

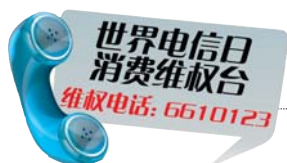
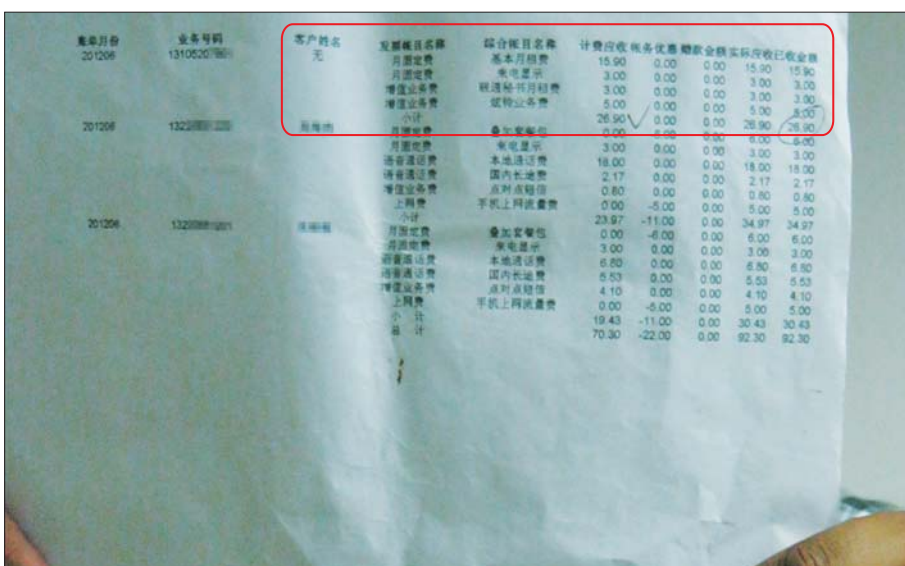
# 他替陌生人交了5年话费

## 手机号“被绑定”多交1620元话费,联通公司无从解答



□本报记者 柳斌

张涛(化名)至今仍然想不通发生在自己手机上的蹊跷事。首先,他和妻子两人的手机号和一个陌生人的号码绑定在了一起,并为陌生人交了5年话费;其次,他在莱山区办的联通号,最后却查出是在蓬莱开的卡。虽然联通公司已赔偿了张涛的损失,但是其中的缘由却难向张涛解释明白。



为打造更好的信息通信消费环境,本报特推出“世界电信日,消费维权台”活动。不管您是掉入了通信行业的陷阱,还是遭遇了“霸王条款”,或是要为自己维权,您都可以拨打本报热线6610123来说一说。我们将对这些问题进行跟踪报道,帮您解决难题。

张涛打印的话费单上,有一个无名氏的消费记录。记者柳斌 摄

## 5年给陌生人白交1620元

张涛的联通手机卡是2004年用妻子的身份证在山东工商学院的一家超市办理的,用了8年一直没换过。为了充值方便,2007年7月份,张涛又在联通营业厅办理了手机绑定业务,把他和妻子的手机号码绑定在了一起。

这张卡张涛一直用着,由于平时跑业务,话费多也很正常,所以张涛平时很少查询话费以及打印话费账单。就在去年8月份的一天,张涛查了一

下余额,还有20多块钱,但没想到第二天手机就停机了,纳闷之余就到营业厅打了话费单。

大出意料的是,账单上除了张涛和妻子的电话号码及消费情况外,还有一个客户姓名为“无”的联通号码,每个月还有27元的费用。

为什么自己的话费账单上有个无名氏的号码和消费金额?联通营业厅的服务人员登录系统查询后发现,张

涛及其妻子的两个号码早在2007年的7月份就被绑定在了账单上的那个无名氏号码上。奇怪的是,这个无名氏从2007年7月份以来,虽然没打过电话,但每个月都要交基本月租费、来电显示、联通秘书月租费和炫铃业务费,合计27元左右。

也就是说,张涛这5年来,每个月都要给这张无名氏的卡交27元话费,到发现时已经足足交了1620元。

## 联通推卸责任 疑问无法解答

“一直很疑惑,我明明是在烟台办的卡,开户地怎么就成了蓬莱?”张涛至今不明白。

位于莱山区联通公司营业厅的一位工作人员介绍说,可能是蓬莱的卡被代理商拿到了烟台来卖。

另一个疑问,绑定的无名氏卡号的开户地是牟平区,又怎么会和蓬莱的号码绑在一起呢?据了解,在办理绑定业务时,要双方签字同意方可办理,而张涛方面没有签过字,绑定的号码又是个无名氏,也就是说在签字这个环节就是有漏洞的,那这个绑定业务为什么能办理成功呢?

蓬莱联通方曾表示,时间过了太久,业务档案3年一清,现在已查不到当年的业务记录。虽然能查到给他办理绑定业务的人,但此人早已辞职,目前联系不上,所以无从解答。

## 客户持续追责 联通公司赔偿

经莱山区营业厅一工作人员后台查询,确定张涛的手机卡开户地是蓬莱市,而绑定进来的无名氏卡开户地是牟平区。当时给张涛办理绑定业务的营业员查询后也确定,张涛手机卡开户地是

在蓬莱市的联通营业厅,所以这1620元应该由蓬莱市联通营业厅负责赔偿。

经过一波三折的追问和投诉,蓬莱联通开始时回应,只能打印半年的话费账单,所以只能退还半年的钱。后

来答应退还1000元,直到最后,在张涛的强烈要求下,蓬莱联通公司答应退还张涛1620元,并将此事委托给了莱山区联通营业厅办理,并帮助解除绑定的无名氏号码。

# 因联通服务差想解除协议,没门

## 律师表示,联通与客户签订的协议存在“格式条款”

□本报记者 柳斌

21日,市民张先生向本报反映,因为手机流量问题,他向联通公司多次投诉,但一直也没有人解决。因联通服务态度不好,张先生想解除协议不用联通业务了,却被告知,签了两年协议必须履行完,想解除不行。

市民遭遇:  
投诉多次没回应,想解除合约

2012年7月份,家住芝罘区的张先生在位于海港路的联通营业厅办理了一个套餐业务,规定先交2年宽带费,然后送一个3G手机,用户需要每个月交纳96元的话费,没想到使用还不到1年,就出现了问题。

张先生说,赠送的手机一直是他母亲在用,平时只是打几个电话,没想到今年5月初去交话费的时候,有250.5元的流量费。因为欠费,手机已经停机了。由于宽带是绑定在一起的,所以也没法上网了。

张先生说,他母亲不会上网,怎么可能有这么多的流量费。之后,他拨打了联通投诉电话反映问题。

“第一次投诉,承诺48小时回复,但过了好几天也没解决。”张先生说,后来再投诉,承诺24小时解决,还是没接到对方的电话。最后,联通公司承诺2小时内联系他,却没有了音讯。

多次投诉无果后,张先生来到海港路的联通营业厅,打算解除协议,不再用联通的业务,却被工作人员告知,签了2年的协议,必须坚持到底。

联通答复:  
多次联系不上,协议必须遵守

22日,张先生再次来到位于海港路的联通营业厅。客户接待室的一位工作人员对张先生办理的号码进行了查询。经查询,所用流量主要集中在4月17日晚5点和18日早7点,共用了300多兆的流量,超出了80兆的包月范围,流量费250.5元。

工作人员介绍说,针对张先生的投诉,联通公司有过多回复,但是有时客户关机,有时是盲音,所以一直没有联系上,直到22日上午才联系上,但此时张先生已经到了营业厅。

张先生对此提出异议:“如果有人打我的电话,即便我正在通话或关机,之后也会有短信提醒,但是我并没有收到这样的短信。”张先生说。

针对张先生解除协议的要求,该工作人员介绍说,公司和客户已经签订了2年的合约协议,客户必须遵守,如果协议期内发生欠费停机等情况,客户要负相关责任。

“服务不好,我为什么不能解约?剩下的宽带费大不了我不要了,这不是霸王条款嘛。”张先生对此非常不满。

律师观点:  
合约协议存在“格式条款”

客户对运营商的服务不满意,能不能解除已签订的协议?记者咨询了山东平和不律师事务所的律师孙小茗。

孙小茗看完联通公司与客户间的“合约业务协议”后说,协议里面存在格式条款,协议里注明了甲方违约责任,“甲方在协议期内发生欠费停机、不绑定使用协议中购买的手机卡和3G手机终端、销户等行为时,甲方构成违约”。如甲方想解除合同,要承担这些赔偿责任。“这样的格式条款,加重了甲方义务,减轻或免除了乙方义务。”孙小茗说,按照要求必须明确。

据了解,格式条款是指当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。《合同法》对格式条款从三个方面予以限制:第一,提供格式条款一方有提示、说明义务,应当提请对方注意免除或限制其责任的条款等;第二,免除提供格式条款一方当事人主要义务、排除对方当事人主要权利的格式条款无效;第三,对格式条款的理解发生争议的,应当作出有利于提供格式条款一方的解释。

### 烟台星海艺术学校 2013年招生

【烟芝教社招(2013)006号】

**学校简介:**  
烟台星海艺术学校由烟台市青少年宫1995年创建,是一所以文化教育为基础,以艺术专长为特色的全日制小学。办学18年来,学校一直以先进的教育理念为导航,以科学的育人方法为保障,坚持教书育人,文化课与专业课并举的原则,以培养学生养成品学兼优、素质全面、气质高雅、多才多艺的新型人才为己任,努力打造“学生热爱、家长信任、同行领先、社会满意”的品牌学校。

**招生范围:**  
■1、一年级两个班,共80人。所开专业:舞蹈(28人)、美术(34人)、二胡(10人)、钢琴(8人)。  
■2、二至四年级各招生10人。

**8月份,学校将搬迁卧龙中路19号!**

报名时间:5月23日-6月21日  
咨询电话:6613152 6611209 6600157