

电信运营商 “四重罪”

消费者盼维权



工业和信息化部统计数据显示,我国使用手机上网的用户数量已达8.57亿人。但人们在使用手机上网的过程中,频频遭遇电信运营商的霸王条款。近日,人民日报等媒体集中对中国移动、中国联通等电信运营商侵害消费者权益行为进行了报道,梳理了电信运营商“四重罪”:增值服务不明不白,稀里糊涂扣钱;不回复“否”,即视为同意;人为设置壁垒,3G升4G须放弃优惠;流量月底清零,不管用完没用完。

有媒体近日对2038人进行的一项调查显示,97.2%的受访者遇到过移动、联通、电信等电信运营商的霸王条款。82.7%的受访者认为,电信运营商作为提供公共服务的企业,不应过于追求利益最大化,而应更加重视消费者权益和公共服务。受访者中,36.8%的人在一线城市,36.0%的人在二线城市,18.7%的人在三线城市,7.8%的人在县镇。

遇过霸王条款:97.2%

调查显示,在使用手机过程中,97.2%的受访者遇到过移动、联通、电信等电信运营商的霸王条款,其中38.2%的受访者表示经常会遇到。

刚参加工作的赵勇说,他念大学时没少跟联通客服理论。“那时候没收入,花每一分钱都很谨慎。每月都会查查话费账单,看能不能节省一点支出,但时不时会发现一些莫名其妙的业务扣费,这些业务我根本没办理过。于是打到客服那里,可几乎没什么用,顶多把业务取消,扣的钱根本就不会返还。说到底也就三五块钱,真要投诉的话太费劲了。”

电信运营商诸多“霸王”做法中,受访者最反感三大项:未经允许开通增值业务(69.4%),乱扣话费、流量费(63.7%),手机上网流量月底清零(51.8%)。接下来还有:享受优惠前提条件多(43.2%),广告、垃圾短信过多(39.2%),手机套餐价位过高(36.9%),业务办理过程遭误导(33.8%),服务协议中存在不平等等条款(33.6%),退费、维权难实现(28.2%),3G升4G须放弃优惠、4G不得转回3G(23.3%)。

运营商计费方式更加透明简单:82.7%

调查中,90.7%的受访者希望电信运营商制定更加透明、简单的计费方式。

“套餐太多,业务太乱。”北京市民黄远认为,在各种业务或者不能联合开通,或者必须捆绑办理。不同业务的取消、办理生效时间也不同,特别烦人。别说用户自己,客服人员有时都搞不清楚。“这样容易被运营商钻空子,就算没钻空子,我们也会觉得肯定有猫腻。”

“以前在学校,可以去营业厅查账单,现在工作了根本没时间去查,网上查感觉还是比较麻烦。”赵勇认为,电信运营商要想取得大家的信任,应该每月直接给用户推送详细的账单明细,这样更加透明、高效。

调查中,82.7%的受访者认为,电信运营商作为提供公共服务的企业,不应过于追求利益最大化,而应更加重视消费者权益和公共服务。

期待公平公正市场竞争环境:68.7%

中国消费者权益保护法学研究会会长何山说,电信运营商在格式条款中不应该利用自己的优势地位来侵害消费者权益,加重消费者责任,免除自身责任。如果有这种情况,格式条款属于无效。何山认为,遇到霸王条款时,消费者还是要有斗争意识,敢于拿起法律武器维护自己权益。不能说事情不大,钱不多就忍了。

北京问天律师事务所主任律师张远忠提出,从消费者保护的形势来看,更强势的一方确实要承担更大的义务。消费者的反抗能力是很弱的,诉讼成本很高、程序复杂,举证困难。这个时候更希望监管机构站出来,当商家推销不适合

的产品遭消费者投诉时,监管机构要处罚强势的一方,从保护用户和消费者的角度出发,加大监管力度。

该如何解决电信运营商霸王条款问题?68.7%的受访者建议形成公平公正的电信市场竞争环境,66.6%的受访者希望业务办理完全遵循用户自愿原则,55.2%的受访者希望每月自动向用户发送账单明细,51.0%的受访者认为应加强对电信运营商的监管,47.7%的受访者建议对侵犯消费者权益行为加大惩罚力度,42.9%的受访者建议畅通维权渠道,41.2%的受访者认为应增强用户维权意识。

(据《中国青年报》)

2014年,中国的通信市场发展迅速,与普通老百姓关系最密切的或许当数4G业务的快速普及,与此相关的变化也随之而来——流量资费持续降低、创新业务丰富多彩,似乎预示着一个新的流量运营时代的到来。业内专家盘点了2014年中国通信市场的十件大事,哪些是你最关注的?

回望2014通信业

十件大事

哪些与你有关?

虚拟运营商连发牌 通信市场似“战国”

自2013年年底发放了第一批虚拟运营商牌照之后,工信部在2014年接连发放了四批,使得国内虚拟运营商的总数达到四十多家,中国的通信市场终于迎来了百花齐放的格局。不过,在一年多的时间里,即便是首批拿到牌照的运营商,其发展势头也并不太好,原来设想的市场营销措施并不奏效,用户数发展缓慢,未来的运营仍任重而道远。

铁塔公司成立 “网业分离”或启动

一家专门经营铁塔的通信设施服务公司在年中成立,各地的省市分公司也在紧锣密鼓地筹建,由此引发了通信业的大讨论,关于网业分离的想象空间在增大。不过到现在为止,铁塔公司的业务范围仍很固定,三家运营商也作为出资人还是铁塔公司的控制者,即便是完成对现有铁塔资产的整合也需要时日,两三年内不会冲击现有的通信市场格局。

移动4G大跃进 一家独大

因为在2013年年底获得了TD-LTE的4G牌照,中国移动鼓足干劲在全国各地建设4G网络,2014年发展4G用户突破8000万,而基站建设数量更是突破70万,成为了世界第一大4G运营商。与此相比,中国联通与中国电信因为战略上要等待LTE-FDD,所以4G运营相对滞后。

流量月底不清零 成为事实

流量清零问题被讨论了很久,在2014年终于得到了解决,因为虚拟运营商的加入,流量不清零成为了行业新标准,三家基础运营商也相继推出不清零的解决办法。更重要的是,伴随着流量不清零,流量的可赠与和可转让实现了突破,中国电信的流量宝,中国联通的流量银行以及一些虚拟运营商推出的流量共享等,共同将流量的货币化推向高潮,而淘宝宣布将打通店家与三家运营商之间的流量交易,更是让流量的未来充满想象。

融合通信产品 开启纯流量运营

2014年年初,中国移动就宣布要推出融合通信产品,而到了12月下旬终于如约上线。中国移动以所谓的“三新”来替代原来的通讯录、信息和通话,发动了与互联网OTT业务争夺关键节点的战役。不管结果如何,都将是运营商在2014年做出的重大革新,而最终的结果将会影响到未来基础运营商的命运。

国产手机成国礼 借助4G成功上位

中兴手机在年初就因为领导人出访使用而火爆媒体,随后华为的手机成为了领导人出访时的国礼,而俄罗斯领导人送给中国领导人的礼物竟然也是中国制造的俄罗斯品牌手机,可见手机的重要性。在4G的大潮中,国产手机成功上位,占据了市场的大半壁江山,而随着三星的衰落,未来这些厂商将走向国际市场。

融合组网获许可 联通电信等牌照

在中国电信和中国联通连

续几个月的惨淡业绩之后,工信部发放了LTEFDD融合组网的许可,而正式的牌照却姗姗来迟。虽然两家运营商不断扩大试点范围,但等待牌照落地的战略始终没有变化,也导致了国内4G发展不均衡。在牌照发放之后,国内将进入一场围绕4G的大决战。

打电话不要钱 成新呼声

从年初的飞信,到年底的微信电话本和易信的免费通话,打电话不要钱开始变成了舆论的新呼声。而随着4G时代的到来,流量的增长越来越快,这个理想将很快变成现实。

OTT冲击短信 发送量持续下降

短信曾经是此前十年的骄子,误打误撞的一个业务几乎成为了最具有中国特色的通信成功典型案例。不过,在移动互联网的冲击下,短信已经到了快被终结的时候。即便短信不会彻底退出历史舞台,但发送量和重要性的大幅降低,也让短信开始变成无足轻重的通信基础产品。短信有自己的生命周期,但正是在OTT业务替代下而逐渐衰落的。

独立互联网业务公司 创新运营模式

在2014年,三家运营商的转型之路走得越来越坚决,中国电信宣布组建一批独立运营公司,中国联通也组建了小沃科技,中国移动成立在线服务公司和咪咕文化,随后还将成为新的互联网运营公司。以互联网的玩法转型互联网,才有可能成功。

(据飞象网)

小贴士

这样做 iPhone永不收垃圾信息

说不定你也遇到过这样的情况:从来没有去过澳门赌场,但总是无缘无故收到三四条邀请你到澳门赌场发财致富的垃圾信息,甚至一天会连收超过十条这样的垃圾信息。最气人的是,用“阻止联系人”把发送人拉入黑名单也没用,对方换了个邮箱继续轰炸,真是烦心!

为何拉黑后还是收到垃圾

短信?因为对方如果使用iMessage,是利用网络传输的,运营商拦截不了。苹果也很无奈,现在很多人都是直接使用QQ邮箱,改一个数字就是一个新用户的新邮箱,通过短信群发器,很容易就可以发送出去。这也代表你的Apple ID的邮箱容易被识别和定向发送垃圾信息。

难道真的没有办法了吗?终

极大招来了!“设置”>“通知”>“信息”,拉到底部将“显示所有人的提醒”改为“显示来自‘我的通讯录’的提醒”,这样就能杜绝陌生iMessage信息,免去骚扰啦!

另外,不建议越狱以安装第三方安全软件拦截。第三方软件是直接植入系统,有潜在安全隐患。