

强制消费、虚假宣传、明降实涨 提速降费背后为何“套路”这么多？

国务院督查组邀请网民代表,与三大电信运营商面对面交流

近年来,电信提速降费已取得阶段性成果。但国务院第八督查组近日在北京、天津等地明察暗访,发现三大电信运营商的落实情况距离群众期待尚存差距,消费者集中反映运营商强制消费、杀熟、虚假宣传、明降实涨等几大问题。

20日,国务院第八督查组从数千网民中邀请10名代表,与三大电信运营商面对面交流。



1 强制消费、胡乱扣费 我的手机谁做主？

74岁的北京市民毛文俊说：“去年,我按中国移动客服的推荐办理了一个新套餐,过了很久才发现,之前每月18元的套餐并没给取消。”

督查组此前针对提速降费收集的8000多条网友意见中,这样胡乱扣费、强制消费的现象屡见不鲜。一些看似优惠的套餐,几个月后运营商以“试用期”结束为由悄然调高价格;一些早已取消的开卡费、长途漫游费仍在直接或间接或变相收取;还有的消费者甚至被营业厅私自开通业务,自己根本不知道。

辽宁大连市民盛先生想把名下的联通号码过户给妻子,但被营业厅告知这个号码变成了“靓号”,必须预存2000元且每月最低消费300元才能过户。

一位青岛的网友反映,家里老人手机没有上网功能,却莫名其妙被开通了流量套餐,打电话给10086取消了,但是9月11日又被开通,想打出消费明细也被营业厅拒绝。

在此次暗访中,督查组成员以消费者身份到天津市某移动营业厅办理一张新手机卡,被告知需开通咪咕会员半年包增值业务,变相收取36元早已明令禁收的“开卡费”。

“种种问题导致一部分消费者对提速降费获得感并不明显,满意度不升反降。”国务院第八督查组副组长李国周说,运营商应切实改进服务,让百姓明明白白地消费。

现场回应

●中国移动:针对业务“不知情订购”问题,将100%追责,并对消费者“先退费再查证”。

●中国联通:正在组织开展全网增值业务不规范定制专项治理。对视号政策执行不到位问题,进一步加强管理,避免服务争议。

●中国电信:将在一个月内梳理修改视号实施细则中不合理的规则。

2 杀熟、虚假宣传 消费者权益谁保障？

提速降费本是普惠服务,但督查组发现,运营商往往只对新客户提供选择优惠,对老客户则不予告知,不准办理,导致许多老客户要多花资费,要么就得重新换号。

“同样流量,新老用户月租差距特别大。换号又很麻烦,因为绑定了很多金融账号和APP服务。身边很多朋友不得已使用两个手机,一个保持联系,另一个用新号的优惠套餐。”网民代表陈岳岳的话在会上引发广泛共鸣。

网友马东超说,为了享受新用户套餐,自己2年换了3个联通的号。一位中国电信用户反映,家里办的固定宽带套餐,同样的月租费只能享受新用户不到一半的流量,自己还是看到小区张贴的广告才知道。

从督查组了解的情况看,运营商资费标准不公开不透明,不仅杀熟,而且对消费者进行选择告知,套餐费用所包含的隐含条款、附加条件往往不予提示,消费“入坑”后进退两难。

中国政法大学大三学生戴允中说,自己调查的2000多名大学生超过一半都遭遇了运营商的虚假宣传。原本允诺的流量有相当大一部分是深夜23点到早上7点之间的闲时流量,根本用不上。发现问题想改套餐,被告知一年之内无法调整。

“中国移动的78元无限套餐,实际上能正常使用的4G流量只有10G,超出后网速会降到1Mbps,相当于回到2G网络,显然名不副实。”从事律师工作的网民代表刘思锐希望运营商在提速降费上多点真诚少点套路,尽量简化套餐规则。

现场回应

●中国电信:将“天翼不限量套餐”更名为“天翼畅享”套餐,9月27日起实体渠道所有网点不再出现“不限量”或“无限流量”等文字及宣传元素。针对个别未向老用户开放的省内套餐,在一个月内整改到位。

●中国联通:优化高额流量预警及短信提醒功能。要求全国各经营渠道主动公示套餐规则,明示各类在网资费方案。

●中国移动:“不限流量”是客服宣传不到位,正在考虑能否在使用接近10G时给客户一个提示。针对资费选择受限、新老客户不同权问题,做到“自主订购、自由退订”。

3 宽带不宽、不降反升 诚信经营去哪了？

督查组发现,部分消费者反映宽带不宽,一些消费者甚至感觉资费不降反升。

“网络还是没有真正快起来。”IT从业者徐涛反映,家里办的联通宽带下载速度现在提升到了100M,但上行速度只有4M,几乎没有变化,难以满足日常使用。

河南郑州移动用户刘先生告诉督查组,6月1日以前,当地188元套餐中包含1500分钟省内通话、1500分钟国内通话。然而取消漫游费政策推出后,同样价格仅包含700分钟国内通话。

湖北荆门电信用户王先生反映,7月1日前当地149元套餐包含40G流量和600分钟通话,之后调整为20G流量加400分钟通话,相当于变相提价了。

运营商全面下架“地板价”套餐,更让老人、贫困地区消费者等不得不多交钱。河南焦作的刘先生反映,当地移动最低月租从8元提高到了18元,自己即便不用流量,也得掏这笔费用。

“中小企业专线资费比个人资费更不透明,降幅更不显著。”网民代表黄胜波说,办理企业专线只能打电话一家家问,每月价格从1000多元到7000多元不等。同样带宽,北京每个月要1100元,但杭州每季度才2000多元。

现场回应

●中国移动:今年年内实现月度流量平均单价降至每兆1分钱以内。加大推广包括8元在内的低门槛套餐,满足老年人、贫困地区群众的需求。大幅降低中小企业和双创企业的通信成本。

●中国电信:大幅降低部分老套餐的套外语音和流量资费,推广低门槛套餐;光改覆盖小区20M以下宽带年内无条件提升至20M,统一推出360元包年的20M宽带;开展“专线8折促双创”专项优惠活动。

●中国联通:将推出同等品质、更低门槛的手机与宽带服务产品;针对双创企业、小微企业,将以更低价格的专线资费和更加全面的服务,降低企业运营成本。

(据新华社)

基站建在居民楼旁,居民担心有辐射

市环保局:基站开通运营后,将加强日常监管

昨日,市民刘女士拨打晚报热线28829110反映:我家在云龙示范区大丰社区,最近居民楼前新设立一处高频基站,离居民楼仅十余米,不知道是否对居民健康造成影响。

记者 赵露 核实

“我们居民楼内有儿童和老人,基站设立如此之近,让人有些担心。”刘女士说,基站设立前,没有按照相关法规在基站辐射影响范围贴出公告,不知道是否已经通过了环评。

记者从市环保局了解到,该基站是铁塔公司株洲分公司LET6.2期的一个站点,该基站塔高35米,铁塔类型为外爬式单管塔,机房类型为一体化机柜。2018年7月,铁塔公司株洲分公司在环保部门做了备案。

根据生态环境部《关于印发〈通信基站环境保护工作备忘录〉的通知》文件规定:对以任一天线地面投影点为圆心,半径50米范围内有公众居住、工作或学习的建筑物的通信基站,投入运行后需尽快自行或委托依法通过计量认证的检测机构按照《移动通信基站电磁辐射环境监测方法(试行)》(环发[2017]114号),对周围敏感目标进行电磁环境监测。监测报告纳入运营商移动通信工程验收内容。

“日常生活中,只要是带电的东西,就会产生电磁辐射,但并不是说只要有电磁辐射就存在电磁污染。电磁辐射是能量以电磁波的形式通过空间传播的现象,电磁波在空间是普遍存在的,包括通信基站发射在内的电磁辐射属非电离辐射,能量很低,人们无需过度担心。”市环保局工作人员称,该基站开通运营后,将加强日常监管,依法依规开展监督性监测工作,对发现的违法违规问题予以责任追究。



▲幼儿园右侧的“私人别墅”系配套琴房 记者 肖蓉 摄

小区配套幼儿园里建私人别墅? 市规划局核实:为幼儿园琴房

本报讯(记者 肖蓉)近日,有网友发帖反映,华晨山水印象配套幼儿园里,出现私人独立别墅。

网友“叫花鸡”是华晨山水印象的业主,在网帖中他质疑称,原本小区配套的幼儿园里,却出现一栋独出独进的私人别墅,“幼儿园占地面积是否是小区所有业主分摊的公摊面积?这栋私人别墅是否符合?希望有关部门及时查实。”

市规划局接到反映后,赶赴现场进行调查,发现在小区内,有一排三层建筑为幼儿园,

幼儿园的右侧,确实有一栋二层建筑。

“网帖中提到的私人别墅,实际为规划的幼儿园琴房。幼儿园没有分摊小区所有业主的公摊面积。”工作人员核实后表示,华晨山水印象幼儿园及琴房项目现已竣工,市规划局于去年2月对该项目进行公示,去年3月22日核发了《建设工程规划许可证》,今年7月25日进行了规划核实。

市规划局在一天时间内回复了网友,得到了业主及市网信办的肯定。

茨菇塘街道“有爱无障”志愿者 半年服务低保残疾人500人次

本报讯(记者 王娜)前天,荷塘区茨菇塘街道“有爱无障”项目的志愿者们,前往前进社区14户低保参加人家中,为他们送去中秋节慰问。

半年前,茨菇塘街道试水“有爱无障”公益项目,专门针对辖区残疾低保户,在端午、中秋等节日开展物资帮扶之外,重点关注这一群体的心理健康,开展心理帮扶。

家住茨菇塘街道前进社区的吴城(化名),因为小儿麻痹症导致四肢残疾,自独子去世后,与妻子相依为命,且家庭不富裕,夫妻俩的医疗费用压力很大。因身体原因,吴

城有半年时间没出过家门,情绪消极,心理压力大。

针对此情况,“有爱无障”项目负责人罗狄烽派出2名志愿者上门给吴城做心理疏导,帮助他融入社区,寻找更多邻居,缓解其心理问题。

罗狄烽表示,“有爱无障”项目实施半年以来,志愿者服务低保残疾人达500人次,共服务127人,其中低保重度残疾人80人。

在后续服务上,罗狄烽坦诚专业的心理咨询志愿者缺少的问题,希望更多的心理志愿者团队加入进来,帮助低保残疾人。

滨江社区剪纸课程开班了

本报讯(记者 王娜 通讯员 易娟)近日,在滨江社区活动中心,“向阳花”党群互助公益服务项目——剪纸课堂开课了,来自社区的30多名居民,在剪纸达人师才俊的指导下学习剪纸。

“在长达一个月的走访过程中,我们发现社区许多巧手居民,并且愿意奉献发挥自己的特长。”社区负责人易娟告诉记者,师才

俊就是滨江社区的剪纸达人,当得知社区为居民开办免费剪纸兴趣班后,他自告奋勇当起了老师。

据介绍,滨江社区剪纸兴趣班将在每周星期五下午2:30开课,预计开展16课时,到结业时,社区将举办一个剪纸作品展,以吸引更多居民关注向阳花”党群互助公益服务项目。



野鸭冲社区设“新芽课堂” 孩子们放学有了好去处

本报讯(记者 王娜 通讯员 宋丽)孩子们放学后的去处成许多家长最担心的问题,本周一,荷塘区野鸭冲社区联合株洲大同社工,开设“新芽课堂”青少年项目,让辖区里的孩子们放学有了好去处。

今年12岁的李袁熙,在育才小学读书,她报名参加了这期“新芽课堂”。她父母都是朝九晚六的上班族,平日里工作忙碌,无暇照看孩子。该课堂开设后,她不仅认识了新朋友,还学到了新知识。用她妈妈的话说,孩子远离了电子产品,也不外出调皮了。

野鸭冲社区居委会主任宋丽告诉记者,社区开设“新芽课堂”,在周一到周五下午3点到6点,免费为青少年提供学习场所,在这个课堂里完成作业,可以向志愿者老师提问,还可以学画画、学英语。除此之外,“新芽课堂”还会定期开展青少年绘画活动、举办亲子手工坊,加强亲子交流。