

又是一年3·15,在您的通信消费过程中有哪些让您烦心和不愉快呢?自晚报的通信帮办热线开通以来,接到了上百个电话。

在电话中,读者讲述了不少自己使用通信产品时的烦心事,我们也为大家解决了一些问题,3·15到了,我们把大家“吐槽”过的问题集中总结了一下,给运营商提个醒。

记者 祁京

这些通信囡事,郑州人还不太满意

最闹心

网络质量

手机信号你在哪里?

无论是手机上网还是宽带上网,最闹心的就是网络质量问题。

家住秦岭路的董先生最近很烦,自己家附近的基站被拆掉了,语音通话质量不好,不是断线就是掉线,因为这没少被领导、同事和家人数落,“大家都说,我一回家手机就接不通。”为了这,董先生甚至想干脆去办个固话得了,“虽然不方便,但起码能接通,省的被误解啊。”

信号不好已成为很多手机用户最为

关心的话题,尤其是新建的高层小区,信号更是差到让人无法忍受的地步,有不少读者告诉我们,不少高层的居民甚至会主动选择安装信号放大器,“没办法,不然只要一进家,常有人联系不上我,说是‘暂时无法接通’。”

手机信号问题是一个经常被提及的问题,或许有很多复杂的原因,比如物业的阻挠,住户的不理解,市政建设的拆迁等,但作为运营商,连基本的通信都无法保障,还怎么能让消费者信赖呢?

网速为啥就不快呢?

别以为有了信号,能上网就万事大吉了,比没信号没网络更难受的,是网速不达标。

王先生于2008年办理的宽带,合同写明是6M,但他用360测速只有2M。找运营商反映问题后现在达到6M,王先生怀疑从办理之日起从未达到6M。

“宽带速度水分大”仍然是今年“3·15”期间众多消费者诟病的问题,不少用户反映:不仅是自身感受的网速没有那么快,使用其他工具测出的速率总是大大低于运营商的官方速率。

有不少消费者反映,家中装了10M或

者20M的宽带,但实际使用感受远远没有宣传得那么快,经常连720P高清视频都播放得断断续续。不但如此,如果进行测试,除了运营商提供的测速工具之外,所有的测速工具都显示网速不达标。

有不少消费者怀疑,运营商在销售时就已经“缺斤短两”。“比如说一个小区有100M的带宽,每户10M,本来只能分配给10户,但现在为了多发展用户少投资,分给了15户甚至更多用户使用,再加上上网高峰期,用户使用路由器再分流,带宽肯定就不够用了。”一位运营商的工作人员分析说。

最糊涂

资费套餐

套餐种类太多,资费太复杂,让人看不懂,是晚报读者投诉的一个重点,也是一个老热点了。

不过,今年这个老热点有点不一样,除了抱怨不清晰之外,大家抱怨更多的是优惠不到位,解释不清楚。

“资费套餐里的通话分钟数优惠不够,上网包月流量的优惠不够。”消费者张先生说,运营商做出这样的套餐资费,“根本就是等着让大家用超了,他们好收超出套餐的流量费和话费。”这也是最让消费者不满的地方之一。

其实,三大运营商在2012年都对资费进行了调整,除了降低资费,还大刀阔斧地砍掉了许多套餐。如中国移动在2012年就大力整改了全球通资费,除了长、市、漫价格标准的统一和全国接听免费之外,还删减套餐中大部分数据业务,仅保留139邮箱和来电显示两项,让用户轻松理解套餐内容。从各运营商了解到,2013年,电信企业将会继续删减资费

套餐的种类,并将资费套餐调整为简单明了、通俗易懂、便于消费者理解和选择的形式。套餐资费方面将会明码标价,尽可能准确地告知用户收费构成,让用户省心、明白消费。

但是,在现实操作中,往往存在着营业员对套餐解释不清楚,注意事项宣传不够明白的情况,因为现在运营商都把重点放在手机销售上,很多消费者觉得,现在再到营业厅里,工作人员的主动服务热情没有了。“现在再到营业厅办业务很别扭,根本没有主动提醒我们或者认真解释,都是应付差事。”消费者陆阿姨说,上个月,就因为营业员没有解释清楚一个套餐附带开通的业务,让她不但多消费了话费,还多跑一次营业厅去关闭业务,“还有我的套餐是怎么回事,每个月可以打多少分钟,发多少短信,都没人给我说明白。”像陆阿姨这样的抱怨,我们也听到的越来越多起来。

最生气

强开新业务

虽然运营商对新业务收费有严格规定,也有各种各样的提醒手段,但从晚报读者反馈的情况来看,这依然是个大问题。

现在有不少运营商的工作人员为了完成任务,会在用户未许可的情况下,“帮”你开通新业务,只要你不注意,这每个月一两块钱的新业务就一直开着,如果你发现了,不要紧,原价赔付6个月的话费就可以了。

“6个月以前就查不了详单了,所以就算客户找到运营商,也没有证据,只能按有账单的6个月查询。”一位曾经开过运营商代理店的读者打来电话,给我们讲了这样一个小内幕,他提醒大家,新开户的时候一定要

反复查询自己到底开通了哪些业务,不是自己需要的当时就要关闭,以免被不明不白的扣费。

如果说偷开新业务还是个例,那么办理业务的时候,运营商对消费者的强制捆绑就是做到明面上了。预存话费要开新业务、办理宽带要开新业务、存送礼品要开新业务……就连查询话费,也会连带开通不需要的业务,实在让消费者感觉很生气。

不仅如此,由于很多新业务是运营商代收的,所以收费情况在账单中看不明白,或者根本不显示,消费者也会糊里糊涂地被扣费,当得知这种情况时,心情可想而知。

最无奈

垃圾短信

“一个月,我收到八九十条垃圾短信,看不懂不说还收取费用。”不堪垃圾短信困扰的退休老干部这样说。治理垃圾短信可以通过技术手段加以排除,运营商应加大监督检查力度,并最终通过对移动通信行业立法解决这一顽疾。

“你好,前一段时间我家里座机接到一个深圳打来的电话,说我在深圳交通肇事逃逸,需要交纳一笔诉讼费。我车都不会开,哪里来的交通肇事逃逸。明显是骗子。我家里的座机电话只有家人知道,怎么被对方知道的呢?”市民张先生每每说起这些莫名其妙的电话就很生气。他说,像这样的电话他已经接了几个。

我的权益我做主

这些

还不足

上网速度慢

资费套餐里的通话分钟数

优惠不够

未经许可开通新业务

最麻烦

手机质量

掉漆、接触不良、显示屏无显示、死机、掉线……手机出现故障问题后,经营者多要求消费者检测,人为地加大消费者的诉讼成本,还有的以“进液”、“磕碰”、“人为损坏”等理由,拒不承担售后服务义务。

“我的智能手机半年内就修了3次,实在太恼火了。”手机质量问题不但影响了手机品牌本身,在一定程度上也影响了运营商的声誉以及业务的体验。

近日一份调查报告显示,当下许多手机厂商急功近利,一些智能手机只求数量不求质量,导致3G终端频遭质量门,智能手机问题升级。这还仅仅是智能手机普及所带来的第一轮问题,随着应用的普及,更多的“软问题”将替代传统的硬件问题,并且更难解决。