

快打通信热线,我们帮您顺顺气

这三点市民最憋气

网络质量差、收费和服务有争议

“喂,晚报通信3·15热线吗?我们这里手机信号太差了,能帮帮忙吗?”

“我家里的宽带不让用路由器啊,这是不是太霸道了?”

“我上网流量收费不太对啊,为什么会这样?”

上一周,我们接到了很多这样的电话,总结一下,反映网络质量差、服务条款有争议以及收费有疑问的最多,这三点,也是最让大家觉得憋气的地方。

不过没关系,有晚报的“周周3·15”在,我们会积极帮助大家协调解决这些问题,尽可能地给大家一个满意的答复。

您有通信方面的问题,依然可以在上班时拨打我们的热线电话67655030,我们将认真记录,积极协调,尽快解决。

记者 祁京 源铎

手机信号差,正在解决中

“经常没信号,一进楼里电话就打不通了。”家住郑东新区联盟新城4期的时女士向我们反映,自己的手机信号时断时续,“打不出去,也打不进来,偶尔有了信号,还可能是‘半夜惊魂’,而且持续三五分钟就消失了。”

时女士所反映的情况并非个例,打到67655030的电话里,有很多都是遇到了类似的问题。

手机本来是方便大家的,而没有信号的手机,则让很多朋友怨声载道。

手机信号差,已经成为老大难问题,由于高层

小区较密集,城市改建拆迁较多,以及钢筋的结构,难免会削弱手机信号,这些大家或许都可以理解,但成年累月不见解决,难免让人感到恼火。

上周,我们就这些问题联系了移动和联通的工作人员,他们表示,用户可拨打客服电话进行申告,或者拨打晚报的3·15热线进行告知,接到申告后,在48小时内会有工作人员到现场检测信号强弱,并根据实际情况,调试附近的基站,保证信号全覆盖。

运营商到底做得如何,我们一起监督一下吧。

服务有条件,协商得解决

夏先生开了一家小公司,为了办公方便,他自己买来路由器,架起一个小小的无线网络,这几天却发现,网络不能用了。

一问之下,夏先生才知道,原来因为运营商有规定,路由器不能超过5个,而夏先生的公司安装了7个路由器,因此被封停了网络。

晚报3·15热线接到这个投诉后,马上联系了相关运营商进行解决。

运营商方面表示,路由器不能超过5台是公司的规定。而夏先生则表示,当初在办理宽带的

时候,并没有任何人告知路由器的数量有规定,这显然是运营商单方面的条款。

在晚报的协调下,夏先生和运营商做出解决方案,由运营商的技术人员帮助重新安装路由器,保证覆盖和使用,并于当晚重新开通了网络。

运营商承诺的服务和实际使用不兑现,也是很让大家头疼的事情,有不少业务,当初开通的时候一切都好说,真正使用起来,却又附加了很多使用条款,您有没有这样的经历,可以跟我们说说。

收费有问题,提醒您注意

随着移动上网人群的增加,因上网流量费引发的争议也成为大家投诉的重头。

流量的争议,主要是用户没有上网或很少上网却产生了大量流量费;超出流量时未收到短信提醒,导致超出套餐流量,产生较高费用。

对于这样的问题,目前还没有特别好的解决办法,我们将持续收集这一问题,必要时将

进行专题的解决,欢迎大家说说自己在这方面的烦心事。

与此同时,我们也发现,运营商的营业厅或代理商在预存话费送手机、送礼品活动中,夸大优惠项目的宣传,忽略费用细则的告知,不少人在办理后发现宣传与实际不符,对于这样的问题,我们也将重点关注。

信号问题,得到回复

投诉人:贾先生

永安街35号院铁路局家属院从2000年至今手机信号很差。反映多次未得到解决。

运营商回复:我公司工作人员实地测试,用户反映的是永安街35号院12号楼3单元2楼,该小区为老式多层住宅小区,周边覆盖基站较远,(因周边无合适位置建站,老式居民区较多)信号衰减严重,导致家中室内信号较差。经查,前期我公司已经对该小区进行过大站规划,但是由于居民阻挠,导致我公司建站受阻,基站覆盖计划临时搁浅,目前我公司将在周边继续选址建站,新站完成后信号将得到有效改善。

投诉人:宋先生

西环柿园村南街已经有一年多没有手机信号,虽然多次反映,但一直未解决。

运营商回复:已跟用户联系,用户反映的具体位置在柿园南街7号楼,经查,用户前期反映过,我工作人员曾到实地测试,该楼在柿园水厂高层家属院旁边,信号阻挡较严重,室内信号确实较弱,针对此情况,我工作人员已上报情况。目前,该站已开通3G,与其共站的2G站点现设备已安装,待市区频率割接封网结束后即可开通,届时将改善该处信号。已向用户解释,用户表示认可。

这些问题,尚待解决

投诉人:邓女士

天明路20号金水区计划生育学校宽带很慢,出现掉线现象。

投诉人:时女士

郑东新区联盟新城4期18号楼手机信号差。

投诉人:黄先生

陇海路勤劳街手机信号差。

投诉人:张女士

沙口路二柴家属院,手机信号差,已经反映半年了,至今未解决。

投诉人:范女士

城东南路与豫筑隆达小区手机信号差,2年了一直没改观。

投诉人:赵先生

某运营商工作人员陈某去年9月上门办理存话费免月租业务,预交720元免两部电话月租业务,钱交之后业务一直未办理,存在欺骗行为。



通信维权热线:67655030

周周3·15
烦恼有解决
打67655030
通信事我帮办

上一周,我们一共接到了18个求助电话,除了较为复杂的5个求助还有待协调外,其余的已经处理完毕。

帮助大家处理通信方面的问题,每周都有新进展,是我们对自己的要求,也请大家监督,看我们的解决速度如何,我们的解决力度怎样。

如果您有通信方面的问题,请第一时间告诉晚报。我们将联系相关运营商,督促解决这些问题,同时通过新闻报道的方式,确保大家的消费安全。 祁京

通信快报>>>

工信部拟推恶意软件黑名单

日前,从中国互联网协会主办的“移动互联网发展论坛”传出消息,针对恶意手机软件泛滥的现状,工信部或将出台一份通信行业“黑名单”,安全厂家、运营商等可据此黑名单直接屏蔽恶意软件,避免恶意软件出现在手机终端上。这一规范目前正在制定当中。

昨日,金山手机毒霸宣布,支持工信部发布“黑名单”,并将按照名单第一时间拦截恶意程序,保护用户利益。

记者 祁京

全球通VIP大讲堂开讲情绪管理

郑州移动将在4月6日下午,在中州皇冠假日酒店中原厅举办全球通VIP大讲堂《情绪的力量》讲座。

届时,由郑州移动特邀的著名萨提亚亲子婚恋专家、美国心理辅导博士林文采,将为广大用户带来亲情演讲。据了解,全球通用户只需发送“zzvip”至106583990808985, VIP用户扣减1500积分,普通用户扣减3000积分,即可兑换二维码入场券,免费参加《情绪的力量》讲座。 记者 祁京

单列微信流量并非为收费

近期,中国联通用户发现,查询自己的上网流量情况时,微信、QQ等业务详情被单独罗列了出来。对此情况,有业内人士认为,这或许是运营商要针对这些业务单独收费的前兆。

中国联通则表示,这一举动是为了细化流量详单,并非要单独收费。

中国联通相关负责人表示,联通之前经常会接到用户针对流量使用情况的投诉,一些用户认为自己的手机流量莫名其妙地减少了,因此联通对后台系统进行了升级,可以更细化地显示流量使用情况,让用户可以更明白地消费。

目前包括北京在内的7个省份的用户可以通过手机营业厅进行流量详单查询,其他省份也将陆续开通,而所有省份的用户目前都可以通过10010客服热线进行相关的查询。至于这种流量细分是否意味着向OTT业务单独收费的前兆,该负责人称“外界作出这种过度解读我们也没有办法”。 记者 祁京

维权热线:67655030

微博: @小源帮办

