

卡里话费不能转,晚报协调退了钱

有通信烦心事,67655030帮您来解决

晚报的“周周3·15”通信服务热线开通了近一个月,成果还是不少的,我们每周都能帮大家解决10多起投诉和求助,事情虽然都不大,但我们为您服务的热诚一直都没有变过。

上一周虽然是小长假,但我们依然在帮您解决着手问题,我们发现,和几周大家关注信号问题不同的是,关于手机套餐和资费的投诉也开始增加,这类问题比信号问题简单,但涉及运营商的很多政策,解决起来更加复杂。

鉴于手机套餐和资费问题和大家密切相关,我们将重点帮助大家解决这类问题,您有这方面的问题,可以拨打67655030,让我们为您跑腿。

郑州晚报记者 祁京 源祥

转套餐丢了话费,67655030帮您找回来

“我原来的卡里预存了600元话费,一转套餐找不到了。”陈先生打来电话焦急地说,当时反复跟运营商的服务热线确认,说转套餐后话费还会在,谁知道一转就没了。

上周,我们接到了很多关于套餐和服务问题的投诉,大家对手机套餐与实际不符,收费不透明、多收取费用,计费不准确等问题的意见很大,在实际使用中出现了很多烦恼,陈先生的问题就是一个例子。

还好,在晚报的协调下,运营商从后台查出了陈先生卡里确实有预存话费的存在,因为营业员没有问明白,所以造成了转套餐后查询不到的问题。最终,运营商同意给陈先生退还话费。

因为工作人员没有解释清楚而产生的纠纷确实不少,市民李先生到运营商的专营店交话费,营业人

员让他用新套餐,说新套餐费用不变,办好之后李先生才发现,新套餐虽然费用不变,但每个月必须有固定消费,要想取消,得先用一年的时间。

接到李先生的投诉后,我们联系了运营商,运营商安排专人进行核查,核查结果为:客户办理业务地点为所属代理商,由于代理商现场营业人员对业务推介和解释不到位,造成了李先生的困扰,最终还是帮李先生改回了原套餐。

因为发现这样和大家消费息息相关的问题大量存在,晚报周周3·15通信热线决定,在4月份重点解决这一类问题,大家有这方面的投诉,可以找我们帮您跑腿。

手机流量费每月好几百,晚报热线能帮忙

随着智能手机的广泛使用,一些市民发现,不知不觉中,手机上网流量超了很多,每个月的费用高达好几百元,于是,打电话给晚报投诉的也多了起来。

“我上个月手机流量费多达480元,是不是乱扣钱啊?”“我都没怎么上网,一个月手机费居然要300多元,怎么搞的?”短短3天的时间里,就有8名消费者打电话询问此类问题。

我们逐个调查后发现,造成这些问题的原因很

多,也很复杂,而且与打电话和发短信相比,目前手机流量无法查询详单,因而想要维权是有一定难度的。

针对流量乱收费的问题,我们也将重点关注,谁的手机被莫名扣费,谁家的流量服务有问题,谁有好的节省流量方法,都可以拿出来跟我们说说,大家一起分享,合理使用智能手机,避免产生不必要费用的同时,也对运营商的服务有一个很好的监督。

微博: @小源帮办

维权热线: 67655030

投诉回馈台

投诉内容:原来卡内还有600元自由话费,两次打服务热线确认,工作人员均回复转套餐后余额不变。可是转套餐后,原卡上的600元自由话费却没了。

运营商回复:经我公司后台查询,因为套餐较早,所以出现了余额不显示的问题,我们已经协调退还客户费用。

投诉内容:西湖春天小区手机无信号。

运营商回复:我公司工作人员到西湖春天小区现场测试,发现存在用户反映信号弱的情况。现已规划在小区附近新增基站,客户所在区域属于深度覆盖,我们将重点解决。

投诉内容:纺织大世界手机无信号。

运营商回复:由于业主不满在此建站,该基站已经拆除,我们将采取其他方式,解决室内信号覆盖的问题。

投诉内容:经开区六大街矿业小区手机信号差。

运营商回复:我公司现已规划在该小区附近新增基站覆盖,并将加快流程中转、工程建设、物业以及市政协调等方面工作进度,尽早解决矿业小区内信号差的问题。

投诉内容:北环路中方园小区东区25号楼,信号差,反映两年一直未解决。

运营商回复:北环中方园小区东区早期已做室内分布基站,小区公共区域信号良好,但由于物业问题,造成基站设备不能正常供电,小区东区信号整体较差。我公司将尽快跟小区物业协商达成一致,尽早解决小区内信号差的情况。

投诉内容:中原路京广路天赐良缘小屋手机信号差,只能去阳台打电话。

运营商回复:天赐良缘小区原做有室内覆盖,后因物业费用纠纷导致基站被迫中断,目前正在积极协调中,待基站恢复后,用户感知以及通话环境都会有较大的改善。

投诉内容:东明路郑汴路交叉口海上香颂小区,电梯和地下室没有手机信号。

运营商回复:海上香颂小区原做有室内覆盖,后因物业费用纠纷导致基站被迫中断,目前正在积极协调中,待基站恢复后,用户感知以及通话环境都会有较大的改善。我工作人员将继续跟踪处理进度,尽快改善用户反映的问题。

投诉内容:农业路26号院手机没有信号。

运营商回复:工作人员上门调整天线,客户问题得到解决。

通信快报

关键词:实名制

手机固话上网卡都将实名,泄露信息最高罚3万

4月10日,工信部起草的《电信和互联网用户个人信息保护规定(征求意见稿)》、《电话用户真实身份信息登记规定(征求意见稿)》在国务院法制办网站公布,向社会征求意见。意见稿规定,手机、固话、上网卡都将实名,电信业务经营者、互联网信息服务提供者泄露、篡改、毁损或出售用户个人信息,将面临1万元至3万元的罚款。而用户如果拒绝出示有效证件,电信业务经营者不得为其办理入网手续。随着这两个意见稿的公布,我国将出台一系列配套规章推动落实网络信息安全保护、建设网络诚信体系。

祁京

关键词:升级

飞信翼信低调升级

中国移动的飞信进行了一次版本升级,一项名为“飞信公众平台”的服务随着版本更新同时上线,该平台的功能和微信公众平台高度相似,主要针对企业用户,具有自动回复、群发消息等功能。对此,业内人士表示,移动应该是在逐步增强飞信业务的社交属性,从而提升飞信业务的用户粘性,从而改变过去飞信只是一种“免费短信工具”的产品形象。

除中国移动外,中国电信也传出了将会将原有的“翼聊”服务升级为“翼信”,从而对微信进行反制的消息。消息人士称,中国电信正在开发的“翼信”Android测试版,注册过程快捷流畅,去掉了微信的朋友圈、摇一摇、漂流瓶等辅助功能,更加强调沟通体验。用户可群组聊天,支持发送信息、图片、语音和视频功能。

祁京

关键词:积木套餐

中国电信推出用户自选型资费方案

中国电信于4月9日宣布推出全国统一的自选型资费方案“积木套餐”,用户可自主选择并定制通信资费。

据悉,中国电信推出的“积木套餐”由语音、流量、短信和3G应用4部分组成,用户可根据自己的消费需求自由混搭,并可随时根据需要变更套餐。

据了解,新用户及符合条件的老用户可登录中国电信网上营业厅办理“积木套餐”,也可以到中国电信自有营业厅及部分合作营业厅办理。同时,中国电信在网上营业厅提供了“流量计算器”等相关辅助工具。

祁京

