

TOP 通信 | 维权

话费收取有误差怎么办? 遭遇不良短信骚扰怎么办? 网络掉线、网速不达标怎么办? 解决通信烦恼,不妨试试这几招



遇到手机多收话费,您不仅可以理直气壮地找运营商理论,还能要求“收费误差,立即退还”;又被垃圾短信骚扰?马上把收到的不良短信转发至相应号码,或拨打运营商服务热线举报,在使用通信产品过程中你应该懂得如何维权,学会遇到不平事见招拆招。您也可以拨打本报通信热线67655030,说说自己在通信领域遭遇的烦恼,我们会在第一时间联系到运营商,帮您在最短时间内解决问题。
郑州晚报记者 源铨

■温馨提示

如果您在使用通信产品时遇到烦心事,请通过以下方式告诉我们:1.通过邮件将问题发送至 2980579718@qq.com。2.拨打67655030留下问题,我们将请专家为您解答。3.关注新浪微博“小源帮办”,提出您的问题。4.关注微信公众号 zzwbtx5030 或者直接搜“TOP通信”。



第一招:收费误差要求返还

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,大家抱怨更多的是在交费时发现运营商收错了费用。

您是否会对各类业务费用,包括语音通话、语音增值业务、数据业务、信息服务费用等存有疑问?您

是否想去营业厅查账却没有时间?您是否想查账,但却又觉得不值得为几块钱而费口舌?

其实您不用犹豫也不用不好意思,拿起电话马上拨打运营商客户热线,如果您因上述业务而产生错收费用的情况,如经查证属实,相关运营商就会将错收的费用赔偿给您。从此,您无需再担心任何的计费误差或误收费了。

第二招:清除不良短信避免骚扰

“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。

没有明码标价浑水摸鱼、随意提价歪理连篇、技术陷阱好玩迷藏、取消服务照样收费……您还在被不

良信息骚扰吗?您还为无法摆脱这些垃圾短信而烦恼吗?

垃圾信息是指带有非法或不健康内容、欺诈诱骗、商业广告等信息。不但在收费上设下陷阱,有些甚至还提供一些违法内容。

面对这些不良短信,消费者过去常常投诉无门,一筹莫展。其实各家运营商都主动设置了专线,专门受理垃圾短信的举报电话。运营商会根据您的举报一一回复和立即采取处罚措施,并积极配合相关部门进行治理。

例如移动,就可以通过10086服务热线和10086999免费举报平台举报垃圾短信,除此之外还公布了4条治理措施,坚决查处杜绝利用MAS业务发送端口类垃圾短信的行为。加大垃圾短信治理力度,落实手机入网实名制。

第三招:网速不达标有人管

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。

李先生于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,如果进行测速,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。

你是否也遇到过同样的烦恼?拨打运营商电话可以要求其工作人员上门为您测速,提高网络速度。

联通就推出了宽带大提速,480服务。向广大用户承诺全面普及4M带宽、逐步推行10M、20M宽带升级、宽带服务实现故障4小时内修复、装移机8小时内完成和无条件受理、网络覆盖零盲区,这些,都在联通的宽带大提速活动中得以轻松实现,联通宽带不断加强基础网络建设,升级宽带速率,也更加注重对用户的用户体验,从服务入手,全力提升用户的满意体验度。

所以,当您遇到这样的问题,不用担心没人管和无法解决,一个电话,一个诉求,就能解决问题。

第四招:有问必答找热线

运营商的服务热线作用不仅只是用来查账,移动的10086、联通的10010、电信的10000,它们都代表着各家运营商的声音,它不仅可以帮您解决各种业务的疑问,而且还可以帮您享受更加便捷的通信生活。例如:套餐升级、停机服务、国际漫游等业务开通及退订,都可以通

过热线电话来完成。

网上营业厅、短信营业厅、热线自助语音和人工服务等组合成一个立体化的服务网络,让您足不出户,便可轻松享受运营商热线服务电话提供的全方位快速便捷服务。真正做到一个电话,轻松搞定。

■维权行动

手机流量问题 反映较集中

明天就到3·15了,在您的通信消费过程中有哪些令您烦心和不愉快呢?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。源铨

手机不上网为啥也产生流量

“我没有拿手机上网,为何产生流量?”没打电话,我的话费怎么莫名其妙扣?“我们的通信维权热线开通之后,接到不少电话,反映的这些问题比较集中。家住陇海路的王大爷,就遇见这样的事情。经过运营商调查,发现是王大爷的手机上自动安装了扣费软件。家在郑汴路的张阿姨也打来电话说手机流量用的很快,自己平时就是简单浏览一下新闻,经过调查,手机上下的一些软件会自动更新,会产生流量。小源也提醒大家,平时要注意检查手机软件,防止产生不必要消费。

有通信烦心事告诉我们

手机质量问题、3G终端频遭质量门、智能手机问题升级、服务态度恶劣、话费无端蒸发、垃圾短信繁多、网络断网掉线、宽带流量不够等诸多问题,我们将协同相关部门积极为消费者处理,在净化通信环境的同时,为广市民和读者营造一个良好的通信服务环境。自己代言,欢迎大家来吐槽。亲,如果您有关于通信类消费的故事、建议、投诉等,欢迎与我们联系,在工作时间拨打电话67655030或在微博上@小源帮办。

吐槽留下姓名电话

不管您是打67655030投诉问题,还是在微博上@小源帮办留言,需要提醒您的是,在投诉时,请务必向本报提供真实正确的姓名、投诉主题、联系方式、被投诉单位、消费时间。证据也很重要,消费后一定要向运营商索取消费凭据,并妥善保存。

在接到投诉后,我们会第一时间向运营商和相关部门了解情况,并将尽快给您回复。我们还将督促相关单位与您联系,解决问题或者作出限期解决的答复。

这些问题已解决

139小源帮办0866:家住未来路首座国际小区的孔女士反映,家中信号不好,希望能够帮忙解决。

运营商回复:接到投诉后,我部马上联系客户了解情况,随后我们联系该区域负责人员,到客户家中实地检测信号,由于高层建筑,信号覆盖较弱,我们将采取措施,解决问题,用户表示满意。

138小源帮办0872:家住嵩山路的庞女士反映,家中固话接听电话不清楚,时断时续,希望能来检测一下。

运营商回复:接到投诉后,派出工作人员到客户家中检查,发现是固话电话机老化,已经按相关政策,为客户换新机,客户表示非常满意。