

揭秘话费详单六大陷阱

- 增值业务收费容易退费难
- 流量计费存在两套系统
- 免费彩信不免费
- 撤机保号产生“信息费”
- 荒唐的自己给自己发短信
- 足不出户却产生漫游费

核心提示

手机吃费、固话收取月租费……今年年初，有媒体披露哈尔滨工商局欲“死磕”电信行业“按分收费”潜规则。近日，在一场电信收费座谈会上，消费者们细细向记者反映了电话账单上的收费陷阱。



▶ 增值业务收费容易退费难

消费者许先生是一位退休人员，通常每月话费不会超过20元。但从去年开始，他的话费单总是超额。

到电信营业厅查询后得知，他的话费单上有一项“话匣子”的业务，该业务每月收取10元，话费单上显示他已定制该业务16个月。但许先生表示自己从来没有办理过任何增值业务。

交涉后，电信方面同意双倍返还，但是拒绝现款结清，而只能以充值的方式打入手机中，而且是以20元、50元等分散返还。

“不给现金退款，不给退款凭证，甚至当我再次去营业厅调清单时，连记录都没有了。”许先生说，“这种先盗窃再偷偷删除记录的行为，不知欺骗了多少消费者？”

▶ 撤机保号产生“信息费”

消费者王先生遇到的则是固定电话产生的信息费。2010年10月，他到联通营业厅给一位亲戚的固定电话办理了撤机保号业务，每月缴纳3元保号费。当时，自己在话费中预留了40多元，以为足够支付一年多的保号费用。

谁知两个月后，电信局来电话称其欠费30多元，一段时间后，又来电话称欠费已累计60多元，停机半年后，催费来电称其已欠费100多元。

王先生到营业厅的查询结果显示：停机状态一切正常，不应该再有

费用产生。不想两个月后，催费电话再次打来，如此反复三次。

气愤之下，王先生要求对方打出详单查看，结果单子上面打印出各种各样的费用，竟然还有信息费。

固定电话怎么会出信息费，这让王先生莫名其妙，营业厅人员也解释不清。

不得已，王先生将此事投诉到哈尔滨市工商行政管理局消费者权益保护处。

此后，联通方面致电王先生，但并未道歉，只称此事到此结束。

▶ 流量计费方式有两套系统

近年来，上网流量扣除不合理、不透明是消费者电信投诉的一大热点。张先生也不幸“中招”。2010年12月，他到中国移动营业厅办理了移动上网卡套餐业务，工作人员告诉他：每月能用500M流量，超出部分按每M一元收取费用。

然而，享受这项服务仅仅一个月后，张先生就苦不堪言。他1月份话费单显示，扣掉了490元的上网流量费，近一个月超出流量达到400M以上。

张先生对此感到不可思议，自己家中、单位都装有宽带网络，手机上网只是偶尔用一下，而且在当月21

日的流量提醒信息中，也并未显示超出，怎么可能在其后的一个多星期内超出这么多？移动客服人员回答称，应该是最后几天超出的。

通过查询话费单，张先生还意外地发现了另外一个问题。在流量使用情况中，出现频率最高的就是1800秒一断，一张单子里有很多1800秒或者1800秒的倍数（如3600秒），而有的显示2400秒的则没有计费。

对此，移动客服人员解释说，他们采用的计费方式有两套系统。这两套系统是交替运行还是随机连接，客服人员没有回答。此外，对于客服给出的“流量大小和使用屏幕大小有关”等解释，张先生也觉得没有道理。

▶ 足不出户也有漫游费？

有着多年维权经历的庞肇堃对电信收费的评价是：各种代收费用都不合理。

其一是“短信自发自发”。这项收费仅2011年11月3日一天，就被扣除7条信息费，每条1元，消息发出方和接收方均为庞肇堃本人。

在这7次缴费条目中，对应的SP名称包括北京万国通信技术有限公司和天津市东方商旅网络服务有限公司。

“我自己给自己发短信，听起来实在荒谬之极。但移动客服人员给我的解释是存在这种可能。”庞肇堃说。

二是免费彩信不免费。比如，在2011年12月22日9时01分46秒和2011年12月24日14时51分14秒，都出现了同样的情况：在精确到秒的同一时间内，话费单上却显示两条记录。上一条还显示是“接收彩信”和“免费”，而在下一条中却变成了“梦网彩信”和

“按条计费”，信息费每条2元，SP代码标注为“北京联飞无线通讯技术有限公司”。

“移动公司发信息告知接收免费，话费单上却显示，同一时间接收方又变成了主叫方；彩信自己给自己发，接收时间和转发时间一模一样，一秒都不差。我即便转发，也得有个时间差吧。移动公司却回称有这种可能。这不是天大的笑话吗？这不是‘钓鱼’消费是什么！”

这种“代收费用”问题还体现在“手机吸费”上。比如，仅在2011年11月2日至11月7日短短6天内，庞肇堃的话费单上就有14条这样的记录：被叫号均为10658088、10668257010、1066881603等这类明显的SP服务代码，信息类型则标注着b003、a948、a9aH这类消费者根本看不懂的代码，每条收取基本费0.1元。“我发了什么信息？这些信息又发给了谁？实在令人一头雾水。”庞肇堃说。

三是足不出户却产生了漫游费。这笔漫游费用发生于2011年8月22日。话费单显示，16时13分庞肇堃通话地点在长春，当天17时18分，其通话地点在哈尔滨。一个小时的间隔，出现246公里的距离？面对庞肇堃的质疑，移动公司10086客服回应称：“有坐飞机的可能。”然而，在长春与哈尔滨之间，根本就没有直飞航班。庞肇堃称，自己根本就未离开过哈尔滨，而其手机通话类型一项却显示为省际，“难道是手机信号漂移了？”

（据《法制日报》）

发改委称 电信联通承诺降低上网费

自去年11月9日发改委对中国电信、中国联通展开反垄断调查后，发改委官员首度披露了电信反垄断案的最新进展。

记者获悉，发改委反垄断局副局长张光远3月13日在国家工商总局消费者权益保护局等主办的座谈会上披露，截至目前，中国电信与中国联通已经完成100G的互联带宽扩容，两家企业承诺将进一步降低公众上网资费。发改委反垄断局将继续督促两家企业整改。

调查针对滥用市场支配地位行为

张光远透露，调查始于去年4月，主要针对中国电信和中国联通在互联网专线接入市场上涉嫌滥用市场支配地位，以及对交易条件基本相同的互联网服务提供商（ISP）在交易价格上实行差别待遇。今年2月两家企业向发改委递交了整改工作的进展情况，除了上述进展之外，中国联通还进一步明确承诺，2012年底，公众用户4兆及以上速率带宽普及率达到50%以上。

张光远称，电信反垄断调查不是针对企业所具有的市场支配地位，而是针对滥用市场支配地位行为。在调查之后，两家公司表示确实存在调查机关发现的问题，愿意认真整改。

去年12月2日中国电信和中国联通在网站刊登声明已向发改委递交中止调查申请，并承诺整改。中国电信承诺，五年内公众用户上网单位带宽价格下降35%左右。中国联通则指出，“积极配合其他骨干网运营商进一步提升互联网互联互通质量”，“公司将进一步下调公众用户上网单位带宽资费水平”。

未互联互通为垄断根源

中国电信和中国联通投资和建设了两张全国性骨干网，主管部门的职责是促进其互联互通。但是此前发改委披露，电信与联通没有实现充分互联互通，此外两家运营商对于下游的ISP商提供的接入价格也有歧视。

据一位知情消息人士向记者透露，两家骨干网没有互联互通，这是形成垄断的根源，“只有形成了充分的互联互通，小的ISP商在选择接入骨干网时才有选择性，只需要接入一家骨干网就可以了。反垄断调查前，两家运营商给予铁通的价格甚至要高于国家规定的100万1G带宽的最高上限，并且给予其扩容的带宽也非常少。”据这位人士透露，此次中国电信与中国联通完成100G的互联带宽扩容已是相当大的进步，因为在反垄断调查之前，两家公司原计划只扩容10G带宽。

电信资深专家项立刚认为，两家运营商的互联带宽扩容对于互联网企业租用是一个利好，可以起到节约成本的作用。

新闻回顾

●2011年11月9日，央视报道，国家发改委已对中国电信和中国联通进行反垄断调查，两家企业涉嫌宽带接入领域垄断问题。发改委反垄断局副局长称，电信和联通合在一起占有三分之二以上的市场份额。若垄断事实成立，两家企业或遭数十亿元巨额罚单。

●2011年12月2日，电信联通承诺整改，向发改委申请中止调查。

●2012年2月，北京电信宣布首批家庭宽带免费提速工程已全部完成，提速后北京电信家庭宽带速率全部达到2M及以上。

●2012年2月起，北京联通开始全网宽带免费提速，用户宽带速率将至少提升一档。

（据《新京报》）

