



6日,中国联通客户服务部总经理李涛向记者展示用iPhone手机浏览网页。(新华社发)

□据 新华社电

编剧金娜因为在莫斯科发了数条微博,结果被中国联通收了3900元上网通信费。12月2日,金娜将此事在微博上公布后,引起网民热议,称之为“史上最贵微博”。

几条微博为何能产生巨额账单?运营商有何说法?智能手机国际漫游的费用如何?6日,新华社“中国网事”记者分别采访了金娜、中国联通以及相关专家。

在俄罗斯发了几条微博,收到3900元账单—— “史上最贵微博”是如何出现的?

1 “三条微博”生巨额账单

“我在莫斯科发了3条微博,今天中国联通向我收了3900元上网通信费,够买一个手机了。”金娜的这条微博在短短48小时内被转发了7400多次,收到了2600多条评论。

“3条微博是概数,但我真的没发多少。”金娜表示,她在莫斯科转机两次,只在其间用iPhone上过微博。令她没想到的是,区区几条微博却生出了如此账单,其手机还于12月2日被停机。

记者在金娜的微博上发现,在两次俄罗斯转机的时间段,金娜共用iPhone发了15条微博,其中包含5张照片。同时,在金娜提供的“手机上网流量费详单”中看到,11

月23日到12月2日,国际漫游数据收费达3900多元。

账单公布后,网友争论焦点集中在30日的数据收费上,金娜表示她只在21时50分通过iPhone发过一条75字的微博。但从20时28分开始,流量就不断攀升,不到两小时,收费就达到了1966.8元,其中最大的一笔收费是在20时28分,资费显示为1563.8元。

“20时28分我什么也没做,巨额收费从哪儿来?”金娜向联通方面咨询。中国联通客户服务部总经理李涛表示,联通计费肯定没有问题,只不过有些计费过程中的信息需要漫游所在地的运营商及时向联通提供,才能更充分地展示给客户,双方有个

核对的过程。李涛还透露,金娜的消费数据显示其发送的数据量远小于接收到的数据量,也就是说,在其访问微博的过程中,微博内网友不断更新的内容产生了巨大的流量。

中国政法大学证据科学研究院副教授吴丹红猜测产生巨大流量的原因有二:一是单纯浏览微博会消耗流量,二是智能手机后台推送功能会产生巨大流量。而后者可能是巨大流量产生的主要原因。

工信部通信科技委委员侯自强也同意这一说法,他说:“智能手机,特别是那些定制多项功能的手机,到了欧洲后可能产生较高的漫游费,大多是因为手机后台推送功能所致,这样的案例已屡见不鲜。”

2 联通承认提醒客户“不周到”

虽然已支付了3900多元的账单,金娜还是心存疑惑,她在联通的官网上发现,俄罗斯数据漫游费用高达1KB0.1元,是美国数据漫游的10倍,着实让她吃了一惊。

中国科学院信息化研究中心秘书长姜奇平表示,到俄罗斯漫游资费比美国高很多是有原因的,“由于俄罗斯的电信市场存在一定程度的垄断,市场竞争并不充分,市场需求没有被完全激发出来,原本提供电信服务的价格就高于美国等市场化充分的国家。加上中国手机去俄罗斯进行国际漫游的人数非常少,国内运营商和俄罗斯运营商协议价格的空间也不大”。

中国联通国际业务部副总经理孟树森接受“中国网事”记者采访时表示,国际漫游数据收费是参照国际标准执行的,相对于国内收费确实较高。“国际漫游费用是国内运营商与当地运营商谈判的结算价格,而非中国联通独自定价。”孟树森说,“联通正在做资费下调的工作。”

“联通海外数据漫游高额收费是否该给客户提前告知?发生突涨高额消费,是否可以短信预警?”金娜在微博上说。

手机上网的流量到底是多少封

顶呢?一下子产生几百几千元的数据用量资费,运营商可不可以提醒呢?

记者在联通的官网上看到,3G用户国内使用手机上网总流量超过14G时会“收到短信提醒”。在总流量达到15GB时,联通也会短信提醒用户“上网、彩信和手机报等数据功能已自动关闭”,“下月自动开通”。

联通方面表示,国际漫游情况下手机上网“月流量达6GB时会自动关闭上网功能”。

国际漫游“6G封顶”,在俄罗斯这样1KB收费0.1元的国家漫游,意味着一直到近63万元才会自动关闭上网功能。即使是在收费较为便宜的美国、瑞典等国家,也意味着账单很可能高达6万多元才会自动关闭。

联通方面表示,目前“在国际上使用(数据漫游)一般不会有提醒”,也不支持短信查询,“只能通过(上网)详单核查使用明细”。

“史上最贵微博”一事引起广泛关注后,联通与金娜进行了沟通。金娜说,她接到来自联通10010客服部门的正式电话,承认联通没有尽到对消费者事先告知的义务,过程中也没有尽到提醒与预警的职能,

3 智能手机出国怎么办?

业内人士表示,“天价微博”其实是三个原因造成的,各方都有一定的责任。

第一,消费者对于智能手机的使用方法还不了解,智能手机对数据的消耗量较大。工信部电信研究院专家陈金桥表示,智能手机与原来的功能手机有很大的区别,它的数据量消费较大,而且有些时候会自动联机。“iPhone是典型的烧数据量的智能手机,因为其中的应用软件很多,开机之后会默认连接,消费者要改变一些使用习惯。”陈金桥说。

第二,数据流量的国际漫游资费昂贵。“这个事件中,消费者发送微博的数据量不大,但是后台的连接一直没有关闭,可能造成较多的费用。”陈金桥说。

第三,运营商在这个事件中服务不到位,有相当的责任。姜奇平指出,运营商有义务清楚地告知用户,尽到“提示”的义务。陈金桥说:“比如,用户到国外开机后,可以询问用户是否需要关闭数据漫游功能,回复短信予以关闭。”

专家就如何能够避免出现更多的“天价微博”,为运营商和消费者提出了建议。

姜奇平说,运营商要进一步增强服务意识,提高服务质量。

“现阶段虽然在国际漫游数据流量方面,国内运营商的检测数据有一定的时间差,但是这个问题技术上是可以解决的。如果

能实时检测到流量,运营商在用户资费异常的时候可即时提醒用户。”姜奇平说。

“联通和用户签订的是格式合同,一定要尽到‘告知责任’。”吴丹红也表示,“联通要降低预警上限,给用户有更人性化的提示,用户才不会在收到账单的时候‘一头雾水’。”

工信部通信科技委委员侯自强说,消费者要增强自我保护意识,理智消费。

“建议消费者出国后将定制的软件关闭,避免‘不知情’消费。同时,大多数的智能手机都有流量监测功能,建议开通国际数据漫游的消费者留心检测手机的流量信息,避免不必要的费用。”侯自强说。

李涛也坦承:“无线数据互联网时代确实给了我们很多新的挑战,一方面资费的问题大家更加敏感,另一方面流量确实大幅度提升。基于基础服务和无线互联网本身叠加的新服务模式确实是在摸索的过程中。”他表示,在3G用户越来越多的今天,中国联通有责任与义务向消费者介绍更多关于3G使用的常识,减少不必要的开支,联通将加大宣传力度,让消费者明明白白消费。

陈金桥建议,消费者在国外可利用当地提供的wifi上网,即使需要收费,也比国际漫游便宜得多。

■相关链接

最贵微博后又现天价QQ

“史上最贵微博”见诸媒体后,网上近日又曝出天价QQ。来自河南的姜先生10月底去印度尼西亚,上了一个半小时QQ,欠费3.4万元,“足以买一辆QQ轿车了”。

姜先生称:“我之前在美国出差,使用iPhone浏览网页,仅仅

三天时间,回来查询账单费用高达1.2万元。”这几天,这样的网帖不少。网民的共同感受是,知道手机漫游国外上网很贵,没想到贵到这么离谱的程度,如果事先告知,“打死也不用手机上网”。

(据《新民晚报》)