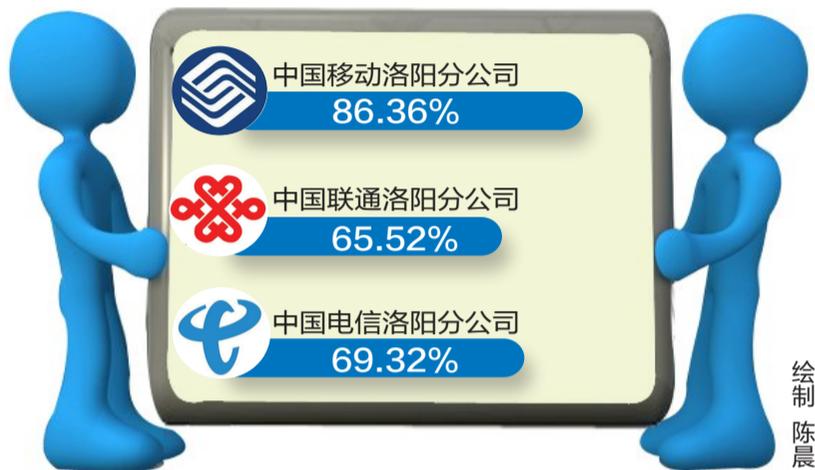


## 洛阳·城事

预交宽带费,遭遇拒收;装宽带,不办手机卡不受理;离营业厅很近,小区内基本无信号……

现场消费者纷纷质疑:咋回事?  
三大运营商当即表态:一定改!2013年第一场《群众评诺》  
参与单位现场满意率

核心提示

□记者 韩铁栓 通讯员 陈聚涛

手机、电脑如今已成了我们生活中不可或缺的一部分。但在日常生活中,话费、宽带带给我们的烦恼也真不少。昨日,在《群众评诺》“让通信更迅捷”的直播现场,面对现场民评代表和场外群众提出的诸多问题,中国移动洛阳分公司、中国联通洛阳分公司、中国电信洛阳分公司的3名负责人除了不停地解释和对消费者表示歉意,还一致表态:对存在的问题,改!

3名老总的表态为他们赢得了不少的“笑脸”,3家单位的现场满意率都超过了及格线。

## 1 系统升级一年多了,工作人员竟“不知道”

联通宽带用户李女士反映,两年前,因为宽带包年过期后忘交宽带使用费,她曾多交了不少费用和滞纳金。今年10月,她家的宽带又将到期,为避免再出现类似的情况,9月中旬,她就来到联通营业厅,希望预交些宽带费用。没想到无论她咋说,工作人员就是不答应。工作人员表示,如果硬要交,也只能从11月算起,李女士为此要白白损失1个月的费用。

为证实这种情况,市纠风办暗访组随后以李女士家人的身份,分别到联通王城路营业厅和天津路营业厅进行了暗访,结果工作人员都回答“不能交”。

## 2 强制销售让消费者很受伤

栾川县潭头镇一名群众投诉,他家所在的地方只有联通公司的宽带,但当地营业厅工作人员说,要装宽带得同时买3张联通手机卡,且都不能停用,如果其中一张手机卡停用,宽带也要被连带停掉。他反映,他新安、偃师的同事也遭遇过这种强制性的捆绑销售。

白峰说,这确实存在。其出现的原因主要是个别代理商为了营销公司推出的通信套餐,而对用户隐瞒了对单个产品的说明。他表示,联通公司对此有明文规

定,并制定有相应的处罚措施,禁止捆绑销售、强制销售。遇到这种情况,消费者可直接拨打电话10010进行投诉,他们将查实一起,处理一起。

白峰还表示,公司近期将对我市所有的联通营业网点进行普查,对发现的类似问题一并处理。

不能预交,到期也不提醒,逾期了要收比包年费用高很多的费用和滞纳金,这是为什么?对此,中国联通洛阳分公司副总经理白峰说,这种现象确实曾经存在,但自2012年9月系统升级后,所有使用联通宽带的用户均可提前预交宽带费用。这种情况的出现,可能是公司对一线员工的培训不到位造成的。他表示,今后将加强员工的培训,杜绝此类事件的发生。

系统都升级一年多了,竟还有不止一个营业厅的工作人员不知道系统有预交费用功能?对白峰的说法,大部分民评代表给出了“哭脸”——不满意。

## 3 鸿信花园通信的“铜墙铁壁”近期有望被打破

位于老城区凤化街南端的鸿信花园是个建成10多年的“老小区”,但无论是移动号码,还是联通号码,进了小区都成了“哑巴”,电话既打不出去,也不能接听。有的居民为了打个电话,得从五楼跑下来到小区外面打。居民们说,这个小区离移动凤化街营业厅只有200米左右的距离,这“铜墙铁壁”为什么存在呢?

中国移动洛阳分公司总经理夏红说,这个小区通信信号差的情况,

他知道一些。前年,他们曾为这个小区专门建了一个基站,后来因为修路拆掉了。现在经过协商,他们又在该小区筹建基站,如果进展顺利,到10月底或11月初,鸿信花园移动信号差的问题就将得到解决。

白峰表示,联通公司有个对联通信号整体提升的规划,他回去落实一下,争取将鸿信花园纳入最近的一期规划,尽快解决小区内信号不好的问题。

## 4 有些“馅饼”是陷阱,千万别相信

一名民评代表反映,今年7月,他接到我市一移动营业代理网点的短信:“交399元,送380元话费,外加G3手机一部,福临门大豆油12桶。”他试着拨打了短信上留的号码,对方说这些优惠是真的。他感到这“馅饼”诱人得有些离谱,就没去。他想问:这条短信是真的吗?

夏红解释,个别营业代理网点

确实会搞些类似的促销活动,但其中肯定有很大水分。比如,其所说的福临门大豆油,实际上每桶可能只有1升多点。他表示,对营业代理网点的监管,确实是公司管理中的一块短板,现在他们正在提升。他强调,营业代理网点绝不允许用此借口向用户发垃圾短信,骚扰用户。

讲文明树新风 公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

# 奔梦路上

芭蕉一叶绿  
 奔梦路上几温馨  
 携手何惧风雨急  
 互助友爱大前程

晓玲



中国网络电视台制 苏州桃花坞木刻年画 杜洋作

群众评诺