

网友:9 天用完平时 1 月的量

# 流量不清零后被指消耗快

三大电信运营商自 10 月 1 日推出“流量不清零”政策已有 20 多天,但消费者似乎并不“买账”,有一些消费者在社交媒体中吐槽流量消耗速度太快。据了解,通信计量是公众最关注的民生计量问题之一,也是消费纠纷中反映较为突出的问题。业内人士表示,无论是不是运营商使用技术手段修改流量数据,或是消费者安装的软件“偷流量”,运营商都应该站出来自证清白。如果近期电信计量确实有问题,消费者有权索赔。

网友:9 天用完了平时 30 天的量

记者在微博搜索“流量不清零”关键字发现,有不少消费者吐槽 10 月以来流量用的速度过快,以前月底还有流量,现在到月中流量就已经用完了。

记者选取了几位比较有代表性的三大运营商的用户。微博名为“CV 小天叔”的中国电信用户吐槽:“360 手机卫士测出来的和电信官网给出来的数据出入很大。”对电信流量数据使用产生质疑;微博名为“二愣子叔叔”的中国联通用户,抱怨“9 天用完了平时 30 天的量”;微博名为“稳稳”和“客家”无限永生的中

国移动用户,则分别称“乱扣流量,房子都要赔给移动公司了”、“流量被 10086 软件偷了 500 多 M,扣了 50 多元钱”。记者联系到了“CV 小天叔”,他是来自广州的谢先生。谢先生向记者反映,他的手机有时候 1 秒能用掉两三百兆流量。当他向广州电信投诉时,客服人员告诉他可以退还部分钱,但责任应归咎于谢先生的手机本身。谢先生还称,他身边使用电信的朋友,5 位中有 4 位反映流量使用过快。于是,谢先生怀疑是电信运营商“偷”了流量。

记者也联系到了“二愣子叔叔”,他是来自浙江的李先生。李先生向记者说,不管在家还是上班基本都是连 WiFi 的,但 9 天就差不多把平时 1 月的流量用完了,他很怀疑是运营商在“偷”流量。他还声称,此事发朋友圈后引起许多朋友共鸣,普遍显示流量使用速度比平时提高许多。

对于流量使用状况,记者也致电 10086,移动客服称“流量使用是客户隐私,无法查询具体使用状况,只能查询剩余流量如何,建议安装相关软件监测”。

另据报道,一位消费者原本每个月套餐内 700MB 的流量都用不完,但是,在中国移动宣布自 10 月 1 日起套餐内

剩余流量当月不清零之后,他在 10 月 2 日居然使用了近 550MB 的流量。当他致电中国移动表示质疑之后,客服人员爽快地主动提出“赠送 500MB 流量”,并且在电话挂了之后就马上到账。

业内:运营商有责任自证清白

在三大运营商宣布手机套餐流量不清零之后,有用户发现自己的流量消耗速度过快,质疑是运营商故意为之。对此,中国互联网协会研究中心秘书长、北京市潮阳律师事务所律师胡钢向记者表示:“这其实涉及电信服务的流量计费问题。一般情况下,电信计量由工信部相关部门负责检定,确保不会出现大的误差,但有时候出现一些误差也难以避免。如果近期流量使用过快是普遍现象,那就可能涉及到流量计费系统有误差,相关部门就有责任对电信计费进行检定,公开相关数据,消费者也有权进行投诉和索赔。”

胡钢律师还表示:“提速降费被认为是一项让利于民的措施,如果消费者的电信资费负担因流量计费过快而提高,这显然是不合适的。”

财经评论员林耘也对媒体表示:“在跟运营商打交道的过程中,消费者往往非常弱势,而且运营商设计的产品又很复杂,用户很难精确判断出自己使用服务的情况。这时候,运营商站出来是很重要的。”他认为,无论是不是运营商使用技术手段修改流量数据,或是消费者安装的软件“偷流量”,运营商都应该站出来自证清白。

北京邮电大学信息经济与竞争力研究中心主任曾剑秋对记者表示:“类似问题是是个新问题,还没有收到有这方面的反映,接下来会认真研究。”

“这更多涉及的是电信技术问题,与法律问题关系并不大。当然,从一些消费者的反映情况来看,也不能完全排除一些地方的流量计费存在问题。”中国政法大学经济法研究所所长刘继峰教授对记者说。

此前,浙江省曾出台相关条例,明确赋予了计量主管部门对电信运营商网络流量计量活动进行监督管理的权力。对此,浙江省人大常委会主任委员丁祖年曾表示,百姓越来越关注通信流量计算等新型消费,但此前缺乏监管,出现纠纷时消费者权益很难得到保护。

(人民)

## 阅读数码通讯信息

## 感受时尚智能生活

### 欢迎刊登IT/通讯广告

咨询电话:0394-8599377 13839451901 13592220023