

【案例】

往日整月流量本月10天光

Z女士从年初起选择了158元、包含2G数据流量的4G套餐。她告诉记者,之前每月流量都会有剩余,“大约每月用流量平均在900兆左右。基本连流量使用到一半的短信提示都没见过”。但是10月10日Z女士就收到了流量过半的短信,到上周末她被告知流量还剩余20%,而到10月25日全部套餐内流量用完,之后叠加的110兆流量加油包也在不到两天的时间内用完了。

Z女士致电运营商客服,客服代表表示,包括微信等应用的照片、视频、后台更新都会消耗流量。但Z女士表示自己除了更新过苹果的IOS系统,最近并没有下过新的应用,使用方式也与平常没有大的差异,可是流量却明显比之前的多了,她对此表示很大的质疑。

“巧合”的是,自运营商宣布本月起实施流量不清零政策以来,不少网友都吐槽流量消耗速度太快。从描述来看,有些网友反映的情形与Z女士的案例非常相似。一位微博网友称:“不清零以后800M流量只够用10天。”微博名为NightRobin的网友称:“这个月流量2G竟然还超了,平常一个月一个G都用不完。”

【质疑】

运营商暗中修改流量数据

网友纷纷吐槽“流量跑得快了”,质疑之声随即而起,甚至有指“运营商使用技术手段修改流量数据”,暗示因为流量不清零预计对业绩造成损失因而运营商堤内损失堤外补。还有网友戏称,难道又要赔房子给运营商吗?

运营商有没有可能修改数据量?虽然截至目前并没有官方回应,但运营商工作人员对此纷纷否认。同时有业内人士表示,作为央企,修改流量数据这样的流程操作是难以想象的,“谁来下任务谁来执行呢?”同时,理由动机上似乎也不充分,“于公于私都不值当”。

在Z女士的案例中,Z女士质疑非常大的一点还包括,后来叠加的110兆流量,除了白天自己一边使用一边监测的二三十兆以外,还有70多兆是在23点59分之后的。对此,客服人员最终从后台查询后告知Z女士,这些流量中包括28兆和50多兆两笔,分别被两款系统软件消耗。

不过,客服的解释并未得到Z女士的认可,最后,客服人员同意向Z女士赠送500M流量。



不清零政策出台之后 流量“跑得更快” 网友怀疑有猫腻

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,消费者的第一笔红利还没“到账”,但是已经有不少消费者在社交媒体上吐槽这个月的流量比以前“跑得快”,并有网友质疑“运营商使用技术手段修改流量数据”。

对此,业内人士认为,运营商在计费系统做手脚的可能性非常小,“简单来说,毕竟他们面向上亿的用户群,如果有做手脚的部分,技术人员一定可以发现,也会揭露这一点,这是毫无疑问的”。截至目前,三大运营商并没有给出官方回应,但有运营商工作人员对网友的说法表示否认。

【说法】

流量“跑得快了”可能与自身感受有关

究竟“电信计量确实有问题”,还是像工作人员分析辩解所称,手机内置软件有可能在用户不觉中“偷走”流量?针对上述问题,记者采访了国内软件领域资深安全专家、猎豹移动的李铁军。针对“后台修改流量数据”的说法,李铁军表示,运营商在计费系统做手脚的可能性非常小,“简单来说,毕竟他们面向上亿的用户群,如果有做手脚的部分,技术人员一定可以发现,也会揭露这一点,这是毫无疑问的。”

所谓“流量跑得快了”,或者流量被“不知不觉”情况下消耗了,李铁军表示,这种情况在今天看来是比较普遍的,归纳来看,大致有以下几种情况和原因。

对于一部分苹果用户,李铁军分析认为,新版本IOS的升级会带来流量消耗变化的可能原因之一。据介绍,新版IOS中增设的Wi-Fi手机助手功能,当检测到Wi-Fi信号不好时,会自动切换到手机数据流量。“这个开关不关的情况下,会增加数据流量消耗。”李铁军指出,以往没有这个开关,Wi-Fi信号不好,会出现网速慢甚至网络信号就中断了,但不会直接切换到移动数据网络。对一部分苹果用户,这也会是最近流量多跑的一个可能原因。

除此之外,李铁军指出,现在用户手机都是智能手机,里面安装的应用非常多,或者说会越来越多,不排除一些应用在使用时,发生意

外。“比如说某些程序出于BUG的原因,不能退出,一直在后台消耗流量”,就是用户所说的“不知不觉跑流量”。

另外,也有行业专家认为,“流量跑得快”还有一部分原因也不排除与消费者自身的使用感受有关:一方面,用户对于手机应用的使用普遍更加高频了,但其中部分用户对于各种应用的流量消耗和设置却仍经验不足,另一方面,伴随运营商宣布流量不清零等新政,一部分用户可能会更关注流量的实时变化,两者之间的叠加造成用户感受的落差。

也有业内人士指出,无论是不是运营商使用技术手段修改流量数据,或是消费者安装的应用“偷流量”,运营商都应该站出来自证清白。

【建议】

安装管理工具监测流量

“无论哪种情况,对于流量的使用不能‘凭感受’而论,这既不准确也不客观。”李铁军指出,目前来看,不论安卓还是苹果系统都没有提供一个特别好的方案,来告诉用户手机里每个应用消耗流量的具体情况。因此对于流量敏感的用户,他还是建议安装专用的流量管理工具来给予监测并作为第三方数据考量,同时给予流量预警和提醒。

李铁军同时表示,需要提醒用户注意的是,如果觉得流量比较费的情况下,尽量使用系统自带的流量管理开关,有条件时一定要使用Wi-Fi。晚上休息后,可把手机的数据流量关闭,以避免应用后台跑流量。“这都是流量节省的有效方法。”李铁军指出。

【回应】

暂无官方回应

行业分析师称与运营商无关

有媒体记者分别致电三大运营商人士了解情况是否属实。联通和移动方面表示集团内部并没有接到相关的反馈,一位北京电信的人士则表示对投诉用户的套餐进行查证后其流量使用正常,不存在克扣流量的事情。

电信行业资深分析师曾韬表示:“运营商只是提供了一个平台,它只是卖流量,但是怎么使用是消费者的事,产生流量就收费,没产生就不收费,问题也可能出在手机应用方面,运营商本身无能为力。”

电信行业独立分析师付亮认为,整个流量计费系统包括两方面,一是计量,就是计算使用了多少流量,另外一个就是计费,根据计量得出的数字得出相应的费用,“这次调整的是计费环节,就是更换了新的计费规划,但是计量环节没有变化,这一政策不会造成实际影响。”但是,付亮认为,运营商网速的提高是导致流量使用变快的原因之一,“原来在打开APP时有些内容是不打开的,因为网速原因还没有打开就切换到下一个界面了,会省些流量,但是网速提高之后以前没打开的现在也自动打开了,流量就产生了。”

不过在付亮看来,运营商虽然没有主观方面的问题,但是仍然存在不足之处。他告诉记者,这一事件事实上在10月初就有媒体报道,用户找运营商解决也未得到妥善处理,另外,运营商说现在对这一事件不知情也是有问题。“越不处理越容易发酵,(运营商对这一事件)没有一个清晰的否定,就有可能被认为是运营商认可的,拖了这么长时间自然就发酵了。”

(晚宗)



侍天制

今日学法 律师在线

为回馈读者,服务社会,平顶山日报社读者俱乐部与“省法律援助先进集体、省华侨法律援助服务站”——河南倚天剑律师事务所联合开展“法在身边”法律服务活动:每周工作时间,凡两报读者均可拨打倚天剑办公电话3388775或登录http://www.

itiki.cn(倚天剑律师网)进行咨询,由资深律师解答、评析,帮助读者学法、用法。活动期间,两报订户持会员卡到倚天剑律师事务所咨询免费,法律事务代理费用优惠20%。

本周三值班律师:王继凯 张延辉

律师看法 本期解析律师:柯拥军 张赫超

市民:夫妻双方离婚,在什么情况下能获得损害赔偿?

河南倚天剑律师事务所柯拥军、张赫超律师:离婚损害赔偿,是指夫妻一方有过错致使婚姻家庭关系破裂,离婚时对无过错的一方所受的损失,有过错的一方应承担的民事赔偿责任。《中华人民共和国婚姻法》第四十六条规定有下列情形之一,导致离婚的,无过错方有权请求损害赔偿:(一)重婚的;(二)有配偶者与他人同居的;(三)实施家庭暴力的;(四)虐待、遗弃家庭成员的。

订奶喽 晶珠奶品“大放价”!

为给两报读者提供更好更优的优质服务,平顶山日报传媒集团发行公司与晶珠乳业公司、三剑客乳业公司联合推出送奶到户服务。品种丰富,新鲜可口;每日配送,风雨无阻。

奶品有:生鲜乳、低温瓶装纯奶、牧场鲜奶、瓶装味启酸奶、瓶装原味酸奶、瓶装无糖酸奶、瓶装草莓酸奶、杯装原味酸奶、杯装蓝莓酸奶、袋装酸奶饮品、优酪酸奶。

活动仅限晶珠奶品,活动时间9月1日至30日,内容如下:

生鲜乳:

- ★一斤/日,一次性订奶两个月,立减现金30元+草黄金1提+马尔代夫免费欢唱券1张。
- ★一斤/日,一次性订奶三个月,立减现金50元+草黄金1提+马尔代夫免费欢唱券1张。
- ★半斤/日,一次性订奶两个月,立减现金15元+马尔代夫免费欢唱券1张。
- ★半斤/日,一次性订奶三个月,立减现金25元+马尔代夫免费欢唱券1张。

瓶装、杯装:

- ★一份/日,一次性订奶一个月,立减现金5元+马尔代夫免费欢唱券1张。
- ★一份/日,一次性订奶两个月,立减现金15元+马尔代夫免费欢唱券1张。
- ★一份/日,一次性订奶三个月,立减现金25元+马尔代夫免费欢唱券1张。

咨询电话:8980198 4943059