

免费到期无提示 取消就得先赔钱

——聚焦免费宽带服务的一些陷阱

购买手机套餐,获赠免费宽带,这样的通信套餐实用又划算,给消费者带来许多实惠。然而,不少手机用户近日反映,自己一年前办理的免费宽带开始悄悄收费,想要取消却困难重重。

A

没有提示就扣费 取消得交撤机钱

在深圳读大学的小木4月初发现,自己的话费猛多了60元,查询后她才发现是免费宽带业务突然开始收费了。

“办理时工作人员跟我说,免费宽带一年到期后就会自动取消。”小木说,收到账单后她立刻致电客服要求取消宽带,客服满口承诺下月将不再扣费。

但5月份的话费账单中,60元宽带费依然在列。无奈的小木前往线下营业厅,却被告知要先赔钱才能取消。

“工作人员说,需要归还安装时的路由器及网线,但当时我压根没有用他们的设备。”小木说,尽管说明了情况,但工作人员仍然坚持:不能归还设备就要赔偿100元。

记者调查发现,不少用户正为免费宽带头疼。

——承诺自动取消,到期直接扣费。湖北用户叶女士说,办理免费宽带时工作人员明确表示,到期后会提示用户,但实际上却没有任何提示就直接扣费,询问工作人员,工作人员只以一句“可能是疏忽了”轻巧带过。

——只说福利不谈限制,取消需交撤机费。河南用户关先生表示,他办理免费宽带时没有签订任何协议,想要取消却被告知宽带使用不足两年,需要缴纳150元撤机费,而如果宽带不取消的话手机套餐两年内也不能降档。

——权益造福他人,费用全归自己。山东用户齐女士表示,她手机套餐中包含了免费宽带权益,起初由于不需要就未安装,直到打算安装时才发现,免费宽带权益已被他人使用许久。打电话去问客服,客服并未给出合理解释。



新华社发 徐骏 作

C

提速降费 还应重服务 留住用户 不能靠“挖坑”

“宽带到期后怎么办”是目前用户普遍面临的问题。一方面,运营商强制要求用户在退网时归还全套设备甚至包括包装箱、小配件,不仅难以实现,也不符合宽带设备折旧率极高的规律。另一方面,相对于手机业务的短信提示、APP查询等服务方式,各大运营商的宽带服务还不完善。

“宽带合约到期,运营商本该提前一个月主动提示用户,方便用户自由选择续约、调整套餐或退网。”付亮说,由于缺乏提醒突然收费,即使实际定价并不高,也会给用户带来不好的使用体验。

而免费宽带这类交叉补贴一旦过度,不仅会带来无序竞争,还会给用户造成捆绑与限制。随着携号转网的到来,手机被绑定了宽带业务,用户可能将面临难度极大的“转网工程”。

钟翠霞表示,运营商争取宽带用户,提高网络质量、提升客户服务才是根本。

陈音江提示,运营商不应通过隐蔽的欺骗和误导手段来获取短期利益,而应让消费者明明白白消费。同时应不断加大电信运营企业的举证责任,提高其违法成本,一旦发现损害消费者合法权益的违法违规问题,要及时依法严厉查处并公开曝光。消费者也要不断提高依法维权意识,不轻易授权开通免费或优惠项目,定期索要或查看收费明细,发现问题依法维权。

(据新华社上海5月15日电)

B

实惠变成“包袱” 免费宽带方便了谁

目前,国内固网宽带及移动用户数增长空间日渐收窄。赛立信通信研究部研究员钟翠霞分析,在这一背景下,运营商大力通过免费宽带抢占市场份额,手机套餐赠送免费宽带成为市场上主打的通信套餐类型。

“对运营商来说,免费宽带要求移动套餐在某一档次上才可办理,可以提升用户价值,还可以防止用户‘携号转网’。”钟翠霞说。

免费宽带推广具有推动固网用户增长和网络设施完善的双重效应。独立电信分析师付亮说:“随着5G发展,未来有线、无线宽带的界限会变模糊,有强大的基础固定网络对运营商未来的竞争是非常有利的。通

过免费、低价发展用户,是提升固网竞争力的一大手段。”

对用户来说,免费宽带也着实带来了资费的降低。付亮分析,在目前流行的手机套餐中,用户花100多元即能获得几十G的手机流量和100M免费宽带,这一资费水平在国际上也算低的。

数据显示,2018年年末,中国固定互联网宽带接入用户达40738万户,比上年末增加5884万户;光纤用户的渗透率已从提速降费工作启动前的34%,到今年3月底达91%,100M家庭宽带已成为百姓的主流选择。各大运营商大力推广的免费宽带、优惠套餐等功不可没。

但扣费突如其来、取消麻

烦重重,免费宽带用起来提心吊胆的问题也不容忽视。

中国法学会消法研究会副秘书长、北京阳光消费大数据研究院执行院长陈音江表示,部分运营商打着免费体验或优惠套餐的旗号,到期后没有提示自动扣费;有的以免费体验强制开通收费项目,这些都明显侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。

“这些问题得不到有效解决,一方面是其收费方式具有隐蔽性,消费者通常很难发现,即使发现也很难举证维权;另一方面是违法成本太低,就算消费者拿到维权证据,运营商通常也只是退费了之,与其获取的大量费用相比,简直是九牛一毛。”陈音江说。

