

晨报调查 533-3585000

文/图 记者 姜涛

花28000元办理的手机靓号,原以为是预存话费便可赠送此号码,使用了2年后却被告知不仅有13000元卡费,还有为期10年的靓号协议。

“两年前,我在办理该靓号业务时,张桓路营业厅并没有说这个手机号码存在卡费,我们也没有签署过购买该号码的任何协议。同时,在办理该靓号业务时没有签署过任何靓号协议,我们不清楚该协议从何而来。”该联通用户说。

一个看似“体面”的手机靓号,背后为何会存在一本“糊涂账”?用户的权益该如何得到保障?日前,鲁中晨报记者对此进行了调查。

▶▶

预存28000元办的手机号仅用了2年便欠费

花28000元办理的手机靓号,仅使用了2年便欠费停机,这让机主有些无法理解。

“怎么算也不对,596元的套餐,才使用了24个月,怎么可能将28000元的预存话费花光了?”12月20日上午,家住张店的王女士向记者讲述了近期自己遇到的烦心事,一个看似“体面”的手机靓号,却让她伤透了脑筋。

王女士告诉记者,2017年10月,她用家人的身份证号在张桓路营业厅办理了一个手机靓号,共支付了28000元。

“当时,办理手机靓号的工作人员称,28000元中有8000元属于预存话费送手机的业务,剩余的20000元全部为该靓号预存的话费。虽然预存的话费金额较高,但想到可以拥有一个‘尾号4连’的手机号码,我便交了钱。”

王女士介绍说,2019年11月6日,因为家中与该手机靓号套餐捆绑的宽带突然无法上网,她便赶到张桓路营业厅进行查询。查询后,她被告知,该手机号码已处于欠费状态。

“596元的套餐,按24个月算,应该才用了14304元。我一共交了28000元,怎么就欠费了?”

疑惑之下,王女士就此找到了张桓路营业厅的负责人,对方在查询后表示,此前的28000元中包含了13000元的卡费。

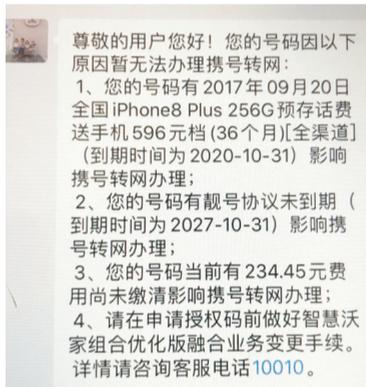
“根据对方的说法,卡费即是我购买这个靓号的费用,并不是为该靓号预存的话费。”

对此,王女士表示无法理解,她说:“因为在办理该靓号业务时,对方并没有说该手机号码存在卡费,我也没有签署过购买该号码的任何协议。”

用了2年后才知道有13000元的卡费 还有在网10年的协议 营业厅称公司找不到相关受理单了 一个联通靓号 背后的“糊涂账”



王女士办理靓号业务的营业厅。



联通用户王女士在申请携号转网过程中,被告知曾签署了为期10年的靓号协议。

机主携号转网受阻 横生10年靓号协议

自11月6日至今,王女士一直就此事与联通公司进行协商,事情却没有得到妥善处理。

“其间,我除了找过中国联通淄博市分公司,还多次拨打过10010客服电话进行投诉。对于13000元卡费的问题,上述单位一直没有给我一个明确的说法。”王女士告诉记者,考虑到自己办理的手机靓号在联通公司缺乏良好的用户体验,她提出了携号转网的请求。

在携号转网过程中,王女士被联通客服告知,她所办

理的手机靓号曾签署过靓号协议,协议期为10年,协议期内无法转网。

“我记得非常清楚,两年前,我在办理该靓号业务时,没有签署过任何靓号协议,我们不清楚该协议从何而来。”

无奈之下,王女士再次找到为自己办理业务的张桓路营业厅,而这一次对方给出的答复更让她无法理解。

“对方称,当时确实签署了靓号协议,但协议找不到了。”王女士介绍说,目前,自己手中只有一份《中国联合网络通信有限公司淄博市分

公司综合业务受理单》,这也是两年前她在办理该手机靓号业务时,对方为其出具的唯一一份单据。

根据王女士提供的这份《业务受理单》显示,其所办理的手机靓号确为596元套餐,生效日期为2017年11月1日,预存话费的金额为7999元,返还周期为36个月,也就是3年。

“联通公司既然无法提供我们签订靓号协议的相关证明,有何依据限制用户的手机号码10年内不能进行转网?”王女士说。

▶▶

代理商承认收取卡费 联通公司将介入处理

12月23日,记者就此事找到了为王女士办理业务的张桓路营业厅。

张桓路营业厅一名工作人员告诉记者,王女士的手机靓号是在该营业厅办理的,当时一共支付了28000元,其中卡费为13000元,剩余费用为预存话费。

“当时,办理该业务所涉及的业务受理单,我们已全部上交给了联通公司,但目前联通公司找不到该业务的受理单了。”这名工作人员表示,该业务不是由她本人处理的,具体情况她也不是很清楚。

随后,记者找到了该营业厅一名姓曲的负责人。

该负责人向记者证实,他们是联通公司的代理商,王女士所持手机靓号当年的卡费金额确为13000元,该靓号目前的价格已涨至20000元至30000元。对于该手机靓号是否曾签署过为期10年的靓号协议,这名负责人并未给出明确答复。

当天,记者就此事找到了中国联通淄博市分公司。

相关负责人表示,对于王女士所反映的靓号协议签署问题,他们将上报公司有关部门,对当年的业务受理单进行核查,依据核查结果对此事进行答复,并给王女士一个满意的答复。

“张桓路营业厅作为我们公司的代理商,如果在办理业务过程中存在不规范行为,我们会对其进行考核。同时,公司明确规定手机靓号禁收卡费,对于代理商收取卡费一事,我们会进行核实并做出相应处理。”相关负责人表示。

全市农村集贸市场监管工作现场推进会召开

高标准严要求 全面加强农村集贸市场监管

记者 高阳 通讯员 苑伟 报道

晨报淄博12月24日讯 12月23日,全市农村集贸市场监管工作现场推进会在淄博市市场监管局召开,会议现场参观了张店范王大集,随后进行了座谈交流,张店、临淄、博山、沂源市场监管局分别作了典型发言,淄川、周村市场监管局作了表态发言。淄博市市场监管局党组成员、副局长王明亮参加会议并讲话。

12月23日上午9时许,与会人员来到了张店区津水镇范王

村,对范王大集“集长制”开展情况进行了现场观摩。据了解,范王大集目前占地面积2万平方米,摊位业户310余户,目前每逢大集吸引市区及周边群众近5000人赶集购物。现场,工作人员介绍道:“张店区市场监管局和津水镇政府创新性地推出农村大集‘集长制’,开展范王大集‘集长制’的具体措施为:成立管理委员会等部门;各监管部门各负其责,建立巡查制度和巡查记录;大集开办方协调环卫部门维护大集环境卫生、基础设施等,管理办公室设立公平秤、投诉台

等。”

在座谈交流会上,张店、临淄、博山、沂源市场监管局分别作了典型发言,淄川、周村市场监管局作了表态发言。据了解,张店区创新推进“集长制”,进一步夯实了市场开办单位责任,实施多部门联动规范大集秩序;临淄区市场监管局扎实开展市场巡查、现场服务,引导经营业户办理证照、亮证经营,市场巡查频次和业户持证照率较高;博山区市场监管局健全制度,狠抓落实,食品经营规范到位;沂源县市场监管局始终

未放松对农村大集的日常监管,成效明显。

“经过长达5个月的农村市场集中整治,全市各个区县乡镇‘样板集’,基本实现了市场监管到位、业户持证照经营、食品安全得到改善、假冒伪劣商品和违禁上市商品大幅减少。”淄博市市场监管局党组成员、副局长王明亮在会上指出:“接下来,市场将进入旺季,各区县局要结合各自实际,集中力量开展节日市场专项整治,防范和查处扰乱节日市场秩序、侵害消费者合法权益的违法行为;加强对重点区域、

重点商品的监督检查;依法规范无证无照经营行为,查处销售‘三无’产品及制售假冒伪劣商品的违法行为;落实安全生产责任,及时消除市场内存在的各种安全隐患,保障市场安全稳定。”

农村集贸市场的整治工作是一项长期任务,下一步,淄博市市场监管部门将结合实际工作,继续高标准、严要求地抓好农村集贸市场监管工作,树立目标引领,努力把市场整治好、把风险防控好、把长效机制建立好、把市场经营秩序和广大人民群众的利益维护好。