

手机莫名遭扣费，导致停机

买好的流量套餐无法使用

帐户名称：李女士		合同号：390316054375						
产生费用的号码：13345072315(手机)		打印时间：2015-5-12 13:51:51						
计费周期：2015.02.01 - 2015.02.28 电话号码：13345072315		费用项目 金额 状态 费用项目 金额 状态						
1、来电显示费	1.1	已销帐	天翼导航功能费	5.0	已销帐	套餐优惠费	-6.1	已销帐
来电显示费	1.1	已销帐	爱游戏费	5.0	已销帐	6、调减优惠	-5.0	已销帐
2、套餐使用费	26.25	已销帐	4、互联网使用费	10.0	已销帐	调减/优惠	-5.0	已销帐

本报5月12日热线消息（记者 徐升 英子）春节前夕，中国电信推出了春节期间10元包5G流量的活动，市民李女士在中国电信沂蒙路营业厅新开了一张手机卡并交齐当月消费费用。然而，大年初一李女士打算使用春节流量时，发现手机已经停机，中国电信客服称，一项5元的增值业务费致手机停机，并承诺尽快退功能费。李女士认为，尽管后期退了费用，但非本人失误造成手机无法正常使用，电信公司应有相关的赔偿。

李女士告诉记者，中国电信春节前推出的10元包

5G流量活动，使用时间仅限大年初一至初七（即2月18日至2月25日）。春节期间她正好有上网需求，就在兰山区中国电信沂蒙路营业厅办理了一张手机卡。

2月18日（大年初一），李女士拿出刚办理的手机卡上网时，发现手机已经欠费停机。李女士告诉记者，办卡时一共交了70元，工作人员计算了各项费用后当月应消费36.25元，加上30元卡费，应该还有未消费的余额。

随后李女士拨打中国电信10000查询话费得知欠费1.25元，客服人员查询后告知李女士有一项5

元的天翼导航功能费的增值业务费导致手机停机。“我根本没有选购这项业务，客服人员经过确认后表示会尽快做退费处理。”李女士说，当时客服人员表示退费处理需要等待几个工作日。

中国电信的客服人员称，天翼导航这项业务需要发送数字“6”到一个服务号才能订购，然而李女士说她并没有进行该项操作。

“我办这个卡就是为了春节期间使用的，以后也没打算继续使用此号码。结果因为这个无故天翼导航业务，致使手机停机，使用流量需要再续费，所以我没

再使用。虽然后来中国电信作出了退费处理，但当时我没有正常使用流量，而且我怀疑这是他们的后台操作的。”李女士提出了自己的质疑。李女士认为，由于这项5元的天翼导航功能费导致手机停机，并无法正常使用10元包5G春节流量套餐是中国电信造成的，应该作出赔偿。

据一通信行业从业者透露，“如果李女士确定没有订购该业务，应该是一些分公司或者营业厅为了完成该增值业务的订购任务，在后台为消费者添加的，一些不细心的消费者可能就发现不了。”

□部门看法

中国电信： 不能查询订购途径

□律师观点

电信公司 应承担损失

5月12日，李女士到办卡的中国电信沂蒙路营业厅查询当时的消费详单。详单显示其他套餐使用费正常，其中一项5元的天翼导航功能费的增值业务费非李女士

订购，但是在调减中已经对该项业务做退费处理。

“如果是我自己操作失误订购了这项业务，造成的一切损失我可以承担，但是中国电信已经作出了调减退费，说明他们

也清楚这项收费的不合理。”李女士说。

12日下午，记者致电中国电信10000客服热线，工作人员表示，无法查询该号码是如何订购的该项增值业务。

损失等违约责任。

山东三禾律师事务所律师徐佳莹表示，根据相关法律，中国电信沂蒙路营业厅作为当事人一方，提供了相关的电信服

务，但由于履行合同义务不符合约定，导致了用户李女士手机欠费，这就给李女士造成了一定的损失。所以，电信公司应当承担李女士相关的损失。

延伸阅读

你遇到过哪些电信窝心事儿？

近日，安徽胡女士的塞班之旅引起了全国人民的热议。“五一”期间，胡女士前往美国塞班岛旅游，下飞机后，她打开手机上网，给家人报平安。5月4日，胡女士回国后，收到了中国电信发来的欠费提醒。

经查询，得知电话欠费16000余元，而这其中绝大部分是手机的上网费。中国电信解释国际漫游业务的定价，并不是自己一家说了算，是总公司

与漫游地的运营商协商后确定的价格。但胡女士仍质疑对方没有及时提醒。

尽管胡女士的遭遇算是比较极端的个例，但在实际生活中，相信很多市民也遇到过有苦说不出的遭遇。

“你根本没得选啊。”2015年初，市民高先生因为安装宽带的事情很是不满。高先生介绍，他搬进新小区后想给家里装宽带，但咨询了物业后，发现只能安装电信的宽带业务。

“因为我们小区只开了电信的口，别的没法安装。”高先生说。

手机被莫名扣费；小区宽带安装“被做主”；宽带网速慢得不得了……近年来，关于通信类的投诉屡见不鲜，说起手机、宽带业务，市民似乎有吐不完的槽。

李克强总理主持召开经济形势座谈会时也提到了流量费太高的问题，并对有关部门负责人说，可以研究如何把流量费降下

来，“薄利多销”，并且要求有关部门负责人“加快协调工作”。

亲爱的小伙伴们，在平时的工作生活中，你还遇到过中国电信哪些“坑爹”的事儿呢？在5·17世界电信日到来之际，本报将推出关于中国电信的系列报道，现向广大市民征集线索。征集热线：8966110；微信公众号：linyiweishequ；读者群：88467806。欢迎你来跟我们“吐槽”！

景区种“大烟”？ 原是虞美人！



本报5月12日热线消息（通讯员 徐阳 记者 展萍）12日，记者从临沂市园林局获悉，有市民报警举报文化公园里种植了大片的“大烟”。经工作人员现场查看后发现，市民误将虞美人花朵当成了罂粟花。

接到市民举报后，临沂市园林局相关工作人员立即赶到文化公园进行查看。赶到现场的工作人员发现，文化公园东西两侧花池栽植的是虞美人，而不是罂粟花。

据园林局工作人员介绍，虞美人和罂粟花同属罂粟科罂粟属。二者初看比较相似，但仔细观察，二者之间有着许多不同之处。虞美人花色多种多样，花径相对较小，一般约为5厘米至6厘米，花瓣极为单薄，但有蝶翼般的质感，像丝绸一样；而罂粟花的花瓣多为单瓣或半重瓣，多为红色，花朵较大，花径可达10厘米，花有非常鲜艳的光泽。此外，两种植物的果实也不同，虞美人的果实较小，呈截顶球形，种子细小，呈肾形。而罂粟花的蒴果，则呈倒扣的坛状，直径达3厘米至5厘米，鲜时含有较多的白色乳汁。

副局长涉嫌受贿 咬腕自杀被制止

本报5月12日热线消息（通讯员 陈兆永 史兰达 记者 李丽）9日，临沭县某局副局长因涉嫌滥用职权和受贿罪被临沭警方依法刑事拘留，收押当晚，该副局长却因精神压力太大，欲咬腕自杀，被看守民警及时发现制止。

5月8日，临沭县看守所收押一名在押人员祝牧（化名）。祝牧，男，今年46岁，系临沭县某局副局长，因涉嫌滥用职权和受贿罪被警方依法刑事拘留。收押当晚，看守所值班民警发现其心事较重，遂对其进行留心。

5月9日凌晨1时3分，值班民警在流动巡查时，听见祝牧所在的5号监室有异常响动，几乎在同一时间内，监室对讲机传来“5号监室有人自杀”的紧急呼声。两名值班民警火速进入监室，发现祝牧右手腕正在血流不止。

在监狱医生进行包扎救助的同时，公安局监管大队值班领导对情绪激动的祝牧进行专门看护。医生对祝牧身体检查无碍后，看守民警对其进行谈话教育和心理疏导，帮助其冷静情绪。

经过民警教育疏导，祝牧自言当晚思想矛盾，想用牙咬手腕自杀。经过看守民警的谈话教育，祝牧的情绪现已稳定。