



出国旅游发条朋友圈 流量费1.6万元?

出国旅游,小年轻都知道肯定要租个随身Wi-Fi的,这样发发朋友圈、打打视频都不需要用自己的流量,但是对于老年人来说,出国旅游很难分清什么是用自己的流量,什么是租赁Wi-Fi。这不,上海有位出国旅游的老人就在这事上栽跟头了——出境旅游只发了条朋友圈,流量费竟要16000元!

事件回顾

老人尼泊尔旅游8天,回国收到1.6万元账单

近日,上海市民王先生反映,68岁的父亲去年底去尼泊尔旅游了8天,在开始行程前老人发了条朋友圈,随即收到电信公司短信提醒话费已超500元,而等老人回国后发现账单竟然高达16000元。虽然此后他们一家与电信多次协商,但双方始终未能达成一致。

面对天价账单,老人从尼泊尔回来后找到了电信营业厅进行协商,随后又寻求律师帮助,最后在支付了5000元律师费后,电信公司同意给老人打8折优惠,不过,电信给出的3000元左右的折扣优惠费用连律师费都不到。

而这张未缴纳的账单还在每天产生高额滞纳金。未缴纳的8个月里还产生了近9000元的滞纳金,利滚利下共欠费26000元!

老人实在无法承担,这才告知了儿子王先生。“我知道这个事的时候非常惊讶,这个费用已经远远超过了普通的工薪阶层。”

王先生称,自己年近古稀的父亲既是退休人员也是残疾人员,直到退休金实在负担不起时才将此事和盘托出。

为此,记者向电信工作人员查证,工作人员翻找许久,查询到在尼泊尔的电信流量费用确实是一分钱每KB,1GB流量的费用确实需要上万块钱。而因为时间久远,当时老人到底用了多少流量也无从查起,客服人员根据流量单价简单进行了计算,“尼泊尔的话是10.24元一兆,这1.6万算下来,流量大概是用了两三分时间”。

王先生父亲表示,当时在尼泊尔的第二天,发了一条朋友圈后,也确实收到了电信费用告警短信,显示流量费用超过500元,且随后手机就不能正常使用了,没想到最后有这么多费用。

当记者向10000号询问,为什么前期产生这么多费用不进行停机操作,帮助老人及时止损时,对方表示

这个费用是上不封顶的。

对此,王先生表示不能理解,同时也庆幸他父亲没有看直播之类的大流量操作。

工作人员质疑为什么老人不关闭手机漫游时,王先生也非常无奈:“不能指望一个退休的将近70岁的老年人自己能做这些事情,他根本不会啊。”

而关于高额滞纳金,电信营业厅工作人员表示,“这个滞纳金它是利滚利的,30%,每天滚一次。”不过最后工作人员也表示,对于滞纳金的问题,营业厅可以进行取消操作。

部门回应

曾多次熔断数据漫游功能,用户多次自主恢复

8月16日晚,上海市通信管理局给媒体发来相关说明:

8月15日晚,上海电视台播出了关于用户王某某“国际漫游天价资费”的报道。上海市通信管理局对此高度重视,第一时间启动调查处理程序,核实有关情况,详情如下:

用户王某某两个手机号码于2023年12月17日至23日间漫游至尼泊尔,中国电信于12月17日用户抵达尼泊尔之际,便分别向两个手机号码下发落地短信,告知漫游资费情况。此后,2023年12月17日至23日,中国电信每日均通过短信方式,分别向两个手机号码发送漫游费用提醒,后台系统显示短信均成功送达。

《中华人民共和国电信条例》第二十三条规定:“电信资费实行市场调节价。电信业务经营者应当统筹考虑生产经营成本、电信市场供

求状况等因素,合理确定电信业务资费标准。”尼泊尔为数据漫游资费高结算区域,因此,中国电信综合自身运营成本,设计了对应的数据漫游资费标准。

同时,根据中国电信的规定,系统对当日(北京时间0点至24点)漫游资费超过500元的用户进行熔断,暂停用户的数据漫游功能,并发送短信提醒,用户可以根据短信相关提示内容,自行决定是否需要恢复当日数据漫游功能。

根据上海市通信管理局掌握的情况,2023年12月17日至23日期间,用户王某某所产生的漫游资费多次达到熔断标准,因此中国电信的企业系统自动触发熔断,暂停用户数据漫游功能,并向用户下发提醒短信,但用户本人先后共10次自主恢复两个手机号码的数据漫游功能,由此产生了相应的流量漫游费用。

用户王某某在产生话费争议后,曾先后4次提出申诉,经调查,上海市通信管理局认为上海电信经营过程中无违反相关规定的情况。但鉴于用户实际,上海市电信用户申诉受理中心于2024年1月协调上海电信,向用户提出对账单做8折处理的解决方案,用户未接受。

随后,用户于2月提出调解申请,上海市电信用户申诉受理中心进行了电话调解,用户坚持全额减免12月的漫游费用(两个号码合计1.6万余元),双方未能达成一致。

4月,用户再次提出申诉,表示愿意承担6000元费用,经上海市电信用户申诉受理中心协调,上海电信表示可为用户减免当时的违约金,并将12月账期费用作7折调整处理,合计共减免8000余元,但双方仍未就此达成一致。



杰清漫画

答疑解惑

为什么在国外流量费用上不封顶?

随着出境游升温,运营商在开通漫游功能上是否可以更加人性化,成为这次事件的焦点。

8月16日上午,有媒体记者咨询电信客服有关国家的通话和流量收费标准,客服表示,在尼泊尔拨打中国大陆和当地电话的资费为2.99元/分钟,接听电话的收费标准也是2.99元/分钟。但是,在尼泊尔上网的流量资费高达10.24元/MB。按这个标准,王先生父亲1.6万元的资费相当于使用了超过1GB的流量。

1GB的流量能做什么?通常,在高清模

式下,可以观看一到两小时视频或观看手机电视在线直播3小时(300MB/小时),而实际使用时,根据使用业务的流量大小不同,流量的消耗多少、使用时间等也相应变化。

记者了解到,在与尼泊尔接壤的印度,中国电信有相应的流量包选项可以提供,而在尼泊尔上网没有流量套餐可选择。国内其他运营商,有的在尼泊尔有流量套餐,如果用户不开套餐,每天也有上限费用。

为什么有的国家有流量包,有的国家却没有?有的国家漫游资费

低,有的国家却“畸高”?

业内人士表示,用户出国使用流量,要开通国际漫游,在不同国家有不同收费标准。一般会根据当地规则和使用情况产生费用。而且,不同的运营商在同一国家收费也会不同。尼泊尔属于价格偏高的地区,一般不建议直接在当地使用流量漫游。此外,不同于国内,到了国外,资费就由当地的运营商来计费,之后再由国外运营商和国内运营商进行结算。在国际漫游的情况下,系统并非实时计费,且有些国家流量费用没有封顶限制,因此用多少就收多少。

一点建议

出境旅游流量咋选?不妨参考一下

如今,出境游成为人们追求新鲜体验和探索世界的热门选择。出境旅游流量告急怎么办?这里特意整理了一份干货可供参考:

选择1:当地流量/电话卡

出国旅游过的驴友们,都会在出行前或者下飞机后,买国外当地流量/电话卡。虽然这样的“本地卡”价格实惠,但缺点也很明显:这种卡的流量都是定额的,超额就断网;想要用国外流量登录国内的视频网站追剧刷视频,很有可能打不开;使用时需要插入SIM卡,要么双卡双待,要么专机专用;拨号回国内时的操作方式复杂,不得不再

配备一个拨号指南,而且很可能被当成境外诈骗号码而被拒接。

选择2:境外随身Wi-Fi

出行中国香港、日本、东南亚等地的驴友们,携带境外随身Wi-Fi也是一个待选方案,但也有一些弊端:方便,但需要额外携带设备,取用时可能需要排队等候;需要交押金,一旦遗失会有损失;除此之外,同行人员需要绑定出行,分开逛街就是“断网危机”。

选择3:国内运营商的国际漫游流量包

这是一种较为便捷的选择。如果不想各种卡换来换去或随身带着各种流量设备加重旅行负担,那么可以选择国内

运营商的国际漫游流量包。国内运营商提供的国际漫游流量包覆盖广泛,可以保证在全球范围内的通信需求。还有个优点是不会漏接国内的重要电话和短信。

但是运营商的国际漫游价格贵一直是大家担心的问题,可以了解一下国内几大运营商推出的国际漫游流量包。在使用国际漫游流量时,还要注意运营商的提醒服务,避免产生高额费用。

综上所述,选择合适的流量解决方案对于出境旅游的便利性至关重要。根据个人需求和旅行目的地的情况,选择最适合自己的流量解决方案,可以大大提升旅行体验。

(综合新闻透视、新京报、新华社、澎湃新闻)