

“接听包月”竟变“单向收费”

广东联通称新套餐是被虚假宣传,但记者调查发现事件存在三大疑点

疑点一

“单向”是媒体误解还是故意炒作?

广东联通:“素质不高的营业人员错误宣传”
调查结果:联通宣传稿已大打“单向收费”

上周五,广东联通专门就其最近引起争议的新套餐召开了一次媒体座谈会。会上,广东联通一再声明,这次推出的新业务并非“单向收费”,而是“接听包月”。广东联通副总经理邓立新说,把“接听包月”宣传为“单向收费”仅仅是一些媒体的“误解”以及一些“素质不高的营业人员的错误宣传”。

联通向记者介绍说,这次推出的套餐已经得到了广东省通信管理局的批准,不存在被“叫停”的问题。

不过,在现场,由联通工作人员向记者提供的一份广东省通信管理局《关于广东联通新增世界风市话套餐资费政策的批复》复印件中,记者看到,在批准这次套餐之余,省通管局还对广东联通提出了多项重要的要求,其中包括“应该按照规定对电信业务实行明码标价,业务宣传应该准确、客观,符合实际,不得进行‘免月租’、‘单向收费’、‘接听

免费’或其他虚假宣传,不得以任何方式误导用户”。

据记者了解,这次事件之所以引起舆论界的争议,跟广东联通早前向个别媒体提供的宣传口径违反了通信管理局上述规定有关系。此前,广东联通市场部给予记者的一份宣传稿很明显地写着:市话套餐“单向收费、免月租、打出0.16元每分钟”。

据一位知情人士告诉记者,由于本地个别媒体率先按照联通的这一宣传稿报道了“广东联通率先单向收费”的消息,马上引起社会极大的反响。该事件引起了信息产业部的关注,并要求广东通信管理局必须严格调查这一事件。

“我们不知道联通推出单向收费套餐,这种做法是严重违规的”,在消息最早传出的当天,广东省通信管理局市场监管处一位负责人非常恼火地告诉记者,他们并没有批准联通推行所谓的“单向收费套餐”。

疑点二

“包月”说成单向是解释还是误导?

卖卡店铺:“单向免月租”套餐遍地都是
调查结果:并不存在是真正单向收费

据了解,联通的这次“世界风市话套餐”事实上只是一种包月接听的套餐,套餐分成5档,包月费从58元~368元不等,每个档次对应160~2300分钟不等的“包本地主叫基本通话时间”。据业界人士分析,这一包月套餐所“免”的接听费用,只限于本地通话费,而漫游本地市以外的地区并不享受这一优惠。同时,“接听包月”作为运营商的一种业务短期优惠,是有固定限期的,例如本次广东联通的新套餐是有有效期的。事实上,除了这一套餐外,目前广州通信市场仍然有不少所谓单向套餐是夸大其辞的。

记者在广州陵园西手机市场一带发现,形形色色销售电话卡的店铺相当多都挂着“单向收费”、“免月租”等宣传,但是电信行内人士告诫市民,目前只存在着“接听包月”而不存在着任何“单向收费”的手机资费。

一位业内人士向记者表示,尽管市民使用起来,

“接听包月”与“单向收费”好像没有什么区别,但是实际上二者在政策和资费上都存在着天渊之别。真正的单向收费首先完全不需要支付“接听”的费用的;更重要的是,“单向收费”作为一种电信政策是技术升级与政策改变的结果,一旦施行将具有长期性。

“现在通信行业的宣传,有不少是夸大其辞的,老百姓一看宣传口号,还真以为有超级优惠呢”,一位手机用户说,其实前两年已经有不少的套餐宣称自己是“单向收费”的,不过细看之下,原来只是在某些区域、接听某类电话、在某一阶段的接听实行优惠的,而优惠的方式并不是“免费接听”,只是将接听的费用包含在包月套餐费用之中。

记者走访的多位广州市民说,希望运营商能如实宣传其业务优惠,真真正正地改善业务与售后服务,而不仅仅是透过各种价格噱头来吸引市民使用,甚至故意误导消费者。

□时报记者 伍健文 见习记者 潘敬文

上周,一场关于广东联通“率先单向收费”的风波,在广东通信市场闹得沸沸扬扬(详见本报7月20日A10版报道)。联通日前证实,这次推出的“本地包月接听”套餐被媒体虚假宣传成为“单向收费”是引发争议的起因。另一方面,广东省通信管理局正式回应说,相关套餐已经批准但不允许作虚假宣传。

不过记者调查发现,这一事件,至少有三大方面疑点值得打个问号。



①②③从联通营业厅门口的广告宣传来细看,广告并无提及“单向收费”字眼,“率先单向收费”的报道显然只是一种噱头。 时报记者 郑启文 摄

疑点三

监管部门支持还是反对资费优惠?

网友质疑:政府不应站在用户对立面
政府表态:欢迎运营商提供优惠政策

在这次联通的单向收费争议中,通信监管部门的態度,也是备受消费者关注的。记者在网上海浏览关注这一话题网友意见时发现,有为数不少的网友认为,对于企业主动推出的单向收费套餐,政府监管部门不应该横加指责或者干涉。

“人家联通愿意让利,百姓乐于享受优惠,政府部门凭什么要站在用户的对立面?”,一位网友质疑说。

不过,据记者了解,作为监管部门的广东省通信管理局在此事一贯均明确表态,欢迎运营企业向老百姓提供各种优惠政策。

广东省通信管理局副局长张爱平接受记者采访时表示,本省电信资费管理秩序良好,相关电信企业推出的资费方案、套餐等均根据国家的管理政策,履行了审批报备手续。同时,张爱平强调,套餐“应依照规定对电信业务明

码标价,业务宣传应准确客观,符合实际,不得以任何方式误导用户。”

一位业内人士分析说,广东作为全国电信产业最开放,竞争最激烈的地区之一,通信管理部门往往在全国政策的大前提下,努力以灵活变通的方式,来让老百姓享受到实惠。而通管局的人士也对记者表示,随着电信资费管理方式改革的推进,电信资费市场化程度不断提高,电信企业拥有极大的自主决定权。目前,已基本实现电信资费由市场和企业决定。电信企业可以自主决定资费标准和计费方式,报主管部门审批或备案。

业内人士分析说,联通这次错误宣传,事实上把通管局置于大浪最前端:通管局对上不能违背国家的相关资费政策,对下又被不明详细情况的市民指责为保护垄断,成为两头受气的“夹心饼”。

行业观察

联通并不希望实行单向收费

尽管“双向收费”长期以来成为是百姓诟病的众矢之的。但是,有关专家认为,事实上在两大移动运营商中,联通是最不希望实行单向收费的。

北京邮电大学教授杜振华曾指出,双向收费从经济利益上促进移动网之间的互联互通。他指出,在双向收费情况下,由于不存在移动网之间的网间结算问题,各移动通信运营商可以根据网络资源的利用情况和地区级差因素实施灵活的价格策略,不会直接损害对方的利益。而移动电话由运营商自主定价是移动资费的改革方向,它能够通过竞争实现资源的优化配置,并使消费者获得最大的福利。

专家认为,移动和联通能高速发展多少得益于这种双向收费政策。正是由于双向收费政策,让主叫被叫双方都同时得

益,才避免了发生诸如干扰对方线路,截断对方通信基站等恶性竞争行为的发生。

有关专家指出,国家不批准“单向收费”最大的问题在电信运营商之间的结算方式。以固定电话为例,由于固定电话是单向收费,移动电话拨打固定电话需要向固网运营商支付费用。一旦移动电话也实行单向收费,那意味着当移动用户拨打联通用户需要向联通支付费用,反之亦然。

由于移动用户的数量大大高于联通用户,这意味着联通向移动支付费用的可能性将远远高于移动向联通支付的费用。其结果将是移动更加强大,联通更加弱小。因此,尽管长期以来联通以打破垄断的革命者自居,实际上却最不希望实现单向收费政策。