

众观点

用不完就被清零

我的流量谁做主

话题

“我花钱买的流量,可是为什么超出的流量要交费,没用完的流量不累计?难道没用完的流量我没交钱吗?”近日,花20元包150M流量的长沙消费者刘明将长沙移动告上法庭,要求返还已购买但没用完的92M流量或现金补偿,同时赔偿经济损失300元。长沙天心区法院已正式立案。



A 为手机流量打官司 意义重大

手机包月流量用不完被清零并非个例,为此打一场官司,对刘明个体而言索赔钱物虽少,但对广大手机网民则意义重大。目前,中国手机上网用户增长至4.2亿,若按每人每月剩余10兆流量来计算,总共剩下的就是42亿兆的流量,如果1兆流量折合0.1元钱,那么就是4.2亿元。

手机上网剩余流量清零属典型的霸王条款。消费者花钱包月买流量,用不完流量应当是自己的,凭什么每月月底要被清零?用不完流量被作废,是一种损害消费者权益的隐性浪费。在手机上网流量的问题上,消费者受到了不公平对待,当某月流量用不完则被清零,从无偿补用户一说的。这是运营商利用自己的强势地位,将自己的利益最大化,从而不惜损害用户权益的结果。

有人说,当消费者在自愿基础上购买某个流量套餐,相当于认可了这项清零约定,就应接受清零。但是,这项约定违背了合同法中的公平、诚信原则及对公民财产的保护原则,仍难逃霸王条款嫌疑。很多消费者在开通手机上网业务时都属于被动约定,在约定不平等的情况下,作为自己购买的套餐剩余部分,就眼睁睁地被劫走。

手机上网流量“清零制”,迫切需改成“累积制”!虽然运营商的包月套餐在上网流量的设置上也有所多样化,以满足不同消费者的需求,但

消费者上起网来,往往不能准确掌控自己的上网时间、把握自己的流量消费额度,或超额或用不完几乎是常态,流量“累积制”才是得民心之举。从技术层面考量,运营商实现多余流量的转移、累积,应该不是难事吧?至少,当某月流量超标时,应允许消费者使用以前多余出来的流量进行填补。(南都)

B 流量清零 存在认识误区

流量是运营商提供的主要产品,近年来来越来越成为运营商的主要收入来源和消费者的主要消费支出,可以想象对于流量的关注越来越多。而流量是运营商利用频谱资源调动全网的生产资源提供的商品,具有生产消费同时性和规模经济性特征,也就是说,消费者使用的同时进行生产,消费和生产同时进行。

同时使用得越多,运营商的生产成本曲线越低,边际成本越低。因此消费者如果没有在规定的套餐内使用这些流量,这些流量视为没有进行生产,那么就不存在一个累计问题,当运营商提供给消费者流量的时候,就会占据一定的频谱资源通过技术提供流量,但是如果消费者没有进行消费,那么由于频谱的紧缺性,运营商不可能一直将频谱留给特定消费者。这个与其他的实体性质的商品是不同的。

同时从成本上来说,由于边际成本递减的规律,消费者通过套餐得到的流量平均成本要比不使用套餐便宜,如果消费者没有在规定时

间内完成套餐,那么显然不能按照原定的套餐价格来使用完剩余流量。但是作为合同本身而言,消费者权益法要求消费者了解和消费有关的知识和信息,也就是要有知情权。

既不满意运营商的套餐设置,也不满意运营商的流量价格,这才是问题的根源。

那么要解决这个根源问题,一方面是电信业需要继续加快改革力度,通过各种方式引入竞争者,从而提高整个行业的效率;另一方面是作为带有公共产品性质的运营产品,那么运营商可以考虑在目前的垄断体制下改善价格形成机制,引入消费者听证会等方法加强和社会的沟通,同时也通过微博、微信等新媒体方式改善舆论管理和公共关系管理。(向坤)

降低资费 才是“王道”

电讯运营商上网服务“套餐流量月底清零”成为网络热议焦点,多数网友认为“已购买的流量属于用户,即使未用完,运营商也无权收回”。笔者在调查中看到,接近3.5万名网友认为“不该清零”,占95%。为此状告运营商的消费者刘先生确认,案件定于9月4日在长沙市天心区人民法院开庭审理。

有网友以“在饭馆吃不完可以打包”为例来论证“流量未用完不该被清零”。但反对者认为这个比喻并不妥当——“电讯运营商提供服务时是把资源整合打包出售,服务生产和消费过程同时进行,无法分离,无法储藏。饭馆提供的服务与之有明显区别。”

有业内人士认为,从商业角度来说,“流量包月”是运营商的一种营销手段:只有客户保证一定的购买数量,才能享受相对便宜的价格。购买“流量包月”实质上是“限时优惠”服务,在一定时间内,运营商以优惠的价格出售流量,鼓励消费者用完,以此巩固和扩大市场。

绝大部分国外运营商提供的类似服务中,月流量套餐均有使用期限,过期作废。有网友表示:“虽然月底清零是国际惯例,但为什么不能以中国消费者的需求进行首创?”

业内专家付亮认为,简化套餐数量,将流量标准资费降到每兆1元以下,可能是该争议唯一的解决办法。付亮建议:“对于套餐外流量资费及标准资费,2G降到1元/M或更低,3G降到0.3元/M或更低,4G降低0.1元/M以下;对于流量包使用完应提醒用户续选叠加倍,叠加倍选购前的超出流量部分,计入流量包。”(杨程)

新形势下规范性文件 审查工作的新特点

郝洪岩

今年《国务院机构改革和职能转变方案》明确指出,转变政府职能,必须深化行政审批制度改革,减少微观事务管理,该取消的取消、该下放的下放、该整合的整合,以充分发挥市场在资源配置中的基础性作用、更好发挥社会力量在管理社会事务中的作用,同时改善和加强宏观管理,注重完善制度机制,真正做到该管的管住管好,不该管的不管不干预,切实提高政府管理科学化水平。面对新形势、新任务,我省的规范性文件审查工作将会呈现出新的特点:

清理工作常态化。大规模的集中清理和专项清理是近几年来一个明显特点,从2010年中国特色社会主义法律体系如期实现而在全国进行的法律、法规、规章和规范性文件的全面清理,到《行政强制法》、《国有土地上房屋征收与补偿条例》等每一部重要法律、法规出台后与其衔接而进行的专项清理,以及刚刚完成的为优化我省发展环境而进行的集中清理,都是近几年清理工作特点的体现。但规范性文件每天都在制定,不可能通过几次清理后就一劳永逸。特别是今后几年国家将陆续公布取消和下放大量的行政审批、评比、收费等事项,为做好与取消和下放事项的衔接,与之相关或配套的规范性文件就要及时清理,该废止的立即废止,该修订的抓紧修订,该重新制定的就重新制定。因此,今后几年对规范性文件的清理不仅将常态化,而且任务将十分艰巨。

市场思维与法治思维并重。所谓市场思维,即凡公民、法人和其他组织能够自主解决的、市场机制能够调节的、行业组织或者中介机构通过自律能够解决的事项,行政机关不要通过行政管理去解决,把政府不该管、管不了、实际上也管不好的事,统统交给企业、市场或者社会组织、中介机构,充分发挥市场主体的积极性和市场在配置资源的基础性作用。所谓法治思维,就是以法治作为判断是非和处理事务标准的思维,无论是加强管理、解决社会矛盾纠纷,还是推动发展、深化改革,都应不断审视其文件是否符合法律的规定和要求,是否充分尊重和保护的公民、法人和其他组织的权利义务,是否充分体现了公平正义的内在要求,是否规范了其行使权力而承担的责任后果。审查人员只有牢固树立了这两种思维,才能在规范性文件审查上把握大局,打造有利于河北科学发展的“法治软环境”。

审查领域要拓展。随着依法行政、建设法治政府的强力推进,各级领导对政府法制工作越来越重视,交给法制机构承办的事项也越来越多,例如,政府签订的各项框架协议、合同、投资意向书、协议书等在正式签订前都批示先由法制机构审核把关;几乎所有的政府常务会议事规则规定,没有法制机构审核意见的行政决策草案不得提交政府工作报告常务会议研究,有些还形成了法制机构领导必须列席政府常务会议的制度。我们是政府法律事务的参谋助手,要树立有“为”才能有“位”的观念,把政府交办的各类审核事项办好办出水平,提出的意见不能停留在哪些条款违法不能办,更要提出怎么样办才能不违法,这是考验我们法制机构办事能力的一个重要方面。

制度建设要成熟化。从2006年出台《省政府部门规范性文件合法性审查暂行规定》到2010年出台《河北省规范性文件制定规定》,标志着我省实行的部门规范性文件前审和政府规范性文件备案制度的正式确立。这一制度明确规定了规范性文件制定的程序,即制订计划、调研起草、征求意见、协调分歧、法律审核、集体讨论、前置审查、依法公布、备案审查九个环节。为保证这一制度的有效实施,还相继建立了“十项配套制度”,即公开征求意见制度、论证会制度、听证会制度、社会风险评估制度、有效期制度、前置合法性审查制度、“三统一”制度、考核通报制度、公众提请审查监督制度、责任追究制度。特别是部门规范性文件“统一登记、统一编号、统一公布”制度和有效期制度,对规范性文件的管理起到了重要作用。这些制度在实践中还需要不断完善和改进,也会变得更加成熟、科学、实用。

他山石

成都成立政务微博办事大厅服务群众

为了更好地运用微博联系服务群众,及时了解群众所思、所想、所盼、所忧、所需,8月15日,成都市正式推出“成都市政务微博服务群众办事大厅”,在新浪微博上,为网民提供办事咨询、举报投诉、建言献策、信息资讯等服务,“促进各级各类政务微博及时、优质、高效为网民提供线上办事服务。”

成都市将分期分批将全市各级各类政务微博向社会公布,加快成都政务微博聚合平台建设步伐,通过政务微博搭建政民互动桥梁,运用政务微博把“服务群众”的工作做实、做深、做细、做透。

全市各级各类政务微博“一网打尽”

作为成都市推行“三视三问”群众工作法的网上工作平台,全新的“政务微博办事大厅”,在新浪微博上以“成都服务”作为主账号,分别聚合全市新浪平台上的所有政务微博,同时联动新浪微博@成都发布[微博]建立起“横向到边、纵向到底”的微博矩阵,将逐步实现全市政务微博“一网覆盖”,全面为网民提供咨询办事、举报投诉、建言献策、信息资讯等服务。今后,想关注成都市某地某部门的官方微博,再不用大费周章地逐个搜索、逐一添加,只要输入“成都服务”,进入“微博办事大厅”主页面,就可以将全市各类政务微博“一网打尽”。

无论网民是要办事咨询、举报投诉,还是要建言献策和享受信息资讯,都可以直接编写私信@成都服务、@成都服务,或者是在@成都服务微博后跟评,网民也可以直接进入“成都市政务微博办事大厅”,通过“微政服务”板块参加互动。时间上的快捷、空间距离的缩短,可以让网民体会到不一样的政府服务。

运用新媒体联系服务群众的创新之举

来自中国互联网信息中心发布的权威报告显示,截至今年6月底,我国网民规模达5.91亿,互联网普及率为44.1%,越来越多的人选择通过网络平台发布或传播信息。不少群众通过微博等新媒体来反映心声、维护权益,这些都要求各级各部门尤其是民生部门要充分运用新媒体来察民情、疏民意、解民忧。

“政务微博不是一个普通的互联网应用和信息发布渠道,它更是在新形势下帮助政府提升执政能力的有力工具。”该负责人分析认为,经历了政务微博元年、发展年和应用年三个阶段,成都市政务微博推进工作正在实现“三个转变”,即“从数量型向质量型转变,从发布型向互动型转变,从被动型向主动型转变”。

而“成都市政务微博服务群众办事大厅”的推出,正是落实这“三个转变”的一个成果。随着越来越多的政务微博向“微博办事大厅”集

合,有利于及时发现、反馈、解决群众的合理诉求。

倒逼政府部门转变工作作风提升行政效能

“微博办事大厅”开通后,网民要咨询办事、要举报投诉、要建言献策、要信息资讯,都可随时找@成都服务,或是@全市任何一个政务微博。根据相关规定,凡是属于自身工作职责范围的网民诉求,工作时间各级各类政务微博在1小时内响应网民诉求,非工作时间8小时内响应网民诉求。一般问题24小时内解决,较难问题48小时内解决,复杂问题72小时内解决,暂时不能解决的问题要说明原因。

谈及这些要求的设定,有关负责人表示,此举有助于进一步深化政务公开,倒逼政府部门转变工作作风,及时回应群众诉求,有效防止行政不作为、慢作为、乱作为等问题,促进行政效能提升。

为了通过政务微博及时方便受理群众诉求,成都市建立了通过政务微博发现问题机制、指挥协调机制、快速处理机制、跟踪反馈机制。对于群众诉求的不作为、慢作为、乱作为现象,相关部门将建立多种投诉渠道,及时开展督查督办工作,对推诿扯皮现象,启动效能问责机制。而对于政务微博建设、运用、管理不力或失误行为,将予以问责和曝光。(刘影)

另一眼



近日,有网友爆料称,其在一网站上看到云南省大理州安监局采购单上有路易威登(LV)字样,对此,大理州安监局局长常建华回应称,网站上的采购单属实,但大理州安监局从未真正采购过LV品牌的物品,采购单上之所以出现LV字样,是由于工作人员不知是奢侈品牌,稀里糊涂登记上去的。辛博作