

## ●中国网事

## 一夜被“偷”7000元流量费 谁来监管？

新华社记者 吴慧珺 张旭东 张玉洁 张墨成

近日,山东青岛一消费者手机一夜“偷跑”千元流量费一事见诸媒体,再度引起网民热议“流量费被盗刷”的话题。记者调查了解到,手机流量被盗刷的原因较多,其中以恶意应用程序夹带的木马盗刷流量最猖狂。专家建议,流量监控提醒、用户改善网络使用习惯等多措并举,可降低“天价流量费”产生的可能性。

## 一夜流量费7000元

近日,山东青岛的一名消费者收到“手机欠费7000多元”的通知。

“欠下天价流量费”的迟女士告诉记者,3月25日她的手机突然欠费停机,她连续交了两次话费依然被限制呼叫。随后她收到一条联通客服短信:“您的当前话费合计为7164.37元。”迟女士联系联通客服,得知其中有7106.27元为上网费。

迟女士每个月的话费套餐中流量为1G左右,但因为住的地方上网不方便,她在腾讯视频手机客户端上办理了“视频流量包月”服务,每个月6G,这6G流量只能在腾讯视频手机客户端上使用。“这些流量用完就自动停了,不管是4G、3G和2G就都上不去,不可能产生上网费。”迟女士说。

迟女士说,她随后与联通客服进行了沟通。联通认为,可能是手机软件在后台“偷”走了流量。对此,迟女士表示,她使用的是苹果手机,系统封闭,软件相对安全。“流量最多的就是系统升级,但我的手机已是最新版本,且非WiFi环境下,手机也不会自动下载。”

“经媒体报道后,联通撤消了7000多元的欠费,还给我补偿了200元话费。”迟女士说,“联通公司的说法是,升级系统产生漏洞,把限制使用流量的号码全放开了。但即使放开了,我也不可能使用7000多元的流量。对此,联通客服说可能是系统漏洞误产生了多余的流量费。”

“这次误产生的费用比较多,所以我发现了。如果是10元、20元,消费者不在意可能就交了,但这对消费者很不公平。我也建议他们尽早修补这个漏洞。”迟女士说。

## 谁“偷”了上网流量？

迟女士一夜被“盗”7000元流量费一事,让“谁动了我们的流量”讨论被网民热议。记者调查发现,手机流



量“被盗”涉及多方,其中恶意应用程序夹带的木马盗刷流量最猖狂。

用户在运营商网络上传或下载内容,就会产生流量数据,运营商通过一套数据流量计算系统得出用户使用的流量多少,再根据用户使用的时间、地点、具体套餐等,进行流量的程序鉴定。

中国移动的工程师汪先生告诉记者,从运营商后台监控的数据来看,流量盗刷基本多是一些非正常应用导致的。

他表示,非正常应用导致木马盗刷流量的可能性极大。一般盗刷流量极其隐蔽,普通用户很难发现。

“很多人都片面的认为流量被盗刷是运营商的问题,其实运营商只是管道提供商,提供客户与内容的链接,其本身与内容无关,有时候难免会觉得成了‘冤大头’。”汪先生说,运营商从内容方面封堵是不现实的,目前注册在案的内容提供商很少,也不知道哪些应用是非正常应用,实际在流量单子中,业务代码基本默认。

汪先生还表示,客户的使用不当也是流量狂刷的主要原因。

有着多年电信工作经验的独立电信分析师付亮告诉记者,当下消费者使用的WiFi网络可靠性普遍不强,在不关闭移动网络、数据流量的情况下使用,也可能产生流量费用,尤其在观看视频的情况下,流量消耗会非常大。

“微信、微博等APP用户体验逐步完善,其推送必然会产生流量费用,虽然每一条的流量费用不高,但加起来也是不可小觑的数目。”付亮说。

从运营商的角度说,4G提速以后网络较之于以前快了很多,肯定会产生比以前多的流量。“以前2G、3G网络没有4G网络流畅,我们享受到了更快的网速,流量一定会有相对的提高。”业内人士分析道。

此外,运营商网络出现故障的特殊时期也会造成“跑”流量。运营商偶尔会出现计费单位错误、套餐配置失误、定向流量APN开启失败等,用户的手机端都会不

可避免的产生高额流量。

## 流量监管路在何方？

迟女士并不是第一个遭遇“天价流量费”的人。此前,广州的龙女士“4小时耗23G流量”,某位女士出国旅行后流量费高达1.4万元。“天价流量费”时有发生,流量监管路在何方?

记者了解到,目前电信行业三大运营商针对流量超额问题都制定了一些规避手段。运营商可实时采取控制流量费用、分费用阈值等多措并举,智能控制流量使用。

以中国移动为例,部分省份会启动“双封顶”措施,当用户手机流量费用达到500元或者使用流量达到15G时,运营商会自行停用客户的数据流量。

汪先生表示,电信主管部门仍需加强对应用市场的监管,加大对盗刷流量的恶意APP打击力度,整顿无序的APP市场。提倡公众从安全的应用市场下载APP,“从正规的应用商店下载应用,是避免此类问题的好方法。因为应用商店是进行筛查的。”

此外,促进APP备案制度也可降低流量被盗刷的风险。“目前,在运营商处备案的内容极少,只有像微信、百度等这些主流内容提供商服务代码可以识别,以后可考虑到运营商处备案,运营商则有权利将接入的耗费巨大流量内容列为黑名单。”

付亮则建议,运营商作为渠道商,可在后台监控客户的流量使用情况,在流量异常的情况下及时提醒用户。如可考虑“武力拦截”,用户流量使用异常的情况,运营商可短信提醒,用户需给运营商回复短信“是”,才可以继续使用。

专家还建议,用户也要逐渐改善使用数据流量的习惯。如在有WiFi网络的情况下,尽量关闭数据流量,并将手机里的耗费流量的APP设置为仅在WiFi环境下使用。