

# 不买光猫 长城宽带给断网了

于女士称长城宽带在服务期内中断网络 经过记者协调运营商承诺退费

出击 我们在新闻最前沿  
帮办 我们就在您身边

“我的网络服务还剩一年多才到期，但不买光猫就断网，这根本讲不通！”10月28日，市民于女士拨打青岛早热线82888000，反映长城宽带公司在其服务合同尚有一年有效期的情况下，单方面中断网络服务，并要求用户若想继续上网必须购买价值299元的光猫。无奈之下，于女士向早热线寻求帮助。记者采访了解到，长城宽带公司承认网络升级需安装光猫方可使用。对于退费问题，工作人员答复于女士通过拨打长城宽带客服热线就可以办理退费事宜。对此，律师表示，长城宽带此举涉嫌违反服务合同及消费者权益保护法，用户在遭遇此类情况时，应及时收集并保留证据，维护自身合法权益。

## 未购买光猫导致“断网”

于女士表示，2020年12月，她在长城宽带台东营业厅以998元的价格办理为期五年的上网套餐，有效期至2025年11月28日。“当时选择这个套餐，主要是因为其性价比极高，加之长城宽带品牌力，让我感到信赖。”于女士表示，自开通上

网以来，对光纤升级本身并无特别需求。

于女士告诉记者，10月26日，长城宽带工作人员在未提前告知情况下，对她家中网线进行光纤升级。但升级结束后，工作人员却提出需支付299元购买光猫设备，否则网络将无法继续使用。“我认为这项收费并不合理，所以没有支付。由于未购买光猫，家中网络一直处于中断状态。”于女士说。

“我的诉求就是退费，别的运营商安装宽带都是免费送光猫，长城宽带却要加钱购买。”于女士表示，经过折算，自己剩余网费在220元左右。此外，长城宽带服务也让于女士感到不满。她透露，在过去几年中，曾多次接到长城宽带不同工作人员电话，告知她上网套餐需要续费。“这些工作人员给出的套餐到期时间各不相同，有的告诉我到明年6月就截止，而实际上要到明年11月才结束。”于女士说。

## 运营商承诺将办理退费

针对于女士反映的情况，记者首先尝试联系长城宽带台东营业厅，但联系电话为空号。随后，记者拨打了长城宽带的官方客服热线“95079”。客服人员回应称，目前台东区域已没有长城宽带营业网点，并表示会将记者反映的情况上报处理。然而，当记者询问是否能提供相关业务部门的联系电话时，客服人员表示无法提供。

为了进一步核实情况，记者再次拨打了长城宽带的客服电话。此次，客服人员明确表示会将问题转达给青岛分公司，并提供长城宽带东西仲营业厅电话供记者咨询。但对于相关业务部门电话，客服人员依旧表示无法提供。在与该营业厅取得联系后，工作人员确认于女士家中网络需要光猫设备才能正常上网。

“由于我们正在实施五网合一计划，于女士家中网线因此进行光纤升级。”长城宽带东西仲营业厅的工作人员解释说，升级完成后，需要配合光猫设备才能确保网络的正常使用。但在价格方面，该营业厅工作人员表示，光猫价格为246元，并非299元。对于于女士的退费诉求，经过记者协调沟通，该营业厅工作人员告知拨打长城宽带客服热线就可以办理退费事宜。对此，于女士表示，“会向记者及时反馈进展”。

## /律师说法/ 固定证据维护合法权益

市民若遇类似情况应如何应对？山东国曜琴岛（青岛）律师事务所的杜慧谦律师指出，“于女士的情况属于被商家强制升级和强制消费，这种强制或变相强制的消费行为，侵犯消费者知情权、自主选择权及公平交易权，往往与虚假宣传、欺诈、价格违法等不法行为相互关联。”

杜慧谦表示，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条、第十条，以

及《山东省消费者权益保护条例》第九条、《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条相关规定，建议于女士面对强制消费时，应坚决拒绝，并积极收集有效证据，向相关部门进行投诉或举报，切实维护自身合法权益。

此外，杜慧谦还表示，根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定，经营者强制消费的，由市场监督管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊

记者帮办 82888000

有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事，或者发现一些有意思的社会现象以及话题，都可以通过青岛早热线电话82888000或在青岛早报微信公众平台留言联系我们，青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系，做好沟通的桥梁，帮你一起想办法。



微信公众号  
青岛早报

“文明健康 绿色环保”公益广告

生态文明  
禁止海洋污染



青岛市精神文明建设委员会办公室

“文明健康 绿色环保”公益广告

保护环境  
保护家园



青岛市精神文明建设委员会办公室