

今天《新广行风热线——我为群众办实事·厅局领导接待日》邀请自治区通信管理局领导和电信、移动、联通三大运营商

走进新疆新闻广播FM96.1直播间，受理了听众、网友关于通信方面的投诉、建议。

左：自治区通信管理局党组成员、一级巡视员艾力·玉山

右：《新广行风热线》主持人海瑞

由左至右：中国电信新疆公司党委委员、副总经理闫卫东

中国移动新疆公司党委委员、副总经理李珑

中国联通新疆分公司党委委员、副总经理曹勇军

自治区通信管理局信息通信管理处处长黄文岩

乌鲁木齐市电信用户王先生来电反映：他一直使用219元套餐，包含三张卡，现在想再增加一张副卡，供孩子使用。电信公司答复：必须升级到299元套餐才能增加副卡。王先生认为，219元的套餐已满足使用需求，为何提高套餐才能增加副卡？

中国电信新疆公司党委委员、副总经理闫卫东

介绍，219元套餐里只包含三张卡，针对王先生的诉求，节目结束后，中国电信新疆公司将安排乌鲁木齐电信分公司跟进此问题。

乌鲁木齐市移动用户姚先生来电反映：7月6日起，他所居住的小区一直没有网络，多次拨打移动公司客服电话反映此问题，迟迟无人解决。

中国移动乌鲁木齐分公司市场部经理马晓艳

在接受连线采访时表示，该小区由于正在实施市政光缆入地改造工程，导致移动公司原先布放的光缆被拆除，移动公司将会和市政部门积极沟通，争取尽快恢复业务。同时，接下来也会将此问题跟进情况及时发布在10086平台，第一时间给客户做出相应回复。

自治区通信管理局党组成员、一

级巡视员艾力·玉山

介绍，依据《新疆维吾尔自治区通信设施建设及保护条例》第二十四条：因公路、铁路、城区改造、城乡道路、城市轨道、桥梁、隧道、水利工程等建设，确需改动或者迁移通信设施的，建设单位应当与通信业务经营者协商，签订搬迁补偿协议，并承担迁移所需费用。迁移通信设施应当遵循先建设后拆除的原则，保障通信畅通。因建设项目施工损毁通信设施的，建设单位应当按照国家规定的定损和赔偿标准执行。

第二十五条 架空或者地下油、气、水、电、暖等管线需要与通信管线交叉穿越、平行建设的，应当符合国家规定的间隔距离；不符合的，新建单位应当与既建单位协商，由新建单位采取措施保障既建设施安全，并承担相关费用。

库尔勒市联通用户魏先生来电反映：上个月通过联通公司客服办理了59元13G流量包月套餐，使用过程中发现流量不够用，又增加一个10元3G流量包，该业务规定：必须先用完10元3G流量包，才能使用套餐内的流量。魏先生认为，套餐属于我个人，为什么不能自主选择先用哪个套餐？

中国联通新疆分公司党委委员、副总理曹勇军

介绍，流量包和基础套餐里包含的流量余额都会按照国家规定次月结转。流量包的类型分为定向和通用，使用流量包和套餐时，先消耗哪个流量是按照流量包类型设定的，节目结束后将第一时间核实魏先生订购的10元流量包属于哪种类型，将会给魏先生一个满意的答复。

如遇到办理通信业务不畅通的问题，可通过以下渠道反映、投诉：

1、广大用户需要咨询投诉问题，可以拨打政务服务便民热线“12345”，或拨打各通信企业客户服务热线（新疆电信10000、新疆移动10086、新疆联通10010）。

2、按照《电信用户申诉处理办法》，用户对通信企业的处理结果不满意或企业在接到投诉后15日内未答复的，可以通过“新疆维吾尔自治区通信管理局官网”或“新疆维吾尔自治区通信管理局微信公众号”选择“电信用户申诉”提出申诉。

记者：赵丽娜 初审：海瑞 复审：陈宏伟 终审：赵刚