

让流量跑得快成 APP 通病 “偷跑”流量知多少？

国人一年至少多付近400亿元

手机套餐流量不清零政策推出不足2个月，流量莫名其妙“偷跑”事件频出。不少消费者认为，以往打电话、发短信分别由时长、条数计算，自己可以查实，可是对于看不见、摸不着的流量如何核实却犯了难。

有网络安全专家称，除了个别大流量“偷跑”事件外，流量非正常消耗已成智能手机通病，每天都有大量流量在用户不知情下流失。有数据显示，国人一年为此多付出至少近400亿元。

那么，手机流量频频“失控”到底是谁造成的？



新华社

丁表示，安卓系统对应用权限是开放的，它允许多个程序同时运行，即使在用户退出该程序后，该程序还有可能在后台运行并消耗流量。

一名不愿透露姓名的 APP 从业者坦言，希望流量跑得快已是行业通病。这直接导致很多正常的、非恶意 APP 软件在制作过程中，设计了在安装时或之后“套取”用户手机后台使用权限，尤其是安卓系统下，很多软件都会在用户不知情、关不掉的情况下，肆无忌惮地更新、下载以增加流量消费，其中不乏知名的 APP 软件。

“庞大的利益驱动着 APP 制作者们处心积虑在做好正常 APP 业务的同时也惦记着用户的流量。如今，手机 APP 非正常消耗流量的情况越来越普遍，这可能是大家觉得流量跑得快的主要原因。”裴智勇说。

而那些“大流量偷跑”的元凶是真正的恶意程序。360 互联网安全中心数据显示，2015 年第三季度安卓平台新增恶意程序主要是资费消耗，占比为 53.1%；其次为恶意扣费 41.5% 和隐私窃取 3.6%。资费消耗类恶意程序主要通过私下拨打电话、发短信、频繁联网等方式耗用户的流量和话费，是用户较难察觉的一种恶意行为。

“恶意资费消耗软件也形成了一个产业链，有的软件制作者为了增加下载量，通过植入用户手机后台的恶意木马自动下载手机软件，造成用户流量不知不觉间大量消耗。”买昭一丁说。

360 手机安全卫士监控数据显示，平均每部智能手机每天偷跑流量约 2.33M。“按照工信部最新公布的数据，今年 1 到 10 月移动流量平均资费为 80 元/G，据此保守计算，安装了 360 手机安全卫士的近 6 亿用户，每年因流量“偷跑”而额外付出的流量资费就将近 400 亿元。”买昭一丁说。

加强 APP 市场监管让消费更加透明

独立电信分析师付亮认为，消费者普遍觉得现在流量越跑越快，还有几方面的原因：一是随着 4G 流量资费下降，用户资费敏感度减弱，常开数据服务，有 WIFI 时也懒得切换的现象增多，导致使用流量明显增加；二是随着 4G 网络覆盖越来越好，更多的用户更换为 4G 手机，原本因为页面打开速度慢而随时中止、跳转的现象减少，用户消耗流量有所增长。

此外，新型应用铺天盖地。手机里各类 APP 功能在不断翻新，很多以前手机上处理不了的业务，如今动动手指即可办理，给消费者带来更好的智能生活体验的同时，流量消耗也在不断增长。

对于运营商“一投诉就买单”的现象，付亮认为，表面看解决了问题，但被大家理解为“理亏”。运营商一味赔偿并不能解决问题，有必要成立专门团队，研究流量走向及流量变化，追查流量增加原因。运营商要做好流量经营，从用户角度出发为其节省流量。

李铁军认为，人们使用流量越来越多是信息化发展的必然趋势，突发性、大流量“偷跑”事件目前还是个别特殊现象。为维护消费者权益，应加强对恶意 APP 软件制作者的查处和打击力度。目前，不少“黑客”制作恶意软件，已形成有规模的黑色产业链。同时，各个安卓应用商店、平台管理依然存在漏洞，监管机制不健全。

国家信息化专家委员会宁家骏表示，监管部门和运营商都需要通过体制和机制的创新，将信息领域的监管和监督公开化，使老百姓的信息消费更加透明；国家网络安全形势严峻，加强智能应用 APP 市场的管理和监督势在必行，让流量消费更透明、顺畅，提升消费者信息消费体验。

据新华社

包月套餐项目竟额外收费 一错就错了 44 个月！ 用户不自查，还要错多久？

中国电信宁波分公司称，营业员没有将优惠项目录入系统所致

“套餐中明明包含了本地通话，却额外收取了我长达 44 个月的费用。根本没弄清楚多收了多少，就退给我话费。再说我缴话费的时候，付的是现金，为什么现在退我的是话费？错了这么多时间，难道电信公司不审核吗？”近日，读者胡先生致电商报热线，反映了他在电信包月套餐消费过程中遇到的问题。

不该收的费用错收了 3 年多

2012 年 3 月，胡先生办理了一项每月 66 元的“固话+手机”包月业务，套餐内容大致包括月租费、本地固话通话免费、300 分钟省内虚拟网通话等。

上个月，胡先生想要办理电信的宽带业务，并打算改换原有套餐。于是前往移动营业厅办理，办理过程中，他顺手拉了一张 9 月份的话费账单。查看后发现了问题——原本包含在套餐内的消费项目却在额外收费。

他立即拨打了 10000 热线进行反映。

工作人员调查后，给予了答复：“是程序设置错误，额外计费。”

错了多久呢？

“电信的答复是，从 2012 年 3 月开始，一共 44 个月。”胡先生说。

11 月 9 日，电信公司向胡先生的手机账号中充值了 1245.20 元，并发送了一条短信给他，内容为核准胡先生的退费申请。

前天，胡先生再次前往电信营业厅拉取话费账单，而电信方面表示客户只能拉取最近 6 个月的账单，而内部系统可查询的周期也只是一年。

从胡先生所提供的近 6 个月的话费账单看，其每月的省内虚拟网通话时长均为 0 分钟，而本地通话这一项本应免费的项目，却一直在收取每月 30 元~40 元不等的费用。

营业员未将优惠项目录入系统

记者就此采访了中国电信宁波分公司的相关负责人何先生。

“确实是我们工作上的纰漏，没有将本地通话优惠这个项目设置进程序里。”何先生说，按套餐的内容，本地通话应是免费的，但当时受理的营业员未将这一优惠录入系统，导致了这笔费用一直在收取。

“这件事错在我们，我们会将多收取的费用补偿给用户，具体多收了多少，目前客服部门正在调查。”何先生说。

胡先生质疑，有没有可能办理相同套餐的人都会出现类似情况？

对此，何先生解释：“这并非系统出错，而是人为的操作失误，只是个案。请消费者放心。”

能否退“一赔十”？

“关于胡先生所说的能否退还现金的诉求。我们将会向公司提出申请，尽量满足。至于用户所说‘退一赔十’的要求，我们公司没有相关的赔偿规定。”何先生说。

那么，胡先生提出的“退一赔十”是否有法律依据呢？对此，宁波市消费者协会副秘书长周丽娟表示，《消费者权益保护法》中不存在“退一赔十”的条款。最高的赔偿标准是“退一赔三”，其前提是消费过程中出现欺诈行为。若消费者认为存在欺诈行为，应提供相关证据。

截至记者发稿，电信公司仍在与胡先生进一步协商处理此事。

记者 乐晓立

运营商频遭质疑，其实“偷”点流量并不易

11 月 12 日，武汉市的陈女士因手机被停机咨询客服，被告知自己的苹果手机一夜之间流量跑了 50GB，已欠费 930 元。

根据运营商上网记录数据检测、分析，发现用户前一晚发生超常流量含有 windows 系统发起的 BT 类型文件下载记录，累计消耗流量 53.5GB，不排除该手机开启了“个人热点”，被电脑或其他设备接入并下载大量数据文件。然而，陈女士的丈夫毛先生接受记者采访时表示，当晚未曾开启过“个人热点”，对运营商检测人员给出的结论提出了质疑。

据了解，运营商只能监测手机流量使用状态，推测流量是被什么操作掉的。湖北电信相关负责人坦言，“个人热点被哪部设备用了，怎么被用掉的，我们没有权力入户调查，无法还原具体事实。”目前虽无最终结论，不过中国电信已减免该用户的异常流量费用。

网络安全专家、猎豹移动安全研究员李铁军表示，近期的“3 小时消耗 23GB”等大流量“偷跑”事件接二连三发生，最终往往是运营商减免费用息事宁人，更加引起公众质疑。

流量究竟是如何计算的？据通信专家介绍，用户使用的流量分为上行数据和下载数据，当用户需要访问某网站时，先要发送请求信号，从而产生一定的上行数据流，而该网站将相关的信息发送给用户，从而产生下载数据，两部分相加则是用户所消耗的流量。

手机安全软件统计的流量与运营商的统计为何有差异？中国电信内部人士介绍，手机安全软件是根据检测手机网卡产生的数据流来统计用户消耗的流量，运营商是根据基站等运营商自己的系统进行统计。两者之间存在一定的误差属于正常，如果差异过大，则有可能某一方出了问题。

近期，浙江省质监局、计量科学研究院通信参数实验室进行了通信流量检测试验，以验证运营商对流量测算的准确性：在三台多制式无线通信上网流量监测器中插入三大运营商 SIM 卡，下载同一文件，测试结果显示：流量检测数据偏差值为 0.1%~0.15%。

河南联通公司网络与信息安全副总经理宋凤忠表示，运营商内部有非常严密且精准的计费 and 财务报表体系，造假在行业里无异于自绝后路。

实际上，国内和国际上的通信运营商目前普遍采用了华为等公司统一标准通信流量计量硬件设备。“国内外该类设备的技术规格是统一的，运营商想单独造假‘偷’流量从技术角度来说，基本不可能。”华为公司一位高级工程师告诉记者。

业内人士表示，通信运营商的通信计费 and 测量是一套非常庞大且严密的系统，牵一发而动全身。为了“偷”用户一点流量需耗费大量的经济成本去更改整个系统和设备，运营商没必要去花如此高昂的成本。

让流量跑得快成 APP 通病

网络安全专家裴智勇表示，除个别大流量“偷跑”事件外，其实流量非正常消耗已成智能手机通病，每天都有大量流量在不知情下流失。

裴智勇举了一个例子，前不久 360 安全团队发现过一种植入手机正常应用里的木马病毒，只要用户安装了带有该病毒的手机应用，即使是滑动解锁屏幕这个小小的动作，都会消耗一定流量。“一次解锁消耗 0.76MB 流量，一个手机用户如果每天解锁 150 次，就意味着一天额外消耗 100MB 流量。”

流量偷跑问题与手机系统也有关。360 手机安全专家买昭一