

断网两月无人理，长城宽带还“成”吗

屡遭客户投诉，已退出湖南多地市场 省通信管理局：建议用户先行申诉



“从去年12月初断网到现在，长城宽带客服电话95079打了数十次，接线员却只会以‘反映情况已上报，请积极等待工作人员上门处理’为由搪塞你。”2月11日，长沙市民袁爹爹无奈地说，花半个月退休工资续缴的宽带网，断网近两个月依旧未有工作人员上门处理。

三湘都市报记者查询发现，从2021年至今，长城宽带网络服务有限公司(以下简称“长城宽带”)因实际下载速率与协议不符、网络无故波动、退款申请一年多无人处理等收到数百位用户投诉。

目前，长城宽带已相继退出岳阳市、浏阳市、长沙县等地，长沙分公司还因未履行法律义务被岳麓区人民法院限制高消费。

从跻身国内第一大民营宽带运营商、坐拥上千万用户到褪去光环“卖身”，长城宽带究竟怎么了？

■三湘都市报全媒体记者 黄亚萍 实习生 谭惠洁 卢奥



扫码看视频

【事件】无故断网两月，爹爹急坏了

2021年11月，家住长沙市岳麓区咸嘉花园6栋四单元的袁爹爹，参与了长城宽带“双十一”超值促销活动，以1111元/60个月的价格续费了速率100M的宽带，目前仍有57个月使用期限。

“一次次续费下来，不知不觉就用了五六年。”在说起与长城宽带的渊源时，袁爹爹表示，尽管它在使用时不可避免地会出现宽带掉线、打开网页失联、手机弹出链接无线网络失败的提示，但胜在价格便宜，基本能满足老年人刷短视频、浏览新闻网站等基础用网需求。

袁爹爹提到，续费前出现任何网络故障，客服均会在24小时内回电核实情况并安排工作人员上门处理，可这次，客服却将断网归咎于主网宽带故障，修复时间无法预估。“如果

是主网故障，为什么同一个单元楼的其他居民还能上网？”袁爹爹提出质疑。

三湘都市报记者在袁爹爹提供的“用户服务协议”上看到，协议中仅填写了姓名、账号、接入地址等用户信息，长城宽带既未加盖公章、又无宽带办理工作人员联系方式。这意味着，消费者在使用长城宽带网络期间出现故障，只能拨打“95079”全国服务热线反馈。

无独有偶，家住长沙市天心区中意宿舍的黄女士及天心区白沙路红旗织布厂的谭先生也向本报反映，自2021年12月至今，长城宽带多次出现网络故障，上门处理速度也从承诺的24小时内延长至一周、一个月不等。

“一个全国性宽带公司竟毫无诚信，早知如此，白送也不会要这糟心的宽带。”袁爹爹忿忿地说。

【调查】已退出湖南多地市场，全国月均流失20万用户

“10年前，长城宽带为抢占市场，推出远低于其他运营商的资费套餐，且续费时间越长费用就越低，再加之赠送小礼品和积分，成了许多中老年用户的首选。”业内人士透露，快速增长的用户，让其一度成为国内第四大宽带运营商、第一大民营宽带运营商，估值一度超过14亿元。

他表示，这家成立于千禧年4月的民营宽带公司，后续经营乏力，因宣称“千兆宽带”而实际下载速率不超过10兆、低价诱导用户办理业务却无法提供稳定服务、退款申请一年多无人处理等问题屡遭投诉，每月在全国流失超20万用户。

三湘都市报记者梳理发现，因基础宽带管道费用过高，长城宽带已先后将岳阳市、浏阳市、长沙县的宽带业务分别割接给岳阳电信、浏阳移动及长沙移动。郑州市消协还因2020年收到834件关于该公司的投诉、咨询，

提醒消费者慎重选择“长城宽带”服务。

此外，爱企查显示，2020年11月，湖南长宽网络服务有限公司(即长城宽带长沙分公司)经营地址从岳麓区麓云路268号金悦雅苑楼盘二期商业14号栋楼A区20楼变更为开福区东风路144号004栋，法人从苏立辉变更为张磊。三湘都市报记者先后前往上述两个地址，均未发现办公地，登记的办公电话也因“未交电话费”停机。

更为值得一提的是，裁判文书网上编号为“(2021)湘0104执9131号”的执行裁定书中提到，截至2021年12月30日，仅在“浙江金华邮电工程有限公司长沙分公司起诉长城宽带网络服务有限公司长沙分公司”一案中，长城宽带网络服务有限公司长沙分公司还有超58万元未执行标的且无可供执行的财产，被限制高消费。

幕后

全面“提速降费”后，长城宽带风光不再

长城宽带成也“民营”败也“民营”。作为一家二级运营商，长城宽带没有掌握与联通、电信、移动一致的主干网络搭建权，只能靠租赁基础运营商的网络再向个别小区进行二次销售。受基础运营商对二级运营商的价格控制及2018年中国电信、中国移动、中国联通全面打响“提速降费”战的影响，靠超售自己所租用的宽带资源淘金的长城宽带，生存状况并不乐观，甚至经历一轮易主。

记者梳理公开数据发现，2016年，长城宽带的利润开始持续下滑。2019年，长城宽带净亏损为26.26亿元；2020年上半年，长城宽带营业收入为8亿元，净亏损为5715.42万元。

如惊雷般炸起宽带业一池春水的典型事件，当属高买低抛的股权转让公告。2020年9月4日，曾义无反顾地以17.96亿元之代价买入长城宽带的鹏博士电信传媒集团股份有限公司发出一则股权转让公告，拟向中安实业投资(深圳)有限公司转让长城宽带等4家子公司100%股权，转让价格合计100万元；公告中提及，截至2020年6月30日，长城宽带资产总额为39.6亿元，负债总额为38.2亿元，资产负债率高达96.6%。

此外，爱企查显示，仅2022年，长城宽带网络服务有限公司在广州、济南、潍坊、青岛等城市就有超6818万元未执行标的，其中一条案号(2022)京01执114号案件，执行标的高达5826万元。

回应

建议用户先行申诉或通过12315投诉

十年水流东，十年水流西。2015年，长城宽带、苏宁云商、网宿科技成为国内首批民营宽带试点企业，拿到全国唯三的民营宽带牌照。回望三家企业的发展路线，苏宁云商早在2016年和中国电信达成战略合作，换赛道远离宽带业务；网宿科技则布局云计算战略，从运营商改行当起服务商。

断网为哪般？2天前，长城宽带长沙分公司客服负责人舒先生在接受媒体采访时表示，因无法承受过高的基础网络租赁费用，公司将有计划性地撤销长沙县范围内的宽带网络服务，“数千名协议内客户有转网或退费两种解决方案，选择转网的用户将按月给予减免优惠；不愿意转网的用户进行退费登记后，公司统一在6月完成退费工作。”

湖南省通信管理局工作人员称，暂未接到长城宽带停止提供服务的报备，建议用户登录湖南省通信管理局官网，点击公众参与板块的电信用户申诉栏目，如实提交申诉材料，“我们会根据用户的申诉情况调查，对违规企业给予相应处罚。”

省消保委副秘书长张前表示，若因长城宽带单方面原因导致用户购买的宽带服务无法正常使用，消费者可向各级消费者委员会或12315投诉、举报，省消保委也会在收集有关投诉后，与省信息通信行业协会沟通，共同督促长城宽带尽快给予解决方案，并且将视后续处理情况，对长城宽带予以约谈。

5G时代，宽带市场贴身肉搏战更加激烈。商家转换赛道后如何保障用户权益？关于此事的后续进展，本报还将持续关注。若您同样遇到长城宽带用网问题，欢迎拨打0731-84326110向我们反馈。