

# 短信轰炸骚扰 App侵犯隐私 咋办?

## 来看江苏省通管局的最新回应

### 这些问题你遇到过吗?

### 安装App时 要求访问位置信息、身份信息、通讯录等

最近,工信部下架了一些侵害用户权益的App,有网友发现其中不少软件自己手机里也有。他们想知道,这些App是怎么侵害用户权益的?普通用户该如何分辨预防App违规收集信息行为?如果发现了侵害用户权益的App,该怎么做?

江苏省通信管理局副局长王鹏回应说,App作为移动应用程序,使用过程中确实产生了很好的效果,方便了大家的工作学习和生活,但的确存在侵害消费者合法权益的问题,最主要的就是违背了工信部要求的必要和最小化的收集用户信息的问题。比如,有的App在安装过程中提醒用户,要求访问手机通讯录、麦克风、相册、相机等,还有位置信息,甚至有的还要求输入个人身份信息。

“这些信息有的是必要的,有些是过度索取。收集这些信息无形中会损害消费者的合法权益,侵害用户的信息。”王鹏说,国家四部委从去年开始大力整治App过度搜集用户信息的行为,今年四

部委也明确规定了App搜集用户信息的必要范围。

怎么判断App的行为是否是过度收集信息?王鹏介绍说,首先在安装和使用的过程中判断是否有信息泄露。一些App过度索取用户的位置信息、身份信息、相机、通讯录等,一般应予以拒绝。如果确实出现信息泄露或者有可能泄露的话,有几个渠道来解决。第一,可以向12321工信部不良信息中心举报;第二,对下载的应用商店进行举报;第三,向有关主管部门,比如说通信管理部门甚至是公安部门等投诉。

王鹏表示,省通管局也联合省公安厅、省委网信办、省市场监管局共同整治恶意App非法搜集用户信息的问题。他们建立了全省App数据库,加强监测,对发现有违规嫌疑的或者存在问题的要求立即整改,对拒不整改的进行下架处理。目前,省内已下架了一批。

### 上58同城找工作 哪知一天收到200条垃圾短信轰炸

有网友反映,自己在58同城上找工作,联系上某人力资源后,由于薪资、工作地点和页面介绍的都不一样,就拒绝了这份工作。然而,挂断电话后,一天之内居然收到200条各种企业平台发来的验证码之类的短信。该网友猜测:“肯定是有人用我的手机号码在各种平台上注册,由于发来的号码都不一样,也没法屏蔽。”

遇到这种恶意的短信轰炸,到底该怎么办?“垃圾短信、骚扰电话确实影响了用户正常的生活和工作。”王鹏认为,这反映出两个方面的问题,一方面是在58同城上注册后个人信息遭到泄露;第二是不法分子利用泄露的信息给用户打骚扰电话发垃圾短信,这可能是平台的问题,也可能是平台被不法分子攻破后,用户的个人信息被窃取。

王鹏表示,作为通信管理部门,老百姓的需求是他们监管的重点工作,近年来已加大这方面的

整治力度。对于骚扰电话,一方面要求所有呼叫中心和平台,包括运营商加大对用户信息保护的力度,未经用户许可的,不得擅自向用户发短信和打电话。另一方面,从技术手段上对骚扰电话和垃圾短信进行了一些处理。第三方面,联合13个厅局进行综合治理。

王鹏说,通信管理部门将一如既往地加大骚扰电话、垃圾短信、不明扣费和不规范问题的整治。对用户反映的问题,接下来会跟踪、落实,同时会要求企业举一反三,全面排查,进一步提升服务能力和服务水平,给江苏老百姓放心消费、明白消费,创造一个良好的通信环境。

上58同城找工作后,一天收到200条骚扰短信;永久免费用户遭遇半路断网,多次反映却迟迟没结果;加装电梯的小区,通信线路改造如何更惠民……现代快报记者了解到,5月18日上午,江苏省通信管理局走进政风热线,就通信服务监管、App治理、防范打击通讯网络诈骗等方面回答网友提问。

现代快报+/ZAKER南京记者  
徐红艳

### 这两个问题或许你也关注

### 永久免费用户半路突然断网 这是为啥?

家里的宽带明明还没到期,可网络说没就没了,这是为啥?

直播中,无锡长城宽带的用户反映,2017年办理了长城宽带的优惠套餐,套餐内容是“只要付初装费就可以享受永久免费10兆的家庭宽带”。宽带一直用得好好的,每年也的确不用缴费,但从今年4月6日开始,网络突然停了,且多次反映无果,一直也没恢复。该网友认为,长城宽带擅自终止服务,且没有合理解释,省通信主管部门将如何监管?

省通信管理局信息通信管理处处长许晓波回应说,去年至今,通管局已收到许多长城宽带用户的投诉举报,主要地区集中在苏州、南京、无锡、徐州,主要问题包括两个方面:一个是断网不能使用,另一个是用户明确表示不再使用了,长城宽

带却迟迟不退费,于是造成用户大量的投诉,甚至有一些是反复的投诉。

许晓波说,省通管局已认真做了一个长期跟进,包括跟长城宽带的江苏公司、集团公司做了一些协调和分析。“实际原因比较复杂,涉及到一些市场竞争、优胜劣汰等很多复杂的因素。另外,还存在一些网络资源、资金投入,包括一些服务跟不上,这些都造成用户大量的投诉。”

“不管你的企业经营状况如何、未来如何转型,对于用户的服务是不能打折的。”许晓波说,通管局要求,有网络资源继续进行服务的,长城宽带要继续履行服务。对于网络资源覆盖不到,用户难以继续用下去的,要求长城宽带做一些用户的承接,比如跟用户协商,转接到其他运营商,这是第二类用户。此外,还有一类用户明确表示不再使用,需要退费,他们也在积极协调。

### 老旧小区加装电梯 通信线路改造可否更惠民?

随着老旧小区加装电梯工作的推进,通信线路改造也十分迫切。有网友说,自家所在单元加装电梯后,电梯井下面是各种各样的管线,包括运营商的通信线路。电梯公司跟业主讲,改造需要请专门的理线公司,费用是3万多元,“通信线路改造部分,费用可否更实惠些?”

王鹏表示,对实现电梯和地下室的移动信号覆盖,是今年省政府确定的民生实事之一。“电梯井确实存在着多家运营商管线的问题,这是历史原因。”他说,近几年来,江苏也加大了通信基础设施共建共享的力度。就是

由一家来承建、几家来共享,减少重复建设,防止一个电梯井内或一个管道内,几家运营商管道并存的情况。

他认为,电梯基础设施共建共享,包括改建、扩建和维护,是由运营商来负责的。如果请第三方公司,是要有资质的,如果没资质,是不允许进行管线合并和扩建改建的。此外,即使有资质,也要确定是不是由几家运营商委托的。如果是委托的,费用可能由几家运营商承担;如果几家运营商没有委托,那就是电梯公司来委托,可能这个费用就由电梯公司或者用户来承担。

他建议,如果出现这种情况,建议由几家运营商共同协商,进行共建共享,进行统一的规范。

对于网友提到的第三方理线公司的问题,他们现场请网友把具体位置留下来,接下来会督促所在地区的运营商牵头解决。

