

近日，[@西部网民生热线](#)网友“早晨阳光”反映了“长城宽带退费难 承诺退费到银行卡一年没到账”的问题。

网友称：

我于2020年7月2日办理了54个月的长城宽带，缴费2020元，有效期至2024年9月2日。2021年3月初，就使用不了了，后来打电话问客服，说是有人会联系我，等了几个月也没人联系我，最后办理退费，说是半年后退费到银行卡，现在已经过去快一年了，长城宽带还是没有给我退费！

随后，[@西部网民生热线](#)将网友反映问题转办至陕西省通信管理局。

6月7日，陕西省通信管理局回复：

网友“早晨阳光”反映“长城宽带退费难，承诺退费到银行卡一年没到账”的问题。经核查，长城宽带存在网络故障无法及时修复和退费困难等问题，我局已按照《电信条例》相关规定，对其进行行政处罚，现长城宽带已为你退还相关费用，你表示认可。

建议用户后期在使用电信服务时，选择经营信誉良好的通信服务企业，保护自身合法权益。我局已要求长城宽带进一步与用户联系沟通处理。