



Příklad a posudek konkrétního telefonního podvodu

místo a čas trestného činu: Slovensko, podzim 2010

Ing. Ivo F i š e r, ředitel společnosti
xPhoNet CZ s.r.o., www.xphonet.com
ivo.fiser@xphonet.cz, +420 602 325 431

Kdo je kdo ?

xPhoNet CZ s.r.o. – společnost aktivní mimo jiné v oblastech:

- ❑ poskytování hlasových služeb (... malým a středním VoIP operátorům)
- ❑ poradenské a expertní služby (... odborná pomoc s telefonními podvody)
- ❑ ...

Ing. Fišer – OU spojů, SPŠ spojové techniky, ČVUT FEL katedra telekomunikační techniky a výpočetní techniky + 28 let odborné praxe v oblasti výzkumu, vývoje a provozu telefonních systémů

operátor – zkušený slovenský poskytovatel služeb e-komunikací

zákazník – slovenská společnost nezkušená v e-komunikacích

(odborný posudek xPhoNet objednaný zákazníkem)

Některé otázky zákazníka

Jednalo se skutečně o telefonní podvod ?

Jaká byla příčina vzniku telefonního podvodu ?

Byla cena za podvodné hovory fakturována oprávněně ?

Kdo a jak na podvodu nejvíce finančně profitoval ?

Jak posuzovat trestní zodpovědnost telefonního podvodu ?

(odborný posudek xPhoNet objednaný zákazníkem)

Popis podvodné události

rok 2010	počet hovorů	doba hovorů	hovorné s DPH
9. měsíc	7	00:07:00	16,56 EUR
10. měsíc	51	02:49:42	401,52 EUR
11. měsíc	438	38:09:51	5.598,80 EUR
CELKEM	496	41:06:33	6.018,88 EUR

- cílem hovorů byla Kuba, hovorné = 2,44 EUR/min (s DPH)
- teprve 16.11. operátor zákazníka upozornil na výši hovorného
- tentýž den zákazník požádal operátora o zablokování hovorů
- teprve 22.11. operátor podvodné hovory na Kubu zablokoval
- převážná většina hovorů probíhala v nočních hodinách

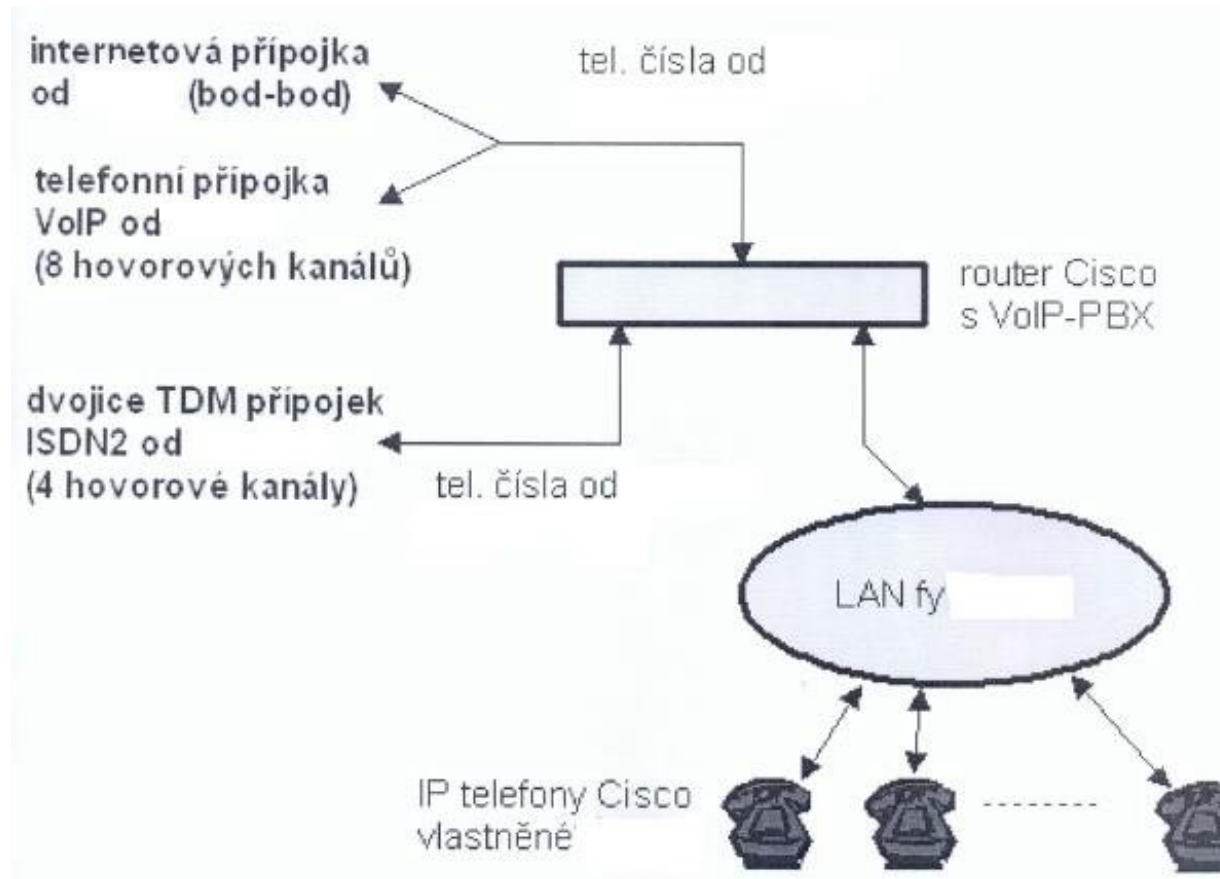
Jednalo se skutečně o telefonní podvod ? ANO

Jaká byla příčina podvodu ?

NEURČITELNÁ: hlasová služba -> absence nezpochybnitelných fyzikálních stop -> oboustranná důkazní nouze (!!!) -> možná pouze metoda odborné klasifikace možných hypotéz (příčina: jistá | pravděpodobná | možná | nepravděpodobná | vyloučená)

možná příčina podvodu	stupeň klasifikace	zodpovědnost
standardní hovory zákazníka	vyloučeno	
zlomyslné hovory zaměstnanců	nepravděpodobné	(zákazníka)
neoprávněné hovory návštěvníků	vyloučeno	
podvodné hovory návštěvníků	vyloučeno	
podvodné internetové napadení	pravděpodobné	zákazníka
napojení na vedení zákazníka	nepravděpodobné	(zákazníka)
napojení na vedení v domě	pravděpodobné	operátora
napojení na vedení operátora	pravděpodobné	operátora
přepojení účastnického vedení	pravděpodobné	operátora
napojení na ústřednu operátora	možné	operátora
vada telefonu zákazníka	nepravděpodobné	(zákazníka)
vada ústředny zákazníka	pravděpodobné	zákazníka
vada ústředny operátora	nepravděpodobné	(operátora)
chyba mediačního systému	možné	operátora
chyba billingového systému	možné	operátora

Místní situace

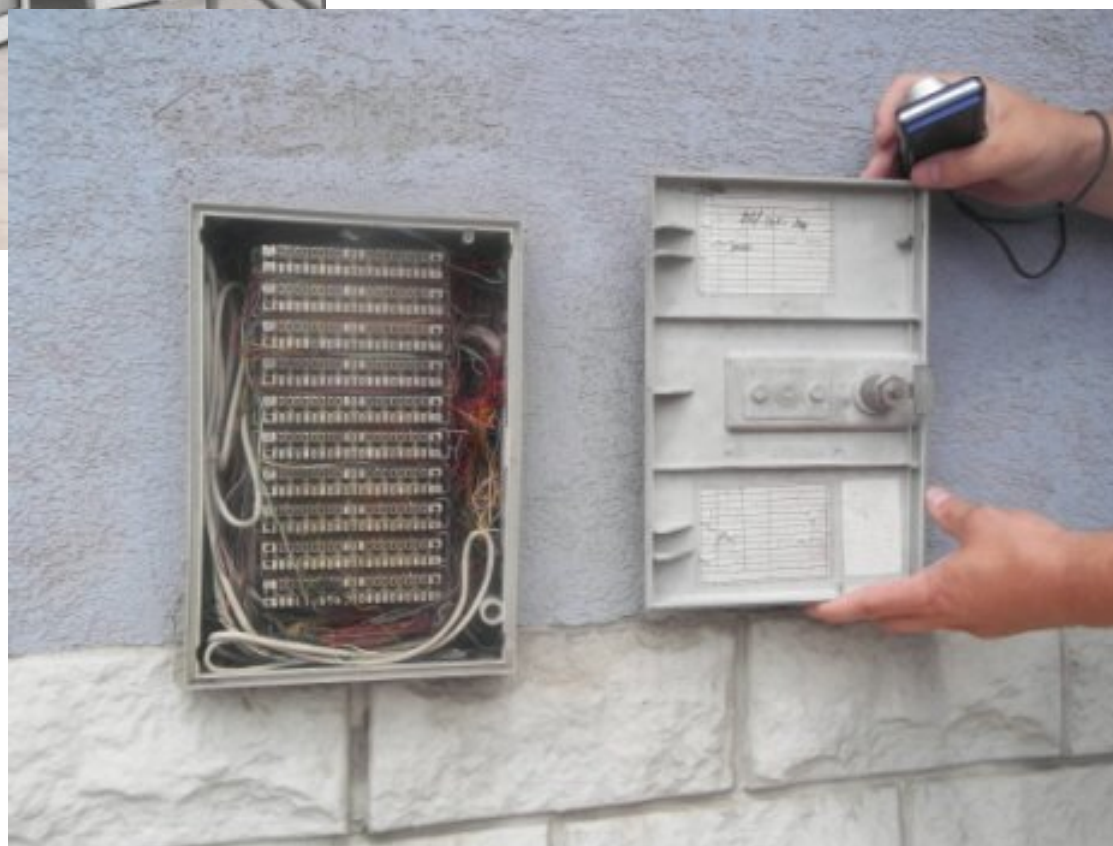


logické schéma privátní části telefonního systému zákazníka
(u použitého typu Cisco zařízení už byly podobné podvody popsány)

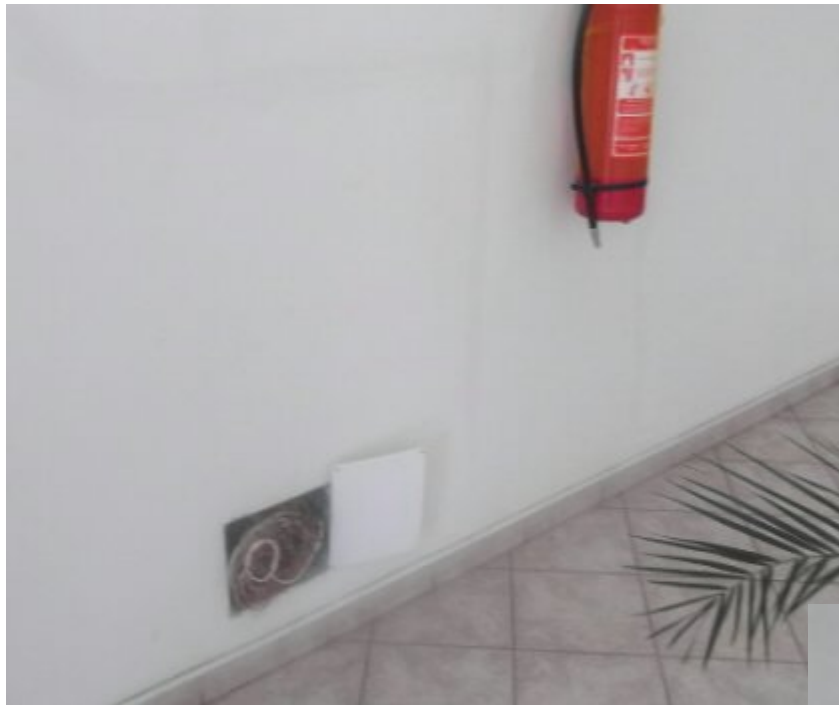
Místní situace



(zcela volně přístupný
účastnický rozvaděč
na veřejném prostranství)



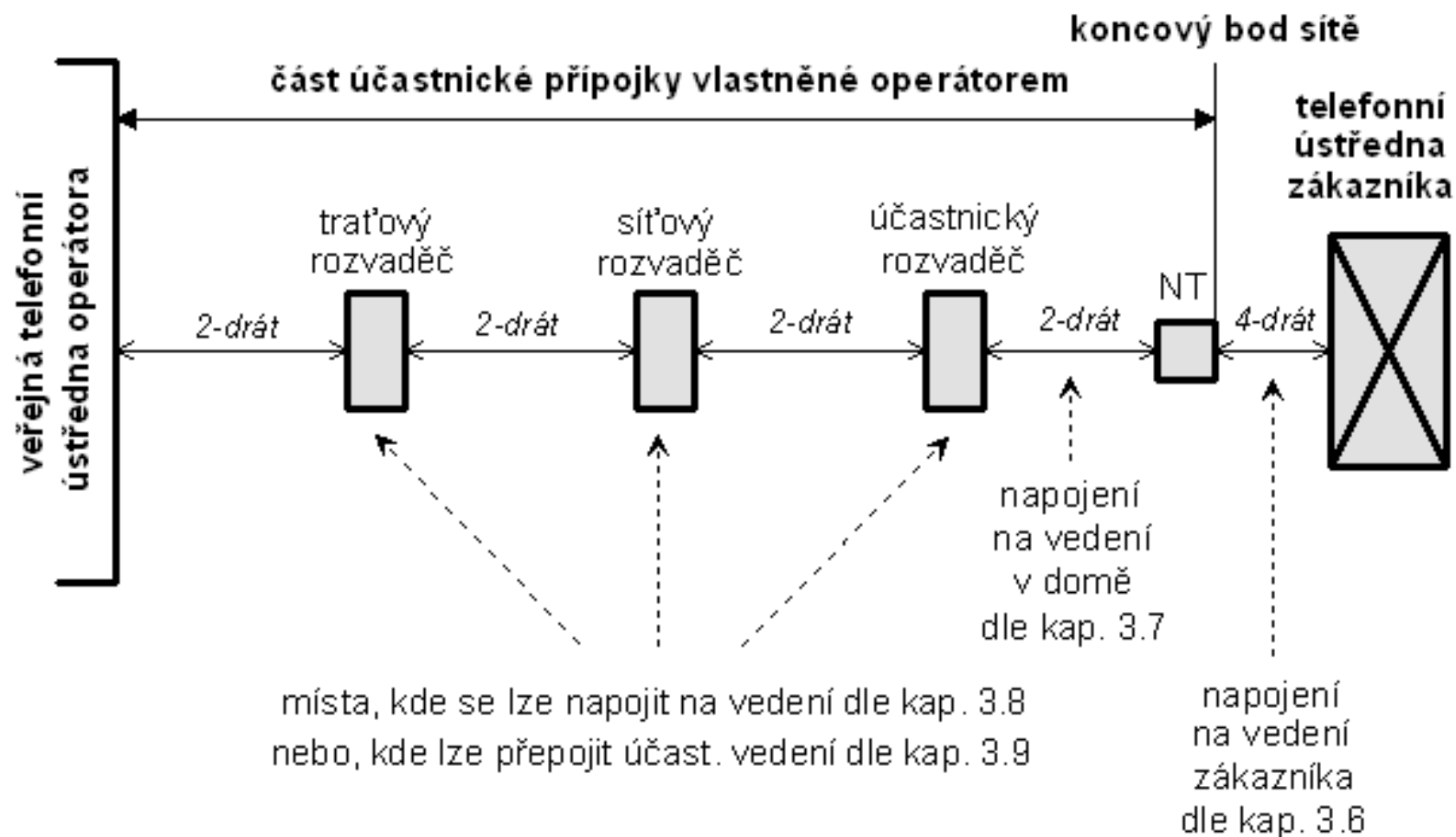
Místní situace



(zcela volně přístupné
účastnické rozvody
ve veřejné části objektu)



Oblasti zodpovědnosti



(z dosavadních rozhodnutí slovenských i českých soudů lze dovodit, že operátor má povinnost zabezpečit si svou část telefonního vedení proti napadení)

Odovědi na další otázky zákazníka

Jednalo se skutečně o telefonní podvod ? ANO

Jaká byla příčina vzniku telefonního podvodu ? NEURČITELNÁ

Byla cena za podvodné hovory fakturována oprávněně ?

NIKOLI, neboť vedení patřící operátorovi dovoluje neoprávněné napojení a operátor není schopen dokázat, že za daný podvod může zákazník.

Kdo a jak na daném podvodu finančně profitoval ?

Ze $\frac{3}{4}$ na podvodu profitoval daný operátor, neboť jeho nákupní cena hovorů na Kubu je nižší než 0,50 EUR/min z účtované prodejní ceny 2,- EUR/min.

Jak posuzovat trestní zodpovědnost telefonního podvodu ?

Skutečný pachatel podvodu je neznámý a policie případ odložila.

Není ALE protiprávní přeprdej služby pocházející z trestné činnosti ?

Není TAKÉ protiprávní nezabránění v pokračování trestného činu ?

Některé obecné závěry

Telefonní podvody vůči zákazníkům existovaly v minulosti, jsou běžnou součástí dnešní doby a budou jistě páčány i v budoucnosti. Mění se pouze způsob jejich provádění a také míra jejich mediální atraktivnosti. Roční škody jsou v Česku či na Slovensku nejméně v milionech Korun.

Hlasové služby jsou poskytovány bez vzájemného potvrzování a jejich úhrada probíhá na základě vzájemné důvěry operátora a zákazníka. Dojde-li ke sporu o rozsahu poskytnuté služby, není téměř nikdy možné zpětně nezpochybnitelným způsobem dokázat míru jejich poskytnutí.

V případě telefonních podvodů existuje oboustranná důkazní nouze a operátor zpravidla jen uplatní odborné znalosti tak, že zákazník nepochybuje o své povinnosti vše uhradit. Přitom operátor ale ve skutečnosti není schopen nezpochybnitelně prokázat, že podvodná část služby byla poskytnuta.

Je v zájmu operátora, aby telefonní podvod byl co nejdříve odhalen a zablokován, protože reálně hrozí, že mu nemusí být uhrazen. Riziko neuhrazení se blíží jistotě, pokud má operátor některé části svého vedení nezabezpečeny proti neoprávněnému napojení. Všichni větší operátoři provozují antifraudové systémy a jsou schopni podvody velice brzy rozpoznávat (cca do hodiny), důvodem je obrana proti telefonním podvodům páchaným mezi jednotlivými operátory.

V případě soudního sporu lze oprávněně očekávat diskuse o tom, zda operátor je či není povinen zablokovat podvodné hovory ihned, jakmile je zjistí a zda operátor smí svým zákazníkům prodávat produkty (hlasové služby) pocházející z trestné činnosti.

Problematiku telefonních podvodů bude ve vztahu operátor-zákazník zřejmě nutné upravit pravidly stanovenými národními regulátory (analogicky k antispamovým zákonným normám). Na Slovensku se zdá nyní být situace lepší než v Česku.



Otázky, kritika, diskuse, ...

?

Ing. Ivo Fišer, ředitel společnosti
xPhoNet CZ s.r.o., www.xphonet.com
ivo.fiser@xphonet.cz, +420 602 325 431