

Zneužívání pobočkových ústředěn a připojení VoIP telefonů

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) řešil v roce 2010 čtyři případy zneužití pobočkových ústředěn, kde způsobená finanční škoda činila přes 21 milionů Kč, a proto považuje za nutné informovat účastníky jak těmto problémům předcházet.

V čem spočívá zneužití a připojení účastníků přes VoIP

Pokud není pobočková ústředna, resp. jakékoliv jiné koncové zařízení (dále jen „koncové zařízení“) připojené do sítě přes internetový protokol (VoIP – Voice over IP) dostatečně zabezpečeno, může dojít k jeho napadení hackery, což může účastníkovi, jenž toto koncové zařízení vlastní, způsobit značnou finanční újmu. Dochází k tomu, že bez vědomí účastníka jsou příchozí hovory generované hackerem přesměrovány přes jeho koncové zařízení do zahraničí. Vybírány jsou zejména ty směry, kde se platí pokud možno co nejvyšší cena za minutu volání. Poskytovatel telefonních služeb v České republice pak musí uhradit propojovací poplatky provozovateli služeb v zemi, do níž byl provoz směrován. Tomuto provozovateli v zahraničí pak vzniká značný výnos, který by na základě standardního příchozího mezinárodního provozu nemohl získat. O tento výnos se pak operátor v zahraničí podělí s hackerem, se kterým je na tomto postupu předem domluven.

Ceny za volání do pevné sítě do některých zemí mohou činit např. až 60 Kč/min., ceny za 1 minutu volání přes mobilní síť mohou být vyšší, a to až 96 Kč/min., ceny za volání přes satelitní sítě jsou ještě vyšší. Pokud dojde k napadení koncového zařízení v noci, např. v době od 22,00 do 6,00 hod., nebo ve dnech pracovního klidu, kdy majitel koncového zařízení není často schopen toto napadení zaregistrovat, je takovéto neoprávněné využívání koncového zařízení pro volání do zahraničí velmi finančně nákladné. Pokud se jedná např. o 8 hodin takového provozu, může platba pouze na jednu linku představovat částku v řádu desítek tisíc Kč. Z toho plyne, že i u malé pobočkové ústředny s počtem připojených vnějších linek okolo desíti může **za 1 den vzniknout ztráta v řádu statisíců korun.**

Nejčastější způsoby napadení koncových zařízení

Nejčastěji sice dochází k napadání zařízení využívající k připojení síť VoIP, ale dochází i k případům zneužití koncových zařízení připojených pomocí technologie ISDN. Většina zneužitých koncových zařízení byla připojena k operátorovi prostřednictvím protokolu SIP v rámci širokopásmového přístupu k síti Internet, přes který byla realizována i vzdálená administrace jejich systému. Tato skutečnost je využívána hackery, kteří se snaží automatickým skenováním nalézt nezabezpečený vzdálený přístup ke koncovému zařízení. Obvykle se jedná o mezinárodní hackerské útoky, kde jsou jednotlivé činnosti přerozděleny, a to na získávání přístupových kódů ke koncovým zařízením včetně jejich nabídky dalším subjektům. Tyto subjekty pak získané informace prodávají dál ve formě přístupových kódů nebo mezinárodních minut pro volání.

Prolomení ochrany k administrátorskému přístupu ke koncovým zařízením a jeho zneužití může být pro hackera ulehčeno například:

- nezabezpečením autorizovaného přístupu k dálkovému nastavení koncového zařízení silným heslem,
- chybějící pravidelnou kontrolou uskutečněných volání zejména na zahraniční telefonní čísla,
- vysokým počtem hovorových kanálů (vnějších linek) pro připojení koncového zařízení k síti operátora vzhledem ke skutečným potřebám účastníků,
- chybějícím servisem a aktualizací softwaru koncového zařízení, resp. jiných síťových zařízení,

- nezablokováním volání na telefonní čísla do zahraničí, zejména do exotických směrů,
- nenastavením maximálního finančního limitu pro volání u operátora.

Doporučení Úřadu účastníků

ČTÚ doporučuje, aby si účastníci **zabezpečili své pobočkové ústředny, samostatné VoIP telefony, resp. i jiná obdobná koncová zařízení tak, aby nedocházelo k prolomení ochrany těchto zařízení.** Proto je zejména nutné:

- zabezpečení **silným heslem,**
- **nastavení firewallu,**
- **sledování objemu uskutečněných volání, resp. zablokováním hovorů, pokud dojde k překročení nastaveného limitu.**

Nicméně vzhledem ke stále se zvyšujícímu nebezpečí prolamování ochrany zabezpečených zařízení se jeví jako nejspolehlivější možnost **nastavení u operátora maximálního finančního limitu pro volání.**

Možnosti dalšího postupu účastníků

Poškození účastníci mohou:

- Podat v řádném termínu **reklamací proti vyúčtování u svého poskytovatele telefonní služby,** který prověří, zda byla nebo nebyla provedena volání na zahraniční telefonní čísla a prověří správnost účtování.
- V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace u svého poskytovatele telefonní služby lze podat **námitku proti jejímu vyřízení na ČTÚ.** Námitku je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Námitku vyřizuje odbor pro příslušnou oblast dle místa bydliště, kontakt naleznete na stránkách ČTÚ na této [adrese](#).
- Účastník má rovněž možnost se obrátit na **Českou obchodní inspekci (ČOI)** (kontakt naleznete [zde](#)).
- V případě podezření na spáchání trestného činu, má účastník možnost se obrátit na **Policii České republiky.**
- Využít institutu **mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.**

Mimosoudní řešení sporů umožňuje úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli mimo klasickou cestu, která je obvykle dlouhá a nákladná. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je celosvětově považováno za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároku spotřebitele. Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení. Spory se vedou za účasti neutrální třetí strany, a to v rámci mediace nebo rozhodčího řízení. Řízení nemůže být zahájeno, pokud již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv v téže, nebo podnět zjevně není oprávněný, nebo strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).

- Nicméně pokud účastník nechce využít výše uvedeného institutu, může se obrátit na **místně příslušný soud.**

- Pokud účastník, kterým je fyzická osoba, nesouhlasí s rozhodnutím nebo postupem ČTÚ, má možnost se obrátit na **ombudsmana** (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).
- Ve věcech poradenství v oblasti ochrany spotřebitele se účastník může rovněž obrátit na **Sdružení obrany spotřebitelů (SOS)** (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).