

# A mobilcégek mantrájától a kikerült radarokig

## Szerzői információ:

### **Kollányi Bence**

Médiaszociológus, az ELTE Társadalomtudományi Karán szerezte szakirányú képesítését. Az Információs Társadalom- és Trendkutató Központ munkájában 2004 nyarától vesz részt, 2005 szeptemberétől junior kutatóként dolgozik. Fő érdeklődési területe az információs társadalom mérhetővé tétele, a felkészültségi rangsorok, valamint a kormányzati információs társadalom stratégiák elemzése. Az *Infinit* hírlevél Információs politika című rovatának szerkesztője.

E-mail: kollanyi.bence@ittk.hu

## Így hivatkozzon erre a cikkre:

Kollányi Bence. „A mobilcégek mantrájától a kikerült radarokig”.

*Információs Társadalom* VIII, 1. szám (2008): 119–122.

---

---

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.VIII.2008.1.15>

---

---

*A folyóiratban közölt művek*

*a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0*

*Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.*

# INFINITI HÍRLEVÉL

Kollányi Bence

## A mobilcégek mantrájától a kikerült radarokig

*Erich Moechel médiakritikus és újságíró, többek között az ORF Futurezone szerkesztője. A vele készült interjúban – egyebek mellett – a mobiltársaságok adatkezeléséről és a kormányok terrorizmus elleni harcának sajátosságairól kérdeztük.*

A linzi Ars Electronica fesztivál résztvevői évről évre a tudomány és művészet esz-  
közeivel keresik a technológia és a társadalom átalakulása közben felmerült aktuális  
kérdésekre a választ. A hagyományoknak megfelelően minden évben hangzatos jel-  
mondattal adják meg az esemény alaphangját. Az idén a résztvevők a magánszférától  
vettek búcsút... Ennek apropóján kérdeztük *Erich Moechelt*.

*Kollányi Bence: Előadásában utalt arra, hogy a mobilcégek többsége folyamatosan elemzi az elő-  
fizetők kommunikációs szokásait. Példaként említette, hogy a felhasználók hívásainak analizálá-  
sával felismerhetők a társaság elhagyására készülő ügyfelek. Ugyanakkor az adatbázisok felépíté-  
se és elemzése a társaságok számára jelentős költségekkel jár. Ön szerint megéri a befektetés? Illetve  
milyen más hozadéka van az elemzéseknek?*

*Erich Moechelt:* Ez elsősorban azért hasznos a szolgáltatóknak, mert a piacok telítődésé-  
vel egyre nagyobb a verseny. Ha növekedni akarsz, nem teheted meg anélkül, hogy má-  
soktól ne hódíts el ügyfeleket. Ezért a mobilszolgáltatók minden lehetséges, az előfi-  
zetők viselkedését előre jelző információt megpróbálnak kinyerni adatbázisaikból.  
Meghatározott alakzatok után kutatnak. Az alapvető kérdés pedig nem más, mint az,  
hogy „a felhasználó meg fogja-e változtatni telefonálási szokásait, hajlik-e arra, hogy el-  
hagyja a társaságot”. Erre jó példa, ha egy előfizető olyan szolgáltatásokat vesz igénybe,  
amelyeknek segítségével a hívások olcsóbb szolgáltatásokon keresztül futnak. Ez  
ugyanis ellenkezik a mobilcégek mantrájával. Tudja, mi az?

*K. B.: Nem.*

*E. M.: ARPU, Average Revenue per User (egy előfizetőre jutó átlagbevétel), ez a mantrájuk.*  
Ezt akarják növelni, ezért bármit hajlandók megtenni. Különböző okokból figyelik az  
előfizetőket. Az egyik, már a korábban is említett jelenség, hogy igyekeznek megtalálni  
azokat az ügyfeleket, akik a hívásaik alapján jó eséllyel el akarják hagyni a társaságot.  
Ezt követően üzletkötőket küldenek hozzájuk, akik ilyenkor rendszerint visszautasít-  
hatatlan ajánlatot tesznek. Előbb ugyanis részletesen megvizsgálják az előfizető kom-  
munikációs szokásait, csak ezután tesznek ajánlatot. Ahogy ez meg is történt Olaszor-  
szágban a *Telecom Italia* esetében, de mindenhol hasonlóan működik a rendszer. Van  
továbbá egy másik adatbázis is minden mobilszolgáltatónál, amelynek segítségével a le-  
hetséges visszaéléseket igyekeznek kiszűrni.

*K. B.: Azokra a felhasználókra gondol, akik hatalmas tartozásokat halmoznak fel, és azt később nem fizetik meg?*

*E. M.:* Igen. Ez az egyik legnagyobb problémája a szolgáltatóknak. Az egyes ügyek kivizsgálása mindenképpen veszteséget okoz a társaságnak. Ráadásul sok esetben akkor sem tudnak fizetni az ügyfelek, ha bebizonyították tartozásukat. Ezért a cégek igyekeznek minél korábban kiszűrni ezeket a felhasználókat, hogy a lehető leghamarabb közbeléphessenek, csökkentve ezzel veszteségeiket. Biztos vagyok, hogy ezen igyekeztük közben az európai adatvédelmi törvényeket napi rendszerességgel hágják át a mobilszolgáltatók. Az ok ismét ugyanaz, az egy előfizetőre jutó átlagbevétel növelése.

*K. B.: Több adatbázist és elemzőszoftvert is említett, amelyeket a mobilszolgáltatók kiépítenek és alkalmaznak. Ennek ellenére, ha a kormányzat – például a terrorizmus elleni harcra hivatkozva – azt kéri a szolgáltatóktól, hogy tovább tárolják az előfizetők hívási adatait, a társaságok gyakran arra hivatkoznak, hogy ez jelentős többletköltséggel jár. Az Ön elmondása szerint azonban a szolgáltatók maguk is érdekeltek az előfizetői adatok minél hosszabb ideig tartó tárolásában.*

*E. M.:* Egészen addig tiltakoznak, ameddig meg nem kapják a kormányzattól a várt elmentételezést. A mobilszolgáltatók egyszerűen el akarják adni mindezt a kormányzatnak egyfajta szolgáltatásként, és megfelelő fizetséget akarnak kiharcolni. Ennek megfelelően elutasítják az első ingyenes ajánlatokat. Ha visszaemlékezünk, a kezdeti időkben a szolgáltatók nem is rendelkeztek az adatok elemzéséhez szükséges szoftverekkel, mert azon dolgoztak, hogy megalapozzák a hálózati infrastruktúrájukat. De mihelyt többé-kevésbé befejeződött a hálózatépítés, elsősorban az adatelemzésbe kezdtek el befektetni a társaságok. Rengeteg olyan szoftver és hardver létezik ma a piacon, amely kiszolgálja a telefontársaságok igényeit. Így beszerezhető visszaélés-előrejelző (*Fraud Management Tool*) vagy a már említett potenciális szolgáltatóváltást előrejelző megoldás is, továbbá ott vannak a kormányzati adatkéréseket kiszolgáló alkalmazások. Az elmúlt néhány évben ezek mélyen beépültek a mobilhálózatok struktúrájába, s a mobilhálózatok ennek megfelelően nyitottá váltak.

*K. B.: Jól értem, hogy olyan kiskapukat építettek a hálózatba a szolgáltatók, melyek segítségével a kormányzati igényeket szolgálhatják ki? Tehát harmadik félnek adhatják ki az előfizetői információkat?*

*E. M.:* Pontosan. Nézze, szükségük van egy olyan felületre, ahol adatokat tudnak szolgáltatni. Ez a felület nem jut más szerephez a mobilhálózatban. Ez valami furcsa, idegen elem a rendszerben, hiszen alapvetően az lenne a cél, hogy a hálózat minél zártabb legyen. Ennek a zárt hálózati logikának mond ellent az a fejlesztés, amelynek egyetlen célja, hogy kiemeljen a rendszerből bizonyos információkat egy harmadik fél számára. Ezek a felületek rettenetesen sérülékenyek, bárki, aki ismeri a működésüket, könnyedén betörhet a hálózatba. Nemrégiben Görögországban tört ki botrány, mivel olyan személyes adatokat és információkat árultak, amelyeket mobilhálózatok adatbázisaiból nyertek ki. Ezekre az adatokra pedig komoly kereslet van manapság.



*K. B.: Mi a szerepe az egész folyamatban a sztenderdizációnak? Előadásában ezt a területet is érintette, de nem pontosan értettem a párhuzamot.*

*E. M.:* Ez egyszerű. Minden nagyobb társaság, különösen a több országban hálózattal rendelkező társaságok érdekeltek abban, hogy az egész hálózatukon belül ugyanazt a technológiát alkalmazzák. Nézzük a *Deutsche Telekom* példáját: úgy tudom, ők rendelkeznek Magyarországon érdekeltségekkel, megvették a *Matávot*. Tehát a *Deutsche Telekom*, illetve a *T-mobile* érdekeltek abban, hogy ugyanazokat az eszközöket használják, azonos jogszabályi környezetben. Így olcsóbb a hardverek beszerzése, csökkennek a szoftverek fejlesztési költségei, kevesebbe kerül a rendszer fenntartása. Ezért a mobiltársaságok alapvetően érdekeltek a sztenderdizációban. Az ezzel foglalkozó bizottságokban természetesen a megfigyelési eszközöket gyártó cégek és a harmadik érdekelt csoport, a rendőrség és az állambiztonság képviselői is jelen kívánnak lenni – ők a technológia kínálta lehetőségeket akarják kihasználni. A modern hálózatokban központi hozzáféréssel lehet a leghatékonyabban hozzájutni az adatokhoz. Van persze más lehetőség is. Például egy személy követésekor erre szolgál az *IMSI (International Mobile Subscriber Identification) catcher*. Ez egy apró eszköz, amely mobil adótoronyként működik. Minden mobiltelefonnak van egyedi azonosítója (ez az *IMSI*), akár előfizetéses, akár kártyás készülékről beszélünk. Ha az *IMSI catcher* közeléből indít valaki hívást, elsőként a kis jeladót érzékeli a telefonja: ez a klasszikus *man in the middle (MITM) attack*. Ehhez persze a megfigyelést végző embernek ugyanabban a cellában kell lennie. Az *IMSI catcher* a telefon felé toronyként jelentkezik, a torony felé pedig mobiltelefonként viselkedik. Ez a mobiltársaság központjából sem látható. Egyébként, ha egy ilyen eszközt a parlament közelében helyezünk el, akkor az jelentős állambiztonsági kockázatot jelent.

*K. B.: Az emberek ezekről a veszélyekről mit sem tudnak. Hogyan látja Ön, mennyiben jelentheti a megoldást a felhasználók tájékoztatása? Az információk átadása mellett a jogszabályokat is módosíthatják, illetve olyan megoldásokat kínálhatnak, amelyek segítik a felhasználók anonimitását, elrejtőzését. Ön szerint a három lehetséges válasz közül melyiknek van a legnagyobb jelentősége?*

*E. M.:* Nos, a jogszabályok jelenleg éppen az ellenkező irányban változnak, a helyzet egyre rosszabb. Ennyit a jogszabályokról, ehhez talán nincs is mit hozzáfűzni. A második kérdés az emberek tájékoztatása. Igen, ez lassan elkezdődött, az emberek kezdik megérteni, hogy nem a beszélgetéseik lehallgatása miatt vannak veszélyben. Viselkedési mintázataikat vizsgálják, ami, ha lehet, még rosszabb és többet árul el a személyről. Megtudhatjuk, hogy kiről van szó, kikkel kommunikál, milyen szociális háló veszi körül. Ez olyan veszély, amellyel még nem is számolnak az emberek. A kommunikációs szokások alapján profilokat alakítanak ki. Az anonimitásról és a titkosításról: mivel itt hívási adatokról van szó, azt kell mondanom, hogy a titkosítás nem sokat ér. Ha titkosítanánk a kommunikációnak ezt a részét, akkor a mobiltársaság nem tudná kapcsolni a hívott számot.

*K. B.: Ezek szerint nem egyszerűen informálásról van szó, hanem a tudatosságot kell növelni az emberekben?*