

La cronaca della rete

La frode informatica legalizzata, col computer ai limiti del lecito

Qualche volta ci si dimentica che ogni strumento va usato in modo da non nuocere. E il computer può farlo senza che la "vittima" se ne accorga o sappia come porvi rimedio poiché il danno avviene poco alla volta, in piccole quantità. Tanto che si giunge a parlare di frode informatica legalizzata considerando il computer un po' come l'auto con cui è perfettamente legale inquinare l'aria e fare migliaia di morti, feriti e danni l'anno.

Allo stesso modo coloro che hanno in mano il potere dei dati hanno studiato dei sistemi eccezionali per riuscire a trarre profitto dai loro potentissimi sistemi di elaborazione. Gestendo tutto ciò che fa girare il mondo con l'informatica, possono decidere come far funzionare e come far pagare

servizi essenziali. Analizzando i sistemi più comunemente usati che regolano la nostra vita quotidiana, quasi non ci accorgiamo di quanto essa sia cambiata. Tutto sembra inevitabilmente robotizzato e il contatto con questo mondo diverso ci estranea dal dialogare per tentare di risolvere un problema.

Il cliente di una banca che chiede spiegazioni su di un estratto conto errato, si sente rispondere: "Sa, noi non abbiamo colpa, è il computer che ha sbagliato". La stessa risposta viene dalla società dei telefoni, dell'energia elettrica, dalla compagnia aerea e dall'albergo quando non si trova il posto regolarmente prenotato. Come se il computer fosse diventato una vera intelligenza. Basterebbe reagire: "Ma i

dati chi li ha messi nel computer?" Chi ha fatto i programmi?". Eppure è meglio non provarci neppure. Sarebbe una polemica inutile.

E non ne varrebbe nemmeno la pena poiché è calcolato che sia così, in base al teorema "tempo/convenienza" che viene applicato da coloro che vogliono fare veri affari moltiplicando milioni di volte delle cifre piccolissime e chiedendosi "qual'è l'importo massimo per cui un utente si attiverà ritenendo conveniente il tempo impiegato?".

Una domanda per la quale esiste una marea di risposte bell'e pronte elaborate da grandi calcolatori in base a svariati dati come le fasce sociali, la professione, l'età dei soggetti che permettono di determinare con precisio-



La tecnologia può essere usata per procurare piccoli danni ai singoli che ripetuti portano utili milionari

ne diciamo per sentirsi occupato. Ma l'anziano resta un soggetto in genere debole, poiché cede piuttosto facilmente convinto dalle spiegazioni che gli vengono fornite. Il Vip invece fa svolgere questi compiti ad una terza persona, la quale è propensa a fare bella figura con il capo ed inoltre il tempo impiegato gli viene pagato comunque.

Due esempi estremi tra i quali si inseriscono svariate situazioni in cui basta cambiare una minima istruzione ad un programma generando una piccolissima transazione che, se opportunamente ripetuta miliardi di volte, si traduce in un ricavo considerevole. E chi gestisce una imponente massa dati, lo ha capito e ne trae utili inaspettati alle spalle di milioni di persone ignare.

Data base col credito

Tutto inizia al momento della compilazione del modulo per ottenere la carta di credito. Una semplice operazione che mette in moto un complesso meccanismo che durerà per tutta la vita. Consegnando nelle mani della società di carte di credito alcune informazioni riguardanti la propria sfera personale ed economica, inconsciamente si dà vita a quello che in gergo informatico si chiama un Data base. Una banca dati che rappresenta una miniera incalcolabile per chi fa commercio di queste informazioni in cui si potranno ritrovare indicazioni su migliaia di utenti riguardanti la sfera personale (indirizzo, telefono di casa e dell'ufficio), il loro tenore di vita (la fascia di reddito e quindi il potere di acquisto) e i loro parenti ed amici poiché spesso capita che con altrettanti proposte (carta gratuita per il coniuge ed altri doni) chi sottoscrive una carta di credito si veda invitato a fornire ulteriori informazioni sui familiari e su qualche conoscente che potrebbe venire associato all'iniziativa.

Un "sapere" dal valore commerciale considerevole (in genere i possessori di carte di credito sono clienti alquanto affidabili) e che forma un'altra entrata indiretta per il gestore della carta. E così la persona convinta di riempire un innocuo formulario si ritrova in una spirale che poco tempo dopo gli porterà a casa i primi di numerosi chili di pubblicità dei più svariati tipi.

Uno degli esempi più comuni di gestione informatizzata, diciamo anomala, è senz'altro quella delle prenotazioni aeree. Le compagnie, consorziate fra loro in sistemi sempre più megalattici con enormi masse dati, sono in grado di elaborare statistiche che permettono le acrobazie più sofisticate per lo sfruttamento, a volte ottimale, dei servizi resi. Con la scusa della soddisfazione del cliente si elaborano: le tariffe più svariate e con nomi incomprensibili; combinazioni di viaggio in abbinamento con alberghi, auto, treno, e quant'altro; gli alimenti da servire, le dimensioni dei contenitori e delle lattine; lo spazio per le gambe ed il disegno dei sedili (poiché risultano dalla media delle presenze in un certo numero di anni su una tratta, guai per un europeo avventurarsi in classe

Il posto c'era ma l'aereo è pieno

economica sui voli asiatici). I rifornimenti di carburante e catering seguono la stessa legge, praticamente l'alimento base per le lunghe tratte è il pollo che evita di variare la dieta (dicono vada bene per tutti) ed avere problema con passeggeri di diversa religione.

Sarebbe lungo parlare delle tecniche informatiche usate, ma val la pena soffermarsi su di un caso che potrebbe colpire chiunque.

Chi di noi, pur avendo regolarmente pagato un biglietto aereo e prenotato un volo, non si è trovato davanti al banco del check-in e si è sentito dire "il volo è completo". Rimostranze, polemiche, minacce, non cambiano la posizione. In

attesa, ci sono già tutti gli altri in possesso di regolare carta d'imbarco e il povero tapino senza, non viene imbarcato. Una breve occhiata di valutazione sulla cultura dell'individuo e scatta la seconda giustificazione "è il computer signore che ha sbagliato". Un celarsi dietro una macchina stupida che ha veramente del grottesco. Ma tant'è: la compagnia aerea si scusa ma non paga e si rimane a piedi.

In gergo si chiama "overbooking", le compagnie aeree attraverso statistiche di milioni di dati elaborano per ogni tratta e volo un modello statistico di quanti prenotati si presenteranno effettivamente alla partenza del

volo, dando come risultato una eccedenza ai posti disponibili.

Se un aereo ad esempio ha 200 posti il computer calcola che 20 persone prenotate non partiranno e quindi accetterà automaticamente prenotazioni fino a 220 posti, venti in più della capienza dell'aereo.

Alcuni anni fa l'uomo aveva ancora un controllo del sistema, un supervisor valutava di volta in volta la situazione, dando la conferma o meno delle prenotazioni.

Oggi invece queste percentuali vengono aumentate con dei modelli statistici di calcolo sempre più sofisticati forzando dei dati che diventano sempre più modelli

robotici e non umani. Tutto questo, al fine di non far volare l'aereo con un numero di passeggeri che non dia un utile al volo.

Altro sistema comunemente usato dalle compagnie aeree per battere la concorrenza, è quello di indicare nel biglietto la normale tariffa pubblicata ed incassare un importo inferiore (anche questo sistema è molto facile da gestire con l'uso dei sistemi informatici), nel biglietto viene indicato un "tour code" che gestisce automaticamente questo tipo di transazione. Qualche furbo ha cercato di farsi restituire l'importo intero per non aver utilizzato il biglietto senza accorgersi che nello stesso c'è scritto "not refundable" (non rimborsabile); si spende meno, si partecipa ad una truffa, ma se non si sta attenti non si riprende neanche un franco.

Tariffe telefoniche e carte prepagate

Oggi non si dà più valore al centesimo, che viene usato a mo' di gadget anche sulle bottiglie di nocino. Eppure esiste ancora ed è comunemente usato da tutte le amministrazioni (enti statali, istituti bancari, compagnie elettriche e telefoniche). Consideriamo per esempio il sistema tariffario applicato dalle società di telecomunicazione di tutto il mondo. Le Telecom riescono con il loro software a gestire qualsiasi complicità elaborando dati impossibili da decifrare con una tassazione al centesimo. In alcune fasce orarie si usa il metodo dell'arrotondamento del tempo d'uso della conversazione telefonica. Si arriva poi al parossismo negli scatti calcolati con un tempo da cronometristi, 29 secondi ed otto decimi: altro che Alberto Tomba! Questo è uno dei metodi meno trasparenti di gestire e far pagare un servizio pubblico. Nessuno è in grado di controllare l'applicazione delle tariffe. Quello che è sconcertante è l'uso massivo dell'ausilio informatico specie nei

ritmi di conteggio degli scatti a tempi brevissimi. Nelle ore di punta in teleselezione, gli scatti, durante la conversazione, sono di una manciata di secondi e si prendono in considerazione anche i decimi incluso il tempo che impiegate per abbassare la cornetta: basta metterci meno di un centesimo di secondo che si va a pagare lo scatto successivo, per questa tassazione le Telecom sono riuscite a predisporre un software di tariffazione estremamente preciso; cosa accade però, se lo scatto viene superato anche di un solo centesimo di secondo? Viene addebitato, arrotondando per eccesso, lo scatto successivo. Immaginate quindi, i miliardi di comunicazioni di questo genere ogni anno. Se le Telecom sono così

brave a preparare un software al centesimo di secondo per la tariffazione, dovrebbero non arrotondare i tempi e far pagare l'effettivo consumo, ma questa si chiama scienza degli arrotondamenti.

Un altro aspetto riguarda un oggetto molto in voga e pubblicizzato: le famose carte prepagate tra cui figurano quelle telefoniche (le cosiddette taxcard) e quelle che vengono usate per i Natel. Pezzi di plastica che oggi, grazie alla diffusione raggiunta, rappresentano anche un mezzo indiretto per la pubblicità e per i collezionisti. Acquistando le carte a prepagamento si diventa finanziatori delle società che le emettono che ricevono in contanti somme destinate a pagare un servizio del quale si beneficerà in futuro, per giunta senza o dubbia restituzione dell'importo qualora non si usufruisca della carta. E non è dato sapere quante siano le carte pagate e non utilizzate interamente o parzialmente e non rimborsate.

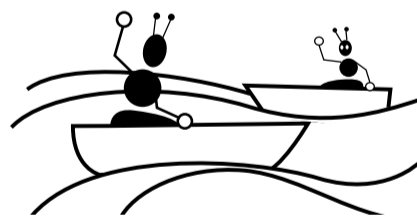
Mercati turbati dalla rete

Internet rappresenta senz'altro il mezzo più rapido per far circolare in modo anonimo le più svariate notizie tra milioni di persone. Nei vari Forum e nelle Chat della rete è sufficiente inserire informazioni dal sapore confidenziale o gonfiate ad arte, o semplici voci, provocando così vendite o acquisti di azioni o valute da parte di centinaia di migliaia di utenti. C'è sempre la convinzione che l'informazione, data da un computer, sia rigorosamente esatta e siamo indotti a credere di aver ricevuto informazioni giuste e di prima mano. Anche questo è un crimine legalizzato. E negli Stati Uniti si è già verificato varie volte tanto da interessare la Securities Exchange Commission e l'Fbi.

Ci aspettavamo di trovare il massimo sul servizio Internet delle Swisscom, ma apprezzando le buone intenzioni siamo rimasti piuttosto sorpresi nel verificare una serie di situazioni anomale nella parte italiana del sito www.bluewin.ch.

Una delle più clamorose riguardano le pagine gialle. Non vorremmo parlare di errori linguistici, ma non possiamo tacere il fatto che non si può sfogliare l'elenco se non ripetendo le interrogazioni di volta in volta e accontentandosi delle 17 ditte presenti su ogni schermata con la frase finale "Trovato troppe indicazioni, per favore precisare". Non parliamo poi del tipo di grafica e del carattere usato per questo servizio. E pensare che in alcuni Paesi il business delle pagine gialle oltre ad essere molto richiesto è multimilionario.

Analoga situazione si verifica nella parte relativa al nuovo servizio di elenchi di posta elettronica. Quello che colpisce maggiormente è il fatto che tutte le iniziative



Incontri navigando

Bluewindow inciampa su lingua e sicurezza



che attengono la possibilità di stipulare contratti con le Swisscom attraverso Internet non hanno le benché minime caratteristiche di sicurezza, per cui accedendo a questo servizio si riesce a fare, ad esempio, un'operazione di trasloco di un numero telefonico senza avere un minimo di controllo sulla persona che esegue la transazione.

In teoria, si può far traslocare le linee telefoniche, o altri servizi, di chiunque in Svizzera senza alcun problema. Per non parlare poi del sistema dei campi obbligatori sul modulo d'ordine. Alcuni campi sono evidenziati con un asterisco con l'invito a compilarli obbligato-

riamente. Orbene se non si completa il modulo con tutti i campi il sistema dà un errore con il messaggio: "Errore!!! Non ha compilato tutti i campi obbligatori. Ritorni al modulo. Grazie!". Semplici sistemi di controllo e una più attenta verifica di qualità potrebbero evitare questi inconvenienti.

Ritornando agli indirizzi elettronici, quello che non si capisce è il messaggio che viene a video dopo aver dato il proprio e-mail, dove dice: "Grazie. La vostra iscrizione viene elaborata. Se volete pubblicare ulteriori indirizzi elettronici" poi una serie di istruzioni e in fine "Questa funzione potete ripetere a piacimento". Una sorta di

incitamento, forse, a mettere tutta una serie di indirizzi di fantasia.

E pensare che se si va a cercare gli indirizzi e-mail dei dipendenti Swisscom non si trova nulla.

Un sito come questo, dovrebbe essere dedicato maggiormente ad un servizio agli utenti che poi sono coloro che lo pagano, mentre invece buona parte dello stesso (spesso e volentieri infarcito di terminologia inglese come per esempio nella pagina "Facts and figures" dove l'organigramma aziendale viene riportato in tutte le sezioni e descritto parte in italiano parte in francese) è dedicato a cose di cui l'utente se ne fa poco o nulla.

Niente da eccepire invece sulla grafica che però, come ripetiamo, andrebbe sfruttata per dare un servizio ai clienti.

In numerose parti del sito italiano vengono mischiate anche istruzioni e pagine in altre lingue, per esempio nell'offerta dell'elenco telefonico elettronico.

Voto: 5 su 10

@ E-mail @

Un ticinese nella Valle del silicio

Qui di seguito vi proponiamo un'interessante testimonianza sul telelavoro (argomento trattato alcune settimane fa nel "Cibervillaggio" con particolare riferimento alla Baia di San Francisco) giunti da Silicon Valley e per la quale ringraziamo l'autore.

«Ho letto con interesse l'articolo sul telelavoro, dato che la cosa mi riguarda da vicino. Vivo in California da sette anni e da due e mezzo lavoro nella Valle del Silicio, pur abitando ancora a Berkeley. Con il boom economico nella Valle il traffico ha

registrato un incremento esponenziale, così la necessità di incoraggiare il telelavoro non si è fatta attendere. Il telelavoro, da pura curiosità semi-accademica, è divenuto uno strumento di lavoro utilissimo. Prova ne sia che da uno sparuto gruppo di utenti nei primi anni novanta si è passati alle migliaia di oggi. Anche la complessità e il tipo di lavoro si sono evoluti col tempo: dall'inserzione di dati allo sviluppo di intere linee di prodotti informatici. Non si lavora più solo dal proprio domicilio ma anche da mini uffici collegati con la

casa madre via reti dedicate super veloci. L'introduzione del telelavoro ha cambiato i ritmi di lavoro (non più legati agli orari d'ufficio ma ai ritmi dei dipendenti) e i requisiti di dipendenti e manager che ora non sono più alle prese con un gruppo fisico ma con un team sparso che risponde soltanto alla posta elettronica.

Il telelavoro non elimina soltanto 2-3 ore sciupate in autostrada ma anche riunioni superflue e burocrazia, incrementando efficienza lavorativa e, spesso, riducendo frustrazione sul lavoro.

Mentre gli impiegati vengono responsabilizzati molto maggiormente, il telelavoro richiede a capi progetto, architetti e direttori di diventare trascinatori, ispiratori e visionari. Insomma, le relazioni interpersonali verranno rivoluzionate da questo semplice strumento introdotto quasi in sordina e destinato a divenire sempre più importante nell'industria americana e, in un futuro prossimo, mondiale».

EDOARDO CHARBON, Ph.D. Cadence Design Systems, University of California, Berkeley