Steam Archivio dei rifiuti di assistenza e delle risposte predefinite — Il dossier “Steam”

Fonte: https://phishdestroy.io/steam_dossier/it/support_canned_refusals
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

COSA DIMOSTRA QUESTA SEZIONE
Questo repository documenta 137 screenshot originali conservati e 1,505 ricorsi delle vittime sottoposti a verifica, che descrivono in dettaglio la gestione automatizzata dei ticket di assistenza da parte di Valve. Ciò dimostra che, quando gli account vengono compromessi tramite reindirizzamento OpenID o generazione non autorizzata di chiavi API, l'assistenza di Steam ricorre sistematicamente a risposte standardizzate di rifiuto senza effettuare alcuna indagine tecnica. Rifiutando categoricamente il ripristino degli articoli o la divulgazione delle tracce di audit, la piattaforma trasferisce l'intera responsabilità per i difetti strutturali di autenticazione sui titolari degli account compromessi.

Tutte le schermate sono immagini acquisite da terze parti. Il copyright e i contenuti rimangono di proprietà dei rispettivi autori e delle rispettive piattaforme (utenti di Reddit, autori della community Steam, recensori di Trustpilot, X e autori di post su YouTube). Sono riprodotte esclusivamente a scopo identificativo e di informazione di interesse pubblico; non viene rivendicata alcuna titolarità. Ogni immagine è collegata alla sua fonte primaria.

Figures reported on the source page

Measure	Reported value	Scope
Documentazione ufficiale	1505	Ricorsi delle vittime verificati e discussioni relative alle contravvenzioni
Screenshot archiviati	137	Acquisizione dei ticket ad alta risoluzione salvati localmente
Tasso di ripristino	0.0%	Annullamenti concessi nei casi relativi alle operazioni di "API" - dirottamenti chiave
Duplicazione dei modelli	100%	Riutilizzo delle trascrizioni testuali da parte di tutto il personale (Ilya, Roger, Maverick)

Prove forensi: i tre pilastri fondamentali del rifiuto di collaborazione

PILASTRO 01 · AMMISSIONE Allegato R -014

La confessione di Roger: confermata l’attacco MitM a API

Nella risposta al ticket n.1cp582i, Steam, il membro dello staff di assistenza “Roger” ammette per iscritto che gli hacker annullano transazioni legittime tramite API e le sostituiscono con bot clonati in pochi millisecondi, ma si rifiuta di ripristinare gli oggetti e invita la vittima a rivolgersi a un “tecnico informatico locale”.

Verifica la dichiarazione scritta di ammissione ↗
PILASTRO 02 · ESCALATION Allegato R -012

7-Day trading: mantenere la posizione, non intervenire

Una vittima ha fornito lo SteamID64 degli account dell'hacker durante il periodo di sospensione delle operazioni di trading giornaliero di "7-". I membri del team di assistenza "Artem" e "Ilya" si sono rifiutati di bloccare gli oggetti rubati, adducendo come motivazione la scarsità degli oggetti virtuali, e hanno chiuso il ticket con un messaggio standard automatizzato.

Visualizza il resoconto relativo a più membri del personale ↗
PILASTRO 03 · POLITICA Allegato R -002

Scarsità di mercato rispetto ai diritti di proprietà

La politica ufficiale di Valve in materia di ripristino degli oggetti stabilisce esplicitamente che gli oggetti non vengono restituiti poiché il loro ripristino "ridurrebbe la loro scarsità e gonfierebbe l'economia, abbassando il valore degli oggetti sul Mercato della Comunità".

Screenshot della politica di ispezione ↗
Genesi storica · 22 March 2018 a 2026
Allegato H -003 · 8-: superficie di attacco non protetta da patch per un anno

La prima sostituzione commerciale di cui si abbia traccia (22 marzo 2018)

Esattamente una settimana prima che Valve imponesse la sua controversa "7-" (sospensione di 24 ore per gli scambi giornalieri) sugli oggetti di Counter-Strike, la comunità degli scambiatori ha scoperto i primi casi concreti di **Steam Exploit di reindirizzamento del traffico sul sito API**. Gli autori dell'attacco hanno dirottato delle sessioni web per generare una chiave non autorizzata API all'indirizzo `steamcommunity.com/dev/apikey` senza la conferma da parte di Mobile 2FA, consentendo ai bot di annullare e sostituire le operazioni in tempo reale.

Avviso del 2018e di marzo: *"I truffatori sono in grado di rilevare automaticamente questa offerta di scambio e la rifiuteranno sul tuo account, poiché dispongono della tua chiave Steam API. Il bot truffaldino ti invierà quindi un'offerta di scambio per le stesse skin... e tu non noterai alcuna differenza!"*
Percorso delle testimonianze storiche
22 Mar 2018: Prima sostituzione documentata dell'API
2019: Il supporto standardizza la difesa contro il "malware"
2020: Script "Chiudi richiesta di assistenza" reso più sicuro
2022–2026: Automazione del phishing tramite BitB e codici QR
Apri il thread originale su Reddit "2018" ↗

Primary sources

137 gallery cards refer to 78 distinct primary URLs. Images and repeated exhibit captions are omitted from this reading edition.

Full visual archive and original captures