

Las quejas de los clientes obligan a una telefónica canadiense a abandonar los contenidos pornográficos

Telus, la segunda mayor compañía telefónica canadiense, comenzó en enero a ofrecer contenidos pornográficos para sus usuarios de telefonía móvil. Era la primera telefónica en hacerlo en Estados Unidos y Canadá, aunque ya ofrecía esos servicios a través de Internet, donde tiene varios miles de suscriptores a este tipo de contenidos. No obstante, temía que el servicio provocara reacciones.

En efecto, el lanzamiento provocó numerosas quejas por parte de clientes de la compañía; algunos cancelaron sus contratos; un cliente inició una demanda judicial y otros anunciaron que se desprendían de sus acciones de Telus. Telus no facilita un sistema para bloquear el navegador de Internet de los teléfonos móviles, como han solicitado numerosos clientes para sus hijos.

Telus respondió a las quejas con una campaña informativa en la que defendió que ese tipo de contenidos estaba al alcance de cualquier teléfono o PDA con acceso a Internet, que el nuevo servicio era legal y que tenía los sistemas de control pertinentes para impedir que los menores accedieran a esos contenidos.

No fue suficiente para frenar las quejas de clientes, tanto de particulares como de empresas. Según Janet Yale, vicepresidenta ejecutiva de Telus, "todas esas personas conocían y comprendían nuestra información, pero eso no cambió su opinión respecto de si deberíamos o no continuar prestando ese servicio".

El arzobispo católico de Vancouver, Raymond Roussin, se sumó a las críticas los primeros días de febrero, y reclamó un servicio de telefonía móvil libre de pornografía.

Asimismo, declaró que se había puesto al habla con parroquias y colegios católicos para que no renovaran sus contratos de acceso inalámbrico a Internet con Telus. También animó a los católicos y al resto de personas preocupadas por la noticia a que se pusieran en contacto con Telus para expresar su malestar. El obispo de Calgary, Fred Henry, hizo otro tanto.

El 21 de febrero, Telus anunció que cancelaba el servicio de contenidos pornográficos. Yale reconoció que habían recibido cientos de quejas de clientes en las que "quedaba claro que no apoyaban la iniciativa. Hemos respondido a nuestros usuarios" ("The Globe and Mail", 22-02-2007). Asimismo, explicó que la decisión se tomó después de estudiar el asunto con detenimiento, pero que "no se había previsto una reacción de esa naturaleza".

En Francia, desde hace un año los padres pueden solicitar un sistema de control sobre los teléfonos móviles de los hijos. El balance de 2006, hecho público por el Ministerio para la Familia, muestra que se han solicitado 150.000 bloqueos de conexiones con "sitios sensibles". Esta activación, gratuita y voluntaria, es propuesta sistemáticamente por los operadores, para los niños de 12 a 17 años, desde la compra del móvil.