



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

A) Descripción de los servicios

LÓGICA INDUSTRIAL, S.A. DE C.V. –en lo sucesivo, “**LOGITEL**”– prestará los servicios de telefonía pública y de acceso a internet al amparo del Título de Autorización **IFT/223/UCS/AUT-COM-034/2016**, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, el “**IFT**”–, el 7 de abril de 2016 –en lo subsecuente, el “**TÍTULO DE AUTORIZACIÓN**”, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT en el folio electrónico **FET085963AU-100389**, al cual puede accederse vía electrónica en la siguiente dirección: <http://rpc.ift.org.mx/rpc/>; así como de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el modelo de contrato de adhesión aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo sucesivo, la “**PROFECO**”– y el IFT.

Del mismo modo, **LOGITEL** comercializará, de manera no discriminatoria, sobre la base de igualdad y con base en la tarifa y calidad convenidas, los servicios de telefonía pública y de acceso a internet a los usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones de los concesionarios con los que celebre los convenios correspondientes.

A.1) *Servicio de telefonía pública*

LOGITEL presta el servicio de telefonía pública exclusivamente mediante la conexión de aparatos telefónicos de uso público a líneas telefónicas conmutadas, suministradas por concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizados para prestar el servicio de telefonía local.

En síntesis, los servicios que prestará **LOGITEL** a los usuarios finales a través de líneas y servicios de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones autorizados para prestar el servicio de telefonía local, son los siguientes:



- ✓ Servicio local –llamadas a números fijos y móviles nacionales–.
- ✓ Larga distancia internacional.
- ✓ Llamadas gratuitas a números de emergencia, conforme a lo que dispone la fracción II, del artículo 7°, del Reglamento del Servicio de Telefonía Pública.
- ✓ Acceso gratuito a números 800, en los casos que **LOGITEL** haya suscrito los contratos respectivos con los concesionarios de larga distancia.

A.2) Servicio de acceso a internet

LOGITEL ofrece el servicio de acceso a internet a través de los teléfonos públicos instalados en la mayoría de las áreas urbanas y suburbanas de la República Mexicana; brindando una amplia variedad de tarifas y tiempo de servicio, accesibles para todos los segmentos de mercado.

Para recibir el servicio de provisión de acceso a internet, el usuario deberá conectarse a través de las casetas telefónicas de uso público de **LOGITEL** identificadas con la publicidad respectiva, haciendo uso de cualquier dispositivo de su propiedad con tecnología inalámbrica Wi Fi.

Las instrucciones para que el usuario active el servicio de provisión de acceso a internet están visibles en las casetas telefónicas de uso público, así como en el portal de internet de **LOGITEL**: www.logitel.com.mx.

B) Equipo necesario para la prestación de los servicios y condiciones del mismo en cuanto a propiedad y comercialización

La propiedad de los aparatos telefónicos instalados por **LOGITEL**, en todo momento, será de dicha empresa autorizada. Tales equipos están debidamente homologados ante el IFT.

Por lo que hace a la comercialización de los equipos, y derivado de la naturaleza de los servicios que presta **LOGITEL**, ésta no existirá, pues la propiedad de los equipos de telefonía pública y sus accesorios, en todo momento, la tendrá **LOGITEL**, quien únicamente instalará tales aparatos en lugares públicos o semi-públicos para que mediante la utilización de los mismos los usuarios finales puedan acceder a los servicios de telefonía pública y de acceso a internet.



C) Formas y tiempos de medición, tasación y procedimiento de cobranza de los servicios

Las tarifas y sus reglas de aplicación están inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT; se encontrarán visibles en las casetas telefónicas y además podrán ser consultadas tanto en el portal de internet de **LOGITEL**: www.logitel.com.mx como en el del IFT a través de la página: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

LOGITEL entregará factura, recibo o comprobante, por cada pago realizado por el usuario, en el que consten los datos específicos de la prestación del servicio de que se trate, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal. Dicho comprobante podrá ser obtenido por el usuario, comunicándose al número telefónico 01 (55) 55 74 69 35, o enviando un correo electrónico a la dirección contacto@logitel.com.mx.

Por tratarse de una contratación de ejecución instantánea, el contrato aplicable al servicio de acceso a internet entrará en vigor a partir del momento en que el usuario active ese servicio mediante los aparatos telefónicos de uso público identificados con la publicidad respectiva, y culminará en el momento en que haya transcurrido el número de horas del referido servicio, que hayan sido contratadas por el usuario. Por lo que hace al servicio de telefonía pública, el contrato de dicho servicio entrará en vigor a partir del momento en que el usuario haga uso de ese servicio mediante los aparatos telefónicos de uso público instalados por **LOGITEL**, y culminará en el momento en que el usuario cuelgue el auricular o una vez transcurrido el tiempo contratado con base en la llamada telefónica de que se trate.

C.1) *Servicio de telefonía pública*

El cobro y tasación del servicio de telefonía pública se hará con base en el **TIPO DE LLAMADA REALIZADA**, así como de la **TECNOLOGÍA DEL EQUIPO** a través del cual se efectúa la llamada por parte del usuario, es decir, si ésta se genera desde un equipo telefónico cuyo proveedor es un operador autorizado para prestar el servicio de telefonía local fijo o móvil, y con quienes **LOGITEL** tenga suscritos los contratos o convenios respectivos, pues la tarifa que dichos operadores le cobran a **LOGITEL** no es la misma.



El usuario podrá identificar la tecnología utilizada en cada uno de los aparatos telefónicos instalados y operados por **LOGITEL** y, por consiguiente, el costo por tipo de llamada con base en la información que se encontrará, en un lugar visible, en cada caseta telefónica.

El servicio de telefonía pública empezará a computarse desde el momento en que la llamada realizada por el usuario sea contestada y terminará una vez que haya transcurrido el tiempo establecido en las tarifas que se encontrarán visibles en la caseta telefónica desde la cual se esté haciendo la llamada por parte del usuario, las cuales también podrán consultarse en el portal de internet de **LOGITEL**: www.logitel.com.mx, así como en el IFT a través de la página: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

C.2) Servicio de acceso a internet

El cobro y tasación del servicio de provisión de acceso a internet se hará por **TIEMPO CONTINUO**, esto es, por el número de horas contratadas por el usuario, las cuales empezarán a computarse desde el momento en que éste active dicho servicio conforme a las instrucciones que se detallan en las casetas telefónicas correspondientes, y con independencia de que el usuario se encuentre o no conectado a una red Wi Fi o en una zona Wi Fi, y/o de si utiliza o no dicho servicio; y terminará una vez que haya transcurrido el número de horas del servicio de provisión de acceso a internet contratadas por el usuario.

En estas condiciones, la duración del servicio de provisión de acceso a internet será conocida e informada al usuario desde el momento de activación del mismo, sin que le sea posible a **LOGITEL**, con posterioridad a ese hecho, informar al usuario que dicho servicio está por concluir, pues una vez que el usuario abandona el portal de internet de **LOGITEL** para navegar en sitios de terceros, éste último estará imposibilitado para enviar alerta alguna al usuario.

No obstante lo anterior, al momento de la contratación del servicio de provisión de acceso a internet, **LOGITEL** informará al usuario mediante el sitio web: <http://www.wicoín.com.mx/>, la fecha y hora de inicio y término del referido servicio.

Una vez transcurrido el tiempo del servicio de provisión de acceso a internet contratado por el usuario, éste se suspenderá automáticamente.



El servicio de provisión de acceso a internet será prestado por **LOGITEL** en beneficio del usuario sin límite en el consumo de los megabytes que podrán ser utilizados por éste.

C.3) Metodología de facturación y de aplicación de las tarifas

Respecto de la metodología de facturación y de aplicación de las tarifas es conveniente precisar que, en virtud de que los servicios se comercializarán a través de aparatos telefónicos de uso público instalados en lugares públicos o semi-públicos, no habrá una contratación directa por parte de **LOGITEL** con los usuarios de los servicios.

De este modo, y tratándose del servicio de telefonía pública, los usuarios deberán depositar en la alcancía del equipo telefónico las cantidades –tarifa– que esta permisionaria tenga vigentes y registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con base en el tipo de llamada de que se trate y el número de minutos que durará la llamada, mismas que se encontrarán en un lugar visible en el sitio donde se ubique el aparato telefónico de uso público. Las llamadas a los números de emergencia y a los números 800 serán gratuitas, éstas últimas dependiendo de los contratos que suscriba **LOGITEL** con los concesionarios de larga distancia.

En caso que la llamada no se complete, ésta no se cobrará al usuario, pues los equipos telefónicos están programados para hacer el reembolso de la cantidad que haya sido depositada.

Por lo que hace al servicio de acceso a internet, para la contratación y activación de ese servicio, el usuario deberá localizar las casetas telefónicas identificadas con la publicidad respectiva, que estarán instaladas en sitios públicos y/o semipúblicos; posteriormente, el usuario deberá descolgar la bocina; marcar el número telefónico que se indique en las casetas; depositar el importe que indica el teléfono, el cual estará debidamente inscrito como tarifa en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones; y escuchar y anotar la clave que se le indique.

Hecho lo anterior, el usuario deberá activar en el dispositivo de su propiedad la opción de Wi Fi; buscar la red respectiva; conectarse a ésta; abrir el navegador o explorador de su



preferencia, el cual mostrará la página de login del servicio; introducir la clave; y dar click en el botón login.

Las instrucciones para activar el servicio de acceso a internet se encontrarán visibles en las casetas telefónicas de uso público respectivas y en el portal de internet de **LOGITEL**: www.logitel.com.mx.

D) Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen en la comercialización de los servicios

LOGITEL garantiza a los usuarios finales que los servicios se prestarán de forma continua y eficiente, de conformidad con la legislación aplicable, y sujeto a las condiciones operativas y a los estándares de calidad establecidos en el título de concesión de los concesionarios de quienes comercialice los servicios, por lo que **LOGITEL** no ofrecerá a los usuarios finales condiciones distintas a las que pueda obtener de los concesionarios respectivos.

E) Teléfonos, correos y centros de atención a clientes

Por la naturaleza de las comercializadoras de servicios de telecomunicaciones, el único servicio administrativo que prestará **LOGITEL** será la recepción de quejas, reportes de fallas y sugerencias.

Para esos efectos, **LOGITEL** atenderá gratuitamente las consultas, reportes, quejas y sugerencias de los usuarios las 24 horas del día, los 365 días del año. Dicho sistema operará mediante el número telefónico (55) 55 74 69 35, de cobro revertido, el portal de internet: <http://www.logitel.com.mx/v2/contacto.html>, y la cuenta de correo electrónico contacto@logitel.com.mx.

En caso que se presenten fallas en los servicios, el usuario deberá levantar el reporte respectivo por cualquiera de los medios arriba indicados para que, de ser el caso, **LOGITEL** envíe de forma inmediata a su personal técnico para que haga las reparaciones correspondientes o el reemplazo de los equipos, según sea el caso.



Las oficinas corporativas de **LOGITEL** se ubican en Insurgentes Sur 286-Mezanine, Colonia Roma, C.P. 06700, en la Ciudad de México. El horario de oficina es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas, y sábados de 9:00 a 12:00 horas.

F) Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes

LOGITEL solucionará las aclaraciones, quejas y reparaciones relacionadas con fallas de los servicios dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del reporte respectivo por parte del usuario; en caso que las interrupciones o fallas en la prestación de los servicios obedezcan a causas directamente imputables a **LOGITEL**, éste se obliga a reanudar los servicios dentro de las 24 horas siguientes a que ello ocurra.

Las bonificaciones, cuando resulten aplicables conforme a lo previsto en el contrato de adhesión respectivo, **LOGITEL** las efectuará en efectivo o en especie en sus oficinas corporativas.

G) Cambio de paquete o de servicio

En virtud de los servicios que comercializa **LOGITEL**, así como por tratarse de una contratación de ejecución instantánea, no existirán paquetes o servicios diversos a los que se pueda cambiar el usuario.

En todo caso, el usuario podrá contratar los servicios en el momento que éste decida, sea de manera conjunta y simultánea, o por separado.

H) Política de cancelación

Sin perjuicio de las causales de cancelación de los servicios previstas en los contratos de adhesión respectivos, el usuario podrá cancelar el contrato de adhesión, sin necesidad de recabar la autorización de **LOGITEL**, y sin penalización alguna, cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve tal contrato por continuar usando y pagando el servicio contratados originalmente.



Del mismo modo, el usuario podrá terminar de manera anticipada el contrato de adhesión, sin responsabilidad alguna, en caso que **LOGITEL** no preste los servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes. En este caso, **LOGITEL** deberá devolver al usuario las cantidades entregadas por éste por adelantado.

Asimismo, si **LOGITEL** modifica unilateralmente las condiciones previamente aceptadas por el usuario o aumenta las tarifas, el usuario tendrá derecho de dar por terminado el contrato de adhesión, sin penalización alguna, aun cuando no se hubiese vencido el plazo fijado para ello, si así lo manifiesta el usuario dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha en que recibió el aviso de modificación del mismo.