



CODIGO PRÁCTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA RUNTIME TELECOM, S.A DE C.V.

1. El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos comerciales respecto de la operación aplicados al Título de Concesión Única para Uso Comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 9 de julio de 2025, a favor de RUNTIME TELECOM, S.A. DE C.V.

2. ¿QUIÉNES SOMOS?

Nos especializamos en llevar conectividad de internet a los lugares donde otros no llegan, con más de 13 años de experiencia, somos una empresa conformada por un grupo pequeño de personas enfocadas en servicios de telecomunicaciones para que tú y tu familia tengan una vía de comunicación por medio de Internet, sintiéndonos orgullosos de ser la primera y única empresa WISP (Proveedor de servicio de Internet Inalámbrico) en la región.

3. WIPS

Un proveedor de servicios de Internet inalámbrico (en inglés, wireless Internet service provider, abreviado WISP) es un proveedor de servicios de Internet con una red basada en conexiones inalámbricas. Pueden ser hotspots Wi-Fi, un operador con una infraestructura Wi-Fi. Frecuentemente ofrecen servicios adicionales, como contenido basado en localización, Virtual Private Networking y Voz sobre IP y televisión. Recientemente se están creando WISP utilizando modelo de despliegue femtocelda, esto es, el uso de los pares de cobre liberalizados para crear los enlaces troncales. La solución permite crear una elevada densidad de cobertura sin necesidad de emplear técnicas complementarias, algo parecido a instalar 200 ADSL en una ciudad, pero con sólo un router wifi para dar acceso a los usuarios de forma inalámbrica. La solución es muy potente ya que permite alta densidad de cobertura con muy baja potencia de antenas, de hecho, femtocelda es una de las opciones futuras para las redes de los operadores móviles

Internet Inalámbrico, es un sistema de tecnologías de internet que permite transmitir y recibir datos a través de ondas de radio, sin la necesidad de implementar redes alámbricas. Las redes de internet inalámbrico se despliegan por medio de radio bases (torres con antenas), estas se comunican entre sí, permitiendo conectar a los usuarios a la gran carretera de información mundial. Una vez que las radio bases se han instalado en una zona, es necesario establecer pequeños puntos de acceso, con antenas de menor tamaño, para permitir la conectividad de computadoras, tablets o teléfonos inteligentes a la red de internet inalámbrico. El internet inalámbrico es una gran solución para disminuir la brecha digital, ya que, por la versatilidad, capacidad y velocidad de sus redes, es posible conectar a comunidades lejanas en poco tiempo y con alta calidad en los servicios de transmisión de datos.

4. SERVICIOS

- **Internet inalámbrico:** contamos con los mejores paquetes y servicios de internet para uso residencial y comercial, así como de Internet dedicado. Brindamos servicio a través de antenas de radio frecuencia, llegando a mayores distancias.
- **Internet Fibra óptica:** contamos con los mejores paquetes y servicios de internet para uso residencial y comercial, así como de Internet dedicado. Brindamos servicio a través de fibra óptica

5. PRECIOS

Actualmente RUNTIME TELECOM, S.A. DE C.V. ofrece planes de internet con las siguientes características:

Plan	Carga	Descarga	Precio
Lite	4	8	\$299 MXN
Residencial	7.5	15	\$349MXN
Residencial Plus	10	20	\$449MXN
Comercial	15	30	\$599MXN
Empresarial	25	50	\$899MXN
Fibra 80	40	80	\$369MXN
Fibra 150	75	150	\$449MXN
Fibra 250	125	250	\$599MXN
Fibra 500	250	500	\$899MXN
Fibra 1000	500	1000	\$1299MXN

Instalación:

Instalación	El precio de la instalación será definido para cada usuario dependiendo del área y localidad donde se va a prestar el servicio.
-------------	---

6. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Centros de atención a clientes: Runtime Telecom Maravatío: lunes a viernes de 9:00 a 18:600 | sábado 9:00 a 14:00

Suc. Epitacio huerta: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 | Domingo 10:00 a 15:00

Ciber Medina: lunes a Domingo de 10:00 a 13:00 | 17:00 a 21:00

Horarios de atención via telefónica y whatsapp: Lunes a Viernes de 8:00-20:00 Domingo y Sábado de 9:00-18:00: +52 447 150 1281 | +52 786 100 8025

Atención 24/7 email: **info@runtimewifi.mx**

7. COBERTURA

Para mayor información respecto de la cobertura de RUNTIME TELECOM, S.A. DE C.V., favor de visitar la página web

<https://www.runtimewifi.mx/planes>

<https://www.runtimewifi.mx/fibra>

En caso de tener alguna duda respecto de si podemos cubrir o no cierto domicilio favor de comunicarse a los medios de contacto anteriormente señalados

- La empresa **RUNTIME TELECOM, S.A. DE C.V.** se compromete a ofrecer servicios de calidad a sus clientes. Esto incluye una conexión estable, velocidades de descarga y carga rápidas, soporte técnico profesional y una amplia gama de planes de precios competitivos.
- La empresa se compromete a mantener la privacidad y seguridad de los datos personales de sus clientes. Esto incluye la protección contra el uso indebido o el acceso no autorizado a los datos personales almacenados en nuestros servidores.

- La empresa se compromete a proporcionar un servicio confiable y sin interrupciones. Esto incluye la vigilancia continua del rendimiento del servicio para detectar problemas potenciales antes de que afecten al usuario final.

- La empresa se compromete a proporcionar soporte técnico profesional para ayudar a los usuarios finales con cualquier problema relacionado con su conexión o dispositivo móvil compatible con la red. Esto incluye asistencia por teléfono, correo electrónico, chat en vivo y foros en línea para resolver cualquier problema que puedan tener los usuarios finales.

- La empresa se compromete a proporcionar una política clara sobre el uso adecuado del servicio para evitar el abuso o el acceso no autorizado a la red por parte de terceros no autorizados. Esto incluye limitar el ancho de banda disponible para cada usuario, limitar el número máximo de dispositivos.26/09/2025