

San José, 5 de agosto de 2026

07593-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
DENOMINADO “CONTRATO SERVICIOS MÓVILES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA
PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ELECTRICIDAD**

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y; en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud de homologación del contrato de adhesión y su respectiva carátula presentada por el **Instituto Costarricense de Electricidad** tramitada en el expediente **I0053-STT-HOC-00364-2026**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de oficio consecutivo 263-110-2026 de fecha 18 de febrero de 2026, remitido vía correo electrónico en la misma fecha, la señora Yaila Sánchez Canessa en representación del **Instituto Costarricense de Electricidad** en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “**CONTRATO SERVICIOS MÓVILES**” y su respectiva carátula. (NI-02224-2025).
- 1.2. Que mediante oficio número 05075-SUTEL-DGC-2026 del 27 de mayo de 2026, notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las **primeras observaciones** al contrato y carátula de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)”

1. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:

- a) Se solicita incluir el URL directo a la información de los otros medios de contacto disponibles para el usuario final, de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) y 11 inciso 2) del RPUF y a la vez contribuya a reducir la extensión del contrato.
- b) A pesar de que en la carátula se establece el subsidio del terminal, en el sitio WEB se informa que las condiciones de financiamiento del terminal son a través de una entidad bancaria. En caso de que los terminales únicamente se ofrezcan con financiamiento bancario, se deben eliminar de la carátula las casillas relacionadas a la permanencia mínima al resultar contrarias y violatorias a los derechos del usuario final al no contemplar **un beneficio para el usuario final que justifique una permanencia mínima con el operador en la relación contractual del servicio de telecomunicaciones**, según lo

San José, 5 de agosto de 2026

07593-SUTEL-DGC-2026

establecido en la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel y los artículos 45 inciso 2) de la LGT, 3 inciso 42), 4 inciso 2) y 38 del RPUF.

- c) En el caso de que, efectivamente se otorgue un pago en tractos o subsidio por parte del operador al usuario final; es decir, sin el financiamiento de un tercero, se solicita que se consigne un espacio para la prima cancelada por el usuario de conformidad con el inciso 7) subinciso b) de la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel.
- d) Incluir los ajustes señalados en los puntos 8 y 9 sobre las autorizaciones de cobertura y cargos de un servicio a otro. Asimismo, en la información sobre los niveles de cobertura del servicio se recomienda al operador señalar la tecnología sobre la cual se brindó la información.

2. En lo relativo al cuerpo del contrato se deberán ajustar las siguientes cláusulas:

- a) En la **cláusula segunda** sobre la formalización del contrato, se solicita incluir los ajustes señalados sobre la firma del contrato de adhesión, para que se comprendan las modalidades equivalentes a la firma manuscrita de conformidad con el artículo 43 del RPUF.
- b) En relación con la **cláusula quinta** sobre las características de los servicios, no queda claro a qué refiere las mensualidades preferenciales y cuál es el beneficio económico al usuario, siendo que un **descuento no puede estar asociado a un plan de servicios con permanencia mínima**, de conformidad con la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel. Asimismo, en el punto 5.3 deben incluirse los URL directos a los precios actualizados de los planes comercializados y verificar la denominación de los planes ya que se mencionan los planes "Ultra K" que no concuerdan con publicados en el sitio WEB.
- c) En la **cláusula sexta** sobre la conexión del servicio, se solicita ajustar los supuestos de no instalación a la realidad contractual, siendo que según la información disponible en el sitio WEB del operador no existen cargos por instalación y, por ende, en los supuestos de la no instalación del servicio, no procede la devolución o cobro al usuario por dicho concepto, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
- d) Valorar la relevancia de la **cláusula décima** sobre la suspensión a solicitud del cliente siendo que dicha figura ya no se encuentra regulada por el RPUF vigente.
- e) No procede lo indicado en la **cláusula décima quinta** en cuanto a que la velocidad del usuario puede verse disminuida al ser una red de mejor esfuerzo, siendo que el operador debe de informar los mapas de cobertura del servicio y cumplir la velocidad ofrecida comercialmente de conformidad con el artículo 45 inciso 13) de la LGT y numeral 16 inciso 3) sub incisos a) y b) del RPCS y cumplir con los niveles de calidad de servicio establecidos en el RPCS.
- f) En la **cláusula décima séptima** sobre compensación de interrupciones se solicita eliminar el último párrafo ya que se encuentra contenido en la cláusula 20 sobre las eximentes del operador.
- g) En la **cláusula décima octava** sobre la reparación de fallas se solicita eliminar el último párrafo sobre visitas a las instalaciones siendo que dicha disposición se encuentra enfocada para servicios fijos.
- h) Actualizar la **cláusula décima quinta** sobre las justas causas de terminación anticipada conforme la cláusula del contrato para servicios fijos homologado mediante acuerdo 040-072-2025 del 18 de diciembre de 2025 que se encuentra conforme a la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel.
- i) En la **cláusula vigésima sexta** sobre el cálculo de la penalización se establece que, la penalidad corresponde al precio del terminal menos la prima cancelada, sin embargo, no se establece en la carátula el espacio correspondiente para completar el monto de la prima, según lo requiere la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel. En todo caso se le solicita remitirse a lo indicado en el punto b) anterior.
- j) En la **cláusula vigésima séptima** sobre los precios del servicio se deben verificar los nombres de los planes, para determinar si realmente corresponden con los comercializados e incluir el URL directo para cada servicio comercializado.
- k) En la **cláusula trigésima primera** relativa a la terminación anticipada, únicamente se hace referencia al cobro de la penalización por retiro anticipado en caso de subsidio, por lo que, en el caso de haber un pago en tractos del equipo ligado al servicio de telecomunicaciones

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

debe señalarse también dicha modalidad, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF tal y como se indicó en la observación del punto b) anterior.

- l) En la **cláusula trigésima cuarta** debe ajustarse el plazo para la devolución de los cargos cobrados incorrectamente al usuario final, conforme el artículo 24 del RPCS.
- m) Finalmente, en la **cláusula trigésima sexta** se debe incluir el URL directo a la información donde constan los medios de pago, conforme el artículo 46 inciso 13) del RPUF.
- n) Como comentario general, se reitera que en el caso de que la entrega del equipo terminal no sea provisto por el operador en la modalidad de pago en tramos sino únicamente un financiamiento bancario, se deben eliminar las referencias a las condiciones de permanencia mínima del clausulado por resultar contrarias a lo establecido en la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel y los artículos 45 inciso 2) de la LGT, 3 inciso 42), 4 inciso 2) y 38 del RPUF.

3. En relación con el **sitio WEB** debe ajustar lo siguiente:

- a) En cuanto a las condiciones de permanencia mínima en los planes comercializados se establece una permanencia mínima de 24 meses con terminal asociado; sin embargo, a su vez se publicita que el terminal es **exclusivo para financiamiento bancario**:



Apple iPhone 17 Pro

Tu **plan kõi postpago** k2 plus o superior te da:

- Mayor cantidad de Gigas.
- Consumo ilimitado en WhatsApp, Facebook, Instagram, Waze y X.
- Gigas incluidos para **Roaming Datos** en países de América.

Además tu iPhone 17 Pro incluye el **kõi Seguro Protección Celular** contra situaciones inesperadas y daños accidentales.

Tu **kit kõi prepago**:

- Te lo llevas con **Chip kõi prepago**, que duplica todas tus recargas a partir de €1.000 o más y recibirás acceso para tus redes sociales favoritas por un año (según el monto de recarga que realices).

Financiamiento*

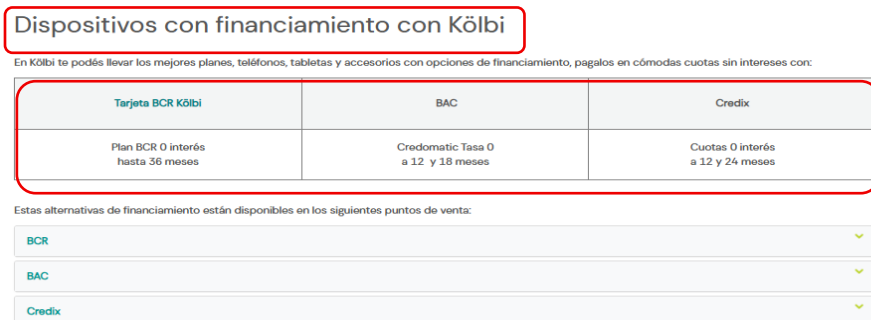
- Exclusivo **Tarjeta BCR kõi**: Plan BCR 0%, hasta 36 meses
- BAC Credomatic: A paguitos, Tasa 0, de 12 a 18 meses
- Credix: de 12 y 24 meses.

Solicitar

Especificaciones técnicas

¿Necesitas ayuda?

Imagen N° 1: Extracto de la información del sitio WEB del operador.¹



Dispositivos con financiamiento con Kõlbi

En Kõlbi te podrás llevar los mejores planes, teléfonos, tabletas y accesorios con opciones de financiamiento, pagalos en cómodas cuotas sin intereses con:

Tarjeta BCR Kõlbi	BAC	Credix
Plan BCR 0 interés hasta 36 meses	Credomatic Tasa 0 a 12 y 18 meses	Cuotas 0 interés a 12 y 24 meses

Estas alternativas de financiamiento están disponibles en los siguientes puntos de venta:

- BCR
- BAC
- Credix

Imagen N° 2: Extracto de la información del sitio WEB del operador.²

¹ Consultado el 28 de abril de 2025: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/telefonos/apple-iphone-17-pro

² Consultado el 28 de abril de 2025: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-adicionales-postpago/facilidades-de-pago

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

También puedes obtener tu postpago con un terminal

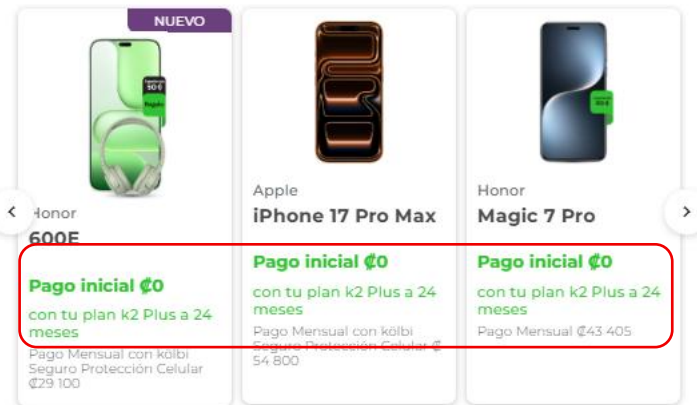


Imagen N° 3: Extracto de la información del sitio WEB del operador.³

Al respecto, según lo señalado de previo, se tiene que, de conformidad con la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel las condiciones de permanencia mínima deben suponer el subsidio o el pago en tramos del equipo terminal entregado por parte del operador y facturado junto con el servicio de telecomunicaciones. En concordancia, los artículos 3 inciso 42) y 38 del RPUF disponen que la permanencia mínima corresponde al plazo que el usuario se compromete a permanecer a cambio del subsidio o pago en tramos del terminal y se prohíbe condicionar la prestación de los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de permanencia mínima.

No obstante, las condiciones de financiamiento por parte de la entidad bancaria brindadas para la compra del terminal **no suponen un beneficio al usuario final que justifique el sometimiento a un plazo de permanencia mínimo con el operador asociado a un servicio de telecomunicaciones**. De manera que, la permanencia mínima es válida únicamente cuando el terminal sea entregado por el operador y las cuotas pagadas por el usuario al operador mediante la facturación del servicio de telecomunicaciones y no resulta factible establecer una permanencia mínima cuando la relación del financiamiento es ajena al operador dado que no representa un beneficio para el usuario y resulta contraria a los derechos del usuario final establecidos por el artículo 45 inciso 2) de la LGT y 4 inciso 2) del RPUF.

- b) En los precios de **paquetes de capacidad adicional** del servicio de acceso a Internet, se solicita sustituir el nombre de “**valor agregado**” por cuanto dicho término refiere a servicios de información de tarificación adicional:

Precios de Internet móvil como **valor agregado**

Velocidad hasta*	Capacidad asignada (GB)**	Precio IVA
512 Mbps	1	€2 000
1 Mbps	2	€4 000
1.5 Mbps	4	€7 000
2 Mbps	6	€12 000
3 Mbps	10	€16 000
4 Mbps	10	€20 000
5 Mbps	20	€24 000

Estos precios de Internet móvil como valor agregado aplican para consumo local.

*Velocidad hasta: la velocidad dependerá del dispositivo que poseas y la capacidad de la red móvil del ICE.

**Capacidad asignada (GB): es la capacidad de transferencia de datos asignada al plan, consumible durante el periodo de facturación mensual, según la velocidad contratada. Se contabilizará como consumo de la capacidad asignada la suma de cualquier transferencia de datos hacia la red (carga) o desde la red (descarga) en cualquiera de las redes móviles 2G, 3G y 4G.

La navegación de Internet en la red 3G o 4G está sujeta a la cobertura y disponibilidad de la red en la zona de uso del servicio celular, y a las características o configuración del teléfono o dispositivo móvil que utilices, adquirido en ICE u otro lugar.



Imagen N° 4: Extracto de la información del sitio WEB del operador.⁴

- c) Debe incluirse el procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de

³ Consultado el 28 de abril de 2025: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/plan/postpago/kplus>

⁴ Consultado el 28 de abril de 2026: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

respuesta omisa o insatisfactoria, ya que el sitio Web únicamente se muestra la siguiente información:

Sugerencias o Reclamos

Sus aportes son muy importantes, nos ayudan a mejorar para brindarte un mejor servicio.

Llená el formulario a continuación para enviarnos una sugerencia o presentar un reclamo y un ejecutivo de servicio lo atenderá.

Adicionalmente, ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención:

- Agencias ICE y Tiendas kólbi en todo el país.
- Centro de Servicio al Cliente 1193.
- Correo electrónico: Telegest@ice.go.cr

Imagen N° 5: Extracto de la información del sitio WEB del operador.⁵

d) **En relación con los términos y condiciones publicados⁶ para los planes de Datos Postpago**, se debe ajustar lo siguiente:

- En el artículo 8 debe ajustarse la referencia “el cliente navegará a la velocidad funcional **de hasta** 1 Mbps / 1 Mbps hasta el nuevo periodo de facturación de hasta 1Mbps/1 Mbps” por la siguiente: “el cliente navegará a la velocidad funcional **de** 1 Mbps / 1 Mbps hasta el nuevo periodo de facturación de hasta 1Mbps/1 Mbp”, la cual corresponde a la establecida en la carátula del contrato de adhesión conforme el artículo 36 inciso 7) del RPUF según la resolución RCS-298-2025 del Consejo de Sutel.*
- En el artículo 12 se debe incluir el enlace de los precios de los SMS como excedente:*

ARTICULO 12: El cliente podrá enviar y recibir mensajes de texto (SMS), los cuales se cobrarán en la factura mensual como excedente según tarifa vigente. Estos planes no cuentan con el servicio de voz.

Imagen N° 6: Extracto de los términos y condiciones de los planes de Datos⁷.

- En los artículos 13 y 14 se establece una **permanencia de 12 meses aun cuando el equipo es aportado por el propio usuario** y se establece una permanencia cuando los equipos son adquiridos por medio de **financiamiento bancario**, a pesar de que el operador brindado por el operador no tiene relación con dicho equipo terminal, lo cual resulta contrario a los derechos del usuario final establecidos por el artículo 45 inciso 2) de la LGT y 4 inciso 2) del RPUF. En este sentido, se reitera al operador que, **la permanencia mínima de un contrato de telecomunicaciones es válida únicamente cuando el terminal sea entregado por el operador (subsidio o pago en tramos) y las cuotas sean incluidas en la facturación del servicio de telecomunicaciones**, conforme la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel.*

ARTICULO 13: El cliente podrá contratar estos planes sin terminal ICE o aportar su propio terminal (el cual deberá estar homologado por la SUTEL), para lo cual deberá firmar un contrato a 12 meses. También podrá contratarlos con terminal ICE para lo cual deberá firmar un contrato a 12 o 24 meses.

ARTICULO 14: El pago del terminal ICE lo podrá realizar por medio de financiamiento interno (pago en cuotas) o externo (Credix, Credomatic o BCR kólbi).

Imagen N° 7: Extracto de los términos y condiciones de los planes de Datos⁸.

⁵ Consultado el 28 de abril de 2025: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/sugerencias-o-reclamos

⁶ *kólbi-términos+y+condiciones+--+Planes+Datos+Postpago.pdf

⁷ Consultado el 12 de mayo de 2026 en: [kólbi-términos+y+condiciones+--+Planes+Datos+Postpago.pdf](https://www.kolbi-cr.com/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/sugerencias-o-reclamos)

⁸ Consultado el 12 de mayo de 2026 en: [kólbi-términos+y+condiciones+--+Planes+Datos+Postpago.pdf](https://www.kolbi-cr.com/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/sugerencias-o-reclamos)

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

e) **En los términos y condiciones publicados para los planes Postpago K Plus, debe ajustar lo siguiente:**

- i. Se recomienda separar las condiciones que aplican al consumo nacional y al consumo de roaming internacional, para mayor comprensión al usuario, de conformidad con el artículo 11 inciso 1) del RPUF.
- ii. Deben ajustarse las referencias “velocidad funcional **de hasta** 448 / 384 kbps” por “velocidad funcional **de** 448 / 384 kbps” la cual corresponde a la establecida en la carátula del contrato de adhesión conforme el artículo 36 inciso 7) del RPUF según la resolución RCS-298-2025 del Consejo de Sutel.
- iii. En los puntos 6.3.3.2, 6.3.3.3 y 6.3.3.4 debe quedar claro que el consumo será acorde al límite financiero fijado por las partes o en su defecto por el establecido normativamente, de conformidad con la resolución RCS-221-2023 del Consejo de Sutel:

6.3.3.2. En caso de que el cliente consuma la totalidad de Gigas incluidos dentro de los Planes kölbi Postpago k plus k2, k3 e ilimitado para Roaming Datos América, recibirá un mensaje de notificación y una vez confirmado podrá continuar utilizando el servicio roaming, en la modalidad de cobro por consumo (según precios vigentes y país visitado). [Consultar precios aquí](#)

6.3.3.3. Además, se aplicarán las condiciones actuales del módulo control consumo, que permite llevar un control en línea de cuánto se ha consumido en Roaming Datos (en la modalidad de cobro por consumo) y que además brinda un límite de consumo inicial de \$50 (cincuenta dólares estadounidenses), que puede modificar en caso de requerirlo. [Ver información del Control Consumo acá](#)

6.3.3.4. En los Planes kölbi Postpago k1 plus, que no cuentan con Gigas Roaming América dentro de su composición, el cliente tendrá la opción de disfrutar del servicio de Roaming (Datos, Voz y SMS) estrictamente bajo la modalidad de cobro por consumo, según precios vigentes en cada país visitado. [Consultar precios](#)

Imagen N° 8: Extracto de los términos y condiciones de los planes K Plus⁹.

iv. Asimismo, en el punto 6.3.3.6 debe incluirse el enlace para consulta de los precios de datos, voz y SMS en roaming internacional:

6.3.3.6. Para el consumo de Roaming (Datos, Voz y SMS) en otras Regiones, aplica el precio regular según país que visite el cliente, en la modalidad de cobro por consumo. [Consultar precios](#)

Imagen N° 9: Extracto de los términos y condiciones de los planes K Plus¹⁰.

v. La redacción del punto 6.5.2 no resulta clara, por lo que se sugiere indicar que las Apps definidas son de consumo ilimitado a nivel nacional, y que, para el uso internacional estarán sujetas a la capacidad limitada de Roaming Internacional detallada en cada plan:

6.5.2. Apps ilimitadas son de consumo de internet nacional (dentro de Costa Rica) y no aplican para uso internacional en Roaming datos (fuera del país).

Imagen N° 10: Extracto de los términos y condiciones de los planes K Plus¹¹.

⁹ Consultado el 12 de mayo de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/57b9d68d-2693-472d-af86-d8a371d6c26f/kolbi-terminos-y-condiciones-de-planes-postpago-k-plus+%28a+partir+del+26+de+marzo+2026%29.pdf?MOD=AJPERES>

¹⁰ Consultado el 12 de mayo de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/57b9d68d-2693-472d-af86-d8a371d6c26f/kolbi-terminos-y-condiciones-de-planes-postpago-k-plus+%28a+partir+del+26+de+marzo+2026%29.pdf?MOD=AJPERES>

¹¹ Consultado el 12 de mayo de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/57b9d68d-2693-472d-af86-d8a371d6c26f/kolbi-terminos-y-condiciones-de-planes-postpago-k-plus+%28a+partir+del+26+de+marzo+2026%29.pdf?MOD=AJPERES>

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

vi. En el supuesto de “Apps personalizadas de valor agregado” se solicita cambiar su denominación ya que mantiene una connotación a servicios de información de tarificación adicional, y, además no queda claro si los 10 GB de las Apps personalizadas forman parte del paquete de GB contratados en el plan o si corresponde a una capacidad adicional asignada por el operador como beneficio:

6.6.3. La capacidad de Internet para las categorías Ejecutiva, Streaming y Gamer será de hasta 10 GIGAS para consumir en todas las aplicaciones mencionadas en dichas categorías.

6.6.4. El uso de las Apps incluidas en cada categoría estará sujeto a las condiciones de la capacidad contratada de Internet dentro del plan k plus. Por ejemplo: si el cliente consume la capacidad contratada de su plan, a las Apps también se le reducirá la velocidad de hasta 448 kbps / 384 kbps hasta el nuevo periodo de facturación.

Imagen N° 11: Extracto de los términos y condiciones de los planes K Plus¹².

f) La información de la oferta comercial de los planes del operador debe ser clara y veraz para el usuario, en el sentido que el uso de aplicaciones no es ilimitado, siendo que mantienen restricciones de uso y capacidad limitada, conforme se indica en los términos y condiciones publicados, lo cual resulta contrario al principio de publicidad establecido por el artículo 3 inciso e) de la LGT por resultar ambigua o engañosa al usuario final:

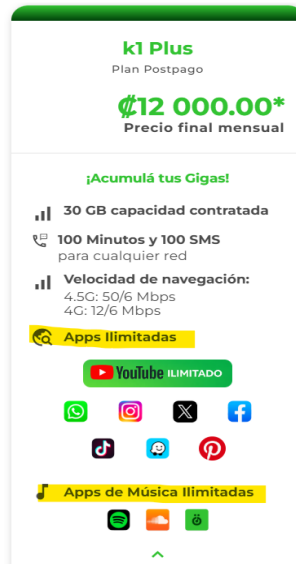


Imagen N° 12: Extracto de oferta comercial¹³.

(...)” (El destacado es del original). (Folios 18 a 40).

- 1.3.** Que, por medio del oficio con consecutivo 263-381-2026 del 8 de junio de 2026 remitido por correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta parcial en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio número 05075-SUTEL-DGC-2026 del 27 de mayo de 2026. (NI-07809-2026).
- 1.4.** Que, mediante el oficio número 05826-SUTEL-DGC-2026 del 16 de junio de 2026, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al **ICE** las segundas observaciones a la propuesta de referencia, en donde se

¹² Consultado el 12 de mayo de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/57b9d68d-2693-472d-af86-d8a371d6c26f/kolbi-terminos-y-condiciones-de-planes-postpago-k-plus+%28a+partir+del+26+de+marzo+2026%29.pdf?MOD=AJPERES>

¹³ Consultado el 12 de mayo de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/plan/pospago/kplus>

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

indicó al operador que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes que aún se encontraban pendientes:

“(…)

1. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:

- En la descripción de minutos excedentes se incluyó la nota (1) para que se incluyan todos los impuestos asociados, de conformidad con el artículo 3 inciso 47) del RPUF.
- En la cláusula 26 se añadió la fórmula de penalización para pago en tractos, por lo tanto, debe definirse si el terminal también puede ser brindado en dicha modalidad además del subsidio, para que se incorpore en ese caso, en la carátula la información relacionada con la descripción de las condiciones del pago en tractos. Se recomienda emplear la del contrato modelo dispuesta por la resolución RCS-234-2023 del Consejo de Sutel:

El equipo terminal descrito se entrega sujeto a condiciones de permanencia mínima ()	
Permanencia mínima por equipo terminal	
_____ meses	Penalización. El monto por retiro anticipado será de: _____
Condiciones de otorgamiento de terminal	
() Subsidio	Precio de contado del terminal (IVA):
	Prima (IVA):
	Monto subsidiado (IVA):
() Pago en tractos	Precio de contado del terminal (IVA):
	Prima (IVA):
	Monto total del pago en tractos (IVA):
	Cuota Mensual (IVA):

Imagen N° 1: Extracto de la carátula modelo.

- En la descripción del subsidio, se incluyó la referencia al “Monto final del terminal”, por lo que se solicita verificar si dicho rubro corresponde al “Precio del terminal con subsidio” para evitar información duplicada, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.

2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán ajustar las siguientes cláusulas:

- En relación con la **cláusula quinta**, el primer párrafo emplea términos como “mensualidades preferenciales” o “beneficio económico” que se entiende que corresponden a promociones temporales con descuento en precio, por lo que se debe ajustar la redacción para que se comprenda de esa forma. Se sugiere la siguiente redacción: “La contratación de los planes de los servicios de telecomunicaciones podría estar asociada a promociones u ofertas cuyas condiciones se detallan en el sitio WEB”.
- En la **cláusula vigésima**, sobre eximentes de responsabilidad, se solicita reubicar el párrafo sobre compensación de interrupciones en la **cláusula décima séptima** que desarrolla lo relativo a dicho tema.
- En la **cláusula vigésima sexta** sobre el cálculo de la penalización se solicita mantener la fórmula inicial sobre la penalización en caso de subsidio, la cual corresponde al monto total subsidiado: Precio Terminal de Contado – Prima cancelada por el Cliente = Monto Subsidiado. Además, en el caso de que, se entregue el terminal en modalidad híbrida, donde el costo del dispositivo mantiene un monto subsidiado y otro en pago en tractos, debe señalarse que resultan de aplicación las dos fórmulas de forma proporcional, lo cual debe detallarse en la cláusula acorde con la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel. Finalmente, se solicita emplear la denominación “terminal en pago en tractos” cuando el terminal es provisto por el operador mediante el pago de cuotas mensuales, conforme la normativa vigente, por cuanto en múltiples secciones de la carátula y el contrato, así como en la Web se usan denominaciones de otra índole como financiamiento o pago en cuotas.
- En la **cláusula vigésima séptima** sobre los aumentos de precios del servicio se debe **mantener** el enlace al sitio WEB para su consulta ya que los actuales dirigen a la oferta comercial.

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

3. En relación con el sitio WEB, se debe ajustar la siguiente información:

- a) Se solicita determinar si el terminal será brindado en pago en tractos, mediante subsidio o bien en modalidad híbrida. Además, se emplea de forma general el término “financiado” el cual únicamente resulta procedente cuando interviene la entidad bancaria; sin embargo, si el terminal es entregado por el operador mediante el pago en cuotas, el término correcto de acuerdo con la normativa es “pago en tractos” conforme la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel y 36 inciso 8) del RPUF:

Financiamiento

Levántelo financiado con **kólbi** o por medio de las siguientes entidades bancarias*

- **Tarjeta BCR kólbi:** Plan BCR 0%, hasta 36 meses
- **BAC Credomatic:** A paguitos, Tasa 0, de 12 a 18 meses
- **Credic:** de 12 y 24 meses.

*Disponibilidad de financiamiento según tiendas y a sujeta a términos y condiciones establecidas por cada entidad bancaria. El financiamiento por parte de entidades bancarias no aplica plazo de permanencia mínima. Sin embargo, cuando **el financiamiento lo otorga kólbi**, si aplica un plazo de permanencia de 12 o 24 meses.

[Más información.](#)

[Solicitar](#)

Imagen N° 2: Extracto de la información publicada en el sitio WEB.¹⁴

De igual manera, respecto de los planes ofrecidos cuando se selecciona un plan por contratar y se elige un pago en cuotas con permanencia mínima, si bien se informa al usuario que “El pago mensual está compuesto por la mensualidad del plan más la cuota del celular” no se desglosa el monto que corresponde a la renta del plan y al subsidio o pago en tractos del terminal, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF, tal y como se muestra:

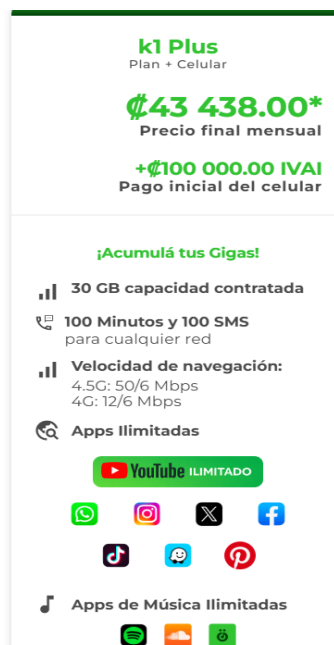


Imagen N° 3: Extracto de la información publicada en el sitio WEB.¹⁵

¹⁴ Consultado el 15 de junio de 2026 en: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/telefonos/apple-iphone-17-pro

¹⁵ Consultado el 15 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/sales-phone/phone>

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

- b) En el punto 8 de la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel se definen las causas justas que facultan al usuario final a finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, las cuales deben ser informadas a los usuarios en el sitio WEB del operador, de conformidad con los artículos 11 inciso 2) subinciso v) y 38 del RPUF.
- c) **En los términos y condiciones publicados para los planes Postpago K Plus**, se reitera lo siguiente:
- i. En el **punto 6.3.3.3** se reitera que debe quedar claro que el consumo será acorde al límite financiero fijado por las partes o en su defecto por el establecido en la resolución RCS-221-2023 del Consejo de Sutel que actualmente corresponde a \$200. En ese sentido, se debe sustituir el límite de \$50 establecido de forma unilateral por el operador, según se muestra:

6.3.3.3. Además, se aplicarán las condiciones actuales del módulo control consumo, que permite llevar un control en línea de cuánto se ha consumido en Roaming Datos (en la modalidad de cobro por consumo) y que además brinda **un límite de consumo inicial de \$50** (cincuenta dólares estadounidenses), que puede modificar en caso de requerirlo. **El consumo será acorde al límite financiero establecido por las partes.**

[Ver información del Control Consumo acá](#)

Imagen N° 4: Extracto de los términos y condiciones de los planes K Plus¹⁶.

- d) La información de la oferta comercial de los planes del operador debe ser clara y veraz para el usuario con el fin de tomar decisiones de consumo informadas, siendo que el uso de aplicaciones **no es ilimitado**, ya que mantienen **restricciones de uso y capacidad limitada**, tal y como lo reconoce el operador, razón por la cual se debe indicar que aplican restricciones, conforme al principio de publicidad establecido por el artículo 3 inciso e) de la LGT.

En este sentido, debe recordarse lo establecido en el numeral 69 inciso 7) previamente citado, el reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de aplicación supletoria en esta materia¹⁷ en su artículo 2 define a la publicidad engañosa como: "(...) Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor (...)". (Destacado intencional).

Además, el artículo 54¹⁸ del reglamento a la citada ley, es claro en establecer que, si la promoción u oferta está sujeta a condiciones, así debe establecerse en la publicidad. Así las cosas, se solicita al operador que se informe en los planes que, **el uso "ilimitado" de las aplicaciones se encuentra sujeto a las funcionalidades permitidas para cada aplicación**, las cuales pueden ser consultadas en los respectivos términos y condiciones publicados:

¹⁶ Consultado el 15 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/57b9d68d-2693-472d-af86-d8a371d6c26f/kolbi-terminos-y-condiciones-de-planes-postpago-k-plus+%28a+partir+del+26+de+marzo+2026%29.pdf?MOD=AJPERES>

¹⁷ Por disposición del artículo 229 de la Ley General de la Administración Pública; así como dictamen C-310-2011 del 12 de diciembre del 2011 de la Procuraduría General de la República.

¹⁸ "Artículo 54.-Sobre la publicidad. (...) Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, **vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato**. No obstante, deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios. **Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad**". (Destacado intencional).

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

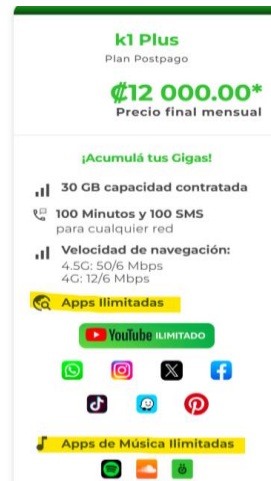


Imagen N° 5: Extracto de oferta comercial¹⁹.

- e) Finalmente debe incluirse la información sobre los indicadores de calidad del servicio móvil de conformidad con el artículo 16 del RPCS y 45 inciso 14) de la LGT. (...). (El destacado es del original). (Folios 102 a 120).

1.5. Que, mediante oficio con consecutivo 263-429-2026 del 22 de junio de 2026 remitido vía correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante el oficio número 05826-SUTEL-DGC-2026 del 16 de junio de 2026. (NI-08529-2026).

1.6. Que, por medio del oficio número 06327-SUTEL-DGC-2026 del 29 de junio de 2026, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al **ICE** las **terceras observaciones** a la propuesta de referencia, en donde se indicó al operador que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes previamente señalados:

1. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:

- a) Se reitera al operador que, las modalidades bajo las que comercializa los terminales deben constar expresamente en la carátula del contrato de adhesión conforme el artículo 36 inciso 8) y 46 del RPUF y disposiciones de la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel: **"d. El operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones debe indicar expresamente, en la carátula del contrato de adhesión homologado la suma subsidiada o por pagar en tramos por concepto de equipo terminal, su precio de contado final, los meses de la permanencia mínima, la forma en que operará la acreditación de los pagos en tramos realizados y multa por retiro anticipado, entre otra información relevante para la aplicación de esta". (Destacado intencional).**

*En este sentido, según la información publicada en el sitio WEB los terminales actualmente son comercializados por el operador bajo la figura del **pago en tramos** (independiente del financiamiento bancario), ya que, se informa a los usuarios la posibilidad de adquirir el terminal **en cuotas**, integrando en la facturación el pago mensual del plan y la cuota del terminal, según se muestra en el siguiente ejemplo:*

¹⁹ Consultado el 15 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/plan/pospago/kplus>

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026



HONOR 400 ^{5G}

Con kölbi cada jugada te premia

Llévate este celular con tu plan postpago k plus y jugá la **ruleta futbolera** por Smart TV, celulares, tablets, sillones reclinables más premios

Tu **plan kölbi postpago k plus** te da:

- Acceso GRATIS a la experiencia piloto **kölbi 5G**.
- Más gigas de Internet.
- Consumo limitado en apps seleccionadas.
- Gigas incluidos para **Roaming Datos** en países de América, a partir del plan k2 plus.

Tu **kit kölbi prepago**:

- Te lo llevás con **Chip kölbi prepago**, que duplica todas tus recargas a partir de €1.000 o más y recibirás acceso para tus redes sociales favoritas por un año (según el monto de recarga que realicés).

Financiamiento

Adquirilo en pagos a plazos con kölbi, o mediante financiamiento ofrecido por las siguientes entidades bancarias:*

- Tarjeta **BCR kölbi** Plan BCR 0%, hasta 36 meses
- BAC Credomatic: A paguitos, Tasa 0, de 12 a 18 meses
- Credic: de 12 y 24 meses.

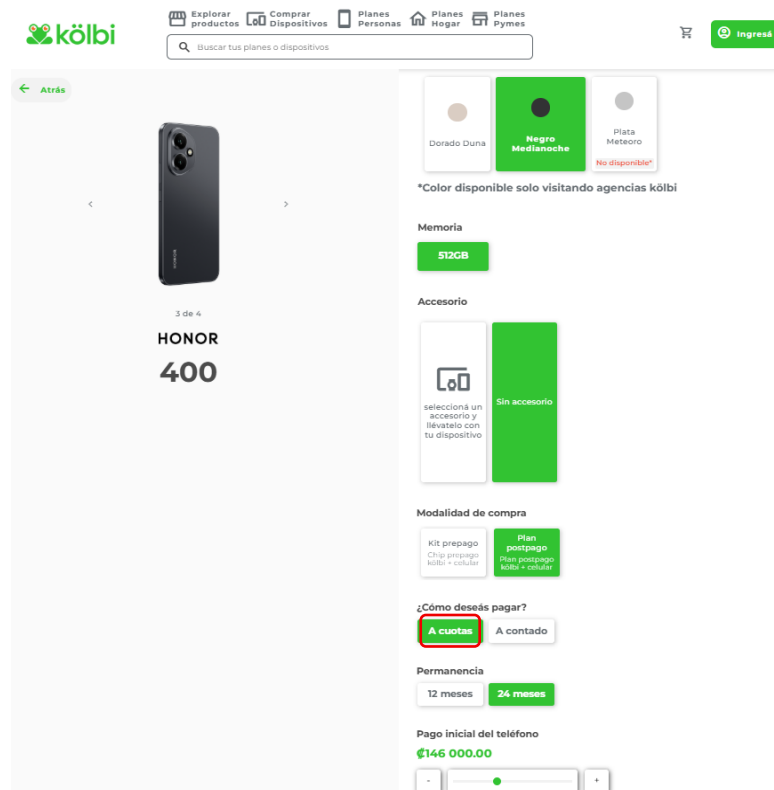
Más información

Solicitar

¿Necesitás ayuda?

Especificaciones técnicas

Imagen N° 1: Información del plan publicada en el sitio WEB del operador.²⁰



kölbi

Explorar productos | Comprar dispositivos | Planes Personas | Planes Hogar | Planes Pymes

Buscar tus planes o dispositivos

HONOR 400

3 de 4

Color disponible solo visitando agencias kölbi

Memoria: 512GB

Accesorio: Sin accesorio

Modalidad de compra: Kit prepago | Plan postpago

¿Cómo deseás pagar? **A cuotas** | A contado

Permanencia: 12 meses | **24 meses**

Pago inicial del teléfono: **€146.000.00**

Imagen N° 2: Información del plan publicada en el sitio WEB del operador.²¹

²⁰ Consultado el 25 de junio de 2026 en: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/telefonos/honor-400

²¹ Consultado el 25 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/sales-phone/honor-400>

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

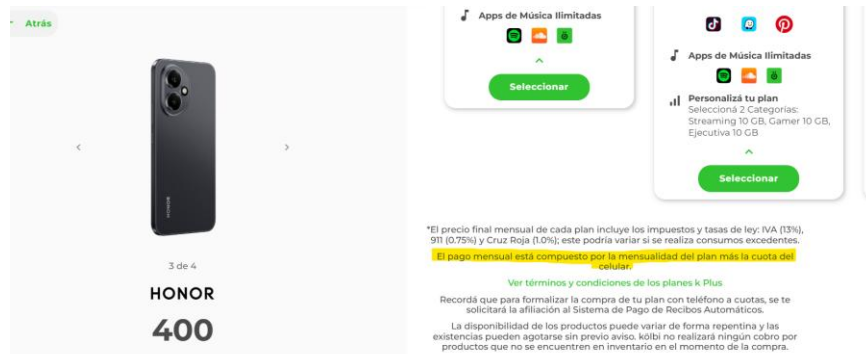


Imagen N° 3: Información del plan publicada en el sitio WEB del operador.²²

En virtud de lo anterior, el ICE debe incorporar en la carátula del contrato de adhesión la información relacionada con la **descripción de las condiciones de permanencia mínima asociadas al pago en tramos**, siendo que esta figura es actualmente utilizada para la comercialización de planes con equipo terminal incluido, para lo cual se solicita emplear la cláusula del contrato modelo dispuesta por la resolución RCS-234-2023 del Consejo de Sutel, que indica la siguiente información:

El equipo terminal descrito se entrega sujeto a condiciones de permanencia mínima ()	
Permanencia mínima por equipo terminal	
_____ meses	Penalización. El monto por retiro anticipado será de: _____
Condiciones de otorgamiento de terminal	
() Subsidio	Precio de contado del terminal (IVA): _____
	Prima (IVA): _____
	Monto subsidiado (IVA): _____
	Precio de contado del terminal (IVA): _____
	Prima (IVA): _____
() Pago en tramos:	Monto total del pago en tramos (IVA): _____
	Cuota Mensual (IVA): _____

Imagen N° 4: Extracto de la carátula modelo.

- b) En cuanto, al límite del servicio de Roaming internacional, dado que según se informó por el operador se brinda al usuario diferentes límites financieros, se solicita se incluya en la autorización de la carátula los diferentes **montos disponibles para elección al usuario**, garantizando que el citado límite financiero corresponda a la voluntad del usuario y no a la decisión unilateral del operador, según lo establece la resolución RCS-221-2023 del Consejo de Sutel:

6. Autorización expresa del cliente de los límites de consumo de Roaming Internacional cuando corresponda.	
NO () SI ()	El Cliente otorga su consentimiento para que se le active la facilidad de Roaming Internacional, que incluye los servicios de roaming Datos, Voz y SMS para uso fuera del país. En Roaming Internacional se aprovisiona un límite de consumo de \$ _____ para el servicio de Roaming Datos (Internet) sin impuestos de ley. El ICE garantiza que el consumo acumulado de servicios de Roaming Datos no sobrepase el límite establecido por el cliente, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el cliente podrá solicitar expresamente su aumento a algunos de los límites disponibles por medio de los canales disponibles de autogestión (App Mi kölbi , Tienda kölbi postpago (marcando el *888# y la tecla llamada), o en la tienda en línea Mi kölbi). Esta información se encuentra disponible en el sitio web kölbi.cr , mediante la URL directa https://bit.ly/44K8K1z . En caso de que el Cliente y el ICE no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la SUTEL.

Imagen N° 5: Extracto de la cláusula 6 de la carátula propuesta.

2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se reitera que se deberán ajustar las siguientes cláusulas:

- a) En relación con la **cláusula quinta**, se solicita eliminar el segundo párrafo sobre **"mensualidades preferenciales"**, por cuanto el primer párrafo ya contempla las promociones temporales con descuento en precio y, como se indicó, un descuento no puede

²² Consultado el 25 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/sales-phone/honor-400>

San José, 5 de agosto de 2026

07593-SUTEL-DGC-2026

estar asociado a un plan de servicios con permanencia mínima conforme el artículo 67 del RPUF²³ y la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel: “Las cláusulas de permanencia mínima y multas por retiro anticipado únicamente aplican ante el pago en tramos o subsidio del equipo terminal necesario para la provisión del servicio de telecomunicaciones”. (Destacado intencional). Además, la descripción de la promoción debe ser establecida en la carátula del contrato conforme el artículo 36 inciso 10) del RPUF.

- b) En la cláusula **vigésima sexta** se reitera que, el cálculo de la penalización debe comprender las modalidades de entrega del terminal acorde con la resolución RCS-219-2023. Así las cosas, debe incorporarse la fórmula correspondiente a la modalidad del pago en tramos brindada actualmente por el operador. Asimismo, se reitera que, se debe emplear la denominación “**pago en tramos**” dispuesta por la normativa vigente, siendo que, los términos “financiamiento” o “pago en cuotas” no corresponden a la figura de permanencia mínima, conforme la definición del artículo 3 inciso 42) del RPUF.²⁴
- c) En la cláusula **vigésima séptima** se debe incluir el enlace al sitio WEB del operador donde se realizarán las comunicaciones de previo a los usuarios sobre los eventuales aumentos de precio de los servicios, conforme el artículo 56 del RPUF y “Guía para la aplicación de los procesos de modificación contractual” adoptada bajo acuerdo 005-034-2025 del 27 de junio de 2025 del Consejo de Sutel.
- d) En la **cláusula trigésima novena** se debe precisar que, los precios y tarifas aplicables al servicio de Roaming Internacional que se informan al usuario en el mensaje de bienvenida incluyen los impuestos, tal y como lo exige el artículo 84 inciso 2) del RPUF.

3. En relación con el sitio WEB se reitera que debe ajustar lo siguiente:

- a) Cuando el terminal es entregado por el operador mediante el pago en cuotas debe emplear el término correcto “**pago en tramos**” dispuesto por la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel y 36 inciso 8) del RPUF y, no utilizar los señalados “pago a plazos” o “financiamiento”:

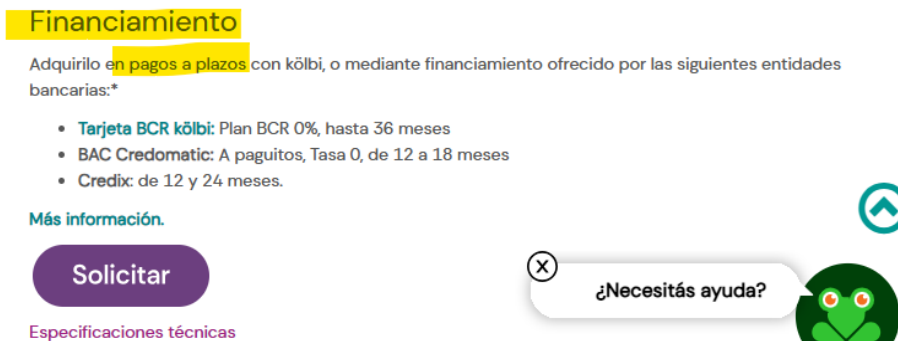


Imagen N° 6: Extracto de la información publicada en el sitio WEB.²⁵

- b) En la observación dada para que en el sitio Web se informe a los usuarios, cuánto es el monto que corresponde a la renta del plan y cuánto al subsidio o pago en tramos del terminal de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF, el operador indicó que, dicha información es establecida en el contrato de adhesión.

Sin embargo, la propuesta contractual es omisa y ha incumplido con incorporar de forma reiterada la información relacionada con las condiciones del pago en tramos del terminal, incumpliendo así con su deber de información al usuario final según los numerales 45 inciso

²³ “Artículo 67. Promociones y ofertas. Con el fin de comercializar servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores podrán realizar promociones y ofertas, las cuales deberán tener carácter temporal y contar con un reglamento sobre su aplicación, debidamente publicado en el sitio WEB del operador/proveedor. Ninguna promoción podrá imponer, condicionar o modificar los términos pactados en un contrato, ni establecer barreras de salida al usuario final.” (Destacado intencional).

²⁴ “42. Permanencia mínima: plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con un operador/proveedor a cambio del subsidio o pago en tramos de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento.” (Subrayado intencional)

²⁵ Consultado el 15 de junio de 2026 en: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/telefonos/apple-iphone-17-pro

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

1) de la LGT, 4 inciso 1) del RPUF, 36 inciso 8) y 46 del RPUF y disposiciones de la resolución RCS-219-2023 del Consejo de Sutel.

- c) Se aclara al operador que, de conformidad con los numerales 11 inciso 2) subinciso v) y 38 del RPUF y el punto 8 de la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel los operadores mantienen la obligación de publicar en el sitio WEB las **causas justas** que facultan al usuario final a finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización. Para lo cual, deberá **suministrar el enlace** al sitio WEB donde se publicó dicha información.
- d) De igual manera, deberá **acreditar el enlace** al sitio WEB donde mantiene publicados los indicadores de calidad del servicio de telefonía y acceso a Internet móvil según su obligación dispuesta por los numerales 16 del RPCS y 45 inciso 14) de la LGT. Se recuerda al operador que, la información publicada en el sitio WEB debe ser fácilmente accesible al usuario conforme el artículo 11 inciso 2) del RPUF.
- e) **En los términos y condiciones publicados para los planes Postpago K Plus**, se reitera la observación del **punto 6.3.3.3**, en el cual se debe disponer que el límite financiero corresponderá al elegido por el usuario en la carátula del contrato de adhesión o en su defecto por el establecido en la resolución RCS-221-2023 del Consejo de Sutel que actualmente corresponde a \$200:

6.3.3.3. Además, se aplicarán las condiciones actuales del módulo control consumo, que permite llevar un control en línea de cuánto se ha consumido en Roaming Datos (en la modalidad de cobro por consumo) y que además brinda **un límite de consumo inicial de \$50** (cincuenta dólares estadounidenses), que puede modificar en caso de requerirlo. **El consumo será acorde al límite financiero establecido por las partes.**

[Ver información del Control Consumo acá](#)

Imagen Nº 7: Extracto de los términos y condiciones de los planes K Plus²⁶.

Asimismo, en la información publicada en el sitio WEB se dispone que los servicios móviles pospago mantienen un límite asignado automáticamente de \$50:

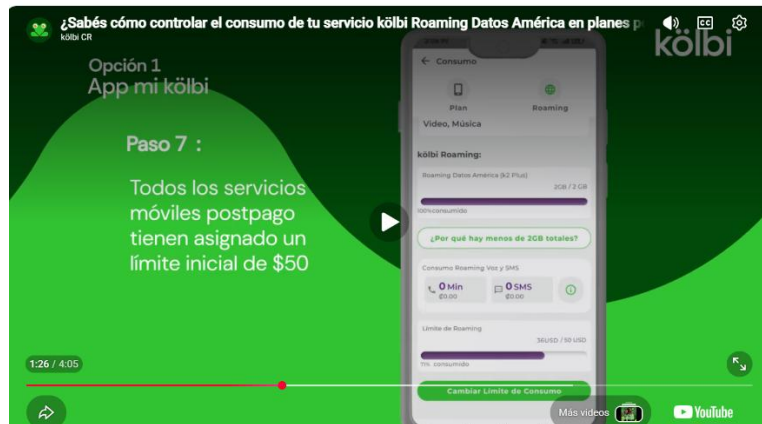


Imagen Nº 8: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.²⁷

²⁶ Consultado el 25 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/57b9d68d-2693-472d-af86-d8a371d6c26f/kolbi-terminos-y-condiciones-de-planes-postpago-k-plus+%28a+partir+del+26+de+marzo+2026%29.pdf?MOD=AJPERES>

²⁷ Consultado el 25 de junio de 2026 en: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming/tarifa?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=movil_roaming_datos_america_jun2026&utm_content=keyword_roaming&utm_term=roaming%20kolbi&utm_campaign=Search+%7CCK%3B6bi%7C+Lanzamiento+XIAOMI+17+%7CClics%7C+Abr-May+2026+%7C&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&utm_acc=3676569178&utm_cam=23790735113&utm_grp=200611907954&utm_ad=814114849859&utm_src=q&utm_tgt=kwd-663531772272&utm_kw=roaming%20kolbi&utm_mt=b&utm_net=adwords&utm_ver=3&utm_source=1&utm_campaignid=23944721501&utm_brand=0AAAAACfvlvZdsG05MX06j2qSTAG2WEblo&utm_gclid=EA1aIqobChMj4DdluOslQMVC6laBR1GCBj6EAAAYASAAEgKRWPD_BwE

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

En este sentido, el artículo 87 del RPUF dispone que:

“Artículo 87. Límite de consumo

Los operadores/proveedores deben contar con un sistema que garantice que el consumo acumulado en servicios de Roaming internacional, a lo largo de cada período de facturación no sobrepase el límite determinado por el cliente, independientemente de la modalidad de comercialización del servicio. (...)

Cualquier modalidad de uso de Roaming, debe estar descrita en el contrato y, cuando aplique, contar con el respectivo comprobante de la solicitud del usuario final. Si usuario final activa el servicio de Roaming internacional y el operador/proveedor no acredita la modificación del límite de consumo, se aplicará el establecido en el contrato o, en su defecto, el fijado por la Sutel.” (Subrayado intencional)

Es por lo que, no lleva razón el operador en señalar que, de **forma unilateral** se encuentra facultado para establecer un límite financiero de \$50, aún y cuando de forma posterior a la contratación se permita modificar el mismo, tal y como se muestra:

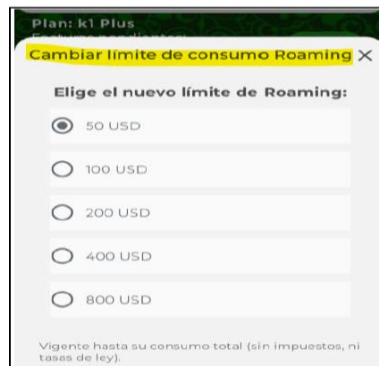


Imagen N° 9: Imagen aportada por el operador. (NI-08529-2026).

En este sentido, se solicita al operador que indique en la carátula los límites financieros disponibles para que sea elegido por el usuario según su voluntad expresa.

- f) Finalmente, se reitera al operador que, debe informar en los planes publicados que, el uso “ilimitado” de las aplicaciones se encuentra sujeto a las funcionalidades permitidas para cada aplicación, las cuales pueden ser consultadas en los respectivos términos y condiciones publicados:



Imagen N° 10: Extracto de oferta comercial²⁸.

²⁸ Consultado el 25 de junio de 2026 en: <https://www.kolbi.cr/tienda/sc/plan/pospago/kplus>

San José, 5 de agosto de 2026
07593-SUTEL-DGC-2026

*En este sentido se aclara al operador que, el mantener las restricciones en los términos y condiciones publicados **no le exime del cumplimiento de las condiciones normativas vigentes en torno a la transparencia de la publicidad**, por lo que aún no cumple con el ajuste solicitado en los oficios número 05075-SUTEL-DGC-2026 del 27 de mayo de 2026 y 05826-SUTEL-DGC-2026 del 16 de junio de 2026. Por cuanto, el artículo 54²⁹ del reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, es claro en establecer que, si la promoción u oferta está sujeta a condiciones o restricciones, así debe establecerse en la publicidad.*

*Se reitera que la información debe ser clara y veraz para el usuario con el fin de que pueda tomar decisiones de consumo informadas, por lo que si bien es cierto debe contar con un Reglamento publicado donde se detalle que el uso de aplicaciones **es ilimitado según los diferentes escenarios de uso y capacidades destinadas**, en la publicidad debe indicarse de forma expresa con un asterisco que **(*) aplican condiciones o restricciones**, tal y como lo reconoce el operador, lo cual resulta conforme al principio de publicidad establecido por el artículo 3 inciso e) de la LGT.*

*En este sentido, el numeral 69 inciso 7) del RPUF³⁰, resulta concordante con la definición de publicidad engañosa establecida en el artículo 2 del reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de aplicación supletoria en esta materia³¹: “(...) **Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión; puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor (...)**”. (Destacado intencional).*

- 1.7. Que mediante oficio consecutivo 264-480-2026 del 6 de julio de 2026, el **ICE** brindó respuesta a las terceras observaciones y remitió la presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados. (NI-09173-2026).
- 1.8. Que, por medio de correos electrónicos remitidos al operador el 16, 23 y 27 de julio de 2026, con el fin de promover la adecuada culminación de la gestión de homologación del contrato, la Dirección General de Calidad señaló al **ICE** que, debía realizar unos ajustes puntuales en el contrato de adhesión sometido a homologación; así como, de la información publicada en el sitio WEB, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correos electrónicos del 22 y 27 de julio de 2026 del mismo mes y año. (Folios 217 a 230, NI-09863-2026 y NI-10312-2026).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución número RCS-234-2023 “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos

²⁹ “**Artículo 54.-Sobre la publicidad.** (...) Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, **vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato**. No obstante, deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios. **Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad**”. (Destacado intencional).

³⁰ “**Artículo 69. Conductas irregulares en promociones y ofertas.** Los operadores/proveedores, deben abstenerse de realizar las siguientes conductas: (...) 7. Emitir promociones u ofertas cuya publicidad no corresponda de forma fiel con el contenido de su Reglamento.”

³¹ Por disposición del artículo 229 de la Ley General de la Administración Pública; así como dictamen C-310-2011 del 12 de diciembre del 2011 de la Procuraduría General de la República.

San José, 5 de agosto de 2026

07593-SUTEL-DGC-2026

de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó el contenido del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”** y su respectiva carátula, presentados por el **ICE**, además realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de la propuesta sometida a valoración, la cual se adjunta al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en el contrato, carátula y página WEB, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en los artículos 46 de la LGT, 11 inciso 2), 34, 35, 36, 37 y 46 del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación de la propuesta presentada.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en el artículo 46 de la Ley N°8642, la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se recomienda lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 07593-SUTEL-DGC-2026 del 5 de agosto de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación del **“CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”** y su respectiva carátula presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”** y su respectiva carátula adjuntos al oficio número 07593-SUTEL-DGC-2026 del 5 de agosto de 2026, presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, artículos 34, 35 y 37 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final, las obligaciones de su título habilitante y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-234-2023.
- 3.3. Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad**, que a partir de la homologación del **“CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”** y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, de conformidad con el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y

San José, 5 de agosto de 2026

07593-SUTEL-DGC-2026

aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final, según el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final.

- 3.5.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que para la comercialización de los servicios autorizados el contrato de adhesión homologado debe ser **debidamente firmado por el usuario**, ya sea de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente, el cual sin firma es nulo y carece de validez legal. Asimismo, el operador, debe entregar de forma gratuita y digital a los clientes copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado en el momento de su suscripción, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 y 43 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.
- 3.6.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, los usuarios que hayan suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la presente versión del contrato y su carátula, en lo que corresponda y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.7.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez homologado el contrato y su respectiva carátula, deberá mantenerlo disponible para los usuarios finales en las agencias, así como en una sección de fácil acceso en el sitio WEB, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.
- 3.8.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, mantenga publicada en su página WEB toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y en la normativa que resulte aplicable en especial la señalada en el artículo 11 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite.
- 3.9.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su respectiva carátula, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

San José, 5 de agosto de 2026

07593-SUTEL-DGC-2026

- 3.10.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados; así como sus anexos, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la citada ley.
- 3.11.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación en archivo .pdf del **“CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”** y su respectiva carátula homologados al **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.12.** Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Lcda. Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC
Adjunto: Contrato y carátula.
Gestión: I0053-STT-HOC-00364-2026