

# kölbi informa

## Apagado de la Red 2G

Informamos a nuestros clientes que de forma paulatina a partir del **01 de julio 2024 al 01 de enero 2025**, se procederá con el apagado de la Red 2G. Por favor verificá que tu celular o equipo terminal pueda conectarse a las redes 3G y/o 4G.

De conformidad con la regulación nacional vigente, podrás solicitar la terminación anticipada de tu contrato de adhesión sin costo alguno en caso de no estar de acuerdo con los cambios que se llevarán a cabo.

De requerir más información, podés llamar gratis al 1193, al 800 Empresa o accedé al video explicativo en nuestro canal de Youtube. [Ver video](#)

### PREGUNTAS FRECUENTES

#### 1. ¿Cuándo se realizará el apagado de la red 2G?

El apagado de la red 2G se realizará paulatinamente a partir del 01 de julio 2024 al 01 de enero 2025.

#### 2. ¿Ante el apagado de la red 2G debo realizar algún cambio en mi celular o equipo terminal?

Si tu celular o equipo terminal funciona no solo en redes 2G sino también en redes 3G, 4G o cualquier otra red disponible no debés reemplazarlo, pero es importante que revisés la configuración de las redes disponibles.

#### 3. ¿Qué pasa si mi celular solo funciona en la red 2G?

Si su celular o terminal no funciona en la red 2G se debe cambiar o disponer Independiente de dónde o cómo lo adquiriste, deberás disponer de otro celular el cual lo podés adquirir en nuestros puntos de venta.



#### **4. ¿Qué pasa si mi equipo terminal multi-tecnología solo funciona en la red 2G?**

Si tu equipo multi-tecnología solo funciona en la red 2G, deberás comunicarte con el proveedor que te suministró el equipo terminal o bien con cualquier otro que venda equipos terminales homologados por la SUTEL.

#### **5. ¿Debo cambiar mi chip al momento que se desconecta la red 2G?**

No es necesario que hagás un cambio de chip dado que éste se conecta a las redes 3G o 4G. Solo deberás cambiarlo si el chip está dañado o en mal estado y podés hacerlo en una agencia kölbi.

#### **6. ¿Qué debo hacer si tengo un plan kölbi con un celular o equipo terminal adquirido con otro proveedor y no funciona después del apagado de la red 2G?**

Debés buscar al proveedor que te lo vendió y si no te soluciona el problema, podrás comprar uno nuevo en una tienda kölbi o con otro proveedor de tu preferencia que venda celulares o equipo terminal homologados por la SUTEL.

#### **7. ¿Qué debo hacer si tengo un servicio de geolocalización o datafono y no funciona después del apagado de la red 2G?**

Es necesario que verifiques si tu equipo terminal es multi-banda, caso contrario, si se conecta solo en la red 2G, deberás reemplazarlo a través de tu proveedor.

#### **9. ¿Cómo y dónde puedo verificar si mi celular o equipo terminal se conecta a la red 3G o 4G?**

Podés verificar con tu proveedor de equipo, consultar el manual de usuario de tu equipo terminal o revisar el siguiente enlace y consultar el certificado de homologación:

[https://homologacion.sutel.go.cr/zf\\_ConsultaPublica/Index/index](https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/index)

#### **10. ¿Puedo adquirir con kölbi un celular o equipo terminal que me permita conectarme a redes 3G, 4G o superiores?**

Sí podés hacerlo, kölbi te ofrece una amplia gama de teléfonos móviles o dispositivos que podés adquirir con planes postpago, kit prepago o de contado y hasta con financiamiento por medio de Tasa 0 del BAC Credomatic y Credix. Podés consultar los diferentes dispositivos en el siguiente enlace:

[https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/telefonos/marcas#/](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/telefonos/marcas#/)



### **11. ¿Puedo cancelar mi contrato de adhesión?**

De conformidad con la regulación nacional vigente, podés solicitar la terminación anticipada de tu contrato de adhesión sin costo alguno en caso de no estar de acuerdo con los cambios que se llevarán a cabo. Podés solicitarlo llamando gratis al 1193, ☎ en las tiendas kölbi o en cualquier agencia ICE cercana a nivel nacional.

### **12. ¿Cuáles son los medios donde puedo realizar consultas para más información sobre el apagado de la red 2G?**

Podés contactarnos de forma gratuita vía telefónica llamando al 1193, al 800 Empresa, en nuestras redes sociales o bien, de forma presencial en todas nuestras agencias y tiendas kölbi a nivel nacional.