

Preguntas Frecuentes

P: ¿Qué es Homologación Multibanda/SAE?

R: Corresponde a una política pública que ha impulsado SUBTEL, traducida en un conjunto de normativa sectorial, que exige que todos los teléfonos móviles a comercializarse en el país cumplan un proceso de homologación (pruebas de carácter técnico), mediante el cual se debe verificar que dicho teléfono:

1. Reciba los mensajes del Sistema de Alerta de Emergencia que envía ONEMI (SAE), consistentes en aquellos avisos que permiten alertar a la población cuando hay riesgos debido a algún fenómeno, natural o no, que puede poner en riesgo su vida (tsunamis, aludes, erupciones, etc).
2. Funcione en todas las bandas de frecuencia disponibles en, al menos, una de las tecnologías móviles (2G, 3G y/o 4G).
3. Esté desbloqueado para su uso en cualquier compañía móvil del país. Es decir, que funcione con cualquier compañía móvil y no sólo con la que originalmente operaba.

P: ¿Cómo sé yo al comprar un teléfono que éste cumple con lo anterior?

R: Porque el teléfono debe disponer de un sello que indique si es compatible o no con todas las bandas de frecuencia de las distintas tecnologías móviles (2G, 3G y/o 4G).

En efecto, en cada tecnología (2G, 3G o 4G) cada compañía móvil tiene asignadas distintas bandas de frecuencia. Por ende, que un teléfono tenga un sello que diga 2G, indica que tiene todas las bandas de esa tecnología, de modo que al portarse su dueño a cualquier compañía con 2G, funcionará sin problemas. Lo mismo para las otras dos tecnologías, 3G y 4G.

Por su parte, un teléfono con el sello 2G, 3G y 4G asegura que funcionará en todas las tecnologías en todas las compañías.

Ahora bien, lo anterior no significa que todos los equipos hayan de ser probados individualmente en un procedimiento técnico, dado que ello sería impracticable; es el modelo del equipo respectivo (hardware y software) el que se prueba y, conforme a los resultados, se etiquetan todas las unidades correspondientes, para su comercialización.

P: ¿Y qué es una banda de frecuencia?

R: Las comunicaciones inalámbricas se realizan a través del aire usando el espectro radioeléctrico. Por allí se cursan las comunicaciones de radiodifusión, televisión, radioaficionados, móviles y otras. Una banda, es una porción del espectro radioeléctrico, que utilizan las empresas móviles para sus comunicaciones en cada tecnología.

P: ¿Desde cuándo se aplicará la Homologación Multibanda/SAE?

R: La norma de Homologación Multibanda/SAE se empezará a aplicar desde el 23 de septiembre de 2017, de modo que a partir de esa fecha todos los teléfonos que se comercialicen en el país deberán cumplir con lo anterior.

P: ¿Por qué hoy hay teléfonos que ya se venden con un sello?

R: La norma de Homologación Multibanda/SAE contempla una primera etapa que se inició el 13 de marzo de 2017, fecha desde la cual las compañías móviles deben poner un sello a cada teléfono que vendan, mediante el cual informen si éste opera o no en todas las bandas de cada una de las 3 tecnologías: 2G, 3G, 4G. En esta etapa “transitoria” no se exige aún que los teléfonos sean compatibles con SAE, ni tampoco que los modelos de cada terminal sean sometidos al procedimiento de homologación.

A partir del 23 de septiembre los terminales a la venta deberán haber sido sometidos a un proceso de homologación, mediante el cual se comprobará técnicamente la o las tecnologías en las cuales el teléfono opera con todas las bandas, y la compatibilidad obligatoria con SAE. Producto de lo anterior, cambiará el sello por uno definitivo que refleje ambas características.

P: ¿Para qué sirve conocer el soporte de bandas por tecnología informado en el sello?

R: El sello Multibanda/SAE es un indicador que muestra, entre otros aspectos, la compatibilidad técnica de dicho teléfono con las distintas bandas de frecuencia que las compañías móviles utilizan para prestar sus servicios en Chile.

De esta manera buscamos:

Otorgarle al usuario certidumbre respecto a la compatibilidad actual o futura del teléfono que planea adquirir, promoviendo la elección de aparatos que puedan ser usados sin problemas en todas las compañías móviles, con la opción de portarse de compañía sin riesgos debido a limitaciones del teléfono, y

En el caso de aquellas localidades aisladas en que sólo existe una compañía móvil que opera en una banda específica de frecuencia, que el usuario no quede expuesto a que su teléfono no funcione.

P: ¿Cómo leo el sello?

R: El sello es sencillo de leer y entender, y la presencia o ausencia de X sobre las tecnologías indicadas en él muestra de forma didáctica y entendible si el teléfono es plenamente compatible con las redes nacionales o no.

Por ejemplo, si existe una X sobre una tecnología en el sello, quiere decir que el teléfono que estamos adquiriendo no funciona en todas las bandas usadas en Chile para dicha tecnología.

P: ¿Qué pasa si a partir del 23 de septiembre compro un teléfono sin sello?

R: A contar del 23 de septiembre, todo equipo que se comercialice en Chile deberá llevar el sello definitivo, que indica que su modelo técnico fue sometido a un proceso de homologación, cuyos resultados deberán reflejarse en dicho sello definitivo.

En efecto, una vez finalizado el proceso antes señalado, el terminal será incorporado en un sistema centralizado de equipos homologados, antes de ser comercializados. Los equipos que no estén incorporados en dicho sistema no funcionarán en ninguna de las compañías móviles del país.

Si pese a lo anterior advierte que igualmente le vendieron un teléfono sin sello, Usted puede dirigirse a la Subsecretaría de Telecomunicaciones o al Sernac para denunciar y reclamar esta situación, dependiendo de si el teléfono fue vendido por una compañía de telecomunicaciones o no (retail, distribuidores, etc.).

P: ¿Qué pasa con los teléfonos que estaban funcionando antes del 23 de septiembre?

R: Seguirán funcionando sin problemas, ya que serán incorporados a un sistema de equipos calificados como “históricos”. Para ello se inscribirán todos los equipos que hayan realizado o recibido llamados en alguna de las compañías móviles del país en un período de 5 años previos al 23 de septiembre.

Por lo tanto, si tienes un teléfono que no has usado en muchos años y quieres que éste siga funcionando, debes realizar al menos una llamada antes del 23 de septiembre, y así quedará automáticamente reconocido por las redes móviles.

P: ¿Todas estas obligaciones son sólo para las compañías móviles?

R: No, esta nueva normativa es aplicable a cualquiera empresa que a partir del 23 de septiembre comercialice equipos telefónicos en Chile. Todas deberán homologarlos para que sean inscritos en la base correspondiente.

P: ¿Qué pasa desde el 23 de septiembre si quiero comprar o traerme un teléfono desde el extranjero?

R: Desde el 23 de septiembre estos teléfonos también deberán ser inscritos en el sistema.

Para ello existe un procedimiento que se llama inscripción administrativa, el que está dirigido sólo a las personas naturales que hayan adquirido un teléfono móvil en el extranjero para su uso personal.

Esta inscripción administrativa se puede realizar de forma presencial o remota en alguna de las empresas certificadoras que están publicadas en el sitio de Subtel www.multibanda.cl.

Para realizar el trámite es necesario ser una persona natural y acreditar razonablemente haber adquirido el equipo en el extranjero. El detalle de los documentos requeridos se debe solicitar a las empresas certificadoras.

Ahora bien, la inscripción administrativa señalada, cuyo único objeto es el registro del equipo telefónico en el sistema para que pueda operar en la red de las empresas móviles, no certifica, habilita ni acredita que un equipo tenga SAE y todas las bandas y/o tecnologías que el vendedor haya indicado, pues ello es parte de otro proceso llamado de homologación.

P: ¿Y esta inscripción administrativa tiene costo?

R: No tiene costo, siempre y cuando no sea más de un equipo por persona natural al año.

P: Viajaré a Chile en los próximos días. ¿Puedo usar mi teléfono con una SIM Card local si mi teléfono está desbloqueado, o sólo lo puedo usar en roaming?

R: Los teléfonos traídos por personas que tienen servicios de otras operadoras internacionales y que los usen en la modalidad de roaming los pueden seguir usando sin problemas después del 23 de septiembre.

Ahora bien, si quieren usar el teléfono con una Sim Card de una compañía móvil chilena, deberán realizar la inscripción administrativa del mismo.

P: ¿Subirán los precios de los teléfonos a causa de esta normativa?

R: No. Son muchos los factores que determinan el precio de los teléfonos en el mercado. La normativa multibanda no es uno de ellos.

La normativa hoy propicia la llegada de teléfonos que puedan funcionar en todas las bandas que están siendo usadas en Chile. Esto generará dinamismo en la industria y eliminará la incertidumbre respecto a si un teléfono funcionará en cualquier compañía nacional, lo que hará todavía más sencillo el ya saludable proceso de portabilidad numérica móvil, pues introducirá más competencia y, por ende, beneficios para los usuarios.

P: ¿Desde el 23 de septiembre los teléfonos en Chile funcionarán automáticamente en todas las bandas?

R: No. La normativa exige que en los teléfonos que se comercialicen en el país se muestre de forma sencilla –a través del respectivo sello- las tecnologías que soportan plenamente, pero no obliga a que todos los teléfonos sean compatibles con todas las bandas. Los distintos sellos a implementar indicarán cuando estemos en presencia de un equipo plenamente compatible, o si su compatibilidad es limitada en alguna tecnología en uso a nivel nacional.

Sin perjuicio de lo anterior, lo que sí es obligatorio es que los teléfonos funcionen en todas las bandas de frecuencia disponibles en, al menos, una de las tecnologías móviles (2G, 3G y/o 4G).

P: ¿Qué ocurre con los otros dispositivos, que no son teléfonos, y que ocupan la red de las compañías móviles?

R: Si bien estos equipos no requieren homologación (no se prueban técnicamente), también deben inscribirse en el sistema de equipos para que puedan funcionar.

En el caso de los equipos en funcionamiento antes del 23 de septiembre, y al igual que para los teléfonos, serán incorporados automáticamente al sistema por las compañías móviles.

Los equipos que se comercialicen a partir del 23 de septiembre deben ser inscritos a través de una empresa certificadora (www.multibanda.cl). Las empresas certificadoras solicitarán los antecedentes que permitan identificar el tipo de dispositivo que se quiere inscribir.

Sin inscripción, no hay servicio.

P: Soy extranjero, vengo de paso a Chile y quiero usar una SIM Card local. ¿Qué hago?

R: Tal como ocurre en el caso de equipos traídos desde el extranjero, para funcionar en una compañía móvil nacional el teléfono tendrá que ser inscrito en el sistema para funcionar. Este trámite podrá ser realizado a través de un procedimiento administrativo vía internet que puedes hacer antes de viajar, o de manera presencial ante los certificadores.

P: Soy extranjero, vengo de paso a Chile y quiero usar mi teléfono a través de Roaming.

R: Los usuarios de Roaming internacional de paso en Chile no requieren inscribir ni certificar su equipo para traficar en las redes nacionales.

P: Tengo un teléfono que hace más de 5 años no activaba en la red, y después del 23 de septiembre ya no funciona. ¿Qué hago para hacerlo funcionar?

R: Si un teléfono no fue usado durante los últimos 5 años (tráfico de llamadas, datos, mensajes) no funcionará después del 23 de septiembre. Al no cumplir con la normativa que entra en vigencia ese día, no podrán ser activados en Chile.

P: Soy una persona natural. ¿Con esta normativa ya no podré comprar mi teléfono en el extranjero para usar en Chile?

R: La implementación de la normativa Multibanda/SAE no impone una limitante para traer su teléfono desde el extranjero, debiendo eso si, inscribirlo para su reconocimiento por las redes móviles.

P: Quiero comprar un teléfono en el extranjero. ¿En qué debo fijarme antes de hacerlo para poder usarlo en cualquier red móvil del país?

R: A la fecha, las tecnologías 2G, 3G y 4G están implementadas oficialmente, siguiendo los estándares internacionales en nuestro país, en las siguientes bandas:

2G – 850 MHz / 900 MHz / 1900 MHz

3G – 850 MHz / 900 MHz / 1900 MHz / AWS (1700-2100 MHz)

4G – 700 MHz / 2600 MHz / AWS (1700-2100 MHz)

Si te aseguras que el teléfono que compres en el extranjero es compatible con estas bandas, aseguras el acceso a todas las tecnologías disponibles en Chile y no tendrás problemas cuando desees ejercer tu derecho a portarte de compañía. Sin embargo, es importante recordar que si decides usar un teléfono comprado en el extranjero podrías no recibir mensajes SAE.

P: Y si lo compro en Chile, ¿Hay algún caso en que deba inscribirlo yo y no la empresa certificadora?

R: No, sea que Ud. compre un teléfono nuevo en el comercio formal, sea que lo compre a una importadora, el equipo debiera estar inscrito con anterioridad a su comercialización, ya que ello (que esté inscrito una vez cumplido el proceso de Homologación Multibanda/SAE) es responsabilidad de aquel que vende el aparato y de lo cual precisamente da cuenta el sello.

Por su parte, si el teléfono es usado, por el sólo hecho de haber cursado tráfico en las redes móviles antes del 23 de septiembre, éstas debieran reconocerlo y debiera funcionar sin problemas. Si ha sido usado después del 23 de septiembre, el hecho de haber podido cursar tráfico en las redes móviles, supone que fue adecuadamente inscrito en su oportunidad. Lo importante es siempre asegurarse del origen legítimo del teléfono.

Ahora bien, si Ud. compra un teléfono en comercios informales, puede suceder que dicho equipo no funcione, no sólo por no estar inscrito sino por el hecho de no haber cumplido el proceso de Homologación Multibanda/SAE, y en ese caso Ud. no lo podrá inscribir.

Por último, y para la adecuada información de la población, las compañías telefónicas móviles deberán habilitar mecanismos para la identificación de equipos a través de sus páginas web, permitiendo a los interesados conocer –sólo mediante el ingreso del IMEI del teléfono respectivo y siempre y cuando dicho equipo haya sido comercializado a partir del 23 de septiembre- las características de éste.

P: Compré un teléfono en el extranjero y falló en periodo de garantía, por lo que me enviaron uno nuevo. ¿Debo volver a inscribirlo?

R: Sí. Un teléfono de reemplazo tendrá un IMEI distinto al anteriormente registrado, por lo que debes volver a inscribirlo. Ten en cuenta que, al ser un segundo teléfono en menos de 12 meses, este trámite podría tener un costo.

P: Mi teléfono es compatible con todas las bandas y está homologado, pero hay zonas donde no recibo señal o no puedo generar llamados. ¿Qué ocurre?

R: Es importante entender que la plena compatibilidad no asegura que tengas servicio en todo el país. Esto se explica por la cobertura de la compañía que provee el servicio pueda tener, además de una serie de otros factores ambientales que pueden degradar la calidad de experiencia de uso de red. Tu operador tiene un mapa de cobertura por tecnología, el que podrás ver en su página web. Si no lo encuentras, exígelo a través de sus medios de contacto.

P: Compré un teléfono después del 23 de septiembre que decía ser compatible con todas las bandas en uso en Chile; sin embargo, no es así. ¿Qué derechos tengo como consumidor?

R: Un teléfono vendido en Chile desde el 23 de septiembre debió ser certificado en sus capacidades técnicas, las que están reflejadas en su sello multibanda. Si el equipo en cuestión no tiene las características que el sello indica, la Ley del Consumidor te ampara para ejercer cambios y devoluciones según proceda. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que pueda seguir la Subsecretaría de Telecomunicaciones respecto del incumplimiento del proceso de homologación detectado.

P: ¿Qué pasará si se implementa una nueva tecnología para servicios móviles?

R: Considerando que la industria que regulamos es muy dinámica, la normativa Multibanda/SAE contempla mecanismos y plazos para reflejar los cambios que puedan darse en la implementación de bandas para nuevas tecnologías móviles.

Al momento de la implementación de una nueva tecnología, la Subsecretaría de Telecomunicaciones establecerá los cambios normativos para así informar con anticipación a la ciudadanía sobre dichas modificaciones.

P: ¿Qué es el Sistema de Alerta de Emergencia?

R: El Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) permite a ONEMI enviar una alerta masiva a través de canales especiales, el que se manifestará mediante un mensaje emergente, un sonido distintivo y vibración recurrente muy difíciles de ignorar, en caso de riesgo de tsunami tras sismos de mayor envergadura, o en erupciones volcánicas y aluviones, entre otras emergencias que determine ONEMI en virtud de su competencia.

P: Entonces ¿A partir del 23 de septiembre, todos los teléfonos móviles en Chile recibirán la alerta de emergencia que envía ONEMI (SAE)?

R: A raíz de la Homologación Multibanda/SAE, los modelos correspondientes a todos los teléfonos móviles que se comercialicen en Chile debieron haberse sometido a un proceso de homologación, que entre otras cosas busca verificar que los teléfonos:

1. Reciban el mensaje de Alerta de Emergencia independientemente de la compañía que preste el servicio.
2. Desplieguen el mensaje en pantalla de una forma determinada y acompañado de un sonido y una vibración cuyas características hagan difícil ignorarlo.

Por ende, todos los equipos comercializados en Chile a partir del 23 de septiembre recibirán el mensaje de alerta de la forma antes indicada, sin importar cual sea la compañía que preste el servicio y aún habiéndose portado su titular.

Sin embargo, los teléfonos comercializados antes de esa fecha –y salvo que tengan el sello definitivo –, podrían estar en alguna de las siguientes situaciones:

- (i) Recibir el mensaje SAE de una manera distinta, sin las exigencias establecidas (como un simple SMS, por ejemplo), pudiendo pasar inadvertido para el usuario.
- (ii) No recibir el mensaje SAE.
- (iii) Recibir el mensaje SAE en condiciones muy similares a las de los teléfonos homologados.

P: ¿Qué tengo que hacer para recibir el mensaje?

R: Simplemente tienes que tener tu teléfono encendido y con cobertura de servicio móvil, aunque no sea la de tu operador. La saturación de redes no afecta el envío de dicho mensaje.