CNC
COMISIÓN NACIONAL DE LA COMPETENCIA

INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO DE MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EN ESPAÑA

7/09/2011

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 3

I. INTRODUCCIÓN 6

II. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DE ASCENSORES 8

II.1 Delimitación del producto 8
II.2 Fases de la cadena industrial y comercial 11
II.3 El mercado español 15
II.4 Marco normativo 25

III. INDICADORES DEL GRADO DE COMPETENCIA EN EL MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EN ESPAÑA 36

III.1 La oferta de mantenimiento está altamente concentrada y verticalmente integrada con la actividad de instalación 36
III.2 La relación entre la posición de un operador como instalador y su posición como mantenedor es muy acusada 41
III.3 En la práctica totalidad de los casos, el primer contrato de mantenimiento se firma con el vendedor/instalador del aparato 44
III.4 La tasa de rotación de clientes de mantenimiento es muy reducida 45
III.5 Los precios de los contratos de mantenimiento están relacionados con la concentración empresarial 45

IV. PRINCIPALES RESTRICCIONES A LA COMPETENCIA EN EL MANTENIMIENTO DE ASCENSORES 47

IV.1 Problemas específicos del primer contrato de mantenimiento: la subrogación y la garantía 48
IV.2 Barreras derivadas de las cláusulas contractuales 53
IV.3 Acceso a piezas de repuesto y herramientas auxiliares 61
IV.4 Barreras derivadas de asimetrías de información por parte de la demanda 72
IV.5 Las condiciones de acceso a la actividad de mantenimiento 74

V. CONCLUSIONES 77

VI. RECOMENDACIONES 80

BIBLIOGRAFÍA 85

CNC
COMISIÓN NACIONAL DE LA COMPETENCIA

INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO DE MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EN ESPAÑA

RESUMEN EJECUTIVO

- La fabricación y conservación de ascensores mueve cerca de 3.000 millones de euros al año en España. La conservación, que incluye el mantenimiento y la reparación de ascensores, supone en la actualidad en torno al 70% de la facturación del sector.
- Desde el punto de vista de la estructura empresarial, el sector se caracteriza por un predominio de empresas verticalmente integradas que están activas en todos los segmentos de la cadena de valor: la fabricación de piezas y de ascensores, su venta e instalación y su posterior mantenimiento y reparación. Junto a las anteriores, existe una multitud de pequeñas empresas, principalmente activas en el segmento de mantenimiento.
- El principal motivo de la demanda de ascensores es su instalación en obra nueva, en cuyo caso la compra del ascensor se realiza por empresas promotoras y constructoras, quienes suelen contratar también el primer mantenimiento del ascensor, prácticamente siempre con la empresa instaladora del mismo; una vez vendido el edificio a su propietario definitivo o constituida la comunidad de propietarios, los sucesivos contratos de mantenimiento se suscriben por éstos. En el caso de instalación de ascensores en edificios ya existentes, el servicio de mantenimiento se contrata directamente por el propietario o la comunidad de propietarios.
- El Informe analiza una serie de indicadores que revelan un escaso dinamismo competitivo en el mantenimiento de ascensores: un elevado nivel de concentración de la oferta -tanto en el propio mercado de mantenimiento como en el mercado primario de venta e instalación de ascensores-, una movilidad de clientes entre mantenedores excepcionalmente reducida y un muy elevado grado de especialización entre los operadores verticalmente integrados en el mantenimiento de los ascensores instalados por ellos mismos.
- La sólida vinculación entre las actividades de instalación y conservación permite afirmar que, en la mayoría de los supuestos y de forma especialmente acusada en el caso de los grandes grupos que operan en el mercado, “quien instala, mantiene”. Este es el principal motivo de la débil presión competitiva existente, y obedece principalmente a la interacción entre factores estructurales y un conjunto de determinados usos contractuales.

- En primer lugar, el hecho de que en los edificios de obra nueva, especialmente en el caso de los destinados a viviendas, el primer contrato de mantenimiento sea suscrito por un agente (el constructor o promotor del edificio) diferente de quien terminará soportando el pago del servicio de mantenimiento contribuye a que las condiciones del primer contrato de mantenimiento sean poco beneficiosas para el propietario del ascensor. El constructor o promotor tiene incentivos a abaratar la instalación a costa de encarecer o alargar en el tiempo el mantenimiento, y dado que es altamente probable que la junta de propietarios, cuando se constituya, termine subrogándose en el contrato de mantenimiento ya firmado, a la empresa instaladora del ascensor también le conviene esa forma de contratación.
- A esta situación contribuyen no sólo las dudas que pueda tener la comunidad de propietarios respecto a la posibilidad de no subrogarse en el contrato de mantenimiento suscrito por el instalador, sino también a su temor a perder la cobertura de la garantía del ascensor si contratan el servicio de mantenimiento con una empresa distinta a la instaladora, factor este último que incide en que la práctica totalidad de los primeros contratos de mantenimiento (no sólo los de obra nueva) se firmen con la empresa instaladora.
- En segundo lugar, existen determinadas prácticas contractuales asentadas en el mercado de mantenimiento y generalizadas entre los operadores que perjudican seriamente la competencia. Entre ellas destacan, en particular, la larga duración de los contratos, las cláusulas de penalización por rescisión anticipada, los largos periodos de preaviso para evitar la renovación tácita de los contratos y la renovación tácita por idéntica duración a la del contrato inicial. Aunque en ciertos casos podrían existir razones que, desde el punto de vista individual, justificaran el uso de dichas cláusulas, su flexibilización contribuiría a mitigar el efecto negativo sobre la competencia que, colectivamente, producen en el mercado.
- En tercer lugar, el mantenimiento de los ascensores de cada “marca” constituye un segmento de actividad estrechamente dependiente del instalador del ascensor, ya que precisa del acceso a una serie de *inputs* (piezas de repuesto y herramientas) en los que el único oferente es, en muchas ocasiones, el propio fabricante o instalador del ascensor, especialmente cuando se trata de piezas o herramientas especializadas. Ello otorga al instalador una capacidad para, restringiendo el suministro de piezas o empeorando las condiciones de suministro a sus rivales, alterar significativamente las condiciones de competencia en el mantenimiento de los ascensores de su “marca”, en beneficio propio.
- Los efectos anticompetitivos producidos por todos estos factores se ven reforzados por determinadas características de la demanda española de servicios de mantenimiento y por la existencia de asimetrías de

información que debilitan el poder negociador de la demanda. En particular, un peso relativo mayor que en otros países de nuestro entorno de viviendas en propiedad, en vez de en alquiler, y una menor proporción en España de sociedades profesionales gestoras de los edificios de alquiler que en otros países europeos, contribuyen a que la demanda esté más atomizada y menos profesionalizada. Ello puede explicar en parte la acusada influencia del efecto reputación de la empresa fabricante/instaladora, el alto grado de fidelización a la marca y la reducida elasticidad al precio que caracterizan la demanda de este servicio en España. También contribuye a que la ausencia de averías se haya convertido en el indicador determinante de la calidad del servicio de mantenimiento y, por tanto, de la decisión de rescindir o no renovar el contrato suscrito con el mantenedor original, lo que redunda en un fortalecimiento de la vinculación, preexistente o no, entre empresa instaladora y empresa mantenedora.

- Finalmente, se han detectado varios aspectos de la normativa, tanto estatal como autonómica, que condicionan la eficiencia y la competitividad del sector. En particular, la exigencia de que las empresas dispongan de determinados medios en cada provincia o CC.AA. como condición para poder ejercer la actividad en ese territorio contribuye a que la dinámica competitiva se desarrolle en un ámbito geográfico inferior al nacional. Esta exigencia, junto con la existencia de grandes disparidades en los requisitos de acceso a la actividad de mantenimiento entre CC.AA. introduce importantes ineficiencias en el funcionamiento del mercado.

- La constatación de todos estos obstáculos a la competencia efectiva lleva a la formulación de una serie de recomendaciones dirigidas fundamentalmente a contrarrestar la tendencia a la segmentación del mercado de mantenimiento por marcas de ascensor, y a estimular la movilidad de la demanda, con objeto de propiciar la mayor intensidad competitiva en este mercado necesaria para mejorar la calidad y el precio del servicio de mantenimiento de ascensores en España.

I. INTRODUCCIÓN

1. La relevancia del sector de la fabricación, venta, instalación y conservación de aparatos elevadores en la actividad económica española ha aumentado sensiblemente en los últimos años, por su estrecha relación con el *boom* inmobiliario experimentado y porque España es un país con predominio de edificación vertical. Todo ello ha contribuido a que España cuente actualmente con uno de los parques de ascensores más importantes de Europa.

2. En 2009, había aproximadamente 550 empresas activas en el sector, que sostienen un volumen de empleo de 23.000 puestos de trabajo en un mercado de 2.850 millones de euros (0,27% del PIB). De esta facturación total, 840 millones correspondieron a instalación, 1.640 millones a mantenimiento y 370 millones a reparación[1], cifras que ponen de manifiesto la importancia del segmento de conservación (que incluye tanto el mantenimiento como la reparación) dentro del sector, ya que supone un 70,53% del total.

3. Este sector, y en particular el segmento de la conservación de aparatos elevadores, ha sido objeto de frecuente atención por parte de la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) en los últimos años, tanto a través de del análisis de las diversas operaciones de concentración que se han producido en este sector como de la investigación de presuntas conductas prohibidas por la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC)[2].

4. Estos análisis han puesto de manifiesto que, estructuralmente, el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores presenta barreras a la entrada y a la sustituibilidad de la demanda de servicios por parte del cliente final entre las empresas mantenedoras de ascensores, lo que hace particularmente conveniente el seguimiento de la evolución de las condiciones de competencia desde la perspectiva de la promoción de la competencia, en el ejercicio de las funciones atribuidas a la CNC por el art. 26.1 b) de la LDC.

5. El principal propósito del presente Informe es analizar la estructura y la dinámica competitiva del mercado de conservación de ascensores e identificar los obstáculos efectivos y potenciales que restringen tanto la entrada de competidores como el desarrollo de la competencia en el mismo, con objeto de determinar las recomendaciones generales que contribuyan a reducirlos.

---

[1] Estudio realizado por DBK, S.A. *"Ascensores"* 2010 (14ª edición).

[2] La más reciente es la Resolución de 10.01.2011 de archivo en el expediente S/0230/10.

6. Para elaborar este Informe, se han mantenido entrevistas con numerosos operadores del sector y con los órganos de las Administraciones Públicas más directamente involucrados en esta materia, y se ha llevado a cabo una encuesta dirigida a los principales operadores del sector.

7. En su segundo capítulo, dedicado a la “Caracterización del mercado de ascensores”, el Informe describe el ámbito de la actividad analizada, las características estructurales de los distintos eslabones que integran la cadena de valor y el marco normativo que regula tanto las condiciones de acceso a la actividad como el ejercicio de la misma.

8. En el tercer capítulo, sobre “Indicadores de competencia en el mantenimiento de ascensores en España”, se recogen un conjunto de indicios que revelan la existencia de un bajo nivel de competencia en el mercado de conservación de ascensores.

9. En el cuarto capítulo, dedicado a las “Principales restricciones a la competencia en el mantenimiento de ascensores”, se identifican aquellos elementos regulatorios, estructurales y conductuales restrictivos de la competencia que explican en gran medida los indicios de escasa tensión competitiva expuestos en el capítulo anterior.

10. Finalmente, se exponen una serie de conclusiones y recomendaciones dirigidas a corregir los obstáculos a la competencia identificados en el análisis realizado en los apartados anteriores.

II. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DE ASCENSORES

11. La descripción del sector de aparatos elevadores, un segmento de la industria de sistemas o equipos de transporte, requiere tanto una delimitación horizontal de las categorías de producto correspondientes a cada una de las fases de la cadena de valor del negocio de la elevación como una delimitación vertical de las distintas actividades que configuran cada una de estas fases.

II.1 Delimitación del producto

12. La definición prevista en el artículo 2.1 del Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE, sobre ascensores señala que "*ascensor es todo aparato de elevación que sirva niveles definidos, con un habitáculo que se desplace a lo largo de guías rígidas y cuya inclinación sobre la horizontal sea superior a 15 grados, destinado al transporte:*

    a. *De personas,*

    b. *De personas y objetos,*

    c. *Solamente de objetos si el habitáculo es accesible, es decir, si una persona puede entrar en él sin dificultad, y si está provisto de órganos de accionamiento situados dentro del habitáculo o al alcance de una persona situada dentro del mismo*[3]*.*

13. En general, los productos del sector incluyen[4] los sistemas de transporte vertical, entre los que se encuentran los ascensores, y los sistemas de transporte horizontal, entre los que se encuentran las escaleras mecánicas y los andenes móviles[5]. De acuerdo con el análisis llevado a cabo por la CNC en sede de concentraciones[6], los ascensores se

---

[3] Art. 2 Real decreto 1314/1997, de 1 de agosto, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE, sobre ascensores.

[4] Expte. N-302 United Technologies Corporation/Suzhou Jiangnan Elevator y Expte. N-05007 KONE/McGregor.

[5] En todo caso, el artículo 1.3 del Real Decreto 1314/1997 excluye este tipo de transportes de su ámbito de aplicación.

[6] Informes del SDC sobre las concentraciones: N-04094 Zardoya Otis/Electromecánica CAM (Activos), N-05050 Orona/Electra, N-05068 Zardoya Otis/Mantenimiento Elevadores Soler, N-06041 Zardoya Otis/Lagi, y N-07033 Zardoya Otis/Ascensores Aspe. Ver también las Resoluciones del Consejo de la CNC, Expte. C-0027/07 ZARDOYA OTIS/DEVEGA, de 14-

diferencian, tanto por sus características técnicas como por su uso, de otras plataformas de elevación tales como grúas, montamateriales o transelevadores, así como de otros artilugios elevadores como funiculares, trenes de cremallera, ascensores de obras de construcción, pozos de minas[7] o elevadores sitos en medios de transporte.

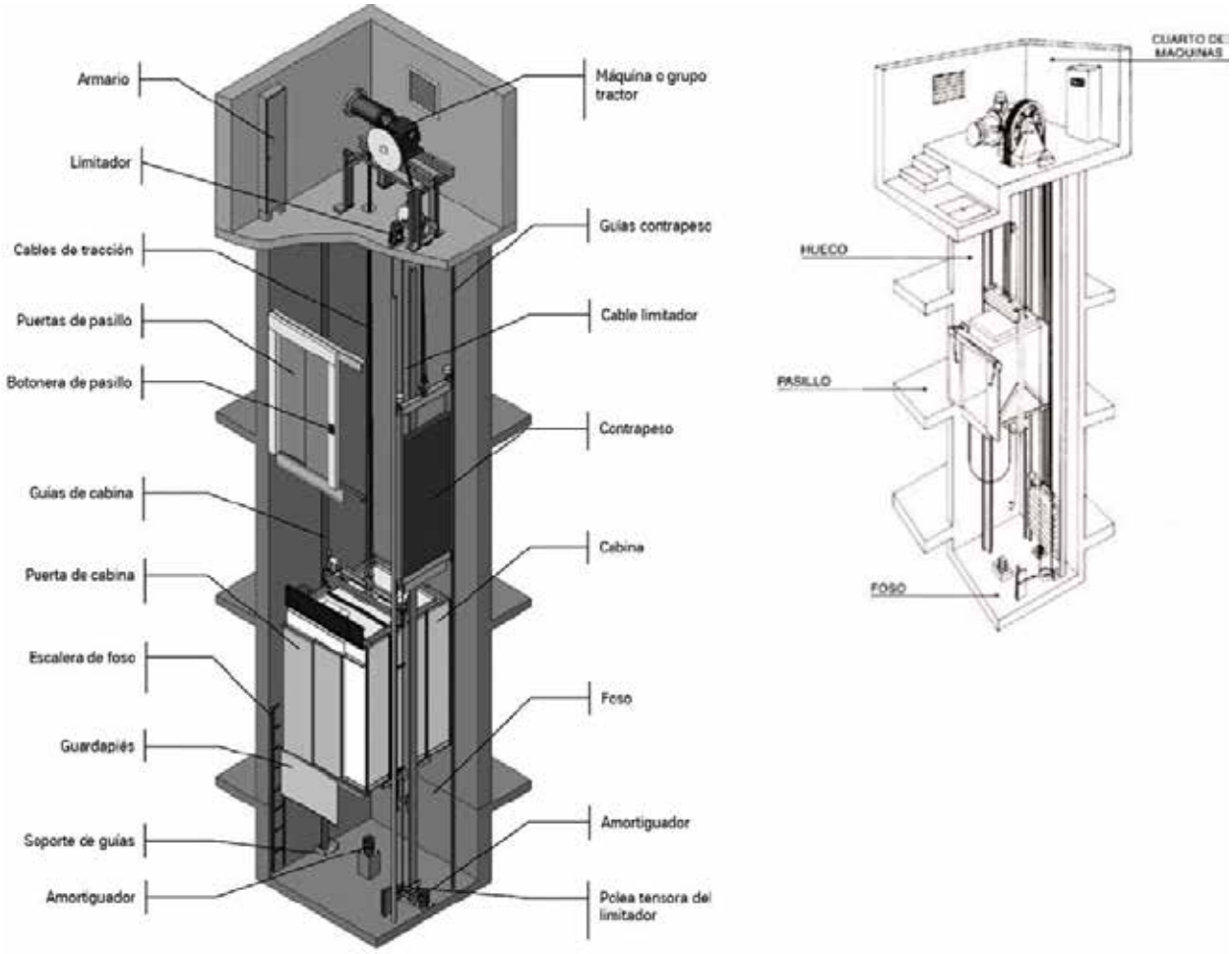
14. El presente Informe se centra en la categoría ascensores definida en el artículo 2.1 del Real Decreto 1314/1997 antes mencionado. Dentro de la categoría del producto ascensores así definida existe una variada tipología de aparatos, dependiendo entre otros factores del grado de sofisticación de la tecnología, el tamaño, y las características del edificio en el que están instalados si bien las características técnicas y los usos a que se destinan constituyen los criterios de clasificación más relevantes a efectos del análisis de este sector.

15. Las características tecnológicas de los ascensores son especialmente importantes para el análisis desde el punto de vista de la oferta. De acuerdo con este criterio, los ascensores que componen el parque existente en España pueden clasificarse en ascensores de primera, segunda o tercera generación dependiendo de si funcionan, respectivamente, con relés, circuitos integrados o con circuitos integrados y maniobras encriptadas. Siguiendo también un criterio tecnológico no exhaustivo, puede diferenciarse asimismo entre ascensores con cables, ascensores con cintas, ascensores con y sin cuarto de máquinas y ascensores hidráulicos. El siguiente gráfico muestra un esquema de ascensor con sus partes principales.

02-08; Expte C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz, de 4-12-07; Expte. C/0109/08 Orona/Ascensores Sagastizábal de 22-10-08 y Expte. C/150/09 ORONA/OMEGA de 2-07-09.

[7] En todo caso, el artículo 1.3 RD 1314/1997 excluye este tipo de transportes de su ámbito de aplicación.

Figura 1. Partes del ascensor



Fuente: CC.OO. (2007)

16. El uso al que se va a destinar el ascensor está vinculado en gran medida al tipo de edificación en el que está instalado, pudiendo diferenciarse entre ascensores de uso residencial (en viviendas uni- o plurifamiliares), de uso comercial o profesional (en hoteles, centros comerciales u otros edificios colectivos, incluyendo los de las Administraciones públicas) y de uso industrial (los edificios en que los ascensores de carga son más numerosos).

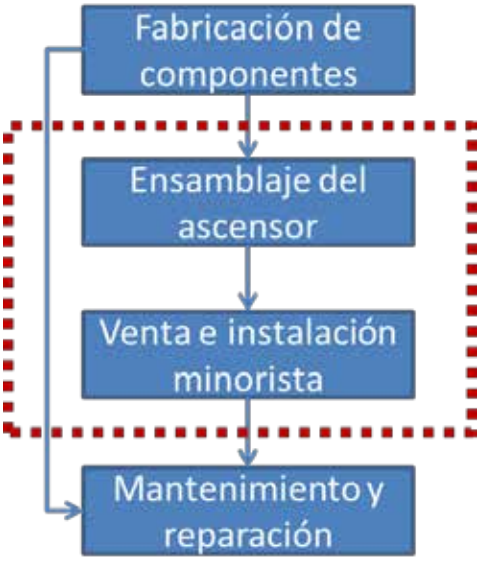
17. Otra clasificación relevante, también en función del uso que reciba el ascensor –y siguiendo lo previsto en el artículo 2.1 del Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto-, es la que diferencia entre los ascensores de personas y los ascensores de carga. Los primeros se utilizan tanto en aplicaciones residenciales como en las no residenciales (es decir, en instalaciones comerciales o dedicadas a actividades profesionales) y pueden presentar características especiales tales como ascensores panorámicos, con cabinas especiales, o incluso ascensores fabricados “a

medida", que responden a unas necesidades muy concretas de los clientes, cuando por razones arquitectónicas o de otra naturaleza no sea posible la instalación de un ascensor "tipo". Entre los montacargas, destinados al transporte vertical de mercancías aunque suelen estar concebidos para que la carga pueda ir acompañada de personas, se encontrarían los montacamas (utilizados para el transporte de personas en camas o camillas en centros hospitalarios) y los montacoches (empleados en el transporte vertical de vehículos).

II.2 Fases de la cadena industrial y comercial

18. El sector de los ascensores comprende, principalmente, tres ámbitos de actividad: (i) fabricación y venta (mayorista) de ascensores y de componentes, (ii) ensamblaje, instalación y venta minorista de ascensores y (iii) mantenimiento y reparación (conservación) de ascensores instalados. Aunque el presente Informe se centra en la actividad de mantenimiento, es conveniente describir también brevemente el contenido del resto de actividades dada la estrecha relación vertical entre ellas.

Figura 2. Fases industriales de la cadena de valor del ascensor.



Fuente: elaboración propia

II.2.1 Fabricación y venta mayorista de ascensores y componentes

19. La primera fase de la cadena está constituida por la fabricación de componentes, incluyendo los de seguridad, necesarios para la operación del ascensor (dispositivos de bloqueo de puerta, amortiguadores, etc.). Estos componentes se ensamblan en la fase siguiente de construcción del ascensor, a la que sigue la de venta e instalación del ascensor en la ubicación elegida por el cliente final.

20. Desde un punto de vista operativo, los componentes del ascensor pueden clasificarse en elementos estructurales, direccionales y de diagnóstico y comunicación.

21. Los elementos **estructurales** son aquellos elementos que configuran la estructura del ascensor (guías, máquina, poleas, cables, amortiguador, cabina, puertas exteriores), así como los elementos mecánicos destinados a la seguridad de las personas transportadas (puertas de cabina, apoyamanos), los elementos de energía (baterías) y los accesorios de embellecimiento.

22. Los elementos **direccionales** son los elementos cuya función es programar y dirigir la operación del ascensor. Éste es impulsado mediante el accionamiento de los botones situados en el interior de la cabina, que transmiten instrucciones al cuadro de maniobra, verdadero cerebro del ascensor, que dirige el funcionamiento de los elementos mecánicos del ascensor de acuerdo con las instrucciones recibidas por los botones de cabina y con las coordenadas preestablecidas: distancia entre los pisos, velocidad de desplazamiento, tiempo de parada, velocidad de reacción, etc.

23. Otros elementos direccionales destacables son la placa de maniobra, elemento central del cuadro que contiene la memoria, y la consola de programación, mediante la cual se programa la placa de maniobra. En los ascensores más modernos todos estos componentes son electrónicos mientras que en los más antiguos se trata de instrumentos mecánicos.

24. Por último, los componentes de **diagnóstico y comunicación** son elementos cuya función es calibrar el estado de funcionamiento del ascensor y ponerlo en conocimiento del mantenedor. Estos elementos incluyen desde el teléfono de cabina, para dar avisos de incidencias, hasta los sistemas de comunicación en tiempo real de los ascensores más modernos. Se incluyen aquí también los útiles de diagnóstico (*testools*), aparatos que permiten diagnosticar de manera instantánea el estado del ascensor y de sus componentes.

25. Las piezas y componentes pueden ser específicas de un sistema tecnológico o ser genéricas. Los grandes fabricantes como Otis, Schindler, Thyssen o Kone tienen sus propios diseños de ascensor y en España fabricantes de gran tamaño, como Orona, o de tamaño

intermedio, como Fain o Excelsior, también han desarrollado sus propias tecnologías.

26. En general, los componentes estructurales suelen ser más genéricos y más fácilmente replicables por terceros fabricantes, aunque pueden existir diferencias notables de diseño entre sistemas tecnológicos concretos, mientras que las piezas electrónicas propias de los ascensores más modernos son mucho más sofisticadas, presentan importantes diferencias según las marcas y modelos de ascensor, y son difíciles de replicar. Estas piezas, además, pueden estar protegidas por derechos de propiedad intelectual, lo que hace que en muchas ocasiones sea el fabricante de la pieza el único oferente de la misma.

27. La fabricación de las piezas puede ser llevada a cabo por empresas especializadas en la producción de uno o varios componentes, que los venden como piezas sueltas a ensambladores o a mantenedores y reparadores. Sin embargo, en muchas ocasiones, los fabricantes de componentes están verticalmente integrados con las actividades descendentes de ensamblaje, venta e instalación, y fabrican componentes sólo para sus propios sistemas tecnológicos; estos fabricantes tienen, normalmente, a su vez, otras empresas auxiliares que fabrican los componentes bajo pedido y siguiendo sus especificaciones técnicas.

28. La venta de piezas y componentes se produce, por tanto, en el nivel mayorista con dos fines: el ensamblaje del ascensor para su primera venta e instalación y la sustitución de piezas en el marco de la actividad de mantenimiento y reparación.

29. Cuando la venta de piezas se produce para su **incorporación a ascensores nuevos**, el ensamblador tiene muchas más opciones de sustitución entre fabricantes de componentes. La mayoría de las empresas instaladoras consultadas adquieren de terceros determinados componentes para incorporarlos a los ascensores, sin vincularse mediante relaciones de exclusividad. Si se trata de piezas genéricas, las relaciones comerciales entre fabricantes de piezas y ensambladores pueden establecerse con carácter puntual; sin embargo, cuando se trata de las piezas a medida requeridas por el sistema tecnológico del ensamblador es más frecuente que las relaciones comerciales entre fabricante de componentes y ensamblador sean a más largo plazo.

30. Las autoridades de competencia han reconocido tradicionalmente que, en términos generales, el suministro mayorista de componentes tiene un ámbito geográfico al menos nacional, dejando abierta la posibilidad de considerarlo superior al mismo[8]. Se trata de una actividad que no exige presencia física en un territorio determinado, no presenta especiales dificultades ni costes de transporte, y los demandantes pueden llevar a cabo sus adquisiciones sin tener en cuenta la localización del oferente;

[8] Ver expediente C-0150/09 Orona/Omega Elevator.

asimismo, la tendencia de los grandes grupos multinacionales a deslocalizar su producción, dada la ausencia de costes de transporte elevados, ha generado un incremento sensible de los flujos comerciales transfronterizos en el nivel mayorista que permite considerar una dimensión geográfica de esta actividad de ámbito superior al nacional.

31. Ello no ha impedido que en España se haya desarrollado una industria auxiliar de componentes ligada a las fábricas de los principales operadores y especializada en la provisión de piezas específicas, cuya vocación competitiva es más bien local. Por otra parte, pueden existir factores de diferenciación nacional en el diseño de ascensores en España y especificidades de la normativa de seguridad de los ascensores que hagan que determinados componentes sólo estén disponibles en España.

32. Por otra parte, cuando la venta de piezas se produce para **sustituir piezas deficientes, gastadas u obsoletas en ascensores en funcionamiento**, el demandante de las piezas (el mantenedor del ascensor) tiene mucho más limitadas sus opciones de sustitución entre oferentes. Si se trata de piezas genéricas, puede ser fácil que existan varios proveedores; si se trata de piezas a medida del ascensor, el propio fabricante del ascensor o el fabricante de las piezas por encargo de éste suelen ser los únicos oferentes. Más aún, dado que el volumen del suministro de piezas para sustitución es muy inferior al del suministro de piezas para ensamblaje, la opción para el mantenedor demandante de las mismas de recurrir al fabricante de los componentes, si está instalado fuera del país, puede no ser económicamente viable. Por estas razones, la adquisición de componentes como piezas sueltas para mantenimiento y reparación de ascensores se produce en un ámbito geográfico normalmente no superior al nacional.

II.2.2 Venta e instalación de ascensores

33. Las actividades de venta e instalación de ascensores son aquéllas directamente relacionadas con la comercialización minorista, instalación, ensamblaje y puesta en marcha del ascensor, segmento éste del sector en el que los fabricantes suelen estar también operativos.

II.2.3 Mantenimiento y reparación

34. La principal característica de esta actividad es su carácter secundario en relación con la venta e instalación de ascensores dado que el servicio de mantenimiento y reparación se demanda en la medida en que existe un parque de ascensores ya instalado que lo necesita[9]. Incluso, en aquellos casos en que este parque tiene ya una determinada antigüedad, se

[9] C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

desarrolla una tercera actividad de renovación integral del aparato mediante la cual se sustituyen determinadas piezas y componentes de una vez para devolver el ascensor a similares condiciones que cuando fue instalado.

II.3 El mercado español

35. En España existían, a finales de 2009, 947.311 ascensores en funcionamiento, según datos de FEEDA obtenidos a partir de los registros de aparatos elevadores (RAE). En 2004, España era el segundo país de la UE por tamaño del parque de ascensores (650.000 ascensores), por detrás de Italia (773.000), y el primero en instalación de nuevos ascensores (23.834 ascensores instalados en 2004), por delante de Italia (19.300).

II.3.1 Venta e instalación de ascensores

36. La estructura de la **oferta minorista de ascensores**, presenta una variada tipología de operadores. En primer lugar se encuentran activos los grandes grupos empresariales a nivel mundial como Otis, Thyssen, Schindler o Kone, con gran implantación a nivel europeo y en particular, en España.

37. Orona es un grupo empresarial de origen nacional con un tamaño similar en España al de las multinacionales. Orona está activa en todo el territorio nacional, si bien tiene su principal zona de influencia en el País Vasco y regiones limítrofes por la cercanía de su estructura industrial.

38. Normalmente estos grandes grupos están activos tanto en el negocio de los ascensores como en los de otros tipos de soluciones de elevación, así como en la producción y comercialización de aparatos industriales en sentido más amplio. Por lo que respecta a los ascensores, estos operadores suelen estar activos en todos los eslabones de la cadena de valor, es decir, en la fabricación, ensamblaje, instalación y venta y mantenimiento y reparación.

39. Junto a los grandes grupos anteriores, coexiste un segundo grupo, más numeroso que el anterior, de empresas de mediano y pequeño tamaño que no están activas en la fabricación de componentes, o sólo lo están con carácter residual, y prestan sus servicios en un ámbito geográfico más reducido, regional o local. Estas empresas instalan equipos que adquieren en el mercado, ya sea ascensores completos, ya sea ensamblando componentes de distintos orígenes[10], en particular, de

[10] Ver C-0027/07 Zardoya Otis/Devega.

fabricantes con quienes pueden establecer una relación de compra exclusiva[11].

40. En los casos en que la instalación del ascensor se realiza por operadores no fabricantes, éstos pueden distribuir los ascensores con la marca del fabricante o bien pueden, simplemente, proveerse de los aparatos o componentes vendiéndolos bajo una marca o nombre comercial distintos de los del fabricante. En cualquiera de los dos supuestos, el vendedor se responsabiliza directamente frente al cliente de todas las actividades encaminadas a la puesta en funcionamiento del aparato, incluida la instalación, independientemente de si ésta se lleva a cabo por el propio vendedor o por personal del fabricante.

41. La oferta del sector ha experimentado en los últimos años un proceso de concentración empresarial que ha llevado a la consolidación de grupos empresariales en ámbitos regionales y provinciales en los que empresas de cierto tamaño ya presentes han ido integrando en su estructura a otros operadores de ámbito más reducido, provincial o local.

42. La **demanda final de ascensores**, está relativamente atomizada y muy vinculada al sector de la construcción de obra nueva de edificios de distinta naturaleza, ya sean para uso residencial, para uso empresarial o bien para su uso por parte de grandes empresas (por ejemplo, hoteles) o Administraciones Públicas (por ejemplo, hospitales). Si bien el motivo fundamental de la demanda de ascensores es la instalación del ascensor en obra nueva, también existe demanda de instalación en edificios ya construidos por reformas, restauraciones y sustituciones.

43. En 2009 se instalaron en España 40.302 ascensores[12]. El gráfico 3 muestra la desagregación de este total por segmentos de demanda, de acuerdo con la información facilitada por las empresas encuestadas[13].

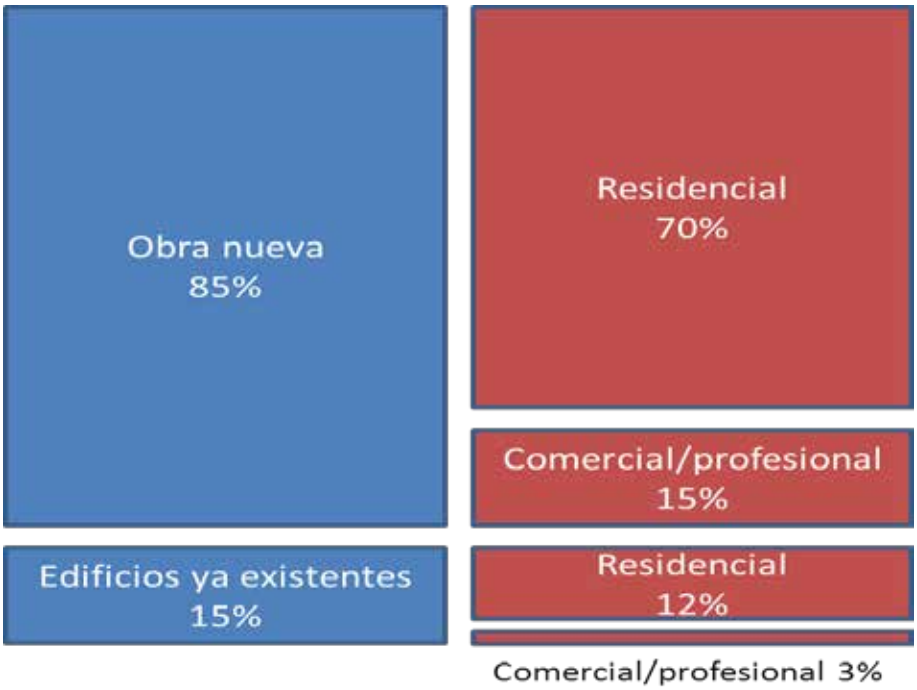
---

[11] Ver C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

[12] Fuente: FEEDA.

[13] La tabla ha sido elaborada con los datos proporcionados por empresas que representan el 70% de los ascensores instalados en España en 2009, por lo que se considera que la muestra ofrece una buena aproximación a la estructura nacional por segmentos de demanda.

Figura 3. Ascensores instalados en España en 2009, por segmento de demanda



Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada por los operadores

44. La estrecha vinculación de la demanda de ascensores al sector de la construcción contribuye a que la venta e instalación de ascensores sea muy heterogénea dentro del territorio nacional. Según se refleja en la Tabla 1, las provincias con mayor construcción inmobiliaria son también las que han registrado un mayor número de instalaciones en 2009. Esta heterogeneidad genera a su vez diferencias en las características de la oferta, en particular en su estructura, en el tamaño de los operadores y en la competencia potencial[14].

[14] Ver C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

TABLA 1. NÚMERO DE ASCENSORES INSTALADOS EN 2009 POR PROVINCIAS	
Provincia	**Ascensores instalados en 2009**
PROVINCIAS CON MAYOR CRECIMIENTO EN INSTALACIÓN	
Madrid	4.791
Barcelona	3.749
Valencia	2.318
Alicante	1.812
Murcia	1.594
Córdoba	1.532
Málaga	1.529
Zaragoza	1.462
A Coruña	1.298
Sevilla	1.138
PROVINCIAS CON MENOR CRECIMIENTO EN INSTALACIÓN	
Avila	177
Teruel	149
Palencia	149
Cáceres	149
Cuenca	139
Soria	122
Zamora	120
Segovia	114
Melilla	44
Ceuta	31

Fuente: Información aportada por FEEDA.

45. La vinculación de la demanda de instalación y venta de ascensores a la evolución de la actividad económica en general y del sector de la construcción en particular se pone también de manifiesto en la caída de actividad del sector registrada en los últimos años. Fruto del parón en la construcción, entre 2008 y 2009, la demanda de ascensores se contrajo en un 6% en términos absolutos, y en un 20% en relación al tamaño del parque de ascensores existente a principios de cada uno de estos dos años: en 2008, se instalaron 43.038 ascensores, lo que equivalía al 4,9% del parque de ascensores a principios de ese año, mientras que en 2009 se instalaron 40.302 ascensores, el 4% del parque de ascensores existente a principios de 2009[15].

46. La **demanda residencial** corresponde a viviendas particulares, y se puede subdividir entre edificios de nueva construcción y edificios existentes que carecen de ascensor. En el caso de obra nueva, el

[15] Fuente: FEEDA.

demandante del ascensor es el promotor o constructor del edificio, y él es también el que suele suscribir el primer contrato de mantenimiento, puesto que, tal y como se detalla más adelante, en el apartado dedicado al marco normativo, es preciso que exista un contrato de mantenimiento en vigor para que el ascensor pueda ser puesto en marcha. En el caso de la instalación de ascensores en edificios ya existentes, como consecuencia por ejemplo de la reforma, o restauración del edificio, o de sustitución del ascensor existente por otro, el demandante será directamente el/los propietario/s del edificio, a través del correspondiente órgano de gestión del mismo, generalmente la comunidad de propietarios.

47. En el **segmento empresarial**, la demanda está mucho más profesionalizada y suele dirigirse hacia modelos de ascensor que admiten un mayor tráfico. Aunque también en este caso la demanda puede estar motivada por obra nueva o por instalación en edificios ya existentes, las figuras de promotor y propietario en este segmento del mercado están mucho menos diferenciadas que cuando se trata de edificios residenciales.

48. Por ejemplo, en edificios en los que se arriendan oficinas o espacios comerciales, es frecuente que el promotor sea también el propietario del edificio, o que, en caso de haber un propietario diferente, el promotor actúe desde el principio siguiendo las indicaciones de éste, de modo que la adquisición del ascensor y las condiciones del contrato de mantenimiento tienden a reflejar en mayor medida las preferencias y requisitos del propietario. Asimismo, los grandes clientes (Administraciones públicas y grandes empresas) pueden convocar concursos para la adjudicación de pedidos de importante entidad, si bien las condiciones de precio y suministro de la mayoría de esta demanda se negocian individualmente para cada pedido.

49. La actividad de venta e instalación de ascensores se desarrolla frecuentemente en un **ámbito geográfico de dimensión provincial**, como consecuencia de la importancia de diversos elementos locales en la dinámica de funcionamiento del mercado, tanto en la oferta como en la demanda[16]. Así, la demanda suele estar constituida por residentes, empresas locales y organismos públicos, que suelen realizar sus adquisiciones en función del lugar donde se encuentre establecido el oferente. A esto se añade que la puesta en funcionamiento del ascensor exige la obtención de la declaración de conformidad emitida por un organismo autorizado por la Administración autonómica correspondiente, y que, como se detalla más adelante, existe una estrecha relación entre la instalación y la actividad de mantenimiento y reparación de ascensores, actividad esta última que también se desarrolla en un ámbito básicamente

[16] Ver C-0150/09 Orona/Omega Elevator.

provincial, lo que refuerza la dinámica competitiva local en el mercado ascendente de venta e instalación.

50. Esta dimensión básicamente provincial del funcionamiento del mercado propicia la persistencia de la convivencia en el mercado entre grandes empresas multinacionales y empresas que operan en un radio geográfico mucho más reducido. En España, junto a las grandes empresas multinacionales y nacionales, que están más o menos presentes en todo el territorio pero son más fuertes en determinadas áreas, existen otras de tamaño medio (Fain, Excelsior, Enor) e incluso otras de dimensión reducida cuya presencia es muy fuerte en ciertos ámbitos territoriales.

51. Por lo que respecta al **precio**[17] de los ascensores, su formación depende de numerosos factores, tales como las especificidades del aparato –capacidad del ascensor, posibilidades de número de paradas, tipo de maniobras o velocidad- la ubicación y características del edificio donde se vaya a situar y las preferencias concretas del cliente, por lo que los precios acordados entre vendedores y clientes suelen diferir, incluso cuando se trata del mismo modelo.

II.3.2 Mantenimiento y reparación de ascensores

52. En España existían, a finales de 2009, 947.311 ascensores en funcionamiento[18]. Como antes se ha indicado, la actividad de mantenimiento y reparación es una actividad necesaria **y obligatoria** y, a pesar de su carácter secundario respecto a la venta e instalación de ascensores, el mercado de mantenimiento en España es bastante mayor que el de instalación. Según datos de la consultora DBK, en 2009 se facturaron en mantenimiento de ascensores 1.640 millones de euros, que, añadidos a los 370 millones de euros facturados por reparación, suponen más de 2.000 millones de euros, comparados con 840 millones de euros de la actividad de instalación.

53. La forma usual de satisfacer la demanda de reparaciones es a través de contratos de mantenimiento, que son esencialmente de dos tipos: el contrato básico, que suele cubrir las revisiones periódicas y la atención de averías en horario normal; y el mantenimiento a todo riesgo que generalmente incluye además el coste de sustitución de cualquier pieza, ya sea por desgaste o por rotura o avería. El resto de contratos suelen ser variaciones de estos dos tipos básicos.

54. En España, los contratos a todo riesgo están más extendidos que los contratos básicos. De acuerdo con los datos obtenidos de la consulta realizada, el volumen de facturación de las empresas por la contratación a todo riesgo representa aproximadamente un 60% del total.

---

[17] Ver C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

[18] Fuente: FEEDA.

55. El **ámbito geográfico** en el que se desarrolla esta actividad tiene una dimensión inferior a la nacional, en particular provincial. Ello se debe a que, para asegurar una adecuada prestación del servicio, que permita llevar a cabo una inspección y un mantenimiento fiables, así como una reparación eficaz y rápida en las horas siguientes a la recepción del aviso de avería, es necesaria la presencia física de la empresa conservadora en la zona donde estén ubicados los ascensores de cuyo mantenimiento se ocupa[19].

56. De hecho, tal y como se analizará más adelante en el apartado de este Informe dedicado al marco normativo, la propia regulación, al exigir la presencia física de determinado personal y la existencia de un local a nivel provincial, incide de forma determinante en la dimensión provincial que caracteriza la prestación de este servicio.

57. La **oferta de servicios de mantenimiento y reparación (conservación) de ascensores** se encuentra muy atomizada, comprendiendo más de 550 empresas de mantenimiento en todo el territorio nacional, entre las que se incluyen un número reducido de grandes empresas verticalmente integradas que operan en todas las fases de la cadena de valor.

58. Las características de la cadena de valor favorecen un alto grado de integración vertical porque la estrecha vinculación de la actividad de mantenimiento y reparación con la de fabricación de componentes y venta e instalación de ascensores, otorga a los operadores la posibilidad de obtener importantes ventajas en términos de eficiencia productiva mediante el aprovechamiento de las economías de escala, de alcance y de aprendizaje. Entre los principales factores que favorecen la integración vertical se pueden destacar los siguientes:

- El personal y el instrumental necesario para llevar a cabo las actividades de fabricación e instalación son, por lo general, intercambiables con los requeridos para la actividad de mantenimiento.
- El coste de la labor comercial de captación de clientes para el mantenimiento es menor cuando la empresa ha llevado a cabo la instalación de los ascensores. Además, la propia regulación favorece esta integración vertical, al exigir que los ascensores instalados cuenten con un contrato de mantenimiento en vigor para poder entrar en funcionamiento.
- Las empresas que llevan a cabo tanto la actividad de instalación como la de mantenimiento disponen de mayores alternativas en sus políticas de precios. Por ejemplo, estas empresas pueden diferir en el tiempo el cobro del importante desembolso inicial que requiere la

[19] C-0027/07, Zardoya Otis/Devega; C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

adquisición de un ascensor, recuperando paulatinamente el coste de producción del ascensor a través de contratos de mantenimiento.

- Los fabricantes e instaladores desean mantener el control del producto final a lo largo del ciclo de vida, porque de esta forma pueden garantizar unos estándares de calidad que redundan en una mejor imagen de marca. Los demandantes, a su vez, pueden preferir las ofertas de servicios de mantenimiento procedentes de las mismas grandes empresas con una buena imagen de marca que han instalado los ascensores. Es decir, es muy probable que el efecto reputación sea relevante en el mercado.
- Los clientes finales, especialmente si se trata de los propietarios de las viviendas que utilizan el ascensor, no suelen estar en condiciones de evaluar con facilidad la calidad de los servicios que presta el mantenedor, ya que únicamente perciben la frecuencia e importancia de las incidencias de funcionamiento del ascensor. Ello contribuye a reforzar el efecto "reputacional" de la marca del instalador sobre las decisiones de demanda de servicios de mantenimiento. A este efecto "reputacional" se suma el asociado al período de vigencia de la garantía original, que cubre como mínimo los dos primeros años de vida del ascensor. Durante este periodo, el usuario puede ser reacio a contratar el mantenimiento con un operador diferente al instalador original para evitar riesgos de pérdida de la garantía.
- La especialización en las peculiaridades tecnológicas de una determinada marca es susceptible de generar ganancias de eficiencia en términos de coste (mejor coordinación con los proveedores de componentes, menores tiempos de reparación, etc.) y de calidad (la experiencia facilita la identificación y resolución eficaz de las averías, y un fácil acceso a los útiles de diagnóstico), por lo que el instalador puede encontrar ventajas en acentuar su especialización en su propia marca, dado que los costes de aprendizaje por unidad mantenida son menores si existe un mayor grado de especialización.
- Los conocimientos técnicos adquiridos en la fase de fabricación pueden ser utilizados para mejorar la eficiencia productiva en la instalación y el mantenimiento, generando potenciales reducciones de costes y mejoras de calidad, mientras que las actividades de instalación y mantenimiento, a su vez, suministran información de gran valor para acometer mejoras técnicas en la fase de fabricación. El fabricante tiene acceso a toda la información disponible sobre problemas en la instalación de sus productos y sobre las averías que se están produciendo. En ausencia de integración vertical, los costes de transacción para obtener esta información serían muy elevados.

- El acceso a piezas de repuesto es más fácil si el mantenedor puede autoabastecerse que si debe solicitarlas a terceros. Los operadores verticalmente integrados pueden gestionar mejor sus *stocks*, al tener mayor cantidad de piezas y mayor rotación. Además, pueden anticipar los tiempos de suministro y los precios de las piezas. Todos estos factores son más problemáticos para un mantenedor que no cuenta con esta integración vertical, sobre todo teniendo en cuenta que frecuentemente los componentes que necesita para realizar esa actividad tienen que ser solicitados a sus competidores, por ser los únicos que pueden proporcionárselos.

59. Las ventajas derivadas de la integración vertical no impiden la participación en el mercado de un numeroso grupo de otras empresas de tamaño más reducido que, aunque no operen necesariamente en todo el territorio nacional, llevan a cabo actividades de instalación y mantenimiento de ascensores fabricados por terceros, o exclusivamente la actividad de mantenimiento. Muchas veces se trata de empresas creadas por antiguos empleados de los grandes grupos verticalmente integrados, capaces de generar una importante presión competitiva sobre dichos grupos, particularmente en relación con los ascensores menos desarrollados tecnológicamente. Este tipo de empresas prestan especial atención a la competitividad en precios, una variable cuyo peso en la decisión del consumidor final ha tendido a ganar importancia en la actual coyuntura de crisis económica.

60. Los instaladores que venden aparatos no fabricados por ellos mismos pueden y suelen ocuparse también del mantenimiento de los ascensores de la marca que comercializan; en ocasiones, incluso, estos mantenedores tienen la consideración de servicios técnicos autorizados del fabricante, limitándose con frecuencia a realizar el mantenimiento de marcas que comercializan.

61. Finalmente también hay operadores que sólo se encuentran activos en la última fase de la cadena de valor, derivando sus ingresos exclusivamente de su cartera de contratos de mantenimiento y que, por tanto, ni fabrican ni venden e instalan.

62. La mayoría de los operadores verticalmente integrados mantienen ascensores de marcas distintas a las que instalan, de acuerdo con los datos obtenidos de la consulta realizada en el marco de este Informe, si bien se especializan en determinadas marcas además de las suyas propias.

63. Por último, para completar la caracterización estructural del sector debe destacarse que en los últimos años se observa una tendencia al crecimiento de los grandes operadores mediante la adquisición de empresas rivales o de carteras de contratos de mantenimiento, muchas

de las cuales han sido notificadas a la CNC[20]. La frecuente expansión a través de la adquisición de carteras de clientes de mantenimiento podría ser un indicio de la reticencia o de las dificultades de estos clientes para cambiar de proveedor.

64. La **demanda del servicio de mantenimiento y reparación** de ascensores depende del momento en que se contrate el servicio y del motivo que lleve a demandar el ascensor.

65. Así, en los supuestos de construcción de obra nueva **para uso residencial**, en los que no existe todavía un ascensor en funcionamiento, será normalmente la propia empresa constructora la que contrate el mantenimiento del aparato[21]; posteriormente la comunidad de propietarios, una vez constituida, debe optar por subrogarse o no en el contrato de mantenimiento firmado por el promotor. En el resto de supuestos de uso residencial, la demanda del servicio procederá de las juntas de propietarios o de los administradores de las correspondientes fincas.

66. En el caso de edificios de **uso empresarial** los demandantes de los servicios de mantenimiento son similares a los del servicio de venta e instalación, es decir, procede de los propietarios del ascensor ya instalado (Administraciones Públicas, gestores de edificios comerciales o de oficinas, hoteles, grandes empresas, etc.).

67. El flujo de ingresos derivados del mantenimiento y reparación de ascensores para los operadores del sector es considerable. Como se ha advertido, la información disponible indica[22] que, incluso para los grandes fabricantes integrados verticalmente, los ingresos derivados de esta actividad tienen una importancia mayor que los obtenidos de los segmentos de fabricación y de venta e instalación.

68. La importancia de esta actividad se ha acrecentado en la actual coyuntura económica, como consecuencia de la mayor vinculación de la demanda de ascensores nuevos con la construcción de obra nueva. En un momento de estancamiento de la construcción y por tanto, de las posibilidades de venta de ascensores, el segmento de mantenimiento puede estar cobrando más importancia para los mantenedores verticalmente integrados (sea en dos o en tres de las fases de la cadena de valor), a medida que los ingresos derivados del flujo de contratos

[20] Zardoya Otis ha adquirido Electromecánica CAM (2004), Elevadores Soler (2005), Grupo Lagi (2006), la cartera de Inapelsa (2007), Ascensores Aspe (2007) y Devega (2007). Orona ha adquirido Electra (2005), Ascensores Gasteiz (2007), Ascensores Sagastizábal (2008) y Omega (2009). Kone adquirió Marvi en 2010.

[21] Como se ha mencionado y se analizará con más detalle, la normativa exige, para la inscripción del ascensor en el RAE, la existencia previa de un contrato de mantenimiento.

[22] C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

activos de mantenimiento crecen más rápidamente que los que puedan obtenerse por las ventas de ascensores nuevos.

69. Finalmente, en relación con el **precio de mantenimiento y reparación,** se observa una heterogeneidad similar a la descrita anteriormente para el segmento de fabricación y venta de ascensores, debida igualmente a la gran diversidad de variables que inciden en su formación: características del ascensor (modelo, tamaño, antigüedad), razones exógenas (localización de la finca y naturaleza de la misma), intensidad del uso del aparato y modalidad de mantenimiento contratado (básico, a todo riesgo u otras variedades).

II.4 Marco normativo

II.4.1 Aspectos generales

70. Las normas[23] que regulan las actividades de fabricación, instalación y conservación de ascensores son las siguientes:

- Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria.
- Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de aparatos de elevación y manutención de los mismos (parcialmente derogado).
- Orden de 23 de septiembre de 1987, por la que se modifica la Instrucción Técnica Complementaria MIE-AEM 1 del Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención referente a ascensores electromecánicos (ITC)[24].
- Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE, sobre ascensores.
- Real Decreto 57/2005, de 21 de enero, por el que se establecen prescripciones para el incremento de la seguridad del parque de ascensores existente.
- Real Decreto 560/2010, de 7 de mayo, por el que se modifican diversas normas reglamentarias en materia de seguridad industrial para adecuarlas a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y a la Ley

[23] Los aspectos relativos a la inspección y control de la conformidad de los ascensores con la normativa de seguridad no son objeto de análisis en este Informe.

[24] Orden de 23 de septiembre de 1987 por la que se modifica la Instrucción Técnica Complementaria MIE-AEM 1 del Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención referente a ascensores electromecánicos, modificada por la Orden de 12 de septiembre de 1991.

25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

71. La Ley de Industria establece las bases de la ordenación del sector industrial y por tanto es aplicable a las diversas actividades relacionadas con los ascensores y otros aparatos elevadores, si bien su desarrollo normativo, en lo que se refiere al sector de ascensores y aparatos elevadores, se ha producido mediante los reales decretos y la orden ministerial específicos antes mencionados. El marco jurídico estatal que regula esta materia se ha visto completado por diversas disposiciones dictadas por las CC.AA. en el marco de las competencias que tienen atribuidas.

72. La transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios) al ordenamiento español ha introducido importantes modificaciones, en particular, en la Ley de Industria, cuya adaptación al contenido de la Directiva se ha producido a través de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre.

73. Por lo que respecta a la regulación del acceso a las actividades, la mencionada Ley de Industria recoge el principio de libertad de establecimiento para todas las actividades industriales, y exige únicamente al interesado una comunicación o declaración responsable mediante la que se manifieste que se cumplen los requisitos exigidos, que se dispone de la documentación que así lo acredita y que el interesado se compromete a mantener dicho cumplimiento durante la vigencia de la actividad. El interesado debe entregar además a la autoridad competente la información necesaria para el control de la actividad[25]. La declaración responsable habilita para el desarrollo de la actividad desde el día de su presentación en todo el territorio español y con una duración indefinida[26].

74. La declaración responsable, de acuerdo con lo previsto en la propia Ley de Industria[27], sólo procede cuando así se establezca o bien por Ley, en atención a razones de orden público, seguridad y salud pública, seguridad y salud en el trabajo o protección del medio ambiente, o bien reglamentariamente, para el cumplimiento de obligaciones de Estado derivadas de la normativa comunitaria o de tratados y convenios internacionales[28]. En todo caso, la misma norma establece que los

[25] Artículo 4. Libertad de establecimiento, según redacción dada por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

[26] Art. 4.3 Ley 21/1992, de Industria, según nueva redacción dada por la Ley 25/2009.

[27] Art. 4 Ley 21/1992, de Industria. Responsabilidad industrial.

[28] En el caso del ordenamiento jurídico español se ha previsto reglamentariamente: artículo 10 del Real Decreto Real 2291/1985, de 8 de noviembre en el caso de la actividad de

requisitos de acceso a la actividad y su ejercicio en materia industrial serán proporcionados, no discriminatorios, trasparentes y objetivos y estarán clara y directamente vinculados al interés general concreto que los justifique.

75. Existen requisitos adicionales relacionados con temas de seguridad industrial, regulados por los Reglamentos de Seguridad Industrial de ámbito estatal aprobados por el Gobierno, sin perjuicio de que las CC.AA. con competencia legislativa en materia de industria puedan introducir requisitos adicionales sobre las mismas materias cuando se trate de instalaciones radicadas en su territorio[29].

76. El Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre así como su Instrucción Técnica complementaria sólo fueron parcialmente derogados por el Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto en lo relativo a ascensores, de forma que continúan vigentes una serie de normas relativas a la actividad de conservación e inspecciones periódicas y la totalidad de los preceptos para el supuesto de los ascensores cuya puesta en servicio se haya producido con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto de 1997[30].

77. El Real Decreto 57/2005, de 21 de enero regula asimismo la figura de las reformas de importancia contempladas en la Instrucción complementaria, incluyendo la determinación de las condiciones en que las modificaciones de gran alcance realizadas en un ascensor pueden considerarse o bien meras modificaciones del aparato existente o bien una nueva instalación, a los efectos, de aplicar las disposiciones correspondientes a cada uno de estos dos casos.

---

conservación y disposición adicional segunda del Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto en el caso de la actividad de instalación.

[29] Art 12.5 Ley 21/1992, de Industria.

[30] De forma específica, los preceptos que se han mantenido vigentes son los siguientes:

- Determinados artículos, fundamentalmente los que se refieren a la actividad de conservación e inspecciones periódicas (disposición derogatoria tercera).
- Los artículos de su Instrucción complementaria a los que se remitan los artículos vigentes del Real Decreto de 1985 (disposición derogatoria tercera)
- La totalidad de los preceptos en el caso de ascensores cuya puesta en servicio se haya producido con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto de 1997 (disposición adicional primera).

La redacción de algunos de los artículos del Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre que se mantienen vigentes corresponde ya a las modificaciones introducidas por el Real Decreto 560/2010, de 7 de mayo; por su parte, las prescripciones del Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto referentes a la conservación de ascensores existentes con anterioridad a su entrada en vigor deben entenderse completadas por lo previsto en Real Decreto 57/2005, de 21 de enero.

II.4.2 La regulación de las actividades de fabricación e instalación

78. El Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto[31] establece que desde el 1 de julio de 1999, puede ser **instalador** cualquier persona física o jurídica que asuma la responsabilidad del diseño, fabricación, instalación y comercialización del ascensor, que coloque el marcado CE y que extienda la declaración CE de conformidad. Esta reforma de la normativa anteriormente vigente[32] ha acortado la cadena de valor del sector reduciéndola a dos fases, fabricación y mantenimiento, al reagrupar en una misma actividad la fabricación y la comercialización e instalación[33].

79. El mismo Real Decreto define al **fabricante** de los componentes de seguridad como la persona física o jurídica que asume la responsabilidad del diseño y de la fabricación de los componentes de seguridad, que les coloca el marcado CE y que extiende la declaración CE de conformidad que les acompaña. La **comercialización** del ascensor se define como la actividad que tiene lugar cuando el instalador pone el ascensor a disposición del usuario por primera vez.

80. El Real Decreto 1314/1997 estipula finalmente, con carácter general, que no se podrá prohibir, limitar u obstaculizar en territorio español la comercialización ni la puesta en servicio de ascensores y componentes de seguridad, ni la comercialización de componentes distintos de los de seguridad que vayan a incorporarse a un ascensor[34], requiriendo una motivación precisa de toda decisión de las Administraciones públicas que contravenga esta prohibición[35].

81. En la regulación de las **condiciones de desarrollo de estas actividades**, se ha prestado especial atención al riesgo de existencia de una cierta peligrosidad, centrando muchos de sus preceptos en garantizar la seguridad en el funcionamiento de los ascensores. Así, en relación con las obligaciones que competen a los instaladores se establece que los ascensores "*solamente podrán comercializarse y ponerse en servicio cuando, estando instalados y mantenidos adecuadamente y siendo utilizados para el fin previsto, no presenten riesgo para la seguridad o la salud de las personas y, en su caso, la seguridad de los bienes*"[36]. A tales efectos, los instaladores deberán cumplir con los requisitos de seguridad que están previstos en el anexo I de la mencionada disposición.

---

31 Artículo 2.

32 Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre.

33 "Instalación y mantenimiento de ascensores en la Comunidad Autónoma de Euskadi", pág. 31.

34 Art. 5 RD 1314/1997.

35 Disposición final primera RD 1314/1997.

36 Artículo 3 RD 1314/1997.

82. Antes de la puesta en funcionamiento de cualquier ascensor, la legislación vigente exige que cuente con un contrato de mantenimiento. Específicamente, se requiere presentar *"en el órgano competente de la Comunidad Autónoma el expediente técnico, la declaración de conformidad, las actas de los ensayos relacionadas con el control final y la copia de un contrato de conservación"*[37]. En el momento de esta presentación la Administración dará un número de identificación al ascensor, que se registrará en el registro de Aparatos Elevadores (RAE) de cada CC.AA.

83. Asimismo, con el fin de garantizar la seguridad del funcionamiento de los ascensores, dada la peligrosidad que entrañan las actividades de elevación, el servicio de mantenimiento de todo ascensor debe estar contratado por el propietario o arrendatario, en su caso, durante todo el tiempo que pueda ser utilizado, con una empresa conservadora autorizada[38]. Las condiciones de seguridad están respaldadas también por las obligaciones de marcado CE y de declaración de conformidad exigidas al instalador, antes mencionadas[39].

84. La regulación vigente recoge otros requisitos, entre los que destaca la obligación del instalador del ascensor de conservar una copia de la declaración de conformidad durante un período mínimo de diez años a partir de la fecha de comercialización del mismo, así como la de facilitar, a solicitud de la Comisión de las Comunidades Europeas, los Estados miembros o los demás organismos notificados, una copia de la declaración de conformidad y de las actas de los ensayos relacionados con el control final[40].

II.4.3 La regulación de la actividad de conservación (mantenimiento y reparación)

85. <u>El acceso</u> a esta actividad[41] requiere la presentación ante el órgano competente de la CC.AA. correspondiente de una declaración

---

[37] Disposición adicional segunda RD 1314/1997, de 1 de agosto.

[38] ITC MIE-AEM 1, apartado 16.3.1.

[39] El artículo 9 del Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto, en sus apartados segundo y tercero y en relación con lo previsto en su artículo 2 señala que antes de la comercialización de un ascensor el instalador deberá colocar el marcado CE en el ascensor y expedir una declaración de conformidad según los elementos que figuran en el anexo II de la misma norma.

[40] Art. 9.3 RD 1314/1997.

[41] La actividad de mantenimiento y conservación se encuentra regulada en la actualidad en diversos preceptos:

- Artículos 10-15, 19 y 23 del Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre (algunos de ellos en su redacción dada por el Real Decreto 560/2010, de 7 de mayo).
- Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto (algunos de sus preceptos, en la redacción dada por Real Decreto 57/2005, de 21 de enero)

responsable en la que se incluya: la afirmación del cumplimiento de los requisitos estatales[42] y, en su caso, de la normativa autonómica; la disponibilidad de la documentación acreditativa del cumplimiento de tales requisitos; y el compromiso de mantener dichos documentos durante la vigencia de su actividad, así como de cumplir con la normativa técnica correspondiente en el desarrollo de la misma[43]. Si bien las empresas conservadoras deberán disponer de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos, las CC.AA. no podrán exigir la presentación de dicha documentación junto con la declaración responsable[44].

86. La declaración responsable habilita por tiempo indefinido sin que se puedan establecer condiciones y requisitos adicionales. Una vez recibida la declaración, que se debe poder realizar por medios electrónicos, la CC.AA. competente remitirá los datos necesarios para la inclusión de la empresa en el Registro Integrado Industrial[45].

87. Para obtener la declaración responsable, es necesario a su vez cumplir los siguientes requisitos[46] estatales:

- Disponer de la documentación que identifique a la empresa conservadora, que en el caso de persona jurídica, deberá estar constituida legalmente.
- Que la empresa tenga en plantilla un ingeniero técnico o superior, que será el responsable técnico, así como dos operarios cualificados, los cuales estarán en jornada laboral completa.
- Que, en cada una de las provincias en las que opere, la empresa tenga en plantilla al menos un operario con categoría de oficial por cada 75 aparatos o fracción a conservar.
- Que, también a nivel provincial, la empresa disponga de un local con teléfono, repuestos y demás medios necesarios para desarrollar su trabajo.
- Que la empresa tenga una cobertura de responsabilidad civil de, como mínimo, 60.000€ por accidente[47].

---

42 Recogidos en el RD 2291/1985, de 8 de noviembre y en la ITC,

43 Art.10 del RD 2291/1985, según la redacción dada por el RD 560/2010, en relación con el art. 4.4 Ley 21/1992, de Industria.

44 Artículo 10.4 RD 2291/1985.

45 Artículo 10, apartados 5 y 6 RD 2291/1985.

46 Combinando los previstos en el artículo 10.9 del RD 2291/1985, de 8 de noviembre y los detallados en la ITC MIE-AEM, epígrafe 16.3.

47 Según el INE, la renta actualizada con el IPC General (sistema IPC base 2006) entre enero de 1988 y enero de 2011 correspondería a 152.280€.

88. Con objeto de evitar la incertidumbre, creada por la supresión en el Real Decreto 2291/1985 de la figura de instalador, respecto a los requisitos que deben cumplir las entidades profesionales que realicen reformas de importancia[48], se ha clarificado que, para poder llevar a cabo dichas reformas, las empresas conservadoras deben disponer en plantilla, en jornada laboral completa, como mínimo, de:

- 1 técnico titulado, ingeniero superior o ingeniero técnico, como responsable técnico, y
- 5 operarios cualificados, de los cuales al menos 3 con categoría de oficial o equivalente.

89. Estos requisitos, similares a los que anteriormente se exigían a las empresas instaladoras de ascensores, no hacen sin embargo referencia alguna a limitaciones territoriales para operar.

90. Además de este marco normativo estatal, como antes se ha mencionado, las CC.AA. pueden dictar disposiciones en materia industrial[49] en el marco de las competencias atribuidas tanto por la Constitución Española como por sus respectivos Estatutos de Autonomía. Este ámbito incluye diversas submaterias, relativas tanto a la ordenación de los diversos sectores industriales como a las condiciones de seguridad industrial, en las que no obstante la normativa autonómica debe respetar la legislación básica estatal -materializada en la Ley de Industria, en lo que a este sector se refiere- y prevenir la violación de sus mandatos o eliminar la posibilidad de que sus fines sean alcanzados.

91. Se han detectado varias disposiciones autonómicas en materia de seguridad industrial y de criterios específicos para el acceso a las actividades de mantenimiento y reparación que imponen requisitos más estrictos que los establecidos por la normativa estatal. Estas disposiciones se resumen en la Tabla 2[50]:

---

[48] El Real Decreto 57/2005, de 21 de enero explica en su preámbulo que *"la supresión de la figura del instalador -sustituida por un concepto diferente en el ámbito de la directiva- produjo una incertidumbre acerca de la entidad profesional que debe realizar las reformas de importancia"*. Para aclarar esta situación se establecen unos requisitos específicos, similares a los que anteriormente se exigían a empresas instaladoras de ascensores, sin hacer referencia alguna a limitaciones territoriales para operar.

[49] En virtud del título competencial previsto en el art. 149.1.13 CE, relativo a la ordenación de la actividad económica en el que se incluye la materia industrial, dada la ausencia de referencias más explícitas en la Constitución a la competencia en materia de industria.

[50] El análisis no tiene carácter exhaustivo y se realiza sin perjuicio de la existencia de otras normas autonómicas que hayan podido, asimismo, establecer criterios adicionales de acceso a la actividad de mantenimiento y conservación de aparatos elevadores.

TABLA 2. REQUISITOS DE ACCESO A LA ACTIVIDAD DE CONSERVACIÓN POR CC.AA.					
	Estatal	**Valencia**	**Aragón**	**Baleares**	**Cataluña**
a) Medios por empresa					
Humanos	- 1 ingeniero - 2 técnicos cualificados	En la CCAA: - 1 ingeniero - 5 técnicos cualificados	- 1 ingeniero - 2 técnicos cualificados	- 1 ingeniero - En la CCAA: 3 técnicos cualificados	En la CCAA: - 1 ingeniero - 5 técnicos cualificados
Seguros	- 152.280 €/siniestro	- 139.225 €/siniestro	- 233.400 €/siniestro	- 820.000 €/siniestro	- 143.640 €/siniestro
b) Medios por provincia					
Humanos	- 1 operario por cada 75 ascensores o fracción	- 1 operario por cada 75 ascensores o fracción	- 1 operario por cada 75 ascensores o fracción	En cada isla: - 1 operario por cada 75 ascensores o fracción	- 1 operario por cada 75 ascensores o fracción
Materiales	- 1 local con teléfono, repuestos y medios	- 1 local con teléfono, repuestos y medios	- 1 local con teléfono, repuestos y medios	En cada isla: - 1 taller con teléfono, repuestos y medios[51]	- 1 local con teléfono, repuestos y medios

Fuente: Elaboración propia a partir de la normativa estatal y autonómica:

- *Estatal: ITC MIE-AEM 1.*
- *Valencia: Orden de 19 de noviembre 1999 de la Generalitat Valenciana, que regula la inscripción en el Registro de Empresas Conservadoras de Ascensores.*
- *Aragón: Decreto 116/2003, de 3 de junio, que Aprueba el Reglamento de las acreditaciones profesionales, la autorización de empresas y la acreditación de entidades de formación en materia de seguridad industrial. Anexo 1 del Reglamento de las acreditaciones profesionales, la autorización de empresas y la acreditación de entidades de formación en materia de seguridad industrial, apartado 8: Especialidad en aparatos elevadores.*
- *Baleares: Decreto 59/1995, que regula los requisitos a cumplir por las empresas instaladoras y conservadoras.*
- *Cataluña: Orden 30 de diciembre de 1986, del Departament de Industria i Energía de Catalunya, para la aplicación del Reglamento aprobado por Real Decreto de 8 noviembre de 1985.*

Datos de las pólizas de seguro actualizados desde enero del año siguiente a la aprobación de la norma a enero de 2011 actualizada con el IPC General (sistema IPC base 2006).

92. Como se aprecia en la Tabla 2, exceptuando Baleares, donde la diferencia viene asociada al carácter insular, los medios que se exigen por provincia son, en esencia, similares entre la normativa estatal y las autonómicas. Sin embargo, existen diferencias entre los medios que se exigen por empresa para operar en diferentes CC.AA. En concreto, de las normativas autonómicas analizadas, las de Cataluña, Baleares y

[51] Si la empresa quiere desarrollar su actividad en Mallorca, Menorca o Ibiza deberá contar con todos los medios en cada una de las islas. Si opera en Formentera, será necesario mantener dichos medios al menos en Ibiza, garantizar la prestación del servicio en un plazo de 24 horas e instruir a un residente en dicha isla para el servicio de rescate de personas.

Comunidad Valenciana exigen que determinados medios de la empresa se ubiquen en el territorio de la Comunidad, lo que exige a las empresas bien replicar en estas CC.AA. la estructura centralizada de ingeniero y técnicos cualificados, bien ubicar dichas estructuras en alguna de tales CC.AA. Así, por ejemplo, un mantenedor que esté presente en estas tres CC.AA. deberá disponer de, al menos, dos ingenieros, ubicados en la Comunidad Valenciana y en Cataluña, y de 13 técnicos cualificados (5 en la Comunidad Valenciana, 3 en Baleares y otros 5 en Cataluña), además de los operarios correspondientes por cada ascensor; sin embargo, un mantenedor que estuviera presente en otras tres CC.AA. que hubieran adoptado la regulación estatal sólo debería disponer, en su plantilla, de un ingeniero y dos operarios cualificados.

93. Adicionalmente, el análisis de la normativa autonómica ha puesto de manifiesto que determinadas CC.AA., como el País Vasco o la Comunidad Valenciana, entre otras, requieren todavía un certificado de conservador o una autorización para operar, en contraposición a la declaración responsable que exige la Ley de Industria y la normativa estatal de ascensores y aparatos elevadores.

94. La regulación de las condiciones de desarrollo de la **actividad de conservación** de ascensores[52] establece las siguientes obligaciones de los conservadores:

- Realizar revisiones preventivas periódicas de los ascensores mantenidos al menos una vez al mes[53].
- Enviar personal competente cuando sean requeridos por el titular del ascensor.
- Interrumpir el servicio del aparato cuando se aprecie riesgo de accidentes hasta que se efectúe le necesaria reparación.
- Informar por escrito al titular de cualquier elemento que deba sustituirse e interrumpir el servicio hasta que el problema sea reparado si existe riesgo de accidente.
- Conservar, desde la última inspección periódica realizada por el órgano territorial competente, la documentación justificativa de las fechas de visita, del resultado de las revisiones de conservación, y de los elementos sustituidos e incidencias que se consideren dignas de mención, entregándose una copia de la misma al propietario o arrendatario, en su caso.

[52] Art. 11 del Reglamento de aparatos de elevación y manutención de los mismos e ITC MIE-AM.

[53] Art. 16.3 de la ITC MIE-AM 1.

- Comunicar al propietario del aparato la fecha en que le corresponde solicitar la inspección periódica que corresponde realizar a la Administración territorial competente[54].
- Dar cuenta en el plazo máximo de quince días al órgano territorial competente de la Administración Pública de todas las altas y bajas de contratos de conservación de los aparatos que tengan a su cargo.

95. Además de someterse a las revisiones periódicas de conservación, los aparatos elevadores están sujetos a inspecciones periódicas por parte de los órganos territoriales competentes -o entidad colaboradora facultada para ello-[55], quienes deberán mantener asimismo un registro[56] de todos los aparatos instalados en su territorio (Registro de Aparatos Elevadores (RAE)). En este Registro estarán identificadas, mediante su inscripción, la empresa que realizó la instalación, las inspecciones periódicas efectuadas, las empresas encargadas de su mantenimiento y las incidencias surgidas en su funcionamiento[57]. Esta información es gestionada por las delegaciones provinciales.

96. Los propietarios y titulares de los ascensores también están sujetos a determinadas obligaciones[58], entre las que destaca la de contratar la conservación del ascensor con una empresa de mantenimiento que cumpla los requisitos establecidos en la normativa que se ha analizado. Como ya se ha mencionado, esta obligación es especialmente relevante, pues la existencia de un contrato de mantenimiento en vigor es condición *sine qua non* para la puesta en funcionamiento de un ascensor. La normativa nacional no ha establecido limitación alguna a la libertad contractual de las partes, pero en Galicia, el Decreto 44/2008, de 28 de febrero limitó la duración inicial de los contratos de mantenimiento a un año[59].

97. Por último, deben subrayarse dos condiciones relativas a la instalación con importante repercusión para un funcionamiento adecuado del mercado. La primera es la obligación de proporcionar, junto con

---

[54] Art. 19.2 del Reglamento de aparatos de elevación y manutención de los mismos. De acuerdo con el artículo 16.1.3.4 de la ITC MIE-AM 1, el plazo de estas revisiones es de 2 años para ascensores instalados en edificios industriales y lugares de pública concurrencia, 4 años para ascensores instalados en edificios de más de veinte viviendas o con más de cuatro plantas servidas y 6 años para el resto de ascensores.

[55] Art. 19 RD 2291/1985.

[56] Art. 23 RD 2291/1985.

[57] Los contratos de mantenimiento son objeto de inscripción junto con el resto de los datos del ascensor con carácter previo a su puesta en servicio, estando obligadas las empresas conservadoras a dar cuenta al órgano administrativo competente de todas las altas y bajas de contratos de conservación de los aparatos que tengan a su cargo.

[58] Art. 13 del Reglamento de aparatos de elevación y manutención de los mismos.

[59] (Art. 5.2). Sin embargo, este Decreto ha sido derogado en su totalidad por la disposición derogatoria única del Decreto 51/2011, de 17 de marzo.

determinados elementos de seguridad del aparato, un manual de instrucciones redactado en una lengua oficial del Estado miembro del instalador del ascensor, o en otra lengua comunitaria aceptada por éste, de forma que: el montaje, la conexión, el ajuste y el mantenimiento del ascensor pueda efectuarse eficazmente y sin peligro[60].

98. La segunda es que cada ascensor debe ir acompañado de una documentación, redactada en la lengua o lenguas oficiales de la Comunidad -que podrán ser determinadas por el Estado miembro en que se instale el ascensor-, que constará como mínimo: de un manual de instrucciones que contenga los planos y esquemas necesarios para el uso corriente del ascensor, así como para el mantenimiento, la inspección, la reparación, las revisiones periódicas y determinadas operaciones de socorro; y de un cuaderno de incidencias, en el que se podrán anotar las reparaciones y, en su caso, las revisiones periódicas.

[60] Apartado sexto del Anexo I del Real Decreto 1314/1997, en relación con los componentes de seguridad recogidos en el Anexo IV de la misma norma.

III. INDICADORES DEL GRADO DE COMPETENCIA EN EL MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EN ESPAÑA

99. El análisis realizado a partir de los datos obtenidos de la consulta realizada revela, como se expone a continuación, una escasa presión competitiva en el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores, puesta de manifiesto a través de varios indicadores, en particular: el alto grado de concentración e integración vertical, la intensa correlación existente entre las actividades de instalación y mantenimiento, la baja tasa de rotación de clientes y la relación de los precios de este mercado con el nivel de concentración empresarial.

III.1 La oferta de mantenimiento está altamente concentrada y verticalmente integrada con la actividad de instalación

100. En España existen en torno a 550 empresas dedicadas al sector del ascensor[61]. La estructura empresarial del sector se caracteriza por el predominio de empresas verticalmente integradas que realizan tanto la fabricación de piezas y de ascensores como su instalación y venta y su posterior mantenimiento.

101. Los líderes del mercado son tres multinacionales (Zardoya Otis, ThyssenKrupp y Schindler) y una empresa española con proyección internacional creciente (Orona). Kone, una de las principales empresas europeas de ascensores, tiene en España una presencia mucho más reducida que las anteriores, pero es la quinta empresa por tamaño de la cartera de mantenimiento en España.

102. Junto a las anteriores, hay otras empresas de tamaño mediano, nacionales y verticalmente integradas, con implantación más localizada en determinados territorios, como Fain, Embarba, Eninter o Enor.

103. También existen empresas de dimensión mucho más reducida que se dedican sólo a la fabricación de componentes o sólo al mantenimiento de ascensores.

104. La Tabla 3 muestra el peso relativo de las principales empresas que operan en España en el mantenimiento del parque nacional de ascensores y en la instalación anual de ascensores. Los datos se refieren a 2009, última fecha para la que están disponibles. El parque nacional de ascensores contaba con 947.311 aparatos en funcionamiento a 31.12.2009, de los que 40.302 habían sido instalados en ese mismo año por estas empresas.

[61] Fuente: DBK, S.A. *"Ascensores"* 2010 (14ª edición).

TABLA 3. MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE ASCENSORES EN ESPAÑA EN 2009 (Número de ascensores)		
Empresa	**Mantenimiento**	**Instalación**
ZARDOYA-OTIS	[20-30]%	[10-20]%
ORONA	[10-20]%	[10-20]%
THYSSENKRUPP	[10-20]%	[10-20]%
SCHINDLER	[10-20]%	[0-10]%
KONE	[0-10]%	[0-10]%
FAIN	[0-10]%	[0-10]%
EMBARBA	[0-10]%	[0-10]%
ENINTER	[0-10]%	[0-10]%
ENOR	[0-10]%	[0-10]%
DÚPLEX	[0-10]%	[0-10]%
ZENER	[0-10]%	[0-10]%
ASC. EXCELSIOR	[0-10]%	[0-10]%
GRAL. ELEVADORES	[0-10]%	[0-10]%
IND. MONTAÑESAS	[0-10]%	[0-10]%
ELEVA	[0-10]%	[0-10]%
ASCENSORES NORTE	[0-10]%	[0-10]%
Total empresas seleccionadas[62]	**73%**	**71%**
Total mercado	**947.311**	**40.302**
CR4[63]	**58%**	**56%**

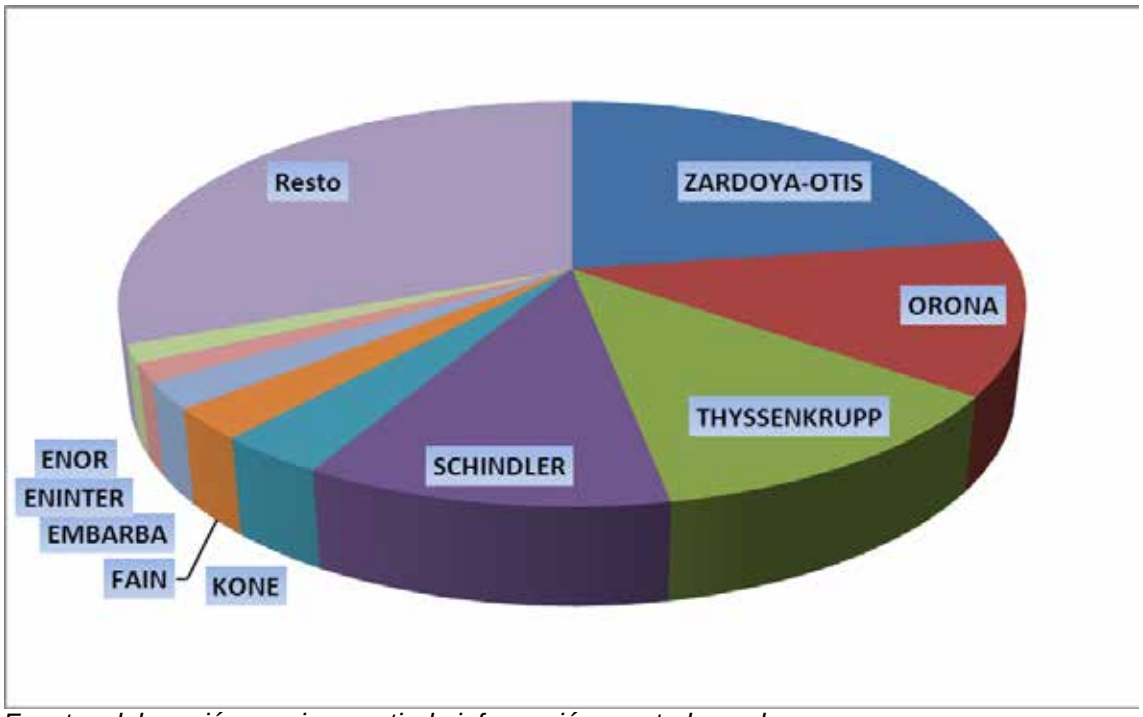
Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

105. Como se desprende de la tabla, los mercados de instalación y de mantenimiento tienen grados de concentración similares a nivel nacional. Ambos están liderados por las mismas cuatro primeras empresas (Zardoya Otis, Orona, ThyssenKrupp y Schindler), que aglutinaban a finales de 2009 el mantenimiento del 58% de los ascensores en funcionamiento en España, y el 56% de los ascensores instalados ese año.

[62] Nota metodológica: los datos por empresas corresponden a 16 empresas a las que se ha consultado información, entre las que se encuentran las mayores empresas del sector de la elevación en España.

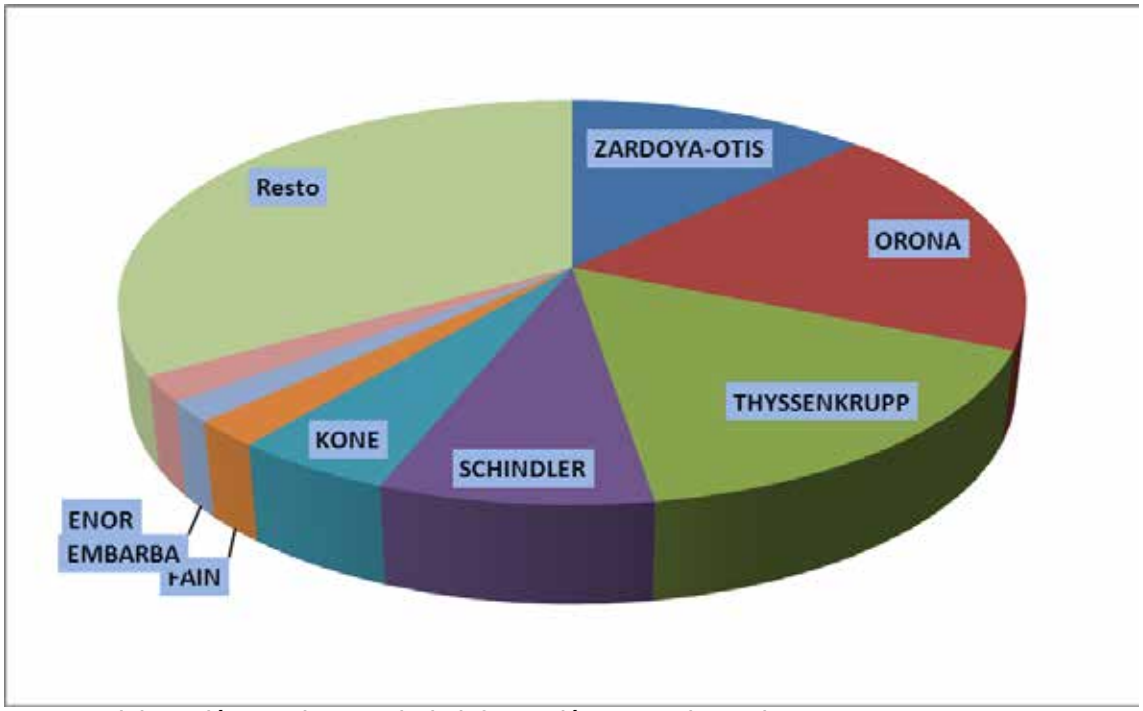
[63] El coeficiente CR4 suma las cuotas de mercado de las 4 primeras empresas del mercado.

Gráfico 1. Estructura, por empresa mantenedora, del parque de ascensores en España en 2009 (número de ascensores)



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

Gráfico 2. Estructura, por empresa instaladora, de los ascensores instalados en España en 2009 (número de ascensores)

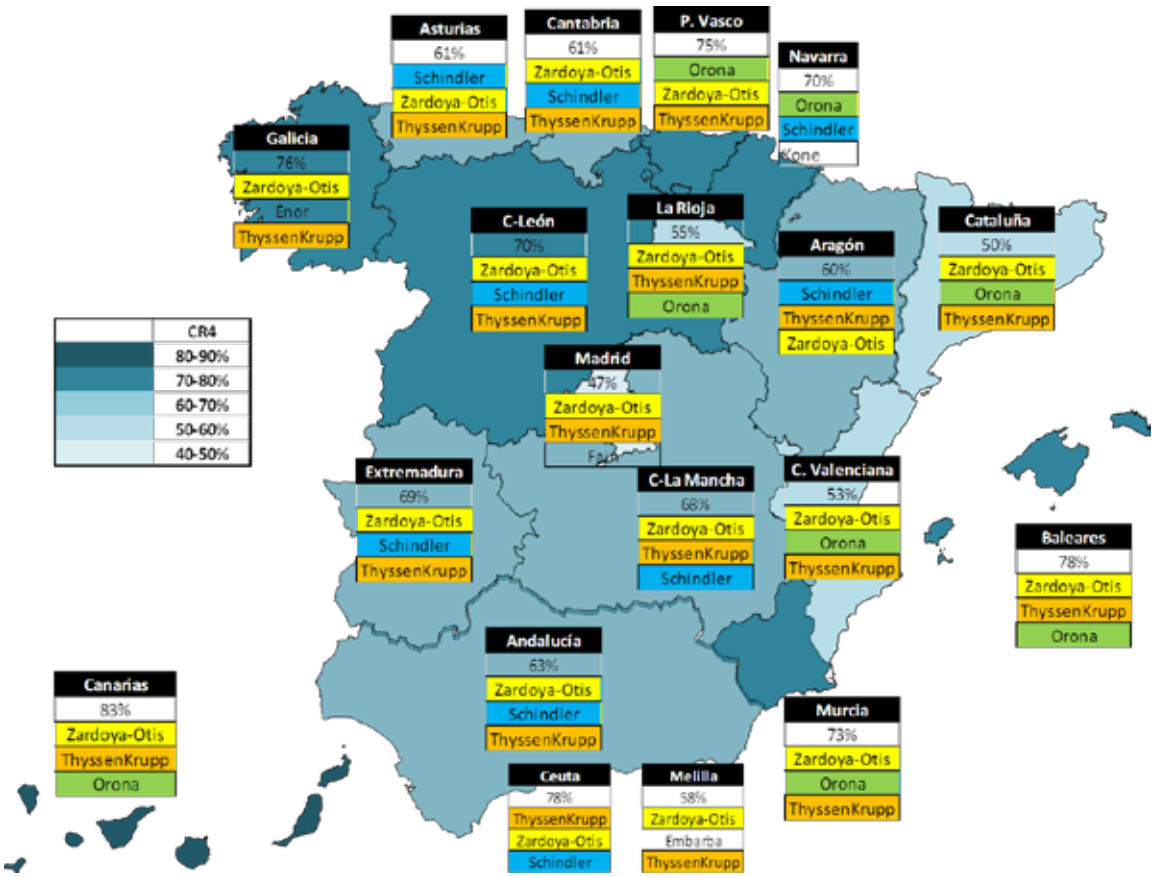


Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

106. Como antes se ha explicado, la dinámica competitiva del mantenimiento de ascensores tiene lugar a escala provincial. No se dispone de datos desagregados para todas las provincias españolas[64], pero un análisis por Comunidades Autónomas ya revela que la concentración es muy superior a la del mercado nacional, tanto para mantenimiento como para instalación.

107. En el gráfico 3 se indica, para cada Comunidad y Ciudad Autónoma, las tres empresas con mayor cuota de mercado en mantenimiento y el grado de concentración regional (CR4) correspondiente. Zardoya-Otis es la principal empresa en 14 Comunidades y Ciudades Autónomas. Orona es líder en el País Vasco y Navarra, Schindler en Aragón y en Asturias y ThyssenKrupp en la Ciudad Autónoma de Ceuta. Solamente en cuatro CC.AA. figuran entre las tres primeras empresas distintas de las anteriores: Enor en Galicia (segunda), Embarba en Melilla (segunda), Kone en Navarra (tercera) y Fain en Madrid (tercera).

Gráfico 3. Principales empresas en mantenimiento en España en 2009, por CC.AA. (número de ascensores)

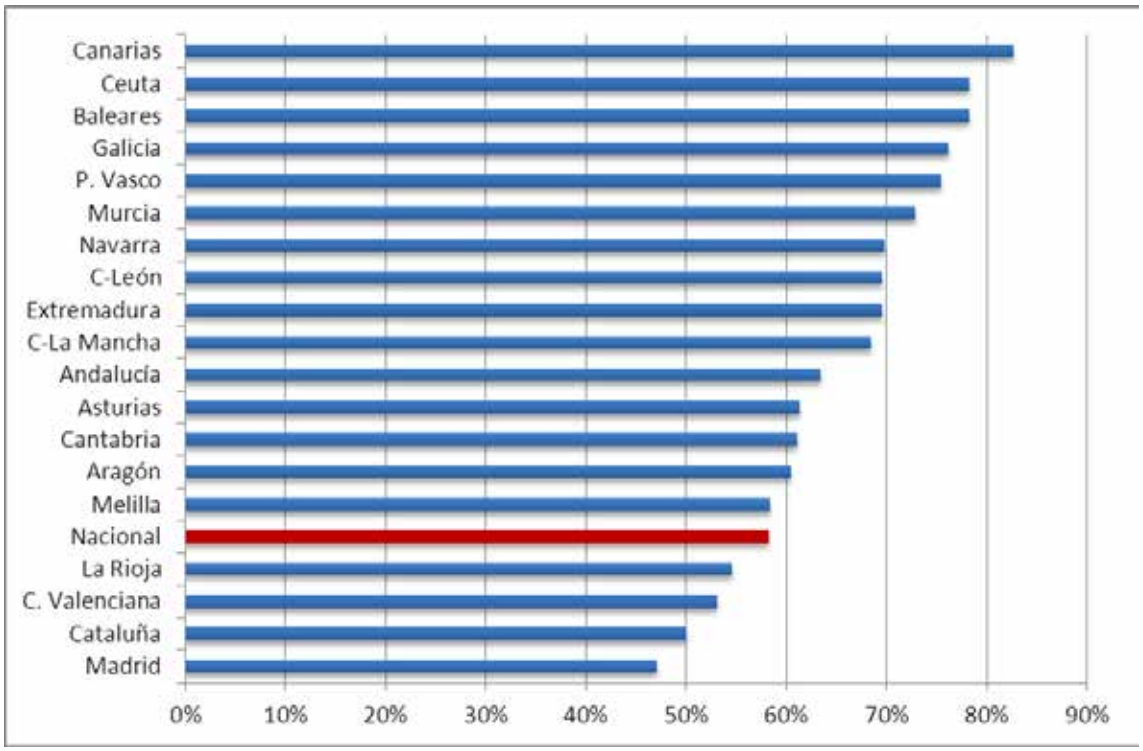


Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

[64] Los mercados relevantes son, como se ha señalado, provinciales.

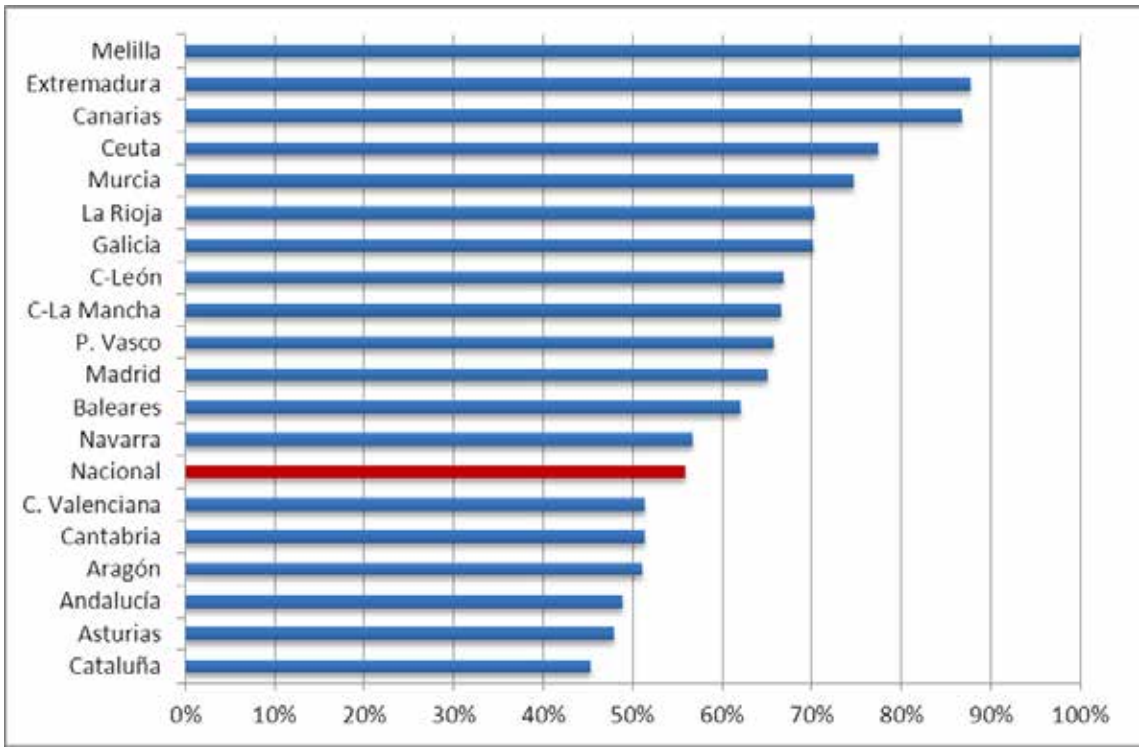
108. Los gráficos 4 y 5 muestran la cuota de mercado conjunta de las cuatro primeras empresas (índice CR4) en cada CC.AA. en los mercados de mantenimiento e instalación respectivamente:

Gráfico 4. Cuota de mercado de las 4 primeras empresas (CR4) en cada CC.AA. en el mercado de mantenimiento en 2009 (número de ascensores)



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

Gráfico 5. Cuota de mercado de las 4 primeras empresas (CR4) en cada CC.AA. en el mercado de instalación en 2009 (número de ascensores)



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

109. Ambos gráficos muestran un mayor grado de concentración conforme más estrecho es el ámbito geográfico. La oferta de mantenimiento muestra un grado de concentración especialmente elevado en Canarias, Ceuta, Baleares, Galicia, País Vasco, Murcia, Navarra y Castilla y León, Comunidades en las que la cuota de mercado conjunta de las cuatro principales empresas (CR4) supera el 70%. En otras 7 Comunidades dicho índice de concentración del CR4 supera la media nacional del 58%.

110. En venta e instalación, la situación es similar a la de mantenimiento. El índice CR4 supera el 70% en Melilla, Extremadura, Canarias, Ceuta, Murcia, La Rioja y Galicia, y hasta en 13 Comunidades se supera la media nacional del 56%.

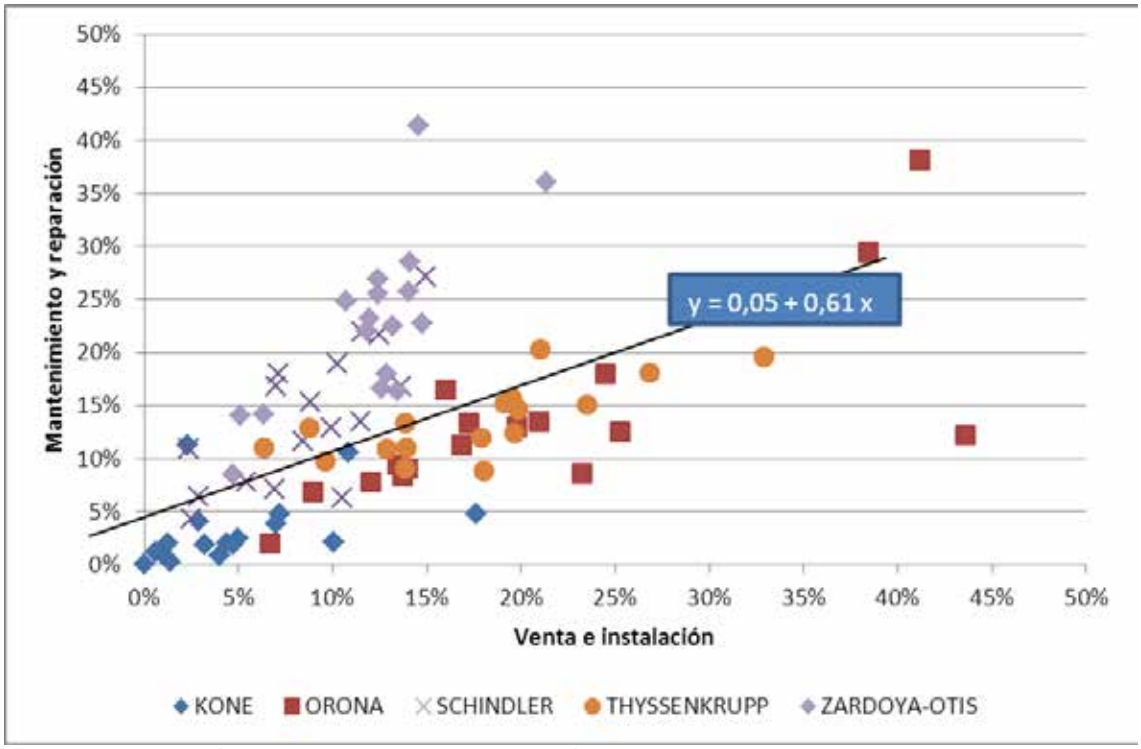
III.2 La relación entre la posición de un operador como instalador y su posición como mantenedor es muy acusada

111. La correlación entre los grados de concentración en ambos mercados antes señalada es consecuencia, en parte, de la estrecha vinculación existente entre las actividades de instalación y mantenimiento, la cual

contribuye a su vez a que las cuotas de mercado de una empresa que opera en ambos mercados estén también muy relacionadas entre sí.

112. El gráfico 6 muestra esta estrecha relación entre las cuotas correspondientes a cada una de las cinco principales empresas nacionales en cada CC.AA. Cada punto del gráfico indica una combinación de cuotas de mercado de mantenimiento e instalación de una empresa en una Comunidad. Como se observa, casi todos los puntos se alinean en torno a una línea de tendencia creciente, lo que indica la fuerte correlación que existe entre la posición de un operador en instalación y su posición en mantenimiento.

Gráfico 6. Vinculación entre las cuotas de mercado en mantenimiento y en instalación de las 5 primeras empresas, por CCAA en 2009 (número de ascensores)[65]



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

113. La información disponible muestra, además, que las empresas están altamente especializadas en el mantenimiento de los ascensores que instalan. Los datos presentados a continuación indican, por un lado, que una proporción muy elevada de los ascensores en funcionamiento suele ser mantenida por la empresa que instaló el ascensor en su día, y por

[65] Nota metodológica: se han eliminado Ceuta y Melilla de la muestra por la escasa representatividad de las cuotas de mercado en el mercado de venta e instalación, dado su tamaño en comparación al resto.

otro, que las empresas suelen estar altamente especializadas en el mantenimiento de ascensores de su propia marca, ascensores que, por tanto, también han instalado originalmente.

114. Así, la Tabla 4 pone de manifiesto que, de acuerdo con los datos del RAE, en 2009 la media nacional de ascensores mantenidos por la misma empresa que los instaló alcanzó un 68%. Este porcentaje sube hasta el 86% para las cuatro principales empresas (Zardoya Otis, Orona, ThyssenKrupp y Schindler), siendo Orona y ThyssenKrupp las empresas que copan en mayor medida el mantenimiento de los ascensores que instalan: el 91% y el 88% respectivamente.

TABLA 4. ASCENSORES INSTALADOS Y MANTENIDOS POR LA MISMA EMPRESA, POR EMPRESA. AÑO 2009[66]			
Tipo	**Total Elevadores Instalados (A)**	**Total Elevadores Instalados y Mantenidos (B)**	**%(B/A)**
ORONA	58.728	53.488	91%
ZARDOYA-OTIS	89.199	73.810	83%
SCHINDLER	50.393	42.572	84%
THYSSENKRUPP	47.969	42.229	88%
KONE	11.180	9.041	81%
MANT	10.595	8.305	78%
MPIVI	71.247	38.712	54%
Otros	136.300	55.810	41%
Total nacional	**475.611**	**323.967**	**68%**

Fuente: CNC. Resolución de 10.01.2011. Expediente S/0230/10

115. El gráfico 7, a su vez, refleja la acusada tendencia de las empresas a especializarse en el mantenimiento de sus propias marcas. La cartera media de las empresas mantenedoras en España se compone, en un 71%, de ascensores que han sido instalados por ellas. Esta media es resultado de dos tipos de estrategias diferentes. Un grupo comparativamente reducido de mantenedores, que suman el 9% de los ascensores en mantenimiento de la muestra, han optado por un enfoque "multimarca", es decir, mantienen ascensores de todas las marcas existentes en el parque nacional; frente a éstos, una mayoría de

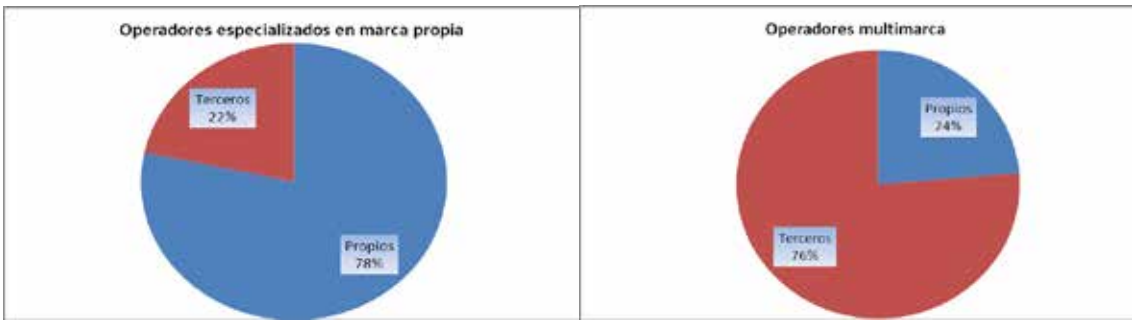
[66] Nota metodológica: Los datos disponibles se refieren a 475.611 contratos (el 50% del total de ascensores en funcionamiento en España a finales de 2009), que se corresponden con las entradas de los RAE que cumplen una triple condición:

- Estar disponibles para su tratamiento en formato electrónico.
- Especificar la identidad del mantenedor y del instalador.
- Especificar la provincia (o el CP) en la que está ubicado el ascensor.

En principio, la muestra no debería contener ningún sesgo y sus resultados son coherentes con el resto de evidencias puestas de manifiesto en el estudio.

operadores, cuya cuota conjunta asciende al 91% de los ascensores en mantenimiento de la muestra, están muy especializados en el mantenimiento de sus propias marcas. Las cuatro principales empresas en España pertenecen a este segundo grupo, dado que sus carteras de mantenimiento tienen, en promedio, un 76% de ascensores de marca propia.

Gráfico 7. Estrategias de mantenimiento según el reparto de la cartera de mantenimiento entre ascensores instalados por la propia empresa y ascensores instalados por terceros, en 2009 (número de ascensores) [67]



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

III.3 En la práctica totalidad de los casos, el primer contrato de mantenimiento se firma con el vendedor/instalador del aparato

116. De acuerdo con los datos disponibles, de los casi 30.000 ascensores que en 2009 pusieron en funcionamiento las empresas consultadas[68], tan sólo en 156 se firmó el primer contrato de mantenimiento con una empresa distinta de la del instalador del aparato. Esto es, en casi el 98% de los casos el contrato se firmó con la empresa que lo instaló. De hecho, tan sólo una de las empresas consultadas retuvo menos del 95% de los primeros contratos de mantenimiento.

[67] Nota metodológica: el grupo de operadores especializados en marca propia se compone de 4 operadores para los que el peso de los ascensores de su propia marca sobre el total de su cartera de mantenimiento de ascensores no supera el 40%; para el resto de operadores, los ascensores de marca propia superan el 70% de la cartera de mantenimiento.

[68] El 71% de los ascensores instalados en España en 2009, porcentaje suficientemente representativo del total.

III.4 La tasa de rotación de clientes de mantenimiento es muy reducida

117. La Tabla 5 muestra que, de los 668.613 ascensores que estas mismas empresas consultadas mantenían a principios de 2009, tan sólo cambiaron de mantenedor 19.431, es decir, menos del 3%[69]. Dicho de otro modo, el 97% de los ascensores que mantenían estas empresas en 2009 no cambiaron de mantenedor. Aun con las cautelas debidas al hecho de que estas cifras se refieren a empresas que no cubren la totalidad del mercado, -si bien suponen el 73% del total-, resulta evidente que la movilidad en el mercado de mantenimiento en España es muy reducida.

TABLA 5. TASA DE ROTACIÓN EN EL MANTENIMIENTO DE ASCENSORES. EMPRESAS SELECCIONADAS[70]. AÑO 2009

	Número	Porcentaje
Ascensores a principios 2009	668.613	100%
Captados de otros mantenedores	11.907	2%
Perdidos a favor de otros mantenedores	19.431	3%
Captados + perdidos	31.338	5%

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

III.5 Los precios de los contratos de mantenimiento están relacionados con la concentración empresarial

118. Los precios medios de mantenimiento cargados por las empresas encuestadas son muy diferentes entre sí. Esto puede deberse, además de a las diversas estrategias empresariales en relación con el precio, a diferencias en el tipo de ascensor mantenido por cada empresa o a diferencias de la ubicación geográfica en que se presta el servicio.

119. La información obtenida de la muestra de empresas encuestadas indica que el precio medio de mantenimiento en 2009 –estimado por la media aritmética del cociente para cada empresa entre su facturación total por este concepto y el número de ascensores en su cartera de mantenimiento- se sitúa en torno a 1.940 euros. Pero existe un amplio grado de dispersión respecto a esta media, con precios que varían desde

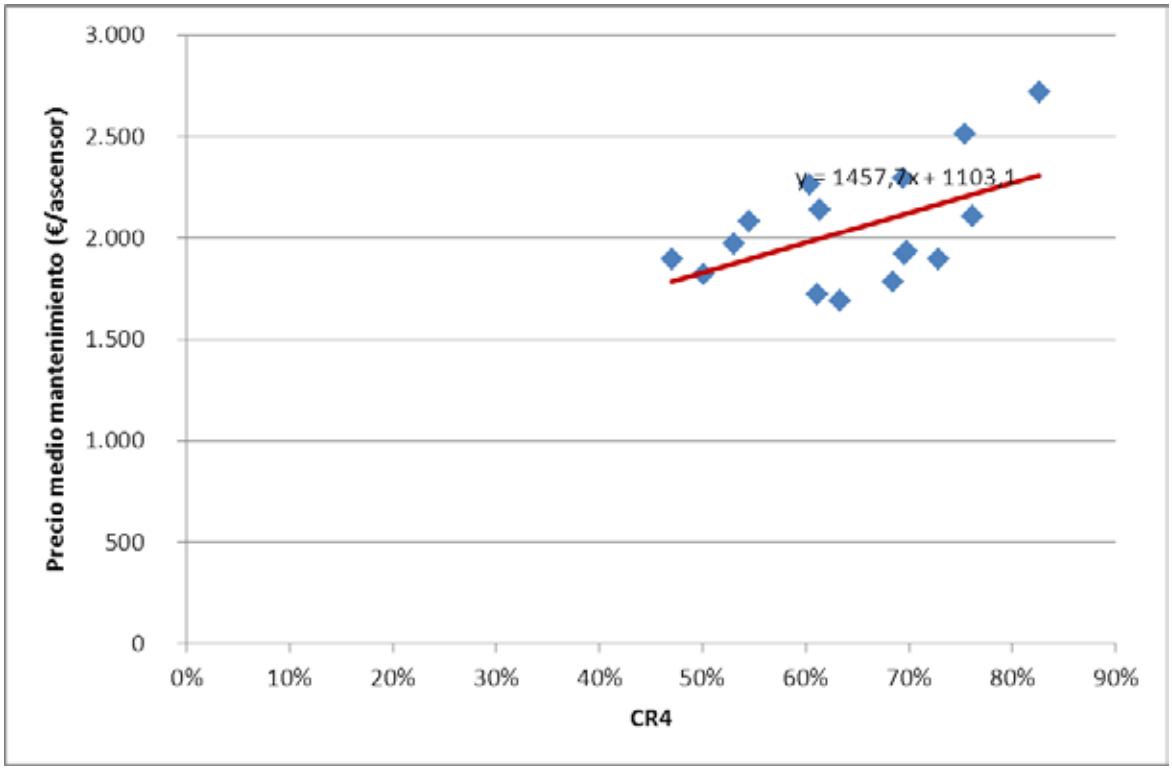
[69] Dado que la muestra no contiene más que el 73% del parque de ascensores en España, la cifra de ascensores captados de otros mantenedores no tiene por qué coincidir con la de ascensores perdidos a favor de otros mantenedores, como de hecho sucede. El grupo de empresas consultado perdió en 2009 el mantenimiento de 7.524 ascensores que ya estaban en funcionamiento a favor de los mantenedores que no forman parte de la muestra.

[70] Estos datos corresponden al 73% del mercado.

823 hasta más de 2500 euros. Los precios de los principales mantenedores (Zardoya Otis, Orona, ThyssenKrupp y Schindler) se sitúan en la zona alta de este intervalo.

120. El gráfico 8 muestra que el precio medio de mantenimiento es mayor en las CC. AA. en que el mercado de mantenimiento registra mayores grados de concentración.

Gráfico 8. Relación entre el precio medio de mantenimiento por ascensor en cada CCAA y la cuota conjunta de las 4 mayores empresas en 2009 (número de ascensores)[71]



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

[71] Nota metodológica: se han eliminado Ceuta y Melilla de la muestra por su escaso volumen de ascensores en comparación al resto.

IV. PRINCIPALES RESTRICCIONES A LA COMPETENCIA EN EL MANTENIMIENTO DE ASCENSORES

121. El mercado de mantenimiento de ascensores, presenta, de hecho, los rasgos de un mercado secundario altamente vinculado al mercado primario de instalación, a tenor de las barreras "naturales" que favorecen la integración vertical y un mayor grado de especialización de los mantenedores verticalmente integrados en sus propios ascensores.

122. Los riesgos para la competencia de esta situación se agravan por la existencia de una demanda dominada por el uso residencial de los ascensores, atomizada, poco conocedora del mercado y poco elástica al precio. Además, en los supuestos de obra nueva la contratación del mantenimiento se realiza frecuentemente por agentes distintos a los usuarios/propietarios finales del ascensor, lo que refuerza el poder de mercado de las empresas mantenedoras verticalmente integradas.

123. Este poder de mercado permite la utilización de prácticas contractuales y de ciertas irregularidades en el suministro de repuestos, que restringen todavía más la capacidad de los clientes para cambiar de suministrador de este servicio. A estos efectos, debe tenerse en cuenta que, desde un punto de vista competitivo, el mercado de mantenimiento es un mercado secundario conexo no sólo al mercado primario de venta e instalación de ascensores, sino que también es dependiente de los mercados de suministro de piezas de recambio, más estrechos que aquél. De hecho, en el caso de los recambios y las herramientas más especializadas, el único oferente de las piezas de recambio para ascensores de un fabricante determinado es el propio fabricante, lo que le otorga la capacidad de restringir el suministro de tales piezas, que pueden ser necesarias o sumamente útiles para el mantenimiento de esos ascensores. Es decir, este fabricante tiene la capacidad de alterar significativamente las condiciones de competencia en el mantenimiento de sus propios ascensores en beneficio de las empresas de mantenimiento de su propio grupo.

124. En este capítulo del Informe se analizan los factores que obstaculizan la competencia, incidiendo especialmente en los que afectan a la vinculación entre los mercados de instalación y de mantenimiento, factores que pueden agruparse en las siguientes categorías:

    a. Barreras regulatorias que incentivan que la firma del primer contrato de mantenimiento se realice con el instalador.

    b. Factores que desincentivan el cambio de operador de mantenimiento una vez celebrado el contrato de mantenimiento con el instalador del ascensor. Entre ellos se encuentran determinadas barreras regulatorias, el extendido uso de determinadas prácticas contractuales, y la existencia de un alto grado de fidelización a la

marca y de asimetrías en la información que afectan particularmente a la demanda.

c. Factores que inciden tanto en la oferta, desincentivando el mantenimiento de ascensores de determinadas marcas, como en la demanda, incentivando que, en los escasos supuestos en que se suscribe un contrato de mantenimiento con una empresa distinta a la instaladora, el cliente, sin embargo, vuelva con la empresa que lo instaló. Estos factores proceden principalmente de barreras tecnológicas derivadas de la especialización.

125. Asimismo se analizan las condiciones de acceso a la actividad de mantenimiento, en las que la normativa puede actuar como barrera de entrada de nuevos operadores en el mercado.

IV.1 Problemas específicos del primer contrato de mantenimiento: la subrogación y la garantía

126. Como ya se ha señalado, el marco normativo que rige tanto la actividad de instalación como la de mantenimiento dispone que para la puesta en servicio de los ascensores deberá presentarse ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente, a efectos de poder ser inscrito en el RAE, la copia de un contrato de mantenimiento, entre otros documentos.

127. La vinculación entre instalador y mantenedor en el primer contrato de mantenimiento plantea dos problemas específicos, asociados a las condiciones de subrogación y de garantía de dichos contratos.

IV.1.1 La subrogación

128. El problema asociado a la subrogación que se produce en el primer contrato de mantenimiento en el caso de la obra nueva se debe a la **divergencia de incentivos** entre el agente que contrata el servicio de mantenimiento y el usuario del ascensor, que es quien lo termina pagando. Dado que el promotor/constructor es el que negocia la instalación del ascensor y el contrato de mantenimiento, y lo hace con la misma empresa, puede preferir abaratar la instalación a costa de encarecer o empeorar las condiciones del mantenimiento o negociar contratos de mantenimiento con precio creciente. Ello favorece la firma de contratos de mantenimiento con condiciones poco ventajosas para el cliente o duraciones muy elevadas. Este problema tiene una importante repercusión en el mercado, puesto que la principal demanda de instalación de ascensores procede de su uso en obra nueva residencial (70% de los ascensores instalados en 2009).

129. El contratista inicial, promotor o constructor, se desvincula de la relación contractual una vez se constituye la junta de propietarios de la finca, por lo que no tiene incentivos a la obtención de unos términos favorables en el contrato de mantenimiento. Dado que en la abrumadora mayoría de los casos la comunidad de propietarios se subroga en el contrato firmado por el promotor/constructor, no solamente no es el promotor, sino los propietarios, quienes terminan soportando el coste directo de ese servicio, sino que ese coste tampoco le revierte de forma indirecta al promotor, pues los términos del contrato de mantenimiento firmado por el promotor/constructor no afectan al precio de venta del inmueble, en el que dicho coste tiene un peso desdeñable.

130. Todo ello contribuye a que el promotor/constructor tienda a negociar con el instalador mejores condiciones de compra del aparato elevador a cambio de peores condiciones contractuales en el servicio de mantenimiento. Esta preferencia también beneficia generalmente al vendedor/instalador, siempre que la junta de propietarios que eventualmente se constituya se subrogue en las mismas condiciones de mantenimiento que las firmadas por el promotor/constructor.

131. La junta de propietarios, una vez constituida, tiene la opción, en los casos de edificios de obra nueva, de cambiar de mantenedor o de subrogarse en la posición del promotor o constructor en el contrato sin penalización alguna. Sin embargo, existen diversos motivos por los que el cambio de mantenedor es infrecuente.

132. En principio, debería ser evidente que la junta de propietarios tiene plena libertad contractual para negociar de forma individualizada un contrato con la empresa mantenedora que estime oportuna, puesto que el primer contrato de mantenimiento vincula a dos partes, promotor/constructor y empresa instaladora, sin que la junta de propietarios que posteriormente se constituya tenga incidencia alguna en dicha relación contractual, salvo que se subrogue en ella, ni deba entenderse vinculada por la misma.

133. Sin embargo, esta posibilidad de negociar un nuevo contrato de mantenimiento sin asumir ningún tipo de responsabilidades con respecto al preexistente puede no ser tan obvia para una junta de propietarios recién constituida. Por añadidura, la junta suele ser reticente a sustituir un contrato de mantenimiento válido y vigente por otro cuyas condiciones deben ser negociadas y resultan por tanto inciertas, frente a las ya previstas en el contrato existente, especialmente cuando la decisión se adopta por agentes con escaso conocimiento del mercado y de los trámites a seguir en estos casos.

134. A lo anterior se suman los problemas de la garantía de los contratos, que se abordan en el siguiente apartado, que refuerzan la reticencia de la junta de propietarios a cambiar de mantenedor.

135. En la práctica, no es infrecuente que la junta de propietarios ni siquiera realice un acto de subrogación formal, y que hecho el contrato de mantenimiento suscrito entre promotor/constructor y la empresa instaladora se consolide por la vía de hecho. Esta práctica presenta riesgos para los propietarios que éstos deberían tener en cuenta, pues la libertad jurídica de la junta de propietarios, antes mencionada, puede verse comprometida si dicha junta acepta y consiente reiteradamente la aplicación de ese primer contrato de mantenimiento. En este caso, podría entenderse que la junta admite y asume tácitamente el mismo, tanto en relación a su vigencia como a sus prórrogas periódicas[72]. La persistente inactividad de la junta de propietarios a este respecto puede operar, por tanto, como una especie de subrogación tácita aunque indeterminada, ya que no está previsto cuánto tiempo debe transcurrir para que esa inactividad se convierta en aceptación ni en qué condiciones se llevaría a cabo.

136. A efectos de paliar los problemas señalados, debe fomentarse que la subrogación de los propietarios finales en los contratos suscritos por el promotor/constructor sea la verdadera expresión de la voluntad de aquéllos. Una vez que se constituye la contraparte contractual "genuina", ésta debe poder decidir y negociar individualmente las condiciones que van a regir su relación contractual con la empresa mantenedora, lo que incluye poder renegociar las cláusulas del contrato preexistente, subrogarse en las mismas condiciones que negoció el promotor/constructor o, por supuesto, formalizar un nuevo contrato; se trata, en definitiva, de que la celebración de un nuevo contrato de conservación con una empresa mantenedora independiente que nada tenga que ver con la empresa instaladora del ascensor sea una opción clara y transparente para la junta de propietarios u órgano gestor que se constituya.

137. Lo anterior exigiría, en primer lugar, que los contratos clarificasen expresamente la posibilidad de actuación que asiste a los propietarios sucesores del promotor/constructor en los casos en que existe un contrato de mantenimiento previo en vigor, favoreciendo que la subrogación, en caso de producirse, sea expresa.

138. Si bien la subrogación tácita como consecuencia de la inactividad de los propietarios no es deseable, tampoco sería adecuado impedir la introducción de una subrogación automática del contrato existente, porque ello podría dar lugar a que, debido a la inactividad mencionada del propietario del ascensor, se produzcan casos de ausencia de contrato de mantenimiento en vigor, con el consecuente riesgo para la seguridad de las personas. Sí parece conveniente, sin embargo, que los contratos clarifiquen las circunstancias bajo las cuales se produce la subrogación

[72] Sentencia de la Audiencia Provincial de Castellón, sección 3ª, de 3 de septiembre de 2001.

tácita y las condiciones contractuales que rigen en ese supuesto, y que se limite la duración de la vinculación contractual en los casos de subrogaciones automáticas.

IV.1.2 La garantía contractual

139. Las condiciones de la garantía otorgada en los contratos de mantenimiento plantean problemas de **poder de mercado del instalador** que afectan a los ascensores instalados independientemente de que la instalación tenga lugar en obra nueva o en obra ya existente. Ello se debe a que existe un riesgo percibido considerable de posible pérdida de la garantía si la prestación del servicio de mantenimiento se llevara a cabo por un mantenedor distinto al instalador, lo que inclina al cliente a contratar el servicio de mantenimiento con el instalador, aumentando así el poder de mercado de éste último.

140. De acuerdo con la consulta realizada, casi todos los instaladores otorgan una garantía por piezas defectuosas y para reparación de incidencias con una duración de dos años, siguiendo la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores[73]. Sólo en contadas ocasiones se otorgan garantías por períodos diferentes, de 1 o 3 años.

141. El factor que puede incidir en la dinámica competitiva del mercado de mantenimiento, en relación con la garantía contractual, es el riesgo de pérdida de su cobertura en los casos en que un tercero distinto a la empresa instaladora se haga cargo del mantenimiento del ascensor. La mayoría de las empresas consultadas, activas en la instalación de ascensores, han manifestado que mantienen la cobertura de su garantía si interviene un mantenedor tercero. De sus contestaciones se deriva, asimismo, que son conocedoras de la normativa de la que deriva esta obligación.

142. No obstante, algunas empresas consultadas han reconocido expresamente que no mantienen la garantía que otorgan como empresa instaladora si la conservación no se realiza por la empresa mantenedora de su grupo, y han indicado haberse encontrado con situaciones en las que mantenedores competidores, para mantener a sus clientes, han retirado, o amenazado con retirar, la cobertura de la garantía de los ascensores que dejaran de ser mantenidos por ellos.

143. En todo caso, la importancia del riesgo percibido de pérdida de garantía por este motivo parece ser considerable, ya que a juzgar por los datos,

[73] De acuerdo con el art. 123.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, “el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega”, si bien la garantía comercial adicional podrá ser más amplia (art. 125).

más del 97% de los ascensores instalados por las empresas consultadas fueron objeto de mantenimiento posterior con el instalador original (Ver apartado III.3 del presente Informe). Si bien no puede afirmarse que ello obedezca exclusivamente a este hecho, también es indudable que sí tiene una importante incidencia en este resultado.

144. La ruptura del vínculo contractual con la empresa instaladora es muy poco frecuente en los dos supuestos en los que esto sería factible; en el caso de obra nueva, cuando el órgano gestor del edificio constituido se encuentra ante la tesitura de subrogarse o no en el contrato de mantenimiento vigente anterior suscrito por el promotor/constructor; y en el caso del primer contrato de mantenimiento de ascensores instalados en obra ya existente, supuesto en que interviene directamente el propietario final del ascensor. Ello puede deberse, en gran medida, a la ausencia de determinadas previsiones específicas sobre el alcance de la garantía otorgada por la empresa instaladora.

145. Uno de los supuestos de pérdida de garantía contemplados frecuentemente en los contratos es la manipulación indebida de las piezas o su sustitución por piezas “no oficiales”. La vaguedad e imprecisión de esta descripción, unida a la inexistencia de un manual “oficial” de mantenimiento y a los problemas de acceso a piezas de recambio oficiales del instalador, detallados más adelante, confirman que, incluso sin establecerse expresamente en los contratos la pérdida de garantía por la intervención de terceros mantenedores, el temor del propietario a cambiar de mantenedor puede no estar infundado.

146. A ello hay que añadir que, durante los primeros meses de funcionamiento del ascensor, parece ser necesaria la realización de un “ajuste fino” que requiere una cierta coordinación entre el mantenedor y el instalador, que es el que debe llevarlo a cabo.

147. El temor del cliente a contratar el mantenimiento con una empresa distinta a la que realizó la instalación del ascensor otorga una capacidad significativa al mantenedor para imponerle unas condiciones comerciales desventajosas. Esto puede manifestarse en la forma de precios superiores, duraciones muy prolongadas de los contratos, etc. La duración prolongada de los contratos en este supuesto es especialmente perniciosa para la competencia en el mercado por cuanto que incide en el problema de escasa movilidad de clientes.

148. Existen pocas medidas regulatorias que puedan contrarrestar la ventaja competitiva que las condiciones de garantía ofrecen al instalador a efectos de contratar el mantenimiento con el cliente, pero algunas actuaciones podrían paliar sus efectos nocivos. En particular, sería deseable que en los contratos de instalación se contemplara expresamente que la contratación con un mantenedor distinto del instalador no supone la pérdida de la garantía, y que se clarificasen por el instalador las normas a seguir por el mantenedor para evitar el riesgo de dicha pérdida.

Adicionalmente, a efectos de evitar que el instalador pueda utilizar la garantía para extender la duración del contrato de mantenimiento, debería vincularse la duración del primer contrato de mantenimiento a la duración de la garantía, facilitando así que a la extinción de la misma, otros mantenedores compitieran efectivamente por la prestación del servicio, lo que circunscribiría en todo caso la sustancial ventaja competitiva del instalador al tiempo de duración de la garantía.

IV.2 Barreras derivadas de las cláusulas contractuales

149. Sin perjuicio de las consideraciones efectuadas en el apartado anterior, existen prácticas contractuales que fortalecen la vinculación entre empresa instaladora y empresa mantenedora, al desincentivar de forma evidente a los propietarios de los ascensores a cambiar de operador mantenedor.

150. La primera de dichas prácticas se refiere a la excesivamente **larga duración de los contratos de mantenimiento,** cuyos efectos potencialmente nocivos sobre la competencia se agravan por el uso generalizado de cláusulas de penalización por rescisión anticipada del contrato y cláusulas de renovación automática, que prácticamente impiden la realización de cambios de empresa mantenedora.

151. Los datos obtenidos de la consulta, mostrados en la Tabla 6, indican una mayoría de contratos con duración superior a 3 años (un 52% del total), no siendo infrecuentes en el sector duraciones de cinco o diez años. Los obstáculos a la competencia derivados de estos largos períodos de vigencia de los contratos han sido destacados reiteradamente por las autoridades de competencia[74].

[74] Ver Resolución del TDC de 18 de mayo de 1992 (Expte. 267/1990), Informe del TDC C108/07 Orona/Gasteiz, Tribunal Gallego de Defensa de la Competencia (2007), Autoritat Catalana de la Competència (2010), Servicio Vasco de Defensa de la Competencia (2008).

TABLA 6. DURACIÓN DE LOS CONTRATOS Y CLÁUSULAS CONTRACTUALES RELACIONADAS[75]	
Cifras relativas a la duración de los contratos	
# Ascensores mantenidos (A)	659.147
# Contratos de mantenimiento (B)	571.105
# Ascensores por cada contrato (A/B)	1,21
# Contratos de duración igual o inferior a 3 años	274.245 (48% de los contratos)
- Con coberturas básicas	52%
- A todo riesgo	48%
# Contratos de duración superior a 3 años	296.860 (52% de los contratos)
- Con coberturas básicas	63%
- A todo riesgo	37%
Cláusulas contractuales relacionadas con la duración de los contratos	
Cláusulas de renovación tácita	100% (de las empresas consultadas)
Plazo medio preaviso	80,8 días
Plazo mediano preaviso	90 días
Renovación en los mismos términos	94% (de las empresas consultadas)
Penalizaciones	94% (de las empresas consultadas)
Penalización mediana	50% flujo de caja restante

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las empresas

152. Por otra parte, el tiempo de vigencia de los contratos de larga duración no parece guardar relación con el tipo de cobertura que ofrecen. Los principales tipos de contrato de mantenimiento que ofrecen las empresas conservadoras son dos: mantenimiento básico, cuya cobertura incluye las revisiones periódicas de mantenimiento preventivo y la atención de averías en horario normal, pero no el coste las piezas a sustituir por desgaste; y mantenimiento a todo riesgo, que incluye adicionalmente el coste de sustitución de cualquier pieza, ya sea por desgaste o por rotura o avería. El resto de contratos de mantenimiento que ofrecen las empresas conservadoras suelen ser variaciones de los dos anteriores, incluyendo adicionalmente un servicio de guardia (en festivos) o un servicio de 24 horas o ambos a la vez.

153. La oferta de coberturas adicionales sobre el contrato básico, y en particular la cobertura a todo riesgo, suele conllevar la realización por el operador de inversiones significativas, que pueden ser recuperadas a través de una mayor duración de los contratos; es decir, cabría esperar que los contratos con cobertura a todo riesgo predominen entre aquellos

[75] Nota metodológica: datos agregados procedentes de 16 empresas representativas del 73% de los ascensores en mantenimiento en España.

cuya duración es mayor, pero los datos disponibles no parecen corroborar esta relación. La Tabla 6 muestra que la proporción de contratos con cobertura a todo riesgo es mayor en el caso de contratos con duración igual o inferior a 3 años (48%), que en el caso de contratos con duración superior a 3 años (37%), si bien parecen darse excepciones en algunas empresas.

154. En segundo lugar, los contratos suelen contener indicaciones sobre las **penalizaciones aplicables al cliente en caso de ruptura anticipada** del contrato. La penalización aplicada por la gran mayoría de las empresas consultadas es del 50% del flujo de pagos pendiente, si bien también existen casos de penalización inferior (hay un caso en el que la penalización es del 30%) y en forma de importe fijo (hay un caso en el que la penalización es de 500 euros).

155. A ello debe añadirse el uso generalizado (100% de las empresas consultadas) de **cláusulas de renovación automática** del contrato en el momento de expiración de su vigencia, acompañadas de plazos de preaviso que varían según las empresas consultadas, acercándose en media a los 3 meses (80,8 días de media, 90 días es el plazo más frecuente), si bien en determinados supuestos el plazo de preaviso alcanza 4-6 meses.

156. Aunque esta clase de cláusulas puede encontrar cierta justificación en la necesidad de que las comunidades de vecinos dispongan en todo momento de un contrato de mantenimiento en vigor -circunstancia que podría no producirse dada la escasa información y especialización de dichas comunidades en relación con estos asuntos-, sus efectos potencialmente restrictivos de la competencia pueden ser desproporcionados, dadas las condiciones de preaviso de que suelen venir acompañadas.

157. En ausencia de preaviso, los contratos suelen renovarse en los mismos términos, es decir, se vuelven a aplicar idénticas cláusulas de precio, cobertura y duración del contrato.

158. Existen argumentos a favor de la conveniencia de mantener una duración contractual relativamente larga, así como las cláusulas de penalizaciones por rescisión anticipada y de renovación automática. A estos efectos, debe tenerse en cuenta el largo periodo de vida de los ascensores, entre 20 y 25 años, así como el hecho de que las empresas incurren en costes comerciales para captar a los clientes, inspeccionar los ascensores que pudieran mantener, organizar los recursos humanos y técnicos exigidos por la normativa de seguridad, etc.

159. En relación con la duración de los contratos, la justificación de su periodo de vigencia depende del tipo de contrato. Así, los contratos a todo riesgo pueden exigir inversiones por parte de la empresa que podrían justificar periodos más largos, por la dificultad de recuperar la inversión necesaria

para cubrir este riesgo en un período de tiempo reducido. Dado que en estos contratos la empresa asume un riesgo, es habitual que realice una reparación inicial del ascensor para evitar futuras incidencias, por lo que una limitación de la duración del contrato o una rebaja de las cláusulas de penalización podrían ser contraproducentes en estos casos, ya que se eliminarían incentivos para mantener estas formas contractuales que pueden resultar interesantes para los consumidores.

160. Finalmente, debe tenerse en cuenta que los clientes pueden preferir compromisos a largo plazo con el mantenedor a cambio de menores precios de prestación del servicio.

161. Las cláusulas de penalización, por su parte, pueden justificarse por la necesidad de cubrir los gastos estructurales e inversiones (contratación de personal, compras, obligaciones contraídas, etc.) en que la empresa mantenedora incurre como consecuencia de la planificación del desarrollo de esa actividad a lo largo de la duración prevista en el contrato de mantenimiento inicialmente acordado.

162. En cuanto a las cláusulas de renovación tácita, contribuyen a evitar los trámites adicionales, y por tanto, los costes al cliente que se derivarían de la renovación negociada de multitud de contratos, además de facilitar la planificación de la estrategia comercial de las empresas y de contribuir a la estabilidad del precio del contrato, limitando su aumento al registrado por el IPC. Por otra parte, la renovación automática garantiza la existencia de un contrato de mantenimiento en vigor en todo momento, evitando el riesgo de que, por olvido o negligencia de la necesidad de renovarlo, los usuarios no dispongan en algunos períodos de tiempo de la cobertura que ofrece el contrato y del correspondiente seguro de responsabilidad civil en caso de una eventualidad.

163. En contraposición a estos argumentos, debe recordarse que la propia normativa de defensa del consumidor prohíbe, en los contratos con consumidores y usuarios, aquellas cláusulas que "*impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato*". En particular, en los contratos de prestación de servicios, como es el caso del mantenimiento y reparación de ascensores, "*se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato*"[76].

164. La normativa de protección de consumidores y usuarios, en relación con las penalizaciones por rescisión anticipada del contrato, prevé explícitamente que el consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, "*sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por*

[76] Art. 62 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados"[77].

165. La jurisprudencia de los tribunales españoles, especialmente de las Audiencias Provinciales, también se ha pronunciado sobre la duración de los contratos y las cláusulas mencionadas, aunque no existe una doctrina unánime al respecto. Si bien los órganos judiciales tienden a respetar el principio de autonomía de la voluntad y la libertad contractual, también es cierto que se refieren al carácter no abusivo de estas cláusulas bajo la condición de que los demandantes hayan podido elegir libremente entre varias empresas de mantenimiento.

166. Así, la Audiencia Provincial de Madrid[78], por ejemplo, a la hora de analizar la posible nulidad de la duración de un contrato de mantenimiento por ser una cláusula abusiva, destaca que "*en la época en que se suscribió el contrato, en la provincia de Vizcaya, ejercían las actividades de la demandante más de 20 empresas y, por consiguiente, la comunidad antes de vincularse con la demandada, podría haber contratado con otra que ofreciera mejores condiciones en los contratos con menor duración*".

167. Otras resoluciones judiciales han analizado la validez del contrato en su conjunto, entendiendo que determinadas cláusulas sólo son abusivas en combinación con otras en un determinado contrato. Así, si la larga duración del contrato viene acompañada de una penalización por incumplimiento importante, la duración sí podría considerarse una cláusula abusiva. No obstante y como se ha señalado esta doctrina no es unánime.

168. La sentencia de la Audiencia Provincial de Albacete (Sección 2ª), 243/2010, de 10 diciembre, afirma, tras analizar una variada jurisprudencia, que "*en general, la razón básica para la declaración de nulidad viene dada por la desproporción entre las prestaciones de las partes, al responderse con contratos de larga duración (en los casos más llamativos, en torno a los diez años, con prórrogas forzosas similares) y en los que la penalización, más allá del objetivo disuasorio del incumplimiento, puede suponer un enriquecimiento injusto*".

169. Además, constata que "*con el tiempo, la duración forzosa de estos contratos y el importe de las cláusulas de penalización se han ido moderando, lo que ha dado luz, de forma progresiva y no exenta de vaivenes, a una doctrina más permisiva*".

---

[77] Art.62 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

[78] Audiencia Provincial de Madrid en sentencias de 31 marzo 1999, R. 292/98, 26 de Febrero 1999, rec.820/1997, 25 de Marzo 1998, rec.474/1997.

170. En esa misma línea se pronunció con anterioridad la Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias de 28 de julio de 1998, al entender que una cláusula que establece un plazo de duración del contrato de diez años es abusiva y por tanto, nula, de conformidad con la Ley General de Defensa del Consumidor. El argumento en que se basaba era que dicho plazo constituye un privilegio para la empresa y perjudica a los clientes dificultando la libre competencia.

171. Por lo que respecta a las penalizaciones por rescisión anticipada, los tribunales tienden a moderar las cantidades pactadas, de forma que se reducen las indemnizaciones a un porcentaje del 15%, 20%, 25%, 33% o incluso 50% del valor restante del contrato en concepto de beneficio empresarial perdido. En la sentencia antes citada de la Audiencia Provincial de Albacete se hace referencia a una indemnización variable atendiendo al tiempo que reste por cumplir del contrato de mantenimiento, de forma que será un 15% del valor restante en caso de que reste por cumplir menos de un 25% de la duración del contrato, y un 30% en caso contrario. No obstante, el tribunal constata asimismo que comienza a imponerse una nueva doctrina que exige demostrar los daños causados para tener acceso a la indemnización exigida.

172. Desde el punto de vista de la competencia, es necesario comparar los obstáculos que estas condiciones contractuales introducen al funcionamiento competitivo del mercado con las eficiencias que de ellas pueden derivarse.

173. Todas estas prácticas, en su conjunto, conforman una barrera de entrada efectiva que, si bien no previene la entrada de empresas pequeñas, dificulta que éstas consoliden la posición fuerte que necesitan para suponer una amenaza seria para las empresas instaladas. De hecho, la configuración empresarial del sector (cuatro empresas grandes, varias de tamaño mediano concentradas en determinados territorios, y numerosas empresas de muy reducida dimensión) concuerda con la existencia de tales barreras.

174. Es cierto que estas condiciones también dan lugar a eficiencias. La duración de los contratos de mantenimiento es resultado del acuerdo alcanzado por las partes y los clientes finales también pueden beneficiarse de una larga vigencia de los contratos de mantenimiento. El mantenimiento de un ascensor requiere determinadas inversiones, que el propietario puede sufragar conforme se vayan produciendo, o preferir traspasar su coste a la empresa mantenedora. En este último caso, una mayor duración de la vinculación contractual puede ser eficiente porque permite repartir las inversiones necesarias de mantenimiento entre varios periodos. Si los contratos fueran de muy corta duración, el mantenedor sólo estaría dispuesto a aceptar contratos a todo riesgo a precios más elevados, que el consumidor podría no estar dispuesto a asumir.

175. No obstante, los datos disponibles indican que la mayoría de los contratos tienen una duración superior a los 3 años que muchos operadores consideran generalmente suficientes para recuperar las inversiones, y que la duración del contrato no parece estar asociada a la cobertura de todo riesgo. De hecho, los datos muestran que entre los operadores consultados hay más proporción de contratos a todo riesgo con duración igual o inferior a 3 años que con duración superior a 3 años, lo que desmiente el hecho de que los contratos de larga duración (más de 3 años) vengan justificados por las inversiones efectuadas por el mantenedor.

176. La necesidad de una larga duración del contrato para recuperar los costes de inversión y de personal realizados también parece desmentida por el impacto que ha tenido para las empresas operativas en Galicia la aprobación del Decreto 44/2008, de 28 de febrero, derogado tres años más tarde, que establecía una duración máxima de un año de los contratos de mantenimiento[79]. Los datos disponibles indican que una mayoría de los operadores en esta CC.AA. incrementaron la proporción de contratos a todo riesgo en el total de su cartera de contratos de mantenimiento en esta Comunidad, lo que parece indicar que la limitación de la duración del contrato a un año no solamente no ha impedido seguir celebrando contratos a todo riesgo, a pesar de la mayor inversión que teóricamente exigiría este tipo de contratos, sino que las empresas han incrementado el número de contratos bajo esta modalidad. Los datos disponibles muestran, además, que los precios medios de las empresas que incrementaron la proporción de contratos a todo riesgo en su cartera en Galicia aumentaron menos que los de las empresas que redujeron sus contratos a todo riesgo.

177. En suma, los datos no respaldan el argumento de ganancias de eficiencia por reducciones de costes a través de mayores duraciones de los contratos, si bien tampoco lo descartan.

178. Ahora bien, los mantenedores pueden estar dispuestos a ofrecer contratos de mantenimiento con precios anuales más reducidos si el cliente se compromete por más tiempo puesto que la vinculación más duradera de los clientes supone un menor grado de competencia que se traduce en un “ahorro” para el mantenedor, que disfruta de rentas mayores, parte de las cuales está dispuesto a compartir con el cliente que se vincula a largo plazo.

179. En todo caso, estos “ahorros” y la parte de los mismos que los mantenedores están dispuestos a compartir con los consumidores siempre serán inferiores a los beneficios de una competencia efectiva.

180. De hecho, el consumidor estaría mejor si todos los contratos fueran a corto plazo y ello generase competencia, que si todos los contratos

[79] Derogado por la disposición derogatoria única.1 del Decreto 51/2011, de 17 de marzo.

(incluido el suyo) fuesen a largo plazo y ello derivase en un grado de competencia tan reducido como el evidenciado en este mercado.

181. En definitiva, la CNC considera que, aunque existan eficiencias asociadas a las cláusulas contractuales que contribuyen a prolongar la duración efectiva de los contratos de mantenimiento, también dan lugar a la creación de obstáculos a la competencia que, por su importancia, resultan desproporcionados a esas ventajas. Los períodos de vigencia del contrato muy prolongados (superiores a tres años), las rigurosas cláusulas de penalización por rescisión anticipada (del 50% del valor restante del contrato) y, especialmente, la renovación automática del acuerdo con largos periodos de preaviso incluso para contratos de larga duración (superiores a 1 mes), no son colectivamente deseables, ya que constituyen en sí mismas una barrera de entrada en este mercado, especialmente al tratarse de una práctica generalizada en todo el territorio nacional.

182. Estas prácticas contractuales desincentivan el cambio de operador, porque restringen indebidamente las ocasiones de posible negociación del precio y del resto de las condiciones del contrato, y porque, en las escasas ocasiones en que la negociación es posible, existen importantes costes de cambio para el cliente, lo que reduce la tensión competitiva entre los mantenedores y fortalece la vinculación entre las actividades de mantenimiento e instalación, dificultando con ello la entrada de nuevos operadores. Incluso una vez finalizada la vigencia inicial del contrato, el cliente debe asumir costes de cambio de operador debido a las cláusulas de renovación automática que se aplican si no se respeta el plazo de preaviso estipulado.

183. La necesidad de hacer frente a estos costes no es infrecuente, porque la dificultad del propietario para localizar el contrato de mantenimiento vigente puede impedirle realizar la negociación en tiempo de un nuevo contrato, al no disponer de datos sobre la fecha exacta de vencimiento del contrato vigente y sobre el plazo de preaviso que debe cumplir. La dificultad de localización del contrato aumenta por la propia duración excesiva del mismo, que favorece las ocasiones de pérdida, pero, sobre todo, por el hecho de que generalmente, la custodia del documento es en cierto modo algo ajeno para el propietario del ascensor, que se ha limitado frecuentemente a subrogarse en un contrato que en su día formalizó el constructor/promotor y no negoció personalmente.

184. De las cláusulas contractuales estudiadas, las más perniciosas para la competencia en el sentido descrito son: la larga duración de los contratos, los largos periodos de preaviso para evitar la renovación tácita de los contratos y la renovación tácita por idéntica duración a la del contrato inicial.

185. La CNC considera, en relación con las **cláusulas relativas a la duración pactada** de los contratos, que debe tenerse en cuenta que se trata de

pactos fruto de la voluntad expresa de cliente y mantenedor, por lo que una eventual intervención regulatoria que limite la duración de los contratos de mantenimiento debe reservarse para casos excepcionales en mercados que estén muy concentrados. A estos efectos, la valoración de una eventual limitación por la normativa de la duración de los contratos de mantenimiento debería analizarse en función de las características concretas de cada mercado provincial -puesto que éste es el ámbito geográfico en que se desarrolla la competencia en el mercado de mantenimiento de los ascensores- teniendo en cuenta asimismo las circunstancias concurrentes.

186. Respecto a los **períodos de preaviso**, en ningún caso parecen justificadas duraciones superiores a los 1-2 meses, por su efecto sumamente disuasorio de la contratación de servicios de mantenimiento alternativos por el cliente. Los periodos de preaviso con mucha antelación al vencimiento del contrato no suponen ninguna ventaja para el cliente y le obligan a anticiparse en la búsqueda de mantenedores alternativos; con frecuencia, en el caso de los clientes menos especializados, ello favorece la confusión del cliente sobre la fecha en la que puede contratar con un tercero, y por tanto la aplicación por defecto de la cláusula de renovación automática. Por todo ello, es necesario evitar su utilización.

187. En relación con las **cláusulas de renovación tácita**, no parece justificado que la renovación se produzca por idéntica duración a la del contrato inicial, puesto que este tipo de renovación no refleja necesariamente la voluntad de las dos partes del contrato, pudiendo beneficiar únicamente al mantenedor. Por otra parte, su uso generalizado tiende a reforzar la barrera de entrada derivada de la larga duración de los contratos y la escasa movilidad de los clientes. Por ello, su uso debería limitarse a aquellos contratos cuya duración sea inferior a un determinado número de años. Alternativamente, podrían aplicarse de manera que faciliten la desvinculación del cliente de su mantenedor. Sería conveniente además establecer la obligación de que la empresa mantenedora avise al propietario titular del ascensor con antelación suficiente a la finalización del plazo de preaviso, de la cercanía del vencimiento de su contrato y de la renovación automática del contrato en caso de que no contrate con otra empresa mantenedora distinta.

IV.3 Acceso a piezas de repuesto y herramientas auxiliares

Introducción

188. De acuerdo con la consulta realizada, la mayoría de las empresas que operan en el mercado de mantenimiento consideran estar en disposición de mantener aparatos elevadores instalados por otras empresas, si bien muchas de ellas reconocen al mismo tiempo la existencia de

circunstancias relacionadas con el nivel tecnológico de los aparatos empleados por determinadas empresas que colocan a los mantenedores verticalmente integrados, especialmente a los integrados en grandes grupos empresariales, en una posición de ventaja para mantener los ascensores fabricados/instalados por ellos mismos.

189. Existe un innegable componente de especialización en relación con el mantenimiento de los ascensores tecnológicamente más avanzados, que favorece a los mantenedores de la empresa fabricante/instaladora, por su conocimiento de primera mano y su familiarización con el material original.

190. Para poder captar clientes de mantenimiento de ascensores fabricados/instalados por terceros, las empresas tienen que incurrir generalmente en una importante inversión inicial de formación, información y adaptación de su personal al manejo de las tecnologías más avanzadas. Aunque los grandes grupos empresariales del sector están mejor equipados para hacer frente a esas inversiones, esta ventaja tecnológica de los fabricantes/instaladores no constituye *per se* una barrera de entrada a este mercado que deba considerarse insuperable.

191. No obstante, existen determinados comportamientos de los operadores que podrían obstaculizar la prestación del servicio de mantenimiento en condiciones óptimas a otros mantenedores que, unidos a un conjunto de factores estructurales característicos de esta actividad, favorecen la vinculación entre empresa fabricante/instaladora y empresa mantenedora, desincentivando los cambios de empresa mantenedora por parte de los clientes.

192. Estos comportamientos, llevados a cabo por las empresas fabricantes integradas verticalmente y activas en el resto de actividades de la cadena, están relacionados con las condiciones de suministro mayorista de determinadas piezas y componentes, algunos de ellos tecnológicamente complejos, que necesitan las empresas mantenedoras no integradas verticalmente en el mismo grupo que la empresa fabricante, para sustituir los que son deficientes o están obsoletos.

193. El tipo de piezas y componentes cuyo inadecuado suministro es susceptible de alterar las condiciones de competencia en el mercado de mantenimiento es limitado y no incluye, en principio, las piezas genéricas, en la medida en que, si bien éstas también requieren de un abastecimiento fiable, el demandante de las mismas dispondrá, normalmente, de diversas alternativas de aprovisionamiento, por lo que sólo en el caso de que los suministros irregulares se generalizasen por parte de todos los posibles oferentes podrían verse alteradas las condiciones competitivas del mercado de mantenimiento.

194. Sin embargo, en los casos en que las piezas de sustitución son piezas a medida, las alternativas de aprovisionamiento son bastante limitadas, ya que el único oferente posible suele ser el propio fabricante del ascensor.

Recurrir al fabricante de las piezas por encargo de aquél puede ser una opción alternativa pero su coste puede ser inasumible para el demandante de la pieza, cuando ese fabricante está instalado fuera del país. Entre este tipo de piezas se incluyen las piezas de repuesto originales -placas o cuadros de maniobra y tarjetas SIM-, las consolas de programación y los útiles de diagnóstico.

195. El abastecimiento de los **cuadros o placas de maniobra** de repuesto puede plantear problemas para el funcionamiento competitivo del mercado de mantenimiento en función de que requieran ser programadas o no por el suministrador del recambio en caso de que se produzca una avería, lo que depende, a su vez, del tipo de tecnología del ascensor:

- En los ascensores de tecnología más antigua, las maniobras electromecánicas están compuestas por contactores y relés, sin que existan placas ni *software.*
- En el caso de las maniobras electrónicas analógicas, compuestas por contactores y circuitos impresos analógicos, tampoco existe software.
- Por el contrario, las maniobras electrónicas digitales están compuestas por contactores y circuitos impresos digitales con microprocesadores; para los que existe un *software* que reside en una memoria y ejecuta las funciones de la maniobra. En algunos casos, existe incluso una tarjeta SIM que almacena los datos fundamentales relativos a las características de la instalación.

196. Cuando la avería se produce en placas con maniobras electromecánicas o con maniobras electrónicas analógicas no es necesario realizar ningún tipo de programación, dada la ausencia de *software*, y será suficiente la sustitución por un repuesto. Si la avería se produce en un ascensor con maniobra electrónica digital y afecta al *hardware*, la placa averiada se sustituiría por una nueva, en cuyo caso la memoria de la placa debería retirarse e insertarse en la placa nueva. Sin embargo, si la avería afecta al *software* o a la tarjeta SIM sí sería necesaria la programación o reprogramación de la placa de maniobra, que puede llevarse a cabo a través de diversas vías:

- en el propio ascensor mediante el uso de consolas de programación,
- mediante la sustitución o réplica de la memoria o tarjeta SIM en la placa antigua, lo que puede exigir la intervención exclusiva del fabricante/instalador, o
- mediante el suministro de una nueva placa con el nuevo *software* ya programado.

197. La disponibilidad de cada una de estas tres vías depende del fabricante/instalador y del modelo de ascensor. Existen aparatos cuyas

placas de maniobra son de acceso y configuración libre, lo que implica que la programación puede llevarse a cabo por parte de cualquier mantenedor con la consola de programación adecuada, mientras que los cuadros de maniobra de determinados operadores sólo pueden ser programados por los propios fabricantes/instaladores. En estos casos, el fabricante o instalador de la placa puede requerir información sobre el ascensor averiado para llevar a cabo la programación, información que varía considerablemente entre los distintos operadores, pudiendo referirse al número del RAE, número de fabricación del ascensor, ubicación del aparato, referencia o modelo de ascensor o número de orden de ejecución. En todo caso, conviene resaltar que algunas de estas variables permiten al fabricante/instalador localizar el aparato concreto que ha sufrido la avería, información innecesaria para poder hacer efectivo el suministro solicitado y comercialmente sensible.

198. Por lo que respecta a la utilización de **consolas de programación** como herramienta de reparación *in situ* de las placas y cuadros de maniobra, lo que puede generar anomalías en el funcionamiento competitivo del mercado de mantenimiento es la accesibilidad o no a las mismas por parte de terceros mantenedores cuando la programación de placas de maniobra así lo requiera.

199. No todas las empresas instaladoras disponen de consolas de programación para sus ascensores, si bien la mayoría suelen tener, al menos, un modelo de esta herramienta para sus modelos de ascensor. Algunas empresas han indicado que disponen de varios modelos, cada uno de los cuales es compatible con un grupo de sus modelos de ascensor. Por su parte, las empresas que han manifestado no tener consolas de programación -una minoría entre las integradas verticalmente-, afirman realizar la programación de sus placas de maniobra mediante medios productivos fijos.

200. Con carácter general, dichas consolas de programación se venden a terceros -a precios que oscilan entre 250 y 900 euros- aunque destaca la existencia de un modelo de consola concreto de un instalador cuyo precio asciende a 2.850 euros. No obstante, algunos grupos verticalmente integrados no venden a terceros sus modelos de consola de programación, a pesar de disponer de ellas, porque consideran que esta herramienta no es necesaria para las funciones de mantenimiento y reparación de sus ascensores, que, en su opinión, puede llevarse a cabo mediante vías alternativas a la programación mediante consola. Estas empresas consideran que las consolas sólo serían útiles para sus técnicos programadores.

201. En todo caso, en su condición de demandantes del suministro de piezas, un número importante de operadores, tanto verticalmente integrados como independientes, han manifestado que este tipo de aparatos resulta imprescindible para poder mantener los aparatos de sus competidores.

202. En lo que se refiere a los **útiles de diagnóstico**, muchas de las empresas consultadas identifican el concepto de útil de diagnóstico con el de consola de programación y manifiestan no conocer otros útiles distintos a las consolas, por lo que la pauta de respuesta en cuanto a su carácter imprescindible es la misma que en el caso de las consolas de programación. Esto es así, especialmente, en el caso de las empresas independientes, que ni fabrican ni utilizan consolas o útiles de diagnóstico pero consideran que se trata de una herramienta necesaria para determinadas operaciones de mantenimiento de los aparatos de algunos de sus competidores, en particular, para identificar el origen de las averías.

203. Algunos grupos verticalmente integrados disponen de modelos específicos de útil de diagnóstico que, con carácter general, están a la venta a precios que varían de 445 a 1.615 euros, por considerar que son necesarios para llevar a cabo el mantenimiento de sus ascensores. Incluso en estos casos se han detectado supuestos aislados de negativas de suministro, a pesar de estar, teóricamente, a la venta sin restricciones y de que tanto el oferente como sus demandantes los consideran imprescindibles para poder llevar a cabo el mantenimiento del correspondiente aparato.

204. Los oferentes de estos útiles los consideran necesarios para llevar a cabo un mantenimiento de los ascensores de carácter preventivo, pues permiten identificar averías en la placa de maniobra, es decir, proporcionan una capacidad de diagnóstico que resultaría muy mermada si la placa no incorpora el *display* correspondiente. Permiten asimismo verificar el nivel de desgaste de los Medios de Tracción y Suspensión o de la correa primaria del ascensor y detectar averías en alguno de los elementos de seguridad del ascensor (limitador de velocidad, paracaídas, puertas de cabina y puertas de pasillo).

205. Por su parte, quienes no consideran estos útiles necesarios se basan en que las placas electrónicas están dotadas de mecanismos suficientes para garantizar el mantenimiento mediante una serie de pilotos que sirven para guiar dicho trabajo, por lo que no son herramientas imprescindibles aunque pueden presentar ventajas como herramienta de aprendizaje en técnicos con poca experiencia.

206. De acuerdo con todo lo expuesto, el fuerte componente tecnológico que caracteriza de forma creciente a este sector y se manifiesta en las especificidades técnicas de determinadas piezas que una parte importante de la demanda percibe como necesarias, hacen que determinados comportamientos de los operadores que generan irregularidades en el suministro de las mismas puedan constituir un claro obstáculo a la dinámica competitiva del mercado de mantenimiento y conservación de aparatos elevadores.

Limitaciones en el acceso a piezas de repuesto y herramientas auxiliares

207. La información disponible pone de manifiesto la existencia de una amplia tipología de tales comportamientos por parte de los operadores activos en distintas fases de la cadena productiva del sector.

208. El primer problema de competencia a este respecto parece plantearse por la existencia de placas de maniobra que sólo pueden ser programadas por el suministrador del recambio. Cuando las placas no son de libre configuración, de manera que su programación no puede realizarse por cualquier tercero mantenedor, la alternativa más sencilla y viable para llevar a cabo el mantenimiento de ese aparato es que la empresa fabricante/instaladora disponga de consolas de programación de dicha placa y que éstas sean accesibles a los mantenedores a un precio asumible.

209. El hecho de que algunos fabricantes/instaladores prescindan de las consolas de programación, realizando la programación mediante medios productivos fijos (no susceptibles de uso fuera de fábrica), impide que el mantenimiento de sus aparatos pueda realizarse de forma independiente por otros mantenedores, haciendo necesaria la intervención del suministrador de la pieza para, o bien replicar la memoria o la tarjeta SIM dañada para incorporarla a la antigua placa, o bien suministrar una nueva placa de maniobra ya programada que incorpore un software nuevo.

210. La existencia de esta única alternativa de suministro para el mantenedor, es fuente de importantes conflictos e irregularidades en el suministro, como consecuencia de comportamientos por parte de las empresas fabricantes de esta pieza, entre las que se han descrito las siguientes:

    a. la entrega de las placas sin programar.

    b. la entrega de placas codificadas mediante contraseña, un software o un firmware encriptado, que hacen necesaria la introducción de códigos que no se ponen a disposición del demandante.

    c. Retrasos importantes en el suministro de la placa programada.

211. Este tipo de comportamientos generan demoras y alteraciones muy relevantes en la prestación del servicio de reparación del ascensor al hacer necesario, bien el reenvío de la placa al fabricante para su programación, bien la asistencia técnica de la propia empresa fabricante quien finalmente ha llegado, incluso, a programar o descodificar *in situ* la placa inoperativa, con el consecuente daño a la imagen y prestigio profesional de la empresa mantenedora frente al cliente final, que durante todo ese tiempo se ha visto privado del uso del ascensor. Tales actuaciones revisten una especial gravedad en los casos en que los ascensores afectados son de uso profesional, como puede ser el de un hotel o un hospital, ya que alteran de forma muy importante el normal funcionamiento de la actividad desarrollada por el cliente final.

212. Asimismo no es infrecuente que, como condición previa para proceder a la petición de la placa, el fabricante de la pieza solicite al mantenedor la identificación del inmueble en el que se encuentra ubicado el ascensor. Esta información le coloca en una posición privilegiada, pues le permite dirigirse directamente al propietario del aparato elevador para, prevaliéndose de la información exigida al mantenedor como condición para atender a la solicitud de la placa, ofertar al propietario del ascensor un servicio de reparación y futuro mantenimiento en mejores condiciones que el mantenedor.

213. Puede concluirse, por tanto, que la existencia de placas de maniobra programables exclusivamente por el fabricante del ascensor, junto con la ausencia de consolas de programación, coloca al mantenedor a expensas de la actuación del suministrador. En esta situación éste está incentivado a incurrir en comportamientos como los descritos, en la medida en que le permiten impedir que el mantenedor no integrado verticalmente en su grupo preste un servicio de calidad y por tanto, ganar un potencial cliente insatisfecho por los problemas de mantenimiento que finalmente sólo puede resolver la empresa que se encargó de la fabricación o instalación del ascensor.

214. Las consecuencias de este comportamiento son predicables, exactamente en los mismos términos que los analizados, de los supuestos en los que, aunque la empresa fabricante dispone de consolas de programación de placas, no las vende al mantenedor previa petición de éste, por considerar que no son necesarias y que la programación puede realizarse a través de otras vías alternativas, así como del caso, puesto de manifiesto reiteradamente en el marco de la consulta realizada, de que un modelo concreto de útil de diagnóstico de una marca determinada, y teóricamente accesible a terceros, no ha sido suministrado a diversas empresas mantenedoras a pesar de las peticiones cursadas al respecto. La única diferencia en relación con el supuesto en el que la empresa no dispone de consola de programación, es que en estos casos, en los que el fabricante sí dispone de los útiles sin que estos sean accesibles al mantenedor y son necesarios para competir eficazmente en el mantenimiento, puede hablarse propiamente de negativas de suministro.

215. La posibilidad de los mantenedores de recurrir a suministradores alternativos sólo es factible en relación con determinadas piezas. Aún cuando existen proveedores almacenistas de repuestos, es frecuente que no dispongan de *stock* de las piezas requeridas y, en algunos casos, también estos oferentes alternativos solicitan la ubicación del ascensor destinatario de la pieza, con las implicaciones antes descritas que de ello se derivan.

216. Aparentemente, no parece lógico que piezas que resultan imprescindibles para un correcto mantenimiento y funcionamiento del ascensor, como puede ser la consola de programación, no se suministren por el instalador

junto con el aparato. Esto evitaría situaciones de dependencia del instalador del aparato durante muchos años después de su venta.

217. Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que se trata de elementos que no son precisos para el uso normal del aparato, sino de herramientas auxiliares que pueden utilizarse para el mantenimiento de varios aparatos. Una obligación genérica de incorporar estas herramientas en todos los aparatos nuevos podría encarecer de forma notable los ascensores nuevos, reduciendo así el bienestar de los consumidores.

218. La cuestión relevante es el carácter imprescindible o no de una pieza determinada. Así, cuando se trata de herramientas imprescindibles para el mantenimiento del aparato por un tercero, cualquier restricción de suministro es susceptible de entorpecer la competencia efectiva en el mercado secundario. En estos casos, es conveniente recordar a los operadores que deben suministrar dichas herramientas a los terceros mantenedores que lo soliciten en condiciones transparentes y no discriminatorias.

219. A efectos de competencia, el concepto "imprescindible" debe entenderse en sentido económico, es decir, lo que cuenta para competir en el mercado secundario no es sólo lo que es técnicamente indispensable para prestar el servicio, sino también lo que otorga a su poseedor ventajas competitivas irreplicables en el mercado secundario, por lo que resulta de aplicación el concepto de "competidor hipotéticamente tan eficiente"[80].

220. Otros comportamientos que generan irregularidades en relación con el suministro de la mayor parte de los repuestos a medida, en particular consolas y útiles de diagnóstico, y dificultan de forma flagrante la realización del mantenimiento por empresas competidoras son aquellos que, sin constituir negativas de suministro absolutas -ya que la pieza se acaba suministrando finalmente-, dan lugar a que el suministro se realice en condiciones tales que impiden su uso adecuado por el mantenedor, o imposibilitan que la prestación del servicio se realice en tiempo, lo que finalmente, reduce los incentivos de esas empresas a seguir prestando este servicio.

221. Entre este tipo de comportamientos podrían incluirse los siguientes:

- La entrega de consolas y diagnósticos codificados, lo que imposibilita comprobar la causa de las averías o realizar una nueva programación del ascensor, en los casos en que sea necesario.
- La negativa a hacer entrega al cliente del PIN o código necesario para descodificar una consola de programación.

[80] Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado CE a la conducta excluyente abusiva de las empresas dominantes, párrafos 23-27, y SS citadas TJUE en el asunto 62/86, AKZO Chemie/Comisión, apartado 72, y TG de 10 de abril de 2008 en el asunto T-271/03, Deutsche Telekom/Comisión, apartado 194.

- La utilización de equipos de comunicación bidireccionales también codificados, imposibilitando la actuación de cualquier otra empresa mantenedora.
- La necesidad de sustituir la totalidad del sistema de comunicación cuando el cliente decide cambiar de empresa mantenedora, lo que supone un coste económico muy importante.
- El suministro de consolas y diagnósticos con utilidad limitada, es decir, que no permiten visualizar la totalidad de las averías ni permiten modificar determinados parámetros básicos de la maniobra (temporizadores de apertura y cierre, sistema de alarmas, tipo de maniobra, etc.)
- Negativa a suministrar consolas con acceso total a los parámetros del ascensor.
- Suministro de piezas sin las instrucciones necesarias para su uso.
- Imposibilidad de suministro al mantenedor de determinadas piezas por encontrarse descatalogadas o estar obsoletas. Este comportamiento puede verse acompañado de posteriores comunicaciones directas con el cliente final por parte del fabricante ofreciendo el suministro de la pieza averiada.
- Plazos de suministro de las piezas excesivamente largos (1-6 meses) y sin respetarse, por regla general, los plazos inicialmente ofrecidos.
- Demora en la provisión del suministro de repuestos mediante la exigencia de que el mantenedor proporcione detalles innecesarios para la identificación de las piezas, que dificultan la solicitud de las mismas, tales como su número de referencia, su descripción detallada, e incluso en ocasiones la aportación de fotos de la misma.
- Solicitud al mantenedor de que comunique la ubicación del ascensor al cursar la petición del repuesto, lo que permite al fabricante dirigirse directamente al propietario del ascensor para realizar ofertas mejores que las realizadas por el mantenedor. Este dato se ha pedido incluso en ocasiones en que se ha denegado el suministro por tratarse de piezas descatalogadas u obsoletas, o en que se han producido demoras injustificadas en el suministro de las piezas.
- Dificultades para la identificación del canal a través del cual debe solicitarse la pieza a la empresa fabricante.
- Suministro de determinados componentes a precios muy elevados. Algunos operadores señalan que, en determinados casos, resulta más rentable un cambio completo de instalación eléctrica que el cambio de una placa base de maniobra.

- Averías periódicas inexplicables tras producirse un cambio de mantenedor.

222. La falta de suministro de los repuestos necesarios, su suministro en condiciones que impiden comprobar el motivo de las averías o realizar una nueva programación del ascensor y la demora del mismo a través de las múltiples actuaciones analizadas, ya sea dificultando la petición del repuesto ya sea por justificaciones del fabricante difícilmente comprobables, impiden, en definitiva, que el mantenimiento de determinados ascensores de operadores concretos pueda realizarse de forma adecuada y obligan al cliente, con frecuencia, a tener que solicitar la asistencia técnica de la marca fabricante.

223. En última instancia, este tipo de comportamientos son capaces de producir una resolución del contrato con el mantenedor no integrado verticalmente en el grupo empresarial del fabricante/instalador, o la no renovación del mismo, teniendo en cuenta la inelasticidad de la demanda al precio característica de este mercado, el alto grado de fidelización a la marca del ascensor instalado, y la importancia atribuida por el usuario del ascensor a la ausencia de incidencias o la eficacia en la resolución de las mismas. También pueden eliminar del mercado a los mantenedores no integrados que, ante la imposibilidad de cumplir con el nivel de calidad del servicio como consecuencia de esos comportamientos del fabricante/instalador, y la escasa relevancia del precio como factor de competencia en comparación con la importancia atribuida por el cliente a la calidad del servicio, se quedan sin alternativas para poder competir.

224. Las empresas verticalmente integradas que incurren en este tipo de comportamientos colocan al cliente final en una relación de dependencia respecto a la marca fabricante/instaladora, por la necesidad de reparar determinadas averías y garantizar un mantenimiento adecuado del ascensor, prevaliéndose de unas características tecnológicas del sector que, como consecuencia de esos comportamientos, pasan a convertirse en una barrera difícilmente franqueable para los operadores mantenedores que no pueden acceder a esa tecnología. Son, por tanto, conductas perfectamente aptas para restringir la competencia en el mercado de conservación de aparatos elevadores.

225. Es más, dado que el suministro de piezas de repuesto originales y herramientas podría constituir un mercado diferenciado, y que determinados operadores verticalmente integrados tendrían una posición de dominio en el mismo, las negativas de suministro -absolutas o no- antes descritas podrían ser constitutivas de un abuso de posición de dominio tipificado en el artículo 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, en la medida en que sean generalizadas y los retrasos no estén justificados o no sean razonables, que les permitiría extender su posición de dominio al mercado conexo de mantenimiento y conservación de aparatos elevadores.

226. Aunque se trata de una situación nociva para el conjunto de la dinámica competitiva del mercado de mantenimiento, las conductas descritas son especialmente dañinas para los mantenedores independientes ya que no tienen la alternativa que sí tienen sus competidores verticalmente integrados, que ante esta situación siempre pueden centrar sus esfuerzos en el mantenimiento de los ascensores fabricados/instalados por su grupo.

227. Esta situación del mercado podría, incuso, incentivar a los grupos verticalmente integrados a incurrir en este tipo de conductas para retener como clientes de su servicio de mantenimiento a los que ya forman parte de su cartera en instalación, y a renunciar al desarrollo de una política agresiva de captación de clientes de otros grupos competidores. Estos incentivos explicarían el "*grado de pasividad de la oferta en la captación de contratos de mantenimiento de ascensores no instalados originalmente por ellas*" puesto de manifiesto por el Consejo de la CNC en diversas ocasiones[81], una pasividad especialmente difícil de explicar teniendo en cuenta la optimización de resultados que podrían conseguir de la red de mantenedores que necesitan tener operativa para prestar el servicio de mantenimiento de sus propios ascensores si captaran el mantenimiento de ascensores no instalados por ellos.

228. En definitiva, si los factores analizados en anteriores apartados de este Informe favorecían el establecimiento de un vínculo entre la empresa fabricante/instaladora y la mantenedora desde el inicio del servicio, y dificultaban la ruptura del mismo una vez establecido, este grupo de comportamientos contribuyen a que la relación se restablezca en los escasos supuestos en que la ruptura llegue a producirse, además de conformar una barrera de entrada para nuevos operadores, desalentándoles ante la perspectiva de no poder cerrar un número suficiente de contratos que garanticen la rentabilidad de su negocio.

229. A la vista de lo expuesto, la CNC considera que en los casos en que los cuadros de maniobra de los aparatos elevadores requieran de programación, y en los supuestos en que se realicen montajes de aparatos que requieran de útiles de diagnóstico para identificar las averías, tanto las consolas de programación como los útiles deben ponerse a la venta en el mercado, especialmente en aquellos casos en que la empresa fabricante ya dispone de ellos.

230. Por otro lado, la adecuada prestación de los servicios de mantenimiento por parte de los mantenedores no instaladores exige no solamente que puedan acceder a los mismos sino que ese suministro de repuestos se realice:

[81] C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

- En condiciones que permitan su uso, es decir, programados, sin codificar o aportando el medio de descodificación, según proceda.
- Con utilidad plena y, por tanto, permitiendo el acceso a todos los parámetros de la pieza.
- Acompañados de las instrucciones exigidas por la normativa vigente.
- Sin exigir a cambio que el demandante del suministro aporte datos innecesarios, como la ubicación del ascensor.
- En tiempo razonable para que el mantenedor pueda prestar un servicio de calidad.
- A precios razonables y no discriminatorios.

231. Asimismo, es deseable con carácter general que, a la vista de una normativa que se percibe como confusa, dispersa y poco transparente por parte de los propios operadores, y no disuade de la realización de prácticas como las descritas, se regule de forma específica el mercado de venta mayorista de repuestos.

IV.4 Barreras derivadas de asimetrías de información por parte de la demanda

232. Si bien el desconocimiento por parte de la oferta de la fecha de vencimiento de los contratos de sus competidores, constituye un factor que podría incentivar la dinámica competitiva en el mercado de mantenimiento y reparación de aparatos elevadores, son fundamentalmente las asimetrías de información que experimenta la demanda del sector, las que, unidas a otra serie de barreras de carácter más estructural, fortalecen la correlación existente entre empresa instaladora y empresa mantenedora y el escaso movimiento de clientes entre los operadores existentes.

233. Un rasgo distintivo del mercado español es que la demanda residencial está mucho más atomizada que la de otros países del entorno, donde los residentes no suelen ser propietarios, y por tanto, la demanda proviene de gestores de edificios de alquileres, más especializados. Esta atomización contribuye a que la demanda tenga menor capacidad de negociación e información, lo se manifiesta en un desconocimiento generalizado de la fecha de vencimiento de sus contratos y de las condiciones contractuales por las que se rige su relación con el mantenedor del ascensor.

234. Más aún, tal y como se ha puesto de manifiesto al analizar las prácticas contractuales vigentes en el sector, no son infrecuentes los casos de extravío del contrato de mantenimiento en vigor. Cuando ello sucede, los órganos de gestión de los edificios se enfrentan a la imposibilidad de

obtener una nueva copia del contrato a pesar de su solicitud a la empresa mantenedora correspondiente, impidiendo así que el propietario del ascensor pueda negociar en tiempo un nuevo contrato de conservación, por desconocer la fecha exacta de vencimiento del que está en vigor y cuál es el plazo de preaviso que debe cumplir.

235. Las deficiencias de información y especialización de la demanda se manifiestan asimismo en un escaso conocimiento de la regulación de las relaciones contractuales de las que son parte, y en consecuencia, de los derechos que les asisten y de las condiciones que, por su carácter abusivo, son susceptibles de denuncia o pueden utilizarse ante el mantenedor como elemento que les permita renegociarlas.

236. La inelasticidad de la demanda de este segmento residencial al precio también deriva, en cierto modo, de las carencias informativas existentes. Estos demandantes tienen escasa posibilidad de conocer la calidad del servicio prestado y las dificultades a las que determinados mantenedores tienen que hacer frente para conseguir una calidad adecuada del servicio que prestan, lo que contribuye a que se fíen, finalmente, de factores como el número de averías o la reputación de una determinada marca. De ahí que el principal indicador de su decisión sea el grado de satisfacción con el servicio, medido en la ausencia de incidencias y en la rapidez o la eficacia en la solución de las surgidas, por lo que el descontento con el servicio es lo que puede motivar en última instancia una eventual rescisión del contrato o la no renovación del mismo.

237. Por otro lado, los usos residenciales característicos en España, en que el impacto de variaciones de precio del contrato de mantenimiento se diluye entre un grupo de vecinos bastante numeroso en comparación con el patrón que puede encontrarse en otros países, incentivan también su desmotivación por la variable precio. Además, la calidad del ascensor tiene rasgos de bien público (en el sentido económico del término), lo que provoca que su mantenimiento se contrate por debajo del óptimo.

238. Las deficiencias de información de una demanda poco especializada refuerzan asimismo el alto grado de fidelización existente a la marca instaladora, por la percepción de seguridad en la garantía de marca que ofrece el servicio técnico oficial del instalador y la preparación técnica de sus profesionales frente a otros. La demanda percibe, por tanto, un grado de diferenciación entre el mantenedor instalador y los mantenedores que no hayan instalado el ascensor[82].

239. Este conjunto de factores contribuyen a que en los escasos supuestos en que estos usuarios son conscientes de las posibilidades de negociar su contrato la negociación, o bien no llegue a producirse por el desconocimiento del momento en que puede hacerse, lo que conlleva la prórroga del contrato vigente, que por regla general estará suscrito con el

[82] C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz.

instalador del ascensor, o bien se lleve a cabo sin conocer las limitaciones que establecen algunas cláusulas del contrato, lo que les impide evitar las que dificultan la desvinculación, de nuevo, del operador mantenedor y el operador instalador. También conducen a que las dificultades para resolver incidencias y averías, independientemente del origen de las mismas, sean causa de resolver el contrato con el mantenedor para vincularse de nuevo, con el instalador- mantenedor.

240. Para paliar los efectos de estas barreras la CNC considera necesario incrementar el grado de transparencia en el mercado para ir eliminando paulatinamente las carencias de información que afectan a la demanda en la actualidad.

241. En este contexto debe hacerse referencia, por último, a la existencia de ciertos comportamientos, ya valorados por el Consejo de la CNC[83], consistentes en transmitir de forma directa y deliberada información errónea o incierta a los demandantes del servicio de mantenimiento. Se trata de prácticas en virtud de las que determinados mantenedores se dirigen mediante carta a clientes, sembrando dudas acerca de la calidad del servicio ofrecido por competidores cuyos precios son más bajos, aludiendo a la escasa preparación de los profesionales que los prestan, a las escasas garantías de seguridad que puedan ofrecer o, directamente, afirmando que sólo el instalador de los mismos puede reconocer y resolver los problemas que puedan plantearse.

242. Las comunicaciones de este tipo tienen aptitud para menoscabar el crédito de mantenedores no instaladores en el mercado, porque pueden cerrarles el mercado y transmiten una información engañosa al cliente. En definitiva, estas prácticas refuerzan el efecto de las barreras derivadas de las asimetrías de información, reforzando el poder de mercado de las empresas en el mantenimiento de los ascensores que han instalado.

243. En todo caso, se trata de prácticas que persiguen, mediante diversos medios, dificultar el acceso a potenciales entrantes o elevar los costes de cambio, tanto psicológicos como económicos de los clientes, pudiendo, pues, ser consideradas desleales y, si son generalizadas, atendiendo a su aptitud para obstaculizar la competencia en el mercado de mantenimiento, constituir una conducta ilícita tipificada en el artículo 3 LDC.

IV.5 Las condiciones de acceso a la actividad de mantenimiento

244. Tal y como se ha descrito en el apartado de este Informe sobre el marco normativo que regula el sector de los aparatos elevadores, las condiciones de acceso a la actividad de mantenimiento y reparación de

[83] RCNC, de 10 de enero de 2011, S/0230/10 aparatos elevadores.

ascensores vienen determinadas tanto por la normativa estatal como por disposiciones autonómicas complementarias que, en todos los casos analizados, han establecido criterios adicionales a los establecidos con carácter básico y han configurado, por tanto, un marco normativo diferente al estatal.

245. El primer elemento de divergencia es la transposición incompleta de la Directiva de Servicios (Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior) en relación con la obligación de sustituir los procedimientos de autorización para el inicio de la actividad de prestación de servicios por declaraciones responsables de actividad. En algunas CC.AA., se mantienen procedimientos de autorización administrativa, a pesar de que desde su entrada en vigor, el 28 de diciembre de 2006, la Directiva prohíbe cualquier nueva regulación contraria a lo que en ella se establece.

246. La transposición de los principios y previsiones de la Directiva de Servicios al ámbito estatal no agota el proceso de adaptación necesario sino que resulta preciso avanzar en la revisión y reforma de la normativa de las CC.AA. para eliminar trabas y cargas que impiden el desarrollo de la competencia en el sector servicios, en particular en este caso, en la prestación el servicio de mantenimiento y reparación de ascensores.

247. En caso contrario, las Administraciones Públicas que, en el ejercicio de sus competencias, incumplan lo dispuesto en esta Ley o en el Derecho comunitario afectado, dando lugar a que el Reino de España sea sancionado por las instituciones europeas asumirán, en la parte que les sea imputable, las responsabilidades que de tal incumplimiento se hubieran derivado. La Administración del Estado podrá compensar dicha deuda contraída por la administración responsable con la Hacienda Pública estatal con las cantidades que deba transferir a aquella, de acuerdo con el procedimiento regulado en la Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social[84].

248. En segundo lugar, se aprecian divergencias regionales en cuanto a los propios requisitos sustantivos de acceso a la actividad, lo que resulta poco eficiente desde un punto de vista económico y de dimensionamiento empresarial y condiciona la competitividad del sector.

249. Tampoco desde un punto de vista de seguridad industrial, materia en la que se incardina la aprobación de las normas autonómicas que se analizan, podría justificarse esta configuración del marco normativo, ya que el concepto de seguridad industrial debe ser más homogéneo dentro

[84] Disposición final cuarta. Compensación de deudas en caso de responsabilidad por incumplimiento. Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

del territorio nacional, evitando una disparidad de criterios garantes de la misma tan acusada como la existente.

250. Finalmente, tanto la normativa estatal como las disposiciones autonómicas coinciden en la exigencia de la presencia física de determinado personal, y de la existencia de un local a nivel provincial, lo que explica en gran medida el ámbito provincial que caracteriza la prestación del servicio de mantenimiento en España, y obliga a los operadores activos en este segmento a realizar, inevitablemente, una planificación de su actividad de base provincial. Desde un punto de vista económico, esta situación podría generar ineficiencias considerables, ya que limita el aprovechamiento de economías de escala por las empresas que desarrollan esta actividad, obligándolas a utilizar, a nivel provincial, unos medios y recursos que podrían aprovecharse de forma eficiente en un ámbito superior y a asumir costes adicionales para proveerse de medios y de personal que podrían ser innecesarios.

251. A este respecto, se reitera a las CC.AA. la obligación de completar la transposición la Directiva de Servicios de manera responsable, compatibilizando el legítimo ejercicio de sus competencias regulatorias en aras a garantizar la seguridad industrial con la necesidad de evitar la excesiva dispersión normativa existente.

252. Dicha dispersión redunda en la segmentación del mercado mediante el establecimiento de barreras adicionales a la entrada.

253. En este sentido, la correcta y homogénea realización de la transposición, en cuanto a su procedimiento y criterios, ha sido demandada por el propio Consejo de Estado en su dictamen relativo a la Ley Paraguas, proponiendo incluso el hasta ahora inédito mecanismo de la ley de armonización, previsto en el artículo 150.3 de la Constitución. En opinión del Consejo de Estado, tal mecanismo facilitaría, habida cuenta de la existencia de potestades normativas de distinto alcance, la coordinación entre las distintas instancias normativas involucradas en el proceso, y garantizaría el adecuado cumplimiento por España de sus obligaciones de transposición.

V. CONCLUSIONES

254. Un conjunto de indicadores del funcionamiento del mercado de mantenimiento y reparación de aparatos elevadores ponen de manifiesto la existencia de un escaso dinamismo competitivo. Entre ellos destacan el alto grado de concentración de la oferta de mantenimiento, una tasa de rotación de clientes muy baja y la acusada especialización de los operadores principales en el mantenimiento de sus propios modelos de ascensor.

255. Esto configura un mercado de mantenimiento altamente segmentado por marcas de ascensores, en cada una de las cuales el operador verticalmente integrado es líder, con mucha diferencia sobre los demás mantenedores. Así, en una gran mayoría de los casos, los ascensores vendidos/instalados por un operador determinado son también mantenidos por ese mismo operador o empresas de su grupo. Esta característica del sector constituye el principal obstáculo al desarrollo de una competencia efectiva en este mercado y reviste una especial gravedad si se tiene en cuenta que, lejos de obedecer a la libre elección del cliente, se debe a la confluencia de una serie de factores sobre los que éste tiene escaso control.

256. El primero de ellos es que la gran mayoría de la demanda de mantenimiento se realiza a través de intermediarios cuyos intereses no coinciden necesariamente con los de los futuros propietarios del ascensor, que son los que finalmente asumirán el coste de mantenimiento. En la obra nueva residencial -el principal motor de la demanda de ascensores en España-, la firma del primer contrato de mantenimiento de los ascensores recién adquiridos/instalados con la empresa instaladora corre a cargo del promotor del inmueble, más interesado frecuentemente en el precio de compra del aparato que en el coste de su futuro mantenimiento. En consecuencia, las condiciones de estos contratos tienden a ser poco beneficiosas para los futuros propietarios de los ascensores, es decir, para los propietarios de las viviendas que frecuentemente se subrogan después en este primer contrato. Esta distorsión inicial del mercado es difícil de evitar, porque, por razones de seguridad, la entrada en funcionamiento del ascensor requiere la existencia previa de un contrato de mantenimiento, lo que habitualmente, en el caso de obra residencial, hace del promotor la única contraparte posible del instalador en esta primera relación contractual. No obstante, ello ofrece a los mantenedores verticalmente integrados un mayor poder de negociación frente a la demanda del que tendrían si ésta no se ejerciera inicialmente de forma indirecta.

257. Las consecuencias de esta distorsión se agravan innecesariamente por la existencia de un conjunto usos contractuales asentados en el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores, y de fallos de mercado, que

dificultan extraordinariamente la modificación posterior de ese contrato inicial, y, en particular, el cambio de suministrador del servicio de mantenimiento.

258. Los usos contractuales más perniciosos a estos efectos son la larga duración de los contratos de mantenimiento, las severas penalizaciones en caso de rescisión del mismo y las cláusulas de renovación tácita con plazos de preaviso muy dilatados. A ellos se unen las imprecisiones de la definición en los contratos de mantenimiento del alcance y las condiciones de las garantías de la prestación del servicio, que contribuyen a reforzar el poder del instalador del ascensor para continuar haciéndose cargo asimismo del mantenimiento del mismo. La aplicación generalizada de estos usos en el sector conforma así una barrera al ejercicio de la actividad y a la expansión de las empresas difícilmente franqueable, sobre todo para los potenciales entrantes, cuyas perspectivas de asentamiento en el mercado se ven seriamente afectadas por la escasa rotación de clientes.

259. Los efectos anticompetitivos producidos por estas barreras se ven potenciados por determinadas características de la demanda española de servicios de mantenimiento y por la existencia de asimetrías de información que debilitan el poder negociador de la demanda. En particular, un peso relativo mayor que en otros países de nuestro entorno de viviendas en propiedad, en vez de en alquiler, contribuye a que la demanda esté más atomizada y menos profesionalizada, y sea, por tanto, más susceptible de adoptar decisiones con importantes carencias de información. Ello puede explicar en parte la acusada influencia del efecto reputación de la empresa fabricante/instalador, el alto grado de fidelización a la marca y la reducida elasticidad al precio que caracterizan la demanda de este servicio en España.

260. Por otra parte, la complejidad del funcionamiento de los ascensores más avanzados tecnológicamente ha dado lugar a una situación de dependencia de los mantenedores respecto a los instaladores capaces de suministrar determinadas herramientas y piezas de recambio que resultan necesarias para llevar a cabo adecuadamente el mantenimiento y la reparación de estos aparatos. Esto otorga a las empresas mantenedoras verticalmente integradas una enorme ventaja competitiva en el mantenimiento de sus propios ascensores en relación con el resto de operadores, ventaja que puede ser constitutiva de una posición de dominio en el caso de determinadas piezas y componentes. A estos efectos, es importante destacar que no puede descartarse la posibilidad de que esta ventaja se esté manifestando en el mercado en términos de precios excesivos, tiempos de suministro demasiado prolongados y otras irregularidades en el suministro.

261. Por último, se ha constatado la existencia de una excesiva dispersión normativa en relación con la regulación autonómica que redunda en la

segmentación del mercado y contribuye a obstaculizar un funcionamiento eficiente del sector. En particular, se han detectado incumplimientos de la Directiva de Servicios no justificados adecuadamente por razones de necesidad y proporcionalidad para conseguir los objetivos de interés general perseguidos, incluidos el de seguridad de funcionamiento de los ascensores.

262. Todos estos elementos obstaculizadores de la competencia tienen consecuencias directas sobre la calidad y el precio del servicio de mantenimiento de ascensores en España que afectan negativamente al bienestar de los consumidores.

263. Por ello, esta Comisión considera necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones específicas para mitigar el efecto de estos obstáculos a la competencia, contrarrestando la tendencia a la segmentación del mercado de mantenimiento por marcas de ascensor y estimulando la movilidad de la demanda, todo ello para propiciar una mayor intensidad competitiva en este mercado.

VI. RECOMENDACIONES

La investigación realizada en la elaboración de este informe ha puesto de manifiesto la existencia de una fuerte asimetría en el poder de negociación de los usuarios de los servicios de mantenimiento en las relaciones contractuales en este sector, razón por la que se proponen, con carácter excepcional, medidas normativas específicas que permitan a éstos últimos ejercer efectivamente y con conocimiento de causa su capacidad de decisión y contribuir en consecuencia a superar el insuficiente nivel de competencia efectiva que actualmente muestra el sector del mantenimiento de ascensores.

Las recomendaciones que se efectúan a continuación van destinadas a las Administraciones públicas competentes, instándolas a que consideren su adopción con objeto de evitar situaciones que reducen la intensidad competitiva y la eficiencia del mercado de mantenimiento de ascensores.

Con carácter general, y con objeto de asegurar el establecimiento de un marco básico normativo homogéneo en todo el territorio nacional, se considera que la Administración General del Estado es la autoridad más adecuada para la incorporación de estas recomendaciones mediante la adopción de las disposiciones normativas que considere oportunas, sin perjuicio de la posibilidad del desarrollo normativo reglamentario que posteriormente competa a las CC.AA, y de la formulación de determinadas recomendaciones que, por su naturaleza, se dirigen expresamente a ellas.

En particular, se considera conveniente la **modificación de la normativa estatal reguladora de la actividad de conservación**, fundamentalmente el *Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre,* prestando una atención específica a las **condiciones contractuales** de los contratos de mantenimiento y reparación, en la que se incorporen las recomendaciones formuladas en este Informe a este respecto, y en la que se destaquen expresamente las recomendaciones relativas al **primer contrato** de mantenimiento y reparación que el/los propietario/s inicial/es del ascensor suscribe/n con el instalador/mantenedor del ascensor.

Asimismo, se considera conveniente la introducción de una **regulación específica del mercado de venta mayorista de repuestos**. El análisis llevado a cabo en este Informe ha puesto de manifiesto que los operadores perciben la normativa existente como confusa, dispersa, poco transparente y no disuasoria de la realización de ciertas prácticas anticompetitivas que, en determinadas situaciones, pueden ser constitutivas de infracción de la *Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.* Una posible vía para llevarlo a cabo sería la **inclusión en la normativa reguladora de la actividad de instalación,** en particular el *Real Decreto 1314/1997, de 1 de agosto*, de un nuevo capítulo en el que se tomen en consideración las recomendaciones que se hacen en este informe en relación con esta materia.

Finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, estas recomendaciones se dirigen también a los operadores activos en el suministro mayorista de repuestos, con objeto de que sirvan de guía para clarificar las conductas que están prohibidas por la LDC y las buenas prácticas que pueden mejorar el funcionamiento competitivo de esta actividad.

Primera: En los supuestos de obra nueva, especialmente si es de carácter residencial, es frecuente que el primer contrato de mantenimiento del ascensor sea firmado por el promotor/instalador de la obra y que sea previsible que la propiedad del ascensor por dicho agente sea temporal, terminando por transmitirse a los propietarios de las viviendas. En estos casos, dichos propietarios suelen subrogarse de manera prácticamente automática en el contrato de mantenimiento del ascensor suscrito por el promotor. Con objeto de evitar ese automatismo, sería conveniente que:

- En dicho contrato se mencione explícitamente la posibilidad de no subrogarse.
- La normativa estatal reguladora de la actividad de conservación establezca que, en el primer contrato de mantenimiento firmado en los supuestos antes descritos, se prevea expresamente que:
    - El tercero al que se termine transmitiendo la propiedad del ascensor podrá, en el momento de asumir la gestión del edificio, negociar un nuevo contrato de mantenimiento con cualquiera de las empresas habilitadas para llevar a cabo esta actividad.
    - Para que exista subrogación por el tercero al que se termine transmitiendo la propiedad del ascensor en los mismos términos que el contrato inicial de mantenimiento será necesario que medie voluntad expresa de dicho tercero en ese sentido. En ausencia de indicación de dicha voluntad expresa, el contrato se prorrogará de forma tácita en sus mismos términos salvo en su duración, que pasará a ser anual.

Segunda: Con objeto de evitar que la garantía ofrecida por el instalador del ascensor constituya un factor decisivo para la contratación del servicio de mantenimiento con el mismo instalador o una empresa vinculada, es conveniente que la normativa estatal reguladora de la actividad de conservación de ascensores prevea, de forma expresa, que:

- La contratación del servicio de conservación del ascensor con un operador distinto del instalador o no vinculado a éste no supone la pérdida de la garantía, a menos que dicho operador realice un trabajo defectuoso sobre el ascensor.

- Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten durante el periodo de garantía ya existían cuando el ascensor se instaló.
- Cuando el instalador del ascensor y el prestador del servicio de mantenimiento sean empresas vinculadas entre sí, la duración del primer contrato de mantenimiento del ascensor debe estar ligada a la duración de la garantía, no pudiendo ser inferior a ésta ni superior en un tiempo prudencial (6 meses - 1 año).

Tercera: Con objeto de favorecer la movilidad de los clientes entre los operadores de mantenimiento y reducir las dificultades para desvincularse del mantenedor con que se estableció el primer contrato, la normativa estatal que regule la actividad de conservación de ascensores debería:

- Prohibir las cláusulas que imponen la renovación tácita de los contratos de mantenimiento salvo denuncia del cliente con una antelación superior a 1-2 meses.
- Impedir, en caso de prórrogas tácitas de los contratos de mantenimiento, que éstas sean superiores a 1 año o, alternativamente, condicionar la posibilidad de que las prórrogas excedan dicho plazo a la renuncia por el mantenedor de ser indemnizado en caso de terminación del contrato, opción que podrá ejercerse por el cliente sin restricción a su sola voluntad.
- Requerir del mantenedor, en caso de contratos de mantenimiento que incorporen prórrogas tácitas, que comunique al titular de dicho contrato la proximidad del vencimiento con antelación suficiente para que éste pueda manifestar su voluntad de no renovarlo.
- Prever expresamente como principio básico en la normativa, el de la adecuación de la duración de los contratos de mantenimiento a las prestaciones efectuadas, en particular, a las inversiones requeridas para la prestación del servicio o a la existencia de ventajas específicas y claramente identificables para el cliente.

Cuarta: Con objeto de garantizar que los fabricantes/instaladores que también llevan a cabo actividades de mantenimiento, suministren a todos los mantenedores que las soliciten las herramientas y piezas de recambio necesarias para competir de modo efectivo en el mantenimiento y reparación de los ascensores de dicho instalador (en particular, tarjetas SIM, placas de maniobra, consolas de programación, útiles de pruebas), se considera necesaria la introducción de una regulación estatal específica del suministro mayorista que obligue a dichos fabricantes/instaladores a proporcionar esas herramientas y piezas de recambio:

- En condiciones equitativas, transparentes y no discriminatorias.

- En condiciones de uso y, por tanto, programados, en su caso, y sin codificar o aportando el medio de descodificación, en su caso.
- Con utilidad plena y, por tanto, permitiendo el acceso a todos los parámetros de la pieza.
- Acompañadas de las instrucciones que sean necesarias para su uso.
- Sin exigir que el demandante del suministro aporte datos innecesarios para atender su solicitud, tales como la ubicación del ascensor.
- En tiempo razonable para que el mantenedor pueda prestar un servicio de calidad.
- A precios razonables y no discriminatorios.
- De forma que los demandantes puedan planificar adecuadamente su aprovisionamiento de piezas y herramientas. A estos efectos sería conveniente que las empresas instaladoras activas en la venta de recambios para sus ascensores en España publicasen un listado de precios y tiempos de entrega de tales piezas y herramientas.

Las negativas –absolutas o no- de suministro de dichas piezas necesarias para competir de modo efectivo, podrían ser constitutivas de un abuso de posición de dominio tipificado en el artículo 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, en la medida en que sean generalizadas y los retrasos no estén justificados o no sean razonables.

Quinta: Para disipar las dudas acerca de las posibilidades de contratación que le asisten y reforzar su capacidad de negociación con el mantenedor, el propietario del ascensor debe tener acceso en todo momento a la información necesaria para negociar en tiempo un nuevo contrato de conservación con el operador que considere conveniente. A estos efectos, la normativa estatal que regule la actividad de conservación de ascensores debería:

- Prever de forma expresa la obligación del mantenedor de facilitar una copia del contrato de mantenimiento al cliente propietario del ascensor en cualquier momento en que éste lo solicite.
- Prever que tanto los contratos de instalación como los de mantenimiento mencionen expresamente que el mantenimiento puede ser realizado por cualquier empresa mantenedora autorizada.

Asimismo, y para potenciar la aplicación efectiva de estas medidas, se considera conveniente que:

- El propietario del ascensor tenga un fácil acceso a la información sobre las empresas mantenedoras con las que potencialmente puede suscribir su contrato. Con este fin, y dado el carácter básicamente provincial del mercado de mantenimiento en España, sería de gran utilidad que las Consejerías de Industria de los gobiernos autonómicos publiquen en sus

sitios *web* un listado de mantenedores autorizados a operar en su jurisdicción.

- Los propietarios de los ascensores dispongan de guías sencillas en las que se contengan indicaciones básicas sobre los derechos que les asisten, sus posibilidades de contratar el servicio de conservación con operadores diferentes del mantenedor vinculado al instalador del ascensor, y los beneficios que pueden derivar de su mayor implicación en la contratación del mantenedor de su ascensor.
- Las organizaciones de consumidores y usuarios y las autoridades de competencia colaboren en la elaboración y en la difusión de dichas guías.
- Las autoridades competentes en materia de vivienda, urbanismo, consumidores y usuarios o industria, tanto de las CC.AA. como de los Entes Locales, favorezcan la difusión de estas guías entre los propietarios de los ascensores y las organizaciones de consumidores y usuarios.

Sexta: Se insta a las Comunidades Autónomas a llevar a cabo una adaptación completa e inmediata de su normativa en esta materia a la Directiva de Servicios. En particular debe completarse el proceso de sustitución del procedimiento de autorización administrativa para el inicio de la actividad de prestación de servicios, vigente todavía en determinados casos, por la declaración responsable de actividad que prevé la Directiva.

Séptima: Se insta a las Comunidades Autónomas a que homogeneicen los requisitos de acceso a la actividad de mantenimiento de ascensores en sus respectivas jurisdicciones, aproximándolos a los establecidos en la regulación estatal. En particular, y dado que la exigencia de seguridad de los usuarios de los ascensores debe ser homogénea en todo el territorio nacional, los requisitos de acceso a esta actividad asociados a este fin previstos por las diversas normativas autonómicas deberían coincidir con los establecidos en la normativa estatal que regula esta materia, permitiéndose el establecimiento de requisitos autonómicos más estrictos únicamente en aquellos casos en que el tamaño de la CC.AA lo haga aconsejable, y siempre que dichos requisitos sean proporcionados, no discriminatorios, trasparentes y objetivos y estén clara y directamente vinculados al interés general concreto que los justifique.

BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad Catalana de la Competencia (2010), *Condiciones de mercado que facilitan la colusión entre empresas: el sector de la instalación y el mantenimiento de ascensores en Catalunya,* REF: ES 02/2010.

- Comisión Europea (2005), *Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado CE a la conducta excluyente abusiva de las empresas dominantes.*

- Estudio realizado por DBK, S.A. "Ascensores" 2010 (14ª edición). Ficha del estudio en www.dbk.es.

- Federación Minerometalúrgica CC.OO. (2007), *El sector de la Elevación en España,* Cuadernos de la Federación nº 32/2007.

- Gustavo López (2010), *Elevación: Mantenimiento y rehabilitación, claves de futuro*, Revista Alimarket.

- Jurado de Defensa de la Competencia de Extremadura (2010), *Estudio sobre la competencia en el mantenimiento de ascensores realizados por los organismos de control Autorizados en Extremadura (2006-2008)*.

- Office of Fair Trading (2004), *Market Definition.*

- Servicio Vasco de Defensa de la Competencia (2008), *Instalación y mantenimiento de ascensores en la Comunidad Autónoma de Euskadi.*

- Tribunal Gallego de Defensa de la Competencia (2007), *El sector de la instalación y el mantenimiento de ascensores y montacargas en Galicia desde el punto de vista de la competencia*, elaborado por Fernando Blanco Silva y José Grela Ramos.