



## RESOLUCIÓN

### Expte. C-0469/12 OTIS/ENOR

#### Consejo:

D. Joaquín García Bernaldo de Quirós, Presidente  
D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta  
D. Julio Costas Comesaña, Consejero  
D<sup>a</sup> María Jesús González López, Consejera  
D<sup>a</sup> Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera  
D. Luis Diez Martín, Consejero

Madrid, 29 de noviembre de 2012

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, (el Consejo de la CNC), con la composición expresada y siendo ponente la Consejera Dña. Pilar Sánchez Núñez, ha dictado en virtud del artículo 57 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (en adelante Ley 15/2007) la presente Resolución en el expediente de concentración C-0469/12 OTIS/ENOR referente a la operación de concentración económica consistente en la adquisición por parte de ZARDOYA OTIS, S.A. (ZOSA) del control exclusivo de GRUPO ASCENSORES ENOR, S.A. (ENOR).

#### ANTECEDENTES DE HECHO

1. El 19 de septiembre de 2012 tuvo entrada en la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de Competencia notificación relativa a la concentración económica consistente en la adquisición por parte de ZARDOYA OTIS, S.A. (ZOSA) del control exclusivo de GRUPO ASCENSORES ENOR, S.A. (ENOR). Dicha notificación la realiza ZOSA según lo establece la Ley 15/2007 en su artículo 9, por superar el umbral establecido en el artículo 8.1.a).
2. Conforme al artículo 57.1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, la Dirección de Investigación formó expediente, cuyo plazo máximo, antes de pasar a la segunda fase, tras las correspondientes suspensiones habidas, es el 5 de diciembre de 2012.
3. El 23 de octubre de 2012 tuvo entrada en la CNC una primera propuesta de compromisos en primera fase de ZOSA que la Dirección de Investigación comunicó a terceros con el fin de que pudieran valorar su adecuación para resolver los problemas para el mantenimiento de la competencia derivados de la concentración. Tras haber recibido las observaciones de la Dirección de Investigación a dicha propuesta de compromisos, ZOSA remitió el 23 de



noviembre de 2012 su propuesta final de compromisos que modificaba la primera, y cuyo contenido es:

**“Primero:** *ZOSA se compromete a que todos los clientes de ENOR en la provincia de Pontevedra, con contrato de mantenimiento de ascensores en vigor en la fecha de la Resolución del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia por la que se autorice la operación notificada, tengan la facultad de rescindir tal contrato hasta el 31 de diciembre de 2015, sin que les pueda ser aplicada penalización alguna en el caso de decidir hacer uso de ella.*

*A tal efecto, y dentro de los dos meses contados a partir de la fecha de aportación a ZOSA de las acciones de ENOR, ZOSA hará que ENOR remita una comunicación por correo certificado a dichos clientes informándoles de la facultad que les asiste, conforme a lo dispuesto en la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia que apruebe la operación notificada, a dar por terminado el contrato de mantenimiento en vigor, si así lo manifiestan antes del día 31 de diciembre de 2015 mediante carta remitida por correo certificado a la siguiente dirección:*

*GRUPO ASCENSORES ENOR, S.A.  
Parque Tecnológico y Logístico de Vigo  
Rúa "B" Parcela 10.10  
36314 Vigo, Pontevedra.*

**Segundo:**

- a) *Dentro de los dos meses contados a partir de la fecha de aportación a ZOSA de las acciones de ENOR, ZOSA hará que ENOR ponga a disposición de las empresas de mantenimiento y reparación de ascensores, la información relativa a los contratos de mantenimiento de ascensores a los que se refiere el Compromiso Primero.*
- b) *Esta información*
  - (i) *incluirá:*
    - *el número de identificación del Registro de Aparatos Elevadores del aparato o aparatos cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato;*
    - *la ubicación de la finca o fincas en la que se encuentra el aparato o aparatos; y*
    - *la fecha de vencimiento del contrato en vigor.*
  - (ii) *estará accesible, mediante contraseña, en una página web a la que podrán acceder las empresas inscritas como empresa conservadora en una Dirección Provincial de Industria y que lo soliciten;*



(iii) se actualizará anualmente, suprimiendo los datos relativos a los contratos que hayan sido rescindidos o que hayan llegado a término y no hayan sido prorrogados; y

(iv) permanecerá accesible hasta el día 31 de diciembre de 2015.

- c) En el mismo plazo contemplado en el apartado a) anterior, ZOSA hará que ENOR remita a las principales empresas de mantenimiento de ascensores en España y a todas aquellas inscritas en una Dirección Provincial de Industria en Galicia, un mensaje de correo electrónico informando de la puesta a su disposición de la información mencionada en el apartado b) anterior, de conformidad con lo dispuesto en la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia que apruebe la operación notificada, y facilitando la contraseña de acceso.

**Tercero:** Respecto de la cartera de clientes en la provincia de Pontevedra con contratos de mantenimiento y reparación de ascensores en vigor de ENOR, si un cliente comunica por escrito a ENOR su decisión de hacer uso de la facultad de rescindir el contrato, de acuerdo con lo previsto en el Compromiso Primero, ni ENOR ni ninguna otra empresa del mismo grupo empresarial podrán realizar contraofertas a dicho cliente hasta que transcurran seis meses desde la fecha de la comunicación del cliente de su decisión de rescindir el contrato. Esta restricción para realizar contraofertas se mantendrá en vigor hasta el día 31 de diciembre de 2015.

**Cuarto:** Respecto de la cartera de clientes en la provincia de Pontevedra con contratos de mantenimiento y reparación de ascensores en vigor de ENOR, si un cliente rescinde su contrato y cambia de empresa de mantenimiento y reparación, de acuerdo con lo dispuesto en el Compromiso Primero, ni ENOR ni ninguna otra empresa del mismo grupo empresarial podrán contratar el mantenimiento y la reparación con dicho cliente en el plazo de un año desde la fecha de la comunicación de la rescisión del contrato. Esta restricción para contratar en el plazo de un año se mantendrá en vigor hasta el día 31 de diciembre de 2015.

**Quinto:**

- a) Dentro de los siete días posteriores a la aportación a ZOSA de las acciones de ENOR, ZOSA informará a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia de la fecha de dicha aportación;
- b) Antes del día 30 de junio de 2013, ZOSA remitirá a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia un informe sobre la remisión de las comunicaciones de ENOR a que se refieren los Compromisos Primero y Segundo, y acompañando una relación de los clientes y empresas de mantenimiento de ascensores destinatarios de dichas comunicaciones.



- c) *Antes de los días 15 de enero de 2014, 15 de enero de 2015 y 15 de enero de 2016, ZOSA remitirá a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia un informe relativo al cumplimiento de los Compromisos Primero y Segundo en el año inmediatamente anterior.”*
4. El 26 de noviembre de 2012, la Dirección de Investigación elevó su Informe y Propuesta de Resolución al Consejo de la CNC. Se propone autorizar la concentración con los compromisos ofrecidos por el notificante, en aplicación del artículo 57.2.b) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

Entiende la Dirección de Investigación que la operación propuesta, en ausencia de los compromisos propuestos, alterará las condiciones de competencia por las razones siguientes:

- (86) *“En el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores las cuotas más significativas se observan en La Coruña ([40-50]%, adición [20-30]%), Lugo ([30-40]%, adición [10-20]%), Orense ([40-50]%, adición [10-20]%) y **Pontevedra ([50-60]%, adición [20-30]%)**, siendo inferior al 30% en el resto de mercados geográficos. En los mercados gallegos de mantenimiento y reparación la operación refuerza la posición de liderazgo de la que ya venía disfrutando ZOSA en La Coruña, Lugo y Orense, aunque existen competidores con cuotas también significativas como THYSSEN en La Coruña y Lugo ([10-20]% y [20-30]% de cuota respectivamente) y ORONA y SCHINDLER en Orense (ambos con una cuota de [10-20]%). En Pontevedra la operación permite a ZOSA pasar a ocupar una posición de liderazgo con una cuota elevada y una adición de cuota significativa. La cuota conjunta en Pontevedra es notablemente superior a la del competidor más próximo (SCHINDLER con una cuota de [10-20]%).*
- (87) *La operación dará lugar por tanto a un reforzamiento importante de la adquirente en los mercados provinciales de venta e instalación y de mantenimiento y reparación de ascensores, especialmente en la provincia de Pontevedra donde pasa a ocupar la posición de liderazgo de ENOR reforzándola. En el resto de provincias existen otros competidores significativos y la cuota resultante es menos elevada por lo que no se prevé que la operación plantee problemas significativos para el mantenimiento de la competencia efectiva.*
- (88) *Debe tenerse en cuenta, además, que en el caso de Pontevedra, en el que se alcanza la cuota conjunta más elevada en mantenimiento de ascensores, la adquirida tiene una fuerte presencia en el mercado relacionado de puertas peatonales (cuota resultante del [20-30]% con adición del [0-10]%), que podría generar un cierto refuerzo del efecto cartera en el caso de grandes clientes como distribuidores comerciales o*



*edificios públicos que liciten conjuntamente los servicios de instalación y o mantenimiento de ascensores y puertas. Asimismo, en el presente caso la adición de cuota es más significativa que en el precedente mencionado.*

- (89) *Con respecto al posible poder compensatorio de la demanda, dado que la demanda en el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores se halla muy atomizada es previsible un escaso poder de negociación, además de lo señalado en el Informe de esta CNC sobre el funcionamiento del mercado de ascensores en España, en relación con el alto grado de fidelización a la marca y la reducida elasticidad al precio que caracteriza la demanda de este servicio en España.*
- (90) *Por otra parte, como se señaló en precedentes anteriores, las dificultades para obtener una escala mínima de contratos de mantenimiento constituyen la verdadera barrera de índole económica para el acceso a este mercado. El primer contrato de mantenimiento tendrá lugar en un elevadísimo porcentaje con el instalador del aparato. Una vez obtenido ese contrato, el mantenimiento del ascensor en cuestión se encuentra en escasa medida al alcance de los competidores, ya que el patrón contractual habitual consiste en concluir acuerdos de larga duración y de renovación automática registrándose pocos cambios de proveedor una vez concluye la vigencia de los contratos.*
- (91) *En este sentido, la desaparición de un competidor significativo verticalmente integrado como es ENOR en Pontevedra es particularmente preocupante en un mercado como el de mantenimiento y reparación de ascensores, dada la existencia de importantes barreras a la entrada.*
- (92) *En conclusión, esta Dirección de Investigación considera que la operación no puede ser aprobada sin la imposición de condiciones o la aceptación de compromisos que palien los efectos negativos de la operación, en particular, en la provincia de Pontevedra, en línea con los precedentes anteriores y los problemas reiteradamente identificados en este sector al que la CNC ha venido prestando especial atención en los últimos años tanto por la vía sancionadora<sup>1</sup> como a través de las actuaciones de promoción de la competencia<sup>2</sup>.*

Y sobre los compromisos presentados por parte de ZOSA, considera la Dirección de Investigación que:

- (99) *“Los compromisos propuestos por la notificante el 23 de noviembre de 2012 pretenden paliar los efectos de la operación haciendo “atacable” la cartera de contratos de mantenimiento y reparación adquirida. Así, el*

<sup>1</sup> expedientes S/230/09 Aparatos Elevadores y S/402/12 Ascensores 2, actualmente en tramitación.

<sup>2</sup> Informe Sobre el Mercado de Mantenimiento de Ascensores.



*primer compromiso permite a los clientes la rescisión anticipada de los contratos sin penalización alguna y el segundo compromiso informa a los competidores de las condiciones de tales contratos, de modo que se trata de acercar las condiciones de acceso a los clientes de ENOR a sus competidores.*

*(100) Los compromisos tercero y cuarto refuerzan el carácter atacable de la cartera de clientes adquirida para garantizar la efectividad de los compromisos anteriores. Concretamente con los compromisos tercero y cuarto, consistentes en evitar que en un determinado plazo ENOR y cualquier otra empresa del mismo grupo empresarial puedan contraofertar o recuperar los clientes perdidos, se hace frente a la asimetría de información entre ENOR y sus competidores, que reduciría los incentivos de los competidores a atacar a estos clientes. De este modo, si un competidor hiciera una oferta a un cliente de ENOR ofreciendo mejores condiciones que las actuales, ésta, conociendo el valor real del cliente, podría hacer una contraoferta ajustada a dicho valor real, desconocido para el competidor, y sólo permitiría que el competidor se llevara al cliente cuando la oferta del competidor estuviera por debajo del valor real del contrato. Con ello se evita la elevada probabilidad de que sus ofertas de captación sólo sean exitosas con los peores clientes en términos de valor real del contrato.*

...

*(107) Por todo lo anterior, teniendo en cuenta los previsibles efectos de la operación, y los resultados obtenidos del test de mercado, esta Dirección de Investigación considera que los compromisos presentados por la notificante con fecha 23 de noviembre de 2012, en los que se amplía la propuesta inicial de 23 de octubre de 2012, son adecuados, suficientes y proporcionados para resolver los obstáculos para el mantenimiento de la competencia efectiva derivados de la operación de concentración notificada.*

*(108) Teniendo en cuenta todo lo anterior, se considera que la presente operación es susceptible de ser **aprobada en primera fase con compromisos**".*

Tras deliberar en su sesión plenaria del día 28 de noviembre de 2012, el Consejo de la Comisión Nacional de Competencia adoptó la siguiente Resolución:

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Primero.-** De acuerdo con el artículo 57.2 de la Ley 15/2007, sobre la base del informe y de la propuesta de resolución de la Dirección de Investigación, el Consejo



de la Comisión Nacional de la Competencia dictará resolución en primera fase, en la que podrá: a) Autorizar la concentración. b) Subordinar la autorización de la concentración al cumplimiento de determinados compromisos propuestos por los notificantes o condiciones. c) Acordar iniciar la segunda fase del procedimiento, cuando considere que la concentración puede obstaculizar el mantenimiento de la competencia efectiva en todo o parte del mercado nacional. d) Acordar la remisión de la concentración a la Comisión Europea de acuerdo con el artículo 22 del Reglamento (CE) núm. 139/2004 del Consejo, de 20 de enero de 2004, sobre el control de las concentraciones entre empresas y el archivo de la correspondiente notificación. En este caso, se notificará dicha remisión al notificante, indicándole que la competencia para adoptar una decisión sobre el asunto corresponde a la Comisión Europea de acuerdo con la normativa comunitaria y que, por tanto, la operación no se puede beneficiar del silencio positivo previsto en el artículo 38, y e) Acordar el archivo de las actuaciones en los supuestos previstos en la presente Ley.

**Segundo.-** De acuerdo con lo previsto en el artículo 69.5 del Reglamento de Defensa de la Competencia (Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero): “*Los compromisos presentados en primera fase sólo podrán ser aceptados cuando el problema de competencia detectado sea claramente identificable y pueda ser fácilmente remediado*”. El Consejo de la CNC, visto el expediente tramitado y analizado el informe elaborado sobre la operación, está de acuerdo con la valoración que la Dirección de Investigación realiza de los efectos que para la competencia en el mercado tendría la operación notificada, así como con la propuesta de resolución que ha elevado al Consejo. Y ello por considerar que los compromisos presentados resultan suficientes y proporcionados para eliminar los posibles riesgos de obstaculización de la competencia efectiva derivados de la operación de concentración objeto del análisis. La operación de concentración supone que en la provincia de Pontevedra el grupo empresarial resultante de la operación, que estará integrado por el grupo adquirente (ZOSA) y por el grupo adquirido (ENOR), refuerza notablemente la posición de líder en el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores, alcanzando una cuota que casi triplica a su inmediato competidor, 56% frente a menos de un 20%, y reduciendo el número de competidores en el mercado. Se trata de un mercado donde, dadas las características de los contratos, en general de larga duración, la dificultad para un nuevo entrante o para un competidor de conseguir nuevos contratos, es aún mayor después de la operación. La primera y segunda condición tienen por objeto contrarrestar los efectos anticompetitivos que ocasiona la operación, facilitando el acceso de terceros a la cartera adquirida por ZOSA. Ahora bien, dado que existe información asimétrica a favor de ZOSA en cuanto a las especificidades de cada cliente de ENOR, para que dichos terceros tenga posibilidades efectivas de competir, dicha asimetría en la información debe ser compensada con las condiciones cuarta y quinta. Así, estas condiciones refuerzan la expugnabilidad de



la cartera adquirida abierta con las primeras condiciones, al impedir al grupo resultante contraofertar durante los seis meses siguientes a aquellos clientes de ENOR que decidieron rescindir el contrato, e impedir que el grupo resultante recupere, antes de un año, a aquellos clientes que finalmente firmaron contratos con terceros. Se trata de facilitar efectivamente el acceso de terceros a este mercado y evitar que los compromisos queden vacíos de contenido.

Por todo lo cual, vistos los preceptos legales citados y los de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia,

### **HA RESUELTO**

**PRIMERO.-** En aplicación del artículo 57.2.b) de la Ley 15/2007 subordinar la autorización de la concentración al cumplimiento de los compromisos propuestos por el notificante que se recogen en el Antecedente de Hecho 3.

**SEGUNDO.-** En virtud de lo previsto en el artículo 35.2.c) de la Ley 15/2007, se encomienda la vigilancia de la presente Resolución a la Dirección de Investigación.

**TERCERO.-** El incumplimiento de lo previsto en la presente Resolución se considera infracción muy grave de acuerdo con el artículo 62 de la Ley 15/2007, lo que en su caso dará lugar a las sanciones previstas en los artículos 63 y 67 de la misma.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que se puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde su notificación.