

RESOLUCIÓN

Expte. S/0209/09 VIGILANTES ASOCIADOS AL SERVICIO DE BANCA Y EMPRESAS, S.L. (VASBE)

Consejo:

D. Luis Berenguer Fuster, Presidente
D^a. Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta
D. Julio Costas Comesaña, Consejero
D^a María Jesús González López, Consejera
D^a Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera

En Madrid, a 28 de junio de 2010

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (el Consejo), con la composición expresada y siendo Ponente la Consejera D^a María Jesús González López, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente S/0209/09 Vigilantes Asociados al Servicio de Banca y Empresas, S.L. (VASBE), que trae causa de la denuncia formulada por la empresa Técnicos de Servicios Múltiples, S.L., por supuestas conductas prohibidas por la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC).

I. ANTECEDENTES

1. El 19 de noviembre de 2009 tuvo entrada en el Servicio para la Defensa de la Competencia de la Junta de Castilla y León, denuncia de la empresa Técnicos de Servicios Múltiples, S.L. (en adelante, TSM) contra la empresa Vigilantes Asociados al Servicio de Banca y Empresas, S.L. (VASBE), por supuestas conductas prohibidas por la Ley 15 /2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), consistentes en el bloqueo por parte de la empresa VASBE, S.L., de los equipos de seguridad domiciliaria cuando el usuario solicita la baja por cambio de empresa de seguridad, mediante la introducción de un código que impide o retrasa que otras empresas realicen las operaciones de mantenimiento, alegando razones de seguridad, aunque el cliente les exima por escrito de dicha responsabilidad y a pesar de que los referidos equipos de seguridad domiciliaria son propiedad de los usuarios.

2. Aunque la empresa denunciante, TSM, opera en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y los hechos denunciados se corresponden a clientes

concretos de la provincia de Salamanca, la empresa denunciada VASBE, que opera en el mercado nacional, manifiesta aplicar los mismos protocolos de actuación en todo el ámbito nacional por lo que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2002, de 21 de febrero, de Coordinación de la Competencia del Estado y las Comunidades Autónomas en materia de Defensa de la Competencia, el 7 de diciembre de 2009 el Servicio para la Defensa de la Competencia de la Junta de Castilla y León, remitió a la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) toda la documentación relativa a dicha denuncia, por considerar que la presunta práctica podría alterar la libre competencia fuera de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

3. El 2 de febrero de 2010, como continuación a las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio para la Defensa de la Competencia de la Junta de Castilla y León y con objeto de conocer en lo posible la realidad de los hechos para determinar si pudiera haber indicios de infracción, la Dirección de Investigación, acordó llevar a cabo una información reservada, en el marco de la cual requirió información a la denunciante sobre la relación entre VASBE y la denunciante TSM, la actividad profesional de cada una de ellas, el sector de sistemas de seguridad, la normativa aplicable y, en particular, la operativa de las Centrales Receptoras de Alarmas (en adelante, CRA) y el funcionamiento de las mismas, en relación con las empresas instaladoras y mantenedoras que no tienen su propia CRA. Se recibió la respuesta el 8 de febrero de 2010

4. El 23 de abril de 2010, la Dirección de Investigación requirió información adicional a las interesadas sobre sus actividades, relación comercial y desavenencias entre ellas, principales competidores y una serie de explicaciones técnicas sobre los equipos de seguridad domiciliaria. Se recibieron las respuesta en la DI el 3 y 17 de mayo de 2010.

5. La DI hace en su Informe y propuesta de archivo la siguiente descripción de las partes:

La empresa denunciante, Técnicos de Servicios Múltiples S.L. (TSM) está dada de alta en el Ministerio del Interior, con domicilio social en Salamanca y su ámbito de actuación se limita exclusivamente a la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Su actividad consiste en la instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad para la protección contra intrusión y circuito cerrado de televisión, tanto de personas como de bienes, en empresas y particulares.

TSM está participada en un 1% de su capital social por la entidad Servicio Técnico Electrónico Setel, S.L., dedicada a la instalación y mantenimiento de antenas, porteros, redes, telefonía y domótica y aunque ambas son fiscalmente independientes, son conocidas comercialmente bajo la denominación de Grupo Setel.

En el pasado, TSM ha conectado los sistemas de seguridad con VASBE. Actualmente TSM conecta los sistemas de seguridad que instala a la CRA que explota la empresa Instalación Técnica, Montajes y Seguridad S.L. (en adelante ITM) y también mantiene algunos sistemas conectados a la CRA de VASBE, pudiendo TSM trabajar simultáneamente con diversas empresas explotadoras de CRA.

La empresa denunciada, *Vigilantes Asociados al Servicio de Banca y Empresas S.L. (VASBE)* tiene domicilio social en Salamanca y está inscrita en el registro de empresas de seguridad de la Dirección General de la Policía. Su ámbito de actuación es estatal y sus protocolos de actuación son homogéneos en todo el ámbito nacional. Su actividad es la seguridad física y protección de bienes mediante la actuación de vigilantes de seguridad en dependencias y organismos; instalaciones de sistemas de seguridad estática, mediante sistemas electrónicos en recintos privados y públicos y Central Receptora de Alarmas (con atención y tratamientos de saltos de alarma).

6. Las conductas denunciadas corresponden al sector de servicios de seguridad privada que está regulado fundamentalmente por la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada y por el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Seguridad Privada. Y dentro de éste, al grupo de “Alarmas y sistemas de seguridad”, que según descripción de la DI comprende,

a) *La instalación y el mantenimiento de diversos tipos de dispositivos de seguridad, tanto electrónicos como físicos.*

b) *La conexión y explotación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de señales de alarma y su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como la prestación de servicios de respuesta cuya realización no sea de la competencia de dichas Fuerzas y Cuerpos.*

Las empresas con servicio de conexión y explotación de centrales receptoras de alarmas (las denominadas CRA), a través de sus operadores, ofrecen protección las 24 horas del día recibiendo, verificando y tramitando las incidencias que provienen de los sistemas instalados. Manejan una serie de códigos que permiten programar los sistemas de seguridad para adaptarlos a las necesidades de cada cliente:

- *Código de fábrica, facilitado por el distribuidor de cada modelo de sistema de seguridad. Permite programar el equipo según la instalación de cada cliente. Según VASBE, conviene cambiarlo por seguridad, ya que cada modelo de central trae uno programado por el fabricante para todas las unidades distribuidas (folio 51).*
- *Código instalador. Es introducido por la empresa instaladora/mantenedora del sistema de seguridad, borrando el de fábrica y permite al equipo técnico entrar en la programación del sistema (folio 51).*
- *Código maestro. Se programa en el sistema de seguridad para el cliente, lo elige el propio cliente y, por norma general, es el propio cliente el que lo introduce en el sistema. Con este código el usuario puede manejar las opciones del mismo, es decir, conectarlo, desconectarlo, crear y cambiar códigos secundarios, etc.*
- *Código cliente. Es el número de abonado de la central receptora, este número identifica el sistema de seguridad. Con este código no se puede actuar sobre el sistema (folio 155).*
- *Código de PC. Es una secuencia numérica o alfanumérica que se introduce en el programa de la central de alarma del sistema de seguridad para que no pueda haber ninguna comunicación bidireccional que desconozca dicho código (folio 155).*

Las centrales de alarmas se encuentran reguladas en la Sección VII del Real Decreto 2364/1994. El artículo 46 establece los requisitos de conexión, señalando que la empresa que la lleve a cabo deberá estar inscrita en el correspondiente registro y

adaptarse a lo previsto en los artículos relativos a la instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad. Asimismo, el artículo 47 dispone que antes de efectuar la conexión, las empresas explotadoras de centrales de alarmas están obligadas a instruir al usuario del funcionamiento del servicio, informándole de las características técnicas y funcionales del sistema y de las responsabilidades que lleva consigo su incorporación al mismo.

La Orden de 23 de abril de 1997, por la que se concretan determinados aspectos en materia de empresas de seguridad, en cumplimiento de la Ley y el Reglamento de seguridad privada, establece el modelo de contrato de arrendamiento de servicios (anexo IV). Este modelo de contrato debe reflejar: las partes, el registro de la empresa, el objeto del contrato, la duración, lugar, resolución y cesación, medios materiales, número y turnos, autorización escolta, escoltas privados, naturaleza y valoración de los objetos, descripción de la instalación y del servicio, custodia de llaves, normativa aplicable y otras cláusulas (folios añadidos 123 a 140).

7. Por lo que se refiere a los operadores del mercado, según la DI existe un elevado número de empresas de seguridad en España con CRA y todas ellas pueden prestar sus servicios en Castilla y León, ya que su ámbito de autorización y actuación es nacional. Además, es habitual que las empresas de conexión y CRA lleven a cabo también el servicio de mantenimiento y asistencia técnica, resolviendo las averías o fallos que pudieran producirse. Es el caso de la denunciada, VASBE.

Según la información remitida por la partes, para TSM sus competidores en la prestación de servicios de instalación y mantenimiento en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, son entre otros: Tes, Provisa, Dicas, Krype Técnicos, VASBE, Barrueco, Investigación y Consulting, Securitas Direct, Prosegur, Niscayad, Desecom, Segursa, Extinza, J.A.S.S., Prevent, Securavi, Sed, Sistemas Electrónicos Sarabia y Alarcyl.

Para VASBE, sus competidores en instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad y conexión a CRA a nivel nacional y en orden de importancia son SECURITAS, FICHET, ADT y PROSEGUR. En la provincia de Salamanca, VASBE considera como principales competidores, con una importante cuota de mercado, a TES y KRYPE, mientras que otros cuentan con una mínima cuota de mercado: PROVISA, SETEL (TSM), DICAS Y BARRUECO.

8. En el trámite de información reservada la DI ha constatado los hechos que de forma resumida se recogen a continuación y que le han llevado a proponer el archivo de las actuaciones:

a) De acuerdo con la información remitida por VASBE el cliente/usuario final puede contratar con ella la conexión del sistema de seguridad a su CRA, la instalación y el mantenimiento, que incluye plan de vigilancia, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo. Existen dos posibilidades de contratación: depósito y arrendamiento de servicios. En el contrato tipo de arrendamiento de servicios figura lo que el cliente puede contratar: tipo de servicio (robo, atraco, incendio, etc.), instalación y/o mantenimiento (comprobaciones trimestrales del mantenimiento bidireccional), duración y entrada en vigor del contrato, precio, resolución del servicio

(por impago) así como otras cláusulas entre las que figura que cualquier modificación a lo convenido deberá constar por escrito. En el contrato de depósito o alquiler el cliente se obliga a conservar y cuidar todos los elementos de seguridad, (que se definen en un apartado del contrato), durante el periodo de depósito o alquiler de los 2 primeros años, pasando, una vez transcurrido ese periodo, a ser propietario del sistema.

Según VASBE, los costes del mantenimiento correctivo por avería grave en la instalación no forman parte del precio anual del contrato de mantenimiento, ni tampoco la mano de obra ni las reposiciones de equipos necesarias.

b) Para la rescisión del contrato del servicio de CRA, según VASBE los protocolos de actuación en caso de solicitud por el cliente de rescisión de contrato con la empresa por escrito son homogéneos en todo el territorio nacional. Cuando el cliente solicita por escrito causar baja del servicio CRA, comprueba telefónicamente que es consciente de lo que ha firmado, así como que el sistema de ese cliente ha dejado de enviar señales a la CRA de VASBE. Inmediatamente se corta la comunicación entre la central receptora y el cliente, de modo que el equipo del cliente sigue funcionando, pero prescindiendo de la comunicación con la CRA. Ni el cliente ni otra empresa pueden entrar en la programación de la CRA sin conocer el código instalador.

VASBE explica que el desbloqueo depende de una línea telefónica, por lo que, en primer lugar, se intenta el desbloqueo del sistema desde la CRA de VASBE, S.L. Y si no es posible, por incidencias como ruido excesivo, contestadores automáticos, faxes, datáfonos de comercios, manipulación del sistema por otras empresas instaladoras/mantenedoras que intentan reprogramar, etc., se hace saber al cliente que el desbloqueo tendrá que ser realizado presencialmente por un técnico cualificado de la empresa.

Según VASBE, no hay un plazo concreto de tramitación de las bajas. No obstante, con carácter general, una vez que el cliente solicita la baja por escrito, suele tramitarse en un período de 2 a 5 días.

c) En lo que se refiere a la relación comercial entre TSM y VASBE, según esta última, TSM es una empresa instaladora que conectaba los sistemas de seguridad de sus clientes a la CRA de VASBE. Desde el 1 de mayo de 2009, TSM empieza a solicitar bajas de los abonados a la CRA y contrata a dos personas del equipo de VASBE.

d) El Grupo SETEL, en el que se integra TSM, ha realizado mailing y enviado cartas en los siguientes términos,

“Hemos contratado a XXX y XXX, anteriores responsables del Departamento Comercial de Vasbe.

A partir del 1 de mayo de 2009 pasarán a formar parte del Grupo SETEL, dirigiendo el departamento de Seguridad y estando a su entera disposición para cubrir sus necesidades en materia de Instalaciones de Seguridad en todos sus ámbitos.

Tanto XXXo como XXX mantendrán la atención personalizada y el servicio de orientación al cliente, tal y como han venido demostrando en su trayectoria profesional.

Este movimiento manifiesta la clara apuesta de SETEL por los servicios de seguridad personalizados, pudiendo incluso traspasar los servicios que en su caso posea a nuestra empresa SIN COSTES AÑADIDOS”.

e) Según información remitida tanto de TSM como por VASBE, en el año 2009 un número significativo de clientes se ha dado de baja de la CRA de VASBE y se han conectado a la de ITM.

VASBE afirma que en esos cambios a un 35% se les desbloqueó el sistema sin necesidad de presencia física de un técnico, a un 19% se les dio de baja sin realizar desbloqueo y un 46% no tenían un sistema bidireccional con VASBE, por lo que fue necesario el desbloqueo presencial.

f) TSM afirma que ha tenido que asumir, para clientes que deseaban cesar su relación con VASBE, los costes derivados de cambiar la placa de las centrales de los clientes para programarlas y conectarlas al sistema de otra empresa, en este caso, ITM. Aporta documentos elaborados por su departamento técnico en concepto de cambios de centrales bloqueadas que habrían sido asumidos por TSM y no por los clientes.

g) VASBE por su parte dice que en el cambio de prestador de servicio, es práctica habitual (y no un problema específico de TSM con VASBE) que la empresa que pretende captar a un cliente de otra asuma el coste total del desbloqueo o del cambio de placa.

9. En su Informe y Propuesta de Resolución, elevado al Consejo con fecha 27 de mayo de 2010, la DI, propone la no incoación del procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones por considerar que en los hechos denunciados no hay indicios de infracción de la Ley 15/2007.

10. El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia deliberó y falló esta Resolución en su reunión de 23 de junio de 2010

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El artículo 49.3 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC), dispone que el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, a propuesta de la DI, podrá acordar no incoar los procedimientos derivados de la presunta realización de las conductas prohibidas por los artículos 1, 2 y 3 de esta Ley y archivar las actuaciones que se hayan llevado a cabo cuando no aprecie indicios de infracción de la LDC en los hechos investigados.

Además el artículo 25.5 del Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC), aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero (BOE 27.02.2008), dispone que el acuerdo de no iniciación del procedimiento del Consejo de la CNC, a propuesta de la DI, deberá comunicarse al denunciante, indicando los motivos por

los que no procede la iniciación del procedimiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 49 de la LDC.

Por tanto lo que el Consejo debe dilucidar en este procedimiento es, si en los hechos denunciados y/o en la información contenida en el Informe Propuesta de Resolución remitido por la DI, se aprecian indicios de infracción de las normas de competencia. En concreto, si existen indicios de que los protocolos utilizados por VASBE cuando un cliente se da de baja de su servicio de Central Receptora del Alarmas, (CRA) para pasar otro proveedor de dicho servicio, pueden falsear la competencia en el mercado de instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad a las empresas que no tiene CRA propia.

SEGUNDO.- TSM denuncia un supuesto comportamiento restrictivo de la competencia de VASBE consistente en el retardo en el desbloqueo de los equipos de seguridad domiciliaria (código instalador, que impide que otras empresas realicen las operaciones de mantenimiento) cuando el usuario solicita baja por cambio de empresa de seguridad.

Asimismo denuncia como práctica anticompetitiva el que la empresa que va a proveer el servicio en el futuro tenga que hacerse cargo de los costes de dicho desbloqueo.

El Consejo coincide con la DI en que en el mercado en que se produce la conducta existen múltiples operadores, tanto de servicio completo, con CRA propia, como de instalación y mantenimiento, utilizando la CRA de un tercero.

La DI en su informe considera justificados por razón de seguridad de los clientes los códigos que emplean las empresas que prestan servicios de CRA, así como el hecho de que sólo dichas empresas, tras las comprobaciones pertinentes, puedan proceder a su desactivación cuando dejen de prestar el servicio. No ve la DI indicios de infracción en los protocolos aplicados por VASBE en los casos de rescisión de contrato.

El Consejo considera que un retraso en el desbloqueo de los códigos controlados por el servidor del CRA, que no estuviera justificado por razones técnicas y de seguridad de los sistemas, podría suponer una traba inaceptable al cambio de proveedor del servicio mayorista y, por ende, un obstáculo artificial a la posibilidad de cambio para los clientes finales. Sin embargo, el Consejo coincide con la DI en que, de la información recabada, no se deducen indicios de que VASBE haya utilizado su posición como prestador mayorista del sistema de CRA para retardar de forma injustificada el desbloqueo de los códigos de seguridad. Abona esta apreciación el hecho reconocido por ambas partes de las múltiples bajas del servicio de CRA de VASBE para pasar a ITM.

Por lo que se refiere a quien debe hacerse cargo del coste del cambio de proveedor, y que según VASBE es práctica habitual (y no un problema específico de TSM con VASBE), que la empresa que pretende captar a un cliente de otra, asuma el coste total del desbloqueo o del cambio de placa, el Consejo considera que dicha cuestión debe dejarse al libre acuerdo entre las partes, sin que dado el contexto jurídico-

económico del caso se aprecie en ello una obstaculización de la competencia efectiva.

En consecuencia, vista la propuesta de la Dirección de Investigación que se recoge en Antecedentes y teniendo en cuenta los fundamentos anteriores, el Consejo de la CNC al no apreciar indicios de infracción de la LDC en los hechos analizados, considera que de acuerdo con el Artículo 49.3 de la misma, no procede incoar expediente sancionador y acuerda archivar las actuaciones llevadas a cabo hasta este momento.

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

RESUELVE

ÚNICO. No incoar procedimiento sancionador y archivar las actuaciones seguidas por la Dirección de Investigación en relación con las conductas denunciadas de la empresa Vigilantes Asociados al Servicio de Banca y Empresas S.L. (VASBE, S.L.), por no apreciar en las mismas indicios de infracción de la LDC.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación, y notifíquese a la denunciante y a la denunciada haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponerse recurso contencioso administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses contados desde su notificación.