

RESOLUCIÓN
(Expte. S/DC/0522/14 THYSSENKRUPP)**SALA DE COMPETENCIA****PRESIDENTE**

D. José María Marín Quemada

CONSEJEROS

D. Josep María Guinart

D^a. María Ortiz Aguilar

D. Fernando Torremocha y García-Sáenz

D. Benigno Valdés Díaz

SECRETARIO

D. Tomás Suárez-Inclán González

En Madrid, a 12 de enero de 2016

La Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), con la composición expresada al margen, ha dictado esta Resolución en el expediente S/DC/0522/14 THYSSENKRUPP, tramitado por la Dirección de Competencia (DC), ante la denuncia formulada por ZARAGOZA CONSULTORES S.L., por supuestas prácticas restrictivas de la competencia prohibidas en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC).

I. ANTECEDENTES DE HECHO

1. Con fecha 23 de septiembre de 2014, tuvo entrada en la CNMC escrito de denuncia de ZARAGOZA CONSULTORES S.L. contra THYSSENKRUPP ELEVADORES S.L.U. (THYSSEN), por supuestas conductas contrarias al artículo 3 de la LDC, consistentes en la realización de afirmaciones falsas y/o denigratorias sobre competidores en el mercado de mantenimiento de ascensores (folios 1 a 7).
2. La Dirección de Competencia (DC), en el marco de lo establecido en el apartado 2 del artículo 49 de la LDC, inició una información reservada con número de actuaciones S/DC/0522/14, con el fin de determinar preliminarmente la concurrencia de circunstancias que justificasen la incoación de expediente sancionador.

3. En el marco de la información reservada, con fecha 1 de octubre de 2014, la DC solicitó al denunciante que completara la denuncia si bien éste, aun habiendo firmado el acuse de recibo, no respondió al requerimiento ni a las llamadas telefónicas efectuadas con el fin de aclarar determinados aspectos de la denuncia. Asimismo, la DC solicitó, con fecha 27 de octubre de 2014, la DC solicitó información a THYSEN para que confirmara ciertos datos de la denuncia (folios 39 a 43). La contestación a dicha solicitud tuvo entrada en la CNMC el 14 de noviembre de 2014 (folios 67 a 154).
4. Con fecha 15 de diciembre de 2014, la DC, de conformidad con lo establecido en el artículo 49.1 de la LDC, acordó la incoación de expediente sancionador contra THYSENKRUPP ELEVADORES S.L.U. por posibles conductas prohibidas en el artículo 3 de la LDC, consistentes en obstaculizar la actividad de los competidores en dicho mercado a través del empleo de medios desleales, tales como comunicaciones a clientes con contenido engañoso y/o denigratorio sobre las actividades de sus rivales en el mantenimiento de ascensores y suministro de piezas de recambio, con la intención de eliminar a competidores del mercado (folios 155 a 161).
5. Con fecha 11 de febrero de 2015, la DC solicitó a THYSEN información sobre identificación y comunicaciones remitidas a clientes de los servicios de mantenimiento desde 2011 hasta la actualidad, en las capitales de provincia de Zaragoza y Toledo (folios 166 a 171). Las respuestas tuvieron entrada con fechas 27 de febrero (tras ampliación de plazo concedida) y 20 de marzo de 2015 (folios 184 a 561 y 562 a 582).
6. El 27 de abril 2015, en respuesta a nueva solicitud de información de la DC de fecha 15 de abril de 2015, THYSEN solicitó la apertura formal de la terminación convencional del expediente mediante la presentación de unas líneas generales de compromisos para resolver los problemas de competencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 de la LDC y 39 del Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC), aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero (folios 618 a 639).
7. Con fecha 6 de mayo de 2015, la DC acordó el inicio de las actuaciones tendentes a la terminación convencional y la suspensión del plazo máximo de resolución del expediente, notificándose a THYSEN (folios 640 a 645). Con fecha 3 de junio de 2015, THYSEN remitió a la CNMC propuesta de compromisos (folios 647 a 666) y, con fecha 9 de junio de 2015, la DC remitió al Consejo de la CNMC copia de la propuesta de compromisos formulada por THYSEN, en aplicación de lo establecido en el artículo 39.2 RDC (folio 667).
8. El 13 de julio de 2015, tuvo entrada en la CNMC nueva propuesta de compromisos de THYSEN (folios 668 a 691). La DC remitió dicha propuesta al Consejo de la CNMC el día 21 de julio de 2015 (folios 692 a 707).

9. El 8 de septiembre de 2015, la Dirección de Competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 50.5 de la LDC, elevó al Consejo de la CNMC, una Propuesta de Terminación Convencional en la que, literalmente indica:

“X. PROPUESTA AL CONSEJO

Teniendo en cuenta las valoraciones expuestas, se PROPONE que el Consejo de la CNMC resuelva la terminación convencional del expediente S/DC/0522/14, iniciado en virtud de la denuncia formulada por ZARAGOZA CONSULTORES S.L. contra THYSSEN, por presuntas prácticas contrarias al artículo 3 de la LDC consistentes en realizar afirmaciones falsas sobre competidores y los servicios que éstos prestan en el mercado de mantenimiento de ascensores, de conformidad con lo previsto en los artículos 52 de la LDC y 39.5 del RDC, al considerar que los compromisos presentados por THYSSEN resuelven los problemas de competencia derivados de la citada conducta. [...]”

10. La Sala de Competencia del Consejo de la CNMC deliberó y falló esta Resolución en su reunión del día xxx de enero de 2016.
11. Son partes interesadas en este expediente:
- ZARAGOZA CONSULTORES, SL.
 - THYSSENKRUPP ELEVADORES S.L.U.

II. LAS PARTES

Las partes interesadas en el presente expediente, tal y como consta en la Propuesta de Terminación Convencional (PTC) de la DC, son las siguientes:

1) ZARAGOZA CONSULTORES S.L. (denunciante)

Es una sociedad prestadora de servicios de gestión y administración, y educativos, de ocio y entretenimiento, constituida el 21 de enero de 2013, con domicilio social en Paseo de la Independencia, 28, piso 4 puerta 7, de Zaragoza. Su Administrador único es D. Manuel Méndez Gustrán, quien administra la Comunidad de Propietarios (CP) de la calle Majas de Goya 8-10 de Zaragoza.

2) THYSSEN (denunciada)

ThyssenKrupp Elevadores es una empresa perteneciente al Grupo ThyssenKrupp dedicada a la instalación, rehabilitación, modernización y mantenimiento de

ascensores, montacargas, escaleras mecánicas, pasillos rodantes, plataformas elevadoras y equipamiento escénico. En España cuenta con instalaciones de fabricación y opera en los mercados de instalación y mantenimiento.

III. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO

1. Marco Normativo

Las conductas que se analizan en el presente expediente afectan al sector del mantenimiento y reparación de ascensores.

Al tratarse de un sector caracterizado por una cierta peligrosidad, se ha aprobado una abundante normativa con la finalidad de garantizar la seguridad en el funcionamiento de los aparatos elevadores.

La Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria (Ley de Industria) establece las bases de la ordenación del sector industrial siendo aplicable a las diversas actividades relacionadas con los ascensores y otros aparatos elevadores. Su desarrollo normativo, en lo que se refiere al sector de ascensores y aparatos elevadores, se ha llevado a cabo a través de los siguientes reglamentos:

- 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).
- 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 la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los 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 (parcialmente derogado).
- 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 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.
- Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 "Ascensores" del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre.

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.

Asimismo, tanto la transposición de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los ascensores como 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 han introducido importantes modificaciones. En particular, en la Ley de Industria, cuya adaptación al contenido de esta última Directiva se ha producido a través de 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.

De este compendio legislativo cabe destacar que los ascensores sólo pueden comercializarse y ponerse en servicio cuando, estando instalados y mantenidos adecuadamente, no presenten riesgo para la seguridad o la salud de las personas y, en su caso, la seguridad de los bienes (art. 3 RD 1314/1997). Para ello, el instalador debe obtener la declaración de conformidad con las disposiciones reglamentarias en vigor emitida por un organismo de control autorizado por la Comunidad Autónoma correspondiente y colocar el marcado “CE” en el ascensor.

Por su parte, las Comunidades Autónomas están obligadas a mantener el Registro de Aparatos Elevadores (RAE) y a identificar, mediante su inscripción en el mismo, todos los aparatos elevadores instalados en su territorio, la empresa que realizó su instalación, las inspecciones llevadas a cabo, las compañías encargadas de su mantenimiento, así como las distintas incidencias y reparaciones de las que son objeto, entre otros detalles. Toda esta información se gestiona por delegaciones provinciales.

La normativa vigente exige también que todos los ascensores cuenten con un contrato de mantenimiento antes de su puesta en funcionamiento que es objeto de inscripción junto con el resto de los datos del ascensor (apartado 16 de la Instrucción Técnica Complementaria MIE-AEM-1 del Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención, aprobada por Orden de 23 de septiembre de 1987). Las empresas conservadoras están obligadas 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 (art. 11.g) RD 2291/1985).

Las empresas conservadoras han de cumplir unos requisitos mínimos desarrollados en el artículo 10 del Real Decreto 2291/1985. En primer lugar, han de estar inscritas en el Registro de Empresas Conservadoras de los órganos territoriales competentes de la Administración Pública. Estas inscripciones tendrán validez durante un año y serán prorrogables anualmente si se acredita el cumplimiento del resto de requisitos. En segundo lugar, han de poseer los medios técnicos y humanos especificados en cada Instrucción Técnica Complementaria

(ITC) y la normativa de desarrollo. En tercer lugar, han de tener cubierta la responsabilidad civil que pueda derivarse de su actuación. Asimismo, han de responsabilizarse de que los aparatos que tienen encomendados se encuentran en adecuadas condiciones de mantenimiento.

Por otro lado, el artículo 2 del Real Decreto 57/2005, de 21 de enero, por el que se establecen prescripciones para el incremento de la seguridad en el parque de ascensores existente, dispone que las empresas que realicen reformas de importancia en ascensores existentes habrán de contar como mínimo con un técnico titulado (ingeniero superior o ingeniero técnico) y cinco operarios cualificados de los cuales al menos tres habrán de tener categoría de oficial.

Igualmente, el apartado 6 del Anexo I del RD 1314/1997 regula obligaciones adicionales relacionadas con los manuales, estableciendo lo siguiente:

“6. Instrucciones de uso

6.1 Los componentes de seguridad citados en el anexo IV irán acompañados de 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, el mantenimiento, pueda efectuarse eficazmente y sin peligro.

6.2 Cada ascensor irá acompañado de una documentación redactada en la lengua o lenguas oficiales de la Comunidad, las cuales podrán ser determinadas, de conformidad con el Tratado, por el Estado miembro en que se instale el ascensor. Dicha documentación constará como mínimo: de un manual de instrucciones que contenga los planos y esquemas necesarios para el uso corriente, así como los necesarios para el mantenimiento, la inspección, la reparación, las revisiones periódicas y las operaciones de socorro citadas en el apartado 4.4; de un cuaderno de incidencias. , en el que se podrán anotar las reparaciones y, en su caso, las revisiones periódicas”.

Por último, cabe citar el Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 «Ascensores» del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre. Dicho RD viene a restaurar la ITC MIE-AEM 1 como la instrucción técnica complementaria del Reglamento de Aparatos de elevación y Manutención de referencia que regula de manera global todo lo relativo a la seguridad de los ascensores y aparatos de elevación asimilados, aunque con las adaptaciones necesarias para satisfacer lo dispuesto en las directivas comunitarias¹, así como mediante la consolidación de las

¹ Directiva 95/16/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de junio de 1995, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros, relativas a los ascensores y Directiva 2006/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2006, relativa a las máquinas, por la que se modifica la Directiva 95/16/CE

modificaciones realizadas por decretos anteriores. Tal y como recoge la exposición de motivos de este RD, la experiencia adquirida en la aplicación de los reglamentos anteriores y la evolución técnica obligan a reconsiderar los modos y plazos en los que llevar a cabo las revisiones de mantenimiento, a fin de no ocasionar costes excesivos, pero sin menoscabo de la debida seguridad, teniendo en cuenta las distintas condiciones de utilización de los ascensores, como en el caso de los unifamiliares.

2. Mercado de producto

El sector de aparatos elevadores, dentro de la industria de equipos de transporte, incluye sistemas de transporte vertical, entre ellos ascensores, y sistemas de transporte horizontal, entre ellos, escaleras mecánicas y andenes móviles.

Los ascensores se distinguen, tanto por sus características técnicas como por su uso, de otras plataformas de elevación (grúas, montamateriales o transelevadores así como de otros artilugios elevadores (funiculares, trenes de cremallera, **ascensores de obra en construcción o elevadores sitios en medios de transporte**)². **En este sentido, el artículo 2.1. RD 1314/1997 define ascensor como “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.”**

Se pueden distinguir tres ámbitos principales de actividad en el sector de los ascensores: (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 instalados³. Dichas actividades han sido consideradas en los precedentes nacionales citados como mercados de producto separados. Los hechos denunciados en el presente expediente afectan a la actividad de mantenimiento y reparación de ascensores instalados.

Mantenimiento y reparación de ascensores

La principal característica de la actividad de mantenimiento y reparación es su carácter secundario (mercados comúnmente denominados *aftermarkets*) en

² De acuerdo con los precedentes nacionales: Informes del extinto SDC y de la CNC sobre las concentraciones_N-04094 Zardoya Otis/Electromecánica CAM, 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 sobre las concentraciones C 108/07 Orona/Ascensores Gasteiz, C/0109/08 Orona/Ascensores Sagastizábal, C/0150/09 Orona/Omega y C/0469/12 Otis/Enor.

³ Como así se desprende del análisis de la regulación del sector y según los precedentes citados.

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 necesita⁴. Incluso, en aquellos casos en que este parque tiene ya una determinada antigüedad, se 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.

Las actividades de mantenimiento y reparación de ascensores son aquellas directamente relacionadas con su revisión y comprobación de acuerdo con los estándares y plazos establecidos, así como la reparación de dichos aparatos, tendentes a garantizar el correcto funcionamiento de los ascensores instalados.

El ámbito geográfico en 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.

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 no integradas verticalmente 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 labores de mantenimiento, en determinadas áreas provinciales. 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.

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, algunas de las cuales han sido notificadas y analizadas por la CNC al cumplirse los umbrales de notificación obligatoria previstos en la LDC⁵. 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.

⁴ C-108/07 Orona/Ascensores Gasteiz

⁵ Ver Resoluciones del Consejo de la CNC sobre las concentraciones C/0150/09 Orona/Omega y C/0469/12 Otis/Enor.

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. 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 promotora la que contrate el mantenimiento del aparato; 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.

Por lo que respecta al precio de este servicio, generalmente se fija a través de negociaciones individuales con el cliente final que carece de poder de negociación, por lo que no se aprecia transparencia en los precios. No obstante, los organismos públicos y grandes clientes suelen tener mayor poder de negociación y generalmente licitan públicamente estos contratos. Los principales determinantes del precio son la cobertura del contrato (a todo riesgo, semi-riesgo o básico) y las características del ascensor (antigüedad, número de paradas, tecnología, tráfico). Se observa una heterogeneidad similar a la del 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).

Cabe citar las Resoluciones de la extinta Comisión Nacional de Competencia (CNC), en las que el Consejo ha subrayado, (en concreto, en la Resolución C-108-07 ORONA/ASCENSORES GASTEIZ) que, incluso para grandes fabricantes, los ingresos de la actividad de mantenimiento y reparación tienen mayor importancia relativa que los procedentes del mercado de fabricación, venta e instalación. Esta apreciación también ha sido recogida en la Decisión de la Comisión Europea de escaleras mecánicas y ascensores⁶. 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

⁶“Los servicios de mantenimiento, de acuerdo con la información de la que dispone la Comisión, generan la mayoría de los beneficios en el sector de los ascensores y las escaleras mecánicas. En consecuencia, el tamaño de la base instalada de la empresa está correlacionado con los beneficios de la empresa- un incremento en la base instalada genera más oportunidades de mantenimiento” (traducción propia) Decisión de la Comisión 21-09-07, As. 38.823-PO/ESCALERAS MECÁNICAS Y ASCENSORES, párrafo 55.

cadena de valor), a medida que los ingresos derivados del flujo de contratos activos de mantenimiento crecen más rápidamente que los que puedan obtenerse por las ventas de ascensores nuevos.

Los precedentes citados no consideran que existan barreras de entrada infranqueables al mercado de mantenimiento, al no ser necesarias grandes inversiones. Sin embargo, se han identificado las siguientes:

- i. Regulatoria: El acceso a esta actividad requiere la presentación ante el órgano competente de la CC.AA. correspondiente de una declaración responsable en la que se incluya la afirmación del cumplimiento de los requisitos estatales⁷ 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.
- ii) Integración vertical con el mercado de instalación⁸, en la medida en que la instalación se configura como la principal forma de conseguir clientes para el mantenimiento y reparación⁹.
- iii) Alto grado de fidelización a la marca y asimetrías en la información que afectan particularmente a la demanda.
- iv) Inelasticidad de la demanda.

⁷ Artículo 10 del Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de aparatos de elevación y manutención de los mismos.

⁸ Según Resolución del Consejo de la CNC, de 14 de febrero de 2008, en el asunto C-0027/07 (Zardoya Otis/Devega): “Por todo ello, como señala el Consejo de la CNC en su informe C-109/07, se puede decir que el mecanismo clave para adquirir contratos de mantenimiento y reparación es conseguir el primer contrato, lo que normalmente ocurre al instalar la empresa mantenedora ella misma el ascensor. En otras ocasiones, ese primer contrato de mantenimiento del ascensor es conseguido por otra empresa distinta de la instaladora. Y en raras ocasiones se produce una pérdida del contrato de mantenimiento de una empresa mantenedora a otra: en este sentido, la agresividad comercial de unas empresas mantenedoras a otras parece reducida. La reducida agresividad en provincias donde todas las grandes operadoras verticalmente integradas se encuentran implantadas podría deberse a varios motivos que van desde la falta de información sobre los contratos que vencen y la falta de información acerca del mercado por las comunidades de propietarios, pasando por la consolidación de una situación de no agresión conscientemente paralela y terminando en el importante crecimiento del mercado inmobiliario. Por ello, resultará especialmente reveladora la evolución del mercado en los próximos años, en los que el crecimiento del número de nuevos aparatos se ralentizará, junto con el sector inmobiliario. A este respecto, parecería recomendable que desde las autoridades de consumo se hiciese un esfuerzo divulgativo en las comunidades de propietarios acerca de las posibilidades que ofrece el mercado de mantenimiento y que contribuyese a aumentar la elasticidad de la demanda”.

⁹ Según el Informe de la CNC sobre el funcionamiento del mercado de mantenimiento de ascensores, de los casi 30.000 ascensores que en 2009 pusieron en funcionamiento las empresas consultadas, 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.

v) Dificultades de acceso a piezas de repuesto.

3. Mercado geográfico

Tal y como se recogía en la Resolución del Consejo de la CNC de 10 de enero de 2011 (expediente S/0230/10 ASCENSORES), el mercado geográfico de mantenimiento y reparación de ascensores se define como provincial por varios motivos:

- Con el objeto de asegurar una inspección y mantenimiento fiables, y una reparación rápida y adecuada (en las horas siguientes a la recepción del aviso de avería), es preciso garantizar la presencia física de la empresa conservadora en la zona donde se ubiquen los ascensores cuyo mantenimiento y reparación tengan contratados. Por ello, las empresas activas en este mercado disponen de servicios técnicos que atienden áreas más reducidas que el territorio nacional, normalmente provincias.
- Además las empresas organizan su operativa mediante rutas de revisión programadas, de tal manera que los técnicos se suelen desplazar con furgonetas ligeras que podrían llegar a atender un radio de hasta 100 km. a la redonda.
- La normativa vigente (R.D. 2291/1985, de 8 de noviembre "Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención; Orden de 23 de septiembre de 1987 del Ministerio de Industria y Energía "Instrucción Técnica Complementaria MIE- AEM-1 de Reglamento de Aparatos de Elevación") exige, para prestar servicios de conservación de ascensores, estar en posesión de un "certificado de conservador", que se obtiene cumpliendo los siguientes requisitos: (i) contar en la plantilla, a nivel de empresa, como mínimo con un titulado (ingeniero superior o técnico) y dos operarios cualificados que habrán de estar en jornada laboral completa, y (ii) contar, a nivel provincial, con un operario cualificado con categoría de oficial por cada 75 aparatos a conservar y con un local con teléfono, repuestos y demás medios necesarios para atender eficazmente su trabajo¹⁰.

IV. HECHOS

Conforme a la información obrante en el expediente, la DC: considera que los hechos investigados se refieren a determinadas comunicaciones de THYSSEN con sus clientes en las cuales se realizan afirmaciones y consideraciones sobre

¹⁰ Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, "Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención", Orden de 23 de septiembre de 1987 del Ministerio de Industria y Energía: "Instrucción Técnica Complementaria MIE-AEM-1 de Reglamento de Aparatos de Elevación".

los competidores y los servicios que estos prestan en el mercado de mantenimiento y reparación de ascensores.

4.1. THYSSEN ha remitido, en dos ocasiones, comunicaciones a clientes poniendo en duda la capacidad técnica, profesional y económica de empresas competidoras de mantenimiento de aparatos elevadores no integradas verticalmente.

Obran en el expediente dos comunicaciones, de fechas 5 de julio de 2013 y 3 de septiembre de 2014, remitidas por trabajadores de THYSSEN desde sus correspondientes delegaciones provinciales referidas a empresas mantenedoras competidoras, cuyo contenido podría ser considerado engañoso o denigratorio, llegando a ponerse incluso en duda la profesionalidad de estas empresas en la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación de ascensores.

Así, en la información remitida en respuesta al requerimiento de información realizado el 27 de octubre de 2014 por la DC a THYSSEN, se recoge un correo electrónico de fecha 5 de julio de 2013, enviado por un Delegado de THYSSEN en Toledo al presidente de la Comunidad de Propietarios "Salto del Caballo". En dicho correo se recogen entre otras, las siguientes afirmaciones:

"(...) somos la empresa oficial, quien dispone de repuestos (...) para ofrecer un servicio rápido y eficaz. Cualquier otra empresa que no ha fabricado los equipos, tiene problemas con repuestos, no diagnostica correctamente averías, lo que redundará en escasa utilidad de los ascensores, desgaste prematuro, sustitución de materiales por otros no originales, etc" (folio 92).

Asimismo, en la denuncia presentada por Zaragoza Consultores S.L., se aportó un correo electrónico de fecha 3 de septiembre de 2014, enviado por un Delegado de THYSSEN en Zaragoza al presidente de la Comunidad de Propietarios "Majas de Goya 8-10". En el correo se declaraba entre otros aspectos, lo siguiente: "

"La empresa que os ha "adjudicado" [en alusión a la empresa MPM OTIS ESPAÑA S.L., y al Administrador de la comunidad] acaba de darse de alta en el registro de mantenedores del gobierno de Aragón. No dispone de recursos ni medios para mantener un ascensor fabricado por nosotros ni mucho menos para daros servicio las 24 horas del día todos los días del año como teníais contratado con nosotros (caso gravísimo podría ser un rescate en fin de semana por ejemplo)(...)" (folios 6 y 142).

4.2. En el muestreo realizado por la Dirección de Competencia no se han detectado más comunicaciones con contenido engañoso y/o denigratorio sobre los servicios prestados por los competidores.

Con fecha 11 de febrero de 2015 la DC requirió a THYSSEN para que enviase las 5 primeras comunicaciones a clientes de cada mes impar (enero, marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre) desde 2011 hasta la actualidad, del total de comunicaciones que fueron dirigidas a todos los clientes a los que proveía servicios de mantenimiento del ascensor del edificio (folios 166 a 169).

De la información aportada por THYSSEN en su contestación de fecha 27 de febrero de 2015, no se detectaron más comunicaciones del tipo de las anteriormente expuestas, con contenido denigratorio o engañoso sobre los competidores y/o su actividad comercial en el mercado de mantenimiento de ascensores (folios 184 a 561).

4.3. THYSSEN no dispone de modelos de comunicaciones a clientes en los que se ponga en duda la profesionalidad de empresas competidoras no integradas verticalmente como mantenedoras de aparatos elevadores

La DC solicitó con fecha 14 de abril de 2015 a THYSSEN, para que aportase los modelos de comunicaciones en las que se ofertasen los servicios de mantenimiento de su empresa que hubiesen sido remitidas en los dos últimos años a clientes o que hubiesen servido de base para las comunicaciones realizadas a los mismos (folios 589 a 594).

De la respuesta de THYSSEN se deriva que, en primer lugar, THYSSEN no dispone, con carácter general, de modelos de comunicaciones a clientes en los términos indicados. El medio habitual de comunicación con clientes es o bien la entrega en mano de la oferta comercial por los agentes comerciales de las delegaciones territoriales, o bien adjuntan la misma a un correo electrónico, que es redactado discrecionalmente por el comercial.

En segundo lugar, solamente las delegaciones territoriales de Barcelona y Albacete, por motivos organizativos internos, han venido utilizando un documento base para comunicar a los potenciales clientes sus ofertas comerciales. Se han adjuntado los documentos de comunicación de ambas delegaciones y en ninguno de ellos se alude a la actividad y/o servicios de los competidores.

Además, a partir de octubre de 2014, se puso a disposición de los agentes comerciales de THYSSEN tres modelos de cartas con el objetivo de que sirviesen de base común para las comunicaciones a clientes, y evitar así los correos electrónicos más personalizados. Se adjuntaron a la contestación los modelos, que llevan por título (i) solicitud de presupuesto de mantenimiento, (ii) oferta servicios mantenimiento, y (iii) presupuesto servicios mantenimiento. Ninguno de los tres documentos incluye referencias con contenido denigratorio o engañoso sobre la actividad de empresas competidoras, sino que se limitan a especificar la oferta comercial de THYSSEN en el mercado de servicios de mantenimiento de ascensores (folios 618 a 639).

V. COMPROMISOS PRESENTADOS

Los compromisos presentados por THYSSEN, con fechas 3 de junio de 2015 y 13 de julio de 2015, (*propuesta revisada*), comprenden modificaciones en su política de comunicaciones con clientes así como aspectos referidos a la corrección de las afirmaciones vertidas en las comunicaciones que dieron lugar al expediente. (folios 647 a 666 y 668 a 691).

En relación con la política de comunicaciones a clientes, se proponen dos compromisos: el primero, consistente en el envío (en el plazo de 10 días desde la notificación de la Resolución de Terminación Convencional) de una carta a toda su red comercial advirtiendo de que perseguirá toda comunicación a clientes que infrinja la normativa de defensa de la competencia (detallando, entre otras cuestiones, que rechazará y no tolerará ningún tipo de comunicación a clientes actuales o potenciales de mantenimiento de aparatos elevadores que contengan afirmaciones contrarias a las capacidades técnicas, económicas o de otro tipo de cualquier competidor en cualquier ámbito geográfico). Este compromiso se acreditará mediante el envío a la CNMC de la copia de la carta que se enviará por mail a sus destinatarios, y acreditación de su publicación en la intranet, en el plazo de diez días desde que se efectúe el envío de la citada carta. Además, como medida adicional de vigilancia, cada seis meses y durante 2 años THYSSEN remitirá a la CNMC los modelos de comunicación utilizados por la red comercial con clientes, en caso de que THYSSEN utilizara dichos modelos.

El segundo compromiso, consistente en la publicación en la revista interna “WE somos Thyssenkrupp” (dentro del mes siguiente desde la notificación de la Resolución de Terminación Convencional) una “*guía práctica de comunicaciones con clientes y acuerdo de terminación convencional con la CNMC*”, tanto en la edición en papel como en la versión colgada en la Intranet de la empresa, que detalla los pasos a seguir en las comunicaciones a clientes para que sean acordes con la normativa de defensa de la competencia. La acreditación de este compromiso se hará mediante el envío a la CNMC de la copia del correspondiente número de la revista interna en el plazo de 10 días desde su publicación, así como una transcripción gráfica de la intranet de la empresa.

En relación con la corrección de afirmaciones vertidas con anterioridad, se propone, como tercer compromiso, el envío de una carta (en el plazo de 10 días a contar desde la notificación de la resolución de Terminación convencional), tanto a las comunidades de propietarios (i) Majas de Goya 8-10 de Zaragoza, y (ii) Salto del Caballo de Toledo, como al denunciante y a la empresa mantenedora alternativa en el caso de la Comunidad de propietarios de Zaragoza, por la que se retracta de las afirmaciones vertidas en las comunicaciones que dieron lugar al presente expediente sancionador. La acreditación del tercer compromiso se

realizará mediante el envío a la CNMC de copia de las cartas en el plazo de 10 días desde que se efectúe su envío.

Finalmente, THYSSEN asume, como cuarto compromiso, la obligación de abstenerse, de forma genérica, de realizar cualquier manifestación verbal o escrita de contenido similar a las realizadas en aquellas comunicaciones que dieron lugar a la incoación del presente expediente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Competencia para resolver.

De acuerdo con lo previsto en la disposición adicional segunda de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, *“las referencias que la legislación vigente contiene a la Comisión Nacional de la Competencia [...] se entenderán realizadas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia [...]”* y *“Las referencias que la Ley 15/2007, de 3 de julio, contiene a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de Competencia se entenderán realizadas a la Dirección de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia”*.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 20.2 de la misma ley, se atribuye al Consejo la función de *“resolver los procedimientos sancionadores previstos en la Ley 15/2007 de 3 de julio”* y según el artículo 14.1.a) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, *“La Sala de Competencia conocerá de los asuntos relacionados con la aplicación de la Ley 15/2007, de 3 de julio”*.

El artículo 52 de la LDC, que aborda la posibilidad de una terminación convencional de un expediente sancionador, dispone en su apartado primero que *“el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, a propuesta de la Dirección de Investigación, podrá resolver la terminación del procedimiento sancionador en materia de acuerdos y prácticas prohibidas cuando los presuntos infractores propongan compromisos que resuelvan los efectos sobre la competencia derivados de las conductas objeto del expediente y quede garantizado suficientemente el interés público”*. Y en el segundo apartado se dice que *“los compromisos serán vinculantes y surtirán plenos efectos una vez incorporados a la Resolución que ponga fin al procedimiento”*. Finalmente en su apartado tercero se establece que *“la terminación del procedimiento en los términos establecidos en este artículo no podrá acordarse una vez elevado el informe propuesta previsto en el Artículo 50.4”*.

Por su parte, el Reglamento de Defensa de la Competencia aprobado por Real Decreto 261/2008 de 22 de febrero (RDC), desarrolla el anterior precepto normativo en su artículo 39.

En consecuencia, la competencia para resolver este procedimiento corresponde a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

SEGUNDO.- Objeto de la Resolución y normativa aplicable.

El presente expediente fue incoado al considerar la existencia de indicios de una posible infracción del artículo 3 LDC consistente en obstaculizar la actividad de los competidores en dicho mercado a través del empleo de medios desleales, tales como comunicaciones a clientes con contenido engañoso o denigratorio sobre las actividades de sus rivales en el mantenimiento de ascensores y suministro de piezas de recambio con la intención de eliminar a competidores del mercado.

Con posterioridad a su incoación, THYSSEN solicitó el inicio de la tramitación de una terminación convencional, aportando propuesta de compromisos.

Por tanto, en este expediente corresponde a la Sala de Competencia decidir, sobre la base de la propuesta elevada por la DC, si se cumplen los requisitos previstos en la normativa de defensa de la competencia para proceder a la terminación convencional.

La terminación convencional de los procedimientos sancionadores en defensa de la competencia se rige por lo dispuesto en el artículo 52 LDC y en el artículo 39 RDC. Adicionalmente, *la Comunicación sobre Terminación Convencional de Expedientes Sancionadores* (en adelante, la Comunicación), adoptada el 28 de septiembre de 2011 por la extinta CNC en uso de su Disposición Adicional Tercera, establece unas directrices con el objeto de mejorar la transparencia y la previsibilidad de los supuestos y trámites para la resolución mediante terminación convencional de un expediente sancionador, favoreciendo así la seguridad jurídica de los operadores económicos.

El procedimiento o régimen de terminación convencional está previsto en el artículo 52.2 LDC como una forma especial de finalización del procedimiento sancionador, sin pronunciamiento alguno por parte de las autoridades de competencia sobre la existencia o no de infracción en las conductas objeto de incoación, distinto por tanto de la finalización habitual de los expedientes sancionadores, que según el artículo 53 LDC deben terminar o bien declarando la existencia de conductas prohibidas, o bien la existencia de conductas que por su escasa importancia no son capaces de afectar a la competencia, o bien no ha resultado acreditada la existencia de conductas prohibidas.

Como se deduce de la redacción del citado artículo 52.1 LDC, que habla de los presuntos infractores, el procedimiento de terminación convencional en la normativa española no tiene como presupuesto una previa declaración de

infracción por parte de la autoridad de competencia, ni tan si quiera es preciso que el órgano de instrucción haya formulado pliego de concreción de hechos, como ocurre en este caso, ya que es un instrumento previsto para que de forma temprana, y ante la incoación por parte de las autoridades de competencia de un expediente sancionador por considerar que existen indicios de infracción, el incoado pueda poner fin al expediente de forma rápida –coadyuvando al principio de eficacia administrativa, posibilitando una utilización más adecuada de los recursos con un acortamiento de los plazos de resolución del expediente sancionador-, siempre que proponga compromisos que a juicio de dicha autoridad resuelvan los posibles efectos que las conductas, indiciariamente infractoras, pudieran tener sobre la competencia.

Entre los actos desleales tipificados en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, se encuentran, por una parte, los actos de engaño, regulados en su artículo 5, según el cual *"se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico (...)"*. De otra parte, el artículo 9 de la misma, tipifica los actos de denigración *"Se considera desleal la realización o difusión de manifestaciones sobre la actividad, las prestaciones, el establecimiento o las relaciones mercantiles de un tercero que sean aptas para menoscabar su crédito en el mercado, a no ser que sean exactas, verdaderas y pertinentes (...)"*.

La Sala Considera que las comunicaciones provenientes de una empresa verticalmente integrada podrían ser aptas para desacreditar, denigrar o menospreciar a los competidores en el mercado del mantenimiento y reparación de ascensores, pudiendo llegar a constituir actos desleales que falsean la libre competencia lo que podría constituir una infracción tipificada en el artículo 3 de la LDC, que prohíbe *"los actos de competencia desleal que por falsear la libre competencia afecten al interés público"*.

Esta Sala se pronunciará sobre la propuesta de Terminación Convencional del expediente en la medida en que los compromisos propuestos resuelvan los efectos sobre la competencia derivados de la conducta objeto del expediente que pudiera ser contraria al artículo 3 LDC, y que garanticen suficientemente el interés público.

TERCERO.- Adecuación de los compromisos presentados para la terminación convencional y valoración de la Sala de Competencia del Consejo.

Como se ha indicado anteriormente, la LDC regula en su artículo 52 la terminación convencional como una forma de resolución del procedimiento sancionador por conductas prohibidas en los artículos 1, 2 y/o 3 de la Ley y, en su

caso, en los artículos 101 y 102 del TFUE, atípica y alternativa al pronunciamiento sobre el fondo del asunto objeto del expediente sancionador (párrafos 8 y 9 de la Comunicación de Terminación Convencional).

Asimismo, como se señala en el párrafo 10 de la citada Comunicación, el objeto de la terminación convencional es doble; por una parte, se busca lograr un restablecimiento rápido de las condiciones de competencia que se han puesto en riesgo con las conductas restrictivas detectadas, mediante unos compromisos que resuelvan los problemas de competencia o eliminen las restricciones de competencia injustificadas, salvaguardando el bienestar de los consumidores y el interés público. Por otro lado, permite cumplir con el principio de eficacia administrativa, facilitando la reducción de los trámites de instrucción y un acortamiento de los plazos del expediente sancionador.

En relación con esto último, la AN en su sentencia de 31 de octubre de 2013 (SAN 4732/2013) ha señalado que, *“Lo que se pretende con este procedimiento es acelerar la resolución de los asuntos, favoreciendo el restablecimiento rápido de la competencia y permitir dedicar los limitados recursos públicos a investigar y tramitar otros ilícitos, en beneficio del resto de las empresas y los consumidores”*. Y que, *“Por tanto la finalidad del procedimiento de terminación convencional se basa en consideraciones de economía procesal, para finalizar de forma más rápida y menos costosa un procedimiento incoado sin exigir un pronunciamiento sobre la existencia o no de la infracción”*. En este sentido, la Comunicación subraya la valoración positiva de una presentación temprana de la propuesta de terminación convencional, en el literal de la Comunicación, *“... cuanto antes una vez incoado el expediente sancionador”*, para permitir garantizar el interés público que reclama el artículo 52 LDC. En el presente expediente así ha ocurrido.

Por otro lado, desde un punto de vista general, como se ha indicado también anteriormente, la terminación convencional sustituye una posible sanción por compromisos u obligaciones voluntariamente ofrecidas por las empresas y así, si bien es previsible que tales compromisos se cumplan voluntariamente y se restauren las condiciones de competencia, hay que sopesarlos con el coste de una terminación convencional determinado normalmente por la existencia de una posible conducta anticompetitiva que finalmente no se identifica y argumenta de forma clara y no se sanciona, teniendo en cuenta que el efecto disuasorio de las prohibiciones de las normas de competencia es una garantía general para su cumplimiento por parte de las empresas.

En esta línea, la Comunicación se refiere a una serie de supuestos en los que, sin perjuicio de que no exista imposición legal, *“por norma general”* no se acordará el inicio de la terminación convencional, en particular en los supuestos en los que ésta se descarta o bien porque existen incumplimientos graves con efectos claros y/o porque los beneficios de la terminación convencional no son suficientes para

contrarrestar los costes del incumplimiento (por ejemplo que se investigue una conducta que se agota en sí misma o se trate de una infracción del artículo 1 de la LDC en relación con un cártel).

La Sala considera que, no encontrándonos el presente expediente entre las conductas concretas a las que hace referencia el párrafo anterior, la terminación convencional resultaría beneficiosa en este caso, si mediante compromisos adecuados se resuelve el potencial problema de competencia derivado de la realización de afirmaciones falsas y denigratorias sobre los competidores y los servicios que estos prestan en el mercado de mantenimiento de ascensores, de forma que se establezcan garantías sobre el comportamiento futuro del supuesto infractor.

En este sentido, la Audiencia Nacional ha indicado (Sentencia de 19 de septiembre de 2012, JUR 2012/318962) que, *“A fin de valorar las alegaciones de las partes es igualmente necesario recordar que el elemento fundamental de cualquier terminación convencional de un procedimiento administrativo, especialmente de un procedimiento administrativo sancionador, es la configuración de unos compromisos. Estos por otra parte deben ser claros, y por su tenor literal, susceptibles de ser vigilado su cumplimiento por la Administración, a quien el ordenamiento jurídico encomienda dicha vigilancia específicamente, en este caso, la Ley y el Reglamento de Defensa de la Competencia. Los compromisos deben garantizar el interés público constitucional de la libre competencia, y evitar, prevenir o compensar los posibles perjuicios que para este interés público puedan derivarse de las conductas que, hasta que se acordó la terminación convencional, estaban siendo investigadas por ser contrarias a la LDC”*. Bajo estas premisas, considerando que la conducta analizada se concreta en la realización de afirmaciones falsas y denigratorias sobre los competidores y los servicios que éstos prestan en el mercado de mantenimiento de ascensores, la Sala comparte la valoración de la DC en la que propone la terminación convencional del presente procedimiento.

Debe tenerse en cuenta que las conductas consistentes en obstaculizar la actividad de competidores en el mercado a través del empleo de medios desleales constituye una infracción tipificada en el artículo 3 de la LDC, que prohíbe los actos de competencia desleal que por falsear la libre competencia afecten al interés público.

Asimismo, en este ámbito, , cabe recordar, como hace la DC en su informe propuesta, el especial interés que desde hace años ha mostrado la Autoridad de competencia en relación al funcionamiento competitivo del mercado de mantenimiento de ascensores en España, impulsando investigaciones de distinto alcance, tales como el Informe sobre el mismo publicado en 2011 por la extinta

Comisión Nacional de la Competencia o, más recientemente, la Resolución del extinto Consejo de la CNC de 17 de septiembre de 2013 en el expediente S/410/12 ASCENSORES-2, donde se sancionó a varias empresas de ascensores competidoras de THYSEN por una infracción del artículo 3 de la LDC.

El expediente mencionado fue iniciado asimismo como consecuencia de comunicaciones remitidas por otras empresas verticalmente integradas poniendo en entredicho la capacidad técnica, profesional y económica de otras empresas competidoras en el mercado y sembrando la duda en los clientes acerca de la calidad y seguridad del servicio que prestaban estos terceros competidores, no integrados verticalmente. En definitiva se trataba de comunicaciones muy similares a las que en estos momentos se ha acreditado que ha llevado a cabo THYSEN.

El Consejo de la extinta CNC, en su Resolución de 17 de septiembre de 2013, declaró que las misivas entonces enviadas contenían *“manifestaciones que sin ser exactas y verdaderas, observadas en su conjunto y sin perder de vista el contexto jurídico y económico en el que se enmarcan, son aptas para desacreditar, menospreciar o denigrar a los competidores en el mercado del mantenimiento y reparación de ascensores. Los actos desleales falsean la libre competencia cuando afectan a la capacidad de competir de otras empresas o alteran el funcionamiento del mercado limitando dicha capacidad y afectando al interés público. El Consejo coincide con la DI en que la conducta desarrollada por las imputadas tiene aptitud para falsear la competencia”*.

No obstante, como indica la DC en su Propuesta de Terminación Convencional, en el citado precedente las empresas sancionadas o bien disponían de modelos de cartas con contenido falso y denigratorio sobre la actividad de competidores, que ponían a disposición de sus agentes comerciales para que los enviaran a clientes, o bien las comunicaciones con dicho contenido habían sido enviadas en un número mayor e indeterminado de casos, normalmente en defensa de contratos existentes, una vez los clientes les comunicaban su intención de resolver el contrato.

Por el contrario, en el presente caso no ha quedado acreditada, con carácter general, la existencia de tales modelos con anterioridad a 2014. Solamente las delegaciones territoriales de Barcelona y Albacete, han venido utilizando un documento base para comunicar a los potenciales clientes sus ofertas comerciales, pero en ninguno de ellos se alude a la actividad y/o servicios de los competidores.

Además, tal y como se ha indicado en los Hechos Acreditados, la DC ha constatado que en los nuevos modelos de cartas a clientes que son de aplicación desde octubre de 2014 no constan afirmaciones con contenido falso sobre competidores y los servicios que éstos prestan en el mercado de mantenimiento de ascensores. Por todo ello, la DC considera que puede concluirse que en este expediente, al contrario de lo que sucedía en el anterior caso sancionado, se trata

de dos comunicaciones discrecionales y puntuales enviadas por los comerciales de zona.

Por todo ello, el Consejo en Sala de Competencia considera que la solución a los problemas presentados por los efectos que sobre la competencia ha podido tener la realización ocasional por parte de THYSSEN de afirmaciones falsas sobre competidores y los servicios que éstos prestan en el mercado del mantenimiento de ascensores, pasaría porque la empresa THYSSEN se abstuviera de realizar cualquier comunicación verbal o escrita con contenido engañoso o denigratorio sobre competidores, en las cuales se ponga en duda la capacidad técnica, profesional y económica de estas empresas competidoras, enviando además en este sentido, una comunicación interna a todos los empleados de THYSSEN con actividad comercial, advirtiéndoles de que se abstengan de realizar afirmaciones falsas sobre competidores del sector de mantenimiento de ascensores del tenor de las detectadas en el expediente.

Asimismo, THYSSEN debe enviar una comunicación aclaratoria a los dos clientes (de Zaragoza y Toledo) a los que se les remitió, desde las correspondientes delegaciones provinciales de THYSSEN, dos comunicaciones referidas a las empresas mantenedoras competidoras y su dudosa profesionalidad.

Resulta igualmente necesario remitir información periódica a la DC sobre los compromisos primero y segundo a fin de que se pueda efectuar el correspondiente seguimiento de los mismos.

Por todo ello, y dado que en el presente caso sólo se ha constatado la existencia de dos cartas individualizadas dirigidas a comunidades de propietarios, en dos momentos puntuales, sin ser modelos generalizados utilizados por la empresa, y a la vista de los compromisos de THYSSEN expuestos en el apartado V de esta Resolución, esta Sala de Competencia, de acuerdo con la valoración de la DC, considera que tales compromisos (i) resuelven de forma inmediata el problema de competencia analizado como consecuencia del compromiso de aplicación de éstos por THYSSEN a la mayor brevedad posible; (ii) se entienden aplicables a todos los clientes actuales y potenciales; y (iii) garantizan de forma suficiente las condiciones necesarias para la eficacia práctica de los mismos, solucionando con ello razonablemente los potenciales efectos anticompetitivos en el mercado de mantenimiento de aparatos elevadores derivados de la conducta investigada en el presente expediente.

Por último, los compromisos presentados no condicionan ni impiden las posibles ulteriores reclamaciones en otras instancias judiciales.

Por tanto, la Sala de Competencia considera que estos compromisos permiten resolver de forma adecuada los efectos sobre la competencia derivados de la conducta investigada, permitiendo una pronta satisfacción del interés público tutelado.

CUARTO.- Ejecución de los compromisos y vigilancia de su cumplimiento

El artículo 52 de la LDC señala que, “*Los compromisos serán vinculantes y surtirán plenos efectos una vez incorporados a la resolución que ponga fin al procedimiento* “. Por tanto, dado que la presente Resolución valora los compromisos presentados el 13 de julio de 2015 como adecuados y pone fin al procedimiento sancionador mediante su terminación convencional, la empresa THYSSEN viene obligada al cumplimiento de los citados compromisos.

Los efectos del incumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidos en una terminación convencional están previstos en el artículo 39.7 RDC, que establece lo siguiente: “*El incumplimiento de la resolución que ponga fin al procedimiento mediante la terminación convencional tendrá la consideración de infracción muy grave de acuerdo con lo establecido en el artículo 62.4.c) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, pudiendo determinar, asimismo, la imposición de multas coercitivas de acuerdo con lo establecido en el artículo 67 de la Ley de Defensa de la Competencia y en el artículo 21 del presente Reglamento, así como, en su caso, la apertura de un expediente sancionador por infracción de los artículos 1, 2 ó 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio*”.

Por ello, un incumplimiento podría dar lugar no solo a las multas coercitivas encaminadas a forzar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el Acuerdo de Terminación Convencional sino también, en su caso, a la apertura de un procedimiento sancionador por el incumplimiento de dichas obligaciones, lo que representa un reforzamiento de la potestad de autotutela ejecutiva de la Administración, en virtud de lo establecido en los artículos artículo 62 de la Ley 15/2007 y 21.4 del RDC.

Finalmente, desde la perspectiva de la vigilancia del cumplimiento de los compromisos, estos dotan a la CNMC de los instrumentos necesarios para garantizar un adecuado control de su observancia por parte de THYSSEN. Así, la obligatoria remisión de información y el contenido de la misma, permite a este organismo verificar, de forma sencilla, el cumplimiento de los compromisos y el conocimiento de la normativa de competencia por parte de los trabajadores de la empresa.

En su virtud, visto los artículos citados y los demás de general aplicación, la Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

HA RESUELTO

PRIMERO.- Acordar la terminación convencional del expediente sancionador S/0522/14 THYSSENKRUPP, al amparo de lo previsto en el artículo 52 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, sujeta a los compromisos descritos en el apartado V de la presente Resolución e incluidos en el Anexo I adjunto a la misma.

SEGUNDO. Acordar que, para asegurar el debido cumplimiento de esta Resolución de terminación convencional, THYSSENKRUPP deberá cumplir las obligaciones contenidas en el Anexo I de esta Resolución (“Compromisos de Thyssen”) conforme a la interpretación recogida en el mismo.

TERCERO. Encomendar a la Dirección de Competencia la vigilancia de la Resolución de terminación convencional y, por tanto, de los compromisos alcanzados y de las obligaciones contraídas.

CUARTO.- El incumplimiento de cualquiera de los compromisos tendrá la consideración de infracción muy grave de acuerdo con lo previsto en el artículo 62.4.c) de la Ley 15/2007, de 3 de julio de Defensa de la Competencia y en el artículo 39.7 del Reglamento de Defensa de la Competencia aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia y notifíquese a las partes interesadas, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponer recurso contencioso-administrativo en la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

ANEXO I
COMPROMISOS DE THYSSEN

Escrito de 13 de julio de 2015 (folios 668 a 691 del expediente)

“PRIMER COMPROMISO.- *En el plazo de 10 días a contar desde la notificación de la resolución por la que el Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) resuelva al amparo del artículo 52 de la Ley de Defensa de la Competencia, la terminación convencional del procedimiento sancionador S/DC/0522/14, el Comité de Dirección de Thyssenkrupp Elevadores, S.L.U. (TKE) enviará a toda la red comercial y Delegados, la siguiente carta:*

Texto de la Carta:

"La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha resuelto finalizar sin sanción alguna el expediente sancionador instruido contra ThyssenKrupp Elevadores S.L. U (TKE) por presuntas prácticas de obstaculización a cambio de una serie de compromisos aceptados por la empresa.

Hay que tener muy en cuenta que en el marco del citado procedimiento, TKE ha asumido determinados compromisos de comportamiento que la empresa ha de cumplir. En ejecución de los compromisos asumidos, el Comité de Dirección de TKE quiere poner expresamente de manifiesto y de manera taxativa a todos sus empleados que:

(d) Thyssenkrupp AG y su grupo de empresas actúan en el mercado en el más estricto cumplimiento de la normativa vigente y en particular, de la normativa de defensa de la competencia.

Así, la política de compliance o cumplimiento de ThyssenKrupp AG y su grupo de empresas es una de las políticas básicas del grupo y se basa en la toma de una serie de medidas preventivas destinadas a garantizar el estricto cumplimiento no solo de los preceptos legales sino de las políticas internas de la empresa que aseguran dicho cumplimiento.

En este sentido, el Consejo Ejecutivo de ThyssenKrupp AG ha expresado inequívocamente su rechazo a cualquier infracción de la normativa de defensa de la competencia y de anticorrupción mediante la adopción del denominado Compromiso de Cumplimiento de ThyssenKrupp. Dicho documento contiene un claro compromiso con el cumplimiento de la ley y las políticas internas. Así y con estos altos estándares de cumplimiento, las infracciones y, en particular, de la normativa de defensa de la competencia y de corrupción, no serán toleradas (política de tolerancia cero) por lo que cualquier sospecha de mala conducta es y

será perseguida. Todos los empleados y directivos de ThyssenKrupp tienen la responsabilidad personal y empresarial en relación con su adhesión a los programas internos de cumplimiento.

(e) El Comité de Dirección de TKE rechaza y no tolerará ningún tipo de comunicación dirigida a clientes actuales o potenciales de mantenimiento de aparatos elevadores en la que se ponga en duda las capacidades técnicas, económicas, o de cualquier otro tipo de cualquier competidor en cualquier ámbito geográfico.

(f) Dada la vital importancia que tiene para TKE el cumplimiento de la normativa de competencia, la empresa no escatima recursos y pone a disposición de todos sus empleados los medios necesarios para proporcionar la formación legal pertinente con el fin de evitar que se puedan producir este tipo de conductas en el futuro.

(g) En caso de duda sobre cualquier tipo de comunicación comercial, se insta a todo empleado que antes de enviar cualquier comunicación, se ponga en contacto con el departamento de Compliance a efectos de verificar el más estricto cumplimiento con la normativa vigente.

Sin otro particular,

Fdo.

[Firma] "

El envío de la carta anterior se producirá en el plazo de 10 días desde la notificación de la resolución (salvo que dicha notificación tenga lugar durante el mes de agosto de 2015 que, al ser inhábil a efectos internos de TKE, la carta se enviará durante la primera semana de septiembre) y, en todo caso, TKE publicará en su Intranet la carta mencionada.

La acreditación del cumplimiento del Primer Compromiso se hará mediante el envío de una copia de la carta que se enviará por email a sus destinatarios y acreditación de que se ha incluido su contenido en la Intranet de la empresa a la Dirección de Competencia en el plazo de 10 días desde que se efectúen. Además, como medida adicional de vigilancia, cada seis meses y durante un periodo de dos años TKE remitirá a la CNMC los modelos de comunicación utilizados por la red comercial con clientes, en caso de que TKE utilizara dichos modelos.

SEGUNDO COMPROMISO.- *Dentro del mes siguiente a contar desde la notificación de la resolución por la que el Consejo de la CNMC resuelva al amparo del Artículo 52 de la Ley de Defensa de la Competencia, la terminación*

convencional del procedimiento sancionador S/DC/0522/14 y, en todo caso, en el primer número posterior a la fecha de notificación, TKE publicará en su revista interna llamada "WE somos ThyssenKrupp" la siguiente guía práctica, tanto en la edición de papel, como en la versión que se pone a disposición en la Intranet de la empresa.

Texto de la guía didáctica:

COMUNICACIONES CON CLIENTES Y ACUERDO DE TERMINACIÓN CONVENCIONAL CON LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha resuelto finalizar sin sanción alguna el expediente sancionador instruido contra ThyssenKrupp Elevadores S.L.U. (TKE) por presuntas prácticas de obstaculización a cambio de una serie de compromisos aceptados por la empresa.

Hay que tener muy en cuenta que en el marco del citado procedimiento, TKE ha asumido determinados compromisos de comportamiento que la empresa ha de cumplir.

En ejecución de los compromisos asumidos, TKE ha acordado publicar la siguiente guía en la revista "WE somos ThyssenKrupp" y en el Gestor de Recursos con el fin de que todos tengamos muy claro las pautas de actuación de la empresa en relación con las comunicaciones con clientes actuales o potenciales de mantenimiento de aparatos elevadores.

GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES

• ¿Qué dice la ley?

La LDC prohíbe prácticas restrictivas de la competencia consistentes en la realización de acciones tendentes a conseguir el descrédito de los competidores. Estas prácticas suelen tener lugar en el contexto del envío de comunicaciones a clientes actuales o potenciales en las que se pueden verter afirmaciones engañosas y/o denigratorias sobre los competidores y los servicios que éstos prestan en el mercado de mantenimiento de aparatos elevadores. Una vez recibidas estas comunicaciones por el cliente actual o potencial su contenido potencialmente denigratorio (es decir que puede dañar la reputación de un competidor) o engañoso puede afectar a la hora de tomar decisiones de contratar con dichos competidores pudiendo ser consideradas actos de obstaculización a dichos competidores.

• ¿Qué se entiende por comunicación?

Por comunicación se entiende todo acto en el que se traslada información comercial de cualquier tipo, tanto verbalmente como por escrito, con independencia del soporte en que se plasmen. Las comunicaciones escritas incluyen cartas, correos electrónicos, fax, telegramas, mensajes de WhatsApp, etc.

Los empleados de TKE debemos ser especialmente cuidadosos en la forma y en el fondo de dichas comunicaciones y no debemos, bajo ningún concepto, verter en las mismas cualquier tipo de manifestación que pudiese ser considerada denigratoria respecto de las capacidades de nuestros competidores.

• ¿Por qué es importante comunicar de forma correcta?

Es de vital importancia tener en cuenta tus comunicaciones de empresa ya que éstas van más allá y trascienden de la finalidad pretendida, de su autor, destinatario, etc., de modo que nuestras comunicaciones deben ser reflejo de los principios y valores aceptados por TKE, en especial el compromiso de cumplimiento de la normativa interna y la legislación aplicable.

¿Cuáles son los criterios que debemos seguir a la hora de comunicarnos con nuestros clientes actuales o futuros?

ANTES DE ENVIAR CUALQUIER COMUNICACIÓN A CUALQUIER DESTINATARIO, DEBEMOS PLANTEARNOS LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

¿Es necesaria?: *deberemos valorar si es realmente necesario crear la comunicación en cuestión, su finalidad y a quién se debería distribuir. En la mayoría de las ocasiones los problemas pueden surgir de comunicaciones totalmente innecesarias.*

Así:

- *Valora antes de escribir, la finalidad del documento, su complejidad, destinatario y sopesa si es el medio idóneo para transmitir tal información.*
- *Una vez creado el documento, limita su distribución al cliente o sus representantes autorizados.*

¿Es objetiva?: *el contenido de la comunicación debe limitarse a los hechos y a las necesidades del cliente, sin entrar en ningún tipo de opiniones o valoraciones subjetivas sobre terceros:*

- *Plasma la información de forma clara y objetiva, respondiendo a los requerimientos del cliente que sean aceptables y sin desviarte del fin pretendido.*
- *Evita utilizar expresiones ambiguas, insinuaciones o afirmaciones que puedan tener connotaciones negativas.*
- *No especules sobre las consecuencias legales de actuaciones de terceros.*
- *Actúa siempre con diligencia y profesionalidad, como un experto conocedor de tus productos y servicios, capaz de adaptarte a las necesidades del cliente.*

¿Qué comunicaciones son correctas?

- *Tienen una redacción positiva: utiliza un lenguaje moderado, no agresivo, sin exageraciones ni opiniones que no sean contrastables.*
- *Proponen mejores condiciones en precios y servicios.*
- *Están basadas en las propias prestaciones de TKE. Deben reflejar las bondades de nuestros productos y servicios o la corrección de nuestra actuación.*
- *Contienen información objetiva y pertinente para la formación de la toma de decisiones de los destinatarios. No se admitirán en ningún caso las expresiones denigratorias relativas a competidores, sus productos y servicios.*
- *No contienen ninguna referencia a desventajas técnicas en lo relativo al suministro de piezas de recambios y otras desventajas derivadas de no contratar con TKE.*
- *No contienen información falsa ni información que, aun siendo veraz, por su contenido o forma de presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico.*
- *No incitan a la infracción contractual.*
- *No anuncian dificultades al traspaso a los competidores del servicio de mantenimiento de un ascensor con todas y cada una de sus funcionalidades.*

¿Qué hacer si tienes dudas? ¡Llama!

- *Si no estás seguro de cumplir los criterios anteriores, no dudes en consultar previamente con el departamento de Compliance antes de enviar cualquier comunicación a clientes actuales o potenciales.*

- *TKE pone todos los medios necesarios para ayudarte en tu tarea en el máximo respeto de los principios del libre mercado.*
- *Con la aplicación de estos criterios se proyectará al exterior la mejor imagen de nuestra empresa.*

En resumen, ¡redacta todas tus comunicaciones como si fueran a hacerse públicas!

La acreditación del cumplimiento del Compromiso Segundo se hará mediante el envío de una copia del correspondiente número de la revista de TKE a la Dirección de Competencia en el plazo de 10 días desde que se efectúe su publicación que en todo caso será en el primer número que se publique tras la notificación de la resolución así como una transcripción gráfica de la Intranet de la empresa (salvo que dicha notificación tenga lugar durante el mes de agosto de 2015 que, al ser inhábil a efectos internos de TKE, la publicación se realizará tan pronto como sea posible en el siguiente número de la revista).

Además, como medida adicional de vigilancia, cada seis meses y por un periodo de dos años TKE remitirá a la CNMC los modelos de comunicación utilizados por la red comercial con clientes, en caso de que TKE utilizara dichos modelos.

TERCER COMPROMISO.- *En el plazo de 10 días a contar desde la notificación de la resolución por la que el Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) resuelva al amparo del Artículo 52 de la Ley de Defensa de la Competencia, la terminación convencional del procedimiento sancionador S/DC/0522/14, ThyssenKrupp Elevadores, S.L.U. (TKE) enviará a las Comunidades de Propietarios (i) Majas de Goya 8-10 de Zaragoza y (ii) Salto del Caballo de Toledo, al denunciante en el caso de la Comunidad de Propietarios Majas de Goya 8-10 de Zaragoza y a la empresa mantenedora alternativa una carta por la que se retracta de las afirmaciones vertidas en las comunicaciones que dieron lugar al expediente sancionador de referencia y se le envía copia de la resolución adoptada.*

Texto de la carta a enviar a la Comunidad de Propietarios Majas de Goya 8-10 de Zaragoza:

***Comunidad de Propietarios "Majas de Goya 8-10"
Avenida de las Majas de Goya 8
E-50018 Zaragoza***

Con copia a:

***Zaragoza Consultores, S.L.
Attn: D. Manuel Méndez Gustrán
Paseo Independencia 28, 4º7***

E-50004 Zaragoza
MPM OTIS ESPAÑA, S.L.
C/ Sanclemente 25 4º
E-50001 – Zaragoza

Muy señores nuestros:

El objeto de la presente es informarles que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha resuelto finalizar sin sanción alguna el expediente sancionador instruido contra ThyssenKrupp Elevadores S.L. U. (TKE) por presuntas prácticas de obstaculización a cambio de una serie de compromisos aceptados por la empresa.

Hay que tener muy en cuenta que en el marco del citado procedimiento, TKE ha asumido determinados compromisos de comportamiento que TKE ha de cumplir.

En ejecución de los compromisos asumidos, TKE quiere mediante la presente:

- (i) enviarles copia de la resolución de la CNMC; y*
- (ii) retractarse expresamente de cualquier tipo de manifestación que haya podido interpretarse como engañosa y/ o denigratoria que haya podido verter sobre la empresa mantenedora MPM OTIS ESPAÑA, S.L. o sobre el Sr. Méndez Gustrán o sobre el prestigio, los servicios, cualificaciones y capacidades técnicas de dicha empresa y señor. Cualquier comunicación que haya podido tener lugar en ese sentido, se ha de considerar como no vertida.*

Nótese además, que, como verán en la resolución adjunta, en cumplimiento de los compromisos asumidos con la CNMC, con el fin de salvaguardar el interés público, el Comité de Dirección de TKE ha asumido la obligación de informar a toda la red comercial de TKE de la resolución de la CNMC y de su rechazo taxativo de cualquier tipo de comunicación dirigida a clientes o potenciales clientes de mantenimiento de ascensores en la que se viertan afirmaciones que pongan en duda las capacidades técnicas, económicas, o de cualquier otro tipo de cualquier competidor, en cualquier ámbito geográfico. Además, se ha comprometido a tomar medidas internas de concienciación y formación comercial con el fin de que no se vuelva a producir en el futuro una situación como la que dio lugar al expediente sancionador ante la CNMC y, por último, TKE ha asumido como compromiso genérico la obligación de abstenerse de realizar cualquier manifestación verbal o escrita de contenido similar a las realizadas en aquellas comunicaciones que dieron lugar a la incoación del expediente.

Quedamos a su disposición para comentar lo anterior,

Fdo.

[•]

en nombre y representación de ThyssenKrupp Elevadores, S.L. U.

Texto de la carta a enviar a la Comunidad de Propietarios Salto del Caballo de Toledo:

Comunidad de Propietarios "Salto del Caballo"
Bajada Castilla la Mancha N° 3,
45003 Toledo

Con copia a:

General Elevadores XXI, S.L.
Parque tecnológico Andalucía
C/ Severo Ochoa 54 29590
Campanilla, Málaga

Muy señores nuestros:

El objeto de la presente es informarles que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha resuelto finalizar sin sanción alguna el expediente sancionador instruido contra ThyssenKrupp Elevadores S.L. U. (TKE) por presuntas prácticas de obstaculización a cambio de una serie de compromisos aceptados por la empresa.

Hay que tener muy en cuenta que en el marco del citado procedimiento, TKE ha asumido determinados compromisos de comportamiento que TKE ha de cumplir.

En ejecución de los compromisos asumidos, TKE quiere mediante la presente:

- (i) enviarles copia de la resolución de la CNMC; y*
- (ii) retractarse expresamente de cualquier tipo de manifestación que haya podido interpretarse como engañosa y/ o denigratoria que haya podido verter sobre la empresa mantenedora General Elevadores XXI, S.L. o sobre el prestigio, los servicios, cualificaciones y capacidades técnicas de dicha empresa. Cualquier*

comunicación que haya podido tener lugar en ese sentido, se ha de considerar como no vertida.

Nótese además, que, como verán en la resolución adjunta, en cumplimiento de los compromisos asumidos con la CNMC, con el fin de salvaguardar el interés público, el Comité de Dirección de TKE ha asumido la obligación de informar a toda la red comercial de TKE de la resolución de la CNMC y de su rechazo taxativo de cualquier tipo de comunicación dirigida a clientes o potenciales clientes de mantenimiento de ascensores en la que se viertan afirmaciones que pongan en duda las capacidades técnicas, económicas, o de cualquier otro tipo de cualquier competidor, en cualquier ámbito geográfico. Además, se ha comprometido a tomar medidas internas de concienciación y formación comercial con el fin de que no se vuelva a producir en el futuro una situación como la que dio lugar al expediente sancionador ante la CNMC y, por último, TKE ha asumido como compromiso genérico la obligación de abstenerse de realizar cualquier manifestación verbal o escrita de contenido similar a las realizadas en aquellas comunicaciones que dieron lugar a la incoación del expediente.

Quedamos a su disposición para comentar lo anterior,

Fdo.

[•]

en nombre y representación de ThyssenKrupp Elevadores, S.L.U.

La acreditación del cumplimiento del Compromiso Tercero se hará mediante el envío de una copia de las cartas a la Dirección de Competencia en el plazo de 10 días desde que se efectúe su envío.

CUARTO COMPROMISO.- *TKE asume como compromiso genérico la obligación de abstenerse de realizar cualquier manifestación verbal o escrita de contenido similar a las realizadas en aquellas comunicaciones que dieron lugar a la incoación del expediente de referencia”.*