

ANT.: Investigación por denuncia de eventual compra de Telsur Seguridad por ADT.
Rol FNE N° 1912-11.

MAT.: Informe de archivo.

Santiago, 12 DIC 2012

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)
DE : JEFE DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES

Por medio de la presente minuta, esta División informa al señor Fiscal (S) acerca de la investigación del Antecedente, recomendando su archivo, en virtud de las razones que se exponen a continuación:

I. ANTECEDENTES

A. La Denuncia

1. Con fecha 8 y 9 de junio de 2011 se recibieron una serie de denuncias electrónicas, las cuales, en resumen, señalan que durante la semana del 6 al 10 de junio de 2011, diversos usuarios recibieron una carta de Telefónica del Sur S.A. (en adelante "Telsur") a través de la cual se informaba que los servicios de televigilancia que prestaba dicha compañía serían traspasados a ADT Security Services S.A. (en adelante "ADT").
2. Agregan que dicha operación abarcaría el territorio comprendido entre las ciudades de Concepción y Coyhaique, y que, dada la participación relevante de Telsur, preocupando a los denunciantes que una sola empresa pase a tener gran parte de este mercado. En particular uno de los denunciantes señaló que hace más de un año habría contratado los servicios de Telsur, por preferirlos frente a la competencia local y que la referida venta generaría una situación de carácter monopólica, ya que según su conocimiento, no existirían otras empresas locales que presten el servicio.
3. Con fecha 11 de julio de 2011, esta Fiscalía envió Ordinario N°0923 a Telsur con el objeto de que ésta proporcionara antecedentes sobre la operación ya referida, respecto del cual se recibió respuesta con fecha 18 del mismo mes. La empresa informó que con fecha 31 de mayo de 2011, a través de su filial

Blue Two Chile S.A. ("**Blue Two**"), antes Telefónica del Sur Seguridad S.A. ("**Telsur Seguridad**"), vendió y traspasó a la empresa ADT toda su cartera de clientes del servicio de monitoreo de alarmas y los equipos asociados, que eran prestados a través de la marca "Telsur Seguridad" entre las ciudades de Concepción y Coyhaique, ambas inclusive, mediante la celebración de un contrato de compraventa de cartera de clientes y otros activos. En la citada comunicación, Telsur planteó además que el motivo de la operación radicaba en la necesidad de orientar todas sus preocupaciones y esfuerzos en el "*core business*" de dicha compañía, esto es, las telecomunicaciones.

4. En su respuesta Telsur sostuvo que el referido cambio de proveedor no tendría costo alguno para los clientes, y que ADT se había comprometido a mantener íntegramente vigentes todos y cada uno de los términos y condiciones de los servicios convenidos originalmente por cada cliente con Telsur. Señaló también que, con la misma fecha del contrato de compraventa, ambas empresas suscribieron otro contrato, en virtud del cual Telsur prestaría servicios de Agente Comercial a ADT por un plazo inicial de 3 años.
5. En términos generales, a partir de dicho acto, Telsur debía i) ofrecer a sus potenciales clientes los contratos de prestación de servicios de supervisión remota de alarmas de ADT; y, ii) encargarse de suscribir tales contratos en representación de ADT. Como correlato a tales obligaciones, ADT se comprometió a realizar un pago por cada una de las cuentas de alarmas que fuesen contratadas a través de esta última.
6. En este mismo ámbito, Telsur indicó no haber suscrito otros contratos con "*empresas de seguridad o relacionadas al servicio de televigilancia/monitoreo de alarmas*"¹, de lo que se desprende que dicha compañía sería agente comercial exclusivo de ADT en el mercado del servicio señalado.
7. Adicionalmente, ambas partes suscribieron un contrato de facturación, recaudación y cobranza respecto de la cartera de clientes que Telsur traspasó a ADT, en virtud del cual, la ejecución de tales actividades quedaría radicada en la empresa de telecomunicaciones. Inicialmente esta convención también tendría un plazo de vigencia de 3 años. De las facturas allegadas por los

¹ Respuesta de Telsur a Ord. N°923, de fecha 18 de julio de 2010.

denunciantes a este procedimiento investigativo, se aprecia que estas contemplan un ítem denominado "Servicios de Otras Empresas", especificándose en un anexo, que dicho cobro corresponde a "Monitoreo de Alarma por Cuenta de ADT" y "Servicio Monitoreo de Alarmas ADT".

8. Por último, el contrato estableció una cláusula de no competencia mutua para ambas partes, mediante la cual Telsur se obligó a no prestar servicios de monitoreo de alarmas en las regiones VIII, IX, X, XI y XIV, y ADT a no prestar servicios de telecomunicaciones en las zonas de concesión de Telsur y Telcoy; ambas por un plazo de tres años.

B. Partes de la Operación

9. Telsur y Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A. (en adelante "**Telcoy**"), son sociedades anónimas abiertas, cuyo grupo controlador es la sociedad anónima cerrada GTD Grupo Teleductos S.A., que a su vez es controlada por Inmobiliaria e inversiones El Coigüe Limitada, representada y controlada por don Juan Manuel Casanueva Préndez. Ambas sociedades operan bajo la marca Telefónica del Sur en el sur de Chile, así Telsur presta sus servicios en las regiones VIII, IX y X, y Telcoy en la XI².
10. Telsur tiene como objeto social, "[...] *el establecimiento, instalación, explotación y administración de servicios telefónicos con sus prestaciones auxiliares, suplementarias y complementarias, además de otros servicios de telecomunicaciones, actuales y futuros*"³. Telsur Seguridad S.A. es una sociedad formada mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 2000 y cuyos dueños eran Telefónica del Sur S.A. en un 99,998% y Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A. en un 0,002%⁴.

² Según determinó el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia ("TDLC") en el Informe N°2/2009 de fecha 30 de enero de 2009, dictado en autos caratulados "Solicitud de Informe del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones sobre régimen tarifario de servicios de telefonía fija", Rol NC N° 246-08, Telsur sigue teniendo el carácter de empresa dominante en la X región y Telcoy en la XI.

³ Telefónica del Sur S.A., Memoria Anual 2010.

⁴ Memoria Anual de Telefónica del Sur Seguridad S.A., año 2008.

11. Blue Two Chile S.A. es una sociedad controlada directamente por Telefónica del Sur S.A.⁵ que se constituyó el 7 de octubre del 2002 y que hasta el 8 de septiembre del 2009 tenía como objeto la creación, desarrollo, implantación y comercialización de todo tipo de productos o servicios relacionados con las telecomunicaciones e informática. Posteriormente, absorbió a Telefónica del Sur Seguridad S.A., con lo cual incorporó a su objeto la prestación de los servicios de alarmas, televigilancia y proyectos especiales de seguridad⁶. Por tanto, antes de la operación de concentración en comento, Blue Two Chile era la encargada de suministrar los servicios de monitoreo de sistemas de alarma entre las regiones VIII a XI bajo la marca Telsur Seguridad. Tales actividades eran complementadas con la prestación de los servicios de móviles de reacción, soporte telefónico las 24 horas e instalación y puesta en marcha de proyectos de televigilancia y control de acceso, todos orientados a los segmentos de mercados de hogar y empresas⁷. A finales de 2010 contaba con una cartera de 13.614 clientes.
12. Por su parte, ADT Security Services S.A. opera en Chile desde 1999 y es la filial chilena de ADT Services AG, empresa multinacional de soluciones electrónicas de seguridad presente en alrededor de 34 países⁸, cuyo giro es la prestación de servicios y provisión de productos de seguridad para empresas y clientes residenciales. ADT forma parte del grupo Tyco International Ltd., empresa presente en más de 60 países y que cuenta con más de 100.000 empleados en el mundo⁹, cuyos negocios más importantes abarcan las soluciones electrónicas de seguridad, la protección contra incendios y los sistemas de control de desbordamiento de agua.

⁵ Con un 99,97%, poseyendo Telcoy el porcentaje restante. Fuente: Blue Two Chile S.A., Memoria 2010.

⁶ Blue Two Chile S.A., Memoria 2010. Además, con fecha 24 de diciembre de 2009 Blue Two Chile se fusionó con Telefónica del Sur Servicios Intermedios S.A., con lo cual amplió su giro a la prestación de servicios de internet conmutado y de banda ancha y servicios de larga distancia.

⁷ Telefónica del Sur, Memoria Anual 2010.

⁸ Sitio <http://www.adt.com/global>, visitada el 30 de agosto de 2012.

⁹ www.tyco.com/wps/wcm/connect/tyco+who+we+are/Who+We+Are/Overview/, visitada el 30 de agosto de 2012.

II. LA INDUSTRIA

A. Características

13. Las empresas que prestan el servicio de monitoreo de alarmas forman parte de la industria de servicios de seguridad privada, los que consisten, entre otros, en: servicios de vigilancia, transporte de valores, guardaespaldas, guardias para eventos públicos, nocheros, conserjes, sistemas de alarmas, circuitos cerrados de televisión, vigilancia para personeros e instituciones públicas, cercos eléctricos, etc. En dicho sentido, es de notar que varias de las empresas que ofrecen el servicio de alarmas de monitoreo también prestan algunos de los otros servicios relacionados con la seguridad, como por ejemplo Prosegur y Patroll, según se desprende de sus respectivas páginas web¹⁰.
14. Ahora bien, en lo atinente al presente informe, el servicio de monitoreo de alarmas -con y sin la prestación de servicio de móviles¹¹- puede ser definido como aquel que no sólo consiste en *"los dispositivos entregados al cliente, si no el control mediante una central de alarma del estatus de estos, con la finalidad de detectar un ingreso no autorizado y comunicar de manera oportuna dicho evento tanto al contratante como según corresponda a los servicios de emergencia requeridos"*¹².
15. Telsur no es la única empresa de telecomunicaciones que ha prestado el servicio de monitoreo de alarmas con el objeto de aprovechar las economías de ámbito y la tecnología con que cuentan. En efecto, Telefónica CTC ("CTC") hoy Movistar, también lo ofreció a través de su filial Teleemergencia, cuyas operaciones fueron vendidas a Prosegur entre los años 2007-2008¹³. VTR, por su parte, también prestó dichos servicios en su momento, bajo la denominación Hogar Seguro de VTR, los que en definitiva fueron transferidos a la misma ADT, según declaró el representante legal de esta última. En dicho

¹⁰ Sitios: www.prosegur.cl y www.patroll.cl, visitadas el 30 de agosto de 2012.

¹¹ Cabe señalar que estos móviles pueden prestar tanto funciones preventivas (rondas periódicas de vigilancia) como reactivas (visitas tras accionarse la alarma).

¹² IV Estudio "Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile". Leemira Consultores Asociados Ltda. Abril, 2008.

¹³ Según declaración del representante de ADT en autos.

sentido, es posible apreciar que la tendencia en los últimos años es que las compañías de telecomunicaciones se retiren del negocio de monitoreo de alarmas.

B. Regulación y Jurisprudencia

16. Los servicios "inherentes a la seguridad" sólo se pueden prestar previa autorización de la prefectura de Carabineros correspondiente¹⁴. A su vez, el Decreto Supremo N° 93 de 1985 del Ministerio de Defensa Nacional regula dicha autorización, estableciendo una serie de requisitos a las empresas que quieran prestar servicios de seguridad, tales como la exigencia de individualizar al personal y acreditar su idoneidad cívica, moral y profesional, especificar la ubicación de las instalaciones e individualizar los equipos y materiales a utilizar.
17. Ahora bien, respecto de la operación en comento pudiese resultar relevante lo establecido por el Dictamen N°1240-2003 de fecha 21 de marzo de 2003 de la H. Comisión Preventiva Central, ratificado posteriormente por la resolución N°711-2003 de la H. Comisión Resolutiva. Dicho Dictamen estableció que las empresas de telecomunicaciones que en ese entonces prestaban el servicio de monitoreo de alarmas¹⁵⁻¹⁶ *"podrían prestar el servicio en tanto mantuvieran su carácter de filiales o coligadas"*.
18. De la misma forma, se les prohibió *"discriminar entre sus clientes, de modo tal que las tarifas que cobran a aquellos que son abonados de sus matrices"*

¹⁴ Según dispone el artículo 5 bis del D.L. N° 3607 de 1981, *"Las personas naturales o jurídicas que realicen o tengan por objeto desarrollar labores de asesoría o de prestación de servicios en materias inherentes a seguridad, o de capacitación de vigilantes privados, deberán contar con la autorización previa de la Prefectura de Carabineros"*.

¹⁵ Telefónica del Sur y CTC, a través de sus filiales Telsur Seguridad y Telemergencia, respectivamente.

¹⁶ El proceso antedicho se inició por presentación de la Asociación Chilena de Alarmas y Seguridad A.G. ("ACHEA"), en la que denunció acciones anticompetitivas de CTC consistentes básicamente (i) en otorgar acceso gratuito al servicio telefónico a su filial que prestaba el servicio de alarmas, y (ii) permitirles acceder a información sobre suscriptores que contaban con servicios de alarmas de la competencia. Sin perjuicio de que Telsur Seguridad no había sido denunciada, la Comisión hizo extensivo los alcances de la resolución que decidió sobre las referidas denuncias a dicha empresa, dado que al igual que CTC, contaba con posición de dominio, en el mercado de la telefonía fija.

Cabe recordar que la primera de las imputaciones antes referidas fue rechazada por la Comisión Preventiva Central, y en virtud de la segunda, dicha entidad resolvió imponer a Telemergencia y Telsur Seguridad los deberes que se indican en el cuerpo de este informe.

concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones no han de diferenciarse de las que cobran a los clientes suscritos a otras compañías de servicios de telecomunicaciones¹⁷; y, se suprimió la posibilidad de que tales compañías discriminasen en cuanto la disponibilidad de los planes ofertados "para otras compañías concesionarias de redes telefónicas".

19. Por otro lado, se estableció que CTC y Telsur debían *"otorgar acceso en su cuenta, en las mismas condiciones que ofrecen a Telemergencia y Telesurseguridad, a la facturación, cobranza y publicidad de otros servicios de monitoreo de alarmas, cualquiera sea la empresa que, para prestar este servicio, sus suscriptores hayan contratado"*, y que mientras las referidas matrices contasen con poder de mercado, sus filiales dedicadas al monitoreo debían informar los *"cambios en sus tarifas cada vez que estos acumulen una variación real igual o superior al 10% tanto en alza como en baja"*.

III. MERCADO RELEVANTE

20. La Fiscalía Nacional Económica entiende por mercado relevante el de un producto o grupo de productos, en un área geográfica en que se produce, compra o vende, y en una dimensión temporal tales que resulte probable ejercer a su respecto poder de mercado¹⁷.
21. El mercado relevante en este caso corresponde a los servicios de monitoreo de alarmas. Tales servicios, de acuerdo a los antecedentes recopilados por esta División, son homogéneos en cuanto a dispositivos instalados, metodología de monitoreo y servicios complementarios ofrecidos, diferenciándose principalmente por la oferta de móviles de verificación domiciliaria¹⁸. Por otra parte, cabe destacar que el medio más utilizado para hacer efectivo el monitoreo de las alarmas se encuentra constituido por la telefonía convencional o fija, seguido en importancia por el sistema radial y luego por la telefonía móvil¹⁹.

¹⁷ Guía Interna para el Análisis de Operaciones de Concentración Horizontal. Fiscalía Nacional Económica, octubre de 2012, disponible en <http://www.fne.cl>.

¹⁸ De acuerdo a lo señalado por el IV Estudio "Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile". Leemira Consultores Asociados Ltda. Abril 2008.

¹⁹ IV Estudio "Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile". Leemira Consultores Asociados Ltda. Abril 2008.

22. Este mercado cuenta con la participación de empresas multinacionales como ADT, Prosegur y Verisure, además de empresas de capital nacional con cobertura a lo largo de Chile como Patroll y empresas regionales y locales como Altag y Alarmas del Sur²⁰, las cuales compiten con un número indeterminado de actores locales²¹.
23. El mercado geográfico corresponde al que tiene lugar entre las regiones VIII y XI, puesto que la operación de concentración en estudio sólo comprende dichas regiones, al haber adquirido ADT los servicios de seguridad que la empresa vendedora Telsur prestaba únicamente en la zona referida²².

A. Barreras a la entrada

24. Las posibles empresas entrantes al mercado del servicio de monitoreo de alarmas requerirían la instalación de centrales de monitoreo, cuyo costo va a depender del número de clientes que cada empresa pretenda atender. Según se ha informado en autos, el costo del montaje de una central de monitoreo básica partiría desde los \$ 2.764.430²³. De acuerdo a un estudio de la Consultora Leemira²⁴, las empresas de monitoreo también pueden arrendar centrales de otras empresas para la recepción de señales, las cuales se limitan a instalar los dispositivos, no prestando los servicios de monitoreo. Por

²⁰ Respuesta de ADT a Ord. N°1074, de fecha 17 de agosto de 2011.

²¹ El IV Estudio "Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile" señala al respecto: "no se ha podido establecer de manera precisa, por la existencia de un importante número de estas que mayormente en regiones prestan servicios locales".

²² Cabe advertir que a partir de los antecedentes recabados hasta el momento no es posible establecer con certeza cuál es la estructura del mercado relevante, puesto que sólo se ha podido obtener información parcial de 4 empresas: ADT Security Services S.A., Verisure Chile S.p.A., Patroll S.A. y Alarmatic S.A. Así, no se ha podido determinar con exactitud el número de compañías que participan en el mercado relevante, ni la cobertura que cada una de ellas tiene.

En consideración de ello, resulta dificultoso definir con toda precisión el nivel de competencia que enfrenta ADT entre las regiones VIII y XI, y la importancia relativa que presentan las empresas locales en la zona; sin perjuicio de estimarse que las compañías que aportaron información al proceso constituyen una parte relevante del mercado, toda vez que son aquellas que cuentan con presencia a nivel nacional

En este sentido, debe considerarse que la información pública sobre la cobertura de las empresas de seguridad es bastante escasa. Únicamente se tiene conocimiento de la existencia de la Asociación Chilena de Empresas de Alarmas (ACHEA), que agrupa a 7 empresas de seguridad (Alarmatic, Guard Service, Patroll, Pro-TG, Vigil, Aitec y ADT), sin que exista indicación alguna respecto de si las mismas cuentan o no con operaciones a nivel nacional, regional o local.

²³ En base a respuestas de las empresas a esta Fiscalía. Se hace presente que las respuestas de las otras empresas contienen distintas estimaciones de costos.

²⁴ IV Estudio "Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile". Leemira Consultores Asociados Ltda. Abril 2008.

tanto, en virtud de los antecedentes tenidos a la vista, ni la construcción de una central de monitoreo, ni el acceso a los equipos necesarios para su operación constituirían barreras importantes a la entrada del mercado.

25. Por otra parte, las potenciales entrantes requerirían comercializar sus servicios de alarmas, pudiendo desarrollarlo a través de oficinas comerciales y/o visitas comerciales a residencias o locales de sus posibles clientes. Esta División observa que ni la adquisición de oficinas comerciales, ni la contratación de personal para la venta a domicilio debieran constituir barreras que resulten infranqueables para posibles nuevos entrantes al mercado.
26. De modo similar, no se observan barreras legales de consideración que restrinjan el ingreso u otorguen ventajas competitivas a las empresas ya instaladas. Como se dijo, si se requiere contar con la autorización de la Prefectura de Carabineros respectiva para prestar "servicios inherentes a la seguridad", no obstante, los requisitos que se deben cumplir para contar con la misma no son de difícil cumplimiento. Manifestación de este planteamiento es que un número considerable de empresas existentes cuentan con la referida autorización, conforme a la información preliminar que se ha podido recabar en autos²⁵.
27. Una eventual barrera a la entrada que podría presentar el mercado de los servicios de monitoreo de alarmas sería la preferencia de los clientes por una empresa en particular, basada en la reputación de la misma, atendido que por tratarse de servicios de seguridad, la confianza de los clientes en el correcto funcionamiento y reacción oportuna frente a un incidente juega un rol de no menor relevancia. Sin embargo, debe considerarse que, a la luz de los antecedentes recabados en el marco de esta investigación, no se ha podido establecer que exista alguna empresa que a la fecha presente una ventaja competitiva de relevancia en relación a dicho atributo.
28. Adicionalmente, necesario es observar que para el mercado en que tiene lugar esta operación, no pareciera necesario incurrir en grandes desembolsos adicionales a los asociados a la prestación de los servicios comprendidos en éste, a efectos de mejorar los niveles de reputación, atendido que la confianza

²⁵ En el año 2008 existían 1155 empresas que contaban con la referida autorización a nivel nacional. Fuente: División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior.

respecto de tales servicios se encuentra estrechamente relacionada con la calidad con que estos son prestados. Así las cosas, un factor relevante en la construcción de la referida reputación es la experiencia personal de cada usuario, y la comunicación que estos pudieran efectuar de las características de dicha experiencia a potenciales nuevos clientes.

29. Por tanto, a la luz de la información que se logró recabar en el marco de esta investigación, no se observarían *a priori* condiciones desfavorables para la entrada de nuevos competidores. Sin perjuicio de apreciaciones distintas que pudieran tener lugar si es que esta Fiscalía observare en el futuro antecedentes diversos a los hasta ahora allegados a este procedimiento.

B. Costos hundidos

30. Uno de los costos hundidos más importantes en los que debiera incurrir un potencial entrante al mercado en análisis es la inversión en publicidad y marketing requerida para llevar a cabo el reclutamiento de los clientes y lograr un posicionamiento frente a competidores establecidos, y que cuentan con algún nivel de reputación. Así, por ejemplo, Verisure acompañó a su respuesta en autos una serie de folletos publicitarios en los que se detalla el producto que ofrece, sus servicios asociados y costos. En dicho sentido, se aprecia que para competir palmo a palmo con una empresa como ADT se requeriría una inversión publicitaria de cierta magnitud, la que puede ser llevada a cabo por una empresa mundial como Verisure.

C. Concentración y Umbrales

31. Sin perjuicio de lo señalado, de la información que se ha recibido por parte de las cuatro principales empresas de seguridad, se ha podido establecer que ADT, concretada la operación en comento, sería una empresa dominante entre las ciudades de Concepción y Coyhaique, con una participación de mercado superior al 85%, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1
Participación de Mercado entre Concepción y Coyhaique
de Empresas de Monitoreo de Alarmas
(julio 2011)

	Participación	Participación
--	---------------	---------------

Empresas	Pre Compra	Post Compra
ADT	[40-50]	[80-90]
Telsur	[40-50]	
Patroll	[0-5]	[0-5]
Verisure	[0-5]	[0-5]
Alarmatic	[0-5]	[0-5]
Otros (7)	[5-10]	[5-10]
TOTAL	100,0%	100,0%

Fuente: FNE, en base a información entregada por empresas.

32. La situación anterior implicaría un índice HHI posterior a la operación superior a los 7.000 puntos, lo que reflejaría un mercado fuertemente concentrado, cuya variación habría sido del orden de los 3.500 puntos.

IV. ANALISIS DE LA DENUNCIA

33. Preliminarmente, cabe hacer presente que las obligaciones establecidas para Telsur Seguridad S.A. por el Dictamen N°1240-2003 de fecha 21 de marzo de 2003 de la H. Comisión Preventiva Central, no resultarían extensibles a ADT a partir de la operación objeto de este informe, atendido que la imposición de las referidas cargas encuentra en su origen el desarrollo de conductas ejecutadas por Telsur Seguridad S.A., en su calidad de filial de Telsur, las que guardaban relación con el giro principal de la empresa matriz.
34. Por otro lado, menester resulta recordar que en el referido dictamen la principal preocupación de la Comisión era evitar que Telsur y CTC hicieran uso de su posición de dominio en el mercado de la telefonía para obtener ventajas competitivas en el mercado de los servicios de monitoreo de alarmas; y que, según determinó el TDLC en el Informe N°2/2009²⁷, dicha empresa continúa siendo dominante en las regiones X y XI (en esta última región como Telcoy).
35. En cuanto a la preocupación inicial de esta Fiscalía por la forma de acceso de Telsur S.A. a la cuenta telefónica y a servicios tales como facturación, cobranza y publicidad de otros servicios de monitoreo de alarmas, de los antecedentes recopilados en el marco de esta investigación no se observa

²⁷ Informe N°2/2009 de fecha 30 de enero de 2009, dictado en autos caratulados "Solicitud de Informe del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones sobre régimen tarifario de servicios de telefonía fija", Rol NC N° 246-08.

indicio alguno que dé cuenta de discriminaciones abusivas realizadas por parte de Telsur en favor de ADT, en este ámbito.

36. Tampoco se constata que, como resultado de la operación analizada, ADT haya conseguido una ventaja competitiva frente a sus competidores. En la misma línea, no se observan esfuerzos publicitarios o *de apalancamiento* de parte de Telsur, desarrollados con el objeto de reforzar la posición comercial de ADT en el mercado de alarmas.
37. Adicionalmente, de las declaraciones prestadas ante esta Fiscalía por otros agentes del mercado relevante, competidores de ADT, no hay referencias a la ejecución de conductas susceptibles de ser calificadas de discriminatorias, por parte de Telsur hacia otras empresas de seguridad que operan en la zona.
38. En otro orden de ideas, y de acuerdo a lo declarado por el Gerente General de ADT²⁸, para todos los clientes originales de ADT previo a la operación en comento, es decir, aquellos que no pertenecían a la cartera de clientes de Telsur, la facturación y cobranza se realizaría en forma independiente, esto es, a través de medios propios, y sin que medie agente alguno. De la misma forma, el referido ejecutivo aclaró que este sistema de facturación y cobranza directo e independiente es el estándar de la industria y, que en definitiva, las empresas que ofrecen el servicio de monitoreo de alarmas normalmente no facturan ni cobran por sus servicios a través de las empresas de telecomunicaciones u otros agentes. Lo mismo sucedería con la comercialización del servicio de monitoreo de alarmas, la que es realizada en forma directa por ADT y el resto de las empresas, ocupando su propia fuerza de venta, así como sus propias oficinas comerciales.
39. En lo que refiere a la fórmula utilizada por ADT para obtener la anuencia de los clientes a efectos de materializar sus respectivos traspasos a esa compañía, cabe hacer notar que en las cartas que se enviaron a los denunciados se estableció por parte de ADT y Telsur que el pago por concepto de "Monitoreo de Alarma por Cuenta de ADT", en la *boleta próxima a emitirse* sería considerado como la aceptación del cliente para que ADT continuase prestándoles el servicio. Asimismo, se estableció que de disponer

²⁸ Señor Leopoldo Falconi de la Cerda en declaración prestada ante esta Fiscalía con fecha 1 de agosto de 2011.

lo contrario, debían dar aviso de su decisión en el mismo plazo que el contemplado en el contrato con Telsur, esto es, con 30 días de anticipación.

40. En cuanto a la cláusula de no competir, ésta presenta una vigencia de 3 años, lo cual tiene relación con la protección de la clientela transferida y el *know-how* de la operación de sistemas de monitoreo, y se encontraría en línea con las últimas consideraciones establecidas por esta Fiscalía a este respecto²⁹⁻³⁰.
41. Adicionalmente, conforme ya se ha enunciado, la tendencia actual es el abandono de parte de las empresas de telecomunicaciones de las actividades económicas a que se refiere la operación en comento, en razón de la necesidad de tales compañías de orientar sus esfuerzos en los rubros de las comunicaciones y la entretención. En efecto, las participaciones de CTC (Telemurgencia), hoy Movistar, y VTR (Hogar Seguro de VTR) en este mercado, fueron transferidas a Prosegur y a la propia ADT, respectivamente. En consecuencia, no resulta plausible el que Telsur pudiera presentar interés en ingresar nuevamente al mercado relevante, al menos en el corto plazo. Así las cosas, la materialización de los eventuales riesgos asociados a la cláusula aludida en el párrafo precedente no parece probable.
42. Finalmente, cabe advertir que a partir del ajuste en los contratos de servicios de los principales agentes del mercado, propiciado por una mediación colectiva llevada adelante por el Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac"), en enero de 2012 se eliminaron una serie de cláusulas que aumentaban los costos de cambio para los usuarios. En líneas generales, se suprimieron las estipulaciones que establecían renovación automática, las que mantenían a los consumidores sujetos a la prestación del servicio aunque no lo quisieran o no lo necesitaran; además de aquellas que comprendían indemnizaciones que operaban como limitantes al término de vigencia de los convenios.

²⁹ Ver: Resolución de archivo de procedimiento investigativo de autos caratulados "Investigación sobre la toma de control de "Empresas Tecsá" y del 80% de ICEM por parte de SalfaCorp", Rol N° 1810-11 FNE, de fecha 25 de abril de 2012.

³⁰ Adicionalmente, cabe hacer presente que según ha reconocido esta División las cláusulas de no competir no son *per se* atentatorias contra la libre competencia. En efecto, aquéllas podrían estar justificadas, como ocurre en el presente caso, por la protección de la clientela, *know-how* o información de carácter sensible o relevante de la empresa que se pretende adquirir, que pudieran constituir activos de gran relevancia, y así impedir que los vendedores comiencen a competir inmediatamente a la empresa adquirente con toda la información disponible sobre el negocio. Con todo, dichas cláusulas no pueden extenderse más allá de lo necesario para garantizar los fines de la operación principal, delimitándose sus efectos en determinados ámbitos materiales, temporales y espaciales.

43. Adicionalmente, a partir de la referida modificación, se redujo a 6 meses el máximo de los plazos mínimos de los contratos. Conforme a la información publicada por el Sernac en su sitio *web*, posterior a dicho periodo "los consumidores podrán terminar el contrato pagando lo adeudado y dando aviso"³⁴ de su decisión.

V. CONCLUSIONES

44. Si bien, como consecuencia de la operación analizada ADT ostentaría una importante posición en el mercado, no obstante las dificultades metodológicas que subyacen a este aserto, necesario resulta considerar que, como ha sido expuesto, no se observan barreras significantes a la entrada del mismo.
45. En efecto, la construcción de una central de monitoreo, y la adquisición de los equipos necesarios para su operación, de acuerdo al análisis efectuado por esta División, no importan inversiones de entidad mayor. En esta misma línea, la implementación de algún sistema de comercialización, requerido por posibles entrantes para operar en el mercado, tampoco implicaría grandes inversiones. Asimismo, en base a los antecedentes tenidos a la vista, no ha resultado posible constatar barreras legales de importancia que restrinjan el ingreso al mercado de nuevas compañías, ni que otorguen ventajas competitivas a las empresas ya instaladas en el mismo.
46. Adicionalmente, no se observa que exista alguna empresa que cuente con determinada reputación constitutiva de una ventaja competitiva de relevancia, la que pudiera dificultar el acceso de nuevos competidores al mercado. Sin perjuicio de la inversión en publicidad y marketing que requerirían los posibles desafiantes a efectos de captar clientes y lograr un posicionamiento frente a competidores establecidos, la que no constituiría una barrera de entrada infranqueable.
47. En otro ámbito, según ha sido expuesto, las obligaciones establecidas para Telsur Seguridad S.A. por el Dictamen N°1240-2003 de la H. Comisión Preventiva Central, no alcanzarían a ADT, y no existen antecedentes que permitan suponer que las empresas involucradas en esta operación hayan

³⁴ <http://www.sernac.cl/sernac2011/noticias/detalle.php?id=2462> [última visita: 05 de octubre de 2012].

incurrido en discriminaciones abusivas en el marco de la misma, ni que a partir de ésta ADT haya conseguido una ventaja competitiva en el mercado.

48. En cuanto a los procesos de facturación y cobranza referidos a los servicios prestados por ADT a los clientes que no forman parte de la cartera objeto de la operación, estos se llevarían a cabo directamente por dicha compañía, sin que medie Telsur, u otro agente. Adicionalmente, la fórmula utilizada por ADT para obtener la aceptación de tales clientes a efectos de materializar sus respectivos traspasos de compañía, se habría ajustado a criterios transparentes y razonables, observando, por lo demás, lo estipulado en los contratos de servicio. Por otro lado, la cláusula de no competir se ajustaría a los últimos lineamientos establecidos por esta Fiscalía a este respecto.
49. Por último, no puede dejar de considerarse que los ajuste que experimentaron los contratos de los servicios que presta ADT motivados por la intervención del Sernac, han redundado en una disminución sustancial en los costos de cambio de los clientes finales de dicha compañía.
50. Así las cosas, si bien de acuerdo al análisis previo realizado por esta Fiscalía la operación investigada habría implicado que ADT contase con una participación de mercado de relevancia, la que evaluada en conjunto con la suscripción del convenio de agencia comercial pudiese haber contenido aspectos con la potencialidad de restringir la competencia, dicha preocupación debe ser descartada, atendidas las conclusiones del análisis expuesto precedentemente, por lo que se recomienda al Sr. Fiscal (S), salvo mejor parecer, el archivo de la denuncia

Saluda atentamente a usted,


RONALDO BRUNA VILLENA
JEFE DIVISIÓN INVESTIGACIONES


NMG