



EXPEDIENTE No. SCPM-CRPI-029-2019

**SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO.-
COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.-** D.M. Quito, 04 de febrero de 2020, 15h30.-

Comisionado sustanciador: Marcelo Vargas Mendoza

VISTOS

- [1] La Resolución No. SCPM-DS-2019-040 mediante la cual el Superintendente de Control del Poder de Mercado designó al Mgs. Marcelo Vargas Mendoza Presidente de la Comisión, al Mgs. Jaime Lara Izurieta Comisionado, y al Mgs. José Cartagena Pozo Comisionado.
- [2] Las acciones de personal Nos. SCPM-INAF-DNATH-300-2019-A, SCPM-INAF-DNATH-299-2019-A y SCPM-INAF-DNATH-295-2019-A, correspondientes al Mgs. Marcelo Vargas Mendoza Presidente de la Comisión, al Mgs. Jaime Lara Izurieta Comisionado, y al Mgs. José Cartagena Pozo Comisionado, respectivamente.
- [3] La sesión extraordinaria del pleno de la Comisión de Resolución de Primera Instancia (en adelante "CRPI") de 31 de enero de 2020 se designó a la abogada Nathally Sarmiento Vite secretaria Ad-hoc de la CRPI.
- [4] El escrito presentado por el operador económico **MEDISYSTEM** el 06 de enero de 2020 a las 16h35, identificado con el Id. 153406

1. AUTORIDAD COMPETENTE

- [5] La Comisión de Resolución de Primera Instancia (en adelante "CRPI") es competente para autorizar, denegar o subordinar la operación de concentración económica, previo el cumplimiento de los requisitos normativos, conforme lo señalado en el artículo 21 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante "LORCPM"), en concordancia con lo determinado el artículo 36 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA CLASE DE PROCEDIMIENTO

- [6] El procedimiento se encuentra determinado en la Sección Primera del Capítulo III del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM.



3. IDENTIFICACIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS INVOLUCRADOS

3.1. Operador económico adquirente.

3.1.1. MEDISYSTEM HOLDING S.A. (en adelante “MEDISYSTEM”). (adquirente en forma directa de las acciones y notificante de la concentración económica.

- [7] Compañía ecuatoriana identificada con RUC No. 1792067200001, cuyo objeto social es la compra y tenencia de acciones y/o participaciones de otras compañías, vigilancia a través de los organismos de control estatutarios, para que las compañías en las que han invertido estén bien gestionadas, crezcan y se expandan.¹ Holding que principalmente gestiona e invierte en negocios relacionados con salud.² Bajo su estructura societaria se encuentran las compañías:

3.1.1.1. LATINOMEDICAL S.A. (en adelante “LATINOMEDICAL”). Compañía ecuatoriana identificada con RUC No. 1792040531001, cuyo objeto social es:

“a. Prestación de todo tipo de servicios médicos o en general relacionados con la salud de los seres humanos, sin limitación de ninguna naturaleza, ya sea de consulta, preventiva, curativa, natural, entre otras. b) Todo lo concerniente a servicios de laboratorio de imágenes como radiología convencional, tomografía axial computarizada, radiología intervencionista, hemodinamia, angiografía digital mamografía, ultrasonido general, ecocardiografía color con doppler y tridimensional...”³

3.1.1.2. SALUDSA SISTEMA DE MEDICINA PRE-PAGADA DEL ECUADOR S.A. (en adelante también “SALUD”). Compañía ecuatoriana identificada con RUC No. 1791257049001, cuyo objeto social es:

¹ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros https://appsevsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=156736&tipo=1. Consultado el 17 de enero de 2020.

² Datos tomados de Medisystem, página web oficial. <http://www.medisystemholding.com/es/> [17-01-2020]

³ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. https://appsevsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=155972&tipo=1. Consultado el 17 de enero de 2020.



“Financiamiento de los servicios de salud y atención médica en general, a través de planes, de cualquier naturaleza, y cualquier otra actividad propia de las empresas de medicina prepagada o similares o relacionadas...”⁴

3.1.1.3. **SENTINEL ECUADOR S.A.** (en adelante “**SENTINEL**”). Compañía ecuatoriana identificada con RUC No. 0991265856001, cuyo objeto social es:

“Importación, comercialización, fabricación y distribución de toda clase de productos farmacéuticos.”

[8] Es muy importante resaltar que el **GRUPO FUTURO GRUFUSA S.A.** (en adelante “**GRUPO FUTURO**”), es accionista de **MEDISYSTEM** en 49.2998%.

[9] Dicho Grupo es una compañía ecuatoriana, identificada con RUC No. 1791245032001, cuyo objeto social es:

“La compra y tenencia de acciones y/o participaciones de otras compañías, con la finalidad de vincularlas y ejercer su control a través de vínculos de propiedad accionaria, gestión, administración, y conformar así un grupo empresarial. En tal virtud podrá formar parte como socio o accionistas de compañías constituidas o por constituirse en el Ecuador o en el exterior, a fines a la ideología y estrategia de Grupo Futuro....”⁵

[10] El grupo empresarial posee participación en varios mercados en Ecuador, entre los principales se encuentran: (i) turismo, (ii) seguros, (iii) salud dental, (iv) medicina prepagada, entre otros. Dentro de las compañías bajo su control, conviene destacar para el presente análisis, además de **MEDISYSTEM**, las siguientes por su participación en el mercado de seguros:

(i) **SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.** (en adelante “**SEGUROS EQUINOCCIAL**”). Compañía ecuatoriana, identificada con No. de RUC 1790007502001, cuya actividad es la comercialización de seguros de cobertura patrimonial y personal.

(ii) **EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** (en adelante “**SEGUROS EQUIVIDA**”). Compañía ecuatoriana identificada con RUC No. 1791273486001,

⁴ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=48038&tipo=1. Consultado el 17 de enero de 2020.

⁵ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=51316&tipo=1. Consultado el 17 de enero de 2020.



cuya actividad es comercializar seguros de vida individuales y colectivos, así como de accidentes personales.

3.2. Operador económico adquirido.

3.2.1. SERVIALAMO ALAMO SERVICIOS S.A. (en adelante “SERVIALAMO”)

- [11] Compañía ecuatoriana, identificada con RUC 1792228670001, cuya actividad principal es el telemarketing a través de medios tecnológicos en el servicio de administración y atención al cliente para empresas aseguradoras y de atención de medicina prepagada, especialmente a través de su call center.⁶
- [12] La CRPI resalta que si bien la compañía tiene registrado como objeto social los servicios excepcionales y de asistencia médica en general, su actividad económica real es la mencionada, tal y como se advirtió en el “*Listado Due Diligence – Remediación*”, integrante como anexo 2 del contrato de compraventa de acciones de **SERVIALAMO**, obrante a Foja 80 del expediente digital SCPM-IGT-INICCE-2019-044, que indica la obligación de los cedentes de cambiar el objeto social para ajustarlo a la realidad.
- [13] La CRPI encuentra importante destacar que **SERVIALAMO** estuvo en proceso de liquidación desde el 15 de octubre de 2014 hasta el 20 de diciembre de 2017, donde la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mediante Resolución SCVS-IRQ-DRASD-SAS-2017-00024655 resolvió aprobar su reactivación.⁷
- [14] La participación accionaria de **SERVIALAMO** está compuesta por cinco (5) accionistas así:

Accionistas	Porcentaje de participación.
Guerrero Ponce Carlos Eduardo Félix	51.1%
Fegan Barahona María Magdalena	19.6%
Buhlmann Vazcones Juan Francisco	9.8%
Guerrero Ponce José Félix Abdón Enrique	9.85
Vélez Fachell María Elizabeth	9.8%

Fuente: Página web Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
Elaborado por: CRPI

⁶ Extracto no confidencial del Informe SCPM-IGT-INICCE-2019-044, 03 de diciembre 2019.

⁷ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
https://appsevsmovil.supercias.gob.ec/portaldelinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=163931&tipo=1. Consultado el 17 de enero de 2020.



4. ANTECEDENTES

- [15] Mediante escrito y anexos ingresados en la Secretaría General de la SCPM el 01 de agosto de 2019 a las 16h12, signados con número de trámite 139489, el operador económico **MEDISYSTEM** presentó notificación obligatoria del proceso de adquisición del [REDACTED] de las acciones de la compañía **SERVIALAMO**, a través de un contrato de compraventa y cesión de acciones suscrito el 24 de julio de 2019 por los operadores económicos **MEDISYSTEM** (comprador o cesionario de las acciones), y los señores José Félix Abdón Enrique Guerrero Ponce, María Elizabeth Vélez Fachell, y Carlos Eduardo Félix Guerrero Ponce, titulares de las acciones (vendedores o cedentes).
- [16] Mediante la providencia de 04 de septiembre de 2019 expedida a las 10h00, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Concentraciones Económicas (en adelante "INICCE"), inició el procedimiento de autorización de concentración económica presentada por el operador económico **MEDISYSTEM**.
- [17] Mediante memorando SCMP-IGT-INICCE-2019-371 de 20 de noviembre de 2019, la INICCE remitió a la CRPI el informe SCMP-IGT-INICCE-2019-044 de 19 de noviembre de 2019 y le otorgó acceso al expediente digital No. SCMP-IGT-INICCE-014-019.
- [18] Mediante providencia de 26 de noviembre de 2019 expedida a las 16h15, la CRPI avocó conocimiento del expediente No. SCMP-CRPI-029-2019, agregó el Informe No. SCMP-INICCE-2019-044, solicitó el extracto no confidencial del precitado informe, y prorrogó por el término de sesenta (60) días el tiempo máximo para emitir la resolución.
- [19] Mediante memorando SCMP-IGT-INICCE-2019-382 de 04 de noviembre de 2019, la INICCE remitió a la CRPI el extracto no confidencial del informe SCMP-IGT-INICCE-2019-044 de 19 de noviembre de 2019.
- [20] Mediante providencia de 12 de diciembre de 2019 expedida a las 11h15, la CRPI trasladó el extracto no confidencial del Informe No. SCMP-IGT-INICCE-2019-044 al operador económico **MEDISYSTEM**.

5. FUNDAMENTOS DE DERECHO

5.1. Constitución de la República del Ecuador (en adelante "CN")

- [21] Los artículos 213 de la CN establece las facultades de las Superintendencias como órganos de control y regulación en actividades económicas, así:

"Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento



jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

(...)"

[22] Los artículos 335 y 336 de la CN establecen las bases normativas para que el Estado logre una adecuada protección de la libre competencia, el comercio justo y leal, así:

"Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal."

"Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley."

5.2. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante "LORCPM")

[23] Los artículos 1 y 2 de la LORCPM establecen su objetivo y el ámbito de aplicación:

"Art. 1.- Objeto.- El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.



Art. 2.- Ámbito.- Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional.

Las conductas o actuaciones en que incurriere un operador económico serán imputables a él y al operador que lo controla, cuando el comportamiento del primero ha sido determinado por el segundo.

La presente ley incluye la regulación de las distorsiones de mercado originadas en restricciones geográficas y logísticas, así como también aquellas que resultan de las asimetrías productivas entre los operadores económicos.”

[24] El artículo 14 de la LORCPM determina qué se entiende por concentración económica:

“Art. 14.- Operaciones de concentración económica.- A los efectos de esta ley se entiende por concentración económica al cambio o toma de control de una o varias empresas u operadores económicos, a través de la realización de actos tales como:

- a) La fusión entre empresas u operadores económicos.*
- b) La transferencia de la totalidad de los efectos de un comerciante.*
- c) La adquisición, directa o indirectamente, de la propiedad o cualquier derecho sobre acciones o participaciones de capital o títulos de deuda que den cualquier tipo de derecho a ser convertidos en acciones o participaciones de capital o a tener cualquier tipo de influencia en las decisiones de la persona que los emita, cuando tal adquisición otorgue al adquirente el control de, o la influencia sustancial sobre la misma.*
- d) La vinculación mediante administración común.*
- e) Cualquier otro acuerdo o acto que transfiera en forma fáctica o jurídica a una persona o grupo económico los activos de un operador económico o le otorgue el control o influencia determinante en la adopción de decisiones de administración ordinaria o extraordinaria de un operador económico.”*

[25] El artículo 15 de la LORCPM indica las facultades de la SCPM en relación con las concentraciones económicas de notificación obligatoria, así:

“Art. 15.- Control y regulación de concentración económica.- Las operaciones de concentración económica que estén obligadas a cumplir con el procedimiento de notificación previsto en esta sección serán examinadas, reguladas,



controladas y, de ser el caso, intervenidas o sancionadas por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

En caso de que una operación de concentración económica cree, modifique o refuerce el poder de mercado, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado podrá denegar la operación de concentración o determinar medidas o condiciones para que la operación se lleve a cabo. Habiéndose concretado sin previa notificación, o mientras no se haya expedido la correspondiente autorización, la Superintendencia podrá ordenar las medidas de desconcentración, o medidas correctivas o el cese del control por un operador económico sobre otro u otros, cuando el caso lo amerite, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con los artículos 78 y 79 de esta Ley.”

[26] El artículo 16 de la LORCPM determina las condiciones que se deben cumplir para que la notificación de concentración económica sea obligatoria:

“Art. 16.- Notificación de concentración.- Están obligados a cumplir con el procedimiento de notificación previa establecido en esta Ley, los operadores económicos involucrados en operaciones de concentración, horizontales o verticales, que se realicen en cualquier ámbito de la actividad económica, siempre que se cumpla una de las siguientes condiciones:

- a) Que el volumen de negocios total en el Ecuador del conjunto de los partícipes supere, en el ejercicio contable anterior a la operación, el monto que en Remuneraciones Básicas Unificadas vigentes haya establecido la Junta de Regulación.*
- b) En el caso de concentraciones que involucren operadores económicos que se dediquen a la misma actividad económica, y que como consecuencia de la concentración se adquiriera o se incremente una cuota igual o superior al 30 por ciento del mercado relevante del producto o servicio en el ámbito nacional o en un mercado geográfico definido dentro del mismo.*

En los casos en los cuales las operaciones de concentración no cumplan cualquiera de las condiciones anteriores, no se requerirá autorización por parte de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado. Sin embargo, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado podrá solicitar de oficio o a petición de parte que los operadores económicos involucrados en una operación de concentración la notifiquen, en los términos de esta sección.

Las operaciones de concentración que requieran de autorización previa según los incisos precedentes, deberán ser notificadas para su examen previo, en el plazo de 8 días contados a partir de la fecha de la conclusión del acuerdo, bajo



cualquiera de las modalidades descritas en el artículo 14 de esta Ley, ante la Superintendencia de Control del Poder de Mercado. La notificación deberá constar por escrito, acompañada del proyecto del acto jurídico de que se trate, que incluya los nombres o denominaciones sociales de los operadores económicos o empresas involucradas, sus estados financieros del último ejercicio, su participación en el mercado y los demás datos que permitan conocer la transacción pretendida. Esta notificación debe ser realizada por el absorbente, el que adquiere el control de la compañía o los que pretendan llevar a cabo la concentración. Los actos sólo producirán efectos entre las partes o en relación a terceros una vez cumplidas las previsiones de los artículos 21 o 23 de la presente Ley, según corresponda.”

[27] El artículo 21 de la LORCPM prevé el término para resolver las notificaciones obligatorias de concentración económica, así:

“Art. 21.- Decisión de la Autoridad.- En todos los casos sometidos al procedimiento de notificación previa establecido en este capítulo, excepto los de carácter informativo establecidos en el segundo inciso del artículo 16 de la presente Ley, la Superintendencia, por resolución motivada, deberá decidir dentro del término de sesenta (60) días calendario de presentada la solicitud y documentación respectiva:

- a) Autorizar la operación;*
- b) Subordinar el acto al cumplimiento de las condiciones que la misma Superintendencia establezca; o,*
- c) Denegar la autorización.*

El término establecido en este artículo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por sesenta (60) días término adicionales, si las circunstancias del examen lo requieren.”

[28] El artículo 22 de la LORCPM prevé los criterios de decisión al resolver sobre una concentración económica notificada de manera obligatoria:

“Art. 22.- Criterios de decisión.- A efectos de emitir la decisión correspondiente según el artículo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- 1.- El estado de situación de la competencia en el mercado relevante;*
- 2.- El grado de poder de mercado del operador económico en cuestión y el de sus principales competidores;*
- 3.- La necesidad de desarrollar y/o mantener la libre concurrencia de los operadores económicos, en el mercado, considerada su estructura así como los actuales o potenciales competidores;*



- 4.- La circunstancia de si a partir de la concentración, se generare o fortaleciere el poder de mercado o se produjere una sensible disminución, distorsión u obstaculización, claramente previsible o comprobada, de la libre concurrencia de los operadores económicos y/o la competencia;
- 5.- La contribución que la concentración pudiere aportar a:

- a) La mejora de los sistemas de producción o comercialización;
- b) El fomento del avance tecnológico o económico del país;
- c) La competitividad de la industria nacional en el mercado internacional siempre y cuando no tenga una afectación significativa al bienestar económico de los consumidores nacionales;
- d) El bienestar de los consumidores nacionales;
- e) Si tal aporte resultare suficiente para compensar determinados y específicos efectos restrictivos sobre la competencia; y,
- f) La diversificación del capital social y la participación de los trabajadores.”

5.3. Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante RLORCPM)

[29] El artículo 21 del RLORCPM establece los criterios de decisión para las operaciones de concentración económica, así:

“Art. 21.- Criterios de decisión.- La Superintendencia de Control del Poder de Mercado podrá -autorizar, denegar o condicionar la operación de concentración, de conformidad con lo establecido en la sección IV del capítulo II de la Ley.

Las condiciones pueden referirse al comportamiento o a la estructura de los operadores económicos involucrados.

A efectos de autorizar una operación de concentración económica en los términos de la Ley, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado ponderará, en todos los casos, el grado de participación de los trabajadores en el capital social.

Si se hubiere subordinado la autorización al cumplimiento de condiciones, estas deberán adoptarse en Un término máximo de noventa (90) días de notificada la resolución que las establece.

La Superintendencia podrá otorgar un término adicional para el cumplimiento de las condiciones cuando el operador económico al que dichas condiciones le fueron impuestas demuestre que, habiendo mediado todos los esfuerzos necesarios, le ha sido imposible cumplirlas en el término antes señalado.



Si las condiciones no han sido cumplidas en el término de noventa (90) días o en el término adicional otorgado por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, esta denegará la operación de concentración.”

5.4. Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM (en adelante “el instructivo”)

El artículo 36 del Instructivo determina el procedimiento en fase de resolución para las operaciones de concentración económica notificadas obligatoriamente, así:

“Art. 36.- PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE CONCENTRACIÓN ECONÓMICA NOTIFICADAS OBLIGATORIAMENTE.- Para dar cumplimiento al procedimiento obligatorio de notificación previa, previsto en los artículos 15 y 16 de la LORCPM se cumplirá lo siguiente:

(...)

4.- FASE DE RESOLUCION.- La CRPI, recibirá el proceso y resolverá en el término de cinco (5) días. La resolución la expedirá considerando lo establecido en el artículo 21 de la LORCPM y notificará al operador económico y a la Intendencia para que registre y supervise el cumplimiento de la resolución en caso que la misma sea subordinada.

(...)”

6. ANÁLISIS DE LA CONCENTRACIÓN ECONÓMICA

6.1 Mecanismo contractual de la adquisición

[30] El 24 de julio de 2019 se celebró el “*Contrato de Compraventa y Cesión de acciones de la Compañía “SERVIALAMO ALAMO SERVICIOS S.A.”*”, suscrito entre el operador económico MEDISYSTEM (adquirente de las acciones), en calidad de comprador o cesionario, y los señores José Félix Abdón Enrique Guerrero Ponce, María Elizabeth Vélez Fachell y Carlos Eduardo Félix Guerrero Ponce (titulares de las acciones), en calidad de vendedores o cedentes. El objeto del contrato es el siguiente:





- [31] Mediante este esquema contractual se adquiere la mayoría de las acciones de la compañía **SERVIALAMO**, lo que evidentemente le daría la posibilidad a **MEDISYSTEM** de ejercer una influencia decisiva y permanente⁸ en las decisiones de la empresa adquirida.
- [32] Lo mencionado encaja claramente en el supuesto de hecho plasmado en el literal c) del artículo 14 de la LORCPM⁹, es decir, para el caso particular mediante la toma de control por la adquisición directa de la mayoría de las acciones del operador económico **SERVIALAMO**.
- [33] Una vez determinado el esquema contractual de adquisición, podemos pasar a determinar la estructura societaria *ex ante* y *ex post*.

6.2. Estructura societaria *ex ante* y *ex post*.

- [34] En los siguientes gráficos se plasma un diagrama de la operación de concentración *ex ante* versus un hipotético diagrama de concentración *ex post*, lo que permite vislumbrar la dimensión de la adquisición planteada, tanto para la estructura societaria del **GRUPO FUTURO**, como para **SERVIALAMO**

6.2.1. Grafico 1. Diagrama actual sobre el paquete de acciones y participaciones del **GRUPO FUTURO**

⁸ Sobre la permanencia de la toma de control se puede ver Molina Sandoval, Carlos. El Control de las Concentraciones Económicas y Fusiones en el Régimen Competitivo Argentino. Pág. 362. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/52475591.pdf>. Indica lo siguiente:

“(…)

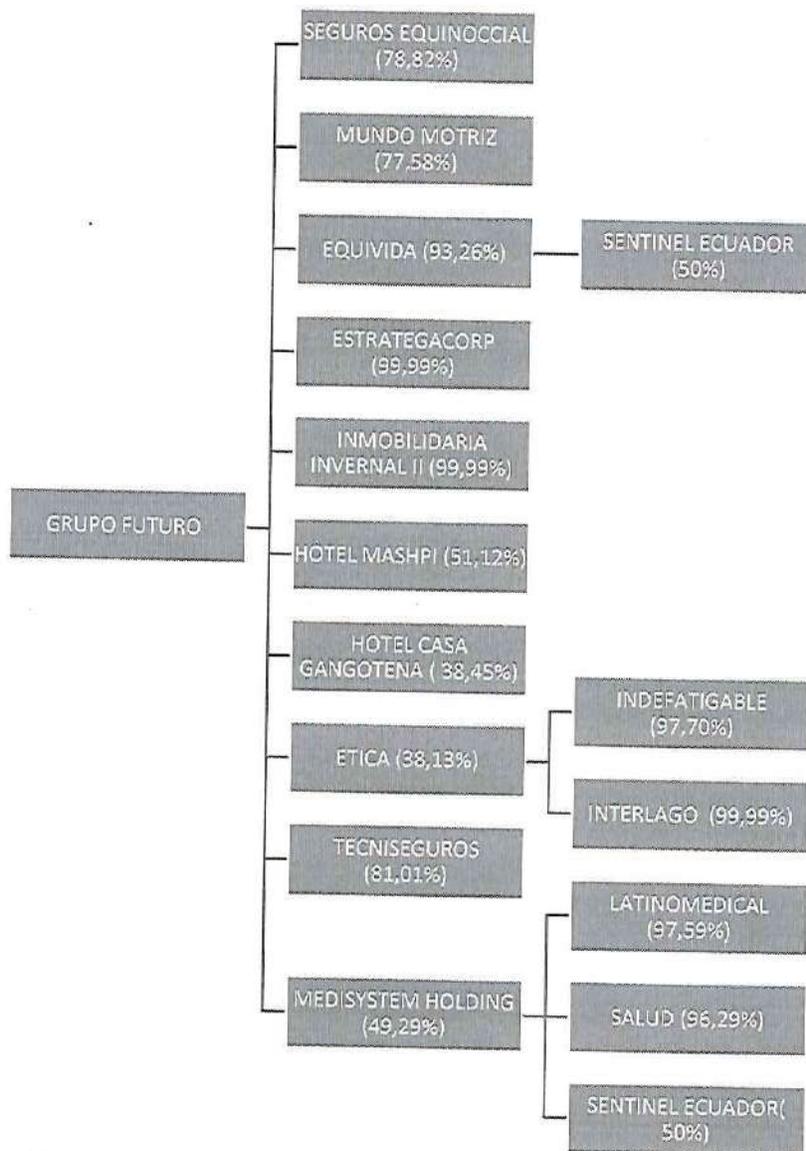
No cualquier acto de toma de control de la empresa importa una concentración, pues si el control o influencia tiene una vigencia fugaz y rápida, no será suficiente para que el acto encuadre en esta idea, La permanencia es un elemento definitorio de la concentración.”

⁹ “Art. 14.- Operaciones de concentración económica.- A los efectos de esta ley se entiende por concentración económica al cambio o toma de control de una o varias empresas u operadores económicos, a través de la realización de actos tales como:

(…)

c) La adquisición, directa o indirectamente, de la propiedad o cualquier derecho sobre acciones o participaciones de capital o títulos de deuda que den cualquier tipo de derecho a ser convertidos en acciones o participaciones de capital o a tener cualquier tipo de influencia en las decisiones de la persona que los emita, cuando tal adquisición otorgue al adquirente el control de, o la influencia sustancial sobre la misma.

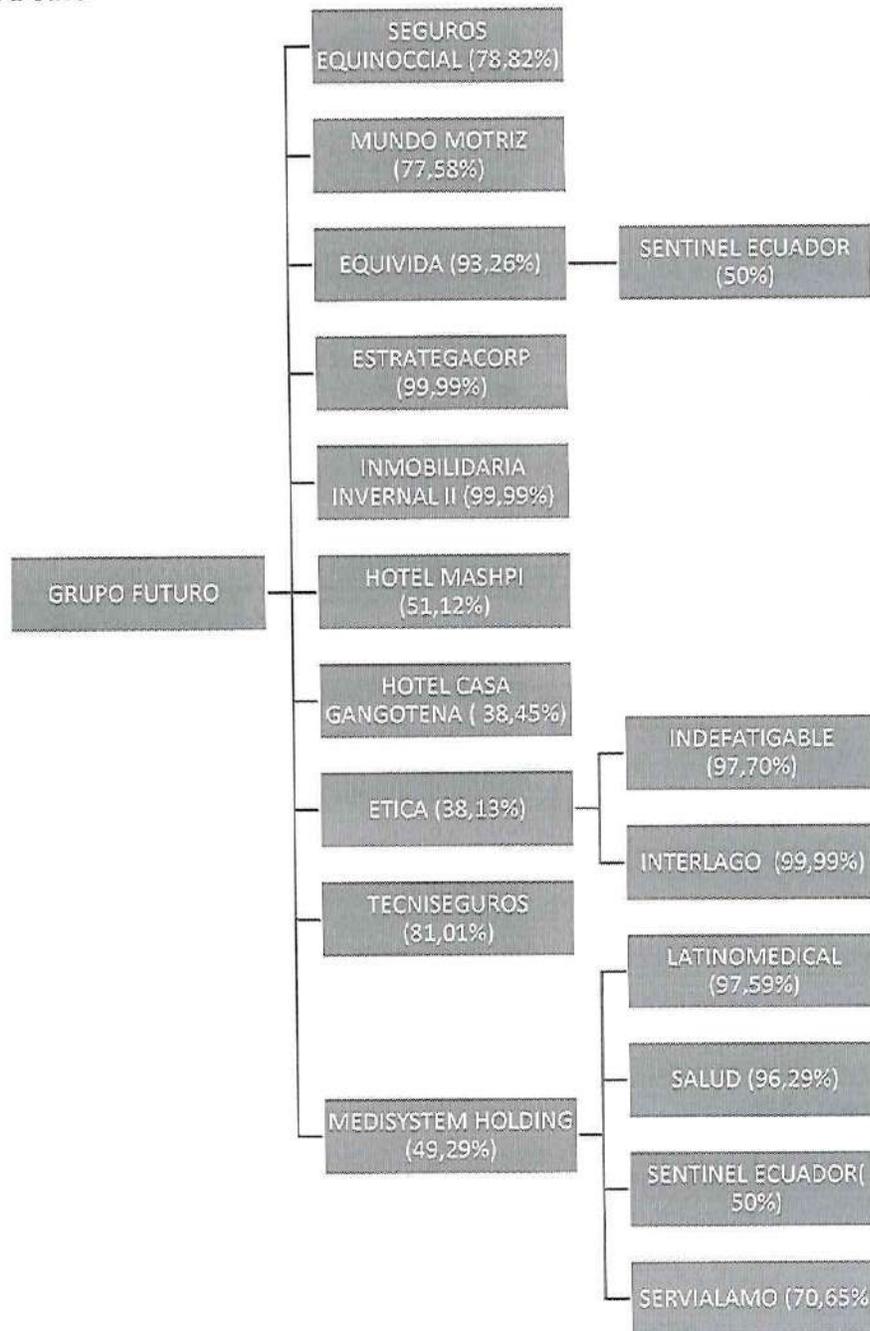
(…)”



Fuente: Página web Superintendencia de Control del Poder de Mercado
Elaborado por: CRPI



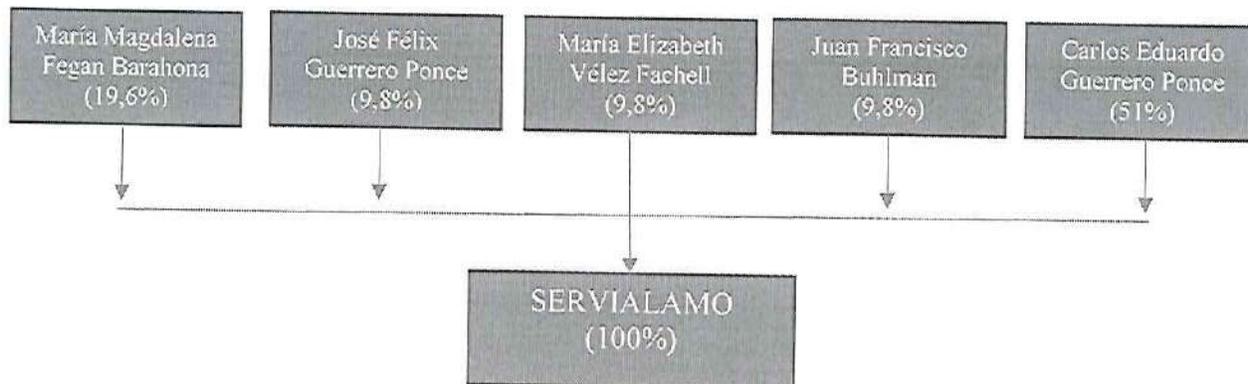
6.2.2. *Grafico 2. Diagrama ex post sobre el paquete de acciones y participaciones del GRUPO FUTURO*



Fuente: Extracto Informe no confidencial remitido por la INICCE.
Elaborado por: CRPI

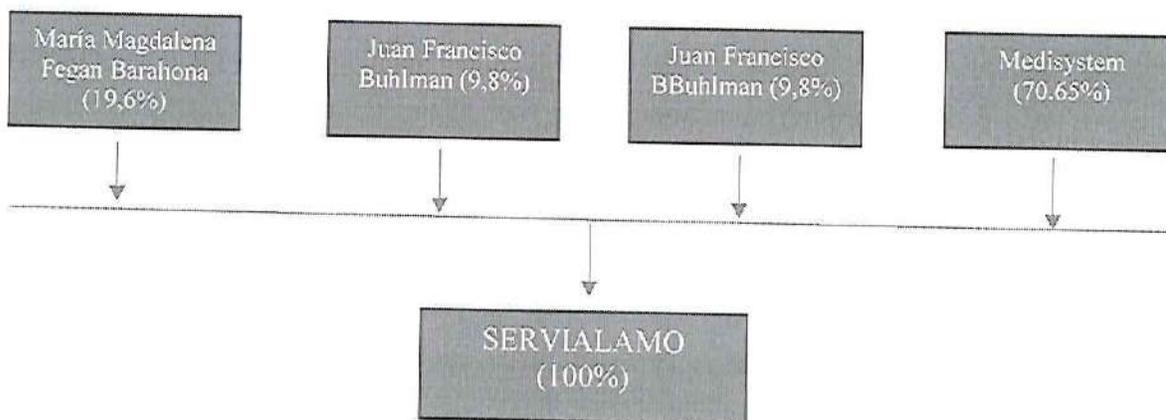


6.2.3. *Grafico 3. Diagrama actual sobre el paquete de acciones de SERVIALAMO*



Fuente: Extracto Informe no confidencial remitido por la INICCE.
Elaborado por: CRPI

6.2.2. *Grafico 4. Diagrama ex post sobre el paquete accionario de SERVIALAMO S.A.*



Fuente: Extracto Informe no confidencial remitido por la INICCE.
Elaborado por: CRPI

- [35] Los gráficos corroboran de manera palmaria que **MEDISYSTEM** después de la operación de concentración tomaría el control sobre la compañía adquirida.

6.3. Mercado relevante

- [36] La INICCE concluyó en su informe que para efectos del análisis de la operación de concentración económica se analizarían tres mercados relevantes (i) servicio de atención mediante call/contact center de manera agregada en el territorio nacional, excepto



galápagos; (ii) servicios de seguro en el territorio nacional excepto Galápagos y (iii) servicios de medicina prepagada en el territorio nacional excepto Galápagos.

[37] La CRPI concuerda con la INICCE en que estos son los tres mercados a analizar.

6.3.1. Mercado de servicio de seguros

[38] Existen dos empresas de seguros vinculadas a la adquirente que utilizarían servicios de call/contact center: **SEGUROS EQUIVIDA** y **SEGUROS EQUINOCCIAL**.

[39] El servicio de seguros está siempre mediado por la celebración de un contrato de seguro. En el Código de Comercio se encuentra definido en el artículo 690 de la siguiente manera:

“Art. 690.- El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar al asegurado o a su beneficiario, por una pérdida o daño producido por un acontecimiento incierto; o, a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.”

[40] El propio Código de Comercio adopta la clasificación generalmente utilizada en materia de seguros:

- (i) **Seguros de daños:** el interés asegurable tiene que ver con el patrimonio de una persona que pueda resultar afectado de manera directa o indirecta por la ocurrencia del riesgo. (artículo 730 del Código de Comercio). De manera especial se encuentran regulados en la normativa mercantil el seguro de responsabilidad civil (artículos 752 a 758 del Código de Comercio); y el seguro de transporte (artículos 759 a 766 del Código de Comercio).
- (ii) **Seguros de personas:** el interés asegurable tiene que ver con las personas en su propia vida o salud. Los artículos 767 y 768 del Código de Comercio establecen el interés asegurable en este tipo de seguros, así:

“Art. 767.- Toda persona tiene interés asegurable:

- a) En su propia vida.*
- b) En la de las personas a quienes pueda reclamar alimentos de acuerdo con el Código Civil; o,*
- c) En la de aquellas cuya muerte puede aparejarle un perjuicio económico o moral aunque éste no sea susceptible de una evaluación exacta.*

Art. 768.- En los seguros de personas, el valor del interés asegurable no tiene otro límite, que el que libremente le asignen las partes contratantes.”



- [41] La Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, adoptó una clasificación de los riesgos por ramo así:

Grafico 5. Riesgos por ramo

Por su Naturaleza	Por Regulación	Ramo	Seguro
PERSONAS	VIDA	Vida	Vida individual
			Vida colectivo
DAÑOS	GENERALES	Asistencia Médica	Asistencia Médica
		Accidentes Personales	Accidentes personales
		Incendio y líneas aliadas	Incendio y líneas aliadas
		Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	Riesgos catastróficos
			Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas
		Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos	
		Vehículos	Vehículos
		Soat	Soat
		Transporte	Transporte
		Marítimo	Marítimo
		Aviación	Aviación
		Robo	Robo
		Dinero y valores	Dinero y valores
		Agropecuario	Agropecuario
Riesgos técnicos	Todo riesgo para contratistas		
	Montaje de maquinaria		
	Rotura de maquinaria		
	Perdida de beneficio por rotura de maquinaria		
	Equipo y maquinaria de contratistas		



	Obras civiles terminadas
	Todo riesgo petrolero
	Equipo electrónico
	Otros riesgos técnicos
Responsabilidad civil	Responsabilidad civil
Fidelidad	Fidelidad
Fianzas	Seriedad de oferta
	Cumplimiento de contrato
	Buen uso de anticipo
	Ejecución de obra y buena calidad de materiales
	Garantías aduaneras
Crédito	Otras garantías
	Crédito interno
Bancos e instituciones financieras (BBB)	Crédito a las exportaciones
	Bancos e instituciones financieras (BBB)
Multiriesgo	Multiriesgo hogar
	Multiriesgo industrial
	Multiriesgo comercial
Riesgos especiales	Riesgo especiales

- [42] Si bien el mercado de los seguros podría desagregarse en función de los riesgos, la CRPI coincide con la INICCE en que teniendo en cuenta la naturaleza vertical de la operación de concentración económica analizada, se tomará al mercado de seguros agregando todos los ramos. Si se está adquiriendo una empresa que presta servicios de call/contact center, y dichos servicios se pueden ofrecer para casi cualquier ramo según el riesgo, no tendría sentido, para el caso particular, hacer delimitaciones estrechas del mercado relevante, sobre todo cuando una de las empresas vinculadas con el operador adquirente es de seguros para todo riesgo.
- [43] En cuanto al mercado geográfico, la CRPI concuerda en que es a nivel nacional, ya que las compañías de seguros relacionadas con el adquirente tienen operación en todo el territorio.

6.3.2. Mercado de servicio de medicina prepagada.

- [44] La INICCE en su informe definió correctamente el servicio de medicina prepagada así:

“La medicina prepagada es un servicio mediante el cual los contratantes pagan por anticipado sus gastos médicos, de manera que tienen una cobertura determinada ante alguna eventualidad.”¹⁰ Según Barrera (citado en Sandoval,

¹⁰ Sandoval Luis (2015) Modelo de Gestión de Cartera para las empresas de medicina prepagada de Quito. Escuela Politécnica Nacional.



2015), también se puede definir como servicios de cobertura por asistencia médica, cuando ocurre alguna enfermedad o invalidez.

En este sentido, las empresas que participan en este mercado, proporcionan una prestación de beneficios de salud a sus clientes, a través de centros de atención médica, hospitales, clínicas, farmacias, laboratorios, por el pago de cuotas convenidas dentro de un contrato.

Según Sandoval (2015), existen diferentes opciones para los clientes, entre las cuales se encuentran distintos planes de pago, que poseen diferentes coberturas, centros de atención y precios. El autor menciona que existen algunas opciones que ofrecen las compañías de este sector como: cobertura por accidentes, todo riesgo, limitado a ciertos centros de atención, libre elección, pago a través de reembolso o pago directo por medio de órdenes de atención."

- [45] Las compañías de medicina prepagada se encuentran reguladas mediante la "Ley Orgánica que regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica".
- [46] En dicha ley establecen los requisitos y condicionamientos para la constitución de una compañía de medicina prepagada. Entre otros requisitos, deben ser constituidas en Ecuador y ser sociedades anónimas (artículo 6); deben tener objeto social único y referido solamente a la atención integral de salud prepagada (artículo 7); deben tener un capital mínimo, suscrito y pagado, de un millón de dólares (artículo 8); un plazo mínimo de duración del contrato social de cincuenta años (artículo 9); y mantener un régimen de solvencia, patrimonio, reservas técnicas y provisiones (artículo 10).
- [47] El artículo 22 de la mencionada ley, prevé tres modalidades de contratos de medicina prepagada, a saber:
- (i) Modalidad abierta: el usuario, a su elección, recibirá atención sanitaria a través de terceros prestadores que no estén relacionados con las compañías ofertantes.
 - (ii) Modalidad cerrada: el usuario recibirá atención sanitaria únicamente a través de prestadores de servicios de salud relacionados con las compañías ofertantes.
 - (iii) Modalidad mixta: el usuario recibirá atención mediante la combinación de las modalidades abierta y cerrada.
- [48] Al realizar un análisis de sustituibilidad, la CRPI coincide con la Intendencia en que los seguros de vida no son un sustituto. Por el lado de la demanda los consumidores cuando buscan un servicio de medicina prepagada están pensando en un servicio permanente, bajo esquemas de atención mediante redes de especialistas e instituciones prestadores de



servicios de salud. Al contratar un seguro de vida, así sea de aquellos que ofrecen cierto tipo de cobertura en salud, el consumidor lo que busca es protegerse y obtener una indemnización ante un siniestro, que en este caso sería la muerte. Además de lo anterior, la prima en los seguros de vida son muy altos en relación a los costos de la medicina prepagada. Por lo tanto, desde el punto de la demanda no habría un servicio sustituto.

- [49] Por el lado de la oferta tampoco habría sustituibilidad, ya que las compañías de seguros de vida, que tienen un rubro bien definido, se regulan por normas especiales para el sector asegurador, y que maneja el concepto de riesgos bajo cálculos actuariales. En este escenario para pasar a prestar servicios de medicina prepagada deberían cambiar de esquema competitivo, lo que implicaría otro tipo de estructura financiera.
- [50] En relación con los seguros de asistencia médica, la CRPI sí evidencia con claridad la sustituibilidad. Sin embargo, con acuerdo con la INICCE en que de conformidad con la operación vertical de concentración que se analiza, no es necesario el examen del sector incluyendo la asistencia en salud. El seguro de asistencia médica se lo tendrá en cuenta en el mercado de servicio de seguros, y de conformidad con las características del servicio de call/contact center, así como la baja participación del operador adquirido en el mismo, no tendría ninguna finalidad práctica tomar un mercado ampliado para el caso particular donde no hay ningún riesgo para la competencia, como se verá más adelante¹¹.
- [51] En relación con el mercado geográfico, la CRPI también está de acuerdo con la INICCE en que es a nivel nacional, ya que las compañías de medicina prepagada tienden a propagarse por todo el territorio.

6.3.3. Mercado de servicio de call/contact center.

- [52] En el asunto bajo estudio es claro que los servicios que presta el operador económico **SERVIALAMO** son específicos: call/contact center para empresa de medicina prepagada y aseguradoras. Además de lo anterior, existen tres empresas significativas del **GRUPO FUTURO** que tendrían una clara relación con dicha actividad económica: **SALUD** (medicina prepagada), **SEGUROS EQUINOCCIAL** (seguros en varios ramos) y **SEGUROS EQUIVIDA** (seguros de vida y accidentes personales).
- [53] De conformidad con lo anterior, la CRPI con acuerdo con el esquema de análisis realizado por la INICCE en su informe: (i) abordar el mercado de call/contact center de manera agregada, y (ii) de forma confirmatoria, abordar dos mercados específicos: (a) servicio de atención mediante call/contact center para empresas de medicina prepagada y (b) servicio de atención mediante call/contact center para empresas de seguros.

¹¹ El HHI del mercado de servicio de call/contact center es inferior a 2.000, que de conformidad con los parámetros europeos no generaría preocupación en materia de competencia.



6.3.2.1. Servicio de call/contact center de manera agregada.

- [54] En un mundo donde las tecnologías de la información y comunicación son una herramienta básica de competitividad, y donde el contacto directo, instantáneo y en fracciones cortas de tiempo es importante para posicionar la marca, atraer nuevos clientes y fidelizar los existentes, los call/contact center se han convertido en un instrumento comercial imprescindible en ciertos servicios y sectores, como el turismo, banca, telecomunicaciones, salud, cobranzas, entre otros.
- [55] La INICCE adoptó una descripción bastante acertada del servicio de call/ contact center, así:

“Un centro de llamadas también conocido como call center (o contact center si se emplea otros medios de comunicación como internet, aplicaciones móviles, sms) es una unidad funcional donde se reciben o realizan llamadas de una compañía con el objetivo de brindar un servicio de soporte para clientes de una empresa determinada. Los operadores económicos suelen internalizar estos procesos; mediante la contratación de personal; adquisición de equipos como computadoras y teléfonos; y desarrollo de software especializados para almacenar las grabaciones de las llamadas o recabar información. Sin embargo, existe compañías especializadas que brindan este tipo de servicios a instituciones, empresas, o gobiernos con el objetivo de externalizar este tipo de gestión y disminuir los costos de las compañías contratantes.

Según Vega (2015), un call center externo está diseñado para ofrecer un servicio a la medida de cada empresa, acorde a los objetivos y exigencias de cada cliente, aprovechando la tecnología para maximizar los beneficios del contratante. La autora comenta que, un call center está destinado a empresas que buscan mantener mejores relaciones con los clientes, optimizar servicios e incrementar ganancias o fidelizar a los usuarios.

Si bien no existe un consenso general sobre todo los servicios que puede prestar estas compañías, se puede detallar que los principales están relacionados a:

- *Servicio al cliente*
- *Servicio de post venta*
- *Soporte técnico*
- *Telemarketing*
- *Servicio de cobranzas*
- *Agendamiento de citas médicas*
- *Help Desk*
- *Realización de encuestas*
- *Actualización de bases de datos*



- *Autorización de créditos*
- *Requerimientos específicos de cada cliente*

(...)"

[56] Para la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia de España (en adelante "CNMC"), el servicio de "call center" o centro de llamadas consiste en la prestación de servicios a otras empresas orientadas a desarrollar y gestionar la comunicación con sus clientes, así:

*"(...) unidad que presta servicios de atención a los clientes integrando, a través de los desarrollos adecuados a cada proyecto, equipo humano, equipos informáticos y el teléfono. La estructura de un call center consiste básicamente en una centralita telefónica dotada de funcionalidades avanzadas, conectada a unos servidores que asignan la llamada a un tele operador y le permiten conectarse desde su ordenador a las bases de datos de los clientes para disponer de la información necesaria para atender la llamada."*¹²

[57] Existen dos procesos de contact center:¹³

- Llamadas entrantes (INBOUND). Los objetivos son variados: número verde de información por acontecimientos especiales; servicio postventa; toma de citas; servicio al cliente, help desk, entre otros.
- Llamadas salientes (OUTBOUND). Se utilizan para: efectuar sondeos; hacer publicidad; televenta; encuestas; agendamiento de reuniones; cobranzas, entre otros.

¹² Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, caso IV/M1645 TELEXIS/EDS, 30 de septiembre de 1999.

¹³ Sobre esto se puede ver Romero Román Germán Bolívar. Modelo de Gestión Para el Reposicionamiento Tecnológico de una empresa de Contact Center. Escuela Politécnica Nacional. Quito, 2009. Pags. 17 y 18.



- [58] En la prestación de este servicio existe una característica muy importante: que los ejecutivos de call center deben estar altamente capacitados según el objeto del servicio¹⁴. Además, puede ser prestado en el exterior.¹⁵
- [59] Si bien se podrían establecer mercados más específicos o delimitados por sector, desde el punto de vista de la oferta y teniendo en cuenta la infraestructura que usan las empresas de call/contact center, así como las bajas barreras de entrada, la movilidad en cuanto a la prestación de servicios más específicos se podría dar sin problemas.
- [60] No obstante lo anterior, la CRPI concuerda con la INICCE en que con el ánimo de despejar cualquier duda es conveniente hacer un análisis en relación con dos mercados específicos atendiendo al caso particular: (i) servicio de atención de call/contact center para empresas de medicina prepagada y (ii) servicio de call/ contact center para empresas de seguros.

6.3.2.2. Servicio de atención mediante call/contact center para empresas de medicina prepagada.

- [61] Existen sectores que requieren un mayor grado de especialización por parte de los agentes de call / contact center. Precisamente, en el campo de la salud es absolutamente necesario un personal altamente calificado y con condiciones especiales. No cualquier compañía de call / contact center puede ofrecer un servicio adecuado en este campo, ya que una falla o una mala orientación pueden generar efectos altamente nocivos para las personas. Un contact center dedicado a la salud no busca solamente complacer al usuario, sino que van más allá¹⁶: acceso a un servicio de salud eficiente. Debe gozar con unos niveles altos de FCR¹⁷ y TMO¹⁸.

¹⁴ Ibidem. Pag. 22 Afirma que:

“Los clientes esperan hablar con un representante especializado que sepa de la materia cada vez que interactúan con el Contact Center. La capacitación de los agentes es fundamental para cumplir esta expectativa. Una supervisión de calidad permite ocupar a los mejores agentes para que enseñen a agentes nuevos. La formación permanente puede garantizar una experiencia uniforme y más satisfactoria a los clientes.”

¹⁵ Sobre esto se puede ver: Oficina Comercial Prochile en Madrid. Estudio de Mercado Servicio Call/Contact Center en España. Octubre 2011. www.prochile.gob.cl. Consultado el 17 de enero de 2020.

¹⁶ Sobre esto se puede ver: Barrientos Ramos, Víctor Hugo y otros. Capacitación de personal Gestión de Atención en Call Center de Es Salud. Revista Venezolana de Gerencia, Vol 23, num 84. 2018.

¹⁷ First Call Resolution. Capacidad para resolver los asuntos del cliente en el contacto inicial.

¹⁸ Promedio de tiempo ideal de la duración de la llamada con un teleoperador.



- [62] Los servicios de contact center para las empresas de medicina prepagada pueden ser desde sistemas de contacto sencillos hasta esquemas complejos de información en salud. Es relevante indicar que muchas de las empresas de medicina prepagada deciden internalizar el servicio de call center, y por lo tanto, es un factor que se debe tener en cuenta ahora cualquier análisis en materia de competencia.

6.3.2.3. Servicio de atención mediante call/contact center para empresas de seguros

- [63] Al igual que en el campo de la medicina prepagada, los teleoperadores y agentes de call center deben tener una preparación especial. En este caso se debe atender llamadas de personas que ha sufrido un siniestro y necesitan un tratamiento muy diferenciado. Por tal razón, mucha empresa de call / contact center se especializan en servicio para compañías de seguros. En el sector asegurador también muchas empresas deciden internalizar el servicio de call center.

6.4. Obligatoriedad de la notificación

- [64] El volumen de negocios de la operación de concentración analizada es de US \$ [REDACTED] es decir, mayor al monto establecido por la Junta de Regulación a 2019, que era de 200 Remuneraciones Básicas Unificadas (USD 78.800.000). Por lo tanto, encaja en el supuesto previsto en el literal a) del artículo 16 de la LORCPM, es decir, es una operación que debe cumplir con el procedimiento de notificación previa.

6.5. Competidores y análisis de las cuotas de mercado

6.5.1. Mercado de call center.

- [65] De conformidad con la investigación realizada por la INICCE, existen aproximadamente 72 empresas de call/ contact center en el país. La empresa adquirida tendría una cuota aproximada de 2% del mercado relevante, lo que no le otorga ninguna posición de ventaja o dominio en un mercado tan atomizado. La operación de concentración no generaría ningún problema de competencia en el sector por lo siguiente:

- (i) El HHI es 1.043,18, lo que indica que es un mercado moderadamente concentrado de conformidad con los parámetros adoptados por la Comisión Europea.
- (ii) Como estamos en frente de una operación vertical, no hay posición de dominio del operador económico **SERVIALAMO** y como el IHH es menor a 2000 no se generarían problemas de competencia, de conformidad con los parámetros adoptados por la Comisión Europea.¹⁹

¹⁹ *“Es improbable que la Comisión concluya que una concentración no horizontal plantea problemas, ya sea de naturaleza coordinada o no coordinada, cuando tras la concentración la cuota de mercado*



- (iii) Al ser un mercado con gran número de competidores, serían casi nulos los efectos contrarios a la competencia, ya que ante un posible acto restrictivo existirían otros competidores en mercado de call / contact center que podrían prestar el servicio a los competidores de las empresas del **GRUPO FUTURO**.

6.5.2. Mercado de servicio de atención mediante call/contact center para empresas de medicina prepagada.

[66] Las cuotas del mercado de medicina prepagada para el año 2018, son:

Grafico 5. Cuotas del Mercado de medicina prepagada al 2018

Operador económico	Rango de participación
SALUDSA	20-30%
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A.	20-30%
MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR-HUMANA S.A.	10-20%
ECUASANTIAS S.A.	10-20%
BEST DOCTOR S.A. EMPRESA DE MEDICINA PREPAGADA	5-10%
CONFIAMED S.A.	0-5%
ASISKEN ASISTENCIA MEDICA S.A.	0-5%
MEDICINA PREPAGADA CRUZBLANCA S.A.	0-5%
MEDIKEN MEDICINA INTEGRAL KENNEDY SA	0-5%

de la nueva entidad en cada uno de los mercados afectados es inferior a 30% y el índice HH (IHh) es inferior a 2000." Directrices Sobre la Evaluación de las Concentraciones Horizontales con Arreglo al Reglamento del Consejo sobre el Control de las Concentraciones entre Empresas. Diario Oficial de la Unión Europea. Consultado el 18 de enero de 2019 en [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004XC0205\(02\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004XC0205(02)&from=EN).



COMPAÑÍA MEDICINA PREPAGADA INMEDICAL MEDICINA INTERNACIONAL S.A.	0-5%
VUMILATINA MEDICINA PREPAGADA S.A.	0-5%
MED-EC S.A.	0-5%
PLAN VITAL VITALPLAN S.A.	0-5%
BLUECARD ECUADOR S.A.	0-5%
LATINA SALUD COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA	0-5%
PLUS MEDICAL SERVICES S.A.	0-5%
PRIMEPRE SA	0-5%
ALPHAPLUS MEDICINA PREPAGADA INTEGRAL S.A.	0-5%

Fuente: Extracto Informe no confidencial remitido por la INICCE.

- [67] **SALUDSA** es el operador económico con mayor participación en el mercado, entre el 20 y 30%, seguido de **BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A.**, también entre el 20 y el 30%, y en un tercer lugar **MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR –HUMANA S.A.**
- [68] El índice IHH para este mercado en el año 2018 fue de 1.613,39, lo que quiere decir, bajo los parámetros europeos, que es moderadamente concentrado. Tampoco se vislumbran posibles problemas de competencia en la integración vertical analizada, de conformidad con dichos parámetros.
- [69] En relación con las cuotas del mercado de atención mediante call/contact center para empresas de medicina prepagada, tenemos lo siguiente:

Grafico 6. Cuotas del mercado de atención mediante call / contract center para empresas de medicina prepagada.



Operador económico	Rango de participación
SERVIALAMO	20-30%
PLANET ASSIT ASITENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR CIA. LTDA.	20-30%
SEGUROS SEVIMAX AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS C.A.	20-30%
AMERICAN CALL CENTER S.A. (AMERICALL)	10-20%
TELECOMUNICACION Y SERVICIOS DE ATENCION A CLIENTE TCONTACTA S.A.	10-20%
CRONIX CIA LTDA	5-10%
PLUS SERVICES S.A. CORPSERVIPLUS	0-5%
VAOSGROUP	0-5%
LEGAL HELP CIA. LTDA.	0-5%
TELENEWS	0-5%
CALL-SOLLUTION S.A.	0-5%
TOTAL GENERAL	100%

Fuente: Informe no confidencial remitido por la INICCE

- [70] Como se observa en el gráfico, el operador adquirido mediante la operación vertical ostenta la mayor participación, entre 20% y 30%, seguido de **PLANET ASSIT ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR CIA. LTDA.**, también con un 20 y 30%, y en tercer lugar **SEGUROS SEVIMAX AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS C.A.**, también entre un 20 y 30%.
- [71] El índice IHH para este mercado en el año 2018 fue de 1.664, lo que quiere decir, bajo los parámetros europeos, que es moderadamente concentrado. Tampoco indica posibles



problemas en la integración vertical, de conformidad con los estándares europeos, ya que el IHH es inferior a los 2.000 puntos.

[72] Aunque estaríamos hablando de una operación que integra los dos operadores con la mayor cuota en cada uno de los mercados, por la naturaleza y dinámica de dichos mercados, no se ven problemas de competencia, por lo siguiente:

- (i) En el mercado de call / contact center para medicina prepagada hay otros competidores que podrían prestar los mismos servicios que **SERVIALAMO**.
- (ii) Las empresas de medicina prepagada podrían internalizar el dicho servicio, ya que según la investigación de la INICCE, el 73% de dichas empresas considera que los costos e inversiones no impedirían hacerlo. Indicaron que el tiempo promedio para establecer el servicio interno sería entre 10 y 48 meses.²⁰
- (iii) Con los avances en las tecnologías de la información y la comunicación, en casos extremos de problemas de competencia, se podría contratar el servicio en el exterior.

6.4.3. Mercado de servicio de atención mediante call/contact center para empresas de seguros.

[73] Las cuotas del mercado de seguros son las siguientes:

Operador económico	Rango de participación
SEGUROS SUCRE S.A.	Entre 10% y 20%
CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.	Entre 10% y 20%
PICHINCHA	Entre el 5% y 10%
EQUINOCCIAL	Entre el 5% y 10%
ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A.	Entre el 5% y 10%
EQUVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	Entre el 5% y 10%
AIG METROPOLITANA	Entre el 5% y 10%
MAPFRE ATLAS	Entre el 0% y 5%
LIBERTY SEGUROS S.A.	Entre el 0% y 5%
LATINA SEGUROS C.A.	Entre el 0% y 5%

²⁰ Cuestionarios contestados por los operadores económicos del sector. Fojas 624 a 1158.



UNIDOS	Entre el 0% y 5%
SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	Entre el 0% y 5%
PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	Entre el 0% y 5%
SEGUROS ALIANZA S.A.	Entre el 0% y 5%
ASEGURADORA DEL SUR	Entre el 0% y 5%
BMI	Entre el 0% y 5%
ECUATORIANO SUIZA	Entre el 0% y 5%
HISPANA	Entre el 0% y 5%
GENERALI	Entre el 0% y 5%
BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	Entre el 0% y 5%
CONDOR	Entre el 0% y 5%
LA UNION	Entre el 0% y 5%
VAZSEGUROS S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	Entre el 0% y 5%
COLON	Entre el 0% y 5%
SEGUROS CONFIANZA S.A.	Entre el 0% y 5%
INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS.	Entre el 0% y 5%
CONSTITUCION C.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	Entre el 0% y 5%
ORIENTE SEGUROS S.A.	Entre el 0% y 5%
COFACE S.A.	Entre el 0% y 5%
AMA AMERICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS	Entre el 0% y 5%
Total general	100%

[74] Como se observa en el gráfico, los operadores económicos **SEGUROS EQUINOCCIAL** y **SEGUROS EQUIVIDA** tienen una cuota de participación de 5 y 10%, lo que quiere decir que entre los dos tendrían una participación de entre el 10% y 20%. El IHH del



mercado de seguros es de 761 puntos, lo que indica, tomando los parámetros europeos, que es un mercado poco concentrado.

- [75] Las cuotas de participación en el mercado de atención mediante call / contact center para empresas de seguros se muestran en el siguiente cuadro:

Grafico 7. Cuotas de participación en el mercado de atención mediante call / contact center para empresas de seguros.

Operador económico	Rango de participación
GEA ECUADOR S.A.	20-30%
AXA ASSITANCE PERU SAC	20-30%
AMERICAN CALL CENTER S.A. (AMERICALL)	10-20%
SERVIALAMO	0 – 10%
ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR SA	0-10%
CORIS DEL ECUADOR S.A.	0-10%
ARRENDAUTOS S.A.	0-10%
PLUS SERVICES S.A. CORPSERVIPLUS	0-10%
LEGAL HELP CIA. LTDA	0-10%
GOFORCOSTUMER S.A.	0-10%
MASECUADOR S.A.	0-10%
TASISTE S.A.	0-10%
TELECOMMUNICATION SOLUTION CENTER TSC S.A.	0-10%
GAIN PHONE SERVICIOS S.A.	0-10%



SIGMADENTAL	0-10%
CANT TECNOLOGIA S.A.	0-10%
ASISTENCIA365 S.A.	0-10%
RAPIDTRAM S.A.	0-10%
TOTAL GENERAL	100%

Fuente: Extracto Informe no confidencial remitido por la INICCE.

- [76] Como se observa en el gráfico, el operador adquirido se ubica en cuarto lugar con una cuota de participación de 0 a 10%. **GEA ECUADOR S.A.**, es el primero con un porcentaje de participación entre 20 y 30%, seguido de **AXA ASSITANCE PERU SAC**, con una cuota igualmente de 20 a 30%, y en tercer lugar **AMERICAN CALL CENTER S.A. (AMERICALL)** con una participación de 10 a 20%.
- [77] El índice IHH para el año 2018 fue de 1961,13 puntos, que bajo los parámetros europeos correspondería a un mercado moderadamente concentrado. Además, como está por debajo de los 2000 puntos, no presentaría problemas de competencia.
- [78] Por la naturaleza vertical de la operación analizada, al igual que el mercado de medicina prepagada, por la naturaleza de los mercados no se observan problemas de competencia por lo siguiente:
- (i) En el mercado de call / contact center para seguros hay otros competidores que podrían prestar los mismos servicios que **SERVIALAMO**, inclusive con mayor participación en el mercado.
 - (ii) Las empresas de seguros podrían internalizar dicho servicio, ya que según la investigación de la INICCE, el 56% de las encuestadas lo internalizan, y el 19% goza del servicio externalizado e internalizado.²¹
 - (iv) Con los avances en las tecnologías de la información y la comunicación, en casos extremos de problemas de competencia, se podría contratar el servicio en el exterior.
- [79] Con lo anterior se podría contrarrestar cualquier acto restrictivo, teniendo en cuenta que la empresa adquirida tiene clientes del ramo, según información obrante a foja 368 del expediente SCPM-IGT-INICCE-014-2019.

²¹ Cuestionarios contestados por los operadores económicos del sector. Fojas 624 a 1158.

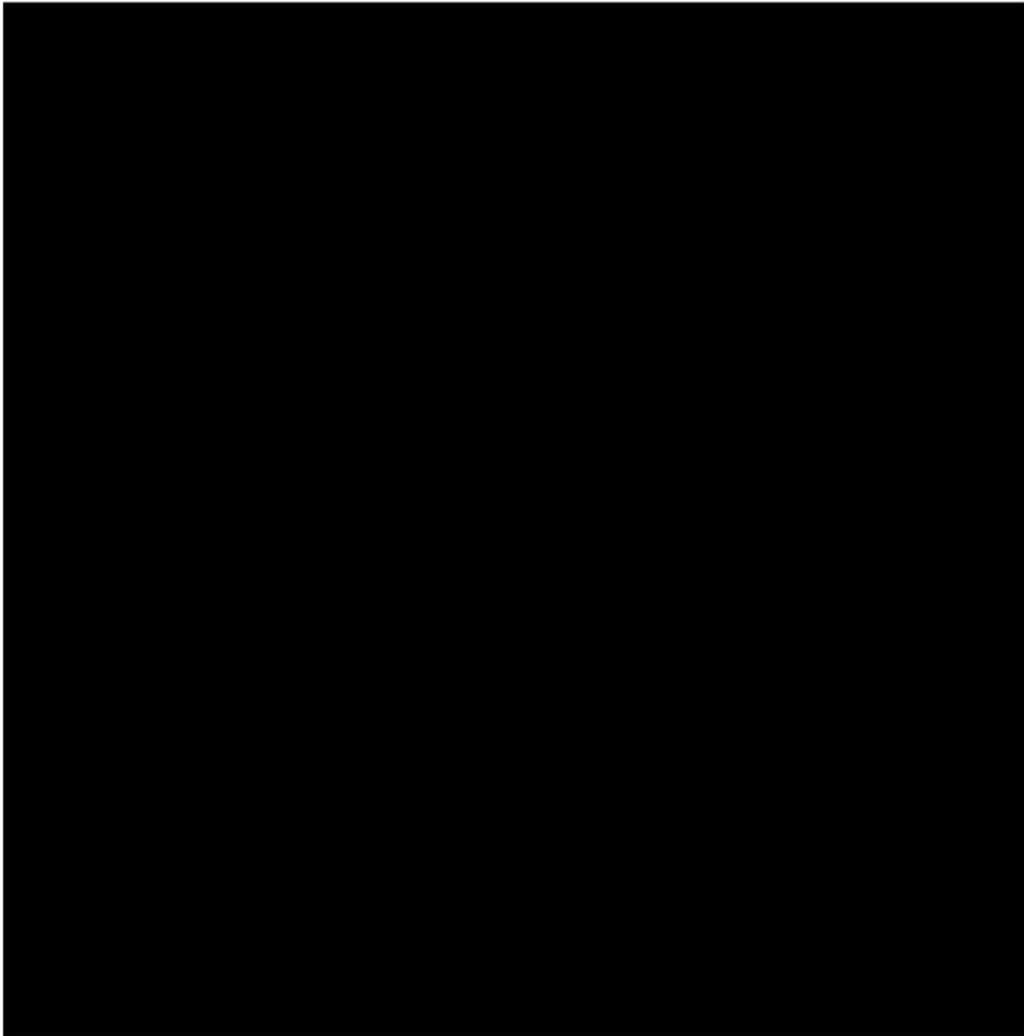


6.5. Barreras de entrada.

- [80] Las barreras de entrada corresponden a los factores que impiden o dificultan el ingreso de nuevos competidores a un mercado. Dentro del mercado de call / contact center, que es el de especial interés para el análisis de la concentración, no se han identificado barreras de entrada que impidan que las empresas de medicina prepagada y seguros internalicen el servicio, como repetidamente se manifestó *ut supra*.

6.6. Cláusula de no competencia

- [81] Dentro del Contrato de Compraventa de acciones de SERVIALAMO ALAMO SERVICIOS S.A. se plasmó una cláusula de no competencia, así:





- [82] Una cláusula de no competencia como la transcrita, por sí misma no es prohibida por la normativa de libre competencia. Precisamente el Código de Comercio vigente permite dichos esquemas, siempre que no se vulneren la mencionada normativa. Así lo prevé el artículo 382 Código de Comercio:

“Art. 382.- Quien transfiere una empresa está obligado, salvo pacto en contrario, a no desarrollar por sí o por persona interpuesta una actividad que, por su objeto, localización u otras circunstancias, dificulte la conservación de la integridad del valor de la empresa transmitida.

Las partes podrán acordar un pacto de no competencia en tanto no se afecten, con tal declaración, normas de la ley que regula el Control del Poder de Mercado. *En defecto de pacto la obligación de no competencia tendrá una duración de dos años. El incumplimiento de la obligación de no competencia dará al adquirente derecho a exigir la cesación inmediata de la actividad lesiva, y la indemnización de daños y perjuicios, que incluirán la ganancia obtenida por el infractor.*

La disposición de este artículo, cuando se trate de la transferencia de establecimientos de comercio, no conlleva la obligación para la empresa, considerada como un todo, de abstenerse de desarrollar su actividad. Las partes podrán llegar a los acuerdos que estimen convenientes.”²² (Negrita y subrayado por fuera del texto)

- [83] Las cláusulas de no competencia deben ser analizadas en relación con la naturaleza del contrato que se celebra y las particularidades de asunto, ya que para determinados tipos contractuales son muy importantes. La jurisprudencia europea, por ejemplo, determinó que las cláusulas de no competencia para que pudiesen ser benéficas para la competencia deberían ser *“necesarias para la transmisión de la empresa cedida y que su duración y ámbito de aplicación se limiten de manera estricta a este objetivo”*²³
- [84] En la misma línea, la INICCE basada en una resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia²⁴ adoptó los requisitos para analizar caso a caso si las cláusulas de no competencia resultaban restrictivas:

²² Código de Comercio, Registro Oficial Suplemento 497, 29 de mayo de 2019.

²³ Tribunal Justicia de la Unión Europea, Asunto 42/84, Remia BV y NV Verenigde de Bedrijven Nutricia vs. CE (1985), <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61984CJ0042:ES:PDF>.

²⁴ Citado por la INICCE (pág. 29 del extracto no confidencial del Informe SCPM-IGT-INICCE-2019-040). Superintendencia de Industria y Comercio. (31 de agosto de agosto de 2010) Resolución 46325 dentro de la Radicación No. 08-001302: Archivo de la Averiguación Preliminar del caso “Agreguen Nufam”. Consultado desde:



- (i) Que la condición sea accesoria
- (ii) Que el efecto anticompetitivo no sea severo
- (iii) Que no cierre el mercado
- (iv) Que sea necesaria y proporcional
- (v) Que sea temporal.

- [85] La CRPI coincide con la INICCE al determinar que se cumplen todos los requisitos.
- [86] La cláusula es necesaria, proporcional y accesoria, ya que por la naturaleza de la operación, la inversión que plantea, el conocimiento estructural del sector, y las condiciones de la competencia en Ecuador, dicha estipulación garantizaría la eficacia de la compraventa y cesión de acciones. De no existir la cláusula, no se hubiera podido concretar la transacción, ya que la empresa compradora no podía asumir el riesgo de que los vendedores inmediatamente se conviertan en competidores, aprovechando su antigua clientela y conocimiento del funcionamiento de la empresa. Es accesoria porque tiene la finalidad de permitir la operación principal.
- [87] La cláusula no causa ningún impacto en la competencia ni cierra el mercado, ya que la concentración que plantea es una toma de control sin alterar el número de competidores ni las cuotas de participación, tal y como se mostró supra. Además, de ninguna manera impide que entren nuevos competidores o busca eliminar a los existentes.
- [88] Es una cláusula temporal, ya que se pactó un plazo [REDACTED] años para su cumplimiento, que es proporcional para el fin que persigue.
- [89] La CRPI advierte que lo anterior no es óbice para que en un análisis *ex post* se pudiera examinar si la cláusula podría encajar en alguna de las prácticas prohibidas reguladas en la LORCPM.

6.6. Eficiencias de la operación

6.6.1. Estabilidad y continuidad del negocio de SERVIALAMO

- [90] Mediante la adquisición **SERVIALAMO** asegurará estándares de calidad y la continuidad en los servicios que presta. Al ser adquirida por un grupo grande dentro de Ecuador, se fortalecerá en todas sus áreas. Es importante indicar que **SERVIALAMO** estuvo en liquidación desde el 15 de octubre de 2014 hasta el 20 de diciembre de 2017.

https://www.sic.gov.co/sites/default/files/estados/Resolucion_46325_Archivo_Averiguacion_Preliminar_Agrogen_Nufarm.pdf



6.6.2. Mejora en los sistemas de producción o comercialización

[91] Con la inclusión de la compañía dentro del **GRUPO FUTURO**, la empresa adquirida se beneficiará de su experiencia empresarial, lo que impactará positivamente en los estándares de competencia del sector.

6.6.3. Posible mejora en los precios finales

[92] Con la adquisición del operador **SERVIALAMO** podrán reducirse costos como consecuencia de la sinergia entre empresas, y en últimas crear un beneficio para los consumidores.

En mérito de lo expuesto, la Comisión de Resolución de Primera Instancia

RESUELVE

PRIMERO.- AGREGAR al expediente el escrito presentado por el operador económico **MEDISYSTEM** el 06 de enero de 2020 a las 16h35, identificado con el Id. 153406.

SEGUNDO.- AUTORIZAR la concentración económica entre los operadores económicos **MEDISYSTEM HOLDING S.A.** y **SERVIALAMO ALAMO SERVICIOS S.A.**

TERCERO.- NOTIFÍQUESE la presente Resolución a los operadores económicos **MEDISYSTEM HOLDING S.A.**, **SERVIALAMO ALAMO SERVICIOS S.A.**, y a los señores **JOSÉ FÉLIX ABDÓN ENRIQUE GUERRERO PONCE**, **MARÍA ELIZABETH VÉLEZ FACHELL** y **CARLOS EDUARDO FÉLIX GUERRERO PONCE**, a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Concentraciones Económicas, y para los fines legales pertinentes a Secretaría General de la SCPM.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-

Mgs. José Cartagena Pozo
COMISIONADO

Mgs. Jaime Lara Izurieta
COMISIONADO

Mgs. Marcelo Vargas Mendoza
PRESIDENTE



