

Nombre del cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección del cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
DNI/CIF: XXXXXXXXXXXXXXXX
Nº Contrato: XXXXXXXXXXXXXXXX

SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU
Dpto. de atención al cliente.

ASUNTO: Rescisión de contrato y solicitud de devolución de cuotas e importe del equipo.

Madrid, XXXXXXXXXX de 2017.

Estimados Señores,

Con fecha de hoy solicito la baja inmediata y la devolución de todos los importes abonados a su empresa, por los siguientes MOTIVOS:

1.- INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE SECURITAS DIRECT, PUBLICIDAD ENGAÑOSA E INSTALACIÓN DE MATERIAL NO HOMOLOGADO, INCUMPLIENDO LA NORMATIVA VIGENTE.

Con fecha reciente he conocido que ustedes han incumplido, entre otras disposiciones, la actual normativa de Seguridad Privada, **Orden INT/316/2011** y **Ley de Seguridad Privada**.

Esta Orden, establece en su **artículo 3** lo siguiente:

Aprobación de material.

Cualquier elemento o dispositivo que forme parte de un sistema de alarma de los recogidos por la normativa de seguridad privada, **deberá cumplir, como mínimo, el grado y características establecidas en las Normas UNE EN 50130, 50131, 50132, 50133, 50136, y en la Norma UNE CLC/TS 50398**, o en aquellas otras llamadas a reemplazar a las citadas Normas, aplicables en cada caso y que estén en vigor.

Los productos deberán estar fabricados con arreglo a las Normas UNE o UNE EN anteriormente mencionadas y **contar con la evaluación de la conformidad de Organismos de Control acreditados, por las Entidades de Acreditación autorizadas en cada uno de los países de la Unión Europea, de acuerdo con la Norma EN 45011.**

a.-) En relación con el panel de control (CIE). Modelo ES6500VSF.

. Los diversos certificados de producto del panel de control (CIE) cubren dos clases de equipo: FIJO Y MÓVIL. ***El panel instalado en mi domicilio es PORTÁTIL, y no ha sido ensayado ni certificado, contraviniendo las exigencias recogidas en la Orden INT/316/2011.***

El panel no está sujeto a ninguna superficie fija, por lo que no se recibiría ninguna señal de sabotaje/manipulación en caso de que fuera inutilizado en un robo.

Esta información no fue puesta en mi conocimiento en el momento de la contratación, ni tampoco figura en el contrato

b.-) EN RELACIÓN CON LA SUPERVISIÓN DE LAS COMUNICACIONES.

La supervisión de las comunicaciones se realiza cada 23 horas y cada 28 días, es decir, que en caso de fallo de comunicación, la CRA no recibirá la señal en el momento de producirse, contraviniendo las exigencias normativas en caso de fallo. Esta información no fue puesta en mi conocimiento en el momento de la contratación, ni tampoco figura en el contrato.

Esta falta de supervisión CONTINUA, junto a la instalación de un panel "PORTÁTIL", hacen que el sistema de seguridad no tenga ningún tipo de utilidad, al **imposibilitar la verificación secuencial detallada en la Orden INT/316/2011**, por lo que no cumpliría la actual normativa de seguridad privada.

c.-) Falta de proyecto de instalación.

No existe ningún proyecto de instalación, conforme a lo previsto en el artículo 42 del Reglamento de Seguridad Privada y al artículo 4 de la Orden INT/316/2011. El proyecto de instalación es obligatorio para todos los sistemas que se vayan a conectar a una Central de Alarmas, **y deberá realizarse según establece la norma UNE EN 50131-7.**

2.- MANTENIMIENTOS. INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD PRIVADA.

El artículo 43 del actual Reglamento de Seguridad Privada establece que deberán realizarse revisiones preventivas cada trimestre, pudiendo realizarse 3 de ellas de manera bidireccional **y otro de manera presencial**, algo que Securitas Direct no contempla en su contrato, donde además sustituye la revisión presencial por otra revisión bidireccional.

Incumple además los requerimientos de la Norma EN 50131 en su apartado 8.3.1, al no solicitarme como titular del sistema, **autorización para acceder bidireccionalmente a mi sistema de alarma**. Difícilmente podrán realizar los mantenimientos de manera bidireccional si yo no he autorizado su acceso a mi sistema.

3.- DEVOLUCIÓN DE LOS IMPORTES ABONADOS Y SOLICITUD DE BAJA DEFINITIVA.

Por todo lo expuesto anteriormente, solicito la **BAJA INMEDIATA y la devolución del importe desembolsado** para la compra del sistema de seguridad por **importe de XXXXXXX €**, así como todas las cuotas mensuales pagadas desde el **XXXXXXX (fecha de la instalación)**, por **importe de XXXXXX €**, a día de la fecha.

Estas cantidades podrán ser reembolsadas en la cuenta bancaria en la que mensualmente vienen efectuando el cargo de las cuotas mensuales.

En la confianza de que podamos encontrar una solución amistosa para este asunto, y no tengamos que acudir a los Tribunales donde, en caso contrario, estamos dispuestos a presentar solicitud de protección de nuestros intereses, les rogamos nos confirmen en el **plazo de 2 días**, desde que reciban esta comunicación, su voluntad de llegar al acuerdo que se les propone.

Si en el plazo indicado no tenemos noticias, entenderemos que rechazan la solución que se les propone y entablaremos las acciones que consideremos pertinentes.

En espera de noticias, reciban un saludo.