

Nombre del cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Dirección del cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
DNI/CIF: XXXXXXXXXXXXX.  
Nº Contrato: XXXXXXXXXXXXX

SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU  
Dpto. de atención al cliente.

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

XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXX de 2017 (FECHA)

Estimados Señores,

Con fecha de hoy solicito a SECURITAS DIRECT ESPAÑA SAU la rescisión inmediata del contrato suscrito con su empresa el día XXXXXXXXXXXX (fecha de la instalación), 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 por tanto **no ha sido ensayado ni certificado, contraviniendo las exigencias recogidas en la Orden INT/316/2011.**

. En atención a la norma EN 50131-3:2009, y en lo relativo a ensayos ambientales definidos en la norma EN 50130-5:2011 sobre métodos de ensayo ambiental, se tuvieron que aplicar los ensayos relativos y exigidos por la norma EN 60068, partes 2-1, 2-2, 2-6, 2-27, 2-30, 2-31, 2-75 y 2-78. Con **fecha 31/10/2013**, el laboratorio de ensayo ALTER **no pudo aplicar en su condición de acreditado** las siguientes normas: EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-31:2008 y EN 60068-2-75:1997.

. Con **fecha 13/05/2014**, fecha del segundo certificado, dicho laboratorio **no pudo aplicar en su condición de acreditado** las siguientes normas: EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-31:2008 y EN 60068-2-75:1997

. Con **fecha 19/09/2014**, fecha del tercer certificado, ALTER **no pudo aplicar en su condición de acreditado** la norma EN 60068-2-31:2008 y EN 60068-2-75:1997.

Se puede colegir que este equipo de control y señalización-CIE no fue ensayado por el laboratorio ALTER en su condición de acreditado por ENAC para las normas y partes referenciadas, y por tanto, debió hacerlos por procedimientos internos **y en su condición de NO ACREDITADO.**

**Este producto no está homologado. No cuenta con la conformidad y evaluación de ser certificado por un organismo de control EN 45011 y testado o ensayado por un laboratorio de ensayo ISO/IEC 17025, ambos con suficiente acreditación para aplicar todas las normas EN o UNE EN, que les resultan aplicables.**

Por otro lado, desde el 2011 hasta la fecha, el panel de control 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 el lector de llaves. Modelo ES700TRS**

Tanto en la fecha del primer certificado emitido por el organismo de control ALTER el **20/12/2013**, como en la segunda certificación de fecha **05/02/2014**, el laboratorio y Organismo de Control **ALTER TECHNOLOGY**, **no se encontraba acreditado por la ENAC** para realizar los ensayos sobre equipos electrónicos y electromecánicos y sus componentes para las normas EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009 y EN 60068-2-75:1997, atendiendo a la clasificación de clase II medioambiental.

**Este producto no se puede considerar material homologado** porque no cuenta con la conformidad y evaluación de laboratorios de ensayo ISO/IEC 17025 y organismos de control EN 45011, reconocidos y con la suficiente acreditación para testar, probar, ensayar y certificar las normas EN o UNE EN consideradas indispensables.

Las normas técnicas que se incumplen son EN 50130-5:2011 y EN 50131-3:2009 sobre los criterios y ensayos funcionales y de durancia relativos a ensayos ambientales desde el 20-12-2013, salvo prueba que demuestre lo contrario.

#### **c) En relación con el detector de infrarrojos pasivo. Modelo ES700IPD**

Tanto en la fecha del primer certificado emitido por el organismo de control ALTER el **20/12/2013**, como en la segunda certificación de **05/02/2014**, el laboratorio de preferencia ALTER y el Organismo de Control **ALTER TECHNOLOGY TUV NORD**, **no se encontraba acreditado por la ENAC** para realizar los ensayos sobre equipos electrónicos y electromecánicos y sus componentes para las normas EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-42:2003, y EN 60068-2-75:1997, atendiendo a la clasificación de clase II medioambiental.

**Este producto incumple las exigencias normativas recogidas en la Orden INT/316/2011 que resultan de plena aplicación desde el 18-08-2011 y no puede ser considerado un producto homologado.**

#### **d) En relación con el contacto de apertura magnético. Modelo ES700MGLS**

Tanto en la fecha del primer certificado emitido por el organismo de control ALTER el **20-12-2013**, como en la segunda certificación de fecha **05/02/2014**, el laboratorio de preferencia ALTER y el Organismo de control **ALTER**, **no se encontraban acreditados por la ENAC** para realizar los ensayos sobre equipos electrónicos y electromecánicos y sus componentes para las normas EN 60068-2-6:2008, EN 60068-2-27:2009, EN 60068-2-42:2003 y EN 60068-2-75:1997, atendiendo a la clasificación de clase II medioambiental.

**Este producto incumple las exigencias normativas recogidas en la Orden INT/316/2011 que resultan de plena aplicación desde el 18-08-2011 y no puede ser considerado un producto homologado.**

**e) En relación con el dispositivo de advertencia (Sirena). Modelo ES700ISN.**

Los certificados expedidos por ALTER con fechas **20/12/2013 y 05/02/2014**, no contaban con que ALTER y como organismo de control acreditado UNE EN o EN 45011 estuviese acreditado por ENAC para certificar la norma EN 50131-4:2009, norma relativa a dispositivos de advertencia o sirenas.

**Este producto incumple las exigencias normativas recogidas en la Orden INT/316/2011 que resultan de plena aplicación desde el 18-08-2011 y no puede ser considerado un producto homologado.**

**Resumiendo, ninguno de los productos instalados cuenta con la conformidad y evaluación de laboratorios de ensayo ISO/IEC 17025 y organismos de control EN 45011 respectivamente, reconocidos y con suficiente acreditación para testar, probar, ensayar y certificar las normas EN o UNE EN consideradas indispensables, en su condición de acreditado.**

Estos componentes no están homologados atendiendo a la normativa de seguridad privada que resulta aplicable, en especial, la ORDEN INT/316/2011, de 1 de febrero, que entró en vigor el 18-08-2011.

**Con fecha 13-06-2014 fueron anuladas las siguientes normas UNE EN y EN (BOE 25 de julio 2014. Nº 180)**

- . UNE EN 50130-4:1997 + A1:1998 + A2:2005 (Compatibilidad electromagnética).
- . UNE EN 50130-5:2000 (Métodos de ensayos ambientales).

**Con fecha 26-12-2014 fueron anuladas las siguientes normas UNE EN y EN (BOE 24 de marzo de 2015. Nº 71)**

- . UNE EN 50136-1-1:1999 + A1:2002 + A2:2009 (Requisitos generales de los sistemas de transmisión de alarma).
- . UNE EN 50136-1-2:2000 (Requisitos para los sistemas que hacen uso de vías de alarma dedicadas).
- . UNE EN 50136-1-3:1998 (Requisitos para sistemas con transmisores digitales que hacen uso de la red telefónica pública autoconmutada).
- . UNE EN 50136-1-4:1998 (Requisitos para los sistemas con transmisores de voz que hacen uso de la red telefónica pública conmutada).
- . UNE EN 50136-1-5:2009 (Requisitos para la red de conmutación de paquetes-PSN).

**Los certificados colgados en la página web de SECURITAS DIRECT entre el 13/06/2014 y el 02/07/2016, fecha en las que fueron retirados, NO ERAN VÁLIDOS ya que contenían normas UNE ANULADAS, tal y como se ha hecho constar anteriormente.**

**2.- PUBLICIDAD ENGAÑOSA E INCUMPLIMIENTO DE LA ORDEN INT/316/2011. INSTALACIÓN DE MATERIAL NO HOMOLOGADO.**

En el certificado de conexión firmado con ustedes con **fecha XXXXXXXXXXXXX**, el ingeniero de la empresa SECURITAS DIRECT certifica "que los elementos y dispositivos de seguridad instalados se corresponden con el GRADO 2 de seguridad establecido en el artículo 2 de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, y disponen de la correspondiente homologación de acuerdo a las características establecidas en las Normas UNE EN 50130, 50131, 50132, 50133, 50136 y en la Norma UNE CLC/TS 50398".

Pues bien, en la fecha de instalación de mi sistema de seguridad, **NINGUNO DE LOS COMPONENTES ESTABA HOMOLOGADO, por lo que difícilmente podrían cumplir lo establecido en la Orden INT/316/2011, ni ser clasificado el sistema de seguridad como un GRADO 2.**

**Es totalmente falso lo que Securitas Direct exponía en dicho certificado.**

### **3.- 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.

### **4.- 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.**

### **5.- 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.