



Ccent. 31/2021
CTT / HCCM*Newspring

Decisão de Não Oposição
da Autoridade da Concorrência

[alínea b) do n.º 1 do artigo 50.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio]

27/07/2021

**DECISÃO DE NÃO OPOSIÇÃO
DA AUTORIDADE DA CONCORRÊNCIA**

Processo Ccent. 31/2021 – CTT / HCCM*Newspring

1. OPERAÇÃO NOTIFICADA

1. Em 29 de junho de 2021, foi notificada à Autoridade da Concorrência (“AdC”), nos termos dos artigos 37.º e 44.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (“Lei da Concorrência”), uma operação de concentração que consiste na aquisição, pela sociedade CTT - Soluções Empresariais, S.A. (“CTT”), do controlo exclusivo da HCCM Outsourcing Investment, S.A. (“HCCM”) que, por sua vez, detém o controlo da Newspring Services, S.A. (“Newspring”).

2. As atividades das partes envolvidas na operação de concentração são as seguintes:

- **CTT** – Empresa que tem por objeto social a prestação de serviços de consultoria para os negócios e apoio à gestão e administração de empresas, a comercialização de equipamentos eletrónicos e informáticos e a prestação de serviços, comercialização e fornecimento de bens acessórios complementares às atividades referidas. Integra o Grupo CTT, que opera no mercado português de comunicações físicas, em quatro segmentos: Correio, Expresso & Encomendas, Serviços Financeiros e Banco CTT.

Nos termos e para os efeitos do artigo 39.º da Lei da Concorrência, o Grupo CTT realizou, em 2020, cerca de €[>100] milhões em Portugal.

- **HCCM** – Empresa que tem como objeto social a prestação de serviços de assessoria e gestão técnica, comercial, financeira e administrativa, bem como consultoria em investimentos. Todavia, estas atividades constam apenas do objeto social da HCCM para fins de registo comercial, aquando da sua criação. Por conseguinte, a HCCM é apenas uma holding de serviços partilhados, que não tem qualquer atividade operacional, para além de prestar serviços partilhados às sociedades suas participadas.

Nos termos e para os efeitos do artigo 39.º da Lei da Concorrência, a HCCM realizou, em 2020, cerca de €[>5] milhões em Portugal.

- **Newspring** – Empresa que se dedica à prestação de serviços técnicos de *back office*, assessoria, suporte e apoio logístico a atividades tecnológicas e de processamento e produção documental. De igual modo, a Newspring Services, S.A. dedica-se ao fornecimento de serviços e *know-how* a empresas na área das novas tecnologias; prestação de serviços na área do suporte técnico e comercial, incluindo atendimento telefónico, desenvolvimento de *software*, projetos de tecnologias de informação e consultoria para execução de estudos e projetos na área dos centros de atendimento; atividades dos centros de chamadas e consultoria em informática.

Nos termos e para os efeitos do artigo 39.º da Lei da Concorrência, a Newspring realizou, em 2020, cerca de €[>5] milhões em Portugal.

3. A operação notificada configura uma concentração de empresas na aceção da alínea b) do n.º 1 do artigo 36.º da Lei da Concorrência, conjugada com a alínea a) do n.º 3 do mesmo artigo, e está sujeita à obrigatoriedade de notificação prévia por preencher a condição enunciada na alínea c) do n.º 1 do artigo 37.º do mesmo diploma.

2. MERCADOS RELEVANTES

2.1. Mercados do Produto Relevantes

4. Tal como referido supra, a Newspring dedica-se, essencialmente, à prestação de serviços de BPO (*Business Process Outsourcing*). Trata-se de um conjunto variado de serviços especializados de *back* ou *front office* que têm como finalidade otimizar e terceirizar processos administrativos das empresas clientes.
5. A empresa dedica-se ainda à prestação de serviços de *Call Center*, “serviços de entrada e de saída, que incluem o atendimento e apoio ao cliente, levantamentos e questionários de qualidade, compromissos comerciais e cobrança e recuperação de créditos”.¹
6. Quer a AdC², quer a Comissão Europeia (“CE”)³ já tiveram oportunidade de se pronunciar quanto a estes mercados.
7. Dada a prática decisória, a Notificante propõe que sejam definidos, como mercados de produto relevantes: 1) o mercado de serviços de *call center* e; ii) o mercado de serviços de BPO.
8. A AdC considera que ambas as definições podem constituir segmentos plausíveis suscetíveis de autonomização face a mercados mais latos definidos nos precedentes citados, sendo altamente provável que constituam a segmentação mais restrita plausível do mercado relevante de produto. Assim, e considerando ainda que outras definições possíveis não influiriam nas conclusões da avaliação jusconcorrencial da presente operação de concentração, aceitam-se as definições de mercado de produto relevantes propostas pela Notificante.

2.2. Mercados Geográficos Relevantes

9. No que se refere ao âmbito geográfico de cada um dos mercados em causa, a Notificante considera que, pese embora os serviços possam ser prestados à distância (e, conseqüentemente, o mercado geográfico poder corresponder “*pelo menos, ao âmbito europeu*”), a necessidade de prestar os serviços em língua portuguesa e de “*atender às necessidades do mercado português, faz com que a delimitação geográfica mais adequada para o mercado de serviços de call center e para o mercado geográfico dos serviços de BPO corresponda a um âmbito geográfico nacional*”.

¹ Notificação, pág. 21.

² Cf. Decisão da AdC no processo n.º Ccent 30/2010 – GLINTT/ NetPeople. Neste caso, a AdC entendeu não ser necessário autonomizar um mercado de *outsourcing* de processos administrativos face a um mercado mais genérico de *outsourcing* de recursos humanos especializados em tecnologias de informação. Na Decisão no processo n.º 21/2020 – EAD/ Papiro, a AdC considerou que o mercado relevante definido para efeitos de avaliação jusconcorrencial (o mercado nacional da prestação de serviços de gestão documental) incluiria, entre outros, serviços de *Business Process Outsourcing*.

³ Cf., por exemplo, Decisão da Comissão no processo n.º M. 9460 – CapGemini/ Altran. Também neste caso a CE refere-se a várias possíveis segmentações do mercado de prestação de serviços de IT, uma das quais poderia estar relacionada com serviços de BPO. À semelhança da prática decisória citada nessa decisão, a CE refere que o estudo de mercado não permitiu uma tomada de posição definitiva quanto a essa matéria.

10. Também neste caso a AdC considera ser de aceitar o proposto pela Notificante, sendo o âmbito nacional a definição plausível mais restrita para qualquer um dos mercados de produto em causa.

2.3. Conclusão quanto aos mercados relevantes

11. Dado o exposto *supra*, a AdC considera, para efeitos da presente operação de concentração, que os mercados relevantes correspondem: i) ao *mercado nacional dos serviços de call center* e; ii) ao *mercado nacional dos serviços de BPO*.

2.4. Mercado Vizinho

12. A Notificante identifica como mercado vizinho o mercado de *Printing & Finishing*, que engloba atividades “*que podem incluir diversas prestações na fase de preparação do correio para envio, que vão desde o tratamento dos dados para emissão de correspondência ou outros envios postais, à impressão, envelopagem, rotulagem e endereçamento, podendo incluir também alguma triagem por formatos, escalões de peso e códigos postais, antes da sua entrega ao operador postal.*”⁴
13. A AdC entende que, pela sua natureza, se trata de um conjunto de atividades distintas dos serviços de BPO, não se vislumbrando que exista algum tipo de substituibilidade entre eles. Adicionalmente, não existe nenhum relacionamento de tipo vertical, entre os dois mercados.
14. De acordo com a Notificante, existem diversas empresas presentes neste mercado, de entre as quais se destacam, no seu entender, a CGITI Portugal, S.A., a Contisystems – Tecnologias de Informação, S.A., a Copidata, S.A., entre outras. De acordo com as suas estimativas, o Grupo CTT detém uma quota de mercado na ordem dos **[30-40]**%, num mercado cujo volume total de vendas rondará os **[<50]** milhões de euros.
15. Assim, no que se refere às atividades de *Printing & Finishing*, a AdC aceita os argumentos apresentados pela Notificante verificando a ausência de sobreposição entre as Partes ou de relação vertical entre elas. Não se vislumbram, igualmente, quaisquer eventuais efeitos de natureza conglomeral.

2.5. Avaliação jusconcorrencial

2.5.1. Mercado nacional dos serviços de *call center*

16. De acordo com os dados fornecidos pela Notificante, não existe sobreposição entre as Partes neste mercado, uma vez que apenas a Adquirida está presente neste mercado, com uma quota, em 2020 de **[0-5]**%.
17. Trata-se, portanto, de uma mera transferência de quota, que não suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva neste mercado.

⁴ Resposta a pedido de elementos da AdC (E-AdC/2021/3628).

2.5.2. Mercado nacional dos serviços de BPO

18. As quotas de mercado do Grupo CTT e da HCCM em 2020, no *mercado nacional dos serviços de BPO*, foram de, respetivamente, **[0-5]**% e **[0-5]**%, resultando da operação de concentração uma quota conjunta de **[0-5]**%.
19. As Partes são operadores de pequena dimensão neste mercado e a quota conjunta de mercado é relativamente diminuta, pelo que se conclui que a operação de concentração não é suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva neste mercado.

2.5.3. Conclusão da avaliação jusconcorrencial

20. Considerando que no mercado nacional dos serviços de *call center* não existe sobreposição entre as Partes, que no mercado nacional dos serviços de BPO estão em causa dois *players* de reduzida dimensão cuja quota conjunta não excede os **[0-5]**% e que a adquirida não está presente no mercado dos serviços de *Printing & Finishing*, conclui-se que a operação de concentração não é suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva nos mercados identificados.

3. CLÁUSULAS RESTRITIVAS ACESSÓRIAS

21. Nos termos do n.º 5 do artigo 41.º da Lei da Concorrência, a decisão que autoriza uma operação de concentração abrange as restrições diretamente relacionadas com a sua realização e à mesma necessárias, as quais devem ser analisadas à luz da prática decisória da AdC e da Comunicação da Comissão relativa às restrições diretamente relacionadas e necessárias às concentrações (“Comunicação”)⁵.
22. Nos termos do Contrato de Compra e Venda de Ações que está na base da operação notificada (“CCVA”), **[Confidencial – teor do contrato]**⁶ **[Confidencial – teor do contrato]**⁷ **[Confidencial – teor do contrato]**:
 - a) Desde **[Confidencial – teor do contrato]**:
 - (i) **[Confidencial – teor do contrato]**; e
 - (ii) **[Confidencial – teor do contrato]**.
 - b) Desde **[Confidencial – teor do contrato]**.
23. Relativamente à obrigação de não concorrência enunciada em 22 a), que visa garantir o valor integral dos ativos cedidos, considera-se a mesma diretamente relacionada, necessária e proporcional à realização da operação notificada — **[Confidencial – teor do contrato]**, contados desde a realização da operação notificada —, apenas por referência à vinculação **[Confidencial – teor do contrato]**, e sem prejuízo da aquisição

⁵ Publicada no JOUE C 56, de 05.03.2005, pp. 24 e ss. A Comunicação espelha a prática decisória da Comissão e a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia em matéria de restrições acessórias da concorrência no âmbito do controlo de concentrações.

⁶ Nos termos do CCVA, **[Confidencial – teor do contrato]**.

⁷ Nos termos do CCVA, **[Confidencial – teor do contrato]**.

ou manutenção de ações para fins de investimento financeiro e que não confirmam, direta ou indiretamente, funções de gestão ou uma influência efetiva na empresa concorrente⁸.

24. Relativamente à obrigação de não angariação enunciada em 22 b), que visa garantir o valor integral dos ativos cedidos, considera-se a mesma diretamente relacionada, necessária e proporcional à realização da operação notificada — **[Confidencial – teor do contrato]**, contados desde a realização da operação notificada — apenas por referência **[Confidencial – teor do contrato]** que, à data da celebração do CCVA, sejam essenciais, nomeadamente pelo seu saber-fazer, para a preservação do valor integral dos ativos a adquirir.⁹

4. AUDIÊNCIA PRÉVIA

25. Nos termos do n.º 3 do artigo 54.º da Lei da Concorrência, foi dispensada a audiência prévia dos autores da notificação, dada a ausência de terceiros interessados e o sentido da decisão, que é de não oposição.

⁸ Comunicação, pontos 24 e 25.

⁹ Comunicação, ponto 26.

5. DELIBERAÇÃO DO CONSELHO

26. Face ao exposto, o Conselho de Administração da Autoridade da Concorrência, no uso da competência que lhe é conferida pela alínea d) do n.º 1 do artigo 19.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto, delibera adotar uma decisão de não oposição à operação de concentração, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 50.º da Lei da Concorrência, uma vez que a mesma não é suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva nos mercados relevantes identificados.

Lisboa, 27 de julho de 2021

O Conselho de Administração da Autoridade da Concorrência,

X

Margarida Matos Rosa
Presidente

X

Maria João Melícias
Vogal

X

Miguel Moura e Silva
Vogal

Índice

1. OPERAÇÃO NOTIFICADA.....	2
2. MERCADOS RELEVANTES.....	3
2.1. Mercados do Produto Relevantes.....	3
2.2. Mercados Geográficos Relevantes.....	3
2.3. Conclusão quanto aos mercados relevantes.....	4
2.4. Mercado Vizinho.....	4
2.5. Avaliação jusconcorrencial.....	4
2.5.1. Mercado nacional dos serviços de <i>call center</i>	4
2.5.2. Mercado nacional dos serviços de BPO.....	5
2.5.3. Conclusão da avaliação jusconcorrencial.....	5
3. CLÁUSULAS RESTRITIVAS ACESSÓRIAS.....	5
4. AUDIÊNCIA PRÉVIA.....	6
5. DELIBERAÇÃO DO CONSELHO.....	7