

***Caso n. IV/M.1654 -
TELEXIS / EDS***

Il testo in lingua italiana è il solo disponibile e facente fede.

**REGOLAMENTO (CEE) n. 4064/89
SULLE CONCENTRAZIONI**

Articolo 6, paragrafo 1, lettera b) NON OPPOSIZIONE
data: 30/09/1999

*Disponibile anche nella base dati CELEX
documento n. 399M1654*



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 30.09.1999

Nella versione pubblicata di questa decisione sono state omesse alcune informazioni ai sensi dell'art. 17(2) del Regolamento del Consiglio (CEE) N. 4064/89 riguardante la non divulgazione di segreti professionali ed altre informazioni riservate. Le omissioni sono dunque così evidenziate [...]. Laddove possibile, l'informazione omessa è stata sostituita dall'indicazione di una scala di valori o da una indicazione generale.

VERSIONE PUBBLICATA

REGOLAMENTO CEE N. 4064/89
DECISIONE IN CONFORMITÀ
DELL'ART. 6. PAR. 1, LETTERA b)

ALLE
PARTI NOTIFICANTI

Egregi Signori,

Oggetto: Caso No. IV/M.1654 – TELEXIS/EDS
Notifica del 27/08/99 conformemente al Regolamento del Consiglio (CE)
No. 4064/89

1. In data 27/08/99 è pervenuta alla Commissione la notifica di un progetto di concentrazione in conformità all'articolo 4 del regolamento (CEE) n. 4064/89 del Consiglio¹. Per effetto di tale concentrazione le imprese EDS Italia SpA (controllata da EDS Corporation) e Telexis (controllata dal Gruppo FIAT) costituiscono una impresa comune destinata ad operare nel settore dei servizi di *call center*.

I. Le parti

2. Telexis è una società interamente controllata dal gruppo FIAT ed è attiva nei servizi di telecomunicazione e nella fornitura di prodotti telematici. [...] % del fatturato di Telexis è realizzato all'interno del gruppo FIAT.
3. EDS Italia è interamente controllata dal gruppo EDS ed opera nella fornitura globale di servizi per sistemi informativi aziendali, offrendo in particolare consulenza, *e-business solutions*, *system integration* nonché prestazione in *outsourcing* di altri servizi di IT alle aziende.

¹ GU n. L 395 del 30.12.1989; versione rettificata : GU n. L 257 del 21.09.1990, pag. 13.

II. L'operazione

4. L'operazione ha per oggetto la costituzione di un'impresa comune mediante l'ingresso da parte di EDS Italia nella compagine azionaria di Teleclient, società già esistente, attiva, ancorché marginalmente, nel settore dei servizi di call center, e il cui capitale è attualmente detenuto integralmente da Telexis. In particolare, l'accordo prevede che Telexis deliberi un aumento di capitale di Teleclient e che EDS acquisti il 50.1% del capitale di Teleclient. Successivamente EDS cederà a Teleclient le sue attività nel settore del *call center*.

III. Natura concentrativa dell'operazione –Impresa comune di pieno esercizio

5. A seguito dell'operazione EDS e Telexis conferiscono a Teleclient le loro attività nel settore *dell'outsourcing* dei servizi di *call center*, ritirandosi da detto mercato. Teleclient svolgerà tutte le funzioni normalmente esercitate dalle imprese attive sul mercato *dell'outsourcing* di servizi di *call center*, giacché disporrà di sufficienti risorse economiche finanziarie, di personale, nonché del know how necessario per la prestazione di detti servizi. Trattandosi pertanto di una costituzione di un'impresa comune di pieno esercizio, l'operazione costituisce una concentrazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento 4064/89.

IV. Dimensione comunitaria

6. L'operazione notificata ha dimensione comunitaria in quanto il fatturato totale dell'insieme delle imprese interessate a livello mondiale supera i 5 miliardi di ECU (FIAT, EURO 45 769 milioni, EDS EURO 17 891 milioni), il fatturato realizzato individualmente dalle imprese interessate nella Comunità supera i 250 milioni di ECU (FIAT, EURO [...] milioni, EDS, EURO [...] milioni) ed entrambe non realizzano oltre i due terzi del fatturato comunitario all'interno di un solo e medesimo Stato membro.

V. I mercati rilevanti

7. Il solo settore interessato dall'operazione è quello dei servizi di *call center*. I *call center* (detti anche numeri verdi) sono delle unità organizzative all'interno delle imprese, oppure dei servizi organizzati ed erogati da società specializzate esterne alle imprese, che supportano una o più funzioni aziendali nelle relazioni quotidiane con i propri clienti. Le società specializzate nei servizi di *call center* (denominate *call center outsourcers*) gestiscono in nome e per conto delle imprese alcune funzioni aziendali, in particolare progettando, realizzando e gestendo la tecnologia e il personale addetto a tali funzioni.

Per ciò che attiene alla infrastruttura, un *call center* è generalmente composto da un sistema costituito da un centralino telefonico con funzionalità avanzate, interconnesso a dei mini elaboratori che ospitano le procedure informatiche tipiche dei call center ed inoltre permettono agli operatori di connettersi dalle loro postazioni alle procedure informatiche e alle banche dati dell'azienda committente. Quanto poi al personale, nel *call center* operano generalmente degli agenti che intrattengono le relazioni con l'esterno, coordinati dai supervisori del servizio.

8. Le tipologie del servizio di *call center* sono essenzialmente tre: i) *technology service*, vale a dire il servizio di base consistente nella progettazione, realizzazione,

manutenzione dell'infrastruttura tecnologica; ii) *manpower management*, in cui il fornitore si fa carico di gestire il servizio utilizzando personale proprio su infrastrutture tecnologiche dell'impresa committente; iii) *full service*, ossia l'affidamento di tutto il servizio di call service (tecnologia e personale) ad un call service outsourcer. In pratica, il fornitore si fa carico di gestire il servizio utilizzando tecnologie e personale propri.

9. Nel caso di specie si può prescindere da una più precisa delimitazione del mercato del prodotto rilevante giacché, anche ricorrendo alla definizione più ristretta tra quelle prospettate, l'operazione in questione non ostacola in modo significativo una concorrenza effettiva nel territorio SEE o in una sua parte sostanziale.
10. Il mercato geografico va circoscritto nella specie ad un ambito puramente nazionale in ragione delle caratteristiche tecniche del servizio. In proposito, va ricordato che le imprese commissionano ai *call centers outsourcers* essenzialmente dei servizi di "relazione con la clientela", dove gli aspetti linguistici rivestono un ruolo preminente.

VI. Analisi e valutazione

11. L'operazione notificata non produce alcun apprezzabile impatto sulla concorrenza nel mercato sopra descritto. In proposito, va sottolineato che il gruppo FIAT non è attualmente presente in Italia nel mercato dei servizi di *call center* giacché sia Telexis sia Teleclient si limitano a fornire detti servizi esclusivamente a società del gruppo FIAT. Il gruppo EDS opera in Italia tramite EDS Italia esclusivamente nei servizi di *call center full service*.
12. Con riferimento pertanto a quest'ultimo segmento, le parti stimano che in Italia vi sarebbero circa 4.100 postazioni dedicate ai servizi *call center in outsourcing*, per un fatturato totale di EURO [...] milioni. In quest'ambito EDS Italia ha gestito nel 1998 in Italia circa [...] postazioni per un fatturato di circa EURO [...] milioni. Telexis e Teleclient hanno per contro gestito rispettivamente [...] e [...] postazioni ma solo per società facenti capo al gruppo FIAT. Nel segmento del *full service*, in particolare, Telexis ha erogato a favore di società del gruppo FIAT servizi per un fatturato pari a EURO [...] milioni. Di conseguenza, anche aggregando alla quota di mercato di EDS il fatturato presumibilmente generato dalla esternalizzazione dei servizi del gruppo FIAT in favore della impresa comune Teleclient, le quote di mercato restano non significative. In particolare, la nuova impresa comune deterrebbe una quota di mercato intorno al [<10] %. Nel contempo va osservato che nel mercato in questione operano altre imprese con posizioni significative, tra cui il leader di mercato Atesia (controllata da Telecom), con circa il [<25] % (più di [...] postazioni), Europe Assistance con circa il [<15] % ([...] postazioni), Metron con il [<15] % ([...] postazioni), Telecontatto con il [<10] % ([...] postazioni), e numerosi altri operatori.
13. Va peraltro segnalato che il gruppo FIAT detiene una significativa partecipazione nel capitale di Europe Assistance Holding [circa 40%], da cui tuttavia non discenderebbe né controllo esclusivo, né controllo congiunto. Quest'ultima società è difatti controllata da Generali, che possiede il [50-60%] del capitale. Ad ogni buon conto, anche nell'ipotesi in cui per il tramite di tale partecipazione FIAT potesse esercitare un'influenza determinante sulla politica commerciale di Europe Assistance, il mercato in questione resterebbe concorrenziale in ragione della

presenza di molteplici significativi concorrenti. Sicché si possono escludere effetti pregiudizievoli per la concorrenza sul mercato di cui si discute.

VII. Restrizioni accessorie

14. Le parti si sono impegnate a non svolgere attività in concorrenza con quelle svolte dall'impresa comune per una durata di 5 anni. Detta clausola è coperta dalla presente decisione in quanto consente di preservare l'attivo conferito all'impresa comune. Nell'accordo parasociale tra le parti si prevede altresì che Teleclient abbia un diritto di prelazione ad ottenere servizi di *call center* a potenziali clienti di EDS Italia e a società del gruppo FIAT. Detta clausola è finalizzata a garantire l'avviamento dell'impresa comune e, di conseguenza, è coperta dalla decisione limitatamente a una durata di 3 anni.

VIII. Conclusioni

15. Alla luce di quanto sopra detto, ne discende che l'operazione proposta non crea o rafforza una posizione dominante da cui risulti che una concorrenza effettiva sia ostacolata in modo significativo nel territorio SEE o in una parte sostanziale di esso.

Per la Commissione