

INFORME Y PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

C/1636/25 ABAI/ATENTO EMEA

- (1) Con fecha 05 de diciembre de 2025 tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la notificación de la operación de concentración consistente en la adquisición por parte de ABAI GROUP DIGITAL BUSINESS PROCESS, S.L. (**ABAI**) del control exclusivo de ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A.U., junto con sus filiales, y de ATENTO ESTRATEGIAS TRANSFORMACIÓN, S.L.U. (conjuntamente **ATENTO EMEA**). La fecha de autorización tácita es el 30 de diciembre de 2025.
- (2) ABAI en última instancia controlada por el fondo de inversiones Lynstone Special Situations II. ABAI presta servicios de Contact Center (dentro del ámbito del BPO) que incluye: i) CX (Customer Experience): Gestión de clientes, atención personalizada con IA, análisis de interacciones; ii) Marketing Digital: Conversión de leads, automatización de procesos con IA; iii) Inteligencia Artificial: Mejora de experiencia del cliente, encuestas y análisis en tiempo real; y iv) Back Office: Service Desk, Help Desk, resolución de incidencias, soporte in-house o remoto.
- (3) ATENTO EMEA, empresas que prestan servicios de Contact center en el ámbito del Business Transformation Outsourcing (“BTO”) y BPO. Incluye, entre otros: (i) servicios de mejora de la experiencia de los clientes (ii) customer service y mejora del proceso de venta (iii) soluciones de Inteligencia Artificial para mejorar las interacciones con clientes; (iv) servicios de cobranza.
- (4) Esta Dirección de Competencia considera que la presente concentración no supone una amenaza para la competencia efectiva en los mercados, atendiendo a los débiles solapamientos horizontales y la ausencia de relaciones verticales relevantes entre las partes.
- (5) Por lo anterior y, en virtud del artículo 57.1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC) se **propone autorizar la concentración**, en aplicación del artículo 57.2.a) de LDC.
- (6) De acuerdo con el principio de autoevaluación, recogido en el considerando 21 del Reglamento 139/2004 del Consejo, de 20 de enero de 2004, sobre el control de las concentraciones entre empresas y la Comunicación de la Comisión sobre las restricciones directamente vinculadas a una concentración y necesarias a tal fin, corresponde a las propias empresas afectadas determinar en qué medida en una operación de concentración sus acuerdos resultan accesorios a la misma.