

# DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE INTERIOR

3544

*ORDEN de 7 de julio de 2011, del Consejero de Interior, sobre homologación de los sistemas y elementos de juego para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos por las empresas adjudicatarias de apuestas.*

El Decreto 95/2005, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en su disposición adicional segunda, párrafo 3.º, relativa a las facultades derivadas de la autorización de las empresas adjudicatarias de apuestas, prevé la explotación de las apuestas a través de sistemas informáticos, interactivos o telefónicos, o cualquier otro medio de comunicación o conexión a distancia según las condiciones en él establecidas y, en su caso, en la normativa específica.

Vista la experiencia de la explotación de apuestas de las empresas adjudicatarias, se considera procedente habilitar el canal telemático, facilitando la homologación de los sistemas a utilizar y, en su caso, el dominio u otros elementos de identificación y acceso.

Según el artículo 3 del Reglamento de Apuestas corresponde al Departamento de Interior la homologación de los sistemas, elementos técnicos y material de juego utilizados para la práctica y desarrollo de las apuestas por cualquier medio, y el artículo 16 de la misma disposición establece que están sujetos a homologación previa, la Unidad Central de Apuestas, así como el formato y contenido del dominio y sistemas a utilizar, en el caso de las apuestas a través de medios de comunicación o conexión a distancia, y otros elementos técnicos, programas, sistemas o instalaciones, específicos y necesarios para la explotación de las apuestas.

Igualmente el artículo 20.2 del Reglamento de Apuestas prevé que cuando la apuesta se realice a través conexiones o comunicaciones remotas distintas a las máquinas auxiliares de apuestas, la empresa explotadora deberá presentar para su homologación el sistema que garantice al usuario la validación de la apuesta, en los términos de dicho Reglamento.

Por todo lo cual,

DISPONGO:

Artículo 1.- Objeto.

1.- La presente Orden determina el procedimiento para la homologación de los sistemas utilizados para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos por las empresas de apuestas autorizadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.- De conformidad con lo previsto en el Reglamento de Apuestas de la Comunidad Autónoma de Euskadi deben ser homologados por la Dirección competente en materia de juego todos los elementos técnicos, programas, sistemas o instalaciones, así como el formato y contenido del dominio y sistemas específicos y necesarios para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos, y deberán ser inscritos en el apartado relativo a «Sistemas e Instalaciones de Juego» de la Sección de Modelos del Registro Central de Juego.

3.- Para obtener la homologación será preciso que se verifique que los elementos y sistemas técnicos cumplen con las condiciones contenidas en el Reglamento de Apuestas de la Comunidad

Autónoma de Euskadi de conformidad con las prescripciones técnicas contenidas en el anexo a la presente Orden.

#### Artículo 2.- Procedimiento de homologación.

1.- La solicitud de homologación e inscripción deberá formularse ante la Dirección competente en materia de juego mediante escrito que reúna los requisitos exigidos en el artículo 70 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, adjuntando, por duplicado, la siguiente documentación:

a) Memoria descriptiva de los aparatos, sistemas y, en general, de todo el soporte técnico a través del que se va a desarrollar el juego y su control, con definición de sus características referidas a las garantías de seguridad, inviolabilidad y transparencia, atendiendo a lo dispuesto en la presente Orden.

b) Certificado emitido por laboratorio de ensayo habilitado determinando que el sistema de juego y demás elementos técnicos se adecuan a los requisitos de homologación exigidos en el Reglamento de Apuestas, en el anexo a la presente Orden y en las especificaciones contenidas en la documentación presentada.

c) Declaración expresa de que el sistema de juego y demás componentes técnicos cumplen la normativa vigente.

2.- Mediante resolución de la Dirección competente en materia de juego se determinarán el formato y contenido de las comprobaciones y ensayos previos a los que deben ser sometidos los sistemas y elementos de juego para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos.

3.- La solicitud de homologación se tramitará conforme al procedimiento establecido en los artículos 25 y 26 del Reglamento de máquinas y sistemas de juego.

4.- Los efectos de la homologación e inscripción en la Sección de Modelos del Registro Central de Juego, la modificación del modelo homologado, así como la cancelación de la inscripción, se regirán por lo dispuesto en los artículos 27, 28 y 29 del Reglamento de máquinas y sistemas de juego.

#### DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a 7 de julio de 2011.

El Consejero de Interior,  
RODOLFO ARES TABOADA.

## ANEXO

## I.- Requisitos generales de homologación.

1.- Los sistemas de juego que vayan a ser utilizados para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos deben:

a) Asegurar la fiabilidad, seguridad y transparencia del juego y sus procedimientos, así como de las transacciones financieras que de aquél se deriven.

b) Garantizar la identidad de las personas intervinientes, la seguridad y la confidencialidad de los datos personales recabados y contar con mecanismos que aseguren la integridad en las comunicaciones con la persona jugadora.

c) Asegurar que el resultado de la apuesta realizada será independiente de los dispositivos usados por el apostante.

d) Asegurar que el resultado de la apuesta realizada no se verá afectado por la calidad de la conexión a través de sistemas telemáticos o a distancia de la persona jugadora o cualquier otra característica del canal de comunicación entre el sistema de juego y el dispositivo utilizado por el apostante.

e) Permitir obtener la confirmación electrónica de la apuesta una vez formalizada, con el contenido mínimo establecido para los boletos de apuestas.

f) Garantizar el pago de los premios así como la devolución de los importes apostados en caso de anulación de las apuestas.

2.- Para ello los sistemas de juego objeto de homologación deberán disponer de los siguientes sistemas:

a) Sistema de cuentas separadas de las personas jugadoras.

b) Sistemas de control de acceso y registro de usuario.

c) Sistemas de archivo y verificación de las partidas y operaciones de juego.

d) Sistemas de seguridad, prevención y recuperación de datos.

3.- A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el apartado anterior, los sistemas de juego deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) Disponer de una réplica para continuar el desarrollo de las apuestas ante cualquier mal funcionamiento del sistema principal.

b) Disponer de mecanismos de trazabilidad sobre el registro de las operaciones de juego realizadas, garantizando la posibilidad de conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de todas las operaciones a lo largo de toda cadena de secuencias, así como la capacidad para reconstruir enteramente cualquier operación almacenada en el sistema.

c) Permitir la determinación y subsanación inmediata de sus vulnerabilidades.

d) Contar con sistemas de alimentación de respaldo que garanticen la continuidad de funcionamiento de los equipos y plataformas ante cualquier avería en el suministro eléctrico.

e) Tener las dependencias bajo el control y vigilancia de la empresa explotadora de apuestas y, específicamente, contar con dispositivos físicos que garanticen el control de acceso a los componentes de los equipos y las plataformas.

f) Integrar la totalidad de los datos correspondientes a las apuestas que se realicen, con independencia del canal o modalidad empleado, en la Unidad Central de Apuestas.

4.- Los servidores para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos estarán ubicados en la Comunidad Autónoma del País Vasco y conectados a la Unidad Central de Apuestas.

5.- Los sistemas de juego objeto de homologación garantizarán la accesibilidad a efectos de inspección, control y seguimiento de las apuestas y de sus resultados por la Dirección competente en materia de juego.

6.- El sistema de juego permitirá conexiones en línea con las Administraciones Públicas con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones de acceso al juego de los usuarios.

7.- El sistema técnico incorporará una conexión informática segura y compatible con los sistemas de las Administraciones que se determinen, para el control y seguimiento de los registros de las operaciones de juego realizadas. Todo ello, conforme al contenido y formato que disponga la persona titular de la Dirección competente en materia de juego.

8.- El sistema de transacciones económicas que se utilice exigirá que el pago de la apuesta, el cobro de los premios y la devolución de los importes apostados se haga efectiva, a través de la cuenta del jugador.

## II.- Sitio web.

1.- Las empresas de apuestas dispondrán de un sitio web accesible por un nombre de dominio que identifique la marca comercial de la empresa de apuestas y corresponda a un dominio «.es». La página web no podrá ser redireccionada a otras distintas de tal sitio dedicado, excepto a subdominios del dominio principal o marca comercial que la identifica.

2.- La página web se presentará al menos en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

3.- En la página principal aparecerá, en lugar visible, la etiqueta informativa de la prohibición de apostar a menores, así como la advertencia de que la práctica del juego puede crear adicción, conforme el modelo recogido en el anexo a la Orden de 4 de diciembre de 2009, del Consejero de Interior, por la que se desarrolla la regulación de las máquinas de juego previstas en el Decreto 600/2009, de 17 de noviembre.

4.- En la página principal o en una página directamente accesible desde la principal vía de enlace, deberá exhibirse la siguiente información:

a) El nombre registrado de la empresa titular de la autorización, domicilio social, CIF, dirección de correo electrónico y la relación de locales de apuestas autorizados.

b) La fecha de expedición de la autorización administrativa para la organización, explotación y gestión de apuestas, y el número de inscripción en la Sección de Empresas del Registro Central de Juego.

c) Texto oficial del Reglamento de Apuestas de Euskadi, aprobado por el Decreto 95/2005, de 19 de abril, y de la presente Orden.

- d) Normativa interna de la empresa explotadora de la autorización, con las reglas de juego.
- e) El derecho de acceso de la Dirección competente en materia de juego a los datos personales de la persona jugadora y a los relativos a sus apuestas, a los efectos de control e inspección.
- f) Instrucciones de cómo apostar, incluyendo el procedimiento para el registro de usuarios y los mecanismos de pago de las apuestas y de cobro de los premios.
- g) Naturaleza y tipos de apuestas, cantidad máxima autorizada por cada apuesta unitaria, las condiciones para su formalización, la determinación de los resultados válidos, la forma de pago de los premios y la prohibición de jugar a crédito.
- h) Prohibiciones de apostar, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.1 del Reglamento de Apuestas.
- i) Instrucciones para la inclusión de la persona jugadora en la relación de personas con restricciones para el juego del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, habilitando un vínculo para la tramitación telemática de la solicitud desde el sitio web.
- j) Procedimiento para la presentación de hojas de reclamaciones a través de la web.
- k) Principios del juego responsable.
- l) Asociaciones especializadas en la ayuda de problemas relacionados con el juego, con enlace a páginas web especializadas en la lucha contra la adicción al juego.

5.- El sitio o página web no podrá contener publicidad comercial de entidades que presten servicios financieros a las personas jugadoras.

### III.- Sistema de apertura de cuenta de jugador.

1.- Para formalizar una apuesta será preciso estar previamente registrado por la empresa de apuestas y disponer de una cuenta de jugador.

2.- No podrá registrarse, ni abrirse cuenta de jugador, sin una previa solicitud expresa de la persona usuaria.

3.- Con carácter previo al registro, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cada persona interesada deberá ser informada de modo expreso, preciso e inequívoco:

a) De que se va a proceder a la recogida de datos de carácter personal en un fichero y de su tratamiento, que servirá para protegerle como consumidor y usuario y garantizarle el cobro de los premios, pudiendo acceder a los datos el propio interesado, la Dirección competente en materia de juego, la Administración competente en materia fiscal y la empresa explotadora de apuestas.

b) De que los datos obtenidos, las comunicaciones y el desarrollo de las apuestas serán conservados durante los dos años siguientes a su recogida.

c) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos.

4.- Para registrarse como jugador o jugadora, la persona usuaria deberá facilitar a la empresa explotadora los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos, NIF, domicilio y fecha de nacimiento.

b). Forma de provisión de fondos de la cuenta de usuario.

c) Dirección de correo electrónico.

5.- Para proceder a la apertura de la cuenta de jugador la persona usuaria deberá:

a) Haber leído y aceptado las condiciones generales del juego.

b) Emitir declaración responsable de ser mayor de edad, estar domiciliado en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y no estar incurso en ninguna de las causas de prohibición de apostar establecidas en el artículo 4.1 del Reglamento de Apuestas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

c) Dar su consentimiento expreso para ceder sus datos personales, a las Administraciones públicas competentes, a los solos efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones de acceso al juego.

d) Dar su consentimiento expreso para el archivo y almacenamiento de sus datos personales, de su cuenta de jugador y de las apuestas realizadas.

6.- Las empresas de apuestas, con carácter previo al registro y apertura de la cuenta de jugador, a través de sistemas de conexión en línea con las Administraciones Públicas competentes, verificarán los extremos contenidos en la declaración responsable referida en el apartado anterior.

En caso de no estar implementada la conexión en línea referida en el párrafo anterior, las personas solicitantes deberán remitir a la empresa de apuestas una copia del DNI o documento de identidad equivalente.

7.- Realizadas las comprobaciones establecidas en los puntos anteriores, la empresa de apuestas procederá al registro y apertura de la cuenta de jugador, proporcionándole al mismo un nombre de usuario y clave de acceso. La empresa de juego deberá notificar el nombre de usuario y la clave de acceso en la dirección electrónica por él suministrada.

8.- Al abrir la cuenta de jugador la empresa de apuestas ofrecerá a la persona usuaria la posibilidad de limitar su capacidad de juego mediante el establecimiento de límites diarios y semanales a su capacidad de apostar.

9.- No se podrá remitir a la dirección de correo electrónico facilitada por el usuario información promocional o comercial de la empresa explotadora de apuestas.

IV.- Funcionamiento de la cuenta de jugador.

1.- La cuenta de jugador es el instrumento que permite a su titular proveerla de fondos para jugar, obtener el pago del premio, comprobar el estado de sus fondos y acceder a los mismos. En la cuenta de jugador puedan registradas las operaciones de pagos e ingresos que se efectúen por razón del juego. Cada persona usuaria no podrá disponer de más de una cuenta activa con cada empresa de juego.

2.- En la cuenta de jugador figurarán los siguientes datos:

a) Nombre, apellidos, NIF, domicilio, fecha de nacimiento y correo electrónico.

b) Identificador que permita a la persona jugadora acceder a su cuenta.

c) Fecha de aceptación de la apertura de cuenta.

d) Forma de provisión de fondos de la cuenta de usuario.

- e) Límites a la capacidad de apostar fijados por la persona jugadora y fecha de aceptación.
- f) Historial de al menos un año de pérdidas y ganancias de la persona jugadora, de los accesos a la cuenta de jugador y de las transacciones financieras realizadas.
- 3.- Las cuentas de jugador serán cuentas individualizadas, no pudiendo la empresa de juego acceder a los fondos contenidos en ella salvo para detraer los importes apostados. La empresa de juego deberá ofrecer garantías de protección de los fondos depositados, así como de los ingresos por premios.
- 4.- Sólo la persona usuaria tendrá plena disponibilidad sobre su cuenta, pudiendo acceder a la misma y a los fondos en ella depositados en cualquier momento.
- 5.- El jugador o jugadora podrá, en cualquier momento, solicitar la modificación de los límites a la capacidad de juego. El operador estará obligado a aceptar, de forma inmediata, dichas solicitudes.
- 6.- La persona usuaria podrá proveer y extraer fondos de su cuenta de jugador mediante movimientos bancarios o mediante otros medios legales de pago, que deberán ser autorizados expresamente por la Dirección competente en materia de juego.
- 7.- Para poder efectuar una apuesta el jugador o jugadora deberá disponer de saldo suficiente en la cuenta de jugador para cubrir la jugada o apuesta.
- 8.- La empresa explotadora ingresará los premios de las apuestas ganadoras en la cuenta del jugador, en un plazo de 24 horas desde que sea validado el resultado del evento objeto de la apuesta.
- 9.- El importe de las apuestas invalidadas o anuladas será reintegrado a la cuenta del jugador.
- 10.- La persona usuaria podrá retirar los fondos depositados en la cuenta de jugador en cualquier momento. Igualmente podrá cancelar su cuenta de jugador, salvo que tenga apuestas pendientes de resolución.
- 11.- Cada vez que el jugador o jugadora acceda a su cuenta de jugador, las empresas de apuestas verificarán, mediante el sistema de conexión en línea con las Administraciones Públicas competentes referido en el artículo anterior, que no está incluido en la relación de personas con restricciones para el juego del Departamento de Interior.
- 12.- La empresa explotadora de apuestas deberá cancelar la cuenta de jugador en los siguientes supuestos.
- a) Cuando la usuaria lo haya solicitado expresamente y no tenga apuestas pendientes de resolución.
- b) Cuando compruebe o detecte el incumplimiento de las condiciones de acceso o que está incurso en alguna de las causas de prohibición de apostar establecidas en el artículo 4.1 del Reglamento de Apuestas.
- c) Cuando se constate cualquier otro incumplimiento de las condiciones precisas para el acceso al juego, exigibles para la apertura de la cuenta del jugador.
- d) Cuando así se acuerde mediante resolución de la Dirección competente en materia de juego, a solicitud de la empresa explotadora de apuestas por motivos fundados, previa instrucción de expediente administrativo y audiencia del interesado.

13.- Asimismo la empresa explotadora de apuestas podrá cancelar la cuenta de jugador en los siguientes supuestos.

a) Si la persona usuaria no accede a la cuenta de jugador en el plazo de dos meses desde que se le facilitó el nombre de usuario y la clave de acceso.

b) Si el jugador o jugadora no formaliza ninguna apuesta en un plazo de un año.

14.- Si en el momento de cancelación de la cuenta de jugador hubiera saldo positivo a favor del jugador o jugadora, la empresa de juego deberá ingresar de forma inmediata el saldo en la cuenta bancaria designada por la persona jugadora.

15.- Cada vez que la persona usuaria acceda a su cuenta de jugador, será informada sobre las prohibiciones de juego y los principios de juego responsable, en el formato establecido por la Dirección competente en materia de juego.

V.- Conservación y control de la información del sistema de juego.

1.- Los sistemas de archivo y almacenamiento deben permitir registrar en tiempo real los datos relativos a:

a) la cuenta de jugador y su histórico.

b) la dirección «IP» de la terminal desde donde se conecta la persona usuaria y accede a su cuenta de jugador.

c) el registro de apuestas realizadas y operaciones asociadas a las mismas.

d) el desarrollo y mantenimiento de hardware y las plataformas de software, de acuerdo con lo que se establezca en la resolución de la Dirección competente en materia de juego, relativa las pruebas y ensayos previos para la homologación de dichos sistemas y elementos de juego.

2.- El soporte del sistema de archivo y almacenamiento deberá situarse materialmente en la Comunidad Autónoma de Euskadi y garantizará:

a) La protección y conservación de dichos datos, así como su consulta, extracción, administración y gestión.

b) Las medidas físicas y lógicas para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos.

c) El acceso por la Dirección competente en materia de juego a los datos almacenados desde las dependencias donde se encuentre el soporte o sitio de almacenamiento, o descargando los datos de forma remota, para lo cual la empresa de apuestas deberá facilitar una versión de las herramientas de extracción y validación de datos.

3.- Los datos anteriormente señalados deberán conservarse por un período de dos años. Para los datos personales comunicados por cada jugador, el período de dos años se contará a partir de la cancelación de la cuenta del jugador.