

ORDEN FORAL /2015, de de , del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban las condiciones y las características técnicas que deben reunir los sistemas y elementos de juego empleados para la explotación de apuestas a través de sistemas interactivos y canales telemáticos.

El Decreto Foral 16/2011, de 21 de marzo, por el que se aprueba Reglamento de Apuestas de Navarra, prevé en su artículo 25 la explotación de apuestas en modo remoto, por medios electrónicos y en formato virtual, estableciendo en sus disposiciones adicionales tercera y cuarta diversos requisitos relativos a la operativa de acceso al sistema, el contenido mínimo y las funcionalidades de las plataformas tecnológicas utilizadas para la explotación de las apuestas y los requisitos de la pasarela de validación de los apostantes.

Asimismo, el artículo 19 del referido reglamento dispone que los sistemas, materiales e instalaciones necesarios para la explotación de las apuestas como juego electrónico, así como el formato y el contenido del dominio, deberán corresponderse con modelos homologados o haber superado las pruebas de conformidad a las que sean sometidos para verificar su sujeción a la normativa vigente.

Por ello, se hace necesario dictar las disposiciones necesarias que regulen las condiciones y las características técnicas y funcionales de dichos sistemas, así como el formato y el contenido del dominio que identifica el sitio web en el que se aloja la página oficial de la empresa.

En su virtud, y en ejercicio de las facultades atribuidas por el artículo 41.1.e) de la Ley 14/2004, de 3 de diciembre, del Gobierno de Navarra y de su Presidente,

ORDENO:

Artículo único.- Aprobación

Se aprueban las condiciones y las características técnicas que deben reunir los sistemas y elementos de juego empleados para la explotación de apuestas a través de

sistemas interactivos y canales telemáticos, que se incorporan como Anexo a esta Orden Foral.

Disposición adicional única.- Explotación de apuestas sin conexión en línea

1.- En el caso de que, por razones atribuibles a las administraciones públicas competentes, aún no estuviera implementada o dejase de funcionar la conexión en línea referida en el apartado 6 del artículo 7 de este Anexo, las empresas de apuestas no vendrán obligadas a verificar los extremos contenidos en la declaración responsable reseñada en el mismo durante el tiempo que dicho conexión permanezca inactiva. De igual modo se procederá en relación con lo dispuesto en el apartado 9 del artículo 9 de este Anexo.

2.- No obstante lo anterior, atendiendo a la duración previsible de la desconexión, el órgano de la Administración competente en materia de juego podrá activar un procedimiento alternativo para remitir a las empresas de apuestas un archivo actualizado del Registro de Interdicciones de Acceso al Juego de Navarra al objeto de que se impida la participación en el juego de las personas incluidas en el mismo.

Disposición final única.- Entrada en vigor

La presente Orden Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Pamplona, de de dos mil quince.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA E INTERIOR

Francisco Javier Morrás Iturmendi

ANEXO
CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SISTEMAS Y ELEMENTOS
DE JUEGO EMPLEADOS PARA LA EXPLOTACIÓN DE APUESTAS A TRAVÉS DE
SISTEMAS INTERACTIVOS Y CANALES TELEMÁTICOS

CAPÍTULO I.
Requisitos generales

Artículo 1.- Garantías.

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 y que 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.

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

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

f) Disponer de las funcionalidades necesarias para segregar los resultados de las operaciones efectuadas por los usuarios que estén domiciliados en la Comunidad Foral de Navarra.

g) Aportar toda la información necesaria para identificar y reconstruir de forma fiel la transacción realizada, a los efectos de eventuales reclamaciones.

Artículo 2.- Arquitectura y condiciones de los sistemas de juego.

1. Para el cumplimiento de las garantías establecidas en el apartado anterior, la arquitectura de los sistemas de juego deberá configurarse con los siguientes elementos:

- 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.

2. A los mismos efectos, 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.

Artículo 3. Control administrativo

1. Los sistemas de juego garantizarán la accesibilidad de los órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra competentes en materia de juego a efectos de inspección, control y seguimiento de las apuestas y de sus resultados.

2. 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.

3. El sistema técnico incorporará una conexión informática segura y compatible con los sistemas de los órganos de la Administración competentes en materia de juego que permita conocer, en tiempo real, el estado de la explotación, las cantidades jugadas y los premios otorgados así como el control y seguimiento de los registros de las operaciones de juego realizadas.

CAPÍTULO II

Sitio web

Artículo 4. Dominio e identificación de la empresa.

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, excepto a subdominios del dominio principal o marca comercial que la identifica.

2. En la página web deberá consignarse el nombre de la empresa titular de la autorización, domicilio social, CIF, dirección de correo electrónico y la relación de locales de

apuestas autorizados, así como la fecha de la autorización administrativa para la explotación de apuestas y el nombre del órgano administrativo que la concedió.

Artículo 5. Limitaciones y juego responsable

1. En la página principal aparecerá, en lugar visible, la siguiente información:

a) La prohibición de apostar a menores de edad, así como la advertencia de que el uso indebido del juego puede crear adicción o ludopatía.

b) Las prohibiciones de participación en las apuestas de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto Foral 16/2011, de 21 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas de Navarra.

c) Instrucciones para la inclusión de la persona jugadora en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego de Navarra gestionado por el órgano de la Administración competente en materia de juego, habilitando un vínculo para la tramitación telemática de la solicitud desde el sitio web.

d) Principios del juego responsable.

e) Procedimiento para limitar la capacidad de juego de la persona usuaria mediante el establecimiento de límites diarios y semanales a su capacidad de apostar

f) 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.

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

Artículo 6. Datos de organización

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

a) Texto oficial del Reglamento de Apuestas de Navarra, aprobado por el Decreto Foral 16/2011, de 21 de marzo, y de la presente Orden Foral.

b) Normativa interna de la empresa explotadora de la autorización, con las reglas de juego.

c) El derecho de acceso del órgano de la Administración 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.

d) 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.

e) 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.

f) Procedimiento para la presentación de hojas de reclamaciones a través de la web.

CAPÍTULO III

Registro de usuarios y cuenta de jugador

Artículo 7. Registro y apertura de cuenta

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, los órganos de la Administración competentes en materia de juego 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, número del documento nacional de identidad o de la tarjeta de residencia, fecha de nacimiento, domicilio, dirección de correo electrónico y número de teléfono.

b) Nombre o clave elegida por el usuario para identificarse y participar en el sistema de apuestas.

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 Foral de Navarra, y no estar incurso en ninguna de las causas de prohibición de apostar establecidas en el artículo 32 de la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del juego.

c) Dar su consentimiento 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 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.

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.

Artículo 8. Concepto y contenido 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 quedan 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.- 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 hagan efectivos, a través de la cuenta del jugador.

3.- 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.

Artículo 9. Funcionamiento de la cuenta de jugador.

1.- 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.

2.- 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.

3.- 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.

4.- 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 el órgano de la Administración competente en materia de juego.

5.- 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.

6.- 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.

7.- El importe de las apuestas invalidadas o anuladas será reintegrado a la cuenta del jugador.

8- 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.

9.- 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 Registro de Interdicciones de Acceso al Juego de Navarra gestionado por el órgano de la Administración competente en materia de juego.

10.- 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 Administración competente en materia de juego.

Artículo 10. Cancelación de la cuenta de jugador.

1. 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 3.1 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 del órgano de la Administración 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.

2. 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.

3. 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.

CAPÍTULO IV

Sistemas de archivo y almacenamiento

Artículo 11. Control de la información

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.

2. El soporte del sistema de archivo y almacenamiento 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 el órgano de la Administración 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.

Artículo 12. Conservación de la información

Los datos señalados en el artículo 11 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.