

**NORMAS TÉCNICAS  
RELATIVO AL INFORME DE CONCESIÓN PARA LA EXPLOTACIÓN Y EL COBRO  
DE JUEGOS A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 6, APARTADO 3, DEL  
DECRETO LEGISLATIVO N.º 41 DE 25 DE MARZO DE 2024**

## ÍNDICE

PREFACIO	3
PARTE 1	4
1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	5
1.1 ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LA OFERTA DE JUEGO	5
1.2 CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO	7
2. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE EL SISTEMA DEL CONCESIONARIO Y EL SISTEMA CENTRALIZADO	9
3. NORMAS PARA LA VERIFICACIÓN TÉCNICA DE LA CONFORMIDAD	10
PARTE 2	12
4. SISTEMA DEL CONCESIONARIO	13
5. SISTEMA DE JUEGO	17
6. PLATAFORMA DE JUEGO	18
7. APLICACIÓN DE JUEGO	19
8. SISTEMA DE ACEPTACIÓN DEL JUEGO	20
9. CONCESIONARIO PRESTADOR DE SERVICIOS	21
10. SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA DE JUEGO (SITIO WEB O APLICACIÓN)	22
11. RED TELEMÁTICA DE CONEXIÓN PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN	24
12. SISTEMA DE CUENTAS DE JUEGO DEL CONCESIONARIO	26

## **PREFACIO**

El presente documento establece las especificaciones técnicas que definen las tareas y las funciones, así como los requisitos técnicos que deberá cumplir el **concesionario** para la explotación y el cobro a distancia y de juegos públicos. En el cuerpo del documento, los términos en **negrita** tendrán el mismo significado que en la nomenclatura única de las definiciones.

En la primera parte del presente documento se describe detalladamente el contenido de las actividades y las funciones encomendadas en régimen de concesión, mientras que la segunda parte establece los requisitos técnicos mínimos vinculantes para llevar a cabo las actividades que deberá asegurar y garantizar el **concesionario**.

**PARTE 1**

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LAS FUNCIONES  
PÚBLICAS ENCOMENDADAS EN RÉGIMEN DE  
CONCESIÓN**

## 1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

Para la realización de las tareas a las que está sujeto el **concesionario**, este interactuará con las siguientes entidades:

- la **ADM** (Agencia de Aduanas y Monopolios), que se encarga de la dirección estratégica, la gobernanza y la gestión, así como de la supervisión y el control de todo el **sistema de juego** y de los flujos de efectivo,
- el **sistema centralizado**, que es el sistema informático de la ADM, interconectado con el **sistema del concesionario** a efectos de verificación, asignación del código único al validar el recibo de participación o el derecho a participar, y para determinar la tasa única y cualquier otra función, de acuerdo con la legislación vigente.

### 1.1 ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LA OFERTA DE JUEGO

Para la prestación de la oferta de juego, el **sistema centralizado** asigna y registra el código único de la apuesta, de conformidad con las disposiciones vigentes que regulan su cobro. Dicho registro será válido para el cobro de la apuesta o del importe apostado y para el abono de los premios y los reembolsos.

El **concesionario**, además de lo expresamente establecido en el Convenio, deberá asegurar y garantizar:

1. la aplicación y la gestión del **sistema del concesionario** de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento;
2. el establecimiento de un sistema de *recuperación en caso de catástrofe* para la trazabilidad y la reconstrucción de toda la información hasta el momento de la catástrofe. Por lo tanto, este sistema deberá permitir el almacenamiento de una copia de los datos en tiempo real o a intervalos no superiores a 120 segundos a partir del momento en que se generaron o se modificaron en la base de datos principal. La copia de los datos deberá almacenarse en un lugar geográficamente distinto del emplazamiento principal;
3. la aplicación y la gestión de su **red telemática de conexión** para la transferencia de información, así como las modalidades de diálogo con el **sistema centralizado** de conformidad con las

- especificaciones técnicas establecidas en el presente documento y en los protocolos de comunicación;
4. la adaptación del **sistema del concesionario** en caso de modificaciones reglamentarias o de modificaciones definidas por la ADM;
  5. el intercambio de información con el **sistema centralizado**;
  6. la creación y la gestión de un sitio web propiedad del **concesionario**, al que se accederá a través de un dominio de internet registrado por el **concesionario** y cuya ampliación del primer nivel deberá coincidir necesariamente con el dominio de primer nivel «.it»;
  7. la ejecución y la gestión de cualquier **aplicación** para mostrar los tipos de juego ofrecidos y la gestión de cada juego;
  8. la aplicación y la gestión de un **sistema de cuentas de juego del concesionario** para el registro de jugadores y el acceso a su cuenta de juego;
  9. la aceptación y el cobro de la apuesta o del importe apostado, incluido cualquier importe de bonificación utilizado por el jugador para participar en el juego; las operaciones mencionadas deberán prever la transmisión simultánea al **sistema centralizado** del saldo de la cuenta de juego, indicando la parte restante de la bonificación;
  10. la comprobación de las apuestas realizadas y de los posibles premios o reembolsos, el pago de los premios y el abono de estos, incluido cualquier importe de bonificación ganado, previa validación por el **sistema centralizado**; las operaciones mencionadas deberán prever la transmisión simultánea al **sistema centralizado** del saldo de la cuenta de juego, indicando la parte restante de la bonificación;
  11. la visualización de los datos resumidos de la apuesta, que deberán incluir:
    - a) solo el código único asignado por el **sistema centralizado** al validar el recibo de participación o el derecho a participar y el importe del adeudo correspondiente en la cuenta;
    - b) el número de identificación de la cuenta de juego y el código fiscal del titular de la cuenta de juego, de conformidad con los procedimientos establecidos en la legislación vigente;
    - c) cualquier otra información relacionada con la apuesta;
  12. el mantenimiento de los detalles analíticos de los movimientos y las apuestas realizados, de conformidad con los requisitos de la legislación vigente, también con el fin de proporcionar al

jugador pruebas de los detalles analíticos de su cuenta de juego en la que deberán comunicarse todos los movimientos, incluidos los importes, con las razones relativas para determinar el saldo;

13. la presentación de una solicitud de almacenamiento de una recarga, una retirada, una asignación de bonificaciones y ajustes en las cuentas de juego. El movimiento de la cuenta de juego solo estará permitido tras un almacenamiento correcto por parte del **sistema centralizado** de todas las actividades descritas;
14. la comprobación de la conformidad por una de las entidades identificadas por la ADM del **sistema del concesionario**, incluidos todos sus componentes, entre ellos el sitio web y las **aplicaciones**.

El **concesionario** también deberá:

- describir el **sistema del concesionario** y su propia **red telemática de conexión** para la transferencia de información en el informe técnico que se presentará a la ADM antes de la notificación de la puesta en marcha de la **red telemática**; deberá enviarse una versión actualizada de este informe técnico a la ADM tras un mantenimiento extraordinario u organizativo,
- transmitir a la ADM, en su caso, las adiciones al informe técnico en un plazo de diez días a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

## 1.2 CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO

El informe técnico incluirá en todas las páginas un encabezamiento que constará, como mínimo, de:

- el título,
- la versión,
- la fecha,
- un código de concesión,
- la razón social del **concesionario**.

El informe técnico deberá elaborarse obligatoriamente de acuerdo, como mínimo, con la estructura indicada:

1. una lista de las revisiones y las modificaciones en comparación con la versión anterior;
2. el **sistema del concesionario**;
3. las soluciones adoptadas para la gestión de las actividades encomendadas en virtud de la concesión, con prueba de las posibles actividades encomendadas a un **concesionario prestador de servicios**;
4. el **sistema de cuentas de juego del concesionario**;
5. los **sistemas de juego**;
6. las **plataformas de juego**;
7. las **aplicaciones de juego**;
8. el **sistema de aceptación del juego**;
9. la **red telemática de conexión** para la transferencia de información y todas las conexiones necesarias para el diálogo entre los componentes, incluidos los tiempos de intervención en caso de mal funcionamiento;
10. el **sistema de presentación de la oferta de juego** (sitio web y **aplicación**);
11. la ubicación de los componentes;
12. la seguridad lógica, física, perimetral y medioambiental;
13. la seguridad de los equipos tecnológicos;
14. los sistemas de supervisión, incluidas las herramientas de detección automática del nivel de servicio y la notificación utilizada;
15. los procedimientos operativos de apoyo a los servicios prestados;
16. las medidas de seguridad y privacidad aplicadas a los datos personales tratados;
17. las funciones y las responsabilidades.

Para cada **sistema de juego**, incluidos los que pueden ser proporcionados por un **concesionario prestador de servicios**, el **concesionario** deberá describir detalladamente todas las **plataformas de juego** que lo componen y, para cada plataforma, las **aplicaciones de juego** puestas a disposición del jugador para la oferta de los distintos juegos, incluido el modo en que están interconectados todos los componentes. Además, para cada **sistema de juego**, deberá describir siempre el **sistema de aceptación del juego**.

Para la **plataformas de juego** y las **aplicaciones de juego**, el **concesionario** deberá indicar el nombre de la empresa, el código fiscal y el número de IVA del productor, si son diferentes del propio **concesionario**.



El **concesionario** deberá indicar el dominio de internet utilizado por los jugadores para acceder a la prestación de servicios de oferta de juego y describir exhaustivamente la organización del sitio web pertinente y las funcionalidades aplicadas. El **concesionario** también deberá describir, en su caso, las **aplicaciones** vinculadas a su concesión, que permitirán el acceso a la oferta de juego a través de dispositivos móviles, procurando describir exhaustivamente las características aplicadas.

El **concesionario** deberá describir las soluciones tecnológicas y organizativas adoptadas para minimizar los riesgos asociados a la pérdida, el daño, el robo o el comprometimiento de los datos, también con vistas a garantizar la continuidad del servicio y, en caso de interrupción de las actividades, su restablecimiento sin pérdida de datos. También deberán describirse los procedimientos para la verificación automatizada de la integridad de los componentes del **sistema del concesionario**.

Asimismo, será necesario describir los mecanismos de protección de la **red telemática de conexión** y la información transferida a través de esta red.

Un **concesionario** que funcione como **concesionario prestador de servicios** deberá describir cómo produce los componentes de cada **sistema de juego** que quiera poner a disposición de los **concesionarios**.

## 2. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE EL SISTEMA DEL CONCESIONARIO Y EL SISTEMA CENTRALIZADO

Para el intercambio de información entre el **sistema del concesionario** y el **sistema centralizado**, el **concesionario** deberá medir y garantizar el funcionamiento de la **red telemática de conexión** entre el **sistema del concesionario** y el **sistema centralizado** y utilizarlo de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento y en los protocolos de comunicación.

El intercambio de información entre el **sistema de cuentas de juego del concesionario** y el **sistema centralizado** será llevado a cabo exclusivamente por el **concesionario**.

Si el **sistema del concesionario** contiene el **sistema de juego** de un **concesionario prestador de servicios**, el intercambio de información entre el **sistema de juego** y el **sistema centralizado** será llevado a cabo por el **concesionario prestador de servicios**; en todos los demás casos, el intercambio de información será realizado directamente por el **concesionario**.

El **concesionario**, si recurre a ello, deberá celebrar un contrato con el **concesionario prestador de servicios** que prevea, entre otros aspectos, la posibilidad de que el **concesionario** rescinda el contrato en caso de que los niveles de servicio sean inadecuados en comparación con los acordados, así como la garantía de que pueda disponer en cualquier momento de los datos de juego que le correspondan.

### 3. NORMAS PARA LA VERIFICACIÓN TÉCNICA DE LA CONFORMIDAD

El **concesionario**, para cobrar los tipos de juegos a que se refiere el artículo 6, apartado 1, del Decreto legislativo n.º 41 de 25 de marzo de 2024, deberá exigir, mediante los procedimientos informáticos puestos a disposición por la ADM, la verificación técnica de la conformidad por parte de uno de los organismos de verificación contratados por la ADM o, en los casos previstos, por SO.GE.I. S.p.A., siempre que sea necesario.

La verificación técnica de la conformidad controlará, como mínimo, el cumplimiento de los requisitos del presente documento, utilizando al menos las siguientes metodologías, si así lo dispone el tipo de juego individual:

- a) el análisis del código fuente;
- b) el análisis documental con referencia a cada componente;
- c) pruebas de conformidad, en particular mediante herramientas y procedimientos de simulación, con respecto a cada componente;
- d) la verificación de la correcta comunicación e integración entre todos los componentes del **sistema del concesionario**;
- e) la verificación de la correcta comunicación entre el **sistema del concesionario** y el **sistema centralizado**;
- f) la verificación de la correcta aplicación de la normativa sobre juegos;
- g) pruebas estadísticas del generador de números aleatorios (RNG, por su versión en inglés);
- h) el análisis del modelo matemático, incluido el modo en que se distribuyen los premios.

La verificación técnica de la conformidad determinará el resultado de las actividades realizadas, identificando, cuando así lo disponga el tipo de juego, para cada componente:

- a) los datos de identificación y los módulos de *hardware* o *software* asociados;
- b) los expedientes considerados críticos;
- c) los resultados de los análisis estadísticos realizados sobre el RNG;
- d) los tipos de bote disponibles;
- e) el porcentaje de los premios distribuidos al jugador, distinguiendo de él la proporción de los premios destinados al bote;

- f) la probabilidad de ganar;
- g) el resultado de los análisis realizados.

En caso de que vayan a introducirse modificaciones en los componentes del **sistema del concesionario** que ya hayan sido verificados con resultado positivo, con el fin de garantizar la compatibilidad de las modificaciones con las normas técnicas a que se refiere el presente documento, deberá presentarse una solicitud específica a un organismo de verificación o, en los casos previstos, a SO.GE.I. S.p.A., que procederá, en su caso, a una nueva verificación técnica de la conformidad.

El cobro de los juegos a que se refiere el artículo 6, apartado 3, del Decreto legislativo n.º 41, de 25 de marzo de 2024, solo se llevará a cabo previa certificación de la ADM, que contenga el resultado positivo de la verificación o sus resultados, y deberá ajustarse a la certificación.

En caso de mal funcionamiento o modificación del **sistema del concesionario** en comparación con lo especificado en la certificación, el **concesionario** deberá identificar las causas con prontitud a través de los instrumentos de seguimiento disponibles, procurando identificar de manera detallada y exhaustiva el problema técnico en cuestión, la forma en que debe gestionarse la anomalía y cómo restablecer el correcto funcionamiento del **sistema del concesionario** o de alguno de sus componentes.

En caso de que no se impida la continuación de la actividad de cobro y juego, el **concesionario** deberá resolver lo antes posible los problemas surgidos y eliminar las anomalías, incluso a través de la modificación del **sistema del concesionario**.

Si, por el contrario, sí se impide la continuación de la actividad de cobro y juego, el **sistema del concesionario** deberá llevar a cabo lo exigido por los procedimientos de verificación de la integridad descritos en el presente documento, y el **concesionario** deberá comunicar específicamente el acontecimiento al jugador y a la ADM. Todo posible reembolso íntegro de las apuestas correrá, en cualquier caso, a cargo del **concesionario**.

Las tasas relacionadas específicamente con las actividades de verificación técnica de la conformidad correrán a cargo de los solicitantes.

**PARTE 2**

**REQUISITOS TÉCNICOS**

#### 4. SISTEMA DEL CONCESIONARIO

El **sistema del concesionario** estará compuesto por:

- sistemas de juego, dedicados a la prestación de servicios de juego, consistentes en:
  - plataformas de juego que contengan las distintas **aplicaciones de juego**,
  - el **sistema de aceptación del juego**,
- el **sistema de presentación de la oferta de juego** (sitio web o **aplicación**),
- el **sistema de cuentas de juego del concesionario**,
- el sistema contable para determinar los importes adeudados de conformidad con la legislación vigente,
- el sistema de vigilancia y control, incluido en modo automático, de la infraestructura de *hardware* y *software* que permita el correcto funcionamiento de todos los componentes,
- la **red telemática de conexión** para la transferencia de información.

Todos los componentes del **sistema del concesionario** deberán utilizar el tiempo universal coordinado (TUC) como unidad de tiempo de referencia.

Los recursos necesarios para el despliegue de la infraestructura del **sistema del concesionario** deberán estar situados en el territorio del Espacio Económico Europeo, incluso si se aplican con soluciones de computación en nube. Cualquier solución de computación en nube deberá cumplir los requisitos y las características técnicas establecidos por la Agencia para la Italia Digital (AgID) y la Agencia para la Ciberseguridad Nacional (ACN) para ser calificada como entregable a la Administración pública y garantizar que toda la información solicitada por la ADM esté plenamente disponible para las actividades de vigilancia y control.

En particular, deberá garantizarse la soberanía digital de los datos, con la obligación de operar respetando plenamente las normas sobre residencia, transferencia, acceso y seguridad de los datos, que deberán cifrarse tanto durante la transferencia como una vez almacenados.

La arquitectura del **sistema del concesionario** deberá ofrecer las máximas garantías en términos de capacidad, disponibilidad, escalabilidad, rendimiento, seguridad y controlabilidad. Esta arquitectura también deberá garantizar la continuidad del servicio a través de soluciones de alta fiabilidad, obtenidas mediante la redundancia de todos los componentes y el uso de soluciones

tecnológicas y organizativas que permitan la restauración del servicio sin pérdida de datos.

El **sistema del concesionario** deberá tener características capaces de evitar la pérdida, el daño, el robo o el comprometimiento de los datos y la interrupción de las actividades, en particular mediante la correcta disposición del equipo y su protección, con el fin de reducir los riesgos derivados de las amenazas y los peligros medioambientales, así como el acceso no autorizado.

Las funcionalidades individuales del **sistema del concesionario** deberá llevarse a cabo mediante técnicas modulares de desarrollo que permitan identificar claramente cada uno de los componentes del sistema.

Durante las operaciones de juego, las actualizaciones de las bases de datos deberán llevarse a cabo mediante transacciones realizadas al mismo tiempo que la operación realizada, garantizando que la operación se lleve a cabo de forma correcta y completa, así como la trazabilidad de las actividades realizadas, actuando de manera oportuna cuando se detecten anomalías o discrepancias con respecto al flujo normal de ejecución de las actividades. Cada transacción deberá cumplir estrictamente las normas descritas en los protocolos de comunicación individuales.

El **sistema del concesionario** deberá permitir el cobro, la gestión de las operaciones de juego y el diálogo con el **sistema centralizado** de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento y también deberá tener características capaces de:

- garantizar el tratamiento de la información de conformidad con la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, incluso mediante la correcta eliminación o sobrescritura de manera segura de medios de almacenamiento que contengan datos sensibles antes de su posible eliminación. En particular, deberán adoptarse medidas de seguridad para cumplir los parámetros del tratamiento de datos personales, gestionados en calidad de responsable o encargado del tratamiento, de conformidad con las disposiciones de la legislación en materia de protección de datos personales, con el fin de proteger los datos y sus copias para garantizar su confidencialidad, su integridad, su disponibilidad y su autenticidad,
- garantizar el seguimiento de las actividades de todos los componentes mediante el uso de registros de auditoría para el

registro cronológico de las actividades de los operadores y los administradores del **sistema del concesionario**, la protección de dichos registros contra la alteración y el acceso no autorizado, la utilización de registros para la gestión de errores con el fin de adoptar las medidas correctoras adecuadas,

- garantizar políticas de respaldo debidamente documentadas,
- proteger la integridad de los componentes y la información, en particular a través de mecanismos automáticos que impidan su alteración. Los componentes del **sistema del concesionario** se someterán a procedimientos automatizados de verificación de la integridad que prevean mecanismos de bloqueo para el componente de que se trate en caso de que dicha verificación no sea satisfactoria. En particular, estos mecanismos deberán aplicarse a las distintas **plataformas de juego** y a las **aplicaciones de juego**, así como al **sistema de cuentas de juego del concesionario** y al *software* utilizado para calcular y enviar la huella digital correspondiente al **sistema centralizado**.

El acceso a las funcionalidades de juego y de gestión de la cuenta de juego solo podrá tener lugar después de que el jugador haya accedido a la cuenta de juego, lo que deberá hacerse utilizando sus credenciales de acceso establecidas durante el registro. Las características del juego que no requieran un pago en efectivo deberán ponerse a disposición incluso sin que el jugador acceda a la cuenta de juego.

Se dispondrá de un plazo máximo de 20 minutos después de que el jugador acceda a la cuenta de juego que, en caso de inactividad del usuario, obstaculizaría el acceso a las funcionalidades de juego y de gestión de la cuenta de juego; esto se entenderá sin perjuicio de la posibilidad de que el usuario fije un valor diferente de manera autónoma, que, sin embargo, deberá ser inferior a 60 minutos.

La sesión de usuario terminará en los siguientes casos:

- a) si el jugador notifica al **sistema del concesionario** el final de la sesión de usuario;
- b) si se supera el tiempo límite;
- c) si existen condiciones determinadas por el **concesionario** y documentadas que requieran el final de la sesión de usuario;
- d) en caso de cierre forzoso del sitio web o de las **aplicaciones**.

En los casos en los que la sesión de usuario termine, dando lugar a la interrupción de una actividad de juego, deberá garantizarse la reanudación de la actividad interrumpida cuando vuelva a accederse a ella, salvaguardando siempre el desarrollo normal del juego.



Durante la sesión de usuario, deberá preverse la activación de la visualización de alertas específicas siempre que se alcancen umbrales de gasto o tiempo en función de la edad y los hábitos de juego del jugador; el límite de gasto no podrá exceder de 100 EUR por sesión de usuario y el tiempo no podrá ser superior a una hora.

Toda la información almacenada en relación con los últimos seis meses, así como la información contable de los dos últimos años, deberán estar disponibles en tiempo real a efectos de vigilancia y control por parte de la ADM. Una vez transcurrido ese período, dicha información, si ya no está disponible en tiempo real, deberá conservarse, no obstante, durante al menos los cinco años siguientes, garantizando su integridad, su legibilidad y su acceso.

Deberá ser posible realizar consultas específicas sobre esta información en tiempo real, con intervalos determinables por el usuario para cada uno de los componentes del **sistema del concesionario**, con la posibilidad de mostrar, en un plazo máximo de 48 horas, el resultado de las consultas realizadas y de exportar el resultado de estas.

El jugador deberá disponer de una función que le permita autoexcluirse del juego o de uno o varios de los tipos contemplados en el artículo 6, apartado 3, del Decreto legislativo n.º 41, de 25 de marzo de 2024, con la posibilidad de autoexcluirse de forma temporal y permanente. Esta funcionalidad también deberá estar presente en el **sistema de presentación de la oferta de juego**.

El jugador también deberá disponer de una función de revocación de la autoexclusión permanente, que deberá estar disponible no antes de nueve meses después del momento de la autoexclusión. Toda reactivación a petición del jugador una vez transcurridos nueve meses desde la autoexclusión permanente tendrá lugar siete días después del envío de la notificación al concesionario. Una autoexclusión temporal podrá convertirse en permanente a petición del jugador.

La autoexclusión podrá realizarse para un único **concesionario** o para el conjunto de todos los concesionarios. Además de no poder jugar, un jugador autoexcluido no podrá abrir nuevas cuentas ni realizar recargas ni recibir bonificaciones. El **concesionario** solo podrá excluir a las personas físicas que tengan o hayan tenido una cuenta con el propio **concesionario**.

En caso de autoexclusión, deberá garantizarse que, con efecto inmediato, se lleve a cabo la desconexión automática de todas las sesiones activas de usuario al mismo tiempo y que esta autoexclusión se comunique al **sistema centralizado**; siempre deberá garantizarse la finalización de cualquier actividad de juego ya iniciada antes de la

autoexclusión. En cualquier caso, el jugador deberá poder acceder a su cuenta de juego para gestionarla.

No deberá permitirse la creación de una cuenta de juego para un jugador que, en el momento de la solicitud de creación, esté autoexcluido del juego.

El jugador deberá disponer de una funcionalidad que permita imponer autolimitaciones para el juego, dentro de un período que puede ser diario, semanal, mensual o anual, en términos de tiempo (entendido como el tiempo transcurrido entre el inicio y el final de las sesiones del usuario), gastos (entendidos como los importes apostados menos los importes obtenidos y reembolsados), pérdida de dinero (entendida como recargas menos retiradas realizadas) y recargas. Esta funcionalidad también deberá estar presente en el **sistema de presentación de la oferta de juego**. Los límites establecidos no tendrán un valor indeterminado.

Las recargas en la cuenta de juego deberán efectuarse mediante instrumentos de pago que garanticen la trazabilidad de los flujos de efectivo **o, si se lleva a cabo en un establecimiento minorista y dentro del límite semanal total de 100 EUR, en efectivo u otros instrumentos de pago**; las retiradas de la cuenta de juego deberán efectuarse por medio de los instrumentos de pago ya indicados anteriormente por el titular de la cuenta de juego al **concesionario** y ya validada por este último.

Si se superan los límites fijados por el jugador, deberá garantizarse que, con efecto inmediato, se impida toda actividad de juego en todas las sesiones de usuario activas y que se comunique adecuadamente al **sistema centralizado**; deberá garantizarse siempre la realización de cualquier actividad de juego que ya se haya iniciado antes de que se hayan alcanzado los límites fijados por el jugador.

En cualquier caso, el jugador deberá poder acceder a su cuenta de juego para gestionarla y, en su caso, modificar los límites establecidos. Si los límites se cambian a otros más restrictivos, los nuevos valores deberán tener efecto inmediato; en caso contrario, la modificación surtirá efecto a partir del séptimo día siguiente, a menos que la modificación implique parámetros establecidos en el momento de la primera activación de la cuenta, en cuyo caso surtirá efecto a partir del día siguiente.

En caso de autoexclusión del jugador, los valores de autolimitación fijados por el jugador deberán seguir siendo válidos incluso en caso de revocación posterior de la autoexclusión.

Las autolimitaciones adicionales para el juego, distintas de las anteriores, podrán ser fijadas por el **concesionario**; en tal caso, la información deberá notificarse al jugador con al menos siete días de antelación.

El **sistema del concesionario** deberá incluir características para suspender o bloquear el acceso al jugador en los casos previstos en el contrato de cuenta de juego. Estas funcionalidades deberán permitir que los motivos de la suspensión/el bloqueo se almacenen en un registro informatizado.

Durante el período de suspensión/bloqueo, no podrá impedirse que el jugador retire los premios de su cuenta de juego, excepto en los casos en los que el motivo de la suspensión o del bloqueo prohíba tal transacción.

El **sistema del concesionario** no deberá inducir ni obligar al jugador a completar las actividades iniciadas durante el uso del sitio web o de las **aplicaciones**.

## **5. SISTEMA DE JUEGO**

Los **sistemas de juego** deberán agrupar los juegos a que se refiere el artículo 6, apartado 1, del Decreto legislativo n.º 41, de 25 de marzo de 2024, de la siguiente manera:

- 1) apuestas de cuota fija sobre acontecimientos deportivos y no deportivos y apuestas de cuota fija con interacción directa entre los jugadores;
- 2) apuestas sobre acontecimientos simulados;
- 3) apuestas de cuota fija y totalizadores sobre carreras de caballos;
- 4) apuestas deportivas y apuestas totalizadores no hípicas;
- 5) juegos de hípica nacional y quinielas hípicas;
- 6) juegos de habilidad, incluidos los juegos de cartas en los modos de torneo y no torneo, así como los juegos de azar de cuota fija y el bingo a distancia;
- 7) juegos adicionales realizados en modos virtuales o digitales, incluso a través del metaverso.

Podrán ponerse a disposición del jugador simulaciones gratuitas, que no deberán diferir en ningún aspecto y deberán garantizar el mismo comportamiento que aquel en el que se utiliza el dinero, de conformidad con la normativa sobre juegos.

## **6. PLATAFORMA DE JUEGO**

Las **plataformas de juego** en relación con los tipos de juegos que devuelvan un porcentaje de los premios, establecido en la normativa de cada tipo de juego y de las cantidades apostadas, deberán determinar el resultado de las apuestas mediante un generador de números aleatorios (RNG).

El RNG podrá obtenerse utilizando programas de *software* o dispositivos de *hardware* y no deberá residir en **aplicaciones de juego**; se generarán números aleatorios para determinar los resultados de cada apuesta, respetando las propiedades de aleatoriedad, independencia estadística, equivalencia, no reproducibilidad, imprevisibilidad y no deducibilidad; los números aleatorios y los resultados no deberán ser accesibles antes de que sean utilizados por la **aplicación de juego**.

El jugador deberá poder visualizar siempre la última apuesta, cuando así lo prevea el tipo de juego individual, bien mediante una reproducción visual de la apuesta, bien mediante una descripción detallada no gráfica, que contenga al menos la siguiente información:

- a) la fecha y la hora de la apuesta;
- b) el identificador de la apuesta asignado por la ADM, incluido el sello de tiempo;
- c) el resultado final del juego, ya sea gráficamente o a través de un mensaje de texto;
- d) el importe total utilizado y, en su caso, su desglose;
- e) el importe de los posibles premios (incluidos los posibles botes);
- f) los resultados de las fases intermedias de la apuesta.

La reproducción de los partidos jugados en los últimos seis meses, no necesariamente en formato gráfico, deberá garantizarse siempre para el ejercicio de la vigilancia y el control por parte de la ADM.

## **7. APLICACIÓN DE JUEGO**

La restitución de un porcentaje de los importes de los premios (RTP) deberá respetar los límites impuestos por las normas y la normativa sobre juegos.

Los juegos no deberán diseñarse de manera que den a los jugadores la falsa impresión de que tienen más probabilidades de ganar de las que realmente tienen, o les den la impresión, con mayor frecuencia de lo que las reglas del juego permiten naturalmente, de que pueden ganar el máximo premio para inducirles a seguir apostando.

Cada juego deberá ir acompañado de las normas pertinentes (incluidas las especificaciones para el uso de los botes, la indicación del RTP y la determinación de los premios) y de las instrucciones del juego. Estas normas e instrucciones deberán estar siempre a disposición del jugador.

Toda la información (visual, sonora, escrita o icónica) de la **aplicación de juego** deberá estar libre de contenidos obscenos, ilegales u ofensivos.

El nombre de la **aplicación de juego** deberá ser claramente visible para el jugador.

La cantidad de la apuesta (y, en la medida de lo posible, su equivalente en créditos) deberá ser claramente visible para el jugador. Si el juego muestra los créditos del juego, deberá mostrarse al jugador el valor de conversión.

La **aplicación de juego** deberá indicar, en su caso, el importe mínimo y máximo permitido para la apuesta, los premios potenciales y el resultado del juego.

Las apuestas automáticas o las secuencias de apuestas no estarán permitidas sin la aceptación explícita del jugador. En particular, no se permitirá repetir las apuestas anteriores de forma independiente ni que, al término de un período predefinido, sean asumidas por la **aplicación de juego** sin la aceptación explícita del jugador (por ejemplo: repetición de la última apuesta).

Cada **aplicación de juego** solo podrá ser deshabilitada o desactivada en ausencia de actividades de juego.

## 8. SISTEMA DE ACEPTACIÓN DEL JUEGO

El **sistema de aceptación del juego** será el componente del **sistema de juego** vinculado al **sistema centralizado** a través de la **red de telecomunicaciones del concesionario**.

Cuando el **concesionario** utilice **sistemas de juego** de un **concesionario prestador de servicios**, la conexión con el **sistema centralizado** tendrá lugar a través de la **red de telecomunicaciones del concesionario prestador de servicios**.

El **sistema de aceptación del juego** incluirá, como mínimo:

- una interfaz con las **plataformas de juego**,
- una interfaz con el **sistema de cuentas de juego del concesionario**,
- una interfaz con el **sistema centralizado** para cada tipo de juego.

Las interfaces con las **plataformas de juego** deberán ser modulares e independientes para cada **plataforma de juego**.

Las interfaces con el **sistema centralizado** deberán garantizar el cumplimiento de los protocolos de comunicación pertinentes y cada una de ellas deberá ser modular y autónoma.

La interfaz con el **sistema de cuentas de juego del concesionario** de un **concesionario prestador de servicios** también deberá garantizar el diálogo con el **sistema de cuentas de juego del concesionario** que utiliza su **sistema de juego**.

## **9. CONCESIONARIO PRESTADOR DE SERVICIOS**

Cuando un **concesionario prestador de servicios** ponga a disposición de otros **concesionarios** sus **sistemas de juego**, estos deberán estar separados física o lógicamente, en la medida de lo posible en función del tipo de juego. Siempre deberá ser posible aislar los datos relativos a cada **concesionario**.

Excepto cuando la infraestructura del **concesionario prestador de servicios** se construya con soluciones de computación en nube, esta infraestructura no deberá compartirse con otros **concesionarios prestadores de servicios**.



### 10. SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA DE JUEGO (SITIO WEB O APLICACIÓN)

En el sitio web y en la **aplicación** deberá ser claramente visible al menos la siguiente información:

- el nombre, la naturaleza jurídica, el código fiscal, el número de IVA y el domicilio social del **concesionario**,
- el identificador de la concesión,
- el logotipo o la marca del **concesionario**,
- el logotipo de la ADM y el logotipo «juego legal y responsable»,
- la prohibición de juego para los menores,
- los elementos de la oferta de juego, incluidos los elementos que caracterizan cada tipo de juego, como, por ejemplo, el coste de la participación en el juego, los posibles premios y la forma en que se distribuyen, y cómo se gestionan las posibles bonificaciones,
- la normativa sobre juegos y las instrucciones de participación,
- las formas de tratar los casos de mal funcionamiento,
- el horario de apertura del juego,
- los procedimientos y los plazos para el abono de los premios y los reembolsos y para las retiradas de las cuentas de juego,
- los requisitos mínimos para las estaciones de jugadores para la participación en juegos a distancia,
- los datos de contacto del servicio de apoyo al jugador,
- las funcionalidades relacionadas con la autoexclusión del juego y con la autolimitación,
- las preguntas más frecuentes,
- los enlaces a los sitios web institucionales relacionados con el mundo de los juegos y, en particular, con el de la ADM,
- la legislación vigente en materia de juegos a distancia y cualquier otra medida de la ADM relativa a los juegos cubiertos por ella,
- el acto convencional de concesión.

Dentro del sitio web y de las **aplicaciones** también deberá haber, de manera claramente visible y además de la prohibición de juego para los menores, avisos o enlaces que contengan al menos:

- información sobre los posibles riesgos relacionados con el juego y los datos de contacto para la asistencia en caso de problemas de juego,
- información práctica y precisa sobre los juegos, las normas y la probabilidad de ganar,

- una lista de medidas relativas a la protección de los jugadores, con la posibilidad de que el jugador utilice dichas medidas,
- un enlace claro a las condiciones aceptadas por el jugador al acceder al sitio web o a las **aplicaciones** y jugar en estos,
- un enlace claro con las normas de protección de datos personales aplicadas por el **concesionario**,
- un enlace claro al sitio web de la ADM,
- un sistema sencillo, obvio/visible para informar al jugador del derecho a presentar reclamaciones contra el **concesionario**; este sistema deberá incluir un enlace al portal de notificación de la ADM.

Siempre deberá estar disponible en el sitio web y en la **aplicación** para cada juego de habilidad, incluidos los juegos de cartas en los modos de torneo y no torneo, así como los juegos de azar de cuota fija y el bingo a distancia, información final sobre períodos iguales a cada mes natural del importe de los premios concedidos a los jugadores en relación con el cobro.

En el sitio web y en la **aplicación** siempre deberá disponerse de un servicio de apoyo para las cuestiones relacionadas con el acceso a los juegos y el uso de contenidos.

El sitio web y las **aplicaciones** deberán desarrollarse en italiano, excepto en el caso de los términos técnicos de uso común.

Cualquier funcionalidad de *software* necesaria para el correcto funcionamiento del sitio web y las **aplicaciones** que se instalen en los dispositivos del jugador evitarán la pérdida, el deterioro, el robo o el comprometimiento de los datos y reducirán los riesgos derivados de las amenazas provenientes de códigos maliciosos, garantizando una conexión exclusiva con los componentes del **sistema del concesionario**.

## 11. RED TELEMÁTICA DE CONEXIÓN PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

La **red telemática de conexión**, cuyas conexiones deberán ser en nombre del **concesionario**, deberán basarse en soluciones tecnológicas normalizadas de mercado ofrecidas por los operadores de telecomunicaciones y aplicar tecnologías de seguridad capaces de garantizar la integridad y la confidencialidad de los datos intercambiados, asegurando al mismo tiempo la continuidad del servicio durante las operaciones de juego, en cualquier circunstancia, con independencia de la carga sobre el **sistema del concesionario**.

El diálogo entre el **sistema del concesionario** y el **sistema centralizado** vendrá determinado por los protocolos de comunicación definidos y puestos a disposición por la ADM.

Si, para el diálogo entre los componentes del **sistema del concesionario**, se utilizan protocolos de comunicación sujetos a derechos de propiedad, estos tendrán características similares a las requeridas para la transferencia de información sobre la **red telemática de conexión**.

Las especificaciones de conexión entre el equipo periférico y la ubicación del **sistema centralizado**, actualmente, se basan en redes específicas Lan-to-Lan FastEthernet de hasta 100 Mbps, en las que los puertos Ethernet o FastEthernet están disponibles en conmutadores de capa 3, o en una conexión VPN en internet vinculada al uso de tecnologías específicas. Las conexiones realizadas estarán vinculadas a la compatibilidad con los sistemas informáticos del **sistema centralizado** y deberán ser redundantes para garantizar un diálogo constante y continuo entre los sistemas implicados.

Cuando se disponga de una conexión al sistema de conectividad pública, esta conexión solo podrá utilizarse para apuestas sobre carreras hípcas, para el intercambio de información hacia y desde el **sistema centralizado**. La restricción de este tipo de conexión con el territorio nacional italiano no se verá afectada.

La **red telemática de conexión** deberá ser objeto de un seguimiento continuo para estar protegida de las amenazas externas, manteniendo la seguridad de los sistemas y las aplicaciones que utilizan la red, incluida la información en tránsito, que deberá protegerse para evitar transmisiones incompletas, errores de encaminamiento y ciberataques de cualquier tipo, así como garantizar la integridad y la confidencialidad de los mensajes intercambiados.

La aplicación de las funcionalidades necesarias para la explotación y el cobro de juegos a que se refiere el Decreto legislativo n.º 41, de 25 de



marzo de 2024, implicará un intercambio continuo de información, en tiempo real, entre el **sistema del concesionario** y el **sistema centralizado**, a través de una red de transmisión de datos que se utilizará exclusivamente para la explotación de los propios juegos. A tal fin, el **concesionario** deberá:

1. transmitir al **sistema centralizado**, cuando así lo disponga el tipo de juego individual, información preparatoria para el cobro del juego de conformidad con los protocolos de comunicación de cada tipo de juego;
2. cobrar, en tiempo real, las apuestas a través de su **red telemática de conexión**;
3. transmitir, en tiempo real, al **sistema centralizado** los datos del juego para obtener el código único para la validación del recibo de participación o del derecho a participar;
4. realizar movimientos en la cuenta de juego del jugador, una vez recibida por el **sistema centralizado** del código único obtenido al validar el recibo de participación o el derecho a participar, mediante el cobro de la apuesta o del importe apostado, incluido cualquier importe de bonificación utilizado por el jugador;
5. transmitir al **sistema centralizado**, cuando así lo disponga el tipo de juego individual, la información necesaria para definir el estado de las apuestas de conformidad con los protocolos de comunicación para cada tipo de juego;
6. realizar movimientos en la cuenta de juego del jugador, tras el resultado positivo de una verificación por parte del **sistema centralizado** de las apuestas ganadoras o pendientes de reembolso, mediante el pago de los premios o los reembolsos y el abono de estos, incluido cualquier importe de bonificación ganado por el jugador;
7. realizar movimientos en la cuenta de juego del jugador, en caso de depósito, retirada, asignación de bonificaciones y ajustes en la cuenta de juego solo después de la recepción por el **sistema centralizado** del resultado positivo de la solicitud de almacenamiento;
8. transmitir al **sistema centralizado**, en todos los casos de movimiento de la cuenta de juego de jugadores, el saldo de la cuenta de juego con prueba de la cuota de bonificación.

Cuando el **concesionario** utilice uno o varios **sistemas de juego** puestos a disposición por un **concesionario prestador de servicios**, las actividades mencionadas en los puntos 1, 2, 3 y 5 serán realizadas

por el **concesionario prestador de servicios**. Para todas las demás actividades, la información necesaria para llevarlas a cabo, si está en posesión del **concesionario prestador de servicios**, deberá ser transmitida por este último al **concesionario**.

La transmisión de la información deberá efectuarse de conformidad con los protocolos de comunicación definidos y puestos a disposición por la ADM, que establecen el tipo de datos transmitidos al **sistema centralizado** (relativos tanto a los distintos tipos de juego como al **sistema de cuentas de juego del concesionario**), la estructura de los mensajes de aplicación y los niveles de transferencia utilizados para la comunicación, así como las normas de seguridad adoptadas.

Para garantizar la autenticación, la confidencialidad y la integridad de los datos contenidos en los mensajes intercambiados entre el **sistema del concesionario** y el **sistema centralizado**, los propios mensajes deberán respetar los mecanismos de seguridad y las modalidades de utilización establecidos en los protocolos de comunicación.

## 12. SISTEMA DE CUENTAS DE JUEGO DEL CONCESIONARIO

El registro de un jugador para abrir una cuenta de juego estará supeditado a la comunicación al **sistema centralizado** de los datos de identificación del jugador y del código único de identificación de la cuenta de juego, así como a la validación por la ADM. Dicha cuenta de juego solo se activará una vez que el jugador haya confirmado la recepción del código único de identificación, el establecimiento de sus credenciales de acceso y la configuración por el propio jugador de los parámetros de autolimitación del juego que, en la fase de activación inicial, no podrán prever más de tres horas al día (entendido como el tiempo transcurrido entre el inicio y el final de las sesiones de usuario), gastos superiores a 100 EUR diarios (entendido como los importes apostados menos los importes ganados y reembolsados) ni importes de recarga de más de 200 EUR diarios.

En el **sistema de cuentas de juego del concesionario** solo podrá registrarse una cuenta de juego para cada jugador.

Las cuentas de juego de jugadores de entre dieciocho y veinticuatro años deberán incluir necesariamente, en la fase de activación inicial, límites máximos de recarga no superiores a 50 EUR por día, plazos máximos que no excedan de dos horas diarias (entendidos como el tiempo transcurrido entre el inicio y el final de las sesiones de usuario) y gastos que no excedan de 50 EUR diarios (entendidos como los importes apostados menos los importes ganados y reembolsados).

El **sistema de cuentas de juego del concesionario** deberá incluir técnicas de autenticación multifactor como único mecanismo para acceder a las cuentas de juego.

Una vez que el jugador haya accedido a la cuenta de juego, se mostrarán la fecha y la hora, expresada en horas-minutos-segundos, del último acceso.

En todos los casos en los que el **concesionario** considere que se ha realizado un intento no autorizado de acceder a la cuenta de juego del jugador, deberá notificárselo al propio jugador de la manera más adecuada para evitar el uso fraudulento de dicha cuenta.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario** deberá ofrecer al jugador la posibilidad de solicitar el cierre de su cuenta de juego. Las cantidades depositadas en la cuenta de juego, incluidas las que puedan abonarse tras el cierre de la cuenta, deberán abonarse al jugador en la forma y en los plazos establecidos por la legislación vigente.

El acceso del jugador a una cuenta de juego cerrada no deberá permitir recargas o actividades de juego.

No se permitirá el acceso a cuentas de juego que no hayan estado activas durante tres años.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario** deberá tener funcionalidades para la gestión de los instrumentos de pago.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario**, tras la asignación del identificador único de apuesta por el **sistema centralizado**, contabilizará en la cuenta de juego del jugador los cargos pertinentes y los eventuales abonos en caso de premios o reembolsos, así como todos los demás elementos de identificación de la apuesta.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario**, para cada cuenta de juego, deberá garantizar que se almacene al menos la siguiente información, incluidos los datos de cada transacción:

- las recargas,
- el abono de los premios y los reembolsos,
- el adeudo de las apuestas o el importe apostado,
- las retiradas,
- el total de las bonificaciones,
- las bonificaciones para cada tipo de juego, cuya suma deberá coincidir con la bonificación total.

Todos los elementos enumerados constituirán conjuntamente el saldo del jugador.

Los importes solicitados por el jugador en la fase de retirada no podrán incluir importes relativos a bonificaciones.

Las bonificaciones concedidas por el **concesionario** solo podrán utilizarse para actividades de juego.

El **concesionario** deberá poner a disposición del jugador, de forma fácilmente accesible, el estado de utilización de la bonificación y los requisitos de juego necesarios para cumplir las condiciones de utilización de esta.

Los créditos relativos a los premios o a los reembolsos deberán contabilizarse en el plazo de una hora a partir de la certificación oficial de la materialización del hecho que haya dado lugar al premio o al reembolso, o en el plazo de una hora a partir del momento en que el jugador solicite las cantidades disponibles relativas a los derechos de participación adquiridos, salvo disposición en contrario de la normativa específica relativa a los juegos individuales.

Los importes solicitados por el jugador en la fase de retirada deberán estar disponibles a más tardar siete días después de la solicitud y con una fecha de valor equivalente a la de la solicitud de los importes que el jugador haya solicitado retirar de la cuenta de juego, salvo disposición en contrario de la normativa específica relativa a los juegos individuales.

El **concesionario** será el responsable de la correcta contabilización y puesta a disposición del jugador de la forma acordada a más tardar siete días después de la solicitud de retirada y con una fecha de valor equivalente a la de la solicitud de los importes que el jugador haya solicitado retirar de la cuenta de juego, salvo disposición en contrario de la normativa específica relativa a los juegos individuales; también garantizará una información clara y transparente sobre las modalidades y los plazos de los procedimientos de retirada en su sitio web y en cualquier otro sitio web y canal a distancia utilizados.

Para las operaciones de recarga y retirada solo se utilizarán instrumentos de pago que garanticen la trazabilidad de los flujos de efectivo y a nombre del titular de la cuenta de juego. **Cuando se lleven a cabo en un establecimiento minorista y dentro del límite semanal total de 100 EUR**, podrán realizarse operaciones de recarga **en efectivo o con otros instrumentos de pago**.

**Además de almacenar los datos del instrumento de pago utilizado, el sistema de cuentas de juego del operador deberá disponer de mecanismos de control para evitar que se supere el límite de 100 EUR semanales.**

Deberán adoptarse medidas técnicas relativas a la geolocalización de las direcciones IP de los dispositivos utilizados por los distintos jugadores; deberá evitarse el acceso a sitios web o a las **aplicaciones** gestionados directamente por el **concesionario** o a través de empresas matrices, filiales o asociadas que ofrezcan servicios de juego distintos de los permitidos por la **ADM**; deberá excluirse para los usuarios residentes en Italia la oferta de juegos a que se refiere el artículo 2, apartado 1, letras a) a f), a través de sitios web distintos de los explotados por el **concesionario** de conformidad con las disposiciones de la **concesión**, incluso si están gestionados por el **concesionario** directamente o a través de empresas matrices, filiales o asociadas.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario** deberá poner inmediata y automáticamente a disposición del jugador un registro de las operaciones realizadas en relación con un período mínimo de treinta días o, en el caso de las solicitudes de plazos más largos, el **concesionario** deberá facilitar esta información en el plazo fijado por





el propio **concesionario**. Dicho informe incluirá, por orden cronológico, los siguientes elementos mínimos para cada operación realizada:

- un sello de tiempo de la operación realizada,
- el tipo de juego,
- la causa de la operación realizada,
- el importe de la apuesta,
- el importe de los posibles premios o reembolsos,
- el identificador único del recibo de participación o del derecho a participar expedido por el **sistema centralizado**,
- la información relativa a las operaciones de recarga,
- la información relativa a las operaciones de retirada,
- la información sobre las bonificaciones concedidas,
- cualquier otra información pertinente para la aclaración de la operación realizada.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario** deberá:

- mantener un registro del sistema que contenga todos los números de autorización expedidos por los operadores de servicios tras la aprobación de la transacción,
- tener funcionalidades capaces de identificar automáticamente las cuentas de juego que no han estado activas durante tres años y los importes que deberán transferirse al Tesoro Público, procurando comunicar esta información al mismo tiempo al **sistema centralizado**,
- llevar un registro informatizado de las transacciones de las cuentas de juego, almacenando toda la información siguiente, a la que también podrá accederse a través de herramientas de notificación sencillas:
  - los datos sobre la identidad del jugador (incluidos los resultados de la verificación de la identidad del jugador),
  - los datos de la cuenta de juego y el saldo actualizado,
  - las modificaciones en los datos de las cuentas de juego, incluidos los instrumentos de pago asociados,
  - el consentimiento para el uso de datos personales con arreglo a la legislación en materia de privacidad,
  - las autolimitaciones impuestas por el propio jugador desde el registro,
  - las autoexclusiones impuestas por el jugador desde el registro,

- los datos de las cuentas de juego anteriores en poder del jugador, incluidos los motivos del cierre,
- el historial de las recargas/retiradas,
- el historial de las apuestas con información al menos sobre el tipo de juego, la apuesta realizada, el importe de las apuestas y los premios o reembolsos correspondientes.

El **sistema de cuentas de juego del concesionario** deberá ser capaz de generar los siguientes informes a través de herramientas de notificación:

- una lista de todas las cuentas de juego en una fecha determinada que podrá establecerse mediante la herramienta de notificación; el resultado de esta lista deberá incluir información sobre el estado de la cuenta de juego (abierta, cerrada, suspendida o no activa durante tres años) y cualquier fecha de cambio de estado, el nombre, el apellido, el número de identificación fiscal, el identificador de jugador y la fecha de registro,
- una lista de todas las cuentas de juego, en una fecha determinada que podrá establecerse mediante la herramienta de notificación, cuando una o varias recargas, retiradas o ganancias del jugador superen un determinado límite. El límite deberá estar relacionado con transacciones individuales, así como para todas las transacciones, durante un período definido por el usuario.