

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 58 DEL GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL
SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 24 DEL GRUPO JUNTS PER CATALUNYA**

Precepto que se modifica:

Se modifica el tercer apartado del artículo 13.

Texto que se propone

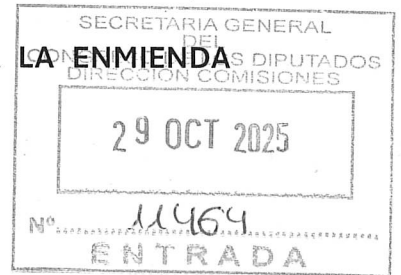
3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días hábiles a la clientela para su subsanación. Será a partir de la subsanación cuando se inicie el plazo de resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia. **En caso de no subsanación por parte de la clientela de la consulta, reclamación o incidencia se considera resuelta.**



[Signature]
Grupo P. SUMAR

[Signature]
G.P. Repsol

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 60 DEL GP XXXXXXXX A LA ENMIENDA
NÚMERO 176 DEL GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR**



Precepto que se modifica:

Se introduce nueva Disposición final cuarta, renumerando las actuales disposiciones finales cuarta y quinta, como quinta y sexta.

Texto que se propone

«Disposición final Cuarta. Modificación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Uno. Se da nueva redacción al apartado 2 del artículo 7, se añaden dos nuevos apartados que serán el 3) y el 4) y se renumeran los antiguos apartados 3) y 4), pasando los apartados 3) y 4) a ser los apartados 5) y 6):
Apartado 2.

2) Reglamentariamente se establecerán las condiciones que se incluirán en los respectivos títulos habilitantes de la autorización de la actividad publicitaria, de promoción y de patrocinio y sus límites. Estos límites podrán atender a las características estructurales del canal de difusión de la actividad publicitaria y se orientarán a la protección de la salud de las personas, con especial atención a la infancia, a la juventud, a las personas inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y a los colectivos vulnerables a esta actividad.

Particularmente, podrán referirse a los siguientes aspectos:

- a) El envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico, postal o por cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente, que sólo será posible si ha sido previamente autorizado por su destinatario.
- b) A las actividades de promoción que tengan por objeto la captación o conservación de usuarios, pudiendo limitarse el alcance y condiciones de realización.
- c) A la actividad de patrocinio en acontecimientos deportivos o en otros acontecimientos de naturaleza competitiva similares que sean objeto de apuestas.
- d) A los supuestos y condiciones en los que podrá prohibirse la aparición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública en las comunicaciones comerciales.
- e) A las restricciones aplicables en función de las condiciones estructurales del canal de difusión publicitaria, prestando particular atención a las comunicaciones comerciales que se realicen en servicios de la sociedad de la información, tales

12 cent.

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (121/000012)

como servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma y redes sociales. La difusión de comunicaciones comerciales de operadores de juego sólo podrá hacerse en servicios de la sociedad de la información que dispongan de instrumentos para evitar que esas comunicaciones se dirijan a menores de edad.

f) La inserción de carteles publicitarios de actividades de juego en los lugares en que se celebren acontecimientos cuyos resultados sean objeto de apuestas o loterías.

3) En todo caso, la publicidad de las actividades de juego deberá respetar las siguientes condiciones:

El uso efectivo de las promociones ofertadas por los operadores sólo se podrá realizar por aquellos de sus clientes que, de forma acumulada:

- i) Tengan una cuenta de juego abierta durante, al menos, 30 días.
- ii) Hayan sido verificados documentalmente.

4) Tendrán la condición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública aquellos sujetos que gocen de un amplio reconocimiento por la sociedad en su conjunto o, en su caso, por determinados colectivos cualificados en atención a preferencias, aficiones, intereses, profesiones, o cualquier otro criterio que los singularice como colectivo.

Dos. En la disposición derogatoria de la norma de introducción debe preverse la introducción de una disposición derogatoria del siguiente tenor: Disposición derogatoria XXXX.

Derogación normativa. «Queda derogado el artículo 17.4 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.»

Tres. Se modifica el párrafo f) y se añade un párrafo g) en el artículo 10.5, que queda redactado como sigue:

«f) Colaborar en la lucha contra el fraude mediante la elaboración y aplicación de un manual de prevención de lucha contra el fraude que incluya una descripción de los procedimientos y medidas implementados para la identificación de los diferentes escenarios de fraude y su tratamiento. A estos efectos los operadores sólo podrán aceptar medios de pago nominativos y de titularidad del participante. Los operadores deberán informar a la autoridad encargada de la regulación del juego sobre las operaciones detectadas como fraudulentas y sobre la identidad de los jugadores que participen en ellas. No se requerirá el consentimiento del interesado para el tratamiento de datos que resulte necesario para el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones previstas en este párrafo esta letra.

g) Disponer de una o varias cuentas corrientes en **entidades de crédito** en España **a nombre del operador** en las que ingresarán los saldos de los jugadores destinados a la participación en los juegos, incluyendo tanto los depósitos realizados como los premios obtenidos. Las cuentas serán exclusivas y diferenciadas del resto de cuentas de las que pudiera disponer el operador para su

12 cent.

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (121/000012)

funcionamiento operativo, no pudiendo realizarse sobre ellas ningún acto de disposición de los importes depositados para fines distintos al desarrollo ordinario de los juegos.»

Cuatro. Se modifica el apartado 2) del artículo 15), que queda redactados en los siguientes términos:

«Artículo 15. Derechos y obligaciones de los participantes en los juegos.

2. Los participantes en los juegos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Identificarse ante los operadores de juego en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- b) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los participantes, se establezcan en las órdenes ministeriales que se aprueben de conformidad con el artículo 5 de esta Ley.
- c) No alterar el normal desarrollo de los juegos.
- d) Utilizar medios de pago nominativos que sean de su titularidad.»

Cinco. Se modifica el artículo 16.1, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 16. Homologación de los sistemas técnicos de juego.

1. Las entidades que lleven a cabo la organización, explotación y desarrollo de juegos regulados en esta Ley dispondrán del material software, equipos, sistemas, terminales e instrumentos en general necesarios para el desarrollo de estas actividades, debidamente homologados. Los proveedores adoptarán las medidas necesarias para garantizar que sus productos y servicios, incluyendo sus plataformas, software de juegos y el resto de elementos del sistema técnico, no son ofrecidos en territorio español por terceros no titulares de la correspondiente licencia. Las componentes del sistema técnico de juego que implementan la plataforma de juego, el software de juego y los sistemas agregadores de juegos mediante proveedores externos solo podrán ser homologados o autorizados si los proveedores están debidamente inscritos en el Registro de Proveedores de Juego.»

Seis. Se añade un párrafo d) al artículo 22.1, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 22. Los Registros del sector del juego.

1. La Comisión Nacional del Juego constituirá, bajo su dependencia y control, los siguientes Registros de ámbito estatal: [...]

d) El Registro de Proveedores de Juego, en el que se inscribirán los datos de las personas físicas o jurídicas que presten los servicios o proporcionen los componentes propios de los sistemas técnicos de juego a operadores de juego, con la finalidad de hacer efectiva la prohibición de que estos servicios o componentes sean ofrecidos en territorio español por terceros no titulares de la correspondiente licencia.»

12 cont.

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (121/000012)

Siete. Se modifica el párrafo o del artículo 40, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 40. Infracciones graves.

Son infracciones graves:

o) Prestar servicios de plataforma de juego, software de juego o sistemas de agregadores de juegos a empresas que organizan, celebran o explotan actividades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley en territorio español careciendo del título habilitante correspondiente.»

Ocho. Se modifica el apartado 2 del artículo 47, que queda redactado del siguiente modo:

«2. La Comisión Nacional del Juego podrá adoptar medidas cautelares o definitivas para que se interrumpan las actividades de juego ilegal realizadas por operadores de juegos mediante servicios de la sociedad de la información o para retirar determinados contenidos o promoción de actividades que constituyan o estén relacionadas con la actividad del juego ilegal.»

Nueve Se introduce una disposición transitoria en los siguientes términos:

«Disposición transitoria décima. Régimen transitorio de adaptación al cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 15.2.d) de.

1. Los jugadores que estuvieran registrados en el sistema de juego de un operador con anterioridad a la entrada en vigor de la obligación previstas en el artículo 15.2.d) y no hubieran establecido en sus registros de juego medios de pago nominativos de su titularidad dispondrán de un plazo de seis meses contados desde la entrada en vigor para realizar los cambios oportunos. Durante ese período de tiempo podrán continuar depositando fondos con los medios de pago que tuvieran establecidos, así como participando en los juegos ofrecidos por el operador, pero no podrán retirar los premios que hubieran obtenido.

2. Transcurrido el período transitorio de seis meses sin que se hubiera verificado el cumplimiento de esta obligación, los operadores resolverán el contrato unilateralmente y notificarán este hecho a la Dirección General de Ordenación del Juego. En estos casos, los operadores procederán a la devolución de los saldos existentes, incluyendo los premios que no hubieran sido pagados por aplicación de lo previsto en el párrafo anterior, todo ello sin perjuicio de las obligaciones que resulten de aplicación en materia de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo previstas en la normativa vigente. 3. Los operadores de juego dispondrán del mismo período transitorio de seis meses para realizar las adaptaciones que requieran sus sistemas técnicos de juego»

DEL GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA, EL GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO Y EL GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO A LA ENMIENDA 142 DEL GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR



Se propone la siguiente enmienda transaccional al apartado cuarto del artículo 16 del Proyecto de Ley por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela

i) Modificación del artículo 16.4

“3. En los casos en los que el servicio de atención a la clientela se preste por el canal telefónico, dicho servicio tendrá un código numérico específico y diferenciado del código utilizado para prestar servicios comerciales a través del canal telefónico, que también será específico para estos servicios.

4. Deberán bloquearse por parte del operador que recibe la llamada las llamadas de servicios de comunicación vocal provenientes de números de tarifas especiales o inteligentes atribuidos a servicios distintos de los previstos en el apartado anterior.

De igual modo, el operador que origina o reciba la llamada bloqueará por iniciativa propia, o cuando así sea solicitado por la autoridad competente, cualquier comunicación vocal dirigida desde un número de teléfono del que hubiera indicios de originar llamadas comerciales sin código numérico específico **o sin cumplir con lo previsto en el apartado 1 artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.**

A tal efecto, los operadores deberán elaborar sistemas y procedimientos técnicos que permitan identificar de forma objetiva y razonable las llamadas comerciales identificadas en el párrafo anterior. Su utilización requerirá autorización expresa mediante resolución motivada dictada por dicha Secretaría de Estado.

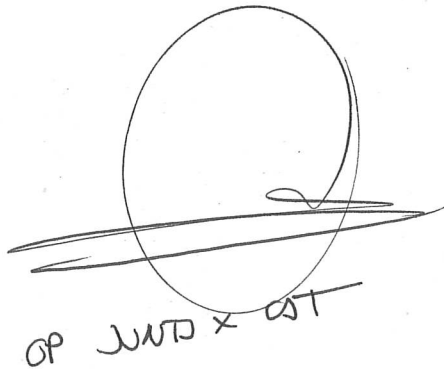
Una vez autorizados, el cumplimiento de estos criterios técnicos permitirá a los operadores proceder al bloqueo de la transmisión del tráfico irregular identificado, sin necesidad de nueva autorización individual, siempre que se notifique dicha actuación en el plazo máximo de dos días hábiles a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales y, en su caso, a los operadores o proveedores afectados, aportando la información que justifique la medida adoptada.

ii) Modificación de la Disposición transitoria única

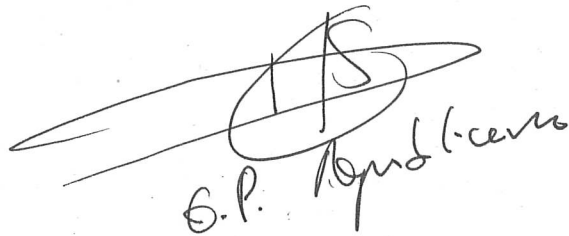
13 cont.

3. Los operadores afectados por el ámbito de aplicación del artículo 16.4 de esta ley notificarán a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de esta ley los criterios empleados para la detección del tráfico irregular identificado en dicho apartado”.

4. En el caso de las empresas comercializadoras de luz, gas y de servicios telefónicos referidas en el artículo 2.1, las estipulaciones previstas en el artículo 14.2, 16.2, 16.3 y 16.4 de la presente ley no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no alcance **la empresa prestadora del servicio o grupo de empresas al que pertenezca** una cuota del mercado nacional del 5%. A tales efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia presentará anualmente, antes del mes de marzo de cada año, un informe analizando las cuotas de mercado de los sectores de la comercialización de luz y gas en el ejercicio anterior.



Handwritten signature and stamp. The signature is a large, stylized 'O' with a horizontal line through it. Below the signature, the text 'OP JUNT X CT' is written.



Handwritten signature and stamp. The signature is a large, stylized 'S' with a horizontal line through it. Below the signature, the text 'S.P. República' is written.



Handwritten signature and stamp. The signature is a large, stylized 'G' with a horizontal line through it. Below the signature, the text 'GPP' is written.