

Este sitio contiene toda la información y [formularios de solicitudes](#) que una empresa de juegos de azar electrónicos necesitan para fundamentar su decisión de radicarse en Alderney.

La Comisión de Control del Juego de Alderney (Alderney Gambling Control Commission, AGCC) fue establecida en mayo 2000. La Comisión, constituida por su Presidente y tres miembros, es un organismo independiente y no político que regula los juegos de azar electrónicos en nombre de las autoridades de States of Alderney. La Comisión garantiza que sus conceptos reguladores y supervisores se ajustan las más altas normas internacionales.

En las opciones de menú superiores encontrará información adicional acerca de las funciones y responsabilidades de la AGCC y del proceso de solicitud de licencias, así como información relativa a los titulares de nuestras licencias y a la protección de los jugadores.

Las Islas Anglonormandas, o Islas del Canal, son dependencias autónomas de la Corona británica, aunque no son parte del Reino Unido ni de la Unión Europea. Las Islas Anglonormandas están reconocidas como uno de los principales centros financieros extraterritoriales, y en los últimos años se han establecido como centros de excelencia del comercio electrónico.

Alderney, la tercera en tamaño de las Islas Anglonormandas y una de las que constituyen la jurisdicción de Guernsey, está situada a unos 8 km de Francia y a aproximadamente 90 km de Inglaterra. Tiene su propio gobierno, legislatura y legislación societaria, y aplica las mismas leyes modernas de banca, seguros e inversiones que Guernsey. La Comisión de Servicios Financieros de Guernsey (Guernsey Financial Services Commission) es un organismo responsable de garantizar la buena regulación del sector financiero de Guernsey y Alderney. Alderney está sujeta a las normas de la legislación tributaria de Guernsey.

La ley permite a los titulares de licencias de Alderney aprovechar las modernas instalaciones de alojamiento y las fiables redes de telecomunicaciones de Alderney y Guernsey. La red de telecomunicaciones de Alderney y Guernsey ofrece enlaces fiables de alta capacidad con el Reino Unido, Europa, EE.UU. y Asia.

Acerca de nosotros

La Comisión de Control del Juego de Alderney (Alderney Gambling Control Commission, en adelante “la Comisión”) fue establecida en mayo de 2000 con ajuste a la Ley de Juegos de Azar de Alderney (Gambling (Alderney) Law) de 1999, modificada, que puede consultarse en

<http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/1999%20Law,%20as%20amended.doc>

La Comisión regula los juegos de azar electrónicos en nombre de las autoridades de States of Alderney, y está formada por el Presidente y tres miembros. Es un organismo independiente y no político. La Comisión garantiza que sus conceptos reguladores y supervisores se ajustan las más altas normas internacionales.

La Comisión mantiene un diálogo permanente con otros organismos reguladores a nivel internacional. Es miembro del Gaming Regulators European Forum (GREF) y de la International Association of Gaming Regulators (IAGR). Además, la Comisión trabaja en estrecha colaboración con otros organismos de orden público, en especial en la regulación del juego y la prevención de delitos financieros.

La Comisión tiene como tarea establecer y sostener un sector de juegos de azar electrónicos justo y honesto, libre de influencias criminales y explotación.

Solicitantes

Según lo estipulado por la Ordenanza de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Ordinance) de 2006, pueden presentarse a la Comisión solicitudes para los siguientes tipos de licencias y certificados:

- Una licencia integral de juegos de azar electrónicos (Full eGambling);
- Un certificado de asociado (Associate);
- Un certificado de alojamiento (Hosting);
- Una licencia de juegos de azar electrónicos de uso restringido (Restricted Use eGambling); y
- Un certificado individual principal (Key Individual).

El Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Regulations) de 2006 especifica en qué formularios deben presentarse las solicitudes de las licencias y certificados antes mencionados; la información que debería contener; los formularios en que deben invitarse las representaciones; la manera en que la Comisión y sus inspectores investigarán y evaluarán la solicitud; los temas que considerará la Comisión para tomar sus decisiones; y la manera en que sus conclusiones serán notificadas a los solicitantes.

Además de lo antedicho, el Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos de 2006 define las cuantías que deberán depositar periódicamente los solicitantes de tales licencias o certificados; cómo se aplicarán los fondos excedentes depositados en la Comisión que no se utilicen; e información relativa a los costes incurridos por la Comisión.

INTRODUCCIÓN

La información relativa a la solicitud inicial, las condiciones para la expedición de licencias, las modificaciones y entrega de las mismas, las suspensiones, revocaciones y otras sanciones relacionadas con una licencia integral de juegos de azar electrónicos (Full eGambling) están detalladas en la Parte I del Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Regulations) de 2006, que puede consultarse en <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part1.pdf>

OBJETO DE LA LICENCIA

Una licencia integral de juegos de azar electrónicos permite a su titular realizar las transacciones de juegos de azar previstas en la Sección 28 de la Ordenanza de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Ordinance) de 2006, cuya definición es toda transacción que implique cualquier forma de apuestas, juegos y afines, y participación en cualquier lotería.

PROCESOS DE SOLICITUD DE LICENCIA Y DE LANZAMIENTO

FASE 1: SOLICITUD DE LICENCIA

Paso 1: Constitución de una sociedad radicada en Alderney y petición de que se publique un Aviso de solicitud (Notice of Application) de una licencia integral de juegos de azar electrónicos (Full eGambling) en el Boletín Oficial de Alderney (Alderney Gazette), tal y como lo prevé la Regla 3, y en el formulario estipulado en la Parte II del Apéndice 1, del Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Regulations) de 2006 de Alderney.

Paso 2: La sociedad registrada en Alderney presenta la solicitud al Funcionario de licencias (Licensing Officer), consistente en lo siguiente:

- Una copia firmada del Formulario de solicitud (**Application Form**) previsto en el Apéndice 1 Parte 1 del Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos;
- Pago a la AGCC del **depósito inicial del importe para investigación**, 10.000 £, dispuesto en la Regla 2. El Funcionario de licencias facilitará los datos de la cuenta en que debe depositarse; y
- Presentación ante el Funcionario de licencias de una copia del **Aviso de solicitud (Notice of Application)**, publicado en el Boletín Oficial de Alderney (Alderney Official Gazette), según lo dispone la Regla 3, que se publicará en el sitio web de la Comisión, según lo previsto en la Regla 4.

Paso 3: Tras recibir la solicitud, el Inspector Jefe (Chief Inspector) celebrará una reunión con la sociedad solicitante para explicar detalladamente:

- El plan comercial;

- Posible asociados empresariales y ejecutivos, incluyendo proveedores de software externos;
- Las personas jurídicas participantes en la solicitud; y
- Las personas que presentarán las solicitudes de certificados individuales principales (Key Individual). Estos formularios están incluidos en el Apéndice 5 Parte 1 del Reglamento.

Paso 4: Evaluación de la solicitud con arreglo a los criterios previstos en las Reglas 6 y 7.

Paso 5: La decisión de la Comisión relativa a la solicitud será con arreglo a la Regla 15.

Paso 6: Suponiendo que la solicitud sea aceptada, expedición de la licencia integral de juegos de azar electrónicos.

Paso 7: Pago de la tasa anual de licencia en el plazo de 7 días a contar desde la expedición de la licencia, según lo previsto en la Sección 8 de la Ordenanza de 2006. El Funcionario de licencias facilitará los datos de la cuenta en que deba depositarse.

FASE 2: PREPARATIVOS DEL LANZAMIENTO

Paso 1: Homologación del Sistema de control interno (Internal Control System, ICS)

- Presentación ante el Funcionario de licencias de una solicitud de homologación del ICS en el formulario especificado por el Apéndice 6 Parte 1;
- Para ayudar a los solicitantes y titulares de licencias a preparar el ICS, pueden solicitarse las directrices y normas al Funcionario de licencias; y
- Homologación del ICS. Es importante destacar que la AGCC prefiere un método interactivo para la homologación del ICS.

Los requisitos operativos pueden consultarse en <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part6.pdf>

Paso 2: Homologación de los equipos de juegos

- Presentación ante el Funcionario de licencias de una solicitud de homologación de los equipos de juegos en el formulario especificado por el Apéndice 6 Parte III del Reglamento;
- Evaluación de los equipos de juegos por la Inspección. Para evaluar los equipos de juegos, el Inspector podrá consultar a terceros;
- Homologación de los equipos de juegos en el formulario especificado por el Apéndice 6 Parte IV del Reglamento.

Los requisitos operativos pueden consultarse en <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part6.pdf>

Paso 3: La Comisión expide al titular de la licencia una carta de aprobación para comenzar sus operaciones comerciales.

Nota: Para agilizar el lanzamiento, las Fases 1 y 2 podrán efectuarse simultáneamente. Del mismo modo, los Pasos 1 y 2 de la Fase 2 podrán ejecutarse simultáneamente.

INTRODUCCIÓN

La información relativa a la solicitud del certificado inicial, las condiciones para su expedición, las modificaciones y entrega del certificado, las suspensiones, revocaciones y otras sanciones relacionadas con un Certificado de asociado (Associate Certificate) están detalladas en la Parte II del Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Regulations) de 2006, que puede consultarse en <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part2.pdf>

OBJETO DEL CERTIFICADO DE ASOCIADO

Un Certificado de asociado (Associate Certificate), expedido en virtud de la Sección 7 de la Ordenanza de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Ordinance) de 2006, hace constar que la Comisión certifica que el asociado, durante la vigencia del certificado, es una persona idónea y adecuada para asociarse con las actividades del titular de una licencia de juegos de azar electrónicos (eGambling).

Por consiguiente, una persona que desee proporcionar equipos de juegos de azar al titular de una licencia de Alderney y que desee demostrar que es una persona idónea y adecuada para asociarse con ella, debería solicitar un Certificado de asociado (Associate Certificate).

Los equipos para los juegos de azar electrónicos suministrados por el titular de un Certificado de asociado, aprobados en consecuencia por la Comisión, serán endosados al dorso de dicho certificado, tal y como lo estipula el Apéndice 2 Parte II del Reglamento.

PROCESO DE SOLICITUD

Paso 1: El interesado presenta una solicitud al Funcionario de licencias (Licensing Officer), consistente en lo siguiente:

- El formulario de solicitud previsto en el Apéndice 2 Parte I del Reglamento;
- El depósito inicial del importe para investigación, 5.000 £, previsto en la Regla 52;

Nota: El solicitante de un Certificado de asociado no está obligado a constituir una sociedad en Alderney.

Paso 2: La AGCC evalúa la solicitud según los criterios previstos en las Reglas 54 y 55.

Paso 3: La decisión relativa a la solicitud será con arreglo a la Regla 62.

Paso 4: Si la solicitud es aprobada, se expedirá un Certificado de asociado en el formulario especificado en la Parte II del Apéndice 2 del Reglamento.

Nota: En esencia, los pasos del 1 al 4 tienen que ver con la determinación de idoneidad del solicitante de un Certificado de asociado. En caso de que el titular del Certificado de asociado desee que sus equipos sean aprobados y endosados al dorso de su Certificado de asociado, serán necesarios los siguientes pasos para la homologación de los equipos de los juegos de azar, tal y como lo dispone la Parte VI de los Capítulos III y IV del Reglamento:

Paso 5: Presentación ante el Funcionario de licencias (Licensing Officer) de una solicitud para la homologación de los equipos de juegos de azar en el formulario previsto por la Parte III del Apéndice 6, y pagar el depósito inicial del importe para evaluación, 5.000 £, dispuesto en el Reglamento 293.

Paso 6: Evaluación de los equipos de juegos de azar con arreglo a los criterios de la Regla 295 del Reglamento. Puede solicitarse el conjunto de normas técnicas a la oficina del Inspector Jefe (Chief Inspector). Es posible que durante el proceso de evaluación la AGCC recurra a terceros especializados en el campo de sistemas de juegos de azar.

Paso 7: Determinación del Director Ejecutivo (Chief Executive Officer), tal y como lo prevé la Regla 299, y expedición del Certificado en el formulario estipulado en la Parte IV del Apéndice 6.

Paso 8: Presentación de una solicitud al Funcionario de licencias (Licensing Officer) para el endoso de la homologación de los equipos de juegos de azar en el Certificado de asociado en el formulario especificado en la Parte V del Apéndice 6.

INTRODUCCIÓN

La información relativa a la solicitud del certificado inicial, las condiciones para su expedición, las modificaciones y entrega del certificado, las suspensiones, revocaciones y otras sanciones relacionadas con un Certificado de alojamiento (Hosting Certificate) están detalladas en la Parte III del Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Regulations) de 2006, que puede consultarse en <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part3.pdf>

OBJETO DEL CERTIFICADO DE ALOJAMIENTO

El Certificado de alojamiento (Hosting Certificate) es requerido por quien facilita las instalaciones físicas en Alderney y/o Guernsey en las que se alojan los equipos de juegos de azar de los titulares de licencias y de certificados de asociado.

PROCESO DE SOLICITUD

Paso 1: El interesado presenta al Funcionario de licencias (Licensing Officer) una solicitud a través del formulario especificado en la Parte I del Apéndice 3 del Reglamento. A la solicitud se adjuntará el depósito inicial del importe para investigación, 5.000 £, previsto en la Regla 102;

Paso 2: Evaluación de la solicitud con arreglo a los criterios previstos en la Regla 105. Para evaluar la solicitud, la AGCC podrá consultar a terceros especializados en el campo de servicios de alojamiento y telecomunicaciones.

Paso 3: La decisión de la Comisión relativa a la solicitud será con arreglo a la Regla 112.

Paso 4: Expedición del Certificado de alojamiento en el formulario especificado en la Parte III del Apéndice 3.

INTRODUCCIÓN

La información relativa a la solicitud del certificado inicial, las condiciones para su expedición, las modificaciones y entrega del certificado, las suspensiones, revocaciones y otras sanciones relacionadas con un Certificado individual personal (Key Individual Certificate) están detalladas en la Parte II del Reglamento de Juegos de Azar Electrónicos (eGambling Regulations) de 2006, que puede consultarse en <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part5.pdf>

OBJETO DE LA LICENCIA

El Certificado individual principal es aplicable a toda persona que el titular de la licencia haya identificado como ocupante de un cargo principal para realizar las funciones de persona principal, o bien que haya sido designada como tal por la Comisión con arreglo a la Regla 202.

PROCESO DE SOLICITUD

Paso 1: El interesado presenta al Funcionario de licencias (Licensing Officer) una solicitud a través del formulario especificado en la Parte I del Apéndice 5 del Reglamento. A dicha solicitud deberá adjuntarse:

- Una carta del titular o del solicitante de la licencia de juegos de azar electrónicos que confirme que el solicitante del Certificado individual principal es o será la persona principal que realice funciones en nombre del titular de la licencia. En el caso de que el solicitante esté vinculado al titular o al solicitante de Certificado de asociado (Associate Certificate), dicha carta deberá ser preparada por el asociado.
- Dos copias de una fotografía reciente de la cara del solicitante.
- Un depósito inicial del importe para investigación, 1.000 £, previsto por la Regla 206.

Paso 2: Evaluación de la solicitud con arreglo a los criterios de la Regla 208. A la hora de evaluar la solicitud, la AGCC podrá consultar a cuerpos de policía, a otros reguladores de juegos de azar y organismos de orden público dentro y fuera de la jurisdicción de Guernsey, tal y como lo dispone la Regla 211.

Paso 3: La Comisión decide si aprobar o no la solicitud, con arreglo a la Regla 215.

Paso 4: La Comisión expide el Certificado individual en el formulario especificado en la Parte II del Apéndice 5.

Protección de los jugadores

La Comisión regula el sector de juegos de azar electrónicos para garantizar que se realicen de manera honesta y justa, estén libres de influencias delictivas y no perjudiquen al público en general, a las familias y a individuos.

Entre las funciones de la Comisión tendentes a proteger los intereses del jugador se incluyen:

- Evaluar los antecedentes de las diversas entidades que ofrecen juegos de azar, incluyendo sus fuentes de financiación y los beneficiarios últimos de la entidad titular de la licencia;
- Evaluación de los controles internos y procedimientos operativos aplicados por el operador titular de la licencia para garantizar que existan suficientes controles como para mitigar los riesgos asociados con los juegos de azar;
- Evaluación de la rectitud, seguridad y posibilidades de vigilancia de los sistemas que posibiliten los juegos de azar;
- Análisis de las políticas de marketing y publicidad de los titulares de licencias;
- Investigación de las reclamaciones de jugadores perjudicados; y
- La aprobación y continua revisión de las políticas de protección a los jugadores y de participación de menores de edad en juegos de azar, incluyendo:
 - Registro de clientes;
 - Verificación de clientes;
 - Fondos de clientes [por ejemplo, depósitos, recursos a los fondos, adiciones a los fondos];
 - Limitación de las actividades de clientes;
 - Asesoramiento a clientes; y
 - Reclamaciones de clientes.

Limitaciones al juego

Según lo dispuesto por la Regla 340, un cliente registrado podrá, mediante notificación escrita al titular de una licencia, establecer un límite para sus actividades de juegos de azar con dicho titular, con arreglo a uno o más de los medios que se especifican a continuación:

1. Podrá establecerse un límite de la cuantía que un cliente-

(a) pueda depositar durante el período de tiempo especificado en la notificación.

(b) pueda perder como cuantía máxima en relación con-

(i) un determinado número de transacciones de juegos de azar; o
bien

(ii) un determinado período de tiempo,

tal y como se especifique en la notificación; o bien

(c) pueda apostar.

2. Los límites definidos en el apartado 1(c) podrán establecerse-

(a) en relación con una única transacción de juegos de azar o con cualquier número de este tipo de transacciones;

(b) mediante un límite máximo que podrá apostarse en un determinado número de transacciones de juegos de azar especificado en la notificación o realizadas en el período de tiempo indicado en la misma; o bien

(c) a cero.

3. El titular de una licencia de juegos de azar electrónicos que haya recibido una notificación no podrá-

(a) aceptar un depósito; ni

(b) permitir que un cliente pierda; ni

(c) adeudar una apuesta de los fondos que el cliente haya depositado; ni

(d) requerir que un asociado en quien el cliente haya depositado fondos adeude una apuesta de los mismos,

que supere los límites establecidos en la notificación.

4. El cliente que haya establecido un límite en virtud de esta regla podrá modificarlo o eliminarlo mediante una nueva notificación por escrito al titular de la licencia de juegos de azar electrónicos.

5. La notificación descrita en el apartado 4 a los efectos de incrementar o eliminar un límite no surtirá efectos salvo que-

(a) hayan transcurrido siete días a contar desde el momento en que el titular de la licencia de juegos de azar electrónico haya recibido la notificación; y

(b) el cliente no haya notificado al titular de la licencia de juegos de azar electrónicos su intención de cancelar la notificación.

6. Toda notificación que tenga por objeto reducir un límite surtirá efectos en el mismo momento en que el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos la reciba.

Reclamaciones de los jugadores

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Control del Juego de Alderney (Alderney Gambling Control Commission) es responsable de vigilar las actividades de los titulares de sus licencias para garantizar la honestidad de los juegos de azar electrónicos autorizados. Los titulares de las licencias deberán realizar y gestionar los juegos con arreglo a la legislación de Alderney que prevé, entre otros, que:

- El titular de una licencia solamente podrá utilizar equipos de juegos de azar electrónicos homologados, tal y como lo prevé la Parte III del Apéndice 6 del Reglamento;
- El titular de una licencia solamente permitirá jugar a las personas que estén registradas tal y como lo prevé la Regla 332;
- El titular de una licencia no permitirá jugar a menores de 18 años de edad, tal y como lo prevé la Regla 332(2);
- El titular de una licencia deberá manejar los fondos de sus clientes solamente con arreglo a lo previsto por las Reglas 333; 334; 335 336 y 337;
- Antes de que se permita a un cliente registrado participar en un juego de azar, el titular de la licencia deberá facilitarle el reglamento del juego, tal y como lo prevé la Regla 338; y
- En todo momento, el titular de la licencia se ajustará a los límites de actividades de juegos de azar establecidos por sus clientes, con arreglo a lo dispuesto a la Regla 340.

RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

Si considera que el titular de una licencia ha incumplido alguna de las disposiciones precedentes, recomendamos que antes de presentar una reclamación formal ante la Comisión exponga sus quejas al titular de la licencia con quien se haya registrado y jugado.

No obstante, si no quedase satisfecho por la respuesta del titular de la licencia a su reclamación, la Regla 341 contempla que un cliente registrado del titular de una licencia de Alderney pueda presentar una reclamación formal ante la Comisión.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Tras la presentación de una reclamación formal ante la Comisión, el tratamiento de la misma seguirá los pasos que a continuación se exponen:

Paso 1: Un funcionario debidamente autorizado de la Comisión podrá, estableciendo contacto con el titular de la licencia (o, si procede, con un asociado del mismo) y con quien ha presentado la reclamación para intentar resolver de mutuo acuerdo toda disputa entre ambas partes sobre la que esté basada la reclamación.

Paso 2: Si el procedimiento expuesto en el Paso 1 no diese resultados, el Director Ejecutivo (Chief Executive Officer) de la Comisión encargará una investigación completa de la reclamación a un funcionario debidamente autorizado de la Comisión, quien tras tomar en consideración un informe de la reclamación y una investigación de la misma,-

- adoptará una decisión preliminar del asunto en disputa entre el cliente y el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos; y
- comunicará dicha decisión, fundamentándola, al cliente y al titular de la licencia, preguntando a cada una de las partes si la acepta.

Paso 3: Si tanto el cliente como el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos aceptan la decisión preliminar del Director Ejecutivo, dicha decisión adquirirá el carácter de definitiva.

Paso 4: Si uno o ambos destinatarios de la decisión preliminar del Director Ejecutivo no la acepta, la reclamación podrá ser trasladada a la Comisión para que llame a una vista, con arreglo al Reglamento 342.

VISTA

Si la reclamación de un cliente ha sido trasladada a los miembros de la Comisión para que tomen una decisión, con arreglo a la Regla 341(5),-

- la Comisión notificará al cliente y al titular de la licencia de juegos de azar electrónicos, con al menos 14 días de antelación, la fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista;
- el reclamante podrá optar por limitarse a presentar sus manifestaciones por escrito, o bien asistir a la vista en persona o a través de algún representante; y
- el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos podrá optar por limitarse a presentar sus manifestaciones por escrito, o bien asistir a la vista a través de algún representante.

En una vista celebrada con arreglo a la Regla 342-

- si el reclamante comparece, será quien primero presente sus manifestaciones;
- un funcionario debidamente autorizado por la Comisión, personalmente o a través de cualquier representante, presentará el informe de investigación de la reclamación y se permitirá que cualquier compareciente le formule preguntas;
- si comparece el titular de la licencia de juegos de azar electrónico, podrá presentar sus alegatos como respuesta a la reclamación una vez que el funcionario haya terminado su ponencia; y
- los integrantes de la Comisión podrán formular preguntas en cualquier momento.

Salvo que los integrantes de la Comisión decidan otra cosa, las vistas previstas por esta regla se celebrarán públicamente en Alderney.

DECISIÓN SOBRE UNA RECLAMACIÓN

Al concluir una vista celebrada con arreglo a la Regla 342, y tras tomar en consideración todo lo dicho y expuesto por las partes o en nombre de las mismas, los integrantes de la Comisión determinarán-

- si el cliente ha fundamentado total o parcialmente su reclamación;
- qué medidas, en su caso, adoptar en relación con el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos con arreglo a este Reglamento; y

- si ordenar o no el pago de las costas incurridas por la Comisión al cliente que presentó la reclamación o al titular de la licencia de juegos de azar electrónicos.

En caso de que el cliente hubiese acudido a la vista ante los integrantes de la Comisión y éstos determinasen que la reclamación es vejatoria, frívola o manifiestamente carente de fundamentos, podrán ordenar al cliente pagar-

- una aportación a los gastos incurridos por la Comisión para determinar la reclamación; y
- si el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos así lo solicitase, una aportación a los gastos que le hubiese supuesto comparecer ante la Comisión.

Si los integrantes de la Comisión decidiesen que la reclamación del cliente está plena o parcialmente fundamentada, podrán ordenar-

- como parte de la resolución de la discrepancia entre el cliente y el titular de la licencia de juegos de azar electrónicos, que éste indemnice al cliente por la totalidad o parte de los costes en los que haya incurrido para presentar y defender su reclamación; y
- que el titular de la licencia abone una aportación a los gastos incurridos por la Comisión para determinar la reclamación.

La Comisión notificará por escrito la decisión adoptada en virtud de esta regla al cliente que haya presentado la reclamación y al titular de la licencia de juegos de azar electrónica, exponiendo sus motivos.

