



## **G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S**

2022 - Año del bicentenario del Banco de la Provincia de Buenos Aires

### **Anexo**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO I - MARCO REGULATORIO PARA LA OFERTA DE JUEGO “EN VIVO”

---

### **ANEXO I - MARCO REGULATORIO PARA LA OFERTA DE JUEGO “EN VIVO”**

#### **Artículo 1º - Ámbito de aplicación.**

Este Marco Regulatorio resulta de aplicación a los juegos “en vivo” contemplados en el punto 3.10.7 del Reglamento Técnico de Juego On Line en la Provincia de Buenos Aires y en el punto 4.1 del Reglamento Básico de Juegos y Apuestas aprobados como Anexos I y II por la Resolución Nº RESOL-2019-791-GDEBA-IPLYCMJGM, y/o las normas que en el futuro pudieran reemplazarla. En caso de silencio, ambigüedad u omisión, se procurará salvaguardar los principios de política regulatoria establecidos por el Instituto Provincial de Lotería y Casinos, así como la sustentabilidad de la actividad desde un punto de vista técnico y económico.

#### **Artículo 2º - Definición.**

Se denomina juego “en vivo” a aquellos juegos que utilizan un crupier real (persona física) u otro dispositivo de juego, cuando dicho juego se integra con un sistema de retransmisión de apuestas online a través del cual los participantes podrán visualizar las partidas, seguir el juego y conocer su resultado. Las instrucciones recibidas de cada jugador serán procesadas utilizando tecnologías de streaming y/o cualquier otra tecnología que permita interactuar contenidos que se transmitan en línea.

#### **Artículo 3º - Proveedores de juego “en vivo”.**

Los juegos en vivo podrán ser ofrecidos por quienes posean un título habilitante de conformidad con las previsiones del artículo 152º de la Ley Nº 15.079, o la que en el futuro la reemplace, a través de la contratación de terceros proveedores. La implementación del juego “en vivo” estará sujeta a la aprobación previa del Instituto Provincial de Lotería y Casinos. Las solicitudes deberán contener información sobre la ubicación física del estudio donde se desarrolle la partida, así como una manifestación con carácter de declaración jurada respecto del cumplimiento con los requisitos contemplados en el punto 3.10.7 del Reglamento Técnico de Juego On Line en la Provincia de Buenos Aires y de este marco regulatorio. En lo atinente al último punto, el Instituto Provincial de Lotería y Casinos podrá admitir asimismo la presentación de certificados de

cumplimiento técnico emitidos para otras jurisdicciones y/o en relación con estándares generalmente aceptados en esta actividad.

#### **Artículo 4° - Equipamiento y Materiales de Juego.**

Todo material de juego a utilizar en el juego “en vivo” deberá ser de calidad reconocida regional o internacionalmente, de manera tal que se asegure la aleatoriedad e integridad en el desarrollo del juego y sus resultados. El Instituto Provincial de Lotería y Casinos admitirá las certificaciones emitidas bajo estándares técnicos reconocidos internacionalmente, incluyendo estándares publicados por laboratorios certificadores inscriptos en el Registro de Laboratorios de la Provincia de Buenos Aires (RESO-2021-932-GDEBA-IPLYCMJGM).

#### **Artículo 5° - Eliminación y/o destrucción de los materiales de juego.**

Aquellos materiales de juego que, por su desgaste, degradación, marcas, roturas, avería o mal funcionamiento, puedan afectar el normal desarrollo del juego, generar patrones de comportamiento detectables para el público o empleados del operador y/o proveedor de juego “en vivo”, o afectar el resultado del juego, deberán ser eliminados y/o destruidos. La eliminación y/o destrucción de los materiales de juego siempre deberá ser total, completa, de tal forma que no permita su reutilización posterior.

#### **Artículo 6° - Almacenamiento, funcionamiento y mantenimiento de los materiales de juego.**

Los materiales de juego deberán estar almacenados, guardados o depositados en un área segura, con el debido control de acceso y demás medidas que permitan resguardar su integridad.

Es obligación del proveedor del juego “en vivo”, garantizar la correcta configuración, el normal funcionamiento de las partidas y/o jugadas, el mantenimiento preventivo de aquellos materiales de juego de casino (cilindro de ruleta, paño de juego de casino, bolas de ruleta, dados y cartas o naipes, etc.) que aseguren el correcto funcionamiento de los mismos.

El mantenimiento preventivo consiste en llevar a cabo tareas, pruebas, limpiezas y controles que tienen por objeto detectar y/o evitar degradaciones, roturas, marcas, fallas o averías en los materiales de juego debiendo el proveedor de juego “en vivo”, realizar tales tareas, pruebas y controles al menos en los plazos que establezcan el proveedor de juego “en vivo”, de conformidad con las prácticas generalmente aceptadas en la industria.

Se deberá mantener un registro de mantenimiento y limpieza con detalle de las tareas y operaciones efectuadas con esa finalidad, y los materiales de juego involucrados, el que tendrá carácter de declaración jurada. Este registro de mantenimiento y limpieza podrá ser llevado en soporte digital.

#### **Artículo 7° - Información a mostrar.**

El proveedor deberá proporcionar al participante la información del juego que normalmente estaría disponible en su versión ofrecida en entornos de juego presencial (casinos). Es decir, debe de incluir al menos:

- a) Fecha y hora;
- b) Número de mesa;
- c) Apuesta mínima y máxima;
- d) Número de barajas utilizado, si corresponde;
- e) Monto apostado;
- f) Resultado del juego;
- g) Monto de la comisión, en caso de corresponder;
- h) Probabilidades de pago, si aplica;
- i) Monto ganado o perdido.

### **Artículo 8° - Juegos incompletos.**

En caso de que un participante no pueda o no realice una acción necesaria para permitir que continúe un juego dentro del tiempo asignado:

- a) El sistema deberá completar el juego por parte del participante.
- b) El juego se debe completar utilizando una estrategia razonable para ese juego particular, el jugador y de acuerdo con las reglas del juego.
- c) El participante no participará en esa instancia particular del juego si el sistema ha empezado a completar el juego en su lugar.
- d) Cualquier ganancia que resulte del juego se debe acreditar a la cuenta de juego del participante.
- e) Cualquier pérdida que resulte del juego será retenida de acuerdo con las reglas del juego.
- f) Los resultados del juego se deben poner a disposición del participante y deben indicar la decisión que tomó el juego, sistema, el proveedor de juego “en vivo”.
- g) Los otros participantes en la instancia de juego deben poder completar sus propios juegos.
- h) Cualquiera de los enunciados anteriores, deberá resolverse en conformidad a las reglas particulares de cada uno de los juegos.

Las reglas de este artículo 8° no se aplicarán en aquellos casos en que el juego sea interrumpido por haberse detectado irregularidades en la actividad del jugador y/o existan sospechas fundadas de que un jugador está violando los términos y condiciones del operador y/o las reglas particulares del juego.

### **Artículo 9° - Imparcialidad en el juego.**

La siguiente información debe estar fácilmente disponible a través de la interfaz o puerto de enlace de internet durante toda la sesión del participante, si aplica:

- a) Información suficiente para identificar el juego específico seleccionado.
- b) Reglas del juego y de pago que no dependan del sonido para transmitir su significado.
- c) Reglas que describen los procedimientos establecidos para manejar las interrupciones en el juego causados por la discontinuidad en la transferencia de datos, video y voz desde el servidor de red durante un juego (por ejemplo, falla en la conexión de internet o mal funcionamiento del dispositivo del usuario).

### **Artículo 10° - Apuestas por medio de terceros.**

Se encuentra prohibida la realización de apuestas a través de terceros, cualquiera sea su naturaleza.

### **Artículo 11° - Dispositivos de reconocimiento automatizado del juego o desarrollo de juego y determinación de resultado manual.**

Los símbolos de juego u otros códigos o tecnologías de reconocimiento utilizados en juegos “en vivo”, pueden ser registrados automáticamente por dispositivos de reconocimiento automatizado. Los símbolos de juego utilizados en juegos “en vivo” deben ser reportados al Sistema Técnico. Se deben realizar tareas de mantenimiento a cualquier equipo utilizado para escanear o de otra manera detectar las cartas y demás materiales de juego, con el fin de verificar su confiabilidad, cualquiera sea el método o la tecnología utilizada; y se deben revisar todos los consumibles que utilizará este hardware para detectar cualquier defecto antes de su procesamiento, con el fin de evitar interrupciones en el juego.

El correcto funcionamiento de dicha modalidad de reconocimiento será responsabilidad de los proveedores de juego “en vivo”. El Instituto Provincial de Lotería y Casinos aprobará dichos métodos pudiendo requerir todas las documentaciones técnicas, antecedentes y demás medidas de testeo de terceros independientes, el caso de corresponder.

### **Artículo 12º - Invalidación manual.**

Los dispositivos de reconocimiento automatizado y/o los consumibles que posean códigos o tecnologías de reconocimiento utilizados para registro, deben tener un modo de operación manual que permita la corrección de resultados erróneos (por ejemplo: cuando el equipo de detección lea mal una tarjeta, la posición de la bola, etc.). Se le debe informar al participante que se ha activado el modo manual.

Cada vez que se active el modo manual de operación, se debe habilitar el rastro para permitir revisión adicional.

En el caso que el Instituto Provincial de Lotería y Casinos autorice dicho modo, el proveedor de juego "en vivo", según corresponda, deberá disponer del personal exclusivo y suficiente para operar el mismo.

También se admitirá que el proveedor de juego "en vivo", puedan establecer otros procedimientos para garantizar la integridad de las partidas. En tales casos, no será necesario contar un procedimiento de invalidación manual.

### **Artículo 13º - Servidor de control de transmisión simultánea (SCTS).**

Los juegos "en vivo" deben utilizar un servidor de control de transmisión simultánea con el fin de registrar toda la actividad de apuesta y los resultados de los juegos. El servidor de control de transmisión simultánea debe:

- a) Proporcionar al participante acceso visual en tiempo real al juego que se está jugando en vivo.
- b) Proporcionar métodos que permitan corroborar la veracidad de que la transmisión se realiza en directo.
- c) Evitar que otras personas tengan acceso al resultado de las apuestas antes de completar una apuesta.
- d) Registrar los resultados del juego verificados por crupier antes de publicarlos; y
- e) Estar equipados con un mecanismo para anular los resultados del juego si es necesario.

### **Artículo 14º - Registro de información.**

Se deben mantener registros de los juegos y se deben cotejar los eventos de juego en las estadísticas para el análisis de tendencias en cuanto al desempeño del juego. El entorno de juego "en vivo" puede utilizar su propia cámara de vigilancia, siempre que esta sea exclusiva y claramente identificable y

- a) Se pueda determinar la fecha y hora de cada juego con una precisión de un segundo con respecto al reloj utilizado por Sistema Técnico.
- b) Se pueda determinar la secuencia de juegos relacionados entre sí.
- c) Se pueda determinar cada apuesta, ganancia, decisión de participante y acción de crupier.
- d) Todos los eventos del juego sean claramente identificables y distinguibles.
- e) Se pueda determinar la secuencia de eventos dentro de cada instancia de juego.
- f) Todos los materiales de juego destinados a determinar el resultado del juego y los resultados de los mismos sean claramente visibles.
- g) La grabación sea suficiente para demostrar si se está cumpliendo con las reglas del juego, como así también para identificar cualquier discrepancia.
- h) La grabación pueda ser revisada por el proveedor de juego "en vivo", en el evento de un reclamo.
- i) Las grabaciones se deben guardar durante al menos CUARENTA Y CINCO (45) días en línea.
- j) Transcurrido el plazo de almacenamiento en línea contemplado en el inciso i) precedente, se deberá contar con una solución que permita reconstruir las partidas durante un plazo de al

menos DIEZ (10) años.

### **Artículo 15º - Equivalencia de la señal - Calidad mínima de la transmisión y aplicación del participante.**

- a) Cada uno de los jugadores debe tener una transmisión de audio/video de calidad equivalente desde el Sistema Técnico.
- b) Los dispositivos del participante deben tener los recursos suficientes para cumplir con los requisitos mínimos del Sistema Técnico de la manera establecida por el mismo.
- c) Se debe establecer e informar las condiciones mínimas para la conexión de la aplicación de participante (por ejemplo, velocidad de la conexión del jugador, requisitos mínimos del dispositivo, etc.), asegurando que la calidad de la misma garantice una adecuada transmisión, a fin de evitar malinterpretaciones de las apuestas, el desarrollo del juego y/o los resultados por parte del participante.
- d) En caso de que el sistema detecte un deterioro de las condiciones de la conexión de la aplicación del participante, resultarán de aplicación las previsiones de los puntos 3.7.3.2. y 3.7.3.3. del Reglamento Técnico de Juego On Line en la Provincia de Buenos Aires.

### **Artículo 16º - Informes.**

Se deben revisar los resultados estadísticos internos de los juegos “en vivo” periódicamente, como mínimo una vez al año, con el fin de monitorear el rendimiento del juego y los porcentajes de pagos, con el objeto de detectar irregularidades y variaciones. Los informes de operaciones de juego deben incluir informe de incidentes, los que deberán ser remitidos al Instituto Provincial de Lotería y Casinos mensualmente. Adicionalmente, los proveedores de juego “en vivo”, deberán efectuar auditorias anuales que deberán ser remitidas al Instituto Provincial de Lotería y Casinos.

### **Artículo 17º - Entorno de juego “en vivo”.**

Los juegos “en vivo” deben cumplir con los requisitos previstos en este marco regulatorio, así como en el resto de la normativa que rige la actividad. Con el fin de mantener la integridad del proceso para determinar el resultado del juego, el proveedor de juego “en vivo”, deberá contar con instalaciones específicas para el desarrollo de la actividad (estudio) y deberá, asimismo:

- a) Contar con políticas y procedimientos de seguridad para asegurar la identificación, mitigación y aseguramiento de los riesgos en los planes de contingencia.
- b) Utilizar perímetros de seguridad para proteger las operaciones de juego “en vivo”.
- c) Contar con una protección física contra daños del fuego, inundación, y otros desastres naturales o artificiales.

Asimismo, se deberá asegurar que:

- d) Las áreas seguras estén protegidas por controles apropiados de entrada para asegurar que el acceso sea únicamente a personal autorizado.
- e) Los puntos del acceso tales como áreas de entrega, carga y otros puntos donde personas no autorizadas pueden entrar a la zona, estén controlados.
- f) La zona de juego en sí, esté definida y existan los controles de seguridad física apropiados.
- g) Los servidores de juego y los equipos de comunicaciones estén situados o protegidos para reducir los riesgos de amenazas, peligros ambientales, oportunidades de acceso no autorizado.
- h) Los servidores de juego y los equipos de comunicaciones estén protegidos de fallas eléctricas y otras interrupciones causadas por fallas en servicios de soporte.
- i) Los equipos de cómputo y comunicaciones sean mantenidos correctamente para asegurar su disponibilidad e integridad continuada.
- j) Se revisen todos los elementos de equipos que contengan medios de almacenamiento para corroborar la eliminación de los datos sensibles y software con licencia antes de ser

desechados/destruidos.

k) Existan políticas y procedimientos para permitir una respuesta adecuada a cualquier asunto de seguridad informática, de comunicaciones, así como el correcto cumplimiento con este marco regulatorio.

### **Artículo 18º - Personal afectado al juego “en vivo”.**

El proveedor de juego “en vivo”, deberá cumplir con las siguientes obligaciones en relación al personal afectado a la actividad:

- a) Deberá informarse y capacitarse periódicamente al personal afectado respecto a cualquier comportamiento físico que está exigido o prohibido.
- b) La retención de documentación del personal debe ser robusta para permitir la auditoría y control.
- c) Siempre debe haber un supervisor cuando se estén llevando a cabo los juegos.
- d) Todo el personal afectado deberá tener la idoneidad suficiente y recibir una formación adecuada para ofrecer el juego de forma justa, de acuerdo con procedimientos documentados y las reglas de los juegos.
- e) Todo personal afectado debe ser responsable de supervisar la integridad de todo el equipo operativo en conformidad a la normativa vigente en la materia.

### **Artículo 19º - Obligaciones adicionales.**

El proveedor de juego “en vivo”, deberá cumplir asimismo con las siguientes obligaciones:

- a) Será el único responsable del cumplimiento con la normativa laboral, impositiva y previsional aplicable en relación con el personal afectado a la oferta de juego “en vivo”.
- b) Transcurrido un plazo de 30 días desde la publicación de este marco regulatorio, término que podrá ser extendido por el Instituto Provincial de Lotería y Casinos, el juego “en vivo” solo podrá ser ofrecido por aquellos proveedores que cuenten con un entorno de juego “en vivo” en el ámbito geográfico de la Provincia de Buenos Aires.

### **Artículo 20º - Oferta de juego “en vivo” fuera la Provincia de Buenos Aires.**

Los proveedores de juego “en vivo”, que cumplan con los requisitos de este marco regulatorio podrán ofrecer también su oferta originada en entornos de juego “en vivo” de la Provincia de Buenos Aires hacia operadores legalmente licenciados en extrañas jurisdicciones, debiendo cumplir con las regulaciones aplicables en las extrañas jurisdicciones, obligándose a mantener al Instituto Provincial de Lotería y Casinos indemne frente a cualesquiera reclamos que pudieran generarse.

### **Artículo 21º - Operaciones asociadas al juego “en vivo”.**

Todo juego “en vivo” debe poseer protocolos claros con respecto a eventos anómalos que pueden ocurrir durante las partidas y deben ser aplicados por el personal.

Los protocolos deben abarcar, como mínimo:

- a) La detección errónea de cartas por equipos automatizados.
- b) Cartas caídas.
- c) Repartidas incorrectas.
- d) Giros repetidos.
- e) Juegos abortados.
- f) Cierres de mesa.
- g) Se deben realizar pruebas a cualquier equipo utilizado para escanear o dispositivo para detectar las cartas, cualquiera sea el método o la tecnología utilizada, a fin de verificar su confiabilidad. Se deben revisar todos los materiales de juego que serán sujetos a este hardware para detectar cualquier defecto antes de su procesamiento, con el objeto de evitar interrupciones

en el juego. Se debe guardar un registro de todas las pruebas practicadas.

- h) Se deben identificar y reemplazar los equipos de escaneo automatizado que muestren un nivel de error inaceptable de conformidad con sus especificaciones técnicas.
- i) Se deben establecer protocolos para describir las operaciones de la mesa de juego.
- j) Se deben mantener los registros de los juegos y cotejar los eventos de juego en las estadísticas, para el análisis de tendencias en cuanto al desempeño del juego, el personal y/o ubicaciones en la zona de juego. Dicha información deberá ser remitida al Instituto Provincial de Lotería y Casinos mensualmente.
- k) Se deben establecer protocolos para manejar cualquier interrupción en la transmisión de video, voz o datos durante el juego.
- l) Si los jugadores pueden chatear con los crupieres, debe haber un procedimiento para el uso de las funciones de chat.
- m) Deberá contar con medios de interacción en al menos en idioma español, para la atención de consultas, reclamos y cualquier otro tipo de comunicación en relación con el juego y/o partidas.
- n) En el caso del uso de anglicismos de términos de uso reconocido en la industria del juego/casino (como por ejemplo, check, bet, etc.), su traducción al idioma español no será necesaria.
- o) Se deben establecer procedimientos para manejar las desconexiones de participantes durante el juego.
- p) Se deben establecer procedimientos para asegurar la captura de filmaciones de circuito cerrado de tal manera que impida su interferencia o eliminación.
- q) Se deben mantener informes de las operaciones de juego. Los repartidores de cartas y dispositivos similares deben ser a prueba de manipulaciones una vez cargados para impedir interferencia antes del juego.

### **Artículo 22º - Auditoría.**

Los estudios u otras ubicaciones en las que se desarrolle el juego “en vivo” deberán estar auditados debiendo los proveedores de juego “en vivo” cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Replicar en tiempo real el video y los datos generados partir del Artículo 14º - Registro de información en el Centro de datos de este Instituto, ubicado en la Ciudad de La Plata, calle 46 Nro 581, 2do piso, o donde en el futuro se encontrare.
- b) Suministrar conectividad cifrada y segurizada con este Instituto.
- c) Suministrar todo el hardware y software necesario para el cumplimiento del punto a) del presente artículo.
- d) Suministrar cada un máximo de cinco mesas o posiciones de juego, un computador de última generación con doble pantalla de al menos 22”.
- e) Suministrar cada un máximo de cinco mesas o posiciones de juego, una Pantalla digital de última generación de al menos 42”, cuando la provisión supere una pantalla, estas deben funcionar como una única imagen de visualización.

### **Artículo 23º - Certificación.**

a) Los estudios u otras ubicaciones en las que se desarrolle el juego “en vivo” deberán estar certificados dentro de un plazo máximo de 12 meses desde la publicación de este marco regulatorio, término que podrá ser extendido por el Instituto Provincial de Lotería y Casinos, debiendo los proveedores de juego “en vivo” contar con certificados emitidos por laboratorios certificadores que se encuentren habilitados para funcionar en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. El Instituto Provincial de Lotería y Casinos podrá admitir certificados emitidos bajo estándares técnicos reconocidos internacional o regionalmente, incluyendo estándares publicados por laboratorios certificadores reconocidos en la industria, toda vez que estos sean

parte de la nómina de laboratorios certificadores habilitados para funcionar en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. Se exigirá asimismo a los proveedores de juego “en vivo” o los operadores, según corresponda, el cumplimiento con el estándar ISO/IEC 27001:2013, y se considerará que este requisito se cumple si una de las entidades del grupo empresario del operador o del proveedor de juego “en vivo”, según corresponda, cuenta con esa certificación.

b) La integración del entorno de juego “en vivo” con el sistema técnico de los operadores deberá estar certificada por laboratorios certificadores habilitados para funcionar en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, y de conformidad con las previsiones del punto 7 del Reglamento Técnico de Juego On Line en la Provincia de Buenos Aires, o la norma que en el futuro la reemplace, y demás disposiciones que rijan la actividad.