

Αρ. Φακ. : 13.35.001.002  
Τηλ. :22601215  
Φαξ: 22605043  
Email:info@nba.com.cy

27 Μαρτίου 2017

Οδηγία 20/2017

### Διαδικασία Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων

Η Οδηγία υπ' αριθμόν 20/2017 συντάσσεται δυνάμει των προνοιών του άρθρου 11 (ζ) του περί Στοιχημάτων Νόμου του 2012 106(Ι)/2012, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται (εφεξής «Νόμος») σχετικά με τις αρμοδιότητες της Αρχής, που ορίζουν τον καθορισμό της διαδικασίας υποβολής και εξέτασης παραπόνων προς την Αρχή ή αδειούχο αποδέκτη Κλάσης Α ή Β ή εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο.

2. Ως εκ τούτου, συστάθηκε τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων ή παραβάσεων. Η επιτροπή έχει αρμοδιότητα να ακούσει οποιοδήποτε μάρτυρα και να πάρει γραπτές καταθέσεις από τυχόν εμπλεκόμενα πρόσωπα τα οποία οφείλουν να δηλώσουν κάθε σχετική πληροφορία ή στοιχείο.

3. Η διαδικασία εξέτασης παραπόνων διεξάγεται όπως καθορίζεται κάτωθι:

(α) Αποστολή αντιγράφου της πιθανής παράβασης ή του παραπόνου στον αδειούχο εναντίον του οποίου γίνεται η καταγγελία.

(β) Το καταγγελλόμενο πρόσωπο καλείται να υποβάλει τις παραστάσεις του, προσωπικώς είτε εγγράφως.

(γ) Η επιτροπή δύναται:

(i) να καλέσει μάρτυρες και να απαιτήσει την προσέλευσή τους, την προσέλευση του καταγγελλόμενου, καθώς και του παραπονούμενου προσώπου,

(ii) να αποδεχθεί οποιαδήποτε μαρτυρία, γραπτή ή προφορική, έστω και αν αυτή δεν θα γινόταν δεκτή σε τυχόν πολιτική ή ποινική διαδικασία,

(iii) να απαιτήσει προσαγωγή κάθε εγγράφου ή άλλου τεκμηρίου που σχετίζεται με την υπόθεση.

(δ) Το καταγγελλόμενο πρόσωπο έχει το δικαίωμα να πράξει τα ακόλουθα, στην περίπτωση που αυτό απαιτηθεί από την επιτροπή:

(i) να υποβάλει προς την Αρχή ή/και το παραπονούμενο πρόσωπο γραπτή δήλωση ως απάντηση για το παράπονο,


(ii) να υποβάλει στην Αρχή ή/και το παραπονούμενο πρόσωπο αντίγραφο οποιουδήποτε σχετικού εγγράφου βρίσκεται στην κατοχή του, πρωτότυπου είτε πιστοποιημένου για την αυθεντικότητά του αντιγράφου, καθώς και οποιαδήποτε αλληλογραφία τυχόν υπήρξε ανάμεσα στα δύο ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με το παράπονο ή την παράβαση.

4. Ακολούθως, αφού προβεί στην ολοκλήρωση της ανωτέρω διαδικασίας, η τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων ή παραβάσεων καταθέτει το πόρισμά της στην Αρχή, πλήρως αιτιολογημένο και συνυποβάλλοντας όλα τα σχετικά στοιχεία, προς λήψη απόφασης.

5. Νοείται ότι η Αρχή, εφαρμόζει την πιο πάνω διαδικασία, ούτως ώστε να διαπιστώσει ότι ο αδειοδοτημένος αποδέκτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος δεν έχουν παραβιάσει του όρους που του παραχωρήθηκε η άδεια. Αν υπάρχει παραβίαση όρων της άδειας, τότε η Αρχή θα προχωρήσει στις ανάλογες ενέργειες.

6. Η απόφαση της Αρχής κοινοποιείται γραπτώς προς τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη.

7. Η παρούσα Οδηγία αντικαθιστά την Οδηγία 4/2016.



ΕΘΝΙΚΗ  
ΑΡΧΗ  
ΠΡΟΣΤΑΣΗΣ  
ΚΑΤΑΤΡΑΧΩΝ

Ιωάννα Φιάκκου

Πρόεδρος