

Dirección General de Ordenación del Juego

PACS:
Protocolo de
Actuación para
Contribuyentes
Suplantados

¿QUÉ ES EL PACS?

El PACS, o Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados, es una guía para los contribuyentes cuya identidad ha sido utilizada por terceros para evadir la tributación por los incrementos patrimoniales que ha obtenido en el juego.



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

El PACS se ha diseñado para ayudar a los contribuyentes que se encuentran en una de estas situaciones:

- ✓ Los datos fiscales puestos a disposición por la Agencia Tributaria (AEAT) para la campaña de la renta, incluyen información de actividad en juego online no reconocida como propia por el contribuyente.
- ✓ La Agencia Tributaria (AEAT) ha remitido una notificación al contribuyente para la comprobación por IRPF indicando la existencia de ganancias en el juego no declaradas que el contribuyente no reconoce como propios.



El protocolo le guiará por los diferentes pasos que le facilitarán la obtención de la documentación necesaria para justificar la suplantación de identidad.

¿QUÉ TENGO QUE HACER AHORA?



Escribir a la DGOJ

El primer paso ya se ha llevado a cabo: Solicitar el protocolo de actuación por correo electrónico a la dirección:

dgoj.pacs@ordenacionjuego.gob.es

En el mensaje debe aportar:

- ✓ Su número de DNI. Por favor **no** envíe foto de su documento. Únicamente remita el número y la letra.
- ✓ Su nombre completo y apellidos.
- ✓ Los incrementos patrimoniales imputados. En caso de existir actividad en varias empresas de juego, debe indicar cuáles son los que no reconoce como propios.

Necesitamos esta información para comprobar sus datos. Por favor **NO** incluya información adicional.

En contestación a su mensaje, recibirá un correo con la referencia PACS (una secuencia de letras y números). Recibirá también, en el mismo mensaje, el presente documento.

Presentar denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Dado que su identidad ha sido usurpada sin su conocimiento, se ha cometido un delito. Por tanto, la primera acción es interponer la correspondiente denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Autonómicos.



Durante la toma de declaración, deberá indicar expresamente:

- ✓ La **referencia PACS** proporcionada por la DGOJ.
- ✓ Reflejar en la denuncia que se hace siguiendo el **PROTOCOLO PACS**.
- ✓ La condición de **JUEGO ONLINE** utilizado en la comisión del delito, así como las empresas en las que se ha producido.

Solicitar certificado de actividad y cierre de cuenta

A continuación, debe dirigirse a cada empresa de juego en la que se haya utilizado su identidad. En el [apéndice I](#) encontrará la lista de todas las empresas de juego, con sus datos de contacto.

En su mensaje, debe incluir la [referencia PACS](#) y copia de la [denuncia](#) realizada.

El operador le entregará un certificado de actividad que ha de incluir:

- Motivo alegado por el solicitante del certificado.
- Fecha de cierre de la cuenta, indicando si se produce a petición del solicitante, o debido a una actuación previa del operador.
- Histórico de estados en los que se ha encontrado la cuenta de juego: Activa, suspendida, bloqueada, etc.
- Resumen histórico de participaciones, premios, saldos y otros conceptos relativos a la cuenta de juego, agregados por licencia singular y año.
- Cada una de las operaciones de depósito y retirada, detallando al menos: Fecha -año, mes, día, hora, minuto y segundo- de cada transacción, tipo -depósito o retirada-, importe, medio de pago utilizado -nº de cuenta, tarjeta, identificador del monedero, etc.-, dirección IP desde la que se realizó.



En caso de que algún operador no proporcione el certificado solicitado, se informará de dicha circunstancia a la DGOJ a través de la dirección dgoj.pacs@ordenacionjuego.gob.es.

En dicho correo se informará de lo siguiente:

- ✓ Operador que no ha remitido el informe.
- ✓ Copia del mensaje de solicitud del informe.
- ✓ Motivo de la denegación -si lo hubiera-.

Trasladar los certificados de actividad a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Una vez recopilada la información de las cuentas de juego deberá **ampliar** la denuncia en la dependencia donde la interpuso, aportando:

- ✓ La **referencia PACS** asignada por la DGOJ.
- ✓ El código de la denuncia realizada previamente.
- ✓ Los certificados de actividad proporcionados por los operadores.



Trasladar la información a la AEAT

Si usted está en **periodo de declaración** y no reconoce los datos de ganancias en el juego, no incluya la ganancia patrimonial en la declaración de IRPF y aporte la documentación justificativa de la suplantación como documentación complementaria vía **Registro**.



Si su declaración por IRPF de algún año no prescrito **está siendo comprobada** por ganancias en el juego que no han sido realizadas por usted aporte la documentación justificativa de la suplantación en el **expediente de comprobación**.

Documentación a aportar:

- ✓ La **referencia PACS** asignada por la DGOJ.
- ✓ Copia de la denuncia presentada ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- ✓ Los certificados de actividad emitidos por los operadores.

RECOMENDACIONES

Inscripción en el servicio *Phishing Alert* de la DGOJ

Phishing Alert es un servicio que la Dirección General de Ordenación del Juego proporciona a la ciudadanía, para mantener el control sobre sus datos personales.

Puede obtener más información sobre este servicio e instrucciones para su inscripción en la siguiente dirección:

[Servicio *Phishing Alert*, que nadie juegue con tus datos](https://www.ordenacionjuego.es/es/servicio-phishing-alert)

<https://www.ordenacionjuego.es/es/servicio-phishing-alert>



APÉNDICE I, CONTACTO PACS EN OPERADORES DE JUEGO REGULADO

Documento	Razón social	Teléfono	Email indicado
A51042075	888 ONLINE GAMES ESPAÑA, S.A.	856 565 986	phishing@888.es
N0461955G	8PE ESPAÑA, PLC	871 078 432	phishing@platincasino.es
A73972010	ACONCAGUA JUEGOS, SA	951 204 544	ayuda@aconcaguapoker.es
A67778860	ARTXIBET 2022 SA	900 840 400	phishingalert@kirolbet.es
A98123060	BANEGRAS UNIÓN, SA	900 365 555	atencionalcliente@juegging.es
N0461498H	BEATYA ONLINE ENTERTAINMENT, PLC	900 431 703	soporte@AdmiralBet.es
A86342805	BET ON RED DIGITAL, S.A.U.	900 876 006	phishingalerts@marcaapuestas.es
A16799090	BETFAIR INTERNATIONAL SPAIN SA	800 906 040	esphishingalert@betfair.com
A51042083	BETWAY SPAIN, S.A.	900 983 440	phishing@betway.es
N0461684C	BINGOSOFT, PLC RANK DIGITAL CEUTA, SA	800 009 024	phishing@rankdigitalceuta.es
A65661886	CASINO BARCELONA INTERACTIVO, S.A.	900 354 354	soporte@casinobarcelona.es
N0461953B	CASUMO SPAIN, PLC	607 799 466	compliance@casumo.com
A86346038	CODERE ONLINE, SAU	913 432 950	infogestiones@codere.com
A15422652	COMAR INVERSIONES, S.A.	683 170 891	phishing@casinogranvia.es
A86299112	DIGITAL DISTRIBUTION MANAGEMENT IBÉRICA, SA	686 687 589: WhatsApp 931 222 841: Llamadas	ayuda@777.es
A65688772	DZBT Deportes, S.A.	900 759 999	soporte@daznbet.es
A86350485	EBINGO ONLINE ESPAÑA, S.A.	900 859 813	contacto@ebingo.es aurelio@ebingo.es
N0681769F	EFBET, PLC	911 196 323	support@efbet.es
A95774857	EKASA APUESTAS ONLINE, S.A.	900 110 794	dporetabet@reta.eu
A67870402	ELECTRAWORKS CEUTA, S.A.	856 144 555 (bwin.es) 856 565 987 (party.es)	PhishingAlert_Spain@mail.entaingroup.com
A86303773	ESGAMING, SAU	918 561 111	reclamaciones@casinogranmadridonline.es oficina.privacidad@granmadrid.com
N0461952D	EURASIA SOLUTIONS, PLC	910 601 689	DPO@dafabet.es
A98688252	EUROAPUESTAS ONLINE, SAU	900 264 241	info@paston.es
A11611282	EUROBOX, S.A.		soporte@tonybet.es Contacto: https://tonybet.es/help/contacts
N0461957C	FPO SPAIN, PLC FPOOCL, S.A.	607 378 132	compliance@onecasino.com
A40544538	GAMES ONLINE 7J, S.A.	633 817 613	ayuda@oneplaycasino.es
A01739457	GAMES SPAIN OPERATIONS, S.A.	93 122 70 76	ayuda@monopolycasino.es
A01739143	GAMESYS SPAIN, S.A.	931 227 075	ayuda@botemania.es
A65689721	GIGA GAME ONLINE, S.A.	956 574 501	soporte@casinopauseandplay.es
A65605370	GOLDEN PARK GAMES, S.A.	800 300 085 800 300 086	soporte@goldenpark.es soporte@todoslots.es
A86340270	HILLSIDE ESPAÑA LEISURE, S.A.	900 811 365	support-spa@customerservices365.com
N0461842G	HILLSIDE NEW MEDIA MALTA, PLC	900 811 365	support-spa@customerservices365.com
N0461262H	INTERWETTEN ESPAÑA, PLC	621 622 117	serviciophishingalert@interwetten.es
N0461905B	LEOVEGAS GAMING, PLC	900 998 791	complaints@leovegas.es
N0461954J	LP ES, PLC	900 433 150	phishingalerta@lowen-play.es
A70301817	LUCKIA GAMES, S.A.	900 373 823	clientes @luckia.es
A86325388	MARATHONBET SPAIN, S.A.		
A88107594	MONDOBETS, S.A.	856 570 000	hola@mondobets.es
N0461928D	MRG SPAIN, PLC	856 565 986	phishing@williamhill.es
A73996530	MURCIAPUESTA ONLINE, S.A.	688 603 653	maria@apuestasdemurcia.es
N0262198E	PAF INTERNATIONAL PLC	900 997 901	clientes@paf.es
N0461948B	PLAYES, PLC	902 018 075	support@gratogana.es
N0461979G	PREMIÈRE MEGAPLEX, PLC	900 808 069	soporte@betsson.es Chat online: https://support.betsson.es/#

Documento	Razón social	Teléfono	Email indicado
A66885542	RANK DIGITAL ESPAÑA, S.A.	800 009 024	phishing@rankdigitalceuta.es
A87114658	RFRANCO DIGITAL, SAU	968 270 799	ayuda@yaasscasino.es
A88182100	SKILL ON NET, S.A.	952 729 477	consultaderegistro@skillonnet.com
A65640252	SPORTIUM APUESTAS DIGITAL, S.A.	900 447 744	phishingalert@sportium.com
A65682676	SUERTIA INTERACTIVA, S.A.	956 749 343	ayuda@olybet.es
N0462073H	TOMBOLA INTERNATIONAL MALTA, PLC	800 600 132	DPARequest@tombola.com
A16799330	TSG INTERACTIVE SPAIN, S.A.	800 906 040	esphishingalert@pokerstars.es
A04869467	VERAMATIC ONLINE, S.A.	911 094 204	soporte@jokerbet.es
A73733016	VERSUS ONLINE, S.A.	968 242 501	ayuda@versus.es
N0461945H	VIDEOSLOTS CASINO, PLC	951 351 386	legal@videoslots.com
A66411323	WAGERFAIR, S.A.	900 877 030	phishingalert@1xbet.es
N0440809B	WHG SPAIN, PLC	856 565 986	phishing@williamhill.es
N2501810B	WINAMAX, S.A.	919 030 755	phishingalerts@winamax.es
A67320440	ZEBETTING Y GAMING ESPAÑA, S.A.	937 370 084	petitjean@zeturf.com