



ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Αθήνα, 25 Μαΐου 2021

Αρ. Πρωτ. : 5560

Διεύθυνση Προγραμματισμού, Ρύθμισης και Μελετών**Τμήμα Ρύθμισης**

Πληροφορίες: Αντύπα Αικατερίνη

Τηλέφωνο: 211 107 5123

Email: a.antypa@gamingcommission.gov.gr**ΑΠΟΦΑΣΗ**

Θέμα: Υποδοχή, ταξινόμηση και διαχείριση των καταγγελιών των παικτών των Κατόχων Άδειας Διεξαγωγής Τυχρών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου και υποβολή σχετικών αναφορών

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ**Έχοντας υπόψη:****1. Τις διατάξεις:**

- α. των άρθρων 25 έως και 54 του ν. 4002/2011 «Τροποποίηση της συνταξιοδοτικής νομοθεσίας του Δημοσίου Ρυθμίσεις για την ανάπτυξη και τη δημοσιονομική εξυγίανση Θέματα αρμοδιότητας Υπουργείων Οικονομικών, Πολιτισμού και Τουρισμού και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (Α' 180),
- β. του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137),
- γ. των άρθρων 18 και 19 του ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133),
- δ. του Κεφαλαίου ΙΑ' «ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ-ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ» του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184),
- ε. των άρθρων 16 έως και 23 του ν. 3229/2004 «Εποπτεία της ιδιωτικής ασφάλισης, εποπτεία και έλεγχος τυχερών παιχνιδιών, εφαρμογή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων και άλλες διατάξεις» (Α' 38) και συμπληρωματικά τις διατάξεις του ν.

3051/2002 «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις» (Α' 220).

2. Τη με αριθμό 56660/1679/22.12.2011 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Πολιτισμού και Τουρισμού «Πιστοποίηση έναρξης λειτουργίας της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.)» (Β' 2910).
3. Τη με αριθμό 145940/ΕΞ 2020/21.12.2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 1089) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, σε συνδυασμό με τις με αριθμό 2/63389/0004/21.07.2016 (Υ.Ο.Δ.Δ. 397), 2/3935/0004/24.07.2018 (Υ.Ο.Δ.Δ. 428), οικ. 9433 ΕΞ 2019/13.02.2019 (Υ.Ο.Δ.Δ. 64), 3557 ΕΞ 2020/14.01.2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 20) όμοιες αποφάσεις, περί συγκρότησης της Ε.Ε.Ε.Π.
4. Τη με αριθμό 218/2/22.9.2016 απόφαση της Ε.Ε.Ε.Π. «Έγκριση Κανονισμού Οργάνωσης, Διάρθρωσης και Λειτουργίας Υπηρεσιακών Μονάδων της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (Β' 3404).
5. Τη με αριθμό 509/2/11.09.2020 απόφαση της Ε.Ε.Ε.Π. «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Πρόεδρο της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 23 του ν. 4141/2013 (Α' 81), όπως ισχύει» (Β' 4139).
6. Τη με αριθμό 12970/01.12.2020 απόφαση του Προέδρου της Ε.Ε.Ε.Π. «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων, με παράλληλη άσκηση, σε Προϊστάμενους Υπηρεσιακών Μονάδων της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων» (Β' 5651).
7. Τη με αριθμό 79835/ΕΞ 2020/24.7.2020 «Θέσπιση Κανονισμού Παιγνίων για τη Διοργάνωση και Διεξαγωγή Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου» (Β' 3265, Διόρθωση σφαλμάτων Β' 4441), ιδίως δε το άρθρο 26 αυτής.
 - 7.1 Ειδικότερα, σύμφωνα με την παρ. 26.1 του άρθρου 26 της ανωτέρω απόφασης [26.1. Ο Κάτοχος Άδειας εφαρμόζει ένα αποτελεσματικό και επαρκές σύστημα επεξεργασίας καταγγελιών των Παικτών, το οποίο Γνωστοποιεί στην Αρχή και τηρεί αρχείο των καταγγελιών αυτών, προσβάσιμο από την Ε.Ε.Ε.Π. στον χρόνο και με τον τρόπο που η Αρχή ορίζει.].
 - 7.2 Περαιτέρω, σύμφωνα με την παρ. 26.1 του άρθρου 26 της ίδιας απόφασης [26.2. Ο Κάτοχος διαθέτει σχετική φόρμα καταγγελιών στον Ιστότοπο. Το περιεχόμενο του εντύπου καταγγελίας καθορίζεται με Οδηγία της Ε.Ε.Ε.Π. και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:
 - α. Ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο.
 - β. Ημερομηνία γέννησης.
 - γ. Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου σε ισχύ.
 - δ. Πλήρη διεύθυνση μόνιμης διαμονής.
 - ε. Διεύθυνση και τρόπο αποστολή της απάντησης.
 - στ. Περιγραφή του συμβάντος.].
8. Με βάση τα προαναφερόμενα, υφίσταται ανάγκη έκδοσης Οδηγίας της Ε.Ε.Ε.Π. για την υποδοχή, ταξινόμηση και διαχείριση των καταγγελιών των παικτών Τυχερών

Παιγνίων μέσω Διαδικτύου που παρέχουν οι Κάτοχοι Άδειας Διεξαγωγής Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου και την υποβολή σχετικών αναφορών.

9. Από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού της Ε.Ε.Ε.Π.

Αποφασίζουμε

1. Εκδίδουμε Οδηγία με την οποία καθορίζεται η διαδικασία υποδοχής, ταξινόμησης και διαχείρισης των καταγγελιών των παικτών Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου που παρέχουν οι Κάτοχοι Άδειας Διεξαγωγής Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου και η υποβολή των σχετικών αναφορών στην Ε.Ε.Ε.Π., σύμφωνα με τις παρ. 26.1 και 26.2 του άρθρου 26 της με αριθμό 79835 ΕΞ 2020/24.7.2020 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Θέσπιση Κανονισμού Παιγνίων για τη Διοργάνωση και Διεξαγωγή Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου» (Β' 3265, Διόρθωση σφαλμάτων Β' 4441), ως εξής:

ΟΔΗΓΙΑ 3/2021

Υποδοχή, ταξινόμηση και διαχείριση των καταγγελιών των παικτών Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου που παρέχουν οι Κάτοχοι Άδειας Διεξαγωγής Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου και υποβολή σχετικών αναφορών

1. Σκοπός – Πεδίο Εφαρμογής

1.1. Με την παρούσα ορίζεται η διαδικασία υποδοχής, ταξινόμησης και επεξεργασίας των καταγγελιών των παικτών Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου που παρέχουν οι Κάτοχοι Άδειας Διεξαγωγής Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου και η υποβολή των σχετικών αναφορών στην Ε.Ε.Ε.Π., σύμφωνα με τις παρ. 26.1 και 26.2 του άρθρου 26 της με αριθμό 79835 ΕΞ 2020/24.07.2020 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών.

1.2. Η Οδηγία απευθύνεται στους Κατόχους Άδειας Διεξαγωγής Τυχερών Παιγνίων μέσω Διαδικτύου, οι οποίοι υποχρεούνται να εφαρμόζουν τα προβλεπόμενα σε αυτήν.

2. Υποχρεώσεις

Ο Κάτοχος Άδειας:

2.1. Διαθέτει στον ιστότοπό του τεχνικά επαρκές και αποτελεσματικό σύστημα υποβολής (ευχερώς προσβάσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο παίκτη) και επεξεργασίας καταγγελιών. Αναρτά στο ως άνω σύστημα τους ειδικότερους όρους σχετικά με το δικαίωμα του κάθε ενδιαφερομένου παίκτη προς υποβολή καταγγελίας, τη διαδικασία διαχείρισης και επεξεργασίας αυτής, καθώς και το έντυπο/φόρμα υποβολής της καταγγελίας, τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα.

2.2. Καταχωρεί, με χρονοσήμανση, στο Κεντρικό Πληροφοριακό Σύστημα (ΚΠΣ) τις καταγγελίες που υποβάλλονται, αποδίδοντας σε κάθε μία από αυτές μοναδικό κωδικό.

2.3. Διασφαλίζει ότι αποστέλλεται, στην ηλεκτρονική διεύθυνση του καταγγέλλοντος αμέσως μετά την υποβολή της καταγγελίας, ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο ενημερώνει τον καταγγέλλοντα ότι η καταγγελία του έχει καταχωριστεί, με μνεία του μοναδικού

κωδικού με τον οποίο η καταγγελία έχει καταχωρισθεί στο ΚΠΣ και του χρόνου και της ώρας υποβολής.

2.4. Διασφαλίζει ότι ο παίκτης έχει δικαίωμα να υποβάλει οποιαδήποτε καταγγελία, παράπονο ή διαφωνία, για θέματα ή συμβάντα που αφορούν στα διεξαγόμενα από αυτόν παίγνια ή/και στις σχετικές με αυτά συναλλαγές με τη συμπλήρωση του αναρτημένου εντύπου καταγγελίας.

2.5 Ενημερώνει τον παίκτη ότι κατά γενική αρχή, σύμφωνα με τον Κανονισμό, η καταγγελία κατατίθεται το αργότερο εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την επομένη της ημερομηνίας του συμβάντος. Ωστόσο, σε ειδικές περιπτώσεις που η καταγγελία έχει επαρκή στοιχεία ώστε να χαρακτηριστεί βάσιμη, το εκπρόθεσμο της υποβολής της δεν αναιρεί την υποχρέωση του Κατόχου να την εξετάσει.

2.6. Ενημερώνει τον παίκτη ότι σε περίπτωση που η απάντηση του Κατόχου δεν τον ικανοποιεί, δύναται να αιτηθεί εντός δέκα (10) ημερών από την επομένη της γνωστοποίησης σε αυτόν της απάντησης του Κατόχου Άδειας, την εξέταση της καταγγελίας από την Ε.Ε.Ε.Π., καθώς και ότι η γνωστοποίηση αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικά στον Κάτοχο, προκειμένου αυτός να διαβιβάσει, αμελλητί, τα σχετικά με την καταγγελία στοιχεία στην Ε.Ε.Ε.Π.

2.7. Διασφαλίζει ότι παρέχεται στον παίκτη η δυνατότητα παρακολούθησης των σταδίων διαχείρισης και επεξεργασίας της καταγγελίας του (υποβολή, στάδια επεξεργασίας, τμήματα/μονάδες επεξεργασίας, οριστική απάντηση επί των θεμάτων που καταγγέλλονται).

2.8. Διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό διαχείρισης και εξέτασης των καταγγελιών που υποδέχεται.

2.9. Μεριμνά ώστε η επικοινωνία του με τον καταγγέλλοντα να πραγματοποιείται έγκαιρα, έγκυρα, με την απαιτούμενη για την περίπτωση πληρότητα και με ευγενή και εποικοδομητικό τρόπο.

2.10 Διασφαλίζει ότι οι παίκτες δύνανται να υποβάλουν καταγγελίες, αναφορές και να εκφράζουν παράπονα καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου, όλες τις ημέρες της εβδομάδας (24/7).

2.11. Ενημερώνει τον παίκτη ότι ο Κάτοχος Άδειας έχει το δικαίωμα να μην απαντά σε πλήρως αόριστες καταγγελίες ή καταγγελίες που επαναλαμβάνονται με τρόπο καταχρηστικό.

2.12. Δεν γνωστοποιεί στον καταγγέλλοντα στοιχεία και πληροφορίες για τα οποία έχει υποχρέωση τήρησης της εμπιστευτικότητας ή/και του απορρήτου κατά τις κείμενες διατάξεις.

2.13. Γνωστοποιεί στην Ε.Ε.Ε.Π. το σύστημα υποδοχής και διαχείρισης των καταγγελιών που εφαρμόζει, με λεπτομερή περιγραφή της δομής, των προδιαγραφών και του περιεχομένου του, εντός τριάντα (30) ημερών από την επομένη της έκδοσης απόφασης έναρξης διεξαγωγής των παιγνίων υπό την Άδεια της παρ. 2 του αρ. 6 της με αριθμό 79835 ΕΞ 2020/24.7.2020 (Β 3265) απόφασης του Υπουργού Οικονομικών.

3. Έντυπο Καταγγελίας

3.1. Το έντυπο (φόρμα) καταγγελίας που αναρτάται στον ιστότοπο του Κατόχου περιλαμβάνει τα κατωτέρω:

- α. Ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο
- β. Ημερομηνία γέννησης
- γ. Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας ή διαβατηρίου σε ισχύ ή άλλου ισοδύναμου εγγράφου
- δ. Πλήρη διεύθυνση μόνιμης διαμονής (Οδός, αριθμός, Δήμος, Ταχυδρομικός Κώδικας)
- ε. Προσωπική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- στ. Διεύθυνση και επιθυμητό τρόπο αποστολής της απάντησης
- ζ. Συνοπτική περιγραφή των συμβάντων που καταγγέλλονται

3.2. Η καταγγελία συνοδεύεται υποχρεωτικά από αντίγραφο Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου ή άλλου ισοδύναμου εγγράφου από το οποίο προκύπτει η ταυτοποίηση του παίκτη.

3.3. Στην καταγγελία περιγράφονται συνοπτικά τα συμβάντα που έλαβαν χώρα, ο χρόνος αυτών, οι λόγοι υποβολής, καθώς και το σύνολο των σχετικών με τα καταγγελλόμενα στοιχείων.

3.4. Ο Κάτοχος παρέχει δυνατότητα υποβολής συνοδευτικών της καταγγελίας αρχείων σε ευρέως διαδεδομένους μορφώτυπους όπως: bmp, .doc, .docx, .jpg, .odt, .ods, .odp, .pdf, .png, .pps, .ppsx, .ppt, .pptx, .txt, .xls, .xlsx).

4. Διαχείριση Καταγγελίας

4.1. Ο Κάτοχος Άδειας εξετάζει την καταγγελία και ενημερώνει σχετικώς τον καταγγέλλοντα, με πλήρως αιτιολογημένη απάντησή του, εντός δέκα (10) ημερών από την υποβολή της.

4.2. Εάν η απάντηση του Κατόχου δεν ικανοποιεί τον παίκτη, αυτός δύναται εντός δέκα (10) ημερών από την επομένη της γνωστοποίησης της απάντησης, να αιτηθεί την εξέταση της καταγγελίας από την Ε.Ε.Ε.Π.. Η αίτηση εξέτασης από την Ε.Ε.Ε.Π., κοινοποιείται υποχρεωτικά από τον παίκτη στον Κάτοχο Άδειας, ο οποίος διαβιβάζει, αμελλητί, την απάντηση και τα σχετικά με την καταγγελία στοιχεία στην Ε.Ε.Ε.Π..

4.3. Ο Κάτοχος έχει το δικαίωμα να μην απαντά σε πλήρως αόριστες καταγγελίες ή επαναλαμβανόμενες κατά τρόπο καταχρηστικό.

4.4. Ο Κάτοχος δεν γνωστοποιεί στον παίκτη στοιχεία και πληροφορίες για τα οποία έχει υποχρέωση τήρησης της εμπιστευτικότητας ή / και του απορρήτου κατά τις κείμενες διατάξεις.

4.5. Η επαλήθευση του ακριβούς χρόνου υποβολής της καταγγελίας προκύπτει από την χρονοσήμανση (ημερομηνία και ώρα υποβολής) που αποδίδεται με την υποβολή της καταγγελίας στο ΚΠΣ.

5. Τήρηση αρχείων – Ταξινόμηση καταγγελιών και υποβολή αναφορών

5.1. Ο Κάτοχος Άδειας τηρεί αρχείο καταγγελιών σε ηλεκτρονική μορφή, το οποίο είναι πλήρως προσβάσιμο στην Ε.Ε.Ε.Π., κατά τον τρόπο που η Αρχή ορίζει. Ο Κάτοχος

γνωστοποιεί στην Αρχή, κατόπιν αιτήματός της, τον τρόπο με τον οποίο θα παράσχει την πρόσβαση στο αρχείο καταγγελιών.

5.2. Το τηρούμενο αρχείο περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που αφορούν στην καταγραφή και ταξινόμηση των καταγγελιών, του ιστορικού της υπόθεσης, των ενεργειών που υλοποιήθηκαν για την αντιμετώπισή τους και του χρόνου υλοποίησης των ενεργειών αυτών.

5.3. Ο Κάτοχος ταξινομεί κάθε υποβληθείσα καταγγελία με βάση τα στοιχεία και το περιεχόμενο αυτής σε μία ή περισσότερες από τις παρακάτω Θεματικές κατηγορίες:

Πίνακας 1: Θεματικές κατηγορίες ταξινόμησης καταγγελιών

A/A	Θεματική κατηγορία
1.	Απόδοση παιγνίου/απόδοση στοιχήματος
2.	Ακύρωση συμμετοχής/στοιχήματος/γεγονότος
3.	Αποκλεισμός/Προσωρινή αποχή
4.	Βεβαίωση Κερδών
5.	Bonus-Επιβραβεύσεις-Jackpots
6.	Παράνομη διεξαγωγή/Match fixing/Αθέμιτες συμπράξεις
7.	Διευθέτηση κερδών/εξαγοράς (cash out)
8.	Εμπορική Επικοινωνία
9.	Όροι Συμμετοχής/Σύμβαση Προσχώρησης/Οδηγός παιγνίου
10.	Παικτικά όρια
11.	Πληρωμή Κερδών
12.	Ταυτοποίηση (KYC)
13.	Υπεύθυνο Παιχνίδι
14.	Φραγή λογαριασμού
15.	Άλλη

5.4. Αρκετές καταγγελίες αναμένεται να αφορούν σε παραπάνω της μιας Θεματικές κατηγορίες. Έτσι για παράδειγμα, είναι πιθανόν μία διαφορά που αφορά σε μη πληρωμή των κερδών να οφείλεται σε διαδικασίες KYC που κατά την άποψη του παίκτη θα έπρεπε να έχουν ήδη ολοκληρωθεί ενώ, σύμφωνα με τον Κάτοχο, παραμένουν ημιτελείς. Αντιστοίχως, μία καταγγελία που αφορά σε Φραγή Λογαριασμού μπορεί επίσης να σχετίζεται με KYC στοιχεία τα οποία θεωρούνται επαρκή από τον παίκτη, αλλά ανεπαρκή από τον Κάτοχο. Ομοίως, περιπτώσεις μη διευθέτησης στοιχημάτων ή μη πληρωμής κερδών μπορούν να συνδέονται με παραβίαση των όρων της Σύμβασης Προσχώρησης ή με ακυρώσεις των προσφερόμενων αγορών λόγω αναφορών match fixing, κ.ά. Εάν η καταγγελία συνδέεται με περισσότερες της μιας Θεματικές, ο Κάτοχος συνδέει το περιεχόμενο της καταγγελίας με τις τρεις πλέον σημαντικές από αυτές, με βάση το περιεχόμενο της διαφοράς και σε συνδυασμό με τα στοιχεία που διαθέτει για τη συγκεκριμένη υπόθεση. Στη συνέχεια προτεραιοποιεί τις Θεματικές ανά καταγγελία με βάση την παρακάτω κλίμακα:

Πίνακας 2: Προτεραιοποίηση Θεματικών κατηγοριών

Προτεραιότητα	Βαθμός συσχέτισης
A	Υψηλός – Πολύ υψηλός
B	Μέσος - Υψηλός

Γ	Χαμηλός - Μέσος
---	-----------------

5.5. Ο Κάτοχος ταξινομεί τις καταγγελίες που διαχειρίστηκε με βάση τα αποτελέσματα της διαχείρισης αυτής. Τα αποτελέσματα διαχείρισης κάθε καταγγελίας ταξινομούνται με βάση την παρακάτω κλίμακα:

Πίνακας 3: Ταξινόμηση αποτελεσμάτων διαχείρισης καταγγελιών

Τιμή	Ένδειξη αποτελέσματος διαχείρισης
0	Υπό διερεύνηση
1	Διευθετήθηκε
2	Διευθετήθηκε, παρότι εκπρόθεσμη
3	Εκκρεμεί λόγω υποβολής στην Ε.Ε.Ε.Π.
4	Διευθετήθηκε κατόπιν υποβολής στην Ε.Ε.Ε.Π.
5	Αρχείο λόγω ασάφειας/αοριστίας
6	Αρχείο λόγω εκπρόθεσμης υποβολής
7	Αρχείο λόγω καταχρηστικής επανάληψης

5.6. Ο Κάτοχος υποβάλλει αναφορά στην Ε.Ε.Ε.Π. μέχρι την 31η Ιανουαρίου κάθε επόμενου έτους με τις καταγγελίες που διαχειρίστηκε από την 1η Ιανουαρίου έως την 31 Δεκεμβρίου του αμέσως προηγούμενου έτους. Η αναφορά περιλαμβάνει τα στοιχεία του κατωτέρω πίνακα για κάθε καταγγελία που υποβλήθηκε.

Πίνακας 4: Αναφορά Καταγγελιών

Κάτοχος Άδειας:

Έτος αναφοράς:

α/α	Ημερομηνία	Ώρα	Account ID	Θεματική Α	Θεματική Β	Θεματική Γ	Αποτέλεσμα
(1, 2, 3.....v)	ηη/μμ/εεεε	Ω:Λ:Δ					(τιμή)

2. Η παρούσα να αναρτηθεί στο ιστότοπο της Ε.Ε.Ε.Π.

Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης

Δημήτριος Παπαδόπουλος