

CANAL ÈTIC DEL GRUP EUSKALTEL

1. OBJECTE I ABAST DEL CANAL ÈTIC.	2
2. RESPONSABILITATS.	2
3. PROHIBICIÓ DE REPRESÀLIES.	3
4. FORMA I CONTINGUT DE LES COMUNICACIONS.	3
5. TRAMITACIÓ DE LA COMUNICACIÓ A TRAVÉS DEL CANAL ÈTIC.	5
6. INFORMACIÓ I FORMACIÓ SOBRE EL CANAL ÈTIC.	9
7.- APROVACIÓ I REVISIONS.	9

1. OBJECTE I ABAST DEL CANAL ÈTIC

El Canal Ètic és un mecanisme de comunicació del Grup Euskaltel, gestionat directament pel Grup, que posa a la disposició dels seus Professionals i dels seus Clients, Proveïdors o Tercers (d'ara endavant, Tercers), perquè, presidits per la bona fe, puguin denunciar, amb garanties de seguretat, d'absència de represàlies i de confidencialitat o bé, si escau, d'anonimat, presumptes fets o accions que considerin infraccions del Codi Ètic o una altra normativa interna del Grup, o bé infraccions de la normativa externa aplicable.

A més, a través d'aquest Canal, Professionals i/o Tercers podran sol·licitar informació i consultar o aclarir qualsevol qüestió relativa al Compliment Normatiu del Grup Euskaltel.

Són **Usuaris del Canal Ètic** qualsevol **Professional** del Grup Euskaltel o qualsevol **Tercer** que, a través del procediment establert en aquest document, plantegi un dubte o consulta sobre assumptes relatius al compliment normatiu en el Grup, o bé realitzi una denúncia sobre possibles infraccions o incompliments de la normativa externa o interna aplicable al Grup Euskaltel.

El Canal Ètic no limita ni exclou el dret d'accés dels Usuaris a qualsevol mecanisme de reclamació, sigui de caràcter administratiu, judicial o extrajudicial. Per contra, la interposició per part de l'Usuari de qualsevol procediment judicial, administratiu, laboral o d'un altre tipus, comportarà l'arxivament de l'expedient derivat del procediment del Canal Ètic, sense perjudici de la possible adopció de mesures cautelars i/o disciplinàries en cas que resultin d'aplicació.

En cas que així fos valorat, determinades qüestions, dubtes o comunicacions rebudes a través del Canal Ètic podran ser remeses al Servei d'Atenció al Client o al de Reclamacions del Grup, com també a l'Àrea de Recursos Humans o una altra Àrea que, si escau, es considerés, per a la seva gestió.

2. RESPONSABILITATS

- Els Professionals del Grup Euskaltel i els Tercers són responsables d'utilitzar el Canal Ètic sempre que desitgin realitzar una consulta sobre l'aplicació o la interpretació del Codi Ètic i/o la normativa externa i interna aplicable a les activitats del Grup.
- Els Professionals del Grup Euskaltel tenen l'obligació d'utilitzar el Canal Ètic quan considerin o tinguin indicis raonables que s'hagi pogut produït un incompliment de la normativa externa o interna d'aplicació al Grup.
- El Responsable de Compliment Normatiu del Grup Euskaltel, com a encarregat de vigilar el funcionament i observança del model de prevenció de riscos penals i antisuborn, és el responsable de dur a terme les accions que es detallen tot seguit:
 - impulsar i realitzar un seguiment diligent del procediment derivat de totes les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic, tant si són anònimes com amb identificació de l'Usuari;
 - mantenir la confidencialitat de les dades i, si escau, l'anonimat de qui hagi realitzat la comunicació a través del Canal Ètic, i actuar amb independència de judici i objectivitat de criteri;

- mantenir la comunicació amb l'Usuari i, en cas necessari, sol·licitar informació addicional sempre que l'Usuari ho permeti, fins i tot en el cas que la seva comunicació hagi estat realitzada de manera anònima;
- traslladar internament aquelles comunicacions que, a la vista del seu contingut, hagin de ser ateses per altres Funcions del Grup i fer-ne seguiment de la gestió correcta;
- disposar d'un registre d'activitat del Canal Ètic;
- posar en coneixement dels òrgans interns competents les conclusions de l'activitat del Canal Ètic, com també de les autoritats judicials o administratives competents en cas que s'hagin detectat conductes contràries a la legalitat.

El Comitè de Defensa Corporativa del Grup Euskaltel és responsable de conèixer els fets de rellevància penal o disciplinària i de supervisar la instrucció dels expedients, garantint la confidencialitat i, si n'és el cas, l'anonimat; de determinar si escau o no continuar amb la tramitació d'un expedient, i, a la vista de la recerca realitzada i de l'Informe de conclusions del Responsable de Compliment Normatiu, de prendre la decisió última sobre el contingut dels expedients tramitats amb rellevància disciplinària i/o penal.

3. PROHIBICIÓ DE REPRESÀLIES

El Grup Euskaltel garanteix que en cap cas exercirà cap mena de represàlia, amenaça o temptativa de represàlia, ni cap mesura disciplinària, directa o indirecta, contra els Usuaris del Canal Ètic pel fet de realitzar-hi una comunicació de bona fe, d'acord amb la legislació vigent i al que s'estableix en aquest document.

D'altra banda, en cas que es constati la realització d'una comunicació de mala fe a través del Canal Ètic per part de Professionals del Grup, s'exercitaran les accions disciplinàries corresponents. Si aquestes comunicacions fossin realitzades per Tercers aliens al Grup, aquest emprendreà, en cada cas, les accions corresponents en defensa dels seus interessos.

4. FORMA I CONTINGUT DE LES COMUNICACIONS

4.1. Forma de les comunicacions

Les comunicacions al Canal Ètic del Grup Euskaltel es realitzaran per escrit.

A l'efecte de realitzar les comunicacions, el Grup Euskaltel posa a la disposició dels seus Professionals i Tercers les adreces electrònica i postal que s'indiquen a continuació:

Adreça postal:

- Canal Ètic Grup Euskaltel, Euskaltel SA. Parc Tecnològic de Bizkaia, Edifici 809, 48160 Derio, Bizkaia. Att. Responsable de Compliment Normatiu.

Adreça de correu electrònic:

- canaleticogrupoeuskaltel@euskaltel.com

Igualment es podran utilitzar els formularis corresponents que es troben en la intranet corporativa de cada una de les societats del Grup, per a l'accés pels Professionals del Grup, i en les pàgines web d'Euskaltel, R Cable, Telecable, Racctelplus i Virgintelco per a l'accés per part de qualsevol usuari.

4.2. Contingut de les comunicacions

Les comunicacions que realitzi l'Usuari del Canal Ètic han de contenir com a mínim la informació següent:

a) En cas d'optar per la comunicació a través de la intranet corporativa amb identificació de l'Usuari (només per a Professionals del Grup en una comunicació no anònima), s'inclouran les dades següents relatives al Professional:

- Número de Document Nacional d'Identitat o document equivalent
- Número d'empleat

En el cas que els Professionals del Grup Euskaltel estiguin interessats a realitzar una comunicació anònima, hauran d'utilitzar a aquest efecte les pàgines web corporatives, segons com s'indica continuació.

b) En cas d'efectuar la comunicació a través de la pàgina web corporativa, podrà realitzar-se, de manera opcional per a l'Usuari, a través de les fórmules següents:

1. Amb identificació de l'Usuari, incloent-hi les dades següents:

- Nom i cognom.
- Número de Document Nacional d'Identitat o document equivalent.
- Identificació de la vinculació amb el Grup Euskaltel (client, proveïdor o una altra).
- Número de telèfon mòbil.

2. De manera anònima

Si es realitza la comunicació de manera anònima, s'hi podrà incloure un número de telèfon mòbil a l'efecte que puguem sol·licitar aclariments o dades addicionals per facilitar la investigació.

Aquestes dades de contacte no seran vinculades ni relacionades amb dades personals responsabilitat del Grup.

Les dades de navegació associada al formulari, com ara l'adreça IP des de la qual es connecta l'usuari, seran tractades únicament per permetre el funcionament correcte de la web i no s'inclouran en la informació que rebrà el Responsable de Compliment Normatiu.

c) Informació que cal aportar, independentment de la fórmula utilitzada per cada Usuari del Canal Ètic.

En cas de sol·licitar informació, o bé consultar o aclarir qualsevol qüestió relativa a la normativa aplicable al Grup, es recomana que es plantegi amb el major detall possible. (Consulta)

Igualment, en cas de comunicar un presumpte incompliment de la normativa aplicable al Grup (Denúncia), es recomana que es plantegi amb el major detall possible, i, en cas de conèixer la informació següent, s'haurà d'aportar:

- Identificació de la persona o les persones sobre les quals existeix la sospita d'un presumpte incompliment de la normativa aplicable al Grup.
- Fets, amb el major detall possible, a través dels quals s'ha materialitzat el presumpte incompliment.

5. TRAMITACIÓ DE LA COMUNICACIÓ A TRAVÉS DEL CANAL ÈTIC

Les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic es gestionaran internament. Serà responsable del Canal el Responsable de Compliment Normatiu, que rebrà directament les comunicacions i desenvoluparà les funcions de tramitació i recerca de les denúncies i, si escau, la resolució de dubtes i consultes, d'acord amb el procediment que es recull a continuació.

En la tramitació de les denúncies i per a la contestació de consultes i resolució de dubtes, el Responsable de Compliment Normatiu comptarà amb l'assistència i la col·laboració dels responsables de les àrees corresponents, en funció de la matèria a la qual es refereix la denúncia, el dubte o la consulta, i es mantindrà en tot moment la confidencialitat de la informació i, si escau, l'anonimat.

Les comunicacions es conservaran únicament durant el període que sigui necessari i proporcionat a l'efecte de complir amb els requisits establerts per la legislació aplicable.

En tot moment, les dades personals facilitades pels usuaris del Canal Ètic seran tractades de manera confidencial i d'acord amb la Política de Privadesa del Canal Ètic.

5.1. Recepció i normes del procediment de recerca de les comunicacions

1. Quan la comunicació es realitzi a través de les pàgines web corporatives, immediatament després de l'enviament de la comunicació es facilitarà mitjançant un missatge emergent a l'Usuari del Canal Ètic un **número de registre** a l'efecte d'identificació de la comunicació realitzada.

Quan la comunicació es realitzi per correu postal o correu electrònic, el Responsable de Compliment Normatiu emetrà un **justificant de recepció** de la comunicació rebuda en el termini màxim de set dies laborables des de la seva recepció.

Quan la comunicació es realitzi pels Professionals del Grup a través de la intranet corporativa, el Responsable de Compliment Normatiu emetrà un **justificant de recepció** de la comunicació rebuda en el termini màxim de set dies laborables des de la seva recepció.

2. Si, per la naturalesa dels fets comunicats **no fos necessària l'actuació del Responsable de Compliment Normatiu**, aquest ho comunicarà d'aquesta manera a l'Usuari, amb indicació de l'àrea responsable de la tramitació a la qual s'enviarà la comunicació per a la seva resolució.

3. A l'efecte de garantir la **transparència i evitar possibles conflictes d'interès** en la gestió i la tramitació de les comunicacions del Canal Ètic, una vegada rebudes, per qualsevol de les vies de recepció, seran analitzades conjuntament pel Responsable de Compliment Normatiu i l'òrgan o funció del qual depengui a cada moment, i s'abstindrà de participar en la tramitació de l'expedient qualsevol persona que pugui tenir un conflicte d'interès en relació amb els fets comunicats.

4. En el cas que hi hagi **deficiències en la comunicació**, per ser imprecisa o inconcreta, així es traslladarà a l'Usuari per part del Responsable de Compliment Normatiu, si resulta possible, a l'efecte que s'esmenin aquestes deficiències en un termini raonable.

5. Es podran adoptar **mesures cautelars** en cas que, per urgència, l'expedient obert així ho requerís.

6. El Responsable de Compliment Normatiu vetllarà en aquesta fase de l'expedient pel compliment dels drets i les garanties que assisteixen les parts, incloent-hi una **investigació objectiva i equànime**.

A l'efecte de realitzar la recerca interna, el Responsable de Compliment Normatiu podrà:

- recaptar les dades, la informació i la documentació que calgui per part de qualsevol departaments o Professional del Grup o, si escau, de tercers aliens a aquest, tot això segons el que resulti necessari a la vista dels fets comunicats i dins dels límits previstos en la legislació vigent. En qualsevol cas, davant la possibilitat de tractar sobre fets que puguin constituir riscos d'exigència de responsabilitats penals al Grup, recaptarà la col·laboració de la Direcció de Serveis Jurídics i dels responsables del risc concret de què es tracti en cada cas.
- realitzar entrevistes tant amb l'Usuari del Canal Ètic, si hi accedeix, com amb els implicats, testimonis o terceres persones que es consideri que puguin aportar informació útil, o en cas que així ho sol·licitessin els implicats, recollir-ne les declaracions escrites.
- dur a terme, en cas que fos estrictament necessari i amb la finalitat de realitzar les comprovacions necessàries, actuacions sobre l'equipament, els dispositius i els sistemes informàtics posats a la disposició del Professional o Professionals, garantint en tot cas el compliment estricte de la legislació aplicable, les normes internes i la proporcionalitat dels mitjans emprats.
- comptar amb assessorament o recursos externs especialitzats en la matèria corresponent, o fins i tot, arribat el cas, externalitzar la investigació quan així es consideri necessari a la vista dels fets comunicats.

7. El Responsable de Compliment Normatiu **informarà el Professional o Professionals** del Grup Euskaltel de la comunicació rebuda amb sospita o indicis de la realització per la seva part de fets que poguessin ser constitutius d'infraccions o incompliments de la normativa externa o interna aplicable al Grup, així com sobre el tractament de les seves dades personals. Aquesta obligació d'informació no resultarà d'aplicació quan la posada en coneixement d'aquesta informació pugui impedir la correcta investigació dels fets comunicats.

El Professional o Professionals podran plantejar i aportar per escrit totes les al·legacions, documents i proves que estimin convenients per a la defensa dels seus interessos.

5.2. Proposta de resolució, adopció de la resolució i comunicació, informació i publicació.

1. Informe de proposta de resolució

Analitzada la comunicació, el Responsable de Compliment Normatiu elaborarà un informe de proposta de resolució que tindrà el contingut següent:

- Dades relatives a la comunicació, incloent-hi les persones involucrades i els fets que l'han motivat.
- Motivació de l'encaix dels fets denunciats en l'incompliment de la normativa interna i/o externa del Grup Euskaltel amb referència, en el seu cas, al tipus penal dels compresos en el Model de prevenció penal del Grup.
- Departaments, Funcions i/o processos interns del Grup Euskaltel als quals afecten els fets comunicats.
- Recerca desenvolupada, detallant-ne l'objectiu, l'equip investigador i les cauteles adoptades en matèria d'independència. Menció específica d'eventuals limitacions a l'abast (accés a persones, informacions o documents) per part d'aquest equip.
- Documentació analitzada i entrevistes desenvolupades. Menció específica d'eventuals limitacions a l'abast (accés a persones, informacions o documents) per part de qui hagi desenvolupat aquest treball.
- Conclusions de la investigació, així com aquelles addicionals que es puguin derivar d'altres documents o informacions a les quals, addicionalment, es pugui haver accedit.
- Fets que es consideren confirmats i/o d'aquells fets, indicis o circumstàncies sobre els quals no s'hagi pogut aconseguir un nivell de convicció raonable.
- Eventual proposició de les millores de l'entorn de control, per tal d'evitar que es reproduïxi el tipus d'incident.

2. Resolució de l'expedient

La consulta o denúncia serà resolta en el termini de tres mesos després de l'emissió del número de registre o justificant de recepció.

El Responsable de Compliment Normatiu podrà proposar al Comitè de Defensa Corporativa l'arxivament de l'expedient en els supòsits següents, entre d'altres:

- a. si el contingut resulta impossible, o no està fonamentat, o manquen les dades necessàries per a l'inici d'un expedient i no han estat esmenades en el termini establert;

- b. si el possible incompliment està sent substanciat davant qualsevol òrgan judicial o arbitral o davant qualsevol autoritat administrativa entre les competències de la qual es trobi la d'investigar els fets, qualificar-los legalment i/o atribuir-los conseqüències jurídiques, i això sigui conegut en el Grup Euskaltel.

La decisió d'arxiu haurà de ser adoptada pel Comitè de Defensa Corporativa, en un termini no superior a tres mesos a partir del justificant de recepció.

En el cas que la comunicació realitzada generés un conflicte d'interès per a qualsevol dels integrants del Comitè de Defensa Corporativa, aquest membre s'abstindrà en l'adopció de la resolució de l'expedient concret i acceptarà el contingut de la resolució que resulti acordada.

En el cas que l'expedient tingués rellevància disciplinària i/o penal, el Comitè de Defensa Corporativa prendrà la decisió a la vista de la recerca realitzada i de l'Informe de conclusions del Responsable de Compliment Normatiu, així com, si escau, amb l'assistència del responsable de RH.

3. Comunicació de la resolució

El Responsable de Compliment Normatiu donarà trasllat a l'Usuari per escrit de la contestació a la consulta i de la remissió a l'àrea corresponent per a la seva resolució, així com, en el cas que l'expedient tingués rellevància disciplinària i/o penal, de la decisió adoptada pel Comitè de Defensa Corporativa.

4. Adopció de mesures d'aplicació de la resolució

En cas que es determini l'existència efectiva d'una infracció de la normativa externa o interna, es proposaran les mesures per adoptar que corresponguin. Poden ser mesures internes disciplinàries o bé mesures que puguin comportar l'inici d'accions judicials o administratives.

El Responsable de Compliment Normatiu realitzarà un seguiment de l'execució efectiva de les decisions de caràcter disciplinari o sancionador –si fossin de naturalesa laboral– o de suspensió o terminació de relacions mercantils amb tercers –si fossin de caràcter comercial o mercantil.

Comunicats en el seu cas els fets a les autoritats judicials o administratives per part de l'organització, el Responsable de Compliment Normatiu hi col·laborarà en l'eventual investigació dels fets, aportant les evidències i informacions recaptades durant el procés de recerca interna.

5. Informació a la Comissió d'Auditoria i Control i publicació de l'activitat de compliment

El Responsable de Compliment Normatiu donarà trasllat a la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració, dues vegades a l'any i en qualsevol moment, quan la rellevància dels fets comunicats així ho requereixi, de la informació sobre les comunicacions rebudes i els resultats dels expedients tramitats.

Així mateix, la informació sobre comunicacions rebudes i ateses i sobre expedients tramitats, d'acord amb els indicadors següents, serà objecte de publicació en la mesura que es determini en el procés de publicació d'informació no financera i, anualment, a través dels mitjans de comunicació interna utilitzats pel Grup:

- Nombre de comunicacions rebudes a través del Canal Ètic/any (diferenciant sol·licituds d'informació/consultes i denúncies d'incompliment de la normativa).
- Nombre de denúncies fonamentades/any (és a dir, aquelles que comporten l'obertura de procediment de recerca i s'acredita d'alguna manera l'existència d'una infracció administrativa o penal).
- Mesures de finalització de contractes laborals com a conseqüència de denúncies procedents gestionades.
- Temps de gestió de les comunicacions rebudes a través del canal ètic inferior d'acord amb els terminis establerts per a la resolució.

5.3. Conservació, custòdia i arxiu de la informació i expedients

Les dades rebudes a través del Canal Ètic podran ser tractades durant la tramitació de l'expedient i recerca dels fets per un període de 3 mesos, a partir de la data d'emissió del justificant de recepció corresponent.

Tramitat i conclòs l'expedient, el Responsable de Compliment Normatiu ha de vetllar tant pel compliment de la normativa aplicable al tractament i conservació de documents i evidències d'aquest, com pel rigorós control, manteniment i traçabilitat de la documentació que evidencii totes i cadascuna de les actuacions derivades del funcionament del Canal Ètic, de les activitats desenvolupades i de la fonamentació de les decisions adoptades. Tot això d'acord amb el que es preveu en la Política de Privadesa del Canal Ètic, i amb compliment estricte dels terminis que, d'acord amb la normativa aplicable, es trobin legalment establerts.

6. INFORMACIÓ I FORMACIÓ SOBRE EL CANAL ÈTIC

Aquest document serà públic. Es publicarà en les intranets corporatives accessibles per tots els Professionals del Grup i també en les pàgines web de què disposi el Grup perquè en prenguin coneixement els Tercers i Grups d'Interès.

El Responsable de Compliment Normatiu és l'encarregat que el Canal Ètic del Grup Euskaltel, com a peça rellevant per al coneixement de comportaments potencialment delictius, sigui conegut i fàcilment accessible per tots els potencials usuaris, tant pels Professionals del Grup com per qualsevol tercer.

A aquest efecte, el Responsable de Compliment Normatiu és el responsable de realitzar les accions de comunicació, formació i sensibilització per a l'oportuna comprensió i utilització per part dels destinataris.

7. APROVACIÓ I REVISIONS

Aquest document va ser aprovat pel Consell d'Administració en la reunió celebrada el 19 de desembre de 2017. Posteriorment va ser modificat a fi d'adaptar-lo a la configuració del Grup i les seves societats per acord del Consell d'Administració en la seva reunió de l'1 de juliol de 2019.



Per acord del Consell d'Administració de 15 de desembre de 2020, es va adoptar la decisió de modificar la regulació del Canal Ètic per tal de permetre la presentació de denúncies anònimes i revisar el procediment i tramitació, garantint el compliment de la legislació i bones pràctiques.