

CANLE ÉTICA DO GRUPO EUSKALTEL

1. OBXECTO E ALCANCE DA CANLE ÉTICA.	2
2. RESPONSABILIDADES.	2
3. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS.	3
4. FORMA E CONTIDO DAS COMUNICACIÓNS.	3
5. TRAMITACIÓN DA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DA CANLE ÉTICA.	5
6. INFORMACIÓN E FORMACIÓN SOBRE A CANLE ÉTICA.	9
7.- APROBACIÓN E REVISIÓNS.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.0

1.- OBXECTO E ALCANCE DA CANLE ÉTICA

A Canle Ética é un mecanismo de comunicación do Grupo Euskaltel, xestionado directamente polo Grupo, que este pon a disposición dos seus Profesionais e dos seus Clientes, Provedores ou Terceiros (en diante, Terceiros), para que, presididos pola boa fe, poidan denunciar, con garantías de seguridade, de ausencia de represalias e de confidencialidade ou ben, no seu caso, de anonimato, presuntos feitos ou accións que consideren infraccións do Código Ético ou outra normativa interna do Grupo, ou ben infraccións da normativa externa aplicable.

Así mesmo, a través desta Canle, Profesionais e/ou Terceiros poderán solicitar información e consultar ou aclarar calquera cuestión relativa ao Cumprimento Normativo do Grupo Euskaltel.

Son **Usuarios da Canle Ética** calquera **Profesional** do Grupo Euskaltel ou calquera **Terceiro** que, a través do procedemento establecido neste documento, expoña unha dúbida ou consulta sobre asuntos relativos ao cumprimento normativo no Grupo, ou ben realice unha denuncia sobre posibles infraccións ou incumprimentos da normativa externa ou interna aplicable ao Grupo Euskaltel.

A Canle Ética non limita nin exclúe o dereito de acceso dos Usuarios a calquera mecanismo de reclamación, sexa este de carácter administrativo, xudicial ou extraxudicial. Pola contra, a interposición por parte do Usuario de calquera procedemento xudicial, administrativo, laboral ou doutro tipo implicará o arquivo do expediente derivado do procedemento da Canle Ética, sen prexuízo da posible adopción de medidas cautelares e/ou disciplinarias en caso de resultar estas de aplicación.

No caso de que así fose valorado, determinadas cuestións, dúbidas ou comunicacións recibidas a través da Canle Ética poderán ser remitidas ao Servizo de Atención ao Cliente ou ao de Reclamacións do Grupo, así como á Área de Recursos Humanos ou outra Área que, no seu caso, se considerase, para a súa xestión.

2.- RESPONSABILIDADES

- Os Profesionais do Grupo Euskaltel e os Terceiros son responsables de utilizar a Canle Ética sempre que desexen realizar unha consulta sobre a aplicación ou interpretación do Código Ético e/ou a normativa externa e interna aplicable ás actividades do Grupo.
- Os Profesionais do Grupo Euskaltel teñen a obriga de utilizar a Canle Ética cando consideren ou teñan indicios razoables de que se puido producir un incumprimento da normativa externa ou interna de aplicación ao Grupo.
- O Responsable de Cumprimento Normativo do Grupo Euskaltel, como encargado de vixiar o funcionamento e observancia do modelo de prevención de riscos penais e antisuborno, é o responsable de:
 - impulsar e realizar un seguimento dilixente do procedemento derivado de todas as comunicacións recibidas a través da Canle Ética, tanto anónimas como con identificación do Usuario,
 - manter a confidencialidade dos datos e, no seu caso, o anonimato de quen realice a comunicación a través da Canle Ética, e de actuar con independencia de xuízo e obxectividade de criterio,

- manter a comunicación co Usuario e, en caso necesario, solicitar información adicional sempre que o Usuario o permita, mesmo no caso de que a súa comunicación sexa realizada de xeito anónimo,
- trasladar internamente aquelas comunicacións que, á vista do seu contido, deban ser atendidas por outras Funcións do Grupo e facer seguimento da súa correcta xestión,
- dispor dun rexistro de actividade da Canle Ética.
- pór en coñecemento dos órganos internos competentes as conclusións da actividade da Canle Ética, así como das autoridades xudiciais ou administrativas competentes en caso de ser detectadas condutas contrarias á legalidade.

O Comité de Defensa Corporativa do Grupo Euskaltel é responsable de coñecer os feitos de relevancia penal ou disciplinaria e de supervisar a instrución dos expedientes, garantindo a confidencialidade e no seu caso o anonimato; de determinar se procede ou non continuar coa tramitación dun expediente e, á vista da investigación realizada e do Informe de conclusións do Responsable de Cumprimento Normativo, de tomar a decisión última sobre o contido dos expedientes con relevancia disciplinaria e/ou penal tramitados.

3.- PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

O Grupo Euskaltel garante que en ningún caso exercerá ningún tipo de represalia, ameaza ou tentativa de represalia, nin medida disciplinaria algunha, directa ou indirecta, contra os Usuarios da Canle Ética polo feito de realizar unha comunicación de boa fe a través do mesmo, de acordo coa lexislación vixente e co establecido neste documento.

Por outra banda, en caso de constatarse a realización dunha comunicación de mala fe a través da Canle Ética por parte de Profesionais do Grupo, exercitaranse as accións disciplinarias correspondentes. Se as devanditas comunicacións fosen realizadas por Terceiros alleos ao Grupo, este emprenderá, en cada caso, as accións correspondentes en defensa dos seus intereses.

4.- FORMA E CONTIDO DAS COMUNICACIÓNS

4.1.- Forma das comunicacións

As comunicacións á Canle Ética do Grupo Euskaltel realizaranse por escrito.

Aos efectos de realizar as comunicacións, o Grupo Euskaltel pon a disposición dos seus Profesionais e Terceiros os enderezos electrónico e postal que se indican a continuación:

Enderezo Postal:

- Canal Ético Grupo Euskaltel, Euskaltel S.A. Parque Tecnolóxico de Bizkaia, Edificio 809, 48160 Derio, Bizkaia. Att. Responsable de Cumprimento Normativo.

Enderezo de correo electrónico:

- canaleticogrupoeuskaltel@euskaltel.com

Así mesmo, poderanse utilizar os formularios correspondentes que se atopan na intranet corporativa de cada unha das sociedades do Grupo, para o acceso polos Profesionais do Grupo, e nas páxinas web de Euskaltel, R Cable, Telecable, Racctelplus e Virgintelco para o acceso por calquera usuario.

4.2.- Contido das comunicacións

As comunicacións que realice o Usuario da Canle Ética deben conter como mínimo a seguinte información:

a).- En caso de optar pola comunicación a través da intranet corporativa con identificación do Usuario (só para Profesionais do Grupo nunha comunicación non anónima), incluíranse os seguintes datos relativos ao Profesional:

- N.º de Documento Nacional de Identidade ou documento equivalente
- N.º de empregado

No caso de que os Profesionais do Grupo Euskaltel estean interesados en realizar unha comunicación anónima, deberán utilizar para ese efecto as páxinas web corporativas, segundo se refire a continuación.

b).- En caso de realizar a comunicación a través da páxina web corporativa, esta poderá realizarse, de xeito opcional para o Usuario, a través das seguintes fórmulas:

1.- con identificación do Usuario, incluíndo os seguintes datos:

- Nome e apelido.
- N.º de Documento Nacional de Identidade ou documento equivalente.
- Identificación da súa vinculación co Grupo Euskaltel (cliente ou provedor ou outros).
- Número de teléfono móbil.

2.- de xeito anónimo

En caso de realizar a comunicación de xeito anónimo, poderá incluír un número de teléfono móbil aos efectos de que poidamos solicitar aclaracións ou datos adicionais para facilitar a investigación.

Este dato de contacto non será ligado nin relacionado con datos persoais responsabilidade do Grupo.

Os datos de navegación asociada ao formulario, como enderezo IP dende o que se conecta o usuario, serán tratados unicamente para permitir o correcto funcionamento da web e non se incluírán na información que recibirá o Responsable área de Cumprimento Normativo.

c).- Información para achegar, independentemente da fórmula utilizada por cada Usuario da Canle Ética

En caso de solicitar información, ou consultar ou aclarar calquera cuestión relativa á normativa aplicable ao Grupo, recoméndase que se expoña co maior detalle posible. (Consulta)

Igualmente, en caso de comunicar un presunto incumprimento da normativa aplicable ao Grupo (Denuncia), recoméndase que se expoña co maior detalle posible e, en caso de coñecer esta a seguinte información, deberase achegar:

- Identificación da persoa/s sobre a que existe a sospeita dun presunto incumprimento da normativa aplicable ao Grupo.
- Feitos, co maior detalle posible, a través dos que se materializou o presunto incumprimento.

5.- TRAMITACIÓN DA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DA CANLE ÉTICA

As comunicacións recibidas a través da Canle Ética xestionaranse internamente, sendo responsable da Canle o Responsable de Cumprimento Normativo, que recibirá directamente as comunicacións e desenvolverá as funcións de tramitación e investigación das denuncias e, no seu caso, a resolución de dúbidas e consultas, de acordo co procedemento que se recolle a continuación.

Na tramitación das denuncias e para a contestación de consultas e resolución de dúbidas, o Responsable de Cumprimento Normativo contará coa asistencia e colaboración dos responsables das áreas correspondentes, en función da materia á que se refire a denuncia, dúbida ou consulta, manténdose en todo momento a confidencialidade da información e, no seu caso, o anonimato.

As comunicacións conservaranse unicamente durante o período que sexa necesario e proporcionado a efectos de cumprir cos requisitos establecidos pola lexislación aplicable.

En todo momento, os datos persoais facilitados polos usuarios da Canle Ética serán tratados de xeito confidencial e de acordo coa Política de Privacidade da Canle Ética.

5.1. Recepción e normas do procedemento de investigación das comunicacións

1.- Cando a comunicación se realice a través das páxinas web corporativas, inmediatamente despois do envío da comunicación facilitarase mediante unha mensaxe emerxente ao Usuario da Canle Ética un número de rexistro aos efectos de identificación da comunicación realizada.

Cando a comunicación se realice por correo postal ou correo electrónico, o Responsable de Cumprimento Normativo emitirá un acuse de recibo da comunicación recibida no prazo máximo de sete días laborables dende a súa recepción.

Cando a comunicación se realice polos Profesionais do Grupo a través da intranet corporativa, o Responsable de Cumprimento Normativo emitirá un acuse de recibo da comunicación recibida no prazo máximo de sete días laborables dende a súa recepción.

2.- Se pola natureza dos feitos comunicados non fose necesaria a actuación do Responsable de Cumprimento Normativo, este comunicarao deste xeito ao Usuario, con indicación da área responsable da súa tramitación, á que se enviará a comunicación para a súa resolución.

3.- Aos efectos de garantir a transparencia e evitar posibles conflitos de interese na xestión e tramitación das comunicacións da Canle Ética, unha vez recibidas, por calquera das vías de recepción, serán analizadas conxuntamente polo Responsable de Cumprimento Normativo e o órgano ou función do que dependa en cada momento, absténdose de participar na tramitación do expediente calquera persoa que tivese un conflito de interese en relación cos feitos comunicados.

4.- No caso de que existisen deficiencias na comunicación, por ser imprecisa ou inconcreta, así se trasladará ao Usuario por parte do Responsable de Cumprimento Normativo, en caso de resultar posible, aos efectos de emendar tales deficiencias nun prazo razoable.

5.- Poderanse adoptar medidas cautelares no caso de que, por urxencia, o expediente aberto así o requirise.

6.- O Responsable de Cumprimento Normativo velará nesta fase do expediente polo cumprimento dos dereitos e garantías que asisten ás partes, incluíndo unha **investigación obxectiva e ecuánime**.

Aos efectos de realizar a investigación interna, o Responsable de Cumprimento Normativo poderá:

- solicitar cantos datos, información e documentación resulten necesarios por parte de calquera departamento ou Profesional do Grupo ou, no seu caso, de terceiros alleos ao mesmo, todo iso segundo resulte necesario á vista dos feitos comunicados e dentro dos límites previstos na lexislación vixente. En calquera caso, ante a posibilidade de tratar sobre feitos que poidan constituír riscos de esixencia de responsabilidades penais ao Grupo, solicitará a colaboración da Dirección de Servizos Xurídicos e dos responsables do risco concreto de que se trate en cada caso.
- realizar entrevistas tanto co Usuario da Canle Ética se este accede a iso, como cos implicados, testemuñas ou terceiras persoas que se considere poidan achegar información útil, ou, no caso de que así o solicitasen os implicados, recoller as súas declaracións escritas.
- levar a cabo, no caso de que fose estritamente necesario, e coa finalidade de realizar as comprobacións necesarias, actuacións sobre o equipamento, dispositivos e sistemas informáticos postos a disposición do Profesional ou Profesionais, garantindo en todo caso o estrito cumprimento da lexislación aplicable, as normas internas e a proporcionalidade dos medios empregados.
- contar con asesoramento ou recursos externos especializados na materia correspondente, ou mesmo, chegado o caso, externalizar a investigación cando así se considere necesario á vista dos feitos comunicados.

7. O Responsable de Cumprimento Normativo **informará ao Profesional ou Profesionais** do Grupo Euskaltel da comunicación recibida con sospeita ou indicios da realización pola súa banda de feitos que puidesen ser constitutivos de infraccións ou incumprimentos da normativa externa ou interna aplicable ao Grupo, así como sobre o tratamento dos seus datos persoais. Esta obriga de información non resultará de aplicación cando a posta en coñecemento de tal información puidese impedir a correcta investigación dos feitos comunicados.

O Profesional ou Profesionais poderán expor e achegar por escrito cantas alegacións, documentos e probas estimen convenientes para a defensa dos seus intereses.

5.2. Proposta de resolución, adopción da resolución e comunicación, información e publicación.

1. Informe de proposta de resolución

Analizada a comunicación, o Responsable de Cumprimento Normativo elaborará un informe de proposta de resolución que terá o seguinte contido:

- Datos relativos á comunicación, incluíndo as persoas involucradas e os feitos que a motivaron.
- Motivación do encaixe dos feitos denunciados no incumprimento da normativa interna e/ou externa do Grupo Euskaltel con referencia, no seu caso, ao tipo penal dos comprendidos no Modelo de prevención penal do Grupo.
- Departamentos, Funcións e/ou procesos internos do Grupo Euskaltel aos que afectan os feitos comunicados.
- Investigación desenvolvida, detallando o seu obxectivo, o equipo investigador e as cautelas adoptadas en materia de independencia. Mención específica de eventuais limitacións ao alcance (acceso a persoas, informacións ou documentos) por parte de devandito equipo.
- Documentación analizada e entrevistas desenvolvidas. Mención específica de eventuais limitacións ao alcance (acceso a persoas, informacións ou documentos) por parte de quen desenvolva este traballo.
- Conclusións da investigación, así como aquelas adicionais que se poidan derivar doutros documentos ou informacións ás que, adicionalmente, se poida acceder.
- Feitos que se consideran confirmados e/ou daqueles feitos, indicios ou circunstancias sobre os que non se puido alcanzar un nivel de convicción razoable.
- Eventual proposición das melloras da contorna de control, tendentes a evitar que se reproduza o tipo de incidente.

2. Resolución do expediente.

A consulta ou denuncia será resolta no prazo de tres meses tras a emisión do número de rexistro ou acuse de recibo.

O Responsable de Cumprimento Normativo poderá propor ao Comité de Defensa Corporativa o arquivo do expediente nos seguintes supostos, entre outros:

- a. se o seu contido resulta imposible, ou non está fundado, ou carece dos datos necesarios para o inicio dun expediente e non foron emendados no prazo establecido,

- b. se o incumprimento comunicado está a ser substanciado ante calquera órgano xudicial ou arbitral ou ante calquera autoridade administrativa entre cuxas competencias se atope a de investigar os feitos, cualificalos legalmente e/ou atribuírlles consecuencias xurídicas, e iso sexa coñecido no Grupo Euskaltel.

A decisión de arquivo deberá ser adoptada polo Comité de Defensa Corporativa, nun prazo non superior a tres meses a partir do acuse de recibo.

No caso de que a comunicación realizada xerese un conflito de interese para calquera dos integrantes do Comité de Defensa Corporativa, o devandito membro absterase na adopción da resolución do expediente concreto, aceptando o contido da resolución que resulte acordada.

No caso de que o expediente tivese relevancia disciplinaria e/ou penal, o Comité de Defensa Corporativa tomará a decisión á vista da investigación realizada e do Informe de conclusións do Responsable de Cumprimento Normativo, así como, no seu caso, coa asistencia do responsable de RRHH.

3. Comunicación da resolución.

O Responsable de Cumprimento Normativo dará traslado ao Usuario por escrito da contestación á consulta e da remisión á área correspondente para a súa resolución, así como no caso de que o expediente tivese relevancia disciplinaria e/ou penal, da decisión adoptada polo Comité de Defensa Corporativa.

4. Adopción de medidas de aplicación da resolución.

No caso de que se determine a efectiva existencia dunha infracción da normativa externa ou interna proporanse as medidas para adoptar que correspondan, que poden ser medidas internas disciplinarias ou ben medidas que poidan implicar o inicio de accións xudiciais ou administrativas.

O Responsable de Cumprimento Normativo realizará un seguimento da efectiva execución das decisións de carácter disciplinario ou sancionador -se fosen de natureza laboral- ou de suspensión ou terminación de relacións mercantís con terceiros -se fosen de carácter comercial ou mercantil.

Comunicados, no seu caso, os feitos ás autoridades xudiciais ou administrativas por parte da organización, o Responsable de Cumprimento Normativo colaborará con estas na súa eventual investigación dos feitos, achegando as evidencias e informacións solicitadas durante o proceso de investigación interna.

5. Información á Comisión de Auditoría e Control e publicación da actividade de cumprimento.

O Responsable de Cumprimento Normativo dará traslado á Comisión de Auditoría e Control do Consello de Administración, dúas veces por ano, e en calquera momento, cando a relevancia dos feitos comunicados así o requira, da información sobre as comunicacións recibidas e resultados dos expedientes tramitados.

Así mesmo, a información sobre comunicacións recibidas, atendidas e expedientes tramitados, de acordo cos seguintes indicadores, será obxecto de publicación na medida que se determine no proceso de publicación de información non financeira e, de forma anual, a través dos medios de comunicación interna utilizados polo Grupo:

- Número de comunicacións recibidas a través da Canle Ética/ano (diferenciando solicitudes de información/consultas e denuncias de incumprimento da normativa)
- Número de denuncias fundadas/ano (é dicir, aquelas que levan e apertura de procedemento de investigación e se acredita dalgún xeito a existencia dunha infracción administrativa ou penal)
- Medidas de terminación de contratos laborais como consecuencia de denuncias procedentes xestionadas.
- Tempo de xestión das comunicacións recibidas a través da canle ética inferior, de acordo cos prazos establecidos para a súa resolución.

5.3. Conservación, custodia e arquivo da información e expedientes

Os datos recibidos a través da Canle Ética poderán ser tratados durante a tramitación do expediente e investigación dos feitos por un período de 3 meses, a partir da data de emisión do acuse de recibo correspondente.

Tramitado e concluído o expediente, o Responsable de Cumprimento Normativo debe velar tanto polo cumprimento da normativa aplicable ao tratamento e conservación de documentos e evidencias do mesmo como polo rigoroso control, mantemento e trazabilidade da documentación que evidencie todas e cada unha das actuacións derivadas do funcionamento da Canle Ética, das actividades desenvolvidas e da fundamentación das decisións adoptadas. Todo iso de acordo co previsto na Política de Privacidade da Canle Ética, e con estrito cumprimento dos prazos que, de acordo coa normativa aplicable, se atopen legalmente establecidos.

6.- INFORMACIÓN E FORMACIÓN SOBRE A CANLE ÉTICA

Este documento será público. Publicarase nas intranets corporativas accesibles por todos os Profesionais do Grupo, e nas páxinas web de que dispoña o Grupo para o seu coñecemento polos Terceiros e Grupos de Interese.

O Responsable de Cumprimento Normativo é o encargado de que a Canle Ética do Grupo Euskaltel, como peza relevante para o coñecemento de comportamentos potencialmente delituosos, sexa coñecido e facilmente accesible por todos os seus potenciais usuarios, tanto polos Profesionais do Grupo como por calquera terceiro.

Para ese efecto, o Responsable de Cumprimento Normativo é o responsable de realizar as accións de comunicación, formación e sensibilización para a súa oportuna comprensión e utilización polos seus destinatarios.

7.- APROBACIÓN E REVISIÓN

Este documento foi aprobado polo Consello de Administración na súa reunión celebrada o 19 de decembro de 2017. Posteriormente, foi modificado para adaptalo á configuración do Grupo e as súas sociedades por acordo do Consello de Administración na súa reunión de 1 de xullo de 2019.

Por acordo do Consello de Administración de 15 de decembro de 2020 adoptouse a decisión de modificar a regulación da Canle Ética para permitir a presentación de denuncias anónimas e revisar o procedemento e tramitación, garantindo o cumprimento da lexislación e boas prácticas.