

CANAL ÉTICO DEL GRUPO EUSKALTEL

- 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CANAL ÉTICO.**
- 2. RESPONSABILIDADES.**
- 3. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS.**
- 4. FORMA Y CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES.**
- 5. TRAMITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO.**
- 6. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL CANAL ÉTICO.**
- 7.- APROBACIÓN Y REVISIONES.**

1.- OBJETO Y ALCANCE DEL CANAL ÉTICO

El Canal Ético es un mecanismo de comunicación del Grupo Euskaltel, gestionado directamente por el Grupo, que éste pone a disposición de sus Profesionales y de sus Clientes, Proveedores o Terceros (en adelante, Terceros), para que, presididos por la buena fe, puedan denunciar, con garantías de seguridad, de ausencia de represalias y de confidencialidad o bien, en su caso, de anonimato, presuntos hechos o acciones que consideren infracciones del Código Ético u otra normativa interna del Grupo, o bien infracciones de la normativa externa aplicable.

Así mismo, a través de este Canal, Profesionales y/o Terceros podrán solicitar información y consultar o aclarar cualquier cuestión relativa al Cumplimiento Normativo del Grupo Euskaltel.

Son **Usuarios del Canal Ético** cualquier **Profesional** del Grupo Euskaltel o cualquier **Tercero** que, a través del procedimiento establecido en este documento, plantee una duda o consulta sobre asuntos relativos al cumplimiento normativo en el Grupo, o bien realice una denuncia sobre posibles infracciones o incumplimientos de la normativa externa o interna aplicable al Grupo Euskaltel.

El Canal Ético no limita ni excluye el derecho de acceso de los Usuarios a cualquier mecanismo de reclamación, sea este de carácter administrativo, judicial o extrajudicial. Por el contrario, la interposición por parte del Usuario de cualquier procedimiento judicial, administrativo, laboral o de otro tipo conllevará el archivo del expediente derivado del procedimiento del Canal Ético, sin perjuicio de la posible adopción de medidas cautelares y/o disciplinarias en caso de resultar estas de aplicación.

En caso de que así fuera valorado, determinadas cuestiones, dudas o comunicaciones recibidas a través del Canal Ético podrán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente o al de Reclamaciones del Grupo, así como al Área de Recursos Humanos u otra Área que, en su caso, se considerara, para su gestión.

2.- RESPONSABILIDADES

- Los Profesionales del Grupo Euskaltel y los Terceros, son responsables de utilizar el Canal Ético siempre que deseen realizar una consulta sobre la aplicación o interpretación del Código Ético y/o la normativa externa e interna aplicable a las actividades del Grupo.
- Los Profesionales del Grupo Euskaltel, tienen la obligación de utilizar el Canal Ético cuando consideren o tengan indicios razonables de que se haya podido producido un incumplimiento de la normativa externa o interna de aplicación al Grupo.
- El Responsable de Cumplimiento Normativo del Grupo Euskaltel, como encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención de riesgos penales y antisoborno, es el responsable de:
 - impulsar y realizar un seguimiento diligente del procedimiento derivado de todas las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético, tanto anónimas como con identificación del Usuario,
 - mantener la confidencialidad de los datos y en su caso, el anonimato de quien haya realizado la comunicación a través del Canal Ético, y de actuar con independencia de juicio y objetividad de criterio,

- mantener la comunicación con el Usuario y, en caso necesario, solicitar información adicional siempre que el Usuario lo permita, incluso en el caso de que su comunicación haya sido realizada de forma anónima,
- trasladar internamente aquellas comunicaciones que, a la vista de su contenido, deban ser atendidas por otras Funciones del Grupo y hacer seguimiento de su correcta gestión,
- disponer de un registro de actividad del Canal Ético,
- poner en conocimiento de los órganos internos competentes las conclusiones de la actividad del Canal Ético, así como de las autoridades judiciales o administrativas competentes en caso de haber sido detectadas conductas contrarias a la legalidad.

El Comité de Defensa Corporativa del Grupo Euskaltel es responsable de conocer los hechos de relevancia penal o disciplinaria y de supervisar la instrucción de los expedientes, garantizando la confidencialidad y en su caso el anonimato; de determinar si procede o no continuar con la tramitación de un expediente, y, a la vista de la investigación realizada y del Informe de conclusiones del Responsable de Cumplimiento Normativo, de tomar la decisión última sobre el contenido de los expedientes con relevancia disciplinaria y/o penal tramitados.

3.- PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

El Grupo Euskaltel garantiza que en ningún caso ejercerá ningún tipo de represalia, amenaza o tentativa de represalia, ni medida disciplinaria alguna, directa o indirecta, contra los Usuarios del Canal Ético por el hecho de realizar una comunicación de buena fe a través del mismo, de acuerdo a la legislación vigente y a lo establecido en este documento.

Por otra parte, en caso de constatarse la realización de una comunicación de mala fe a través del Canal Ético por parte de Profesionales del Grupo, se ejercitarán las acciones disciplinarias correspondientes. Si tales comunicaciones fueran realizadas por Terceros ajenos al Grupo, éste emprenderá, en cada caso, las acciones correspondientes en defensa de sus intereses.

4.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES

4.1.- Forma de las comunicaciones

Las comunicaciones al Canal Ético del Grupo Euskaltel se realizarán por escrito.

A los efectos de realizar las comunicaciones, el Grupo Euskaltel pone a disposición de sus Profesionales y Terceros las direcciones electrónica y postal que se indican a continuación:

Dirección Postal:

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

Dirección de correo electrónico:

- canaleticogrupoeuskaltel@euskaltel.com

Asimismo, se podrán utilizar los formularios correspondientes que se encuentran en la intranet corporativa de cada una de las sociedades del Grupo, para el acceso por los Profesionales del Grupo, y en las páginas web de Euskaltel, R Cable, Telecable, Racctelplus y Virgintelco para el acceso por cualquier usuario.

4.2.- Contenido de las comunicaciones

Las comunicaciones que realice el Usuario del Canal Ético deben contener como mínimo la siguiente información:

a).- En caso de optar por la comunicación a través de la intranet corporativa con identificación del Usuario (solo para Profesionales del Grupo en una comunicación no anónima), se incluirán los siguientes datos relativos al Profesional:

- Nº de Documento Nacional de Identidad o documento equivalente
- Nº de Empleado

En el caso de que los Profesionales del Grupo Euskaltel estén interesados en realizar una comunicación anónima deberán utilizar a tal efecto las páginas web corporativas, según se refiere a continuación.

b).- En caso de realizar la comunicación a través de la página web corporativa, esta podrá realizarse, de manera opcional para el Usuario, a través de las siguientes fórmulas:

1.- con identificación del Usuario, incluyendo los siguientes datos:

- Nombre y apellido.
- Nº de Documento Nacional de Identidad o documento equivalente.
- Identificación de su vinculación con el Grupo Euskaltel (cliente, proveedor u otros).
- Número de teléfono móvil.

2.- de manera anónima

En caso de realizar la comunicación de forma anónima podrá incluir un número de teléfono móvil a los efectos de que podamos solicitar aclaraciones o datos adicionales para facilitar la investigación.

Este dato de contacto no será vinculado ni relacionado con datos personales responsabilidad del Grupo.

Los datos de navegación asociada al formulario, como dirección IP desde la que se conecta el usuario, serán tratados únicamente para permitir el correcto funcionamiento de la web y no se incluirán en la información que recibirá el Responsable de Cumplimiento Normativo.

c).- Información a aportar, independientemente de la fórmula utilizada por cada Usuario del Canal Ético

En caso de solicitar información, o consultar o aclarar cualquier cuestión relativa a la normativa aplicable al Grupo, se recomienda que se plantee con el mayor detalle posible. (Consulta)

Igualmente, en caso de comunicar un presunto incumplimiento de la normativa aplicable al Grupo (Denuncia), se recomienda que se plantee con el mayor detalle posible, y, en caso de conocer esta la siguiente información, de deberá aportar:

- Identificación de la persona/s sobre la que existe la sospecha de un presunto incumplimiento de la normativa aplicable al Grupo.
- Hechos, con el mayor detalle posible, a través de los que se ha materializado el presunto incumplimiento.

5.- TRAMITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO

Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético se gestionarán internamente, siendo responsable del Canal el Responsable de Cumplimiento Normativo, que recibirá directamente las comunicaciones y desarrollará las funciones de tramitación e investigación de las denuncias y, en su caso, la resolución de dudas y consultas, de acuerdo con el procedimiento que se recoge a continuación.

En la tramitación de las denuncias y para la contestación de consultas y resolución de dudas, el Responsable de Cumplimiento Normativo contará con la asistencia y colaboración de los responsables de las áreas correspondientes, en función de la materia a la que se refiere la denuncia, duda o consulta, manteniéndose en todo momento la confidencialidad de la información y, en su caso, el anonimato.

Las comunicaciones se conservarán únicamente durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con los requisitos establecidos por la legislación aplicable.

En todo momento los datos personales facilitados por los usuarios del Canal Ético serán tratados de forma confidencial y de acuerdo con la Política de Privacidad del Canal Ético.

5.1. Recepción y normas del procedimiento de investigación de las comunicaciones

1.- Cuando la comunicación se realice a través de las páginas web corporativas, inmediatamente después del envío de la comunicación se facilitará mediante un mensaje emergente al Usuario del Canal Ético un **número de registro** a los efectos de identificación de la comunicación realizada.

Cuando la comunicación se realice por correo postal o correo electrónico, el Responsable de Cumplimiento Normativo emitirá un **acuse de recibo** de la comunicación recibida en el plazo máximo de siete días laborables desde su recepción.

Cuando la comunicación se realice por los Profesionales del Grupo a través de la intranet corporativa, el Responsable de Cumplimiento Normativo emitirá un **acuse de recibo** de la comunicación recibida en el plazo máximo de siete días laborables desde su recepción.

2.- Si por la naturaleza de los hechos comunicados **no fuera necesaria la actuación del Responsable de Cumplimiento Normativo**, éste lo comunicará de este modo al Usuario, con indicación del área responsable de su tramitación a la que se enviará la comunicación para su resolución.

3.- A los efectos de garantizar la **transparencia y evitar posibles conflictos de interés** en la gestión y tramitación de las comunicaciones del Canal Ético, una vez recibidas, por cualquiera de las vías de recepción, serán analizadas conjuntamente por el Responsable de Cumplimiento Normativo y el órgano o función del que dependa en cada momento, absteniéndose de participar en la tramitación del expediente cualquier persona que tuviera un conflicto de interés en relación con los hechos comunicados.

4.- En el supuesto de que existieran **deficiencias en la comunicación**, por ser imprecisa o inconcreta, así se trasladará al Usuario por parte del Responsable de Cumplimiento Normativo, en caso de resultar posible, a los efectos de subsanar tales deficiencias en un plazo razonable.

5.- Se podrán adoptar **medidas cautelares** en caso de que, por urgencia, el expediente abierto así lo requiriera.

6.- El Responsable de Cumplimiento Normativo velará en esta fase del expediente por el cumplimiento de los derechos y garantías que asisten a las partes, incluyendo una **investigación objetiva y ecuánime**.

A los efectos de realizar la investigación interna, el Responsable de Cumplimiento Normativo podrá:

- recabar cuantos datos, información y documentación resulten necesarios por parte de cualquier departamentos o Profesional del Grupo o, en su caso, de terceros ajenos al mismo, todo ello según resulte necesario a la vista de los hechos comunicados y dentro de los límites previstos en la legislación vigente. En cualquier caso, ante la posibilidad de tratar sobre hechos que puedan constituir riesgos de exigencia de responsabilidades penales al Grupo recabará la colaboración de la Dirección de Servicios Jurídicos y de los responsables del riesgo concreto de que se trate en cada caso.
- realizar entrevistas tanto con el Usuario del Canal Ético si este accede a ello, como con los implicados, testigos o terceras personas que se considere puedan aportar información útil, o en caso de que así lo solicitaran los implicados, recoger sus declaraciones escritas.
- llevar a cabo, en caso de que fuera estrictamente necesario y con la finalidad de realizar las comprobaciones necesarias, actuaciones sobre el equipamiento, dispositivos y sistemas informáticos puestos a disposición del Profesional o Profesionales, garantizando en todo caso el estricto cumplimiento de la legislación aplicable, las normas internas y la proporcionalidad de los medios empleados.
- contar con asesoramiento o recursos externos especializados en la materia correspondiente, o incluso, llegado el caso, externalizar la investigación cuando así se considere necesario a la vista de los hechos comunicados.

7. El Responsable de Cumplimiento Normativo **informará al Profesional o Profesionales** del Grupo Euskaltel de la comunicación recibida con sospecha o indicios de la realización por su parte de hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones o incumplimientos de la normativa externa o interna aplicable al Grupo, así como sobre el tratamiento de sus datos personales. Esta obligación de información no resultará de aplicación cuando la puesta en conocimiento de tal información pudiera impedir la correcta investigación de los hechos comunicados.

El Profesional o Profesionales podrán plantear y aportar por escrito, cuantas alegaciones, documentos y pruebas estimen convenientes para la defensa de sus intereses.

5.2. Propuesta de resolución, adopción de la resolución y comunicación, información y publicación.

1. Informe de propuesta de resolución

Analizada la comunicación, el Responsable de Cumplimiento Normativo elaborará un informe de propuesta de resolución que tendrá el siguiente contenido:

- Datos relativos a la comunicación, incluyendo las personas involucradas y los hechos que la han motivado.
- Motivación del encaje de los hechos denunciados en el incumplimiento de la normativa interna y/o externa del Grupo Euskaltel con referencia, en su caso, al tipo penal de los comprendidos en el Modelo de prevención penal del Grupo.
- Departamentos, Funciones y/o procesos internos del Grupo Euskaltel a los que afectan los hechos comunicados.
- Investigación desarrollada, detallando su objetivo, el equipo investigador y las cautelas adoptadas en materia de independencia. Mención específica de eventuales limitaciones al alcance (acceso a personas, informaciones o documentos) por parte de dicho equipo.
- Documentación analizada y entrevistas desarrolladas. Mención específica de eventuales limitaciones al alcance (acceso a personas, informaciones o documentos) por parte de quien haya desarrollado este trabajo.
- Conclusiones de la investigación, así como aquellas adicionales que se puedan derivar de otros documentos o informaciones a las que, adicionalmente, se pueda haber accedido.
- Hechos que se consideran confirmados y/o de aquellos hechos, indicios o circunstancias sobre los que no se haya podido alcanzar un nivel de convicción razonable.
- Eventual proposición de las mejoras del entorno de control, tendentes a evitar que se reproduzca el tipo de incidente.

2. Resolución del expediente.

La consulta o denuncia será resuelta en el plazo de tres meses tras la emisión del número de registro o acuse de recibo.

El Responsable de Cumplimiento Normativo podrá proponer al Comité de Defensa Corporativa el archivo del expediente en los siguientes supuestos, entre otros:

- a. si su contenido resulta imposible, o no está fundada, o carece de los datos necesarios para el inicio de un expediente y no han sido subsanados en el plazo establecido,

- b. si el posible incumplimiento está siendo sustanciado ante cualquier órgano judicial o arbitral o ante cualquier autoridad administrativa entre cuyas competencias se encuentre la de investigar los hechos, calificarlos legalmente y/o atribuirles consecuencias jurídicas, y ello sea conocido en el Grupo Euskaltel.

La decisión de archivo deberá ser adoptada por el Comité de Defensa Corporativa, en un plazo no superior a tres meses a partir del acuse de recibo.

En el caso de que la comunicación realizada generara un conflicto de interés para cualquiera de los integrantes del Comité de Defensa Corporativa, dicho miembro se abstendrá en la adopción de la resolución del expediente concreto, aceptando el contenido de la resolución que resulte acordada.

En el caso de que el expediente tuviera relevancia disciplinaria y/o penal, el Comité de Defensa Corporativa tomará la decisión a la vista de la investigación realizada y del Informe de conclusiones del Responsable de Cumplimiento Normativo, así como, en su caso, con la asistencia del responsable de RRHH.

3. Comunicación de la resolución.

El Responsable de Cumplimiento Normativo dará traslado al Usuario por escrito de la contestación a la consulta y de la remisión al área correspondiente para su resolución, así como en el caso de que el expediente tuviera relevancia disciplinaria y/o penal, de la decisión adoptada por el Comité de Defensa Corporativa.

4. Adopción de medidas de aplicación de la resolución.

En caso de que se determine la efectiva existencia de una infracción de la normativa externa o interna se propondrán las medidas a adoptar que correspondan, que pueden ser medidas internas disciplinarias o bien medidas que puedan conllevar el inicio de acciones judiciales o administrativas.

El Responsable de Cumplimiento Normativo realizará un seguimiento de la efectiva ejecución de las decisiones de carácter disciplinario o sancionador -si fueran de naturaleza laboral- o de suspensión o terminación de relaciones mercantiles con terceros -si fueran de carácter comercial o mercantil.

Comunicados en su caso los hechos a las autoridades judiciales o administrativas por parte de la organización, el Responsable de Cumplimiento Normativo colaborará con estas en su eventual investigación de los hechos, aportando las evidencias e informaciones recabadas durante el proceso de investigación interna.

5. Información a la Comisión de Auditoría y Control y publicación de la actividad de cumplimiento.

El Responsable de Cumplimiento Normativo dará traslado a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, dos veces al año, y en cualquier momento, cuando la relevancia de los hechos comunicados así lo requiera, de la información sobre las comunicaciones recibidas y resultados de los expedientes tramitados.

Así mismo, la información sobre comunicaciones recibidas, atendidas y expedientes tramitados, de acuerdo con los siguientes indicadores, será objeto de publicación en la medida que se determine en el proceso de publicación de información no financiera y, de forma anual, a través de los medios de comunicación interna utilizados por el Grupo:

- Número de comunicaciones recibidas a través del Canal Ético/año (diferenciando solicitudes de información/consultas y denuncias de incumplimiento de la normativa)
- Número de denuncias fundadas/año (es decir aquellas que conllevan y apertura de procedimiento de investigación y se acredita de alguna forma la existencia de una infracción administrativa o penal)
- Medidas de terminación de contratos laborales como consecuencia de denuncias procedentes gestionadas.
- Tiempo de gestión de las comunicaciones recibidas a través del canal ético inferior de acuerdo con los plazos establecidos para su resolución.

5.3. Conservación, custodia y archivo de la información y expedientes

Los datos recibidos a través del Canal Ético podrán ser tratados durante la tramitación del expediente e investigación de los hechos por un periodo de 3 meses, a partir de la fecha de emisión del acuse de recibo correspondiente.

Tramitado y concluido el expediente, el Responsable de Cumplimiento Normativo debe velar tanto por el cumplimiento de la normativa aplicable al tratamiento y conservación de documentos y evidencias del mismo, como por el riguroso control, mantenimiento y trazabilidad de la documentación que evidencie todas y cada una de las actuaciones derivadas del funcionamiento del Canal Ético, de las actividades desarrolladas y de la fundamentación de las decisiones adoptadas. Todo ello de acuerdo con lo previsto en la Política de Privacidad del Canal Ético, y con estricto cumplimiento de los plazos que, de acuerdo con la normativa aplicable, se encuentren legalmente establecidos.

6.- INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL CANAL ÉTICO

Este documento será público. Se publicará en las intranets corporativas accesibles por todos los Profesionales del Grupo, y en las páginas web de que disponga el Grupo para su conocimiento por los Terceros y Grupos de Interés.

El Responsable de Cumplimiento Normativo es el encargado de que el Canal Ético del Grupo Euskaltel, como pieza relevante para el conocimiento de comportamientos potencialmente delictivos, sea conocido y fácilmente accesible por todos sus potenciales usuarios, tanto por los Profesionales del Grupo como por cualquier tercero.

A tal efecto, el Responsable de Cumplimiento Normativo es el responsable de realizar las acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y utilización por sus destinatarios.

7.- APROBACIÓN Y REVISIONES

Este documento fue aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 19 de diciembre de 2017. Posteriormente fue modificado para adaptarlo a la configuración del Grupo y sus sociedades por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 1 de julio de 2019.

Por acuerdo del Consejo de Administración de 15 de diciembre de 2020 se adoptó la decisión de modificar la regulación del Canal Ético para permitir la presentación de denuncias anónimas y revisar el procedimiento y tramitación, garantizando el cumplimiento de la legislación y buenas prácticas.