

EUSKALTEL TALDEAREN KANAL ETIKOA

1. KANAL ETIKOAREN HELBURUA ETA IRISMENA.	2
2. ARDURAK.	2
3. ERREPRESALIAK DEBEKTZEA .	3
4. JAKINARAZPENEN FORMA ETA EDUKIA.	3
5. JAKINARAZPENA KANAL ETIKOAREN BIDEZ IZAPIDETZEA.	5
6. KANAL ETIKOARI BURUZKO INFORMAZIOA ETA TREBAKUNTZA.	9
7.- ONARTZEA ETA BERRIKUSTEA.	9

KANAL ETIKOAREN HELBURUA ETA IRISMENA

Euskaltel Taldearen komunikazio-mekanismo bat da **Kanal Etikoa**. Taldeak zuzenean kudeatzen du, eta profesionalen, bezeroen, hornitzaileen edo hirugarrenen (aurrerantzean, Hirugarrenak) esku jartzen du, Kode Etikoa edo Taldeko barne-araudiren bat edo Taldetik kanpoko araudi bat urratzen dituzten gertaerak edo ekintzak onustean salatzeko, segurtasun-bermeekin, errepresaliarik gabe eta konfidentziasunez, edo, dagokionean, anonimotasunez.

Halaber, Euskaltel Taldearen Araudia betetzearen inguruko edozein informazio eskatzeko edo edozein zalantza galdetu edo argitzeko erabil dezakete kanal hori profesionalak eta/edo hirugarrenek.

Kanal Etikoko Erabiltzaile gisa hartuko da Euskaltel Taldearen edozein **Profesional** edo edozein **Hirugarren** dokumentu honetan ezarritako prozeduraren bidez Taldearen araudiak betetzeari buruzko zalantza edo galdera bat helarazten badu edo Euskaltel Taldeari aplikagarriak zaizkion kanpo- edo barne-araudiak urratzeari edo ez betetzeari buruzko salaketa bat jartzen badu.

Kanal Etikoak ez du mugatzen, ezta kanpoan uzten ere, Erabiltzaileek edozein erreklamazio-mekanismo erabiltzeko aukera, izan mekanismo administratiboa, judiziala edo estrajudiziala. Aldiz, Erabiltzaileak edozein prozedura judizial, administratibo, laboral edo bestelako jartzen badu, Kanal Etikoko prozeduratik eratorritako espedientea artxibatzea eragingo du, aplikatzekoak izan daitezkeen kautelazko neurriei edo diziplinazko neurriei kalterik egin gabe.

Jasotako galdera, zalantza edo jakinarazpen batzuk Bezeroaren Arreta Zerbitzura edo Taldearen Erreklamazio Zerbitzura bidaliko dira, baita Giza Baliabideen Sailera edo horretarako egokia den sail batera ere, haiek kudeatzeko hala egitea onartzen den kasuan.

2.- ARDURAK

- Kode Etikoa eta/edo Taldearen jardueri aplikatzekoak diren kanpo- eta barne-araudiak aplikatzeari edo interpretatzeari buruzko kontsulta egiten duten Euskaltel Taldeko profesionalak eta Hirugarrenak dira Kanal Etikoa erabiltzearen arduradunak.
- Euskaltel Taldeko profesionalak Kanal Etikoa erabiltzera behartuta daude Taldeari aplikatzekoa den kanpo- edo barne-araudia ez betetzearen zantzu adierazgarriak daudela irizten dutenean edo zantzuak dituztenean.
- Euskaltel Taldearen Araudia Betetzearen Arduradunak, arrisku penalak eta eroskeriaren kontrakoak prebenitzeko ereduak behar bezala funtzionatzen duela eta ereduak betetzen dela zaintzeko ardura duenez, betebeharrak hauek ditu:
 - Erabiltzaile anonimoengandik nahiz identifikatutako erabiltzaileengandik Kanal Etikoaren bidez jasotako komunikazio guztien ondorengo prozedura behar bezala egiten dela sustatzea eta haren jarraipen zorrotza egitea.
 - Datuen konfidentziasuna eta, dagokionean, Kanal Etikoaren bidez jakinarazpena egin duen pertsonaren anonimotasuna gordetzea, eta epaitu gabe eta objektibotasunez jardutea.

- Erabiltzailearekin komunikatzea, eta, dagokionean, informazio gehigarria eskatzea, betiere erabiltzaileak halakorik egiteko baimena ematen badu, baita jakinarazpena era anonimoan egiten denean ere.
- Jakinarazpenaren edukiaren arabera, Taldeko beste funtzio batzuek landu beharrekoak diren jakinarazpenak haiei bideratzea eta kudeaketaren segimendua egitea.
- Kanal Etikoaren jarduera-erregistroa izatea.
- Kanal Etikoaren jardueraren ondorioen berri ematea eskumena duten barne-organoei, baita aginte judizial edo administratiboaren esku jarri ere, legezketasunaren aurkako jarrerak atzematen diren kasuan.

Euskaltel Taldeko Babes Korporatiboaren Batzordea arduratzen da gertaera penal edo diziplinazkoak ezagutzeaz eta haiei dagozkien espedienteak agintzen direla gainbegiratzeaz, eta konfidentzialtasuna, eta, dagokionean, anonimotasuna bermatzeaz. Halaber, batzordearen ardura da espedientea izapidetzen jarraitu beharra dagoen edo ez erabakitzea, eta, egindako ikerketan eta Araudia Betetzearen Arduradunak ateratako ondorioen txostenean jasotakoa kontuan hartuta, izapidetutako espediente penalen eta/edo diziplinazkoen edukiari buruzko azken erabakia hartzea.

3.- ERREPRESALIAK DEBEKATZEA

Euskaltel Taldeak bermatzen du ez duela inolako errepresalia, mehatxu, errepresalia-saiakera edo diziplina-neurririk aplikatuko, zuzenean nahiz zeharka, Kanal Etikoaren Erabiltzaileen aurka, kanalaren bidez onustean egindako jakinarazpen bat egiteagatik, indarrean dagoen legediarekin eta dokumentu honetan ezarritakoarekin bat eginez.

Bestalde, Kanal Etikoaren bidez Taldeko Profesionalek asmo txarreko ekintzaren bat egin dutela egiaztatuz gero, halakoei dagozkien diziplinazko ekintzak jarriko dira abian. Ekintza horiek Taldekoak ez diren Hirugarrenek eginez gero, kasu bakoitzean Taldearen interesak babesteko beharrezkoak diren ekintzak egingo dira.

4.- JAKINARAZPENEN FORMA ETA EDUKIA

4.1.- Jakinarazpenen forma

Idatziz egingo dira Euskaltel Taldearen Kanal Etikoko jakinarazpenak.

Horretarako, hemen adierazten diren helbide elektronikoak eta posta-helbideak jartzen ditu Euskaltel Taldeak profesionalen eta hirugarrenen esku:

Posta-helbidea:

- Euskaltel Taldearen Kanal Etikoa, Euskaltel SA, Bizkaiko Parke Teknologikoa, 809. eraikina, 48160 Derio, Bizkaia. Araudia Betetzearen Arduradunari zuzendua.

Helbide elektronikoa:

- canaleticogrupoeuskaltel@euskaltel.com

Halaber, Taldearen sozietateetako bakoitzaren intranet korporatiboan dauden inprimakiak bete ditzakete Taldeko profesionalak, eta beste edozein erabiltzailek, berriz, Euskaltel, R Cable, Telecable, Racctelplus eta Virgintelco webguneetakoak.

4.2.- Jakinarazpenen edukia

Kanal Etikoaren Erabiltzaileak egiten duen jakinarazpenak informazio hau izan behar du gutxienez:

a).- Jakinarazpena erabiltzailea identifikatzen duen intranet korporatiboaren bidez bidaliz gero (anonimoak ez diren jakinarazpenak egiten dituzten profesionalen kasuan soilik), profesionalari buruzko datu hauek sartuko dira:

- Nortasun Agiri Nazionalaren edo horren baliokidea den dokumentuaren zenbakia
- Langile-zenbakia

Jakinarazpen anonimo bat egin nahi duten Euskaltel Taldeko profesionalen kasuan, webgune korporatiboak erabili beharko dituzte, jarraian adierazi bezala.

b).- Jakinarazpena webgune korporatiboaren bidez eginez gero, bide hauetako bat aukeratu ahal izango du erabiltzaileak:

1.- Erabiltzailea identifikatuta. Datu hauek eman beharko dira:

- Izena eta abizena.
- Nortasun Agiri Nazionalaren edo horren baliokidea den dokumentuaren zenbakia.
- Euskaltel Taldearekin duen lotura (bezeroa, hornitzailea edo besteren bat).
- Telefono mugikor baten zenbakia.

2.- Jakinarazpen anonimoa

Jakinarazpena era anonimoan eginez gero, telefono mugikor baten zenbakia gehitu beharko da ikerketa erraztuko duten azalpenak edo datu gehigarriak eskatu ahal izateko.

Harremanetarako erabiliko den datu hori ez da egongo Taldeko ardurapekoak diren datu pertsonalei lotuta edo haiekin erlazionatuta.

Inprimakiarekin erlazionatutako nabigazio-datua (erabiltzaileak konektatzeko erabili duen IP helbidea, adibidez) webguneak behar bezala funtzionatzen duela ziurtatzeko erabiliko da, eta ez da sartuko Araudia Betetzeko Arduradunak jasoko duen informazioan.

C).- Eman beharreko informazioa, Kanal Etikoaren erabiltzaileak jakinarazpenerako erabili duen modua edozein dela ere.

Taldeari aplikatzekoa den araudiari buruzko edozein gairi buruzko informazioa eskatzeko, kontsultatzeko edo argitzeko eskaera eginez gero, ahalik eta xehetasun gehien ematea gomendatzen da. (Kontsulta)

Halaber, Taldeari aplikatzekoa den araudia urratu dela jakinaraziz gero (Salaketa), ahalik eta xehetasun gehien ematea gomendatzen da, eta jarraian aipatutako informazioa eman beharko da, horien berri izanez gero:

- Taldeari aplikatzekoa den araudia urratu duten pertsona susmagarrien identifikazioa.
- Araudia urratzea eragin duten gertaerak, ahalik eta xehetasun handienarekin.

5.- JAKINARAZPENA KANAL ETIKOAREN BIDEZ IZAPIDETZEA

Kanal Etikoaren bidez jasotako jakinarazpenak erakundearen barruan kudeatuko dira, eta Araudia Betetzearen Arduraduna izango da Kanalaren arduraduna. Hark zuzenean jasoko ditu jakinarazpenak eta bera arduratuko da salaketak izapidetzeaz eta ikertzeaz, eta, dagokionean, zalantzak eta kontsultak ebazteaz, jarraian jasotzen den prozedurarekin bat eginez.

Salaketak izapidetzeko, kontsultak erantzuteko eta zalantzak argitzeko, Araudia Betetzearen Arduradunak dagozkien arloetako arduradunen laguntza eta lankidetzaz izango du, salaketa, zalantza edo kontsultari dagokion gaiaren arabera. Halaber, uneoro gordeko da informazioaren konfidentzialtasuna eta, dagokionean, anonimotasuna.

Beharrezkoa den denboran soilik gordeko dira jakinarazpenak, eta aplikagarria den legediak ezarritako betebeharrak betetzeko behar den denbora izango da hori.

Kanal Etikoaren erabiltzaileek emandako datu pertsonalak era konfidentzian erabiliko dira, Kanal Etikoaren Pribatutasun Politikarekin bat eginez.

5.1. Jakinarazpenak jasotzeko eta haiek ikertzeko prozeduraren arauak

1.- Jakinarazpena webgune korporatiboaren bidez egiten denean, **erregistro-zenbaki bat** emango zaio Kanal Etikoaren erabiltzaileari mezu gainerakor baten bidez, jakinarazpena bidali eta berehala, egindako jakinarazpena identifikatzeko.

Jakinarazpena postaz edo mezu elektronikoz bidaliz gero, jakinarazpena **hartu izanaren agiri** bat igorriko du Araudia Betetzearen Arduradunak, jakinarazpena jaso eta zazpi laneguneko epean.

Jakinarazpena Taldeko profesionalek intranet korporatiboaren bidez eginez gero, jakinarazpena **hartu izanaren agiri** bat igorriko du Araudia Betetzearen Arduradunak, jakinarazpena jaso eta zazpi lanegunetako epean.

2.- Jakinarazitako gertaeren ezaugarriak direla-eta **Araudia Betetzearen Arduradunak esku hartu beharko balu**, horren berri emango dio erabiltzaileari, egoera ebatziko duen arloko arduraduna nor den adierazita.

3.- Kanal Etikoko jakinarazpenak izapidetzean **gardentasuna bermatzearen eta interes-gatazkarik egon ez dadin**, jakinarazpen horiek aipatu edozein iturritatik jaso ondoren, Araudia Betetzeko Arduradunak eta horretarako dagoen erakunde edo funtzioak batera aztertuko dute gertaera, eta jakinarazitako gertaerekin interes-gatazka izan dezaketen pertsonak ez dute parte hartuko espedientearen izapidetzen.

4.- **Jakinarazpenean zehaztasun faltagatik hutsuneren bat egongo balitz**, gorabehera horren berri emango dio Araudia Betetzeko Arduradunak erabiltzaileari, ahal denean, hutsune horiek konpondu ditzan arazoizko epe batean.

5.- Espediente irekiak, urgentziagatik, hala eskatzen badu, **kautelazko neurriak** hartuko dira.

6.- Araudia Betetzearen Arduradunak alderdiei laguntzen dizkieten eskubideak eta bermeak betetzen direla zainduko du espedientearen fase honetan. Berme horien barruan sartzen da **ikerketaren objektiboa eta orekatua izatea**.

Barne-ikerketaren egiteko, Araudia Betetzearen Arduradunak hauek egin ditzake:

- Taldeko edozein sailek edo profesionalek, edo, dagokionean, harekin zerikusirik ez duten hirugarrenek behar dituzten datu, informazio eta dokumentu guztiak jasotzea, jakinarazitako gertaerak eskatzen duenaren arabera, eta indarrean dagoen legedian aurreikusitako mugen barruan. Edonola ere, Taldeari ardura penalak eskatzeko arriskua izan dezaketen gertaeren kasuan, Zerbitzu juridikoen zuzendaritzaren eta kasu bakoitzari dagokion arduradunen laguntza jasoko du Taldeak.
- Kanal Etikoaren erabiltzailearekin nahiz gertaeran parte hartu dutenekin, haren lekuko izan direnekin edo informazio erabilgarria eman dezaketela uste den hirugarrenekin elkarriketak egitea, edo, gertaeran parte hartu dutenek hala eskatuz gero, haien idatzizko adierazpenak jasotzea.
- Guztiz beharrekoa balitz, eta betiere beharrezko egiaztapenak egiteko asmoz, profesionalen esku jarritako ekipamenduaren, gailuen eta sistema informatikoen gaineko ekintzak egitea, aplikagarria den legedia, barne-arauak eta erabilitako bideen proportzionaltasuna zorrotz betetzen dela bermatuz.
- Dagozkien gaietan espezializatua dauden aholkularitza edo baliabideak erabiltzea, eta, jakinarazitako gertaerak hala eskatzen badute, ikerketaren kanpoan egitea.

7. Araudia Betetzearen Arduradunak **helaraziko die Euskaltel Taldeko profesionali** arau-hauste bat edo Taldeari aplikatzekoa den kanpo- edo barne-araudia ez betetzearen frogak edo susmoak azaltzen dituen jakinarazpena, baita haien datu pertsonalen tratamenduari buruzkoa ere. Informatzeko betebeharrak ez da aplikatu behar izango informazio hori emateak jakinarazitako gertaeren ikerketa zuzena galarazten badu.

Profesionalek idatziz proposatu eta eman ahal izango dituzte haien interesen defentsarako beharrezkotzat jotzen dituzten alegazioak, dokumentuak eta frogak.

5.2. Ebazteko proposamena, ebazpena onartzea eta jakinaraztea, informatzea eta argitaratzea.

1. Ebazteko proposamenaren txostena

Jakinarazpena aztertu ondoren, Araudia Betetzearen Arduradunak ebazteko proposamenaren txosten bat egingo du, eta eduki hau izango du txosten horrek:

- Jakinarazpenari buruzko datuak, parte hartu duten pertsonak eta hori eragin duten gertaerak barne.
- Euskaltel Taldearen barne- eta/edo kanpo-araudia ez betetzean salatutako gertaerak egitearen arrazoiak, Taldearen Prebentzio penaleko eremuan sartuta dauden mota penalei erreferentzia eginez, hala dagokionean.
- Jakinarazitako gertaerek eragiten dieten Euskaltel Taldeko sailak, funtzioak eta/edo barne-prozesuak.
- Egindako ikerketa, haren helburua, ikerketa taldea eta independentziari dagokionez hartutako neurriak. Taldeak izan dituen irismen-mugen aipamen zehatza (pertsona, informazio eta dokumentuetarako sarbideari dagokionez).
- Aztertutako dokumentazioa eta egindako elkarrizketak. Taldeak izan dituen irismen-mugen aipamen zehatza (pertsona, informazio eta dokumentuetarako sarbideari dagokionez), lan hori egin duen pertsonaren eskutik.
- Ikerketaren ondorioa, bai eta eskuratu ahal izan diren beste dokumentu edo informazioetatik erator daitezkeen ondorio gehigarriak ere.
- Berretsiztat jotzen diren gertaerak eta/edo arrazoizko ziurtasunez berretsi ezin izan diren gertaera, frogak edo egoerak.
- Kontrol-ingurunea hobetzeko proposamenak, gorabehera mota hori berriz gertatzen ez dela ziurtatzen dutenak.

2. Espedientearen ebazpena.

Erregistro-zenbakia edo hartu izanaren agiria igorri eta hiru hilabeteko epean ebazteko da kontsulta edo salaketa.

Babes Korporatiboaren Batzordeari espedientea artxibatzea proposatzeko aukera du Araudia Betetzeko Arduradunak, hauetakoren bat gertatzen bada:

- a. Eskaeraren edukia ezinezkoa da, ez du oinarririk edo espedientea abiarazteko behar diren datuak falta dira eta ez da konpondu ezarritako epean.

- b. Arau-haustea organo judicial, arbitral edo bestelako edozein agintaritzaren administratibora bideratu da; agintaritzaren horrek, besteak beste, gertaerak ikertu, legearen arabera kalifikatu eta/edo ondorio juridikoak egotzeko eskumena izango du, eta Euskaltel Taldeak horren berri izango du.

Babes Korporatiboaren Batzordeak hartu behar du artxibatze erabakia, jaso izanaren agiria igorri eta hiru hilabeteko epean.

Egindako jakinarazpenak Babes Korporatiboko Batzordeko kideekin interes-gatazka sortuko balu, kide horrek uko egingo lioke espediente hori ebazteari, eta onartu egingo luke adostutako ebazpenaren edukia.

Espedienteak diziplinazko garrantzia eta/edo garrantzi penala badu, egindako ikerketaren eta Araudia Betetzearen Arduradunaren Ondorioen txostenaren arabera —baita, hala badagokio, Giza Baliabideen arduradunaren laguntzarekin ere— hartuko du erabakia Babes Korporatiboaren Batzordeak.

3. Ebazpenaren jakinarazpena.

Araudia Betetzearen Arduradunak idatziz jakinaraziko dio erabiltzaileari kontsultaren erantzuna, baita hura ebazteko zer arlotara bidali duen ere. Espedienteak diziplinazko garrantzia eta/edo garrantzi penala badu, Babes Korporatiboaren Batzordeak hartutako erabakia ere helaraziko zaio.

4. Ebazpena aplikatzeko neurriak hartzea.

Kanpo- edo barne-araudia urratu dela frogatzen bada, hartu beharreko neurriak proposatuko dira. Neurri horiek barneko diziplinazko neurriak izan daitezke edo ekintza judicialak edo administratiboak abian jartzea ekar dezaketen ekintzak.

Araudia Betetzearen Arduradunak egingo du jarraipena, ziurtatzeko diziplinazko erabakiak edo erabaki zigortzaileak gauzatzen direla —lanekoak diren kasuan— edo hirugarrenekin merkataritza-harremanak eten edo bertan behera uzten direla —izaera komertziala edo merkataritzakoa duten kasuan.

Hala dagokionean, erakundeak agintari judizialei edo administratiboari jakinaraziko die gertaera, eta Araudia Betetzearen Arduradunak haiekin batera lan egingo du gertaerak ikertzeko, barne-ikerketaren prozesuan jasotako frogak eta informazioa emateko.

5. Ikuskaritza eta Kontrola Batzordeari jakinaraztea eta betetze-jarduera argitaratzea.

Araudia Betetzearen Arduradunak jasotako jakinarazpenen eta izapidetutako espedienteen berri emango die urtean bitan —eta jakinarazitako gertaerak hala eskatzen duten bakoitzean— Administrazio Kontseiluko Ikuskaritza eta Kontrola Batzordeari.

Halaber, jasotako jakinarazpenei, landu direnei eta izapidetu diren espedienteen buruzko informazioa argitaratu egingo da, baita informazio ez-finantzarioaren berri emateko argitalpen-prozesua zehazten denean ere, edo urtero, Taldean barne-komunikaziorako erabiltzen diren bideetatik, ondoren aipatzen diren adierazleen arabera:

- Kanal Etikoaren bidez jasotako jakinarazpen-kopurua/urtea (informazio-eskaerak/kontsultak eta araudia ez betetzearen salaketak bereizita).
- Oinarria duen salaketa kopurua/urtea (hau da, ikerketa-prozedura behar duten eta nolabait arauhauste administratiboa edo penala dagoela frogatzen dutenak).
- Kudeatutako salaketa bidezkoen ondorioz kontratuak eteteko neurriak.
- Beheko Kanal Etikoaren bidez jaso diren jakinarazpenen kudeaketa-denbora, hura ebazteko ezarritako epearekin bat eginez.

5.3. Informazioa eta espedienteak kontserbatzea, zaintzea eta artxibatzea

Kanal Etikoaren bidez jasotako datuak espedientea izapidetu eta gertaeren ikerketa egin bitartean tratatuko dira hiru hilabeteko epean, dagokion jaso izanaren agiriaren igorpen-datatik hasita.

Espedientea izapidetu eta amaitu ondoren, dokumentuak eta haren frogak tratatzeko eta kontserbatzeko bete beharreko araudiak behar bezala betetzen direla zaindu behar du Araudia Betetzearen Arduradunak. Halaber, Kanal Etikoaren funtzionamendutik, garatutako jardueretatik eta hartutako erabakien oinarrietatik eratorritako ekintza guztiak frogatzen dituzten dokumentuen kontrol, mantentze-lan eta jarraipen zorrotza ere egin behar du. Hori guztia Kanal Etikoaren Pribatutasun-politikan aurreikusitakoarekin bat eginez, eta, aplikagarria den araudiarekin bat eginez, legez ezarritako epeak zorrotz beteta.

6.- KANAL ETIKOARI BURUZKO INFORMAZIOA ETA TREBAKUNTZA

Dokumentu hau publikoa izango da. Taldeko Profesional guztiak sarbidea duten intranet korporatiboetan argitaratuko da, baita Hirugarrenentzat eta Intereseke taldeentzat informazio gisa Taldeak dituen web-orrietan ere.

Araudia Betetzearen Arduradunaren lana da Euskaltel Taldearen Kanal Etikoa ezagutaraztea eta haren erabiltzaileek eskura izatea, bai Taldeko profesionalek, bai hirugarrenek, pieza gakoa baita delitu izan daitezkeen jardueren berri emateko.

Horretarako, komunikazio-, trebakuntza- eta sentsibilizazio-ekintzak egingo ditu Araudia Betetzearen Arduradunak, hartzaileek tresna behar bezala ulertzen eta erabiltzen dutela ziurtatzeko.

7.- ONARTZEA ETA BERRIKUSTEA

Administrazio Kontseiluak 2017ko abenduaren 19an egin zuen bileran onartu zen dokumentu hau. Ondoren, aldatu egin zen Taldearen eta haren sozietateen konfiguraziora egokitzeko, Administrazio Kontseiluak 2019ko uztailaren 1ean egin zuen bileran adostutakoaren arabera.



2020ko abenduaren 15ean Administrazio Kontseiluak egindako bileran adostu zen Kanal Etikoaren erregulazioa aldatzea, salaketa anonimoak egiteko aukera baimentzeko eta prozedura eta izapidetza berrikusteko, legedia eta jardunbide egokiak betetzen direla bermatuz.