argumentario

* **¿Cuáles han sido las causas del accidente?**

Hasta el momento las causas del accidente se están investigando. En cuanto se conozcan las mismas, se las comunicaremos. Hablar ahora de causas sería entrar en el terreno de las hipótesis.

* **¿Es cierto que hacía poco tiempo que la instalación había sido revisada?**

Según datos de nuestro servicio técnico, la instalación había sido revisada recientemente sin que se detectara ningún problema, ni mal funcionamiento, por lo que estamos investigando para averiguar las causas del suceso.

* **¿Es cierto que la mayor parte de los accidentes se deben a la manipulación errónea de las instalaciones por parte de los usuarios?**

Repsol mantiene un gran compromiso con la seguridad de usuarios e instalaciones. Por ello, nuestra máxima preocupación es dotar a clientes y usuarios del conocimiento necesario para llevar a cabo un correcto mantenimiento de las instalaciones. Este conocimiento debe ir siempre unido a una conciencia responsable por parte del usuario, quien debe revisar periódicamente el estado de los aparatos e instalaciones, tal y como establece la Ley.

* **Al parecer el accidente se ha debido a la manipulación errónea de la bombona y/o instalación por parte del usuario. ¿Qué recomendaciones ofrece Repsol para evitar estos hechos?**

Repsol siempre ha recomendado a sus clientes que sigan sus instrucciones para el uso de las instalaciones que utilizan butano o propano, así como que realicen las revisiones de dichas instalaciones, tal y como establece la legislación vigente. También serecomienda la revisión de los

aparatos de consumo.

* **¿De confirmarse que el accidente se ha debido a la manipulación errónea de la bombona y/o instalación por parte del usuario, Repsol indemnizará a las víctimas del suceso?**

Repsol esperará a la finalización de las investigaciones que aclaren lo sucedido y una vez determinadas las causas, asumirá aquella responsabilidad que le pudiera corresponder.

* **Algunos usuarios e instalaciones se han quejado de que en las bombonas de butano no aparecen instrucciones de uso, ni números de teléfono de atención al cliente 24 horas. ¿Qué tiene que decir a esto Repsol?**

Repsol está cumpliendo con lo establecido en la legislación vigente, respecto a facilitar unas instrucciones sencillas de instalación y mantenimiento de las bombonas. En la misma bombona aparecen dos números de teléfono: el teléfono de información, 901 100 100 y el teléfono de Servicio Atención Permanente, 901 12 12 12. Además Repsol frecuentemente realiza inserciones

en prensa y distribuye folletos a todos los clientes recordando estos números de teléfono y lleva a cabo Jornadas de Información dirigidas a asociaciones de amas de casa, consumidores y usuarios.

* **¿Se puede repetir un suceso de las mismas características que el ocurrido?**

Repsol esperará a saber cuáles han sido las causas del accidente ocurrido para que en el futuro no vuelva a repetirse.