Producto en mal estado

Primer comunicado

para producto en mal estado

* Enviar cuando se tenga constancia de los límites del problema, o cuando se haya tomado una decisión sobre la solución.
* Sólo en Nivel Amarillo o Rojo.
* En Verde si se solicita información desde el exterior.
* Preparar en cualquier caso para responder a demandas de información.

Hoy día (o el pasado día…) se ha detectado una incidencia vinculada al producto (especificar producto y lugares donde se vende). Nuestros equipos de asistencia técnica han procedido inmediatamente a retirar dicho producto.

Hasta el momento desconocemos las causas del suceso y estamos efectuando las comprobaciones precisas para aclarar el origen del mismo. En cualquier caso, reiteramos nuestro firme compromiso con la excelencia en cualquier ámbito de actuación.

Nuestro personal está a disposición de los clientes para facilitar cualquier información relacionada con este problema. Recomendamos a los usuarios que adopten las siguientes medidas… (si es posible) Asimismo, Repsol ha instalado un servicio gratuito de atención telefónica para atender a los afectados: (señalar número).

La Compañía ha contactado con las autoridades competentes y ha iniciado una investigación para depurar posibles responsabilidades, en caso de haberlas. Cuando se conozcan las conclusiones de esta investigación, serán puestas a disposición de la opinión pública.