**Mensajes tipo de respuesta**

Como criterio general, ante interpelaciones de carácter crítico (pero pertinentes y respetuosas), los responsables de comunidad online en espacios propios de Repsol deben:

* Evitar polemizar, agradeciendo la participación.
* Tratar de responder remitiendo, en primer lugar, a un enlace con argumentación relacionada. (Los comentarios, tuits y actualizaciones de Facebook no suelen admitir explicaciones elaboradas por razón de espacio.)
* Si no se dispone de enlace argumental, en segundo término, remitir al contacto con el departamento que corresponda, en función del público y de la cuestión.
* En el caso de no disponer de enlace ni contacto claro, o en caso de duda, contactar con Reputación Corporativa: **reputacion@repsol.com** o 91 753 57 27.

A continuación se proponen algunos mensajes tipo ante posibles interpelaciones de usuarios de medios sociales gestionados por Repsol, ya sea por comentarios en blogs, en páginas de Facebook o mensajes de Twitter.

**Ante cuestiones de activistas o ciudadanos sobre Compromiso**

**Medioambiental:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en la política medioambiental de Repsol en* **http://www.repsol.**

**com/es\_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/medioambiente/***”*

**Ante cuestiones de activistas o ciudadanos sobre Responsabilidad**

**con el entorno social:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en la política de responsabilidad de Repsol con comunidades*

*locales:* **http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/responsabilidadcorporativa/**

**comunidades/***”*

**Ante cuestiones de clientes y consumidores sobre Productos y**

**Servicios de Confianza:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes obtener*

*información contactando con atención al cliente:* **http://www.repsol.com/**

**es\_es/corporacion/conocer-repsol/contactos-pys.aspx***”*

**Ante cuestiones de activistas sindicales y trabajadores sobre**

**Equipo Repsol:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en este enlace:* **http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/**

**empleo/trabajar-repsol/***”*

Si alude a cuestiones sobre seguridad:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en este enlace:* **http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/**

**responsabilidad-corporativa/seguridad-/***”*

**Ante cuestiones de inversores y accionistas sobre Transparencia y**

**Solidez Financiera:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes obtener*

*información contactando con Información para accionistas e inversores:*

**http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/accionistas-e-inversores/***”*