argumentario

* **¿Cómo ha podido suceder esto? ¿No dispone Repsol de las medidas de control de calidad de los productos pertinentes?**

Todos los productos de Repsol pasan exhaustivos controles antes de su comercialización. En estos momentos estamos analizando las causas de lo sucedido. Nuestra prioridad inmediata es retirar cuanto antes el producto que está en mal estado y tomar las medidas necesarias para restaurar la normalidad (enumerar brevemente las principales medidas).

* **¿Cuáles son los problemas que causa a los vehículos el uso del producto?**

Todo nuestro personal de ventas y de atención al cliente ha sido informado del tipo de irregularidades que puede producir el uso de este tipo de producto en mal estado. Ellos conocen las medidas de precaución que deben tomar los usuarios (describirlas brevemente).

**¿Retirarán el producto del mercado?**

* Por el momento hemos retirado de los puntos de venta los lotes que estaban en mal estado. Analizaremos las causas que han provocado este incidente y tomaremos las medidas necesarias para evitar hechos de esta naturaleza.
* **¿Qué pérdidas va a suponer esto para Repsol?**

En estos momentos no es nuestra máxima preocupación. Nuestros esfuerzos están encaminados a tranquilizar a nuestros clientes haciéndoles ver que lo ocurrido no volverá a repetirse. Para ello es importante conocer cuanto antes las causas, de forma que apliquemos las soluciones que sean necesarias para que esto no se repita en el futuro.

* **¿Pagará Repsol los daños causados a los usuarios del producto?**

En estos momentos es prematuro conocer las consecuencias que pueda tener el uso de este producto en mal estado. No le quepa la menor duda que para nuestra Compañía los clientes son nuestra principal preocupación, y por tanto, nos haremos responsables de cualquier perjuicio que se derive del uso adecuado de este producto.

* **¿Qué piensa hacer Repsol para recuperar la confianza de los usuarios?**

Repsol continuará esforzándose, como siempre, para ofrecer el mejor servicio a los usuarios y para ello cuenta con un gran equipo humano y profesional. La Excelencia en la Gestión, a través de la Mejora Continua, guía la estrategia de la Compañía. Los Principios de la Excelencia forman parte de nuestros Valores éticos y profesionales, y de los Compromisos que hemos adquirido con clientes, accionistas, empleados, proveedores / socios, y con la sociedad.

* **¿Cómo mantiene los estándares de calidad en todos aquellos países donde operan?**

En su Compromiso con la Calidad, Repsol adopta como referencia dos modelos de Excelencia muy similares. EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) y FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Calidad). A partir de aquí, avanzamos de forma progresiva hacia la Excelencia siguiendo el modelo correspondiente en cada entorno geográfico de actividad (EFQM o FUNDIBEQ). Proceso que articulamos a través de la autoevaluación periódica, identificación de áreas de mejora y establecimiento de programas, sustentados en el trabajo en equipo y en la participación de toda la Organización, que propicien el entorno adecuado para un desarrollo creativo e innovador.