

Gas Natural Fenosa: los costes reputacionales de la falta de previsión

Gas Natural Fenosa se enfrenta a una situación crítica por la muerte de una anciana en situación de pobreza energética el pasado día 14 de noviembre, a causa del incendio provocado por una de las velas que utilizaba para alumbrarse tras el corte de corriente eléctrica por impago

La imagen de Gas Natural Fenosa pasa por un momento muy complejo debido a la muerte de una anciana en situación de pobreza energética el pasado día 14 de noviembre, a causa del incendio provocado por una de las velas que utilizaba para alumbrarse tras el corte de corriente eléctrica por impago.

Ante estos casos se pone de manifiesto el efecto que nocivo que puede llegar a tener para una empresa la falta de prevención frente a eventos que pueden provocar situaciones críticas y conflictivas que pueden acabar comportando, incluso a las más importantes empresas, un severísimo menoscabo reputacional -en el mejor de los casos-, cuando no otras graves responsabilidades a nivel legal y económico.

Para ejemplificar esto, sólo hace falta repasar algunos de los titulares de los medios sobre el caso. Líneas que hacen referencia a protestas ciudadanas encabezadas por líderes de grandes partidos políticos, sanciones de instituciones o personajes públicos responsabilizando directamente a la empresa de los hechos muestran la generalidad de la opinión pública frente al caso. Y muestran la magnitud mediática alcanzada del hecho.

Ante esta situación crítica, Vicenç Urrutia, profesional de la consultoría Victor Uniform S.L., destaca la necesidad de contar con un Protocolo de Prevención de Situaciones Críticas y Conflictivas que, de haber sido aplicado por Gas Natural, “posiblemente habría previsto la posibilidad de esta triste consecuencia de uno de sus procedimientos y ello le hubiera permitido ajustarlo para evitarla, protegiendo con ello su imagen”, asegura el experto.

“Por otro lado, la misma imprevisión a la hora de prever las consecuencias de sus procedimientos se manifiesta también a la hora de gestionar la situación una vez el evento nocivo se ha producido”, señala Urrutia, que añade que la reacción de Gas Natural Fenosa ha sido la de “negar la mayor y no asumir ninguna responsabilidad tratando de trasladar ésta imputándola a terceros”.

Sin entrar a valorar los hechos per se, desde la consultoría Victor Uniform S.L. consideran que esta política de comunicación en concreto no ha hecho más que “agravar los efectos negativos sobre su reputación y asociar a la compañía a la imagen de insensible y prepotente frente a los más desprotegidos. Además ha generado un enfrentamiento con distintas Administraciones y una polémica que no ha hecho más que centrarla en el ojo del huracán informativo reforzando la imagen negativa que se cierne sobre la compañía”.

Como conclusión, se constata como es éste un nuevo caso en el que se evidencian las graves consecuencias de obviar la prevención frente a eventos que pueden desembocar en situaciones críticas. Siguen siendo en nuestro país mayoría las compañías, incluso de las más importantes, que viven su actividad completamente ajenas a la implantación de Protocolos de Prevención y Gestión de Situaciones Críticas y Conflictivas.

Las organizaciones que carecen de dichos protocolos incurren más fácilmente en situaciones críticas, con efectos más graves cuando se producen y las afrontan con mayores errores estratégicos y de enfoque. Nunca hay que olvidar que la reputación de la compañía es el principal valor afectado cuando se produce una Situación Crítica y que el coste reputacional tiene su reflejo en un elevado coste económico.

La reputación cuesta mucho y es caro ganarla pero cuesta muy poco y es aún más caro perderla.

Datos de contacto:

Vicenç Urrutia Ricart
www.victoruniformsl.com
630958051

Nota de prensa publicada en: [08302](#)

Categorías: [Derecho Comunicación Cataluña](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>