



## SEGUNDA NOTA INFORMATIVA SOBRE LAS INUNDACIONES PRODUCIDAS EN EL SURESTE DE ESPAÑA EN LOS ÚLTIMOS DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2012

---

### **1. Solicitudes de indemnización**

Una vez concluida la primera semana de gestión de la siniestralidad, las solicitudes de indemnización recibidas y registradas informáticamente por el CCS con ocasión de las inundaciones que se produjeron los últimos días del mes de septiembre en Andalucía Oriental, Murcia y Comunidad Valenciana ascienden a **11.800**, que corresponden a las siguientes zonas: 608 a Málaga; 2.011 a Almería; 96 a Granada; 4.005 a Murcia; 4.590 a Valencia; y 500 a Alicante.

### **2. Vías de presentación de la solicitudes de indemnización al CCS**

Del total anterior de 11.800 solicitudes de indemnización recibidas hasta ahora, 5.288 (44,8%) se han cursado a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) del CCS (902 222 665), 5.908 (50,1%) a través de la página web del CCS ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)) y tan sólo 605 (5,13%) se han presentado en soporte papel por correo postal o de forma presencial en las oficinas de las Delegaciones Regionales del CCS.

En relación al CAT, el CCS ha ampliado la plataforma telefónica para absorber la saturación de los primeros momentos y activó de inicio un buzón para evitar que la línea comunicara en los momentos de saturación y para permitir que el asegurado pudiera facilitar su número de teléfono de contacto y así pudiera ser posteriormente llamado por el CCS. La plataforma ha emitido 3.394 llamadas a aquellos asegurados, entidades aseguradoras y mediadores de seguros que dejaron sus datos de contacto en dicho buzón.

### **3. Interlocutores que han presentado las solicitudes de indemnización**

Las solicitudes de indemnización presentadas hasta el momento lo han sido por los propios asegurados, por sus entidades aseguradoras y por los mediadores de seguros (agentes y corredores) con arreglo a las siguientes proporciones:



|                     | CAT     | WEB     | TOTAL   |
|---------------------|---------|---------|---------|
| Asegurado           | 41,69 % | 10,85 % | 25,43 % |
| Entidad aseguradora | 10,74 % | 33,42 % | 22,70 % |
| Mediador de seguros | 47,57 % | 55,73 % | 51,87 % |

Destaca, por una parte, el predominio de los mediadores de seguros entre los tres tipos de declarantes de los daños y, por otra parte, la importancia de internet. Mientras el CAT está siendo utilizado mayoritariamente por los asegurados, internet comenzó los primeros días de esta primera semana siendo utilizado mayoritariamente por los mediadores de seguros pero, además, en los últimos días algunas entidades aseguradoras han accedido a la comunicación de daños de sus asegurados a través de la página web del CCS utilizando para ello el certificado electrónico de TIREA (el CCS exige, por razones de seguridad, el DNI o certificado electrónicos para solicitar la indemnización por internet).

#### **4. Clases de riesgos dañados**

De las 11.800 solicitudes de indemnización, destacan 6.906 viviendas y comunidades de propietarios y 3.048 vehículos automóviles, seguidos de 1.430 comercios, 285 industrias, 117 oficinas y 14 obras civiles.

#### **5. Valoración de daños por el CCS**

El CCS ha completado un equipo de 160 peritos tasadores de seguros para valorar los daños de los aproximadamente 20.000 siniestros esperados. El equipo se reforzará en el caso de que el número de solicitudes de indemnización sobrepase finalmente la estimación anterior.

Los primeros desplazamientos se produjeron el lunes 1 de octubre a las tres zonas más sensibles (zona de Vera en Almería; zona de Villanueva del Trabuco y Villanueva del Rosario en Málaga; y zona de Lorca y Puerto Lumbreras en Murcia), y en los días sucesivos se han ido ampliando los desplazamientos hasta completar los 160 profesionales que se encuentran hoy, 8 de octubre, en las provincias afectadas.

El CCS ya ha asignado, a través de su plataforma web de comunicación, encargos de valoración a todos los peritos sin excepción, una vez han sido georreferenciados mediante una aplicación informática GIS las solicitudes de indemnización recibidas durante la primera semana.



Los peritos del CCS han comenzado, por tanto, a contactar con los asegurados y a visitar los riesgos dañados que tienen asignados.

## **6. Aclaraciones a determinadas dudas expuestas por asegurados afectados a los peritos del CCS**

En el transcurso de la primera semana de gestión de la siniestralidad se han suscitado al CCS y a sus peritos algunas dudas por parte de asegurados que es aconsejable aclarar.

### **6.1) Cobertura por el CCS de los gastos de desembarre:**

Además de los daños materiales directos que impliquen reparación y sustitución de los bienes asegurados afectados, el CCS indemnizará, en concepto de gastos complementarios y con arreglo a la legislación del seguro de riesgos extraordinarios, los gastos de desembarre y extracción de lodos, con el límite del 4% del capital asegurado en concepto de continente que figure en la póliza de seguro.

### **6.2) Cobertura de tempestad:**

Además de inundaciones, **se ha producido el fenómeno denominado “tempestad ciclónica atípica”, en su modalidad de tornado, en los municipios de Gandía y Xeraco, en la provincia de Valencia.** El CCS peritará, tramitará y abonará a los asegurados las solicitudes de indemnización que se presenten en ambas poblaciones. Ya se encuentran en fase de peritación las 387 solicitudes de indemnización recibidas con ocasión de estos tornados muy localizados.

Por el contrario, **no se ha producido “tempestad ciclónica atípica”, en su modalidad de viento extraordinario, ni en Valencia ni en sus alrededores**, ya que los fuertes vientos que se registraron no superaron, ni siquiera de forma cercana, la velocidad de 120 km/h. que exige la legislación del seguro de riesgos extraordinarios. Por tanto, no corresponde al CCS asumir los daños que se hubieran producido por viento en lugares distintos a los ya indicados en el párrafo anterior.

### **6.3) Plazo para efectuar la comunicación de daños:**

El CCS registrará, tramitará y peritará aquellas solicitudes de indemnización que reciba aún cuando haya transcurrido el plazo de 7 días previsto en la Ley de Contrato de Seguros. No obstante, el CCS recomienda a los asegurados que efectúen la comunicación de sus daños a la mayor brevedad posible en su propio beneficio, pues los retrasos significativos en la comunicación acarrearán, a su vez, dificultades para llevar a cabo la valoración pericial precisa del alcance real de los daños producidos y, en consecuencia, dificultades para que el proceso de pago de



la indemnización pueda concluirse con la agilidad que tanto el asegurado como el CCS desean.

#### **6.4) Importe de las indemnizaciones a abonar por el CCS:**

Las primeras estimaciones de urgencia realizadas, de forma orientativa, por el CCS sobre la base del examen de todas las zonas afectadas en Andalucía Oriental, Murcia y Comunidad Valenciana que llevó a cabo el equipo de peritos en el transcurso del fin de semana inmediatamente posterior a las inundaciones, -estimaciones que ascendieron a 120 millones de euros, aproximadamente, en bienes asegurados-, no constituyen un límite a la aportación que corresponde realizar al CCS para el resarcimiento de los daños materiales y de la pérdida de beneficios (incluida la inhabitabilidad de la vivienda y pérdida de alquileres). El CCS abonará la totalidad de las indemnizaciones que correspondan con arreglo a las pólizas de seguro que amparen a los bienes dañados y a la legislación del seguro de riesgos extraordinarios, independientemente del mayor o menor importe al que asciendan dichas obligaciones indemnizatorias.

Madrid, 8 de octubre de 2012