

# GUÍA DE CONSEJOS Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

## GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES

*Consortio de  
Compensación de  
Seguros*



---

## GUÍA DE CONSEJOS Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA SOLICITAR A LA ASEGURADORA DAÑOS POR LA DANA CAUSADOS EN VALENCIA, ALBACETE, CUENCA Y ANDALUCÍA ORIENTAL: GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES

---

### 1. Revisión de las condiciones del seguro privado contratado y comunicación del siniestro extraordinario.

Los daños producidos por la inundación extraordinaria han sido calificados como “extraordinarios” por el propio Consorcio de Compensación de Seguros en su “Primera nota informativa sobre las inundaciones extraordinarias producidas desde ayer 29 de octubre de 2024 en Valencia, Albacete, Cuenca y Andalucía oriental y la gestión de las indemnizaciones que corresponde asumir al consorcio de compensación de seguros (CCS) del ministerio de economía, comercio y empresa” (se adjunta a esta guía).

Se recomienda:

- **Revisión de seguros privados de particulares, contratos suscritos con ellos, como los seguros del hogar y comunidades, en los que podría cubrir los “riesgos extraordinarios” así como daños físicos, con independencia a que estos se contraten de forma complementaria a otros seguros.**
- **En caso de daños a los automóviles, se podrá reclamar en el caso de que se tenga contratado un seguro con cobertura de daños.**

### 2. Comunicación al Consorcio de Compensación de Seguros del siniestro extraordinario y solicitud de indemnización.

De acuerdo con la Nota informativa anteriormente mencionada publicada por el **CCS**, se dispone que aquella **se hace responsable de los daños producidos por la DANA**, ya que han sido calificados como “extraordinarios”. Esto significa que:

- Los daños por inundación extraordinaria sí los indemniza el CCS del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.
- **Asumirá directamente con sus propios medios la gestión y el pago de las solicitudes de indemnización que reciba**, previa valoración de los daños indemnizables que se hayan producido y que continúen produciéndose con motivo de este episodio de inundación extraordinaria.

**A) Requisitos para poder solicitar la cobertura de indemnización al CCS:**

1. La persona o el bien afectado deben estar asegurados y tener su **seguro en vigor** en el momento en que se produjo la inundación extraordinaria. Este hecho se debe acreditar en la solicitud de indemnización al CCS.
2. El CCS indemnizará con arreglo a los capitales asegurados y a las cláusulas del contrato de seguro del afectado.
3. Caso de los automóviles, comprobar si cubre la Responsabilidad Civil.

**B) Pasos para la solicitud de indemnización ante el CCS:**

1. Pueden presentarse directamente por el propio asegurado afectado o, en su representación, por su aseguradora o por su mediador (agente o corredor) de seguros.
2. Medios:
  - A) Llamar al centro de atención telefónica del CCS (teléfono gratuito 900 222 665). Se tendrá que facilitar: datos identificativos del asegurado y de las personas o bienes que han sufrido los daños, que tengan seguro.
  - B) Cumplimentar esa misma información por internet en la página web del CCS ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)). En este caso será necesario **disponer del certificado electrónico** para cumplimentar el formulario. **La notificación debe incluir detalles sobre el tipo de daño sufrido y aquellos documentos gráficos que puedan ser útiles para apoyar la solicitud. Asegúrate de contar con pruebas fotográficas o en vídeo de los daños, ya que estas pueden facilitar el proceso de reclamación. En caso de grandes daños es recomendable encargar una peritación expresa por parte del afectado en aras a demostrar los daños producidos.**
3. La solicitud queda instantáneamente registrada en el sistema informático del CCS y se facilita al afectado su número de referencia.
4. El CCS registrará y gestionará todas las solicitudes de indemnización que reciba de los asegurados, aunque hubiera transcurrido el plazo de 7 días previsto en la legislación de seguros desde que se produjeron los daños.
5. Una vez registrado y gestionado la solicitud, se procederá a evaluar los daños mediante un procedimiento de peritaje designado por el CCS el cual inspeccionará la propiedad o el bien afectado, así como de cuantificar el coste de los daños. **Es importante que, ante una eventual discrepancia entre la valoración del perito y el propietario, se guarden todas aquellas pruebas que puedan probar los daños sufridos (videos, fotografías, facturas o contratos de adquisición). Independientemente de lo anterior, el CCS no cubre todos los daños, sino aquellos que se consideren “daños materiales directos”.**

**3. Recomendaciones y elementos importantes para tener en cuenta ante la reclamación de la indemnización al Consorcio:**

- **Es importante recopilar todas las pruebas que se puedan para demostrar el origen y consecuencias del daño, así como las que se sigan produciendo como consecuencia de este incidente catastrófico (desde recortes de periódicos, fotos, informes de emergencia, policía, protección civil, bomberos...) y, si es posible, la identificación de testigos.**