

Informació per a les persones consumidores afectades pel temporal Gloria

Què podem fer si hem patit danys causats per temporals i altres situacions catastròfiques?

1. El que primer cal fer és mirar quines cobertures té la nostra assegurança

Les més freqüents solen ser:

- assegurança per danys
- assegurança per incendis
- Assegurança per responsabilitat civil
- Assegurança de lucre cessant per empreses i professionals
- Defensa jurídica
- Assegurança de vida
- Assegurances d'accidents

2. Com s'ha de procedir per declarar un sinistre a l'asseguradora?

Cal declarar el sinistre a l'asseguradora en un termini màxim de 7 dies, tret que a la pòlissa indiqui un termini superior. És millor fer-ho de manera que en quedi constància escrita o si ho feu telefònicament, sol·liciteu que us donin el número de l'expedient de la declaració del sinistre.

3. Què passa si arribem a un acord amb l'asseguradora?

Si s'arriba a un acord amb l'asseguradora sobre l'import i la forma de la indemnització, l'assegurador haurà de pagar la suma convinguda o realitzar les operacions necessàries per a reemplaçar l'objecte assegurat, si la seva naturalesa així ho permetés.

L'asseguradora té un termini de 40 dies, a partir de la recepció de la declaració del sinistre, per efectuar el pagament.

4. Què passa si no s'arriba a un acord amb l'asseguradora?

En aquests casos cada una de les parts poden designar un perit i aquests poden arribar a un acord en la valoració dels danys. Si l'assegurat no designa perit es considera que accepta el peritatge de l'asseguradora i queda vinculat al que l'asseguradora dictamini. Si no hi ha acord entre perits, cal designar un tercer perit i s'ha de decidir per unanimitat o per majoria.

5. Si sou una empresa o un professional i els danys que heu patit us ha provocat pèrdues econòmiques que és pot fer?

L'assegurança de lucre cessant cobreix la pèrdua del rendiment econòmic que s'hagués obtingut en l'activitat assegurada si no s'hagués produït el sinistre descrit al contracte. Si teniu

contractada aquesta cobertura heu de seguir el mateix procediment i fer la declaració del sinistre.

6. Si som nosaltres qui em provocat un dany, per exemple, perquè un test o algun altre element ha caigut a la via pública que hem de fer?

Cal mirar si tenim l'assegurança per responsabilitat civil i per tant si tenim cobertura per indemnitzar els danys a terceres persones i si és així cal comunicar el sinistre a la companyia asseguradora.

7. Què passa si volem presentar una reclamació contra la companyia asseguradora perquè considerem que no han atès correctament la nostra incidència?

El primer que cal fer sempre és presentar directament la queixa a la companyia asseguradora pels canals que ens hagin ofert. Cal que en quedi constància escrita o si es fa telefònicament, que ens donin el número d'expedient corresponent a la nostra reclamació.

La reclamació es pot presentar al servei d'atenció del client o al defensor de l'assegurats si n'hi ha. Si no admeten la nostra reclamació, no ens contesten en el termini màxim de 2 mesos o la resposta considerem que no és satisfactòria podem presentar un altre reclamació, bé a la Direcció General d'Assegurances, bé a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

8. Què farà la Direcció General d'Assegurances?

Obrirà un expedient del nostre cas. Cal tenir en compte que l'informe final d'aquest organisme no té caràcter vinculant per a l'asseguradora, que té un termini d'un mes per acceptar-lo i rectificar o no. Ara bé, aquest informe ens pot servir pel cas que decidim anar a la via judicial i en tot cas, si la Direcció General d'Assegurances considera que l'asseguradora pot haver comès alguna infracció administrativa, podrà sancionar-la. El termini màxim en que s'ha de dictar l'informe és de 4 mesos.

9. On es pot presentar la reclamació de la Direcció General d'Assegurances i Fons de pensions?

Podem presentar la nostra reclamació a la seu electrònica de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions a la seva seu electrònica: <https://www.sededgsfp.gob.es/>

El tràmit de reclamacions el trobareu en el següent enllaç: https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp

Es pot sol·licitar informació al "Centro de atención a Usuarios de las DEC de seguros y de planes y fondos de pensiones" al telèfon 91 339 71 37 de dilluns a dijous de 9h a 15h i al correu electrònic incidenciasdec@mineco.es

Per presentar la reclamació presencialment es pot anar a la sucursal del Banc d'Espanya a la Plaça Catalunya,17 08002 Barcelona, amb el telèfon 934 824 700. De dilluns a divendres de 8h30 a 14 h.

10. Quina diferència hi ha si presento la reclamació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor?

En primer lloc cal dir que la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions pot atendre tant les reclamacions de les empreses i professionals, com a les de les persones consumidores, mentre que l'OMIC només pot atendre les reclamacions de les persones consumidores.

El procediment que utilitza l'OMIC per intentar resoldre el conflicte és diferent del de la direcció General d'Assegurances. L'OMIC utilitza la mediació de consum, que és un procediment voluntari i per tant, la companyia asseguradora ha de voler participar-hi. Si no ho fa no es pot fer res més que arxivar la reclamació.

Cas de voler tramitar la reclamació contra l'asseguradora des de l'OMIC, el termini per resoldre la reclamació és de 90 dies.

11. Hi ha alguns altres tipus d'ajuts o subvencions per les persones afectades per patir danys en una zona afectada greument?

Cas que el govern Espanyol declari Mataró una zona afectada greument per una emergència de protecció civil es poden atorgar ajudes per danys materials. Aquestes ajudes no tenen la consideració d'indemnització i són compatibles amb les altres que poguessin concedir-se per part d'altres Administracions Públiques, o amb les indemnitzacions que corresponguessin en virtut de pòlisses d'assegurança, sense que en cap cas l'import global de totes elles pugui superar el valor del mal produït.

12. Quin tipus d'ajuts són?

- Ajudes econòmiques a particulars per danys en habitatge habitual i estris de primera necessitat.
- Compensació a Corporacions Locals per despeses derivades d'actuacions inajornables.
- Ajudes a persones físiques o jurídiques que hagin dut a terme la prestació personal o de béns.
- Ajudes destinades a establiments industrials, mercantils i de serveis.
- Subvencions per danys en infraestructures municipals, xarxa viària provincial i insular.
- Ajudes per danys en produccions agrícoles, ramaderes, forestals i d'aqüicultura marina.
- Obertura de línies de préstec preferencials subvencionades per l'Institut de Crèdit Oficial·ls.
- Mesures fiscals i laborals i de Seguretat Social.

13. On es poden sol·licitar aquests ajuts?

L'òrgan competent per tramitar aquests tipus d'ajuts és la "Direcció General de Protecció Civil y Emergencias" i en concret, la "Subdirecció General de Gestió de Recursos y Subvenciones".

C/ Quintiliano, 21 28002 – Madrid (Madrid) Tel.: 915373154 Fax: 915373165

Es pot accedir a la seva oficina virtual per poder consultar tots els tipus d'ajuts que s'ofereixen i també per realitzar les sol·licituds

Per fer-ho cal anar a l'enllaç de la seu electrònica del Ministeri de l'Interior: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/ayudas-y-subvenciones-por-siniestro-y-catastrofe/index.html>

14. Cas que no es declari Mataró una zona afectada greument per una emergència de protecció civil hi ha algun altre tipus d'ajuts o subvencions?

També hi ha previstes ajudes o subvencions en alguns supòsits on s'han produït situacions d'emergència.

15. Quines persones en poden ser beneficiàries d'aquestes ajudes o subvencions?

- Les unitats familiars o de convivència econòmica que sofreixin danys personals o materials, ponderant-se, a aquest efecte, la quantia de l'ajuda en proporció als recursos econòmics de què disposin per a fer front a una situació d'emergència o catàstrofe.
- Les Corporacions Locals que, així mateix, acreditin escassetat de recursos per a fer front a les despeses derivades d'actuacions davant situacions de greu risc o naturalesa catastròfica.
- Les persones físiques o jurídiques que, requerides per l'autoritat competent, hagin dut a terme prestació personal o de béns, a causa d'una situació d'emergència.
- Les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments mercantils, industrials o de serveis, amb menys de cinquanta empleats, els locals de negoci dels quals o béns afectes a aquesta activitat haguessin estat danyat directament pels fets derivats de la situació d'emergència o de naturalesa catastròfica.
- Les Comunitats de Propietaris en règim de propietat horitzontal que hagin sofert danys en elements comuns d'ús general que afectin tant la seguretat com a la funcionalitat de l'immoble, derivats de la situació d'emergència o de naturalesa catastròfica.

16. Com s'han de sol·licitar aquests ajuts?

Hi ha uns models normalitzats del Ministeri de l'Interior, a la Delegació o Subdelegació del Govern corresponent a la província en què s'hagin produït els fets.

El termini per presentar la sol·licitud és d'un mes des de que finalitzin els fets que han donat lloc als danys.

La sol·licitud s'ha de presentar a:

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE CATALUNYA

Carrer Mallorca, 278 08037 – Barcelona Telèfons: 93 520 90 00 Fax: 93 520 94 13

Cal tenir en compte que amb les sol·licituds s'han d'adjuntar els documents que determini el Ministeri de l'Interior, per a cada tipus d'ajuda i de beneficiari.

Si no es poden aportar per motius aliens als sol·licitants s'ha de presentar la sol·licitud en el termini establert per a això i acreditar que s'han sol·licitat perquè s'elaborin o perquè s'expedeixin i cal aportar-los en un termini de 10 dies des del moment en que s'obtinguin.

17. Quin tipus de reclamació es pot fer en el cas de talls de subministrament d'electricitat o de gas?

Doncs es pot reclamar un descompte a les factures de gas i electricitat, pel temps que s'ha estat sense subministrament i també es poden reclamar els danys que s'han patit com a conseqüència de la manca de subministrament d'electricitat i de gas.

En aquest cas us pot ser molt útil utilitzar la vostra assegurança si teniu la cobertura de defensa jurídica. En aquest cas podeu sol·licitar que us tramitin la reclamació contra l'empresa de gas o electricitat.

18. Com es compensen econòmicament els talls de subministrament d'electricitat?

Hi ha dos paràmetres a considerar a l'hora de reclamar, el nombre d'interrupcions a l'any superiors a 3 minuts i el temps d'interrupció, que en el cas de Mataró és de un màxim de 5 hores i 10 interrupcions.

L'incompliment dels valors fixats per a la continuïtat del subministrament determina l'obligació, per als distribuïdors, d'aplicar en la facturació dels consumidors connectats a les seves xarxes, els descomptes regulats, dins del primer trimestre de l'any següent al de l'incompliment.

19. Es té dret a les indemnitzacions si la manca de subministrament s'ha produït per avararies a la xarxa de distribució?

Cal distingir dos supòsits:

- Si es per averies hi ha dret a una compensació a la factura pel temps d'interrupció i també la possibilitat de demanar danys i perjudicis.
- Però si és per circumstàncies excepcionals no hi haurà indemnització

20. Quan es donen circumstàncies excepcionals?

- Quan els talls han estat provocats per causa de força major o per les accions de tercers, sempre que l'empresa distribuïdora ho demostrï davant l'Administració competent.
- No són força major els fenòmens atmosfèrics que es considerin habituals o normals en cada zona geogràfica, d'acord amb les dades estadístiques de què es disposi. Qui determina si es tracta d'un cas de força major o no és l'autoritat competent.

21. Qui és el responsable de la manca de qualitat del subministrament?

La reclamació s'ha de presentar a la comercialitzadora.

22. Quant de temps es pot estar sense subministrament elèctric?

Quan hi ha averies en situacions que no són de força major el temps màxim per a atendre les incidències pròpies de la xarxa de distribució d'alta i de mitjana tensió i fer les actuacions necessàries per a restablir el 90% dels subministraments interromputs en cada incidència ha d'ésser, en el cas de Mataró de 2 hores. El restabliment total del subministrament s'ha de fer en el temps mínim addicional necessari, que no ha de superar les 2 hores.

Per tant, s'ha d'analitzar en cada cas si estem o no davant d'una situació excepcional.

23. On es poden presentar les reclamacions per talls de subministrament elèctric?

Es pot presentar una reclamació a la Secció d'Atenció a les Persones Usuàries, del Servei de Qualitat del Subministrament Elèctric, de la Subdirecció General d'Energia, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya: **Adreça:** Carrer de Pamplona, 113 08018 Barcelona **Telèfon** 93 484 94.

La Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, no té competències per pronunciar-se sobre la reclamació dels perjudicis econòmics de l'incident, però pot recollir informació i aquesta pot constituir prova davant els tribunals ordinaris, que seran els competents per estudiar el fons de l'assumpte.

24. Quan es pot suspendre el subministrament de gas?

- Per raons de seguretat.
- A causa de força major.
- Per efectuar tasques de manteniment, reparació, substitució o ampliació de les instal·lacions de gas.

25. Quines indemnitzacions s'estableixen en aquests casos?

Doncs igual que hem comentat en el cas de les suspensions dels subministraments d'electricitat, en el cas del gas també s'estableixen unes rebaixes en els imports de les factures, però quan la interrupció del subministrament és deguda a causes de força major o de manteniment programat de les instal·lacions, no s'apliquen aquestes reduccions.