

RECIBO

REGISTRO DE ENTRADA

OFICINA	Nº REGISTRO	FECHA Y HORA
Oficina Central de Registro	2025-E-RC-788	03/02/2025 10:56
RESUMEN		
ESCRITO DIRIGIDO A LA DRA. GENERAL		
TERCERO	Nº DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
Interesado	A46397071	SUAREZ CONSULTORES DE SEGUROS Y REASEGUROS

DOCUMENTOS

NOMBRE DEL FICHERO: ESCRITO DIRIGIDO A LA DRA. GERAL..pdf  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación  
VALIDEZ: Copia auténtica  
CSV: 5NW5NG5WXMK74M47XXRZ24TGL  
HUELLA DIGITAL: 79cdbb19965f249d014323ae2f685dde855c5e58

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Sello de la Entidad (1 de 1)  
Consorcio de Compensación de Seguros  
Fecha: 03/02/2025 10:56:23  
HASH: 42807220a21805a6c1d31288ca75a2c98



## MANIFIESTO DE SUÁREZ CONSULTORES, S.A.U. AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS FRENTE A LA TRAGEDIA DE LA DANA EN VALENCIA

Dirigido a la Sra. Flavia Rodríguez Ponga, Directora del Consorcio de Compensación de Seguros

Valencia, a 03 de Febrero de 2025

Sra. Rodríguez Ponga,

La tarde del 29 de octubre de 2024, la Comunidad Valenciana vivió una tragedia sin precedentes. La DANA dejó un rastro de destrucción que ha segado vidas, arrasado hogares y aniquilado el tejido productivo de una región que hoy clama auxilio. A esta catástrofe de proporciones incalculables le ha seguido una respuesta admirable de la sociedad civil: miles de voluntarios han entregado su tiempo, las donaciones han fluído en forma de dinero, alimentos y ropa, y las comunidades se han organizado para reconstruir lo que la naturaleza destruyó en cuestión de horas.

Frente a este ejemplo de solidaridad y resiliencia, el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), organismo encargado de proporcionar una respuesta ágil y eficaz en catástrofes como esta, ha permanecido anclado en la inercia burocrática, incapaz de estar a la altura de la tragedia. Las deficiencias en su actuación no solo agravan el sufrimiento de las víctimas, sino que ponen en riesgo la viabilidad de cientos de negocios y familias. Por ello, desde Suárez Consultores, S.A.U., exigimos una reacción inmediata y medidas concretas para corregir esta situación inaceptable.

### 1. Una tramitación de siniestros ineficaz y desesperante

- Se ha restringido de forma arbitraria la apertura de siniestros sin firma digital, a pesar de que en un primer momento se permitió. Esta decisión ha bloqueado el acceso a la compensación de miles de víctimas, dejándolas en una situación de total indefensión ante una de las mayores catástrofes naturales de los últimos años.
- La atención telefónica es un laberinto sin salida: las líneas están colapsadas, los contestadores acumulan mensajes sin respuesta y el asegurado se encuentra ante un muro infranqueable de silencio e ineficiencia.
- La gestión de expedientes es caótica: bajo una misma póliza se generan múltiples siniestros separados, lo que complica innecesariamente los trámites y retrasa la resolución de los casos. A esto se suma la apertura de expedientes distintos para daños materiales y pérdida de beneficios, sin coordinación entre ellos, lo que dificulta la visión global del siniestro y ralentiza los pagos. La falta de unificación en la tramitación no solo ha generado confusión y duplicación de documentación, sino que agravará exponencialmente el colapso del sistema a medida que avancen las gestiones y se acumulen más reclamaciones sin resolver.

## 2. Designación y actuación de peritos: una gestión errática y carente de empatía

- Cambio de peritos durante la tramitación de expedientes ya abiertos, dilatando aún más los procesos.
- Se asignan peritos diferentes para el mismo tomador cuando tiene varias pólizas, creando contradicciones en la valoración y retrasos en la resolución.
- No existe un criterio coherente para estos cambios, lo que genera ineficiencia, falta de transparencia y una parálisis injustificable en la gestión de los expedientes.
- Los peritos actúan sin ninguna empatía con los asegurados. Son profesionales con la formación técnica y académica suficiente para, con una única visita a las instalaciones, estimar con precisión la cuantía de los daños y las necesidades financieras inmediatas de la empresa afectada para el primer, segundo y tercer mes tras el siniestro. Sin embargo, en lugar de aplicar este conocimiento, se limitan a exigir presupuestos detallados de los daños materiales, algo imposible de obtener en estos momentos. Un perito con experiencia en siniestros de gran severidad sabe perfectamente cómo realizar un cálculo aproximado de las pérdidas y recomendar un anticipo proporcional a la magnitud del daño.
- Pese a la obligación legal del asegurador de pagar los daños conocidos desde el día siguiente al siniestro (Ley de Contrato de Seguro), los peritos están proponiendo anticipos ridículos del 10%, cuando la propia ley establece que deben pagarse los importes mínimos indiscutibles de inmediato. Esta actitud no solo es inaceptable, sino que evidencia un incumplimiento flagrante de la normativa vigente.
- No hay un criterio homogéneo entre los peritos del CCS. A diferencia de lo que sucede en una aseguradora, donde existe un protocolo común, aquí cada perito aplica su propio procedimiento, generando desigualdades flagrantes entre asegurados en situaciones idénticas. Mientras unos peritos proponen anticipos del 30%, otros apenas ofrecen un 10%, sin justificación alguna. Es imprescindible que el CCS establezca normas de actuación uniformes y criterios de anticipo coherentes, evitando la arbitrariedad que ahora impera.

## 3. Tramitación y seguimiento de expedientes: incumplimiento flagrante de la Ley de Contrato de Seguro

- Se han abierto expedientes paralelos (pérdida de beneficios, inhabilitación, etc.) sin informar adecuadamente a los asegurados sobre las nuevas referencias, lo que ha generado confusión en los pagos y en la identificación de los casos.
- No existe información clara sobre el estado de los expedientes. La web del CCS ofrece datos limitados y el servicio de atención telefónica carece de capacidad resolutoria.

- La falta de comunicación es absoluta: no hay canal directo con los tramitadores, ni correo electrónico de contacto, y cuando un tramitador se ausenta, los expedientes quedan paralizados sin reasignación evidente.
- Se está solicitando documentación excesiva e innecesaria, como presupuestos detallados en siniestros de baja cuantía que podrían resolverse con una valoración estimada de los peritos, o justificantes de pago de recibos que ya constan en los sistemas del CCS.
- Los expedientes abiertos permanecen sin un perito asignado durante semanas, lo que ralentiza la resolución y deja en una situación de total indefensión a los asegurados.
- El CCS ha incumplido de forma flagrante la Ley de Contrato de Seguro, en particular el artículo 18 de la Ley 50/1980, que establece que la obligación de indemnizar nace al día siguiente del siniestro, es decir, el 30 de octubre de 2024. Desde ese momento, el CCS debía haber iniciado los pagos de las indemnizaciones correspondientes. Aún en el caso de que persistieran discrepancias sobre la cuantía total del siniestro, la ley es clara: en un plazo máximo de 40 días desde la notificación del siniestro, el asegurador "abonará, en todo caso, el importe mínimo de lo que pueda deber", sin excusas ni dilaciones. Esta obligación legal ha sido eludida de manera inmisericorde por el CCS, dejando a miles de damnificados sin los recursos que les corresponden por derecho.
- Los peritos están discutiendo los valores de reposición de los bienes dañados, alegando en muchos casos que los precios propuestos son demasiado altos. Sin embargo, esta postura ignora completamente la realidad actual: la devastación generalizada ha generado una escasez severa de suministros, lo que hace prácticamente imposible conseguir una buena parte de los bienes en los tiempos habituales. Además, la altísima demanda de profesionales cualificados para las labores de reparación ha disparado los costes de mano de obra, generando sobrecostes inevitables que no se darían en una situación normal. Negar esta evidencia y aplicar baremos preexistentes ajenos a la catástrofe es un ejercicio de irresponsabilidad que perjudica gravemente a los asegurados.

#### **4. La comunicación del CCS: un ejercicio de desconexión con la realidad**

- En los días críticos tras la DANA, fue imposible contactar telefónicamente con el CCS. Esta situación, lejos de mejorar, sigue vigente hoy.
- Se ha observado una actitud de desconexión total, con falta de recursos humanos y técnicos adecuados para una catástrofe de esta magnitud.
- La protección de datos se ha usado como excusa para impedir gestiones básicas en los expedientes, perjudicando a las empresas damnificadas.

#### **5. Estrangulamiento financiero de las empresas y riesgo de cierre definitivo**

- Sin anticipos ni indemnizaciones rápidas, muchas empresas no pueden reponer existencias, pagar nóminas o afrontar costes urgentes.

- La lenta respuesta del CCS está asfixiando el tejido productivo de la zona, poniendo en jaque la recuperación económica.
- Las empresas damnificadas han entrado en un círculo vicioso de asfixia financiera: al no recibir indemnizaciones ni anticipos suficientes, no están pagando a sus proveedores, lo que paraliza la cadena de suministro. Las nóminas de los empleados no se pueden afrontar, generando un riesgo real de despidos y cierres definitivos. Además, los gastos fijos esenciales –alquileres, suministros, créditos y otros compromisos financieros– siguen acumulándose sin que haya ingresos suficientes para hacerles frente.
- En los pocos casos en los que alguna empresa ha conseguido reactivar su actividad, lo está haciendo con unos costes de producción disparados. La escasez de materiales, la falta de operarios disponibles y el colapso en los tiempos de entrega han elevado los precios de reposición y los costos operativos a niveles insostenibles. La falta de una respuesta rápida del CCS está provocando no solo el cierre de empresas, sino que las que consiguen reanudar su actividad lo hagan en condiciones económicas extremas.

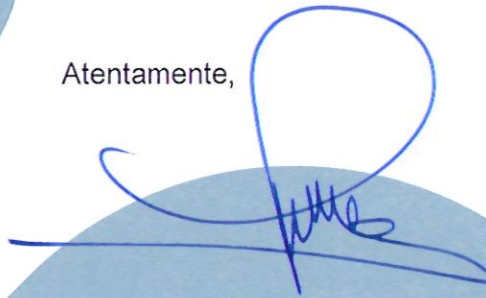
#### 6. Exigimos medidas inmediatas para revertir esta situación

1. **Cumplimiento inmediato de la Ley de Contrato de Seguro (artículo 18).** Si el CCS exige el pago de primas en plazo, debe también pagar en tiempo y forma.
2. **Validación automática de los anticipos propuestos por los peritos.** Basta de retrasos injustificados.
3. **Transparencia total en los criterios de pago y en la identidad de los tramitadores.** Los asegurados merecen saber quién toma las decisiones sobre su futuro.
4. **Colaboración efectiva con las aseguradoras.** Las compañías han ofrecido su infraestructura para descongestionar la carga del CCS. Es inaceptable que no se aproveche.
5. **Revisión urgente de los cálculos de daños.** Exigimos que el CCS reconsidere la magnitud real de los daños ocasionados por la DANA. En los medios de comunicación especializados en el sector asegurador, el CCS ha cifrado los daños en unos 3.500 millones de euros. Sin embargo, esta estimación dista enormemente de la realidad observada por los peritos que trabajan día a día en la zona afectada. Según su experiencia y los datos que están recogiendo sobre el terreno, el impacto económico de la catástrofe superará con creces los 10.000 millones de euros.
6. **Priorización de los grandes damnificados sobre los casos menores.** No tiene sentido que se paguen antes los siniestros de automóviles que los de empresas destruidas.
7. **Refuerzo inmediato de los recursos humanos y tecnológicos del CCS.** La falta de personal no puede seguir siendo una excusa.

8. **Compromiso público y plazos concretos.** Si no se anuncian soluciones reales en los próximos días, denunciaremos esta situación ante los medios y la sociedad.

El CCS no puede seguir funcionando con la misma parsimonia con la que gestiona siniestros menores en un escenario de normalidad. Está ante una prueba de fuego que marcará su credibilidad y la confianza de los asegurados en el sistema. Es momento de actuar con la urgencia y responsabilidad que la situación exige.

Atentamente,



**Antonio Suárez**  
Gerente de Suárez Consultores, S.A.U.