



Guía de asesoramiento para facilitar la interlocución con sus compañías aseguradoras a los afectados en el siniestro ocurrido en la calle Goya 32

Cualquier afectado por el siniestro acaecido en la calle Goya 32, el 1 de agosto de 2023, deberá dar parte a su seguro de hogar/comercio para que éste tenga conocimiento de la situación. Será el tomador del seguro quien contactará con su propia aseguradora y no otra persona de la unidad familiar, ni un tercero o personal del Ayuntamiento.

A continuación, se facilita el número de asistencia al hogar de las principales compañías aseguradoras, por orden alfabético. En el caso de que no aparezca en este listado, indicar que los teléfonos de asistencia al hogar de cada compañía se pueden localizar fácilmente realizando una búsqueda en internet:

- Allianz: 900100771
- AXA: 918070055
- Bilbao: 900369369
- Caser: 911553472
- Fiatc: 900302020
- Generali: 900903433
- Helvetia: 913939057
- Mapfre: 918365365
- Mutua General de Seguros: 917572404
- Mutua Madrileña: 915578285
- Ocaso: 917039009
- Plus Ultra: 917838383
- Reale: 900365900
- Santa Lucía: 916352424
- Zúrich 934165046



1. Datos a recopilar antes de la comunicación del siniestro:

Antes de llamar, el afectado debe recopilar la siguiente información:

- Identificar la compañía de seguros en la que tiene contratado el seguro. No es obligatorio conseguir el número de póliza.
- Si es posible, hacer fotografías de todos los desperfectos sufridos. A ser posible, deben conservarlos.
- En la medida en la que sea posible, hacer un listado de los daños y una valoración orientativa. Esto no significa que la compañía causante del daño vaya a indemnizar por esos valores. Un perito decidirá, pero sirve para realizar una valoración aproximada.
- Si es posible, deben conseguir facturas de los bienes dañados de mayor valor.
- Tener a mano un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para facilitar a la compañía.

2. Comunicación del siniestro:

- Una vez recopilada esta información, el perjudicado debe llamar a su compañía de seguros. En dicha llamada debe identificarse con su nombre y DNI.
- Debe aportar información clara y concisa sobre el siniestro. Día y hora del suceso, así como de la dirección.
- En caso de que cuente con fotografías y un listado de los bienes dañados, debe informarlo a la compañía.
- Una vez comunicado el siniestro, cada compañía iniciará la tramitación del mismo. Informará y guiará al perjudicado de los siguientes pasos.

3. Diferentes situaciones particulares que pueden darse entre los afectados:

- En caso de que el perjudicado desconozca en qué compañía tiene asegurada su vivienda/comercio, deberá ser el propio afectado el que indague y averigüe en qué compañía tiene contratado su seguro. Puede darse el caso de que tenga contratado el seguro a través de su banco. En este caso podrá dirigirse a su entidad bancaria para que le informen.
- En caso de que el afectado carezca de seguro deberá esperar a que se dictamine quién ha sido el causante del siniestro, para que, una vez identificada la compañía de seguros del causante, sea el propio perjudicado el que dirija una reclamación a esta compañía.
- Es posible que haya afectados que necesiten hacer una reparación urgente (por ejemplo, una rotura de un cristal). En estos casos pueden confirmar con



Ayuntamiento de
Valladolid

wtw

su compañía aseguradora si es posible adelantar la reparación abonando el propio perjudicado la misma, y una vez reparado el daño, presentar factura y fotografías del daño a su compañía para que les abonen el importe.

- Todos estos puntos son válidos tanto para los perjudicados de la propia comunidad siniestrada como para viviendas, comercios o comunidades de la misma calle o calles colindantes que, a raíz de la explosión han sufrido daños.

Dado que el origen, causa y culpa del siniestro aún no ha sido localizado la tramitación puede demorarse. No obstante, es recomendable que cada afectado, en la medida de lo posible, vaya abriendo el parte correspondiente en su compañía aseguradora.