

Guia per reclamar els danys de les inundacions i consultar les ajudes disponibles

L'essencial en 6 punts

- **Comuniqui el sinistre com més aviat millor:** el termini legal general és de 7 dies des que coneix el mal (art. 16 de la Llei de contracte d'assegurança). Si ja ha passat, comuniqui-ho igualment.
- **Fotografiï i gravi tot abans de netejar o tirar res,** inclosa l'altura que va aconseguir l'aigua, i guardi les restes danyades fins a la visita del perit.
- **L'origen de l'aigua decideix qui paga:** desbordament de la riera o negament del terreny → normalment el Consorci; pluja que entra per la teulada, terrasses, finestres o desguassos propis → la seva asseguradora, segons la pòlissa.
- **El Consorci només indemnitza si tenia una assegurança en vigor i pagat** (llar, comunitat, cotxe, comerç...). En habitatges no aplica franquícia.
- **Si no tenia segur o el segur no ho cobreix tot, pot demanar les ajudes del Reial decret 307/2005 (habitatge habitual i estris).** Termini: un mes des del final de l'episodi.
- Té dret a còpia de la pòlissa, a rebre un pagament mínim en 40 dies, a interessos de demora si no li paguen en 3 mesos i a nomenar el seu propi perit si no està d'acord amb la valoració.

1. ¿Qui paga: l'asseguradora o el Consorci?

Tinc dret a una còpia de la meva pòlissa?

Sí. L'asseguradora està obligada a lliurar la pòlissa al prenedor (Llei 50/1980, art. 5). Les condicions generals han d'estar en la pòlissa o en un document complementari signat, del qual se li lliurarà còpia; han de redactar-se de manera clara i les clàusules que limiten els seus drets han de destacar-se i acceptar-se específicament per escrit (Llei 50/1980, art. 3).

Si no la té, demani-la per escrit (correu electrònic o burofax) indicant el número de pòlissa i sol·licitant condicions generals, particulars, especials i suplements vigents. Si l'asseguradora rebutja un mal invocant una limitació que vostè no va signar, consulti amb l'OMIC.

El meu habitatge o el meu garatge s'han inundat. A qui reclamo?

Depèn de l'origen de l'aigua. El Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris defineix la inundació extraordinària com el negament del terreny produït per l'acció directa de les aigües de pluja o pel desbordament de rius, rieres o altres cursos naturals d'aigua. Exclou expressament la pluja caiguda directament sobre el ben assegurat o recollida per la seva coberta, terrat, xarxa de desguàs o patis.



Com va entrar l'aigua	Qui es responsable generalment	Observacions
Desbordament de la riera, torrent o riu; aigua que corre pel carrer i nega plantes baixes, garatges o soterranis	Consorti de Compensació d'assegurances	Requereix tenir una pòlissa en vigor sobre el ben danyat (llar, comunitat, cotxe, negoci).
Pluja que entra per la teulada, terrasses, finestres, goteres, filtracions o baixants pròpies	La seva asseguradora, si la pòlissa cobreix danys per pluja aigua	Revisi les condicions: algunes pòlisses exigeixen una intensitat mínima de pluja.
Aigua de clavegueres o col·lectors que rebenten o s'avarien per causes alienes a la inundació extraordinària.	La seva asseguradora (segons la pòlissa) i en el seu cas, el responsable de la xarxa.	Exclòs del Consorti de Compensació d'assegurances
Vents amb ratxes superiors a 120 km/h o tornats	Consorti de Compensació d'assegurances	Convé acreditar-ho amb dades meteorològiques oficials
Danys en vehicles per la inundació	Consorti de Compensació d'assegurances	Tots els vehicles amb matrícula espanyola assegurats a Espanya estan coberts, encara que només tinguin segur a tercers. (BOE , Resolució DGSFP 2016).

En la pràctica, molts sinistres combinen tots dos orígens (per exemple, entrada d'aigua pel carrer i goteres en la coberta). En aquest cas, **comuniui el sinistre a la seva asseguradora i al Consorti i descriui cada mal per separat.**

Quins requisits exigeix el Consorci per a pagar?

- Tenir una pòlissa en vigor en la data del sinistre i la prima pagada. El recàrrec a favor del Consorci s'inclou automàticament en les assegurances de llar, comunitats, automòbils, comerços i altres assegurances de danys.
- El Consorci indemnitza amb els mateixos béns i les mateixes sumes assegurades de la seva pòlissa ordinària.

Sense franquícia en habitatges, comunitats de propietaris d'habitatges i vehicles. En la resta de béns (per exemple, comerços o naus) es descompta un 7% dels danys indemnitzables

- Si el capital assegurat és inferior al valor real dels béns, pot aplicar-se la regla proporcional i la indemnització es redueix ([MITECO i Consorci, material formatiu](#)).

Fa falta que es declari “zona catastròfica” perquè pagui el Consorci?

No. El Consorci indemnitza quan el fet encaixa en la definició legal de risc extraordinari (en quets cas, inundació extraordinària) i el bé estava assegurat. No depèn d'una declaració de zona catastròfica ni d'una declaració d'emergència municipal. Aquestes declaracions serveixen per a activar ajudes públiques addicionals.

No tenia cap assegurança. Puc reclamar al Consorci?

No. El Consorci només paga indemnitzacions d'assegurança, per la qual cosa necessita una pòlissa prèvia. Si no tenia assegurança pot sol·licitar les ajudes del Reial decret 307/2005 i dirigir-se als Serveis Socials municipals, que gestionen ajudes puntuals per a famílies empadronades ([Ajuntament de Palafolls](#)).

Visc de lloguer. Qui reclama què?

- **Continent (parets, terres, instal·lacions fixes):** ho reclama el propietari amb la seva assegurança.
- **Contingut (mobles, electrodomèstics, roba de la vostra propietat):** ho reclameu vosaltres si teniu una assegurança de contingut al vostre nom.
 - Si el propietari dels electrodomèstics i mobles és el propietari, ho ha de reclamar ell, si té assegurat el contingut.
- **Elements comuns de l'edifici (portal, garatge comunitari, ascensor):** els reclama la comunitat de propietaris a través de la seva assegurança.

Puc tramitar-ho amb el Consorci a través de la meva asseguradora o del meu corredor?

Si. La sol·licitud la pot presentar el mateix assegurat, l'asseguradora o el mediador amb qui vau contractar l'assegurança, però sempre ho podeu fer directament.

2. Com i quan s'ha de comunicar el sinistre

Quin termini tinc?

La Llei de contracte d'assegurança obliga a comunicar el sinistre en un màxim de 7 dies des que en vau tenir coneixement, llevat que la vostra pòlissa fixi un termini més ampli. Si us endarrerieu, l'asseguradora no perd l'obligació de pagar, però us pot reclamar els perjudicis causats pel retard (Llei 50/1980, art. 16). El Consorci recomana comunicar-ho com més aviat millor i admet sol·licituds posteriors (Guia ràpida del Consorci).

A més, en els 5 dies següents a la comunicació heu d'enviar per escrit la relació d'objectes existents, els salvats i una estimació dels danys (Llei 50/1980, art. 38).

Com presento la sol·licitud al Consorci?

- Per telèfon: 900 222 665 (també 952 367 042).
- Per internet: al web del Consorci, www.consorseguros.es ([Guia ràpida del Consorci](#)).

Tingueu a mà: nom de l'asseguradora i número de pòlissa, DNI/NIE del prenedor i de l'assegurat, adreça del bé danyat, telèfon de contacte, IBAN del compte per al pagament i una descripció breu dels danys.

Puc netejar i fer reparacions urgents abans que vingui el pèrit?

Sí, i ho heu de fer. La llei us obliga a utilitzar els mitjans al vostre abast per reduir els danys (treure aigua, retirar fang, ventilar, tallar l'electricitat). Les despeses raonables de salvament són a càrrec de l'assegurador fins al límit pactat (Llei 50/1980, art. 17). Abans d'intervenir, documenteu l'estat inicial amb fotografies i vídeos, i guardeu les factures de tot el que pagueu.

3. Documentació essencial

Quins documents necessito reunir?

DOCUMENT	PER A QUÈ SERVEIX	ON S'OBTÉ
Pòlissa completa (condicions generals, particulars i especials) i rebut de la prima pagat	Acreditar que què cobreix l'assegurança i que estava vigent	Asseguradora, agent o corredor
DNI/NIE i certificat de titularitat del compte (IBAN)	Identificació i pagament de la indemnització	El vostre banc
Fotografies i vídeos amb data: exterior, interior, alçada de l'aigua	Prova principal dels danys i del seu origen	Vosté mateix

Relació de béns danyats amb marca, model, antiguitat i valor; factures o tiquets de compra	Valorar el contingut i provar que els béns existien.	Vosté mateix
Pressupostos i factures de reparació, neteja, acovardeixi o allotjament	Quantificar el mal i les despeses de salvament	Professionals que intervinguin
Certificat meteorològic de Meteocat dels dies de pluja	Acreditar la intensitat de la pluja	Descàrrega gratuïta a Meteocat
Certificat d'AEMET (opcional)	Alternativa o complement al de Meteocat	Seu electrònica d'AEMET (de pagament)
Informe o certificat municipal d'afectació i, si és el cas, d'intervenció de Policia Local, Bombers o Protecció Civil	Prova addicional del desbordament de la riera i de la zona afectada	Ajuntament de Palafolls (Registre/ OAC)
Certificat d'empadronament, escriptura, rebut de l'IBI o contracte de lloguer	Necessaris per a les ajudes del RD 307/2005 (habitatge habitual)	Ajuntament / Notaria / propietari

Necessito la “declaració d'emergència” de l'Ajuntament?

No és imprescindible per a reclamar al segur ni al Consorci, però és un document de suport útil.

No confongui aquesta declaració municipal amb la declaració estatal de “zona afectada greument per una emergència de protecció civil” (coneguda com a “zona catastròfica”), que aprova el Consell de Ministres i que pot obrir ajudes addicionals.

És obligatori el certificat meteorològic?

No sempre. Moltes asseguradores consulten directament les dades oficials. Així i tot, és recomanable aportar-ho, sobretot si la pòlissa exigeix superar un llindar de pluja. Meteocat publica certificats gratuïts per municipi.

4. Ajudes públiques: s'aplica el Reial decret 307/2005?

Qui pot demanar aquestes ajudes?

- Unitats familiars o de convivència amb danys en el seu habitatge habitual o en estris de primera necessitat.
- Comunitats de propietaris, per danys en elements comuns que impedeixin l'habitabilitat, sempre que tinguessin segur en vigor i el mal procedeixi d'un risc no cobert pel Consorci ni per la pòlissa ordinària.
- Comerços, indústries i serveis de menys de 50 treballadors amb danys directes en el local o en béns afectes a l'activitat (RD 307/2005, art. 5).

Quins danys cobreix i amb quins imports màxims?

Tipus de dany (habitatge habitual)	Ajuda màxima	Condició
Destrucció total de l'habitatge	Fins a 15.120 €	Un membre de la unitat familiar ha de ser propietari o usufructuari
Danys estructurals	50% del mal, màx. 10.320 €	Mateixa condició de propietat o usdefruit
Danys no estructurals (pintura, sòls, portes, finestres...)	50% del mal, màx. 5.160 €	Qui sol·licita ha d'estar obligat a assumir el cost (p. ex., inquilí segons contracte)
Estris domèstics de primera necessitat	Cost de reposició, màx. 2.580 €	mobiliari i equipament bàsic
Elements comuns de la comunitat de propietaris	50% del mal, màx. 9.224 €	Segons la valoració tècnica del Consorci

Quins límits de renda s'apliquen?

Es pren la renda neta anual de la unitat familiar en els 12 mesos anteriors a l'episodi. Amb ingressos fins a IPREM + 40% (1-2 membres), IPREM + 80% (3-4 membres) o IPREM + 120% (més de 4), es pot rebre fins al 100% de l'ajuda. Per sobre d'aquest llindar i fins a 2,5 vegades, fins al 50%. Per sobre de 2,5 vegades, no hi ha dret a ajuda (RD 307/2005, art. 16).

Què NO cobreix?

- Segones residències o habitatges que no siguin la residència habitual.
- Vehicles i estris que no siguin de primera necessitat.
- La part del mal ja indemnitzada per l'assegurança o el Consorci.
- Danys sense relació de causa directa i determinant amb l'episodi.

Quin és el termini i on es presenta?

Un mes des de l'endemà al final de l'episodi (RD 307/2005, art. 7). Com a Palafolls els danys principals es van produir el 3 i 4 d'octubre, l'OMIC recomana presentar la sol·licitud al més aviat possible i, per prudència, no més tard del 4 de novembre de 2026. Si li falta algun document que depèn d'una altra administració, presenti la sol·licitud dins de termini indicant que ho ha demanat, i porti-ho en els 10 dies següents a obtenir-ho.

- Amb certificat digital o Cl@ve: en la seu electrònica del [Ministeri de l'Interior](#).
- Sense certificat digital: en la Subdelegació del Govern a Barcelona, en qualsevol oficina de registre públic o en Correus.
- S'utilitza el formulari únic aprovat per l'Orde INT/312/2026.

Quina documentació demanen?

Segons l'Orde [INT/277/2008](#):

- Sol·licitud amb declaració sobre si l'habitatge o els estris estaven assegurats i, si és el cas, si s'ha reclamat a l'assegurança o al Consorci i amb quin resultat.

- Identitat i empadronament de tots els membres (o autorització per a consultar-los).
- Autorització per a consultar la renda a l'Agència Tributària.
- Document que acrediti la propietat (destrucció o danys estructurals) o la titularitat o el títol d'ús (danys no estructurals).
- Compte bancari donat d'alta en el Fitxer Central de Tercers del Tresor. La valoració dels danys la fan els serveis tècnics de les administracions (normalment els municipals) o perits designats per la Delegació del Govern.

Hi ha ajudes de la Generalitat per a particulars?

La Generalitat ha aprovat un paquet de 75 milions d'euros: 20 milions per a ajuntaments (infraestructures i equipaments municipals), 5 milions per a sectors econòmics i 50 milions en la línia de crèdit ICF Emergències (Generalitat de Catalunya). Les ajudes a sectors econòmics van de 5.000 a 50.000 € per a autònoms i pimes de les comarques afectades, Maresme inclòs (Ebre Digital). Els préstecs ICF Emergències, de 20.000 € a 5 milions, es dirigeixen a autònoms i empreses (ICF). En data d'avui, no consta una línia específica d'ajudes directes de la Generalitat per a llars particulars.

RECOMANACIONS DE L'OMIC:

- No tiri res sense fotografiar-ho i, si pot, guardi les restes fins a la visita del perit. Comuniqui per escrit i guardi el número d'expedient, els correus i els justificants de cada tràmit.
- No signi quitances ni actes de conformitat si no està d'acord o no entén les xifres.
- Desconfii d'empreses o supòsits perits que es presentin sense cita oferint cobrar la indemnització a canvi d'un percentatge.
- El tràmit amb el Consorci és gratuït.

- Revisi el capital assegurat de la seva pòlissa. Si és baix, pot aplicar-se la regla proporcional.
- Respecti els terminis: 7 dies per a comunicar al segur i un mes per a les ajudes del RD 307/2005.
- Demani ajuda: l'OMIC revisa gratuïtament el seu cas i li orienta en cada pas.