

Siniestros de responsabilidad civil por interrupciones de suministro eléctrico

ROMÁN GUAITA FERNÁNDEZ

Subdirección de Siniestros Internacional MAPFRE GLOBAL RISKS



Los siniestros de Responsabilidad Civil por interrupciones de suministro eléctrico presentan varias características particulares, especialmente en su gestión y tramitación, que los diferencian de los otros siniestros.

Este tipo de siniestros, que afecta a un número masivo de perjudicados, suele implicar importantes costes de peritación, nombramiento de equipos externos de gestión, peculiaridades en su valoración e intervención de autoridades públicas de control de la actividad de distribución eléctrica, entre otros aspectos.

En primer lugar hay que destacar que el número final de reclamaciones que son objeto de tramitación, y que activan la existencia de un siniestro de Responsabilidad Civil, propiamente, suele ser inferior, siendo masivo, al número total de perjudicados o clientes afectados. En nuestra experiencia el número de clientes afectados ha llegado a ser de más de 320 mil, 450 mil e incluso de más de un millón doscientos mil en interrupciones de larga duración, o repetidas durante un número de días superior a 10, en este último caso. La masiva cantidad de reclamaciones hace imprescindible una gestión conjunta del siniestro con el propio Asegurado, por su base de datos de clientes y su primer interés en atenderlos junto con el equipo pericial que la compañía se ve en la necesidad de designar.



El enorme volumen de reclamaciones que puede recibirse en los primeros días, hace necesario elaborar un plan de contingencia, que supone la designación de personal técnico especializado en valoración de daños y lucro cesante, y de personal administrativo de apoyo.

Será necesario el establecimiento de un centro de atención telefónica ininterrumpido durante

doce horas, siete días a la semana, lo que conlleva establecer procedimientos de actuación y protocolos conversacionales con los reclamantes, previa formación de los tramitadores y peritos que los van a atender vía telefónica.

Todo ello, implementado por los recursos informáticos para el debido procesamiento de la información y documentación e incluso el arrendamiento de locales para la recepción de reclamaciones.

Se hace necesario clasificar las reclamaciones, en primer lugar por la tipología del daño sufrido:

- Productos perecederos (clientes domésticos).
- Perjuicios patrimoniales puros (clientes domésticos).
- Daños materiales por averías en electrodomésticos o maquinaria.
- Pérdidas de beneficios (empresas).

En segundo lugar, por la forma en que se reciben las reclamaciones, estas pueden catalogarse como:

- Reclamaciones extrajudiciales individuales, escritas o verbales.
- Reclamaciones en vía judicial.
- Reclamaciones en subrogación de aseguradoras de Hogar o Daños.
- Reclamaciones a través de asociaciones de consumidores, cámaras de comercio, colectivos de abogados y patronales aseguradoras.
- Reclamaciones a través de Resoluciones de los entes públicos reguladores de la actividad de distribución de energía eléctrica (en siniestros en Latinoamérica), que plantean una especial problemática que se considerará más adelante.

Las reclamaciones pueden recibirse por distintos medios:

- Correo electrónico.
- Fax o teléfono.
- Apartado de correos.
- De manera directa en las oficinas abiertas para la recepción de reclamaciones, en su caso.

La colaboración del Asegurado, mediante su base de datos de clientes, es esencial para una correcta clasificación y valoración de las reclamaciones, con el fin de evitar reclamaciones infundadas, duplicidad de pagos o indemnizaciones a terceros que no tienen la cualidad de clientes.

En supuestos en los que el propio Asegurado adelanta indemnizaciones a los reclamantes, generalmente por debajo de una determinada cuantía y por razones de imagen y celeridad, la aseguradora someterá a auditoría muestreos de estas intervenciones directas de los asegurados, para comprobar su correcta imputación a la cobertura de la póliza.

Con esa misma finalidad, los asegurados contratan campañas publicitarias y de imagen así como asesoramientos jurídicos, que suelen considerarse como extra costes para minimizar el siniestro, con amparo en la póliza, si bien es un concepto cuya cuantía habitualmente será objeto de negociación.

Entrando en el análisis de algunos de estos supuestos podemos señalar:

- **Productos percederos:**

El coste extraordinario que supondría una valoración individualizada, con los consiguientes desplazamientos y gastos, exige que se establezcan baremos de valoración a partir de la rotura de la cadena de frío (surgiendo las primeras discrepancias sobre si se produce a las seis u ocho horas desde la interrupción).

Este baremo supone fijar promedios de indemnización por franja horaria de interrupción, que aumentan cuanto mayor sea el número de horas sin suministro. Para el establecimiento de los baremos por percederos se acude a bases de datos de institutos de estadística, de donde se obtiene el valor promedio sobre el contenido de los frigoríficos en alimentos percederos (productos refrigerados y congelados), en virtud del gasto medio por hogar, dependiendo de nivel económico de las zonas afectadas y otras fuentes estadísticas.

Estos datos se contrastan con las indemnizaciones abonadas por las aseguradoras de los afectados por pérdida de productos percederos que reclaman en subrogación.

Por último, se pondera que el no indemnizar productos percederos podría suponer un coste final mucho más alto en caso de demanda por parte de los perjudicados, por condenas y costes.

En caso de rechazo del baremo por parte del perjudicado, se solicita la correspondiente documentación justificativa del daño cuyo coste se reclama.

- **Perjuicios patrimoniales puros:**

En el caso de clientes domésticos, la reclamación por este concepto suele referirse al coste de manutención fuera del domicilio por la imposibilidad de cocinar en el mismo.

Para la valoración de las indemnizaciones por este concepto se acude también a datos estadísticos sobre ocupación media por cada hogar y los costes medios de menús en restaurantes (detrayendo el ahorro de los alimentos que no se consumen).

- **Pérdidas de beneficios:**

Las reclamaciones por este concepto que presentan empresas o personas jurídicas son objeto de peritación individualizada mediante la presentación de la correspondiente documentación acreditativa.

Hay que indicar que la causa que da origen a la interrupción del suministro eléctrico puede determinar el establecimiento de determinados límites y criterios de indemnización con respecto a los terceros perjudicados.

En siniestros cuya causa se debe a fenómenos meteorológicos de carácter extraordinario, se han aplicado franquicias temporales (48 horas) para empezar a aplicar los baremos y valoraciones, con fundamento en la fuerza mayor como causa justificada que exonera del cumplimiento de las obligaciones, si bien con carácter temporal.

Los tribunales de justicia (en España) están considerando ajustada a derecho la aplicación de franquicias temporales por fuerza mayor por parte de las aseguradoras en este tipo de reclamaciones.

- **Reclamaciones a través de Resoluciones de los entes públicos reguladores de la actividad de distribución de energía eléctrica (en siniestros en Latinoamérica):**

Una peculiaridad de este tipo de siniestros en algunos países latinoamericanos es la intervención de entes públicos reguladores de la actividad de distribución de electricidad, que suelen plantear dificultades añadidas en la gestión de estos siniestros, especialmente en cuanto a aquellos componentes jurídicos del concepto de responsabilidad civil, en particular la existencia de reclamación de terceros y de daño indemnizable.

Gran parte de la dificultad viene planteada por la ambigüedad del texto de dichas resoluciones que se enmarcan en procedimientos sancionadores abiertos al Asegurado, habitualmente incoados en virtud de supuestas faltas de su obligación de mantenimiento del sistema eléctrico e incumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato de concesión para la explotación de la actividad de distribución de energía eléctrica, suscrito con el organismo público correspondiente.



La dificultad viene establecida porque el ente público regulador suele establecer “sanciones a distribuirse entre los usuarios”, lo que supone que este tipo de resoluciones suele mezclar conceptos tan dispares como la sanción o multa al Asegurado (expresamente excluida de cobertura en los condicionados) con el resarcimiento a los terceros perjudicados.

Puesto que dichas sanciones en la práctica se materializan mediante bonificaciones en las facturas de los usuarios, se plantean discusiones con el Asegurado acerca de la diferencia entre multas “punitivas”, carentes de cobertura, y multas “resarcitorias” y si estas deben atenderse por la póliza.

La asunción de pactos de responsabilidad por parte del Asegurado también se excluye de cobertura en la póliza, si bien el Asegurado se ve obligado a atender el fallo de la resolución para evitar una sanción más onerosa o, incluso una pérdida de licencia para operar en el país en cuestión.

Asimismo se plantean dudas sobre la legitimidad del ente público regulador para interponer una reclamación en nombre de todos los clientes afectados, hayan sufrido daños o no.

Este tipo de intervenciones de entes públicos suele conducir a negociaciones complejas con los Asegurados para determinar qué parte de esas “sanciones” deben ser asumidas por la póliza, suponiendo complejos cálculos en cuanto a la pérdida realmente sufrida por el Asegurado, entre otras cuestiones. ■