



# Y ahora... ¿Qué hago?

## Aspectos a tener en cuenta ante un siniestro

Derechos y Obligaciones  
de los Asegurados



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA, PESCA  
Y ALIMENTACIÓN

ENTIDAD ESTATAL  
DE SEGUROS  
AGRARIOS (ENESA)

# Muy fácil

Usted ha contratado ya su seguro agrario. Ahora, sólo le queda esperar a que este año se den las condiciones más favorables para sacar el mejor fruto posible a su trabajo. Pero pongámonos en el peor de los casos: que se produzca un siniestro. De ser así, se preguntará: y ahora ... ¿ qué hago ? Muy fácil. En esta guía le explicaremos con la máxima sencillez **lo que debe hacer, cómo hacerlo y dónde acudir**. Todo se resume en los 4 puntos siguientes:

## 1. Lo que hay que hacer ante un siniestro.

## 2. Así es el procedimiento para tasar los daños.

- Inspección.
- Tasación definitiva.

## 3. Cómo se resuelven las diferencias de valoración en la tasación de los daños.

- Nombramiento de un tercer perito.
- Arbitraje de equidad.

## 4. ¿ Quién le puede ayudar ?

- La Jefatura de Zona o Departamento de Tasaciones de AGROSEGURO.
- El Servicio de Atención de Reclamaciones.
- El Defensor del Asegurado.
- El Consorcio de Compensación de Seguros.
- La Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA) y Direcciones Provinciales del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.



## Lo que hay que hacer ante un siniestro

Sin perder un segundo deberá cumplimentar y remitir, antes de 7 días desde que lo conoció, la **“Declaración de Siniestro”**, que le facilitará su Tomador o Mediador de Seguro, y enviarla usted mismo o a través de su Tomador a la Oficina de Peritación de AGROSEGURO en su zona, en mano, o por correo, normal o urgente. Utilice el fax únicamente cuando sea un caso urgente. Si lo prefiere puede enviarlo a la oficina central de AGROSEGURO, **C/ Gobelos, 23 – 28023 de Madrid** o por fax al **departamento de siniestros 918 37 32 33**.

Recuerde que debe indicar en su **“Declaración de Siniestro”** la fecha prevista de recolección en la parcela siniestrada. Si en ese momento no la conoce no olvide comunicarla con posterioridad. Sin duda una buena cumplimentación de este documento contribuye a una rápida tramitación del siniestro.

AGROSEGURO le enviará un “Acuse de Recibo” comunicándole la recepción de su Declaración de Siniestro.



## Así es el procedimiento para tasar los daños

Una vez que usted ha enviado su **“Declaración de Siniestro”** a AGROSEGURO, comienza el proceso de tasación en 2 fases: **Inspección y Tasación definitiva**.

### - Inspección:

AGROSEGURO inspeccionará, si procede, el siniestro en

los plazos y de la forma fijados en las Condiciones Especiales del Seguro. Durante la misma, el perito cumplimentará el **"Documento de Inspección Inmediata"** en el que se recogen los distintos aspectos a tener en cuenta en la Tasación definitiva.

Usted o su representante deberán **firmar dicho Documento manifestando su "conformidad" o "disconformidad"** con su contenido, **quedándose con una copia del mismo. De no firmar en las 48 horas siguientes** a su presentación, se considerará que **acepta su contenido.**

**- Tasación definitiva:**

La tasación puede demorarse hasta un momento próximo a la recolección.

Los daños causados en la producción quedarán recogidos en las **"Hojas de Campo"** y en el **"Acta de Tasación"**, así mismo en esta última deberá figurar la indemnización que corresponda al Asegurado. Usted o su representante deberán firmar dichos documentos **manifestando su "conformidad" o "disconformidad"** con su contenido, **quedándose con una copia del mismo. De no firmar en las 48 horas siguientes** a su presentación, se considerará que **acepta su contenido.**

Si llegado el momento de la recolección, todavía no le han realizado la tasación definitiva, podrá recolectar. Pero **no olvide dejar "MUESTRAS TESTIGO"**. Estas muestras deben ser, como mínimo, el 5% de la parcela y representativas del estado de la cosecha, además de estar uniformemente repartidas por la misma.

Sin estas muestras no le podrán peritar los daños, por lo que, si no las deja, no le indemnizarán por las pérdidas sufridas. **Y muy importante: si la tasación** sobre muestras testigo **se realiza después de 20 días** desde la recepción de su declaración, **AGROSEGURO, previa reclamación, le abonará el valor de las mismas sus gastos de mantenimiento.**



## Cómo se resuelven las diferencias de valoración en la tasación de los daños

Usted, como Asegurado que es, puede no estar conforme con la tasación de los daños que se haya realizado. No se preocupe. Si usted ha manifestado su disconformidad firmando "no conforme" la "**Hoja de Campo**", la normativa vigente tiene establecido el procedimiento de "**Tasación Contradictoria**" por el cual, tendrá derecho a solucionar las discrepancias que crea oportunas en cuanto a la tasación de daños.

¿ Cómo hacerlo ? Muy sencillo. Deberá designar un perito, delegar en otra persona que le represente para esa tasación, **o representarse usted mismo como Asegurado**, y comunicar cuanto antes dicha designación a AGROSEGURO.

Hecho esto, ambas partes (la persona designada por usted como Asegurado y AGROSEGURO como Asegurador) en el plazo de 10 días valorarán de nuevo los daños de manera conjunta, redactando un "**Acta de Tasación Contradictoria**" que será firmada por las dos partes.

**En el caso de que no se llegara a un acuerdo definitivo** y las diferencias continuaran, para resolverlas, las partes podrán recurrir a los siguientes procedimientos:

### **I. Nombramiento de un tercer perito.**

Se realizará siempre previo **acuerdo** entre las **dos partes** implicadas.

Este tercer perito, conjuntamente con los otros dos nombrados anteriormente, estudiará y valorará aquellas cuestiones en las que todavía existiese disconformidad.

**Los tres peritos decidirán** entonces, **en el plazo de 15 días** y por mayoría, **la solución definitiva.**

En último extremo, y en caso de no existir acuerdo en el nombramiento del tercer perito, lo nombrará el Juez de Primera Instancia del lugar donde esté ubicada la parcela.

El dictamen de los tres peritos será vinculante salvo que se impugne judicialmente, para lo cual se dispondrá de un plazo de 180 días desde la fecha en que le fue notificado.

## **2. Arbitraje de equidad.**

Siempre que sea **de común acuerdo entre las partes**, éstas podrán solicitar de la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA) la realización de un "Arbitraje de Equidad", para cuyo desarrollo será imprescindible **el compromiso vinculante**, de ambas partes, de **aceptar la decisión final** que pueda adoptar ENESA.



## **¿ Quién le puede ayudar ?**

Tranquilo. Varias organizaciones e instituciones le van a ayudar ante cualquier problema que tenga relación con la tasación de los daños. Si tiene dudas, recurra a ellas. Están para ayudarle:

**1. Ante problemas relacionados** con el proceso de **Tasación de los daños y presentados durante la peritación**, deberá recurrir en primera instancia a la **Oficina de Peritación de AGROSEGURO** en su zona o a su **Departamento de Tasaciones (C/ Gobelos, 23 – 28023 de Madrid. Tel.: 91 8 37 32 00** si las llamadas son desde la capital y al **teléfono 902 01 01 93** si las llamadas son de fuera de la capital).

## **2. Servicio de Atención de Reclamaciones.**

Si está **disconforme con la solución** dada en cuanto a la tasación de daños, existe en AGROSEGURO un Servicio de Atención de Reclamaciones, que estudiará de nuevo la solución a su problema concreto.

La reclamación debe efectuarla:

- Por correo, enviándola al Servicio de Reclamaciones, Apartado de Correos nº 2448. Código Postal 28080 de Madrid.
- Por teléfono, llamando al número 902 23 94 97.
- A través de la web de AGROSEGURO, con la siguiente

### 3. El Defensor del Asegurado.

Puede ocurrir que Vd. siga disconforme con la solución dada a su problema por el Servicio de Atención de Reclamaciones. En este caso, podrá dirigirse, por escrito, al **Defensor del Asegurado** que, **de manera gratuita**, estudiará y resolverá en equidad sobre su reclamación. Formule su reclamación por escrito y envíela al Defensor del Asegurado **Apartado de Correos nº 2194, Código Postal 28080 Madrid.**

### 4. El Consorcio de Compensación de Seguros.

La función del Consorcio de Compensación de Seguros es **ejercer el control de las peritaciones de los siniestros**, por ello le atenderá si tuviera problemas relacionados con el desarrollo de la valoración de los daños. Para sus reclamaciones diríjase al Consorcio de Compensación de Seguros **C/ Serrano, 69, 28006 Madrid.**



## La Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA) y Jefaturas de Áreas y Dependencias de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias.

Pueden hacer llegar sus reclamaciones, en cualquier momento del proceso, a la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA) mediante un escrito a la dirección postal siguiente: **C/ Miguel Ángel, 23, 5ª planta, 28010 de Madrid.** También a través de los teléfonos **91 308 10 30/31/32** o el fax: **91 308 54 46** y por correo electrónico a la siguiente dirección: **seguro.agrario@mapya.es**  
En las Jefaturas de Áreas y Dependencias de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias, dependientes del Ministerio de Administraciones Públicas, le pueden igualmente asesorar e indicar los procedimientos de que dispone para la solución de los problemas que pudieran presentársele.

## Más información

Queremos que no tenga ninguna duda. Para ello tiene a su disposición, permanentemente, la más completa información sobre los derechos y obligaciones que le asisten por tener contratado un Seguro Agrario.

A estos efectos, la **Norma General de Peritación** fue aprobada por orden de 21 Julio 1986. (BOE 31 julio 1986).

### Solicite Información

- A su Tomador o Mediador del Seguro
- A su Organización Profesional Agraria o Cooperativa
- A las Delegaciones Provinciales de su Comunidad Autónoma
- A las Jefaturas de Áreas y Dependencias de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
- A la Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados, S.A., AGROSEGURO.
- A las Entidades Aseguradoras.
- Al Consorcio de Compensación de Seguros.
- A la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA), C/ Miguel Ángel, 23 – 5ª planta – 28010 de Madrid. Tel.: 91 308 10 30/31/32. Fax: 91 308 54 46.  
e-mail: seguro.agrario@mapya.es

Dirección en Internet: [www.mapya.es](http://www.mapya.es)

