

ASEGURADORAS Y COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: ¿QUÉ PUEDO RECLAMAR TRAS EL APAGÓN?

La excepcionalidad del apagón que comenzó ayer alrededor de las 12.30h plantea situaciones nunca antes afrontadas por las compañías de seguros y de luz.

Madrid, 29 de abril de 2025. El **apagón histórico** que afectó ayer a la península ibérica dejó sin suministro eléctrico a millones de hogares que no pudieron continuar con su rutina habitual y que, en muchos casos, **pudieron sufrir ciertos perjuicios económicos**: por ejemplo, los derivados del deterioro de los alimentos y medicamentos que tuvieran almacenados en sus frigoríficos.

Para entender si estos desperfectos están cubiertos por el seguro de hogar o si es posible reclamar a las compañías eléctricas, en Kelisto.es, la web del ahorro, repasamos todo lo que hay que saber en este tipo de situaciones y qué hay que tener en cuenta ante el carácter excepcional de lo sucedido en la jornada de ayer.

¿QUÉ COBERTURAS DEL SEGURO DE HOGAR ME RESPALDAN EN ESTOS CASOS?

Los seguros de hogar tienen algunas coberturas útiles para hacer frente a los daños ocasionados por el apagón. Una de las más importantes es la de **protección frente a daños eléctricos**, que cubre los desperfectos que puedan sufrir instalaciones eléctricas, los electrodomésticos y los equipos electrónicos de la vivienda si, por ejemplo, al **reestablecerse la electricidad**, pudiera haberse producido una **subida brusca de tensión**.

En este sentido, algunas pólizas también incluyen **servicios de reparación complementarios** para ayudar al usuario a arreglar los equipamientos que todavía tengan solución e, incluso, servicios de asistencia, que incluyen la intervención de un técnico.

Por otro lado, los seguros de hogar también pueden incluir **coberturas de compensación por el deterioro de bienes refrigerados** con el que se cubren las pérdidas ocasionadas, por ejemplo, por los alimentos o medicamentos que se guarden en la nevera o en el congelador, **hasta los límites que establezca cada póliza** (suelen rondar los 200-300 euros, aunque en los seguros de gama superior se puede llegar hasta los 500 euros).

*“Con la debida cautela que hay que mantener dada la excepcional de lo ocurrido, lo habitual en estos casos es que los clientes que tengan un seguro de hogar con cobertura frente a **daños eléctricos** tengan que presentar a sus compañías un **documento emitido por su distribuidora donde se detalle la fecha y hora del incidente**. En las coberturas relacionadas con los **bienes refrigerados**, lo habitual es que apliquen a los incidentes de más de seis horas y que sea obligatorio aportar el recibo de la última compra, en el que se demuestre el valor de los alimentos echados a perder.*

En cualquier caso, es esencial comprobar los detalles de cada póliza para entender de qué respaldo disponemos. Por ejemplo, los seguros básicos cubren los daños en la instalación eléctrica en caso de incidente con el suministro, pero no los daños en los aparatos conectados a ella, y algunas pólizas no incluyen la compensación ante la pérdida de los alimentos refrigerados”, explica el portavoz de Seguros y Energía de Kelisto.es, Javier Martínez.

¿PUEDO RECLAMAR A MI COMPAÑÍA ELÉCTRICA?

Para entender si se puede presentar una reclamación, lo primero que hay que tener en cuenta es que nos encontramos ante una **interrupción del suministro “imprevista”**: es decir, que ha superado los tres minutos que duran como máximo las interrupciones “programadas” y que no ha sido avisada con un mínimo de 24 horas de antelación.

Por otro lado, hay que tener en cuenta su **duración**. En regiones como la Comunidad de Madrid, si la incidencia afecta al 100% del mercado -como ha sido el caso- y las empresas **no reponen el servicio en menos de seis horas**, la compañía deberá aplicar un **descuento de hasta un máximo del 10% en su factura anual** (que se aplica directamente en el recibo, sin tener que hacer nada) e indemnizaciones por los daños causados en alimentos o aparatos electrónicos debido al apagón ante las reclamaciones que puedan surgir.

En estos casos, además, el **consumidor tiene derecho a presentar una reclamación** para exigir una indemnización por los daños causados. Para ello, eso sí, es importante guardar tickets, facturas y cualquier otra prueba que pueda ayudar a justificar el valor de las pérdidas que se han sufrido.

“Ahora bien, hay que tener en cuenta que, en aquellos casos en los que la causa del incidente es ajena a las propias distribuidoras -como parece que es el caso- las compañías no están obligadas a indemnizar a los usuarios, por lo que habrá que esperar a las próximas horas para entender qué se puede reclamar y qué no”, explica Martínez.

En caso de que fuera posible **presentar una reclamación**, estos son los **pasos a seguir**:

1. Enviar un escrito al servicio de atención al cliente de la compañía distribuidora, que puedes identificar en tu último recibo de la luz. Ojo: no se trata de la comercializadora (que emite la factura), sino la distribuidora (que se encarga de la infraestructura eléctrica en la zona), cuya identidad generalmente viene reflejada en el recibo. Es importante que ese escrito vaya acompañado de toda la documentación que ayude a entender el alcance de los daños: por ejemplo, facturas, tickets, fotografías, etc.).
2. Si la distribuidora no contesta (o su respuesta no es satisfactoria), habrá que presentar una reclamación al organismo responsable de las competencias de Consumo en cada comunidad autónoma.

¿ENTRA EN JUEGO EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS?

En principio, no. El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), la entidad pública que protege a los clientes de las aseguradoras en caso de fenómenos extraordinarios, mejorando y extendiendo las indemnizaciones previstas, **no tiene el apagón entre los escenarios en los que entra en funcionamiento. Sin embargo, si se demuestra que la interrupción masiva del suministro eléctrico ha sido causada por un fenómeno atmosférico**, es posible que el Consorcio sí que sustituya a las aseguradoras a la hora de abonar las indemnizaciones previstas por las coberturas del seguro de hogar. En cualquier caso, a estas horas de la mañana aún existe mucha incertidumbre sobre los motivos de este apagón histórico en España y de cuáles van a ser las medidas extraordinarias que va a tomar el Estado para paliar sus consecuencias, entre las cuales el CCS podría ser protagonista.

Más información en www.kelisto.es

Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier compañía de seguros o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.

Kelisto.es no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.

SOBRE KELISTO.ES

Con más de 10 años de recorrido en el mercado español, Kelisto.es es uno de los comparadores online más grandes del panorama nacional. Nuestro objetivo es ayudar a los consumidores a ahorrar dinero en las facturas del hogar con ofertas personalizadas de distintos servicios:

- **Telecomunicaciones:** telefonía móvil, Internet y televisión
- **Seguros:** seguros de coche, de moto, de salud, de hogar y de vida
- **Finanzas personales:** hipotecas, cuentas bancarias, préstamos, tarjetas y depósitos
- **Energía:** electricidad y gas

Kelisto.es ofrece un servicio online gratuito e independiente, con información útil, veraz e imparcial. Para ello, facilita a sus usuarios:

- **Procesos de ayuda** en los que, con ayuda de nuestros expertos y de la tecnología, seleccionamos para ti solo aquellas ofertas o productos que realmente se adaptan a lo que necesitas, al mejor precio.
- **Herramientas de comparación**, objetivas y fáciles de usar, que permitan comparar un gran número de productos en un único lugar y elegir aquel que mejor se adapte a las necesidades de cada consumidor.
- **Contenido de calidad** imparcial, didáctico y elaborado por expertos para ayudarte a hacer grande la letra pequeña de los productos y servicios que comparamos.

Visítanos en www.kelisto.es

PARA MÁS INFORMACIÓN:

Javier Martínez Portavoz de Energía y Seguros

- javier.martinez@kelisto.es - prensa@kelisto.es
- Teléfono: 658 61 55 66

Estefanía González Directora de Comunicación y Contenido

- estefania.gonzalez@kelisto.es- prensa@kelisto.es
- Teléfono: 661 30 48 29