

Alertas meteorológicas y repartos: qué pasa con tus pedidos en alerta amarilla, naranja o roja

Última actualización: 01/10/2026 · <https://academy.delitbee.com>

Lluvias torrenciales, DANAs, temporales de viento u olas de calor: hay días en los que el tiempo condiciona por completo la operativa de delivery. En este artículo te explicamos cómo funcionan las alertas meteorológicas en España, cómo afectan a los repartos de tu restaurante y qué te recomendamos hacer para proteger a tus clientes, a los repartidores y a tu negocio.



Delitbee no realiza los repartos. Las entregas las llevan a cabo nuestros partners de reparto (Glovo on-demand, Uber Direct, Catcher, etc.), que son los responsables del servicio y quienes deciden, según sus propios protocolos de seguridad, si operan, limitan o suspenden la actividad ante una alerta meteorológica. Delitbee no tiene potestad para obligar a una flota a repartir ni para reactivar un servicio que el partner haya suspendido.

📌 Cómo funcionan las alertas meteorológicas en España

En España, los avisos meteorológicos los emite la **AEMET** (Agencia Estatal de Meteorología) a través de su sistema **Meteoalerta**. Los avisos se publican por zonas geográficas y se clasifican por colores según el nivel de riesgo:

- 🟢 **Verde - Sin riesgo** no hay ningún riesgo meteorológico. Operativa normal.
- 🟡 **Amarillo - Riesgo bajo** no hay riesgo para la población en general, pero sí para algunas actividades concretas. Hay que estar atento a la evolución del tiempo. *El reparto en moto o bicicleta es una de esas actividades sensibles.*
- 🟠 **Naranja - Riesgo importante** fenómenos meteorológicos poco habituales y con cierto grado de peligro para las actividades cotidianas. Se recomienda extremar la precaución y limitar los desplazamientos.

- **🚩 Rojo - Riesgo extremo** fenómenos de intensidad excepcional con un riesgo muy alto para la población. Las autoridades suelen pedir que se eviten los desplazamientos y se sigan sus instrucciones.

Además de los avisos de AEMET, Protección Civil, las comunidades autónomas y los ayuntamientos pueden activar planes de emergencia, recomendar o restringir la movilidad e incluso enviar alertas directamente a los móviles de la zona (sistema **ES-Alert**). Estas indicaciones de las autoridades siempre prevalecen.

Tipos de fenómenos que pueden generar un aviso

Los avisos se emiten por fenómeno, por lo que en un mismo día puede haber, por ejemplo, aviso amarillo por viento y naranja por lluvia. Los más habituales y su impacto en el reparto son:

- **Lluvias y precipitaciones intensas (incluidas DANAs):** calzada resbaladiza, menor visibilidad, calles inundadas o cortadas. Es el fenómeno que más afecta al delivery.
- **Tormentas:** lluvia fuerte repentina, granizo, rayos y rachas de viento.
- **Vientos fuertes:** muy peligrosos para motos y bicicletas por la pérdida de estabilidad y la caída de objetos.
- **Nieve y hielo:** carreteras impracticables o con cadenas obligatorias.
- **Temperaturas máximas (olas de calor):** riesgo para la salud de los repartidores en las horas centrales del día.
- **Temperaturas mínimas:** heladas en la calzada, especialmente por la noche y a primera hora.
- **Nieblas:** reducción importante de la visibilidad.
- **Fenómenos costeros:** temporal marítimo que puede afectar a paseos marítimos y zonas cercanas a la costa.
- **Polvo en suspensión (calima):** menor visibilidad y peor calidad del aire.

🚩 Cómo afecta cada nivel de alerta a los repartos

Cada partner de reparto aplica sus propios protocolos, por lo que la respuesta puede variar entre flotas y entre ciudades. Como orientación general, esto es lo que suele ocurrir:

🚩 Alerta amarilla

- Normalmente **el servicio continúa**, aunque con menos repartidores conectados.
- Los tiempos de asignación y de entrega **suelen alargarse**, sobre todo en horas punta, ya que la demanda de delivery sube cuando hace mal tiempo.
- Algunos pedidos pueden quedarse en **modo espera** hasta encontrar repartidor.

🟡 Alerta naranja

- Es habitual que los partners **limiten el servicio**: reducen el radio de entrega, restringen ciertas zonas o vehículos (por ejemplo, bicicletas) o pausan la actividad en franjas concretas.
- La disponibilidad de repartidores cae de forma notable y los retrasos son frecuentes.
- Un partner puede **suspender el servicio sin previo aviso** si la situación empeora.

🔴 Alerta roja

- Lo más probable es que los partners **suspendan el reparto por completo** en la zona afectada mientras dure el aviso, en línea con las recomendaciones de las autoridades.
- La reactivación del servicio depende exclusivamente de cada partner, que la decide en función de la evolución del fenómeno y del estado de las calles.



IMPORTANTE: la seguridad de los repartidores está por encima de cualquier pedido. Cuando un partner limita o suspende el servicio por motivos meteorológicos, lo hace para proteger a las personas. Delitbee no puede revertir esa decisión.

⚙️ Qué hace el sistema de Delitbee con tus pedidos

Aunque haya una alerta activa, la plataforma sigue funcionando igual que siempre. Esto es lo que ocurre con un pedido a domicilio:

1. **Petición de flota:** al entrar el pedido, el sistema lanza la petición a las flotas disponibles.
2. **Modo espera:** si las flotas están saturadas o han pausado el servicio, el pedido queda en espera y el sistema **reintenta la petición cada 5 minutos**.
3. **Cancelación automática:** si tras **1 hora** de reintentos no se encuentra repartidor, el pedido se **cancela y se reembolsa al cliente automáticamente**.

Cuándo llega el pedido a tu cocina

Que un pedido sin repartidor llegue o no a tu cocina depende de cómo tengas configurada la «**Gestión de entrada de los pedidos**» de tu restaurante. En el apartado «**Pedidos con reparto externo**» puedes elegir:

- «**Inyectarlos justo después de pedir repartidor**»: el pedido llega a tu TPV o dispositivo en cuanto el sistema solicita el repartidor, sin esperar a que haya uno asignado. Si después no se encuentra repartidor, el pedido se cancela aunque ya lo hayas preparado, y ese producto puede perderse.
- «**Inyectarlos cuando haya un repartidor confirmado**»: el pedido no llega a cocina hasta que la flota confirma un repartidor. Mientras tanto, en el portal lo verás como «esperando rider asignado». Si no aparece repartidor y el pedido se cancela, tu cocina no habrá llegado a recibirlo. **Es la opción más segura en días de alerta.**

Ten en cuenta que, con la segunda opción, los pedidos a domicilio pueden tardar más en aparecer en cocina en días con poca disponibilidad de repartidores. Es normal: el pedido está esperando a que la flota confirme un rider.

☐ Te lo explicamos en detalle en [Gestión de entrada de los pedidos: cuándo llegan los pedidos a tu TPV o dispositivo](#)

Si un pedido está «esperando rider asignado» y prefieres entregarlo con tus propios medios o el cliente acepta pasar a recogerlo, contacta con soporte: nuestro equipo puede confirmar el pedido manualmente para que entre en tu cocina sin esperar a la flota.

¿Puedo reclamar por retrasos o cancelaciones?

Los partners ya manejan márgenes de entrega amplios en condiciones normales y, ante un fenómeno meteorológico con aviso oficial, se consideran circunstancias excepcionales. Por tanto, **es muy probable que las reclamaciones por retraso o por falta de servicio sean desestimadas.**

Sí sigue siendo reclamable lo que no depende del tiempo: un pedido recogido que no se entrega ni se devuelve al local, o un pedido entregado de forma incorrecta. En esos casos, sigue el procedimiento habitual dentro del plazo de **7 días naturales**.

☐ Más información en [Incidencia con reparto de un pedido](#)

📌 Recomendaciones para tu restaurante

Antes del aviso: anticipáte

- **Consulta los avisos de AEMET** de tu zona (web aemet.es o su app) y los canales oficiales de tu comunidad autónoma y ayuntamiento. Los avisos suelen publicarse con antelación.
- **Ajusta compras y producción:** si se prevé naranja o rojo, reduce la preparación anticipada para evitar mermas.
- **Revisa tu «Gestión de entrada de los pedidos»:** mientras dure el aviso, valora cambiar los pedidos con reparto externo a «Inyectarlos cuando haya un repartidor confirmado» para que solo entren en cocina los pedidos que tienen repartidor.
- **Informa a tu equipo** de cómo vais a operar ese día (solo recogida, horario reducido, cierre...).

Con alerta amarilla

- **Amplía el tiempo estimado de entrega** que ve el cliente para que sus expectativas sean realistas.
- Valora **reducir temporalmente tus zonas de reparto** a las más cercanas al local.
- Refuerza el **packaging** (bolsas bien cerradas, protección contra la lluvia) para que el pedido llegue en buen estado.
- **Si los pedidos te entran justo después de pedir repartidor**, comprueba el estado del reparto en el portal antes de empezar a prepararlos para no perder producto si el pedido acaba cancelado.

Con alerta naranja

- Considera **desactivar el envío a domicilio y mantener solo la recogida en local**, siempre que sea seguro para tus clientes desplazarse.
- Si mantienes el delivery, **vigila de cerca los pedidos en modo espera** desde el portal y contacta con el cliente si prevés un retraso importante.
- **Pausa promociones y campañas** que empujen pedidos a domicilio ese día: generarían más demanda de la que las flotas pueden atender.

Con alerta roja

- **Desactiva el envío a domicilio** o cierra temporalmente la tienda online. Lo más probable es que no haya flotas operando y los pedidos acabarían cancelados.
- **Sigue en todo momento las instrucciones de las autoridades**, también en lo que respecta a tu equipo y a la apertura del local.
- **No envíes a personal propio a repartir** en estas condiciones: pones en riesgo su seguridad.

Comunica con tus clientes

Un cliente informado entiende la situación; uno que se encuentra con un pedido cancelado sin explicación, no. Te recomendamos:

- Avisar en tus **redes sociales** y en tu **ficha de Google** de los cambios de horario o servicio.
 - Mostrar un **mensaje visible en tu tienda online** explicando que los tiempos pueden ser mayores o que hoy solo hay recogida.
 - Cuando pase el temporal, aprovechar para **reactivar a tus clientes** con una comunicación o promoción de vuelta a la normalidad.
-

Preguntas frecuentes

¿Puede Delitbee pedir a la flota que reparta igualmente?

No. La decisión de operar, limitar o suspender el servicio corresponde exclusivamente a cada partner de reparto. Delitbee actúa como intermediario tecnológico y no tiene capacidad de decisión sobre su operativa.

¿Por qué los pedidos a domicilio tardan en entrar en mi cocina?

Si tienes los pedidos con reparto externo configurados como «Inyectarlos cuando haya un repartidor confirmado», solo entran cuando la flota confirma un repartidor. En días de alerta esa confirmación puede tardar más de lo habitual.

¿Qué pasa con el dinero de un pedido cancelado por falta de repartidor?

Si el sistema no encuentra repartidor en 1 hora, el pedido se cancela y se reembolsa automáticamente al cliente.

¿Cuándo se reactiva el servicio?

Cuando el partner lo considere seguro. Normalmente coincide con la desactivación o rebaja del aviso, aunque puede tardar algo más si las calles siguen afectadas.

Tengo un pedido recogido que no ha llegado al cliente, ¿qué hago?

Contacta primero con el repartidor desde el detalle del pedido. Si no se resuelve, abre una incidencia desde el portal siguiendo la guía [Incidencia con reparto de un pedido](#).

☐ Consulta también [Guía de uso: flotas externas de reparto](#)