

# SOLICITUD FORMAL DE MEDIACIÓN - OPORTUNIDAD GANAR-GANAR

Fecha: 10 de diciembre de 2024

VÍA CORREO CERTIFICADO #7024-1670-0000-3421-8899 Y CORREO ELECTRÓNICO

## PARA:

Statewide Insurance Company  
Attn: Robert Jenkins, Ajustador Senior  
Attn: Marcus Williams, Gerente de Reclamos  
Attn: Departamento Legal  
1500 Corporate Boulevard  
Atlanta, Georgia 30339

## DE:

Sarah y Michael Thompson  
4827 Oak Ridge Drive  
Gainesville, Georgia 30506  
(770) 555-0123 | [sthompson@email.com](mailto:sthompson@email.com)

## RE: SOLICITUD FORMAL DE MEDIACIÓN - OPORTUNIDAD GANAR-GANAR

Reclamo #: CL-2024-11-00789  
Póliza #: HO-2024-GA-4827-001  
Fecha de Pérdida: 28 de octubre de 2024  
Monto en Disputa: \$52,000  
Fecha de Mediación Propuesta: 8-12 de enero de 2025 (flexible)

Estimado Sr. Jenkins:

Después de 6 semanas de negociaciones de buena fe, permanecemos en un punto muerto sobre asuntos críticos del reclamo. En lugar de proceder a un litigio costoso y que consume tiempo, propongo la mediación como un camino costo-efectivo hacia la resolución que beneficia a ambas partes.

# I. RESUMEN EJECUTIVO DE LA DISPUTA

## Posiciones Actuales

Asunto	Su Posición	Mi Posición	Brecha a Cerrar
Cobertura del techo	Solo reparar (\$8,500)	Reemplazo completo (\$24,000)	\$15,500
Alcance del daño por agua	Habitaciones limitadas	Todo el segundo piso	\$18,000
Duración de ALE	3 meses (\$9,000)	8 meses (\$24,000)	\$15,000
Actualizaciones de código	No cubierto	Requerido por ley (\$8,500)	\$8,500
Remediación de moho	Excluido	Pérdida subsiguiente cubierta	\$6,000
<b>Disputa Total:</b>	<b>\$45,500 oferta</b>	<b>\$97,500 reclamo</b>	<b>\$52,000</b>

## ¿Por Qué Mediación Ahora?

- Las posiciones están claras pero atrincheradas
- Ninguna parte quiere el gasto del litigio (\$50,000+ cada lado)
- Necesidades de reparación sensibles al tiempo (clima invernal aproximándose)
- Relación de 5 años que vale la pena preservar
- Soluciones creativas posibles más allá de solo dólares

## II. BASE LEGAL PARA LA MEDIACIÓN

### A. Provisiones de la Póliza

Su póliza, Sección IX, Párrafo 4 establece: "Si nosotros y usted no estamos de acuerdo sobre el monto de la pérdida, cualquiera puede solicitar mediación. La mediación no es vinculante a menos que ambas partes acuerden estar obligadas."

### B. Marco de Mediación de Seguros de Georgia

Código de Seguros de Georgia §33-7-11.1:

- Mediación disponible para disputas de reclamos de propiedad
- Programa de mediación del Departamento de Seguros disponible
- Costo reducido para reclamos de consumidores menores de \$100,000

Beneficios en Georgia:

- Mediador familiarizado con la ley de seguros de Georgia
- Comprensión de los costos de construcción locales

- Conocimiento de los patrones de tormentas recientes
- Conciencia de las actitudes del jurado de Georgia

### C. Resolución Alentada por el Tribunal

Orden Permanente del Tribunal Superior del Condado de Hall 2024-03:

- Requiere mediación antes del juicio en disputas de seguros
- La mediación temprana se ve favorablemente
- Puede impactar las adjudicaciones de honorarios de abogados bajo O.C.G.A. §13-6-11

## III. ASUNTOS ESPECÍFICOS PARA MEDIACIÓN

### A. Disputas de Interpretación de Cobertura

#### Asunto 1: Daño del Techo - Viento vs. Desgaste

- Su punto de vista: Solo 3 secciones dañadas por viento, el resto es desgaste
- Mi punto de vista: El viento dañó todo el techo requiriendo reemplazo completo
- Evidencia para revisar: Informe del ingeniero, datos meteorológicos, problemas de coincidencia
- Compromiso potencial: Reemplazar laderas de barlovento, reparar sotavento con coincidencia

#### Asunto 2: Clasificación del Daño por Agua

- Su punto de vista: Limitado solo al daño visible
- Mi punto de vista: El agua de categoría 2 requiere tratamiento completo del piso
- Evidencia para revisar: Estándares IICRC, mapeo de humedad, tiempo transcurrido
- Compromiso potencial: Alcance expandido con protocolo de monitoreo

#### Asunto 3: Cobertura de Moho

- Su punto de vista: Se aplica exclusión separada completamente
- Mi punto de vista: Resultó de tormenta de viento cubierta, doctrina de pérdida subsiguiente
- Evidencia para revisar: Jurisprudencia de Georgia, lenguaje de la póliza, cadena de causalidad
- Compromiso potencial: Cubrir remediación, dividir costos de pruebas

### B. Desacuerdos sobre el Alcance de la Reparación

Componente	Su Alcance	Mi Alcance	Oportunidad de Mediación
Paneles de yeso	Parchar y pintar	Remover y reemplazar	Prueba de niveles de humedad juntos
Pisos	Lijar/reacabar	Reemplazo completo	Evaluación de edad y salvabilidad

Componente	Su Alcance	Mi Alcance	Oportunidad de Mediación
HVAC	Solo limpiar	Reemplazar unidad	Pruebas de eficiencia y revisión de edad
Eléctrico	Reparaciones puntuales	Actualización del código	Revisar requisitos reales del código
Ventanas	Resellar	Reemplazar 8 unidades	Prueba de falla del sello

## C. Diferencias de Valuación

### Disputas de Precios:

- Tarifas laborales: Su \$35/hr vs. Mercado \$52/hr
- Materiales: Precios Xactimate vs. Cotizaciones actuales
- Gastos generales y beneficios: 10% vs. Estándar de la industria 20%
- Precios post-catástrofe: Normal vs. Aumento de demanda

### Beneficios de la Mediación:

- Revisar ofertas reales de contratistas
- Considerar variaciones geográficas
- Examinar impactos de tiempo
- Explorar estructuras de pago

## D. Asuntos del Manejo del Reclamo

### Quejas del Proceso:

- Retraso de 18 días en inspección inicial
- Tres ajustadores diferentes asignados
- Solicitudes de documentación faltante
- Posiciones de cobertura conflictivas

### La Mediación Puede Abordar:

- Reconocer frustraciones sin culpa
- Mejorar el proceso futuro
- Enfocarse en soluciones no en culpas
- Construir mejor comunicación

## IV. MARCO DE MEDIACIÓN PROPUESTO

### A. Selección del Mediador

#### Opción 1: Programa del Departamento de Seguros de Georgia

- Costo: \$300 total (dividido 50/50)
- Mediadores: Capacitados en ley de seguros de Georgia
- Cronograma: Disponible 8-12 de enero de 2025
- Tasa de éxito: 78% en reclamos de propiedad

#### Opción 2: Recomendaciones de Mediador Privado

1. **Hon. Margaret Wilson (Ret.)** • Ex Juez del Tribunal Superior del Condado de Hall

- 15 años de experiencia en litigios de seguros
- 300+ mediaciones de seguros exitosas
- Tarifa: \$400/hora (dividido 50/50)
- Disponible: 9 o 11 de enero de 2025

2. **Thomas Patterson, Esq.** • Ex abogado de defensa de seguros (20 años)

- Ex ajustador de seguros (10 años)
- Experiencia en pérdida de propiedad
- Tarifa: \$350/hora (dividido 50/50)
- Disponible: 8, 10, o 12 de enero de 2025

3. **Jennifer Martinez, CPCU** • Ex ejecutiva de reclamos de State Farm

- Especialista en reclamos de propiedad de Georgia
- Antecedentes en construcción
- Tarifa: \$375/hora (dividido 50/50)
- Disponible: Cualquier fecha 8-12 de enero

### B. Proceso Propuesto

#### Fase Pre-Mediación (20-31 de diciembre):

1. Seleccionar mediador conjuntamente para el 20 de diciembre
2. Programar sesión para el 8-12 de enero
3. Intercambiar declaraciones de posición de 5 páginas para el 3 de enero
4. Compilar anexos (límite de 25 páginas cada uno)

#### Las Declaraciones de Posición Deben Incluir:

- Resumen breve de hechos (2 páginas)
- Asuntos clave en disputa (1 página)
- Posición de acuerdo (1 página, confidencial al mediador)
- Evidencia de apoyo (resumen de 1 página)

### Estructura del Día de Mediación:

Hora	Actividad	Propósito
9:00 AM	Apertura conjunta (30 min)	Establecer tono colaborativo
9:30 AM	Su presentación (20 min)	Explicar posición de cobertura
9:50 AM	Nuestra presentación (20 min)	Explicar daños/necesidades
10:10 AM	Sesiones privadas iniciales	Discusiones privadas con mediador
11:30 AM	Resolución conjunta de problemas	Si hay progreso
12:30 PM	Almuerzo de trabajo	Continuar discusiones
2:00 PM	Intercambio de propuestas	Reducir diferencias
3:30 PM	Empuje final	Cerrar brechas restantes
4:30 PM	Acuerdo o punto muerto	Documentar resultado

### C. Propuesta de Asignación de Costos

Gasto	Costo Estimado	Su Parte	Nuestra Parte
Mediador (8 horas @ \$375)	\$3,000	\$1,500	\$1,500
Sala de conferencias	\$300	\$150	\$150
<b>Total por parte:</b>		<b>\$1,650</b>	<b>\$1,650</b>

### Compare con costos de litigio:

- Honorarios de abogados: \$50,000-150,000
- Testigos expertos: \$10,000-25,000
- Tiempo hasta el juicio: 18-36 meses
- Incertidumbre del resultado

## V. PARTICIPANTES Y AUTORIDAD

### Participantes Esenciales

#### Del Lado del Asegurado:

- Sarah y Michael Thompson - Asegurados
- James Mitchell - Ajustador Público (si se incluye)
- Ingeniero estructural - Disponible por teléfono si es necesario

#### **Del Lado de la Aseguradora Solicitado:**

- Robert Jenkins - Ajustador familiarizado con el reclamo
- Persona con autoridad total de liquidación
- Abogado de cobertura si se desea
- Experto si es relevante

#### **Autoridad de Liquidación Crítica**

La mediación falla sin autoridad presente:

- Necesita persona que pueda decir "sí"
- No alguien que debe "consultar con el supervisor"
- Autoridad para rango razonable de liquidación (\$45,000-\$97,500)
- Flexibilidad para soluciones creativas

### **VI. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVILEGIO**

#### **Protección del Privilegio de Mediación**

- Todas las discusiones confidenciales
- No pueden usarse en la corte
- El mediador no puede testificar
- Documentos preparados para mediación protegidos
- Alienta la discusión abierta

#### **Excepciones**

- Acuerdo de liquidación final
- Amenazas de violencia
- Requisitos de informes estatutarios

## VII. SOLUCIONES CREATIVAS POTENCIALES

### Más Allá del Solo Dinero

La mediación permite soluciones creativas que los tribunales no pueden ordenar:

1. **Pagos Estructurados** • \$30,000 pago inmediato para reparaciones de emergencia
  - \$40,000 al completar 50% del trabajo
  - Saldo al completar con certificado de ocupación
2. **Supervisión de Reparación** • Participación de Statewide en la selección del contratista
  - Alcance acordado con flexibilidad del 10%
  - Inspecciones conjuntas en hitos clave
3. **Relación Futura** • Congelar prima por 2 años si no hay reclamos
  - Línea directa al gerente de reclamos
  - Revisión anual de cobertura sin costo
4. **Términos No Monetarios** • Reconocimiento de retrasos del proceso
  - Mejoras en el protocolo de comunicación
  - Acuerdo de confidencialidad mutua si se desea

## VIII. COMPROMISO DE BUENA FE

### Nosotros Nos Comprometemos A:

- Entrar con mente abierta
- Considerar todas las propuestas razonables
- Proporcionar toda la documentación solicitada
- Mantener confidencialidad estricta
- Hacer esfuerzos genuinos de buena fe
- Permanecer pacientes con el proceso

### Esperado de Statewide:

- Enviar representante con autoridad real
- Considerar soluciones creativas
- Compartir información de cobertura relevante
- Participar significativamente
- Hacer propuestas realistas
- Trabajar activamente hacia la resolución



# IX. ALTERNATIVAS SI SE RECHAZA LA MEDIACIÓN

## Si Statewide Rechaza la Mediación:

1. **Presentación Inmediata de Litigio** • Demanda preparada para presentar en el Tribunal Superior del Condado de Hall
  - Buscando todos los daños disponibles más honorarios de abogados
  - Solicitar juicio con jurado
  - Perseguir reclamos de mala fe bajo O.C.G.A. §33-4-6
2. **Acciones Regulatorias** • Queja al Departamento de Seguros de Georgia
  - Solicitar examen de conducta del mercado
  - Investigación de práctica de patrón
  - Publicación en base de datos del consumidor
3. **Impacto de Relaciones Públicas** • Documentar rechazo a mediar en redes sociales
  - Contactar grupos de defensa del consumidor
  - Revisar en sitios de consumidores
  - Considerar contacto con medios locales
4. **Consecuencias de Costos** • Honorarios completos de abogados bajo O.C.G.A. §13-6-11
  - Costos de testigos expertos (\$15,000+)
  - Gastos de litigio
  - 2+ años de disrupción

Estas Alternativas No Benefician a Ninguna Parte

# X. CONSIDERACIONES SENSIBLES AL TIEMPO

## ¿Por Qué Mediar Ahora?

Factor	Impacto del Retraso	Beneficio de Ahora
Daño a la propiedad	Propagación de moho en invierno	Detener el deterioro ahora
Costos de reparación	Aumento del 8% en enero	Bloquear precios actuales
Situación de vivienda	\$189/noche en hotel	Volver a casa para las fiestas
Costo emocional	Familia estresada	Lograr cierre antes del año nuevo
Costos legales	\$5,000+ por mes si litigio	Gasto mínimo de \$1,650
Evidencia	Testigos mudándose	Memorias frescas

# XI. ESTADÍSTICAS DE ÉXITO

## Resultados de Mediación de Seguros en Georgia

- Tasa de liquidación: 78% llegan a acuerdo
- Satisfacción: 87% satisfechos con el proceso
- Tiempo hasta resolución: 45 días promedio
- Ahorro de costos: 85% menos que litigio
- Preservación de relación: 65% mantienen póliza

### Por Qué Funciona la Mediación

- Prueba de realidad de ambas posiciones
- Comunicación cara a cara
- Resolución creativa de problemas
- Ambiente profesional
- Facilitación neutral
- Enfoque en intereses no posiciones

## XII. CRONOGRAMA PROPUESTO

Fecha	Acción
10 de diciembre de 2024	Esta solicitud de mediación enviada
17 de diciembre de 2024	Su respuesta esperada
20 de diciembre de 2024	Mediador seleccionado
3 de enero de 2025	Declaraciones de posición intercambiadas
9 de enero de 2025	Sesión de mediación
12 de enero de 2025	Liquidación finalizada
19 de enero de 2025	Pago recibido

## XIII. RESPUESTA SOLICITADA

**Por Favor Responda Para el 25 de Diciembre de 2024 Con:**

### Opción 1: Acuerdo para Mediar

- Aceptación de mediación
- Preferencias de mediador (Wilson, Patterson, o Martinez)
- Fechas disponibles (8-12 de enero de 2025)
- Confirmación de autoridad de liquidación
- Acuerdo con el proceso propuesto

## **Opción 2: Contrapropuesta**

- Método alternativo de resolución
- Diferentes sugerencias de mediador
- Proceso modificado
- Preocupaciones de tiempo
- Rango de liquidación propuesto

## **Opción 3: Declinación**

- Razones específicas para el rechazo
- Propuesta de liquidación alternativa
- Reconocimiento de que seguirá litigio
- Oferta final si la hay

## **CONCLUSIÓN**

La mediación ofrece nuestra mejor oportunidad para una resolución eficiente y costo-efectiva que preserva nuestra relación de 5 años y permite soluciones creativas más allá de lo que un tribunal podría ordenar. La alternativa—18-36 meses de litigio costoso—no beneficia a ninguna parte.

Hemos sido clientes leales de Statewide por 5 años sin reclamos previos. Este es nuestro momento de necesidad, y la mediación ofrece un camino razonable hacia adelante que respeta los intereses de ambas partes.

Sinceramente espero que acepte esta invitación para mediar. Juntos podemos elaborar una solución antes de las fiestas que aborde las necesidades de ambas partes mientras evitamos el gasto, tiempo e incertidumbre del litigio.

Esta oportunidad para la resolución colaborativa es sensible al tiempo. Por favor responda para el 25 de diciembre de 2024.

Respetuosamente presentado,

Sarah Thompson

Michael Thompson

4827 Oak Ridge Drive

Gainesville, Georgia 30506

(770) 555-0123 | [sthompson@email.com](mailto:sthompson@email.com)

## **Anexos:**

- Resumen de asuntos en disputa (2 páginas)
- Comparación de estimados de daños
- CVs de mediadores propuestos
- Informe del ingeniero estructural
- Fotos del daño progresivo

## **cc:**

- Marcus Williams, Gerente de Reclamos de Statewide
- James Mitchell, Ajustador Público
- Departamento de Seguros de Georgia
- Archivo

## **Notas de Estrategia Post-Solicitud**

### **Si Statewide Acepta:**

- Confirmar mediador inmediatamente
- Comenzar preparación del cuaderno de mediación
- Reunir todas las facturas y recibos
- Preparar presentación visual de daños
- Desarrollar BATNA: Mínimo aceptable \$65,000

### **Si Statewide Rechaza:**

- Presentar demanda en enero de 2025
- Documentar rechazo para reclamo de mala fe
- Presentar queja al DOI de Georgia
- Iniciar campaña en redes sociales
- Retener abogado de litigio

### **Señales de Alerta a Observar:**

- Solicitud de retrasar más allá de enero
- Rechazo a traer autoridad de liquidación
- Demandas de mediador específico únicamente

- Condiciones irrazonables previas
- Falta de respuesta para el plazo

Esta solicitud de mediación representa nuestro esfuerzo genuino de buena fe para resolver esta disputa de manera profesional y eficiente.