

CARTA DE RECLAMACIÓN POR DAÑOS POR AGUA

Categoría del Documento: Estructural y Específico de la Propiedad

Número del Documento: 02-Mejorada de 33

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE

Jennifer y Robert Chen

1847 Willow Creek Lane

Gainesville, GA 30507

Teléfono: (770) 555-6234

Correo Electrónico: chen.family.claims@email.com

Fecha: 19 de noviembre de 2024

INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

ENVIADO POR CORREO CERTIFICADO Y CORREO ELECTRÓNICO - URGENTE SENSIBLE AL TIEMPO

Número de Rastreo: 7024 1901 0000 3456 7890

Allstate Insurance Company

Departamento de Reclamaciones - División de Pérdidas por Agua

3075 Sanders Road

Northbrook, IL 60062

Atención: Equipo de Mitigación de Agua

Copia a: Gerente de Reclamaciones de Propiedad

RE: RECLAMACIÓN DE SEGURO POR DAÑOS POR AGUA - MITIGACIÓN INMEDIATA REQUERIDA

- Número de Póliza: 034782619
- Número de Reclamación: 2024-WD-458923
- Fecha de la Pérdida: 17 de noviembre de 2024
- Hora del Descubrimiento: 2:30 PM
- Ubicación de la Pérdida: 1847 Willow Creek Lane, Gainesville, GA 30507
- Fuente del Agua: Falla en la línea de suministro del inodoro del baño del piso superior
- Categoría del Agua: ☒ Cat 1 (Limpia) ☐ Cat 2 (Gris) ☐ Cat 3 (Negra)
- Actualmente Activa: ☐ Sí ☒ No - Detenida a las 2:45 PM

Estimado Representante de Reclamaciones:

Esta carta sirve como notificación formal y documentación integral de daños significativos por agua en mi propiedad asegurada. La pérdida ocurrió el 17 de noviembre de 2024 cuando una línea de suministro al inodoro del baño del piso superior falló en el accesorio de compresión, liberando aproximadamente 300+ galones de agua, resultando en una intrusión extensiva de agua que afecta múltiples niveles y áreas de la estructura.

ESTADO DE MITIGACIÓN INMEDIATA

Respuesta de Emergencia Completada:

- Fuente de agua detenida: 2:45 PM el 17 de noviembre de 2024
- Mitigación profesional llamada: 3:00 PM el 17 de noviembre de 2024
- Compañía de mitigación llegó: 4:30 PM el 17 de noviembre de 2024
- Equipo actualmente funcionando: 12 ventiladores, 3 deshumidificadores
- Materiales afectados removidos: ☒ En progreso ☐ Completo ☐ Esperando aprobación

Alerta de Riesgo de Humedad de 48 Horas: El crecimiento de moho comienza dentro de 48-72 horas. La pérdida ocurrió hace 53 horas. Se requiere autorización inmediata para mitigación completa.

I. DETALLES DE LA PÉRDIDA POR AGUA

Análisis de Fuente y Causa

Fuente Principal de Agua:

- Ubicación exacta: Baño principal, segundo piso, línea de suministro del inodoro
- Tipo de falla: Ruptura en el accesorio de compresión debido a fatiga del material
- Edad del componente: Aproximadamente 12 años (original de la casa)
- Historial de mantenimiento: Inspecciones anuales de plomería documentadas
- Súbita y accidental: ☒ Sí ☐ No

Características de la Liberación de Agua:

- Volumen estimado: 300-400 galones
- Duración de la liberación: Aproximadamente 45 minutos
- Tasa de flujo: 7-9 galones por minuto
- Temperatura del agua: ☒ Fría ☐ Caliente ☐ Mixta
- Presión involucrada: ☒ Línea de suministro (60 PSI) ☐ Alimentada por gravedad

Circunstancias del Descubrimiento:

- Descubierto por: Jennifer Chen (propietaria)
- Cómo se descubrió: Agua goteando a través del techo de la cocina abajo
- Acciones inmediatas: Cerrar el agua principal, llamar al seguro
- Agua cerrada por: Robert Chen a las 2:45 PM

Mapeo de Migración del Agua

Migración Vertical:

- Originada: Segundo piso (baño principal)
- Afectada abajo: ☒ Sí - Cocina del primer piso, comedor, sala de estar
- Penetración del techo: Cocina (200 pies cuadrados), comedor (150 pies cuadrados)
- Cavidades de pared afectadas: Estimado 40%

Migración Horizontal:

Nivel del Piso	Habitaciones Afectadas	Pies Cuadrados Est.	Profundidad del Agua
Segundo Piso	Baño principal, dormitorio principal, pasillo	450 pies cuadrados	1-2 pulgadas
Primer Piso	Cocina, comedor, sala de estar	820 pies cuadrados	0.5 pulgadas
Totales:	6 habitaciones	1,270 pies cuadrados	Varía

II. EVALUACIÓN DETALLADA DE DAÑOS

Componentes Estructurales

Sistemas de Pisos:

Habitación	Tipo de Piso	Pies Cuadrados	Nivel de Daño	Acción Requerida
Dormitorio Principal	Alfombra/Almohadilla	280 pies ²	Saturada completamente	Reemplazo completo
Baño Principal	Baldosa	120 pies ²	Subsuelo dañado	Remover baldosa, reemplazar subsuelo
Pasillo Superior	Madera dura	80 pies ²	Curvatura/pandeo severo	Reemplazo completo
Cocina	Madera dura	340 pies ²	Curvatura, daño al acabado	Lijado y reacabado mínimo
Comedor	Madera dura	220 pies ²	Manchas de agua, curvatura	Reemplazo probable
Sala de Estar	Alfombra/Almohadilla	380 pies ²	60% saturada	Reemplazo completo

Sistemas de Paredes:

Ubicación	Tipo de Pared	Pies Lineales	Altura Afectada	% Humedad	Acción
Dormitorio Principal	Drywall	56 PL	24" absorción	78%	Cortar a 4' de altura
Cocina	Drywall	42 PL	36" absorción	82%	Cortar a 4' de altura
Comedor	Drywall	38 PL	24" absorción	65%	Cortar a 4' de altura
Sala de Estar	Drywall	44 PL	18" absorción	58%	Cortar a 2' de altura

Sistemas de Techo:

- Áreas colapsadas: Cocina, sección de 4'x6' cayó
- Hundimiento observado: Comedor, 150 pies cuadrados
- Manchas visibles: 370 pies cuadrados total
- Aislamiento saturado arriba: Todas las áreas de techo afectadas
- Accesorios eléctricos afectados: 3 luces empotradas, 2 ventiladores de techo

Aislamiento:

- Cavidades de pared: 180 pies lineales afectados
- Techo/entre pisos: 820 pies cuadrados
- Tipo: ☒ Fibra de vidrio ☐ Celulosa ☐ Espuma en aerosol
- Remoción requerida: Aproximadamente 120 pies cúbicos

Documentación Detallada Habitación por Habitación

HABITACIÓN: Dormitorio Principal [Dimensiones: 16' x 18']

- Entrada de fuente de agua: A través de la puerta del baño, se extendió por el piso
- Nivel de agua: Agua estancada 1.5" de profundidad
- **Materiales Afectados:**
 - Alfombra y almohadilla: 280 pies² - Saturación completa
 - Drywall: 4 paredes afectadas hasta 24" de altura - 56 pies lineales
 - Zócalo: 56 pies lineales - Hinchazón observada
 - Contenidos del armario: 30% afectado en el nivel del piso
 - Muebles: Marco de cama king, 2 mesas de noche - daños por agua en las patas
- **Lecturas de Humedad:**
 - Paredes: 78% a 6", 52% a 24", 22% a 48"
 - Subsuelo: 92% en todo
 - Humedad ambiente: 74%
- **Acciones de Mitigación Tomadas:**
 - Alfombra/almohadilla removida 17 de noviembre, 6:00 PM
 - 4 ventiladores colocados
 - 1 deshumidificador funcionando
 - Contenidos afectados elevados

HABITACIÓN: Cocina [Dimensiones: 14' x 24']

- Entrada de fuente de agua: A través del techo desde el baño arriba
- Nivel de agua: Agua estancada 0.5" de profundidad
- **Materiales Afectados:**
 - Piso de madera dura: 340 pies² - Curvatura y daño al acabado
 - Techo de drywall: 200 pies² - Colapso parcial, resto hundido
 - Paredes de drywall: 42 pies lineales hasta 36" de altura
 - Gabinetes: Gabinetes inferiores en la pared norte - daños por agua en las cajas
 - Electrodomésticos: Aislamiento del lavavajillas mojado, refrigerador movido
- **Lecturas de Humedad:**
 - Paredes: 82% a 6", 58% a 24", 28% a 48"

- Techo: 95% (lo que queda)
- Gabinetes: 68% contenido de humedad
- **Acciones de Mitigación Tomadas:**
 - Material del techo colapsado removido
 - 4 ventiladores colocados
 - Puertas de gabinetes removidas para secado
 - Electrodomésticos retirados

Daños a la Propiedad Personal

Artículos de Salvamento Prioritario:

Categoría	Descripción	Ubicación	Acción Tomada	¿Restauración Posible?
Electrónicos	2 laptops, impresora	Oficina en casa	Elevados inmediatamente	Siendo evaluados
Documentos	Registros fiscales, papeles del seguro	Archivador	Movidos a área seca	Sí
Fotos	3 álbumes de fotos	Estante de sala	Restauración profesional	Parcial
Muebles	Sillas de comedor antiguas (6)	Comedor	Movidas al garaje	Sí - necesita reacabado

Artículos de Pérdida Total (No salvables):

- Colchón y somier del dormitorio principal
- Sofá de la sala de estar (tela, agua absorbida)
- 2 alfombras de área
- Toda la alfombra y almohadilla afectada (660 pies²)
- Estantería de aglomerado
- Cajas de gabinetes inferiores de cocina (3 unidades)

III. RESPUESTA PROFESIONAL DE MITIGACIÓN

Detalles de la Compañía de Mitigación de Agua

Información de la Compañía:

- Nombre: ServPro of North Gainesville
- Certificación: IICRC Cert# 89234
- Tiempo de Llegada: 1.5 horas después de la llamada
- Tamaño del equipo: 4 técnicos
- Gerente del proyecto: David Martinez, (770) 555-8900

Acciones de Respuesta Inicial:

- Extracción de agua: 180 galones removidos
- Manipulación de contenidos: 32 artículos movidos
- Materiales afectados removidos: 660 pies² alfombra/almohadilla, drywall parcial
- Equipo colocado: 12 ventiladores, 3 deshumidificadores, 1 purificador de aire
- Contención establecida: ☒ Sí ☐ No

Documentación de Humedad

Mapeo de Humedad:

Fecha/Hora	Ubicación	Material	% Humedad	Temperatura	% HR
11/17 5pm	Dorm. Principal/Pared norte	Drywall	78%	72°F	74%
11/17 5pm	Cocina	Subsuelo	95%	71°F	76%
11/18 9am	Dorm. Principal/Pared norte	Drywall	64%	70°F	58%
11/18 9am	Cocina	Subsuelo	82%	70°F	55%
11/19 9am	Dorm. Principal/Pared norte	Drywall	48%	69°F	45%
11/19 9am	Cocina	Subsuelo	68%	69°F	43%

Progreso de Secado:

- Estándar de secado objetivo: <16% contenido de humedad
- Días estimados para secar: 4-5 días totales

Alcance y Costos de Mitigación

Factura de Mitigación de Emergencia:

- Extracción de agua: \$850
- Alquiler de equipo (diario): \$450/día x 5 días = \$2,250
- Mano de obra: \$3,200

- Remoción de materiales: \$1,850
- Manipulación de contenidos: \$650
- Total Actual: \$8,800
- Final Estimado: \$10,500

IV. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE MOHO

Factores Críticos de Tiempo

Cronología de Crecimiento de Moho:

- Horas 0-24: Ventana óptima de mitigación ✓ Atendido
- Horas 24-48: Período crítico de prevención ✓ En progreso
- Horas 48-72: Comienza la germinación del moho - Actualmente en hora 53
- Horas 72+: Crecimiento visible probable

Medidas de Prevención Implementadas: ✓ Extracción de agua dentro de 2 horas ✓ Remoción de materiales mojados en progreso ✓ Equipo de secado operacional ✓ Sistema HVAC apagado para prevenir propagación ✓ Aplicación antimicrobiana programada para mañana

Autorizaciones Requeridas: ☒ Remoción completa de material mojado - Necesita aprobación ☒ Secado de cavidades de pared - Necesita aprobación ☐ Colocación de equipo adicional ☒ Tratamiento antimicrobiano - Necesita aprobación ☐ Pruebas post-mitigación

V. ESTIMADOS DEL ALCANCE DE REPARACIÓN

Contratistas de Restauración

Contratista #1: Quality Restoration LLC (Licencia #RG45782)

- Mitigación de agua: \$10,500
- Demolición: \$2,800
- Secado/Deshumidificación: Incluido arriba
- **Reconstrucción:**
 - Drywall: \$8,400
 - Pisos: \$14,200
 - Pintura: \$3,600
 - Acabados: \$2,100
 - Techo de cocina: \$3,800

- Reemplazo de gabinetes: \$4,500
- Total Estimado: \$49,900

Contratista #2: Premier Builders Inc. (Licencia #CB78234) Total Estimado: \$52,300

Contratista #3: RestoreTech Services (Licencia #RT90123) Total Estimado: \$47,850

Servicios Especializados Requeridos

Servicios Profesionales Adicionales:

- Plomero (reparar fuente): \$380
- Electricista (inspeccionar/reparar accesorios afectados): \$750
- HVAC (limpieza de conductos por intrusión de agua): \$650
- Restauración de contenidos: \$2,400
- Intento de restauración de pisos de madera dura: \$3,200

VI. ANÁLISIS DE COBERTURA

Provisiones de Póliza Aplicables

Peligros Cubiertos:

- Sección II.A.2: "Descarga o desbordamiento súbito y accidental de agua de plomería"
- Página 14: Cobertura confirmada para este tipo de pérdida
- Sin exclusiones aplicables para este evento

Tipos de Cobertura Activados:

- Cobertura A (Vivienda): Hasta \$385,000
- Cobertura C (Propiedad Personal): Hasta \$192,500
- Cobertura D (Pérdida de Uso): Hasta \$77,000
- Cobertura Adicional - Remoción de Escombros
- Cobertura Adicional - Reparaciones Razonables

Aplicación del Deducible:

- Deducible estándar: \$1,000
- Deducible especial de agua: ☐ Sí ☒ No
- Deducible único para toda la reclamación

VII. ACCIÓN URGENTE REQUERIDA

Dentro de 24 Horas:

1. Autorizar alcance completo de mitigación

- Aprobar toda remoción de material necesaria
- Autorizar procedimientos de secado de cavidades de pared
- Aprobar tratamiento antimicrobiano

2. Emitir avance de emergencia

- Costos de mitigación: \$10,500
- Gastos de vida de emergencia: \$3,000
- Manipulación de contenidos: \$650

3. Programar inspección integral

- Incluir revisión de mapeo de humedad
- Investigación de daños ocultos
- Evaluación de cumplimiento de código

Dentro de 48-72 Horas:

1. Revisar y aprobar protocolo de mitigación
2. Confirmar cobertura para todos los daños
3. Autorizar planificación de reconstrucción
4. Coordinar con compañía hipotecaria (Chase Home Lending)
5. Establecer plan de restauración de contenidos

VIII. GASTOS DE VIDA ADICIONALES

Evaluación de Habitabilidad

La propiedad es inhabitable debido a: ☒ Sin electricidad en la cocina (desconexión de seguridad) ☐ Sin agua corriente ☒ Equipo de secado extensivo (inseguro para niños) ☒ Peligros de seguridad (daño al techo) ☒ Problemas de humedad/calidad del aire

Necesidades de Vivienda Temporal:

- Tamaño de la familia: 4 personas (2 adultos, 2 niños de 8 y 12 años), 1 perro
- Requisitos mínimos: 3 dormitorios/2 baños
- Necesidades del distrito escolar: Debe permanecer en el distrito de Gainesville

- Duración estimada: 6-8 semanas
- Costo diario: \$185/día (hotel de estadía prolongada)

IX. DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA

Paquete de Evidencia Completo

Adjuntos Incluidos:

1. Documentación fotográfica (87 fotos)
 - Condiciones pre-mitigación
 - Fuente de agua/accesorio fallado
 - Extensión del daño por habitación
 - Mitigación de emergencia en progreso
2. Documentación en video
 - Recorrido mostrando todos los daños (8 minutos)
 - Primer plano de la fuente de agua
 - Área de colapso del techo
3. Documentación profesional
 - Reporte del plomero sobre la causa de la falla
 - Contrato de mitigación de ServPro
 - Registros de humedad (en curso)
 - Tres estimados de contratistas
4. Documentación financiera
 - Factura de mitigación (preliminar)
 - Recibos de gastos de emergencia
 - Recibos del hotel
 - Registros de mantenimiento mostrando inspecciones anuales de plomería

X. CONCLUSIÓN

Esta pérdida por agua requiere una respuesta inmediata e integral para prevenir daños secundarios, particularmente el crecimiento de moho. He tomado todas las medidas de emergencia apropiadas y he contratado profesionales calificados para mitigar el daño. La causa es claramente un peligro cubierto - descarga súbita y accidental de agua de una falla de plomería - sin exclusiones aplicables.

El tiempo es absolutamente crítico. Ahora estamos en la hora 53 desde la pérdida. Cada hora de retraso aumenta el daño estructural, el potencial de crecimiento de moho, las pérdidas de contenidos, la duración del desplazamiento familiar y los costos generales de la reclamación.

He sido un asegurado leal durante 12 años con cobertura continua y todas las primas al día. Espero que Allstate maneje esta reclamación de manera rápida y profesional, autorizando toda la mitigación y reparaciones necesarias sin demora.

Por favor acuse recibo inmediatamente y proporcione la información de contacto directo del ajustador asignado. Estoy disponible para inspección en cualquier momento y proporcionaré cualquier documentación razonable solicitada.

Su atención inmediata a este asunto urgente es requerida y apreciada.

Respetuosamente,

Jennifer Chen

Robert Chen

19 de noviembre de 2024

cc:

- Chase Home Lending (Acreedor Hipotecario)
- ServPro of North Gainesville
- Anderson Plumbing
- Archivo

CRONOLOGÍA CRÍTICA DE DAÑOS POR AGUA

Primeras 24 Horas: ✓

- Detener la fuente de agua
- Llamar a la compañía de seguros
- Documentar todo
- Llamar a la compañía de mitigación
- Mover/elevar contenidos
- Comenzar extracción de agua

24-48 Horas: ✓ En Progreso

- Completar extracción

- Remover materiales mojados
- Configuración completa de secado
- Documentación de humedad
- Inspección del seguro

48-72 Horas: Fase Actual

- Monitorear progreso de secado
- Tratamiento antimicrobiano
- Decisiones de contenidos
- Prevenir crecimiento de moho
- Coordinar reparaciones

Más de 72 Horas:

- El riesgo de moho aumenta exponencialmente
- Los costos aumentan significativamente
- El daño estructural empeora
- Las reclamaciones se vuelven complicadas

Nota: Esta reclamación se presenta con documentación completa para acelerar el procesamiento. Las reclamaciones por daños por agua son extremadamente sensibles al tiempo debido al potencial de crecimiento de moho. Cualquier retraso por parte de la compañía de seguros que resulte en crecimiento de moho puede constituir mala fe.