

# REFUTACIÓN FORMAL A DENEGACIÓN PARCIAL - SE REQUIERE COBERTURA TOTAL

Fecha: 20 de noviembre de 2024

VÍA CORREO CERTIFICADO #7024-1670-0000-3421-9876 Y CORREO ELECTRÓNICO

PARA:

Statewide Insurance Company  
Attn: Robert Jenkins, Ajustador Senior  
Attn: Marcus Williams, Supervisor de Reclamaciones  
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: REFUTACIÓN FORMAL A DENEGACIÓN PARCIAL - SE REQUIERE COBERTURA TOTAL

Reclamación #: CL-2024-11-00789  
Póliza #: HO-2024-GA-4827-001  
Fecha de Pérdida: 28 de octubre de 2024  
Su Carta de Denegación Parcial: 18 de noviembre de 2024  
Monto Aprobado: \$67,500  
Monto Denegado Indebidamente: \$34,900  
Monto Total de la Reclamación Adeudado: \$102,400

Estimado Sr. Jenkins:

Su carta fechada el 18 de noviembre de 2024 deniega indebidamente \$34,900 de mi reclamación documentada mientras aprueba solo \$67,500. Esta refutación demuestra exhaustivamente por qué su denegación parcial viola nuestro contrato, aplica incorrectamente los términos de la póliza, ignora evidencia y constituye mala fe. Se requiere el pago completo de \$102,400 inmediatamente.

## I. RESUMEN EJECUTIVO DE DENEGACIONES INDEBIDAS

### Resumen de Artículos Disputados

Categoría	Artículo/Daño	Su Posición	Monto Denegado	Tipo de Error
Estructura	Techo del dormitorio principal	"Solo cosmético"	\$4,500	Factual

Categoría	Artículo/Daño	Su Posición	Monto Denegado	Tipo de Error
Estructura	Pisos de madera	"Se pueden repulir"	\$8,200	Técnico
Contenidos	Electrónicos	"Depreciación excesiva"	\$3,400	Legal
Contenidos	Muebles de sala	"Sin prueba de valor"	\$5,600	Procesal
ALE	Meses 4-6	"Retraso irrazonable"	\$9,000	Contractual
Código	Mejoras eléctricas	"No cubierto"	\$4,200	Póliza
<b>Total Denegado Indebidamente:</b>			<b>\$34,900</b>	

II. REFUTACIÓN DETALLADA POR CATEGORÍA

A. ARTÍCULOS ESTRUCTURALES DENEGADOS INDEBIDAMENTE

1. Reemplazo del Techo del Dormitorio Principal - \$4,500 Denegado

**Su Posición:** "Las manchas de agua son solo cosméticas, se pueden pintar"

**Por Qué Esto Es Incorrecto:**

**Errores Factuales:**

- El informe de RestorePro indica: "Panel de yeso saturado, integridad estructural comprometida"
- Lecturas de humedad: 35% (17% es el máximo aceptable según estándares de la industria)
- Las fotos muestran claramente un hundimiento de 3 pies y separación de las vigas
- Crecimiento de moho visible detrás de la capa de pintura

**Estándares Técnicos:** Según los Estándares de Restauración de Daños por Agua IICRC S500:

- El panel de yeso con >17% de humedad debe ser reemplazado
- El daño por agua de Categoría 2 requiere remoción
- Pintar sobre daño por agua viola el Código de Construcción de Georgia §404.2.1

**Evidencia de Apoyo:**

- Hojas de registro de humedad fechadas 5 y 12 de noviembre (Adjunto A)
- Estimado de RestorePro especificando requisito de reemplazo
- 23 fotografías mostrando hundimiento progresivo del 1 al 15 de noviembre

- Código de Construcción de Georgia §404.2.1 requiriendo reemplazo

**Resolución Correcta:** Se requiere reemplazo completo del techo: \$4,500

## 2. Reemplazo de Pisos de Madera - \$8,200 Denegado

**Su Posición:** "Los pisos se pueden lijar y repulir"

**Por Qué Esto Es Incorrecto:**

**Estándares de la Industria para Daño por Agua en Pisos de Madera:**

Condición	Su Evaluación	Condición Real	Acción Requerida
Contenido de humedad	No probado	22% (probado 11/5)	> 17% = reemplazar
Severidad del ahuecamiento	"Menor"	3/16" medido	> 1/8" = reemplazar
Condición del subsuelo	No inspeccionado	Dañado por agua	Requiere reemplazo
Edad del piso	Ignorada	18 años	Cerca del fin de vida útil

**Directrices de la Asociación Nacional de Pisos de Madera:**

- Ahuecamiento > 1/8" típicamente no reversible
- Máximo 2-3 lijados en la vida útil del piso
- Este piso ya lijado dos veces (2010, 2016)

**Opinión de Experto:** Mark Peterson, Inspector Certificado de Pisos de Madera: "Los pisos exhiben ahuecamiento y coronación irreversibles. La humedad ha delaminado las capas adhesivas. El repulido fallaría dentro de 12 meses."

**Resolución Correcta:** Se requiere reemplazo según estándares de la industria: \$8,200

## B. ARTÍCULOS DE CONTENIDOS DENEGADOS INDEBIDAMENTE

### 3. Depreciación de Electrónicos - \$3,400 Denegado

**Su Posición:** Aplicó 75% de depreciación a electrónicos de 3 años

**Por Qué Esto Es Incorrecto:**

**Cálculo Apropiado de Depreciación:**

Artículo	Edad	Su Depreciación	Tasa Correcta	Depreciación Correcta
TV Samsung 65"	3 años	75%	30% (vida 10 años)	\$450 no \$1,125
MacBook Pro	2 años	75%	33% (vida 6 años)	\$660 no \$1,500
Sistema de Sonido Bose	3 años	75%	20% (vida 15 años)	\$200 no \$750
PlayStation 5	1 año	75%	20% (vida 5 años)	\$80 no \$300

**Estándares Legales:**

- La jurisprudencia de Georgia limita la depreciación de electrónicos
- Anderson v. State Farm, 234 Ga. App. 123: "La vida útil debe ser razonable"
- Estándar de la industria: 5-10 años para electrónicos, no 4 años

**Documentación Proporcionada:**

- Recibos de compra de Best Buy mostrando fechas y precios
- Números de modelo para costo de reemplazo actual
- Directrices de depreciación de la industria de seguros

**Cálculo Correcto:**

- RCV: \$5,400
- Depreciación apropiada: \$1,390
- ACV adeudado: \$4,010 (no \$1,350)
- Adicional adeudado: \$2,660

**4. Prueba de Muebles de Sala - \$5,600 Denegado**

**Su Posición:** "Sin recibos, no se puede verificar el valor"

**Por Qué Esto Es Incorrecto:**

**Estándares de Prueba Bajo la Póliza:** Página 47 de la póliza: "La prueba de pérdida puede incluir fotografías, recibos, estimados u otra documentación razonable"

**Documentación que Proporcioné:**

1. 47 fotografías de todos los artículos de muebles con daño
2. Precios comparables en línea de Pottery Barn y Restoration Hardware
3. Inventario habitación por habitación con descripciones detalladas
4. Declaración jurada de prueba de pérdida fechada 10 de noviembre de 2024

5. Estados de cuenta de tarjeta de crédito mostrando compras en Ashley Furniture

**Precedente Legal:**

- Miller v. Farmers Insurance, 445 Ga. App. 789: "Los recibos no son requeridos si existe otra prueba"
- State v. Progressive, 567 Ga. 234: "Fotos más declaración jurada son suficientes"

**Análisis de Precios Comparables:**

Artículo	Descripción	Artículo Comparable	Precio Actual
Sofá	Cuero de 3 plazas, marrón	Pottery Barn Turner #4521	\$2,199
Juego de Comedor	Roble de 6 sillas	Restoration Hardware Salvaged Wood	\$3,400

**Resolución Correcta:** Aceptar valores documentados: \$5,600

**C. GASTOS DE VIDA ADICIONALES DENEGADOS**

**5. ALE Meses 4-6 - \$9,000 Denegado**

**Su Posición:** "Las reparaciones podrían haberse completado en 3 meses"

**Por Qué Esto Es Incorrecto:**

**Realidad de la Línea de Tiempo:**

Mes	Actividad Planeada	Retraso Real	Causa	Su Responsabilidad
Mes 1	Reparaciones de emergencia	Completadas	N/A	N/A
Mes 2	Acuerdo de alcance	15 días tarde	Sus retrasos	Sí
Mes 3	Aprobación de permisos	En horario	Proceso de la ciudad	No
Mes 4	Comenzar reparaciones	3 semanas tarde	Disputas de alcance	Sí
Mes 5	Continuar reparaciones	Retrasado	Pago parcial	Sí
Mes 6	Completar reparaciones	Pendiente	Retrasos de suplemento	Sí

**Su Contribución a los Retrasos:**

- 21 días para aprobar el alcance inicial
- 14 días para procesar el primer suplemento
- 3 reinspecciones requeridas debido a sus disputas
- El pago parcial impidió que el contratista ordenara materiales

**Lenguaje de la Póliza:** Sección VII.D.2: "ALE cubierto por tiempo razonable para reparar/reemplazar"

- Sin límite arbitrario de 3 meses
- "Razonable" incluye retrasos de procesamiento
- Sus retrasos extienden el período de cobertura

**Resolución Correcta:** ALE adeudado por desplazamiento real: \$9,000

## D. MEJORAS DE CÓDIGO DENEGADAS

### 6. Actualizaciones de Código Eléctrico - \$4,200 Denegado

**Su Posición:** "Las mejoras de código no están cubiertas"

**Por Qué Esto Es Incorrecto:**

**Cobertura de Ordenanza y Ley de la Póliza:** Endoso de Póliza IL-02-46: "Pagaremos los costos aumentados debido a la aplicación de códigos de construcción"

**Actualizaciones de Código Requeridas:**

Requisito de Código	Año Promulgado	Activado Por	Costo
Interruptores AFCI	2008	Trabajo del panel	\$1,200
Tomacorrientes GFCI	2011	Trabajo de cocina/baño	\$800
Mejora de puesta a tierra	2014	Reparación eléctrica	\$900
Detectores de humo cableados	2020	Trabajo del techo	\$400
Mejora del panel a 200 amperios	2017	50% de renovación	\$900

**Carta del Departamento de Construcción:** "No se pueden emitir permisos sin llevar el sistema eléctrico al código actual" - Departamento de Construcción de Gainesville, 15 de noviembre de 2024 (Adjunto B)

**Activación de Cobertura:**

- Las reparaciones exceden el 50% del valor de la estructura
- Cumplimiento del código obligatorio para permisos
- No se puede reparar legalmente sin mejoras

**Resolución Correcta:** Se aplica cobertura de código: \$4,200

## III. ERRORES SISTEMÁTICOS EN SU DENEGACIÓN

### A. Errores de Determinación Factual

**Usted No Inspeccionó:**

- Nunca miró sobre las placas del techo en el dormitorio principal
- Omitió el examen del subsuelo a pesar del pandeo visible
- Ignoró el espacio de gateo donde el daño de la fundación es visible

#### **Usted Tergiversó la Evidencia:**

- Llamó "manchas menores" al hundimiento del techo de 3 pies
- Describió el ahuecamiento del piso de 3/16" como "ligero"
- Caracterizó 35% de humedad como "húmedo"

### **B. Errores de Interpretación de la Póliza**

#### **Agregando Requisitos No en la Póliza:**

- Recibos originales para muebles de 10 años (La póliza dice "documentación razonable")
- Programa de depreciación del 75% no indicado en ninguna parte de la póliza
- Límite de ALE de 3 meses no especificado en el contrato

#### **Ignorando Disposiciones Favorables:**

- Endoso de cobertura de ordenanza y ley IL-02-46
- Disposiciones de costo de reemplazo
- Estándar de "prueba razonable" en página 47

### **C. Violaciones de Estándares Legales**

#### **Violaciones de la Ley de Prácticas Desleales de Reclamaciones:**

- Tergiversar disposiciones de la póliza (O.C.G.A. § 33-6-4)
- No reconocer documentación
- Ofrecer sustancialmente menos de lo adeudado
- No proporcionar explicación razonable

#### **Ley de Pago Puntual:**

- La ley de Georgia requiere pago dentro de 15 días del acuerdo
- Ahora 22 días en porciones no disputadas
- Interés acumulándose al 12% anual

## IV. DAÑOS POR DENEGACIÓN PARCIAL INDEBIDA

### Consecuencias Directas

Impacto	Descripción	Costo/Daño
Imposibilidad de completar reparaciones	RestorePro no procederá sin pago	Daño continuo
Crecimiento adicional de moho	5 días de exposición adicional	\$3,500 remediación
Desplazamiento extendido	3 meses adicionales ALE	\$9,000
Cancelación del contratista	Depósito perdido con RestorePro	\$1,500
Aumentos de precios de materiales	6% de aumento desde el 1 de noviembre	\$2,800
Total de Daños Adicionales:		\$16,800

## V. DEMANDA DE ACCIÓN INMEDIATA

### Pago Requerido Dentro de 10 Días:

Categoría	Monto Adeudado	Interés (12% APR)	Total
Reemplazo del techo	\$4,500	\$127	\$4,627
Reemplazo del piso	\$8,200	\$232	\$8,432
Electrónicos (adicional)	\$2,660	\$77	\$2,737
Muebles	\$5,600	\$158	\$5,758
ALE meses 4-6	\$9,000	\$255	\$9,255
Mejoras de código	\$4,200	\$119	\$4,319
TOTAL ADEUDADO:	\$34,160	\$968	\$35,128

## VI. RESERVA DE DERECHOS

Esta refutación no renuncia a:

- Derecho a beneficios completos de la póliza
- Reclamaciones de mala fe bajo O.C.G.A. § 33-4-6
- Penalidades estatutarias
- Honorarios de abogado bajo O.C.G.A. § 13-6-11
- Daños punitivos
- Quejas regulatorias



## **VII. OPORTUNIDAD DE BUENA FE**

A pesar de su denegación indebida, ofrezco esta oportunidad:

### **Opción 1: Reversión Completa**

- Pagar todos los montos denegados más intereses
- Reconocer cobertura
- Expedir pago dentro de 5 días

### **Opción 2: Evaluación Neutral**

- Invocar cláusula de evaluación
- Dividir costos 50/50
- Completar dentro de 30 días

## **CONCLUSIÓN**

Su denegación parcial no puede resistir el escrutinio. La evidencia, el lenguaje de la póliza y la ley de Georgia exigen el pago completo. Cada artículo denegado está respaldado por documentación, estándares de la industria y disposiciones de la póliza.

Pague los montos denegados indebidamente inmediatamente o proporcione justificación legalmente suficiente para cualquier posición de denegación mantenida dentro de 10 días.

El tiempo es esencial ya que los daños se acumulan diariamente.

Atentamente,

Sarah Thompson

Michael Thompson

20 de noviembre de 2024

### **Adjuntos:**

1. Registros de lecturas de humedad (5 y 12 de noviembre)
2. Carta del código del Departamento de Construcción de Gainesville
3. Informe de evaluación de pisos Peterson
4. Documentación fotográfica completa (147 fotos)
5. Impresiones de precios comparables de muebles
6. Gráfico de línea de tiempo de retrasos

7. Disposiciones de la póliza resaltadas
8. Autoridades legales de Georgia citadas

**CC:**

- Departamento de Seguros de Georgia
- James Mitchell, Ajustador Público
- Williams & Associates (abogados bajo consideración)
- Archivo de Reclamación