

31 de enero de 2024

**VÍA CORREO ELECTRÓNICO:** [secretaria@senado.pr.gov](mailto:secretaria@senado.pr.gov); [evelez@senado.pr.gov](mailto:evelez@senado.pr.gov);  
[jeortiz@senado.pr.gov](mailto:jeortiz@senado.pr.gov); [pgonzalez@senado.pr.gov](mailto:pgonzalez@senado.pr.gov)

**Hon. Héctor L. Santiago Torres**

Senador

Presidente de la Comisión de Desarrollo de la Región Sureste

Senado de Puerto Rico

El Capitolio

San Juan, Puerto Rico

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN 2024-0021 - RESOLUCIÓN DEL SENADO 345 de 2023**  
**Memorial Explicativo de la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico y**  
**contestación a la petición**

Honorable Presidente Santiago Torres:

La Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico (la “OCS”), agradece la oportunidad de expresarse sobre la Resolución del Senado Núm. 345 (“la Resolución”), aprobada por el Senado el 23 de octubre de 2023, el cual ordena a esta Honorable Comisión a conducir una investigación a los aseguradores y compañías ajustadoras sobre su desempeño respecto a las denuncias presentadas por titulares y dueños de propiedad horizontal de condominios por negligencia e incumplimiento contractual tras los daños advenidos luego de los eventos sísmicos ocurridos en enero del 2020. Además, con el presente escrito atenderemos la Petición de Información de referencia aprobada y cursada el 29 de enero de 2024 por medio del Sr. Yamil Rivera Vélez, Secretario del Senado de Puerto Rico.

Conforme expone la Exposición de Motivos de la Resolución, titulares de propiedad horizontal han denunciado públicamente la falta de pago de sus reclamaciones a los aseguradores tras los daños estructurales ocurridos a consecuencia de los sismos de enero del 2020. Se consigna que, en algunos casos, los daños fueron de tal magnitud que requirieron el desalojo de los residentes. Sin embargo, expone, que pese a la gravedad del asunto los aseguradores no han respondido como esperado, dejando a los condóminos en un estado de incertidumbre y carencia económica, impedidos de rehabilitar sus propiedades. En atención a ello, esta Honorable Comisión realiza esta investigación dirigida a recopilar de nuestra Oficina información sobre el trámite y ejecutorias realizadas para atender este asunto, proveyendo la siguiente información específica que indicó en su carta trámite: 1. Memorial explicativo reaccionando al propósito de la Resolución; 2. Cantidad de querellas y reclamaciones de Consejos de Titulares en contra de Compañías de Seguro relacionado a los eventos y daños ocasionados por los sismos ocurridos el 7 de enero de 2020 y días posteriores en el área suroeste de Puerto Rico; 3. Un listado desglosando el estatus de cada querella o reclamación que se encuentran ante la consideración de su oficina, en el cual se detalle: a. Número de querella, b. Detalles de la reclamación, c. Monto

de la reclamación, d. Compañía de Seguro, e. Acciones del Comisionado, f. Estatus actual de la reclamación

En atención a la solicitud realizada, procedemos a exponer nuestra posición de los asuntos enumerados requeridos:

### **1. Memorial Explicativo reaccionando al propósito de la Resolución:**

La OCS reconoce el mérito del esfuerzo que realiza esta Asamblea para encaminar la pronta y definitiva recuperación y resolución de las reclamaciones surgidas a raíz de los daños causados por los terremotos en enero del 2020, específicamente, de aquellas que presentaron los condominios. Sobre la apreciación expuesta en la Exposición de Motivos de la Resolución, en la cual se afirma que esta Oficina no ha realizado “una intervención satisfactoria (...) para resolver definitivamente el problema”, diferimos ya que, como se expone a continuación, la OCS ha realizado múltiples gestiones en protección del consumidor y reclamantes, así como ha llevado y continúa llevando a cabo una fiscalización incisiva a los aseguradores de la resolución de las reclamaciones presentadas. Con ello en mente, consideramos importante detallar a continuación las gestiones que proactivamente realizó y continúa realizando la OCS para atender a los asegurados que se han visto afectados por los eventos sísmicos de 2020 con el fin de proteger sus derechos como consumidor de seguros.

El 29 de enero de 2020, mediante la Carta Normativa CN-2020-260-D, la OCS implementó el formulario titulado “*P.R. Insurance Data Collection Report for Earthquake*” con el propósito de fiscalizar la ejecutoria de los aseguradores en el recibo y resolución de reclamaciones instadas a consecuencia de daños ocasionado por los terremotos. Mediante dicho formulario, se requirió a los aseguradores que presentaran de forma mensual a nuestra Oficina el desglose de todas las reclamaciones recibidas y su estatus hasta su final resolución, ello, hasta tanto cada asegurador resolviese todas las reclamaciones recibidas a consecuencia de los terremotos.

De otra parte, a días de que el Gobierno de Puerto Rico declarara el estado de emergencia en Puerto Rico mediante la Orden Ejecutiva OE-2020-001, esta Oficina emitió el 13 de enero de 2020 la Carta Normativa CN-2020-256-D mediante la cual -salvo limitadas excepciones descritas en la Carta- la OCS prohibió a todo asegurador denegar reclamaciones a los asegurados que se hayan visto en la necesidad de abandonar y/o ser relocalizados de su hogar o propiedad durante el estado de emergencia; por lo que cualquier disposición en los contratos de seguro a esos efectos (exclusión de cubierta por razón de propiedad en estado vacante o de desocupación) no sería de aplicación. Esta determinación de la OCS se hizo para proteger a los asegurados que atravesaban la emergencia por los terremotos y que se veían impedidos de regresar su propiedad sin exponer su vida.

Como se puede apreciar, desde el inicio del estado de emergencia a causa de los terremotos de 2020, la OCS tomó acciones certeras e inmediatas para proteger al consumidor y al público en general ante la emergencia sísmica. Del universo de reclamaciones recopiladas por la OCS como parte de nuestra iniciativa de requerir a los aseguradores un reporte mensual de reclamaciones recibidas y el estatus de su resolución mediante el reporte “*P.R. Insurance Data Collection Report for Earthquake*”, surge que la gran mayoría han sido resueltas a favor del asegurado y, al

31 de diciembre de 2023, del total de 25,457 reclamaciones presentadas a aseguradores por daños ocasionados por terremoto, el 99.8% de reclamaciones ya fueron atendidas por éstos. El restante 0.2% corresponde a reclamaciones que por falta de un acuerdo se están atendiendo por las partes o controversias que se encuentran dilucidándose en los tribunales. La OCS, por medio de su División de Investigaciones, ha investigado el cumplimiento de los aseguradores con las reclamaciones producto de los terremotos y las quejas presentadas mediante solicitud de investigación por los reclamantes como se detalla a continuación como parte de la contestación al inciso 2 de su petición. Además, constante la División de Investigaciones da seguimiento a los aseguradores y vela porque éstos cumplan con su obligación de resolver las controversias de estas reclamaciones que restan de forma que se agilice su final resolución. Como parte del resultado de nuestra labor investigativa, esta Oficina no solo ha fiscalizado y facilitado la pronta resolución de reclamaciones, sino que además ha emitido, al momento, seis (6) ordenes administrativas en la que se les imputó a varios aseguradores haber violentado el Código de Seguros de Puerto Rico razón por la que se les impuso un total de \$34,500.00 en sanciones económicas por ello.<sup>1</sup>

Por otra parte, cabe destacar que, desde que llevamos las riendas de la agencia, nos comunicamos con alcaldes cuyos municipios sitúan al sur de Puerto Rico y se vieron más afectados por los daños a consecuencia de los sismos a principios del año 2022, para poner a su disposición nuestra pericia y facultad mediadora para ayudarles a agilizar sus reclamos. Específicamente, el 10 de marzo de 2022 enviamos cartas a los alcaldes de Peñuelas, Guánica, Ponce, Yauco y Guayanilla. Además, el 31 de marzo de 2022 la OCS envió comunicaciones a la Federación del Alcaldes y a la Asociación de Alcaldes, por vía de sus respectivos presidentes. El 19 de abril de 2022 sostuvimos reunión con la Federación de Alcaldes para trabajar los asuntos relacionados a las reclamaciones a aseguradores de sus municipios. De igual forma nos reunimos con la Asociación de Alcaldes para tratar igual asunto. También, visitamos personalmente al Alcalde de Ponce el 1 de junio de 2022, y palpé de primera mano las necesidades de dicho municipio.

## **2. Cantidad de querellas y reclamaciones de Consejos de Titulares en contra de Compañías de Seguro relacionado a los eventos y daños ocasionados por los sismos ocurridos el 7 de enero de 2020 y días posteriores en el área suroeste de Puerto Rico:**

De los registros de esta Oficina surge que la OCS había recibido al 31 de diciembre de 2023 en total setenta y nueve (79) querellas o *solicitudes de investigación* por reclamaciones producto de los eventos sísmicos de 2020.<sup>2</sup> Al 31 de diciembre de 2023, surge que la OCS había completado la investigación de 73 de estas 79 solicitudes de investigación o el 92.4% de las solicitudes de investigación presentadas ante la OCS a raíz de controversias surgidas con las reclamaciones producto de los eventos sísmicos del 2020. De estas 79 solicitudes de investigación que fueron presentadas por reclamantes a la OCS, surge de los registros de la OCS que sólo dos (2)

---

<sup>1</sup> Las ordenes administrativas de la OCS fueron emitidas a: Caribbean American Property Ins. Co. por violación al Artículo 5 de la Regla LXVII-A del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico; Cooperativa de Seguros Múltiples se emitieron tres (3) ordenes, a saber, dos órdenes por violación al Artículo 27.162 del Código de Seguros y una orden por violación a la Regla LXVII-A del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico; a MAPFRE PRAICO Ins. Co. por violación a los Artículos 27.162 y 27.163 del Código de Seguros de Puerto Rico a la Regla LXVIIA del Reglamento del Código de Seguros; y, a United Surety and Indemnity Co. por la Regla LXVII-A del Reglamento del Código de Seguros.

<sup>2</sup> El número total de reclamaciones con solicitud de investigación incluyen las de propiedad horizontal.

corresponden a reclamaciones presentadas por Consejos de Titulares por daños a sus condominios. Mientas que solamente seis (6) investigaciones, entre las cuales se encuentran las 2 presentadas por los condominios antes mencionados, quedan pendientes de investigación, y en etapa avanzada.

Por otro lado, con relación a las reclamaciones presentadas a los aseguradores por daños sufridos por los eventos sísmicos de 2020, surge de la información recopilada mensualmente mediante el “*P.R. Insurance Data Collection Report for Earthquake*” implementado por la OCS como medida para monitorear la resolución de reclamaciones, que al 31 de diciembre de 2023 habían sido presentadas 25,457 reclamaciones por razón de daños ocurridos a consecuencia de los terremotos de las cuales el 99.8% habían sido ya atendidas a esa misma fecha.

**3. Listado desglosando el *status* de cada querella o reclamación que se encuentran ante la consideración de la oficina, detallando: (a) número de querella; (b) Detalles de la reclamación; (c) monto de la reclamación; (d) compañía de seguro; (e) acciones del comisionado; (f) estatus actual de la reclamación:**

En cuanto a las querellas o *solicitudes de investigación* presentadas en la OCS por Consejos de Titulares por controversias con sus reclamaciones, la OCS informa que de sus registros surge que al 31 de diciembre de 2023 había recibido sólo dos (2) querellas, que fueron presentadas en el año 2023 como se explica a continuación. A continuación, se ofrece la información de estas solicitada y su estatus actual en la OCS:

**1. Investigación Núm. 1-26118-2023**

- a. Nombre del Solicitante: Condominio Estancias de Aragón
- b. Monto de la Reclamación: \$2,889,900.00
- c. Asegurador: United Surety and Indemnity Company (USIC)
- d, e, y f. Detalles de la reclamación, acciones tomadas por la OCS con la querella y estatus actual de la reclamación:

La reclamación objeto de la investigación I-26118-2023, está relacionada a los daños por terremotos de enero de 2020 al Condominio Estancias de Aragón (Condominio). USIC recibió la reclamación el 9 de enero de 2020 y comenzó su proceso de inspección de facilidades (inicialmente sólo se reclamó daños a 1 de 6 edificios, pero luego se incluyó daños a todos los edificios). En febrero de 2020, el Condominio contrató al ajustador público *Caribbean Adjusters International, LLC*, quién realizó inspecciones conjuntas con USIC. Las inspecciones culminaron el 25 de junio de 2020. El 28 de julio de 2020, USIC denegó la reclamación por daños bajo deducible. El 17 de septiembre de 2020, *Caribbean Adjusters* pidió reconsideración, pero USIC sostuvo su posición el 21 de septiembre de 2020.

Posterior a esto, el Condominio culminó su relación con su ajustador público *Caribbean Adjusters* y en octubre de 2022, contrató los servicios de *Claims Management Group, LLC* para que fuera su ajustador público para la reclamación, lo que le notificó a USIC el 24 de enero de 2023. Fue el 20 de marzo de 2023 que se presentó la solicitud de

investigación a la OCS que se encuentra activamente trabajando.<sup>3</sup> Desde el cambio de ajustador público por parte del condominio, USIC y *Claims Management* han realizado reuniones para discutir detalles de la reclamación, lo que ha redundado en acuerdos sobre cómo atender la reclamación y ofertas de pago por parte de USIC al Condominio. Sobre los acuerdos, USIC y *Claims Management* acordaron atender la reclamación en 2 partidas, separando lo que son daños estructurales de lo que son daños a interior de apartamentos, pintura y exteriores.

En la conversación sostenida por la OCS con el Sr. Félix Alfaro, Director de reclamaciones de USIC, como parte de nuestra investigación, se nos informó que hacía aproximadamente un (1) mes, se había realizado una reunión para aclarar detalles de la última oferta de pago realizada. Indicó que, poco después de la reunión, *Claims Management* sometió estimados adicionales sobre la partida de interior de apartamentos, pintura y exteriores, que ya fue evaluada por los peritos de USIC. De la evaluación, los peritos aceptaron varios de los datos presentados por *Claims Management* por lo que están coordinando reunión para realizar una nueva oferta de esta partida. En la partida de daños estructurales, *Claims Management* sometió 2 cotizaciones que USIC remitió a sus peritos para evaluación. Una de las cotizaciones solo presentó una cantidad global no desglosada, por lo que se hizo difícil al asegurador contrastarlo con su estimado y ver las diferencias. La segunda cotización, indicó el asegurador que estaba desglosada y los peritos de éste se encuentran evaluando la misma para rendir el informe correspondiente.

De los registros de la investigación surge que el 18 de enero de 2024, hubo una reunión con el ajustador público del Condominio, donde el asegurador le hizo una oferta de pago de \$1,214,240.26, luego de aplicado deducible. La oferta incluyó las 2 partidas en las que se dividió la reclamación para efectos de trabajo, a saber, daños estructurales y pintura y exteriores. En dicha reunión, el Condominio adelantó al asegurador que estaría pidiendo que se revisara la oferta razón por la que el 24 de enero de 2024 sometió carta a USIC pidiendo la reconsideración de la oferta y exponiendo sus razones. Como parte del seguimiento brindado al asunto por la División de Investigaciones de la OCS, USIC refirió a su perito lo sometido por el ajustador público del Condominio para evaluación. Una vez reciban el informe, corresponde entonces al asegurador determinar si aumentan su oferta o la mantienen, citar a reunión al ajustador público del Condominio y hacerle la oferta final, a lo que estaremos vigilantes.

Al presente, como se advierte, la OCS está al tanto de los pormenores y acontecimientos en relación con el desarrollo de esta reclamación de condominio:

- 20 de marzo de 2023 – Se recibió solicitud de investigación del Condominio Estancias de Aragón (Condominio)

---

<sup>3</sup> Cabe destacar que la OCS ha estado monitoreando esta reclamación desde el año 2020. Vale señalar que en septiembre de 2020 se determinó cerrar la investigación de esta reclamación sin que se le imputara a USIC violaciones al Código de Seguros, dado que, en aquel momento, a base del expediente, existía evidencia de las diligencias de USIC y existía además justa causa para la demora en resolver la reclamación tomándose en especial consideración el hecho de que el proceso de ajuste de la reclamación se afectó por el cierre de operaciones decretado por la pandemia del COVID19.

- 27 de marzo de 2023 - Se notificó la investigación mediante requerimiento de información a USIC
- 24 de abril de 2023 – Se recibe contestación de USIC
- 29 de junio de 2023 – Se solicitó información adicional a USIC sobre estado actual de reclamación
- 11 de julio de 2023 – Se recibió contestación de USIC al segundo requerimiento de información.
- 25 de agosto de 2023 – Se solicitó información adicional USIC sobre estado actual de reclamación
- 5 de septiembre de 2023 – Se recibió contestación de USIC a tercer requerimiento de información.
- 19 de diciembre de 2023 – Conversación telefónica con el Sr. Alfaro, estado actual de la reclamación. Se nos informó que se había hecho una oferta de pago de las partidas de daños estructurales y pintura y exteriores. El ajustador público sometió estimados adicionales de la pintura de interior de apartamento.
- 18 de enero de 2024 - reunión del asegurador con el ajustador público del Condominio, donde el asegurador le hizo una oferta de pago de \$1,214,240.26, luego de aplicado deducible. La oferta incluyó las 2 partidas en las que se dividió la reclamación para efectos de trabajo, a saber, daños estructurales y pintura y exteriores. En la reunión el Condominio adelantó que estaría pidiendo que se revisara la oferta.
- 24 de enero de 2024 – El ajustador público del Condominio sometió una carta al asegurador pidiendo la reconsideración de la oferta exponiendo sus razones para ello. USIC refirió a su perito lo sometido por el ajustador público del Condominio para evaluación.

## 2. Investigación Núm. I-26118-2023

- a. Nombre del Solicitante: Junta de Directores del Condominio Santa María
- b. Monto de la Reclamación: \$1,300,000.00
- c. Asegurador: Multinational Insurance Company (MIC)
- d, e, y f. Detalles de la reclamación, acciones tomadas por la OCS con la querrela y estatus actual de la reclamación:

La Junta de Condómines de Santa María (la Junta), presentó la reclamación a MIC por los daños sufridos a consecuencia de los eventos sísmicos de 2020. De la investigación presentada por la Junta a la OCS el 13 de noviembre de 2023 y que está en curso, surge que hay controversias entre las partes en torno a la valoración de la pérdida reclamada y surge que ha habido intercambios de ofertas entre éstas sin éxito antes de acudir a nuestra Oficina. Actualmente las partes siguen sus conversaciones y el asegurador ha ofrecido someterse el proceso de *appraisal*. Tan reciente como el 29 de enero de 2023, MIC presentó a la OCS su solicitud para someterse al proceso de valoración (*Appraisal*), *Request For Appraisal Proceedings*, al amparo de la Ley 242-2018 y la Regla 106 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico. La OCS se encuentra monitoreando de cerca y al tanto de los pormenores y desarrollos de esta reclamación:

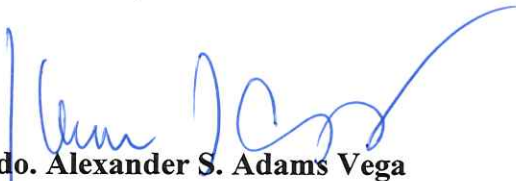
- 13 de noviembre de 2023 – Se recibió solicitud de investigación de la Junta del Condominio Santa María
- 14 de noviembre de 2023 – Se notificó la investigación mediante requerimiento de información a Multinational Insurance Company (MIC)
- 29 de noviembre de 2023 – Se recibió contestación de MIC
- 20 de diciembre de 2023 – el CPA. Alcides López, vocal de la junta de condóminos, sometió un informe con las fotos preparado por la Oficina de Manejo de Emergencia del Municipio de Ponce del 30 de noviembre de 2023.
- 29 de enero de 2024 – MIC presentó a la OCS una solicitud para acogerse al proceso de valoración de reclamaciones (Appraisal), al amparo de la Ley 242-208 y la Regla 106 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico.

Debemos enfatizar que la OCS ha seguido de cerca y está al tanto de las gestiones realizadas por las partes en ambas investigaciones, las cuales se encuentran pendientes de lograr una resolución y de determinación final por nuestra agencia en cuanto a la existencia, de posibles violaciones al Código de Seguros.

Consideramos como prioridad los esfuerzos de la OCS que hemos detallado con el fin de encaminar las investigaciones y cumplir con nuestra tarea fundamental de buscar soluciones y defender los derechos de todos los consumidores y asegurados, en especial, aquellos afectados por los terremotos de enero del 2020. Continuaremos vigilantes del desempeño de los aseguradores hasta cerciorarnos que se haya atendido la totalidad de las reclamaciones que le fueron presentadas a causa de los eventos sísmicos de 2020 en Puerto Rico.

Quedamos a la disposición de usted y de los miembros de esta Honorable Comisión para asistirles en cuanto a éste o cualquier otro asunto específico que tenga a bien encomendarnos.

Cordialmente,



**Lcdo. Alexander S. Adams Vega**  
Comisionado de Seguros de Puerto Rico

C. Sr. Yamil Rivera Vélez, Secretario del Senado de Puerto Rico