



## DAÑOS PROBABLEMENTE CAUSADOS POR LOS VECINOS: CÓMO PROCEDER

Esta página contiene un proceso recomendado para gestionar problemas relacionados con daños o disturbios entre vecinos. El objetivo es orientar a los propietarios para asegurar una rápida resolución del problema.

### Categoría de problema que se describe a continuación:

Problemas que causan daños o perturbaciones en un apartamento, donde la causa raíz con alguna probabilidad proviene de un apartamento vecino.

### Ejemplos:

Fugas de agua, fugas de aguas residuales, cortes de electricidad, cortes de gas, grietas en las estructuras de hormigón, etc.

### El principio de solución de problemas en tales casos

Al buscar una solución rápida a tales problemas, es imperativo que la comunicación comience entre los propietarios o representantes autorizados de los apartamentos vecinos y permanezca entre ellos y sus respectivas compañías de seguros hasta que se acuerde y ejecute la resolución.

**Pueden darse excepciones** cuando la evidencia indique claramente que la causa raíz del problema reside en la infraestructura del complejo. Véase el punto e) a continuación para obtener más detalles y saber cómo proceder en tales casos.

### Cómo proceder:

- a) Contactar al propietario o a un representante autorizado del apartamento vecino y solicitar que intervenga su respectiva compañía de seguros.
- b) Contacte con su propia compañía de seguros y explíquele la situación.

c) Una vez que las compañías de seguros y sus respectivos técnicos certificados hayan participado, asegúrese de obtener los informes de inspección con conclusiones claras por escrito, incluyendo imágenes que respalden las conclusiones. Los informes también deben incluir explicaciones sobre cómo solucionar el problema en ambos extremos y cuándo se puede hacer.

d) En los casos en que los informes de inspección concluyan que la causa raíz del problema experimentado en su apartamento proviene del apartamento vecino, manténgase en contacto con el propietario o el representante autorizado del apartamento vecino para asegurarse de que

- i) se soluciona la causa raíz del problema
- ii) se repara cualquier daño en su apartamento
- iii) el costo lo asume el apartamento vecino o su compañía de seguros
- iv) obtiene el apoyo de su propia compañía de seguros para resolver el problema como se indica anteriormente.

e) En caso de que exista evidencia escrita clara, con fotografías, de las compañías de seguros que concluyan que la causa raíz del problema reside en el complejo (como tuberías de desagüe o depósitos comunes, tuberías de agua comunes, cables eléctricos o fusibles comunes, etc.), se deberá contactar al Comité y obtener una copia de dichos informes de inspección. El proceso posterior desde el complejo será el siguiente:

- i) Participación de la compañía de seguros La Colina y los respectivos artesanos certificados
- ii) Causas raíz reparadas según sea necesario
- iii) Costo asumido por La Colina o nuestra compañía de seguros, dependiendo de nuestras condiciones de seguro y la naturaleza del problema, o una combinación de los mismos
- iv) Reparaciones realizadas en su apartamento según sea necesario, con cobertura de costos de la compañía de seguros La Colina o los fondos del complejo, o una combinación de los mismos

#### **Cómo lidiar con posibles problemas de comunicación y falta de progreso:**

Al perseguir este tipo de problema en busca de una solución acordada y un progreso práctico en la realización de las reparaciones, es posible que experimente que el progreso se detiene y no sucede nada durante bastante tiempo:

i) Puede haber una declaración oral de la compañía de seguros del apartamento vecino, diciendo que el problema posiblemente sea un asunto causado por la infraestructura del complejo.

En tales casos, se requiere una **declaración escrita clara, respaldada con fotografías**, por técnicos certificados de la compañía de seguros, que explique por qué su evidencia demuestra que la causa raíz del problema reside en la infraestructura del complejo. Sin dicha declaración, el complejo no podrá proceder con la compañía de seguros de La Colina y continuar según el escenario e) mencionado anteriormente.

ii) Es posible que experimente problemas a la hora de ponerse en contacto con el propietario del respectivo apartamento vecino.

En tales casos, se recomienda solicitar al Administrador que se ponga en contacto con el propietario, para que pueda continuar el proceso de solución del problema.

---

Atentamente,  
Comité La Colina

---

---