



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Seguros

11 de enero 2019

CARTA NORMATIVA NÚM. CN-2019-245-D

A TODOS LOS ASEGURADORES QUE SUSCRIBEN SEGUROS DE PROPIEDAD Y CONTINGENCIA EN PUERTO RICO, SUS AGENTES GENERALES, REPRESENTANTES AUTORIZADOS, PRODUCTORES, AJUSTADORES Y PÚBLICO EN GENERAL

PROCESO EXPEDITO DE MEDIACIÓN PARA DILUCIDAR CONTROVERSIAS SOBRE LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS A LOS HURACANES IRMA Y MARÍA

Estimados señores y señoras:

Nuestro ordenamiento jurídico provee métodos alternos de resolución de disputas para las reclamaciones en el área de seguros. Además, el Tribunal Supremo de Puerto Rico promueve como política pública de la Rama Judicial el uso de métodos alternos de resolución de conflictos como mecanismos alternos al sistema judicial tradicional para resolver las controversias de una manera más eficiente, rápida y económica.

Cónsono con lo anterior, el Artículo 2.030(16) del Código de Seguros, 26 L.P.R.A. § 235(16), establece que el Comisionado de Seguros podrá referir a las partes que tengan una controversia ante su consideración a someterse a un procedimiento alternativo para la resolución de reclamaciones. De conformidad con dicho articulado, el Comisionado creó el proceso de mediación regido bajo la Regla 79 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, Reglamento Núm. 6890, *Reglamento del Programa de Mediación de Conflictos* (en adelante, el “Reglamento de Mediación”).

En respuesta al alto número de querrelas relacionadas a los daños causados por el paso de los huracanes Irma y María por Puerto Rico, la Oficina del Comisionado de Seguros (“OCS”) por la presente Carta Normativa implementa un proceso de mediación expedito para la resolución de las mismas. El propósito es que se puedan llevar a cabo los procesos de mediación sobre controversias surgidas en relación a reclamaciones procedentes por los huracanes Irma y María en un período de tiempo más corto que el proceso ordinario de mediación y de una manera justa y razonable a las partes. Esta Carta Normativa complementaría, sin sustituir o suplantarse, las disposiciones del Reglamento de Mediación.

A continuación, se establecen las guías que regirán estos procesos expeditos de mediación.

I. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN



A. NATURALEZA DE LA MEDIACIÓN

El procedimiento de mediación establecido mediante esta Carta Normativa se regirá por lo dispuesto en la misma. Además, serán de aplicación las disposiciones del Reglamento de Mediación en todo aquello que no resulte incompatible con lo aquí establecido. Al igual que la mediación contemplada en el Reglamento de Mediación, este método es informal, voluntario y no vinculante. El mismo incluye un descubrimiento de prueba que concluirá con un informe de mediación.

La mediación no limita el derecho de un asegurado o reclamante (en adelante, “reclamante”) de recurrir a los tribunales. Tampoco impedirá que el reclamante solicite un procedimiento de investigación o adjudicativo ante la OCS.

B. REQUISITOS PARA LA MEDIACIÓN

Para que una reclamación sea referida a un proceso de mediación, deberán estar presentes las siguientes condiciones:

1. Que exista una controversia entre el reclamante y el asegurador sobre la cubierta de una póliza o la cuantía reclamada;
2. No se podrá haber iniciado un procedimiento ante el Tribunal de Primera Instancia sobre la reclamación. De haberse iniciado un procedimiento judicial, será necesario que el Tribunal, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de alguna de las partes, autorice referir el caso al proceso de mediación; y
3. De haber una reclamación presentada ante la OCS y ambas partes acuerdan someterse al procedimiento de mediación, el Comisionado o la División de Investigaciones de la OCS podrá evaluar el estado procesal de la reclamación y, de entenderlo apropiado, autorizar que se refiera la reclamación a la mediación. En este caso, las partes deberán enmendar la solicitud de reclamación y la contestación para, en su lugar, hacer una notificación de disputa en cumplimiento con los requisitos establecidos mediante esta Carta Normativa.

C. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El reclamante deberá presentar una notificación de disputa (“Notificación de Disputa”) ante la OCS que deberá incluir lo siguiente:

1. Una declaración detallada sobre la controversia que incluya todos los hechos relevantes;
2. Identificación de cualquier disposición de ley que entienda haya sido violada por el asegurador, incluyendo disposiciones del Código de Seguros, reglamentos, Cartas Normativas o Circulares y/o jurisprudencia;
3. Identificación del nombre del asegurador y el número de la póliza que forma parte de la controversia; y

4. Un desglose del cálculo estimado de los daños sufridos por el reclamante, incluyendo todos los montos solicitados a partidas o cubiertas en virtud de la póliza y costos asociados a la reclamación.

El asegurador deberá presentar la contestación a la Notificación de Disputa del reclamante (“Contestación a la Notificación de Disputa”) dentro de diez (10) días contados a partir de la fecha de dicha notificación. La Contestación a la Notificación de Disputa deberá contener lo siguiente:

1. Una respuesta detallada en la que se identifiquen los hechos con los cuales el asegurador está de acuerdo y los que no acepta, así como incluir cualquier suceso adicional relevante a la reclamación en controversia;
2. Una declaración que confirme si en efecto es el asegurador que emitió la póliza objeto de la reclamación e identificar el número de la póliza emitida;
3. Una declaración de las cuantías que hayan sido pagadas al reclamante en virtud de la reclamación, incluyendo una declaración detallada de la cubierta bajo la póliza que se hicieron los pagos;
4. Si el asegurador tiene alguna disputa sobre la cubierta bajo la póliza, deberá incluir una declaración en la que identifique las cláusulas o disposiciones de la póliza y/o informes de expertos en los cuales el asegurador sustenta su posición;
5. Una explicación detallada sobre el cálculo usado para el ajuste de los daños presentados por el reclamante; y
6. Una declaración de los límites y deducibles incluidos en la póliza y aplicables a la reclamación.

Dentro del término de quince (15) días contados a partir de la fecha de la presentación de la Contestación a la Notificación de Disputa, cualquier parte o las partes conjuntamente podrán presentar una solicitud de orden de mediación (la “Solicitud de Orden de Mediación”). Asimismo, una parte o las partes en conjunto podrán proponer un mediador.

La OCS emitirá una orden de mediación (la “Orden de Mediación”) dentro de quince (15) días a partir de la fecha de presentación de la Solicitud de la Orden de Mediación, la Orden de Mediación contendrá lo siguiente:

1. El nombre del mediador designado:
 - a. Si las Partes acordaron un mediador en particular, la OCS nombrará al mediador elegido por las partes; o
 - b. Si las partes no llegan a un acuerdo sobre el mediador a ser designado, la OCS designará uno de su lista de mediadores o de la lista del Negociado de Métodos Alternos de Resolución de la Rama Judicial o del Tribunal Federal del Distrito de Puerto Rico.
 - c. La OCS identificará una fecha límite para completar la mediación. La fecha límite será dentro de noventa (90) días de la fecha de la Orden de Mediación, en ausencia de justa causa para extender dicho término.

- d. Los costos de los honorarios de mediadores externos, no empleados de la OCS, durante el proceso de mediación serán asumidos en partes iguales por el reclamante y asegurador.

D. DESIGNACIÓN DEL MEDIADOR

1. Los mediadores a ser utilizados deberán estar debidamente cualificados por el Negociado de Métodos Alternos de la Rama Judicial de Puerto Rico (el “Negociado”), por el Tribunal Federal del Distrito de Puerto Rico, o por la “American Arbitration Association” (AAA), JAMS, ARIA. U.S. u otra organización similar de resolución de disputas.
2. Las partes podrán seleccionar por mutuo acuerdo al mediador del Registro del Negociado de Métodos Alternos de Resolución de la Rama Judicial o del Tribunal Federal del Distrito de Puerto Rico. Las partes también podrán designar a un mediador autorizado por cualquiera de las entidades mencionadas en el anterior inciso.
3. De las partes no llegar a un acuerdo en la selección del mediador, dentro del término de quince (15) días de haberse emitido la Orden de Mediación, el Comisionado en el uso de su discreción, podrá designar a un empleado de la OCS con certificación de mediador, o de no haberlo disponible, a un mediador externo.
4. Ninguna persona podrá actuar de mediador en una controversia en que el interés personal o económico de éste o de persona relacionadas con éste por virtud de parentesco, esté o pueda estar en pugna con el interés de las partes en el proceso de mediación. Será deber del mediador inhibirse de participar de un proceso en que exista un factor de conflicto de interés que afecte su imparcialidad.

E. INSPECCIÓN DE LA PROPIEDAD AFECTADA

El asegurador podrá realizar una inspección o re-inspección de la propiedad sujeta a la reclamación al presentar un aviso de inspección (“Aviso de Inspección”), dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la Orden de Mediación. La inspección deberá llevarse a cabo dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha del Aviso de Inspección. La inspección de la propiedad(es) deberá completarse dentro de diez (10) días a partir de la fecha de inicio de la misma.

El Aviso de Inspección deberá indicar:

1. El alcance de la inspección;
2. Si se llevarán a cabo pruebas de ingeniería o periciales, y si es así, un protocolo completo para tales pruebas;
3. Personas que asistirán en nombre del asegurador y/o sus afiliadas;
4. Fecha y hora propuesta para la inspección.

El reclamante o sus representantes autorizados podrán estar presentes durante la inspección. En caso de que el inspector haga un informe, copia del informe deberá ser notificada al reclamante dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la inspección de la propiedad.

F. DESCUBRIMIENTO DE PRUEBA

El descubrimiento de prueba deberá ser completado dentro de los cuarenta y cinco (45) días de la fecha en la cual la OCS emitió la Orden de Mediación.

El reclamante deberá producir evidencia pertinente a la reclamación, incluyendo y sin limitarse, a los siguientes documentos:

1. Recibos y facturas de las reparaciones;
2. Propuestas o estimados del contratista;
3. Estimado de las reparaciones de la propiedad;
4. Documentos financieros usados para realizar cualquier cálculo de interrupción de negocio o de pérdida de ingresos;
5. Informes sobre interrupción del negocio o de pérdida de ingresos;
6. Fotografías;
7. Informes de ingeniería o peritos;
8. Evidencia de gastos incurridos para mitigar daños por agua y/o inundación, si aplicara;
9. Cualquier informe de valoración o tasación de los daños a la propiedad realizado después de la pérdida;
10. Correspondencia y/o comunicaciones con el asegurador; y

El asegurador deberá producir evidencia pertinente a la reclamación, incluyendo y sin limitarse, a los siguientes documentos:

1. Copia certificada del expediente completo de la reclamación;
2. Si se utilizó ajustador independiente, el informe completo de dicho ajustador;
3. Informes de ingeniería o peritos;
4. Estimados del ajustador o contratista;
5. La declaración de pagos realizados, si alguno;
6. Una copia de la póliza de seguro;
7. Informe preparado o encomendado por el asegurador que acredite el estado de la propiedad antes del evento;
8. Registro de pagos y
9. Oferta de pagos efectuadas.

G. REUNIÓN DE MEDIACIÓN

Las partes o un representante con autoridad para llegar a un acuerdo final, deberá estar presente en la reunión de mediación. La determinación de quién se considerará representante autorizado de una parte dependerá de lo siguiente:

1. En el caso de individuos, significa la propia parte. Si la propiedad está sujeta a comunidad de bienes, bastará que uno de los copropietarios esté presente siempre y cuando tenga la autoridad para llegar a un acuerdo final sobre la reclamación.
2. En relación al reclamante de una póliza de negocios, significa un empleado, funcionario o director con autoridad provista por resolución corporativa para llegar a un acuerdo final y vincular al reclamante sin necesidad de aprobaciones adicionales.
3. En el caso del asegurador, significa un empleado, funcionario o director con autoridad delegada para llegar a un acuerdo final y vincular al asegurador sin el requisito de aprobaciones adicionales.
4. Si las partes están representadas por abogado, el abogado puede asistir a la mediación.

El mediador tendrá discreción para estructurar el proceso de mediación según entienda pertinente. Toda mediación deberá incluir el descubrimiento de prueba antes mencionado entre las partes. Cualquier informe de expertos periciales, designados como confidenciales, solamente podrán usarse durante la mediación y no podrán utilizarse en otros procedimientos. No obstante, la parte que prepare un informe pericial para propósitos del proceso de mediación podrá consentir a que el mismo no se trate como confidencial y pueda ser utilizado dicho informe en otros procedimientos relacionados a la reclamación.

H. INFORME DE MEDIACIÓN

El mediador deberá presentar el Informe de Mediación dentro de los quince (15) días de la fecha en que se realizó la mediación y podrá requerir que una o más partes preparen un borrador del mismo, para su revisión y posible adopción. En caso de que la disputa se resuelva en la mediación, el Informe del Mediador solamente deberá informar a la OCS que la disputa se ha resuelto.

El Informe de Mediación incluirá los documentos intercambiados entre las partes, el asesoramiento del mediador y el informe de inspección de la propiedad de haberse preparado.

En caso de que la disputa no se resuelva en la mediación, el Informe de Mediación podrá contener hallazgos de hechos, recomendar una forma de resolución y los fundamentos para la recomendación.

Si la mediación no se completó dentro del plazo establecido en la Orden de Mediación, el mediador deberá proporcionar una explicación sobre las razones para la demora y una recomendación a la OCS sobre si se debe imponer una multa contra la(s) parte(s) responsable(s) de la demora.

Dentro de los diez (10) días a partir de la fecha de la presentación del Informe de Mediación sobre un acuerdo total de la reclamación, las partes deberán cumplir con lo

acordado y, presentar evidencia ante la OCS para que ésta ordene la desestimación de la disputa.

De las partes no haber llegado a un acuerdo al finalizar el término de duración establecido para el proceso de mediación, las controversias o disputas sobre la reclamación pendientes de resolver serán dilucidadas mediante los procesos adjudicativos establecidos por la OCS.

I. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVILEGIOS

Las disposiciones sobre confidencialidad y privilegios del Reglamento de Mediación que no sean incompatibles con lo aquí dispuesto serán aplicables al procedimiento de mediación establecido mediante esta Carta Normativa.

II. ALCANCE Y VIGENCIA

Este proceso de mediación es voluntario para las partes, la presente Carta Normativa no pretende ni deberá interpretarse como una renuncia de derechos o defensas de las partes a acudir a los tribunales o que la controversia sea dilucidada mediante los procesos adjudicativos establecidos por la OCS. Las disposiciones de esta Carta Normativa comenzarán a regir inmediatamente luego de la fecha de la misma.

Cordialmente,



Javier Rivera Ríos, LUTCF
Comisionado de Seguros