Piura, 04 de agosto del 2023

Señora:
**SANDOVAL MORAN PERLA DEL ROCIO**
Urb. Monteverde II Etapa 22 Mz. AA Lote 16
Castilla - Piura
Presente. -

**Asunto:** Respuesta a reclamo de fecha 13.04.2023

De nuestra consideración:

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de Constructora Galilea S.A.C (en adelante, Galilea) y dar respuesta a los reclamos presentados en relación con su vivienda, de acuerdo con los siguientes términos:

Con fecha 13 de abril del 2023 presentó un reclamo consistente en que su vivienda estaría presentando: (i) Fisura en el muro lateral, (ii) Fisura en la losa aligerada del segundo nivel, (iii) Presencia de humedad en la habitación del segundo nivel, y (iv) Filtración de agua pluvial por las ventanas y desprendimiento de pintura en vanos, (v) Puerta de la cocina presenta dificultad al cerrar, (vii) Empozamiento de aguas pluviales en la parte externa de la vivienda, (viii) La caja de registro del patio trasero colapsa con las precipitaciones pluviales, y (ix) La ventana del segundo piso se encuentra rota. En tal sentido, con fecha 18 de abril del 2023, nuestro personal acudió a su vivienda a fin de realizar las inspecciones respectivas.

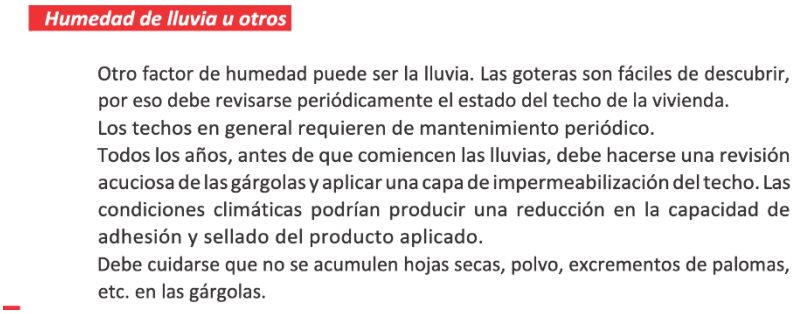
Como fluye del Informe Técnico de fecha 11 de julio del 2023, debidamente suscrito por Luisin Higginson, respecto a los asuntos reportados se concluye lo siguiente:

- Respecto a las tres primeras observaciones: fisura en el muro lateral, fisura en la losa aligerada del segundo nivel, y presencia de humedad en la habitación del segundo nivel, nuestro personal observó que las fisuras en la superficie de la losa aligerada y muros de la vivienda se deben a factores como el asentamiento propio de la vivienda, contracción de concreto, la temperatura, entre otros, no representando una afectación o defecto estructural. Asimismo, advirtió que usted no habría dado mantenimiento a la impermeabilización de la losa generando la humedad reportada

  Al respecto, el manual en el Manual del Uso y Mantenimiento de la Vivienda (en adelante, el Manual de Uso) se dispuso lo siguiente:

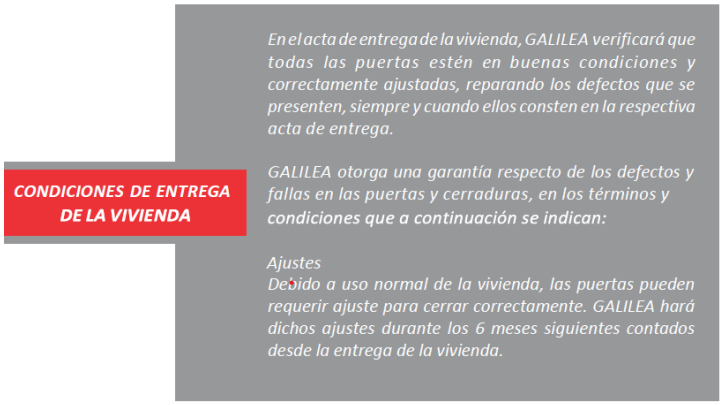
  **F FISURAS**

  En la superficie de los techos, muros y columnas tarrajeados, es muy habitual que se presenten fisuras que son causadas por la contracción del mortero durante el fraguado (proceso de endurecimiento) por la pérdida de agua. Estas fisuras no significan riesgo estructural para la vivienda y no disminuyen su resistencia frente a los esfuerzos estáticos o sísmicos. Su reparación debe ser asumida como parte del mantenimiento de la vivienda dada su condición de inevitable (Manual de Uso y Mantenimiento de la vivienda, Cámara Peruana de la Construcción).




Ahora bien, es preciso indicar que, el bien inmueble fue puesto a su disposición el día 11 de diciembre del 2021, esto es, ha transcurrido más de seis (06) meses desde la entrega del bien inmueble. Siendo así, en el Manual de Uso, acerca de la garantía que se brinda para fisuras e impermeabilización de techos, se hace alusión a que estas serán brindadas solo dentro de los primeros seis y doce meses luego de entregado el bien inmueble, respectivamente. En ese sentido, tomando en cuenta lo antes expuesto, los asuntos materia del reclamo han sido reportados fuera del plazo de la garantía aplicable, por tanto, le informamos que los reclamos señalados líneas arriba no resultan procedente atención post.venta. No obstante, se ha brindado atención comercial, resanando las fisuras de la superficie externa de la losa aligerada y se aplicó impermeabilizando en la zona afectada, conforme consta en la Hoja de Cargo de levantamiento de Observaciones Post Venta, la misma que se encuentra firmada por usted.

- Con relación a que la puerta de la cocina presenta dificultad para cerrar, nuestro personal indicó que ello se debería a que en el periodo de precipitaciones pluviales la madera habría tenido contacto directo con el agua de lluvia. Al respecto debemos informarle que, de acuerdo con el Manual de Uso se especifica que Galilea realizará ajustes a las puertas dentro de los 6 meses de entregado el bien inmueble. En tal sentido, al haber transcurrido más tiempo del mencionado desde la entrega de su vivienda, lo reportado por usted, no es susceptible de ser atendido por Galilea, sino que el mantenimiento de ello se encuentra a cargo del propietario.




- Respecto al empozamiento de agua en la zona exterior de la vivienda, en la visita de inspección se verificó que ello sería a causa del asentamiento producto del paso de vehículos pesados durante épocas de lluvias, lo cual afecta la capacidad portante de la carpeta de pavimiento Además, sobre el colapso de la caja de registro del patio trasero, nuestro personal constató que debido a las constantes lluvias la línea matriz más los buzones se sobresaturaron provocando el colapso reportado, no obstante se descartó atoro en la línea matriz, así como en la entrada y salida de la misma. En tal sentido, estos asuntos reportados, son hechos ajenos a la esfera de control de Galilea, por lo que no son susceptibles de recibir servicio de post-venta.

- Con referencia a la filtración de aguas pluviales por ventanas y desprendimiento de pintura en vanos, ello se debe a que producto de las constantes lluvias la humedad afectó la adherencia entre el riel de la ventana y el alfeizar de ventana, causando el desprendimiento de la capa de pintura. Además, respecto a la ventana rota, nuestro personal verificó que el vidrio roto se debería a una mala manipulación o forcejeo.

  Al respecto debemos informarle que, de acuerdo con el Manual de Uso se especifica que Galilea proporcionará servicio de post-venta por las ventanas dentro de los 6 meses de entregado el bien inmueble. En tal sentido, al haber transcurrido más tiempo del mencionado desde la entrega de su vivienda, lo reportado por usted, no es susceptible de ser atendido por Galilea.

Sin otro particular, nos despedimos con la plena seguridad de haberle trasladado información oportuna, suficiente y haber atendido adecuadamente su reclamo.

Sin otro particular.

Atentamente,
PostVenta CONSTRUCTORA GALILEA SAC