

# Preguntas Frecuentes:

## Esfuerzos de Recuperación por la Rotura de la Tubería Principal de Agua en Beard/Rowan



Water & Sewerage  
Department

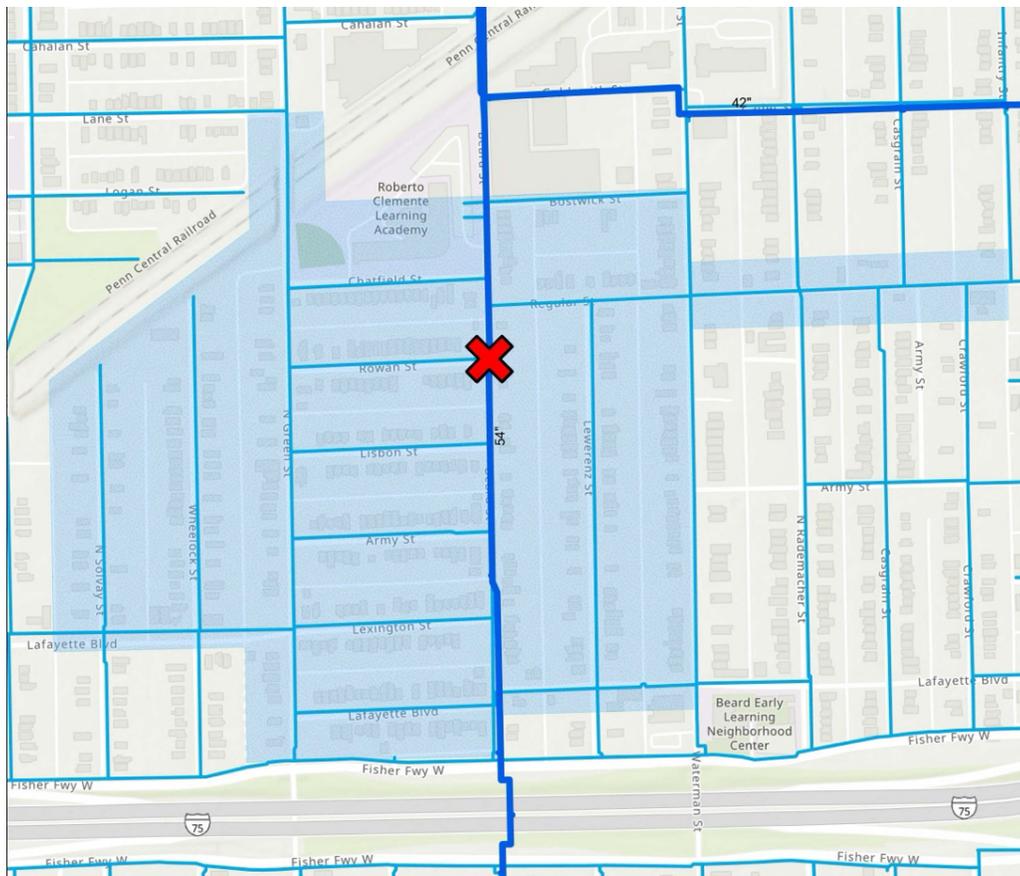
### 1. ¿Qué ocurrió en las primeras horas de la mañana del lunes 17 de Febrero de 2025?

En las primeras horas del 17 de Febrero de 2025, una tubería subterránea de transmisión de agua de 54 pulgadas operada por la Great Lakes Water Authority (GLWA) se rompió, y la vía inmediatamente se hundió en la calle Beard cerca de la calle Rowan, lo que resultó en una grave inundación.

Una tubería de transmisión de agua es una tubería grande y presurizada que transporta agua potable tratada a las comunidades, distribuyéndola a varias tuberías de distribución más pequeñas. Las tuberías de transmisión son operadas y mantenidas por GLWA. La inundación se vio agravada por las bajas temperaturas, lo que rápidamente causó que el agua se congelara y generara cortes de energía y calefacción.

El mismo día, la mayor parte del agua se drenó a través del sistema de alcantarillado de la ciudad y comenzó a retirarse de los sótanos. El alcalde Mike Duggan declaró el estado de emergencia el 18 de Febrero, al día siguiente. Para el viernes 21 de Febrero, GLWA y sus contratistas habían aislado la tubería, removido el tramo roto de 12 pies, realizado inspecciones y colocado un nuevo tramo de tubería. La ciudad activó rápidamente los servicios locales de recuperación.

La zona afectada por la inundación está indicada a continuación en el área sombreada de azul en este mapa:



2. **¿Quién está pagando por los esfuerzos de recuperación?**

Los esfuerzos de recuperación serán financiados por la Ciudad de Detroit y GLWA.

3. **¿Qué servicios se proporcionarán?**

Para abordar el estado de emergencia, la Ciudad de Detroit está proporcionando refugio temporal, comidas, transporte y suministros según sea necesario, utilizando recursos disponibles y socios comunitarios. Varios departamentos de la ciudad han iniciado la limpieza de calles, inspecciones, remoción de escombros, limpieza y desinfección de sótanos, reparaciones/reemplazos de hornos y calentadores de agua, reparaciones de plomería y reparaciones/reemplazos de electrodomésticos dañados. Los socios comunitarios también están distribuyendo artículos donados y alimentos en el Centro de Recreación Patton y en la esquina de las calles Green y Rowan. Además, DWSD inició un proceso de reclamaciones de daños para permitir que los hogares afectados recuperen pérdidas de vehículos y otros bienes personales a causa de la rotura de la tubería.

**Proceso de Recuperación Paso a Paso:**

4. Visitar para una preinspección
5. Eliminar escombros del sótano
6. Limpiar y desinfectar el sótano
7. Reparar o reemplazar hornos y/o calentadores de agua
8. Realizar reparaciones de plomería y/o eléctricas
9. Llevar a las familias para una inspección final
10. Las familias regresan a su hogar desde el hotel o de quedarse con familiares

4. **¿Cuáles son los requisitos para recibir ayuda? ¿Me cobrarán algo?**

El único requisito de elegibilidad es que viva en la zona afectada por la inundación y que los daños/pérdidas hayan sido causados por la rotura de la tubería. No hay restricciones de ingresos para recibir asistencia. Los residentes y propietarios de viviendas que tengan seguro en sus hogares, pertenencias y vehículos deben presentar reclamaciones ante su compañía de seguros lo antes posible.

5. **¿Cómo se programan los servicios en mi hogar?**

Llame al 313-774-5261 para programar una inspección con el Departamento de Ingeniería de Construcción, Seguridad Ambiental y Edificaciones (BSEED) de la Ciudad de Detroit. El propietario debe firmar una exención al inicio de la inspección. Después de la inspección, se pondrán en contacto con usted para programar una cita para los servicios de limpieza y reparación. Una vez que comience el trabajo en su hogar, la limpieza del sótano puede tardar de 1 a 2 días y las reparaciones pueden tomar entre 1 y 5 días, siempre que haga los arreglos para estar disponible en su propiedad. Se realizará una inspección final después de que se terminen las labores de limpieza y reparaciones. Si hay daños extensos en su hogar, el plazo podría ser más largo.

6. **¿Necesito estar en casa para la limpieza y las reparaciones?**

Sí, el propietario/inquilino o un ocupante adulto debe estar en el hogar durante todas las labores de limpieza y reparación.

7. **¿Qué pasa si no asisto a mi cita?**  
Si no asiste a una cita de limpieza o reparación, por favor llame al 313-774-5261 para reprogramarla o contacte directamente al número de teléfono de DWSD o del contratista que programó la cita con usted. Si no está en casa durante la cita programada, se retrasará la recuperación de su propiedad.
8. **¿Por qué tenemos que firmar una exención?** Se requiere una exención que debe ser revisada y firmada por el propietario para proteger tanto a la Ciudad de Detroit como al propietario/inquilino durante el trabajo. La exención de responsabilidad es para la limpieza y las reparaciones dentro del hogar. Los propietarios y/o inquilinos aún pueden presentar un Aviso de Reclamación. Si el propietario no está local, la exención firmada puede enviarse por correo electrónico o la aprobación puede darse en una línea telefónica grabada con DWSD.
9. **¿Por qué tenemos que llenar un formulario de Aviso de Reclamación?**  
Solo necesita llenar el formulario de Aviso de Reclamación si tiene daños en su hogar o propiedad personal y desea recibir reembolso financiero. Según la ley estatal, el Aviso de Reclamación debe completarse dentro de los 45 días posteriores a la inundación, que es el 3 de Abril de 2025. El formulario de Aviso de Reclamación solicita información básica y puede incluir fotos y otra documentación como recibos. Cuando su reclamación sea revisada, el administrador de reclamaciones, Mackinaw Administrators, LLC (Mackinaw), administrador de reclamaciones de DWSD, se pondrá en contacto con usted para solicitar información adicional. No se requiere un Aviso de Reclamación para recibir los servicios de limpieza y reparación proporcionados por la Ciudad; la reclamación es para el posible reembolso financiero por pérdida de propiedad personal, daños a vehículos y problemas estructurales.
10. **¿Cuál es el proceso y el cronograma de reclamaciones?** Aproximadamente 14 días después de presentar el Aviso de Reclamación, el reclamante (residente que llenó la reclamación) recibirá una confirmación de su reclamación de Mackinaw. Mackinaw procesará la reclamación, lo que incluye revisar documentos relevantes, fotos y posiblemente visitar la propiedad y los vehículos dañados para una inspección adicional. Este proceso puede tardar de 45 a 90 días dependiendo de la rapidez del reclamante. Una vez procesada la reclamación, Mackinaw determinará la cantidad de dinero que se debe pagar al reclamante de acuerdo con la aprobación de la Ciudad. Si el reclamante está de acuerdo con la determinación, deberá firmar una liberación de reclamaciones antes de que se emita el pago. Si el reclamante no está de acuerdo con la determinación de Mackinaw, se discutirán las opciones con DWSD. Puede consultar el estado de su reclamación llamando a Mackinaw al 877-311-3664 o enviando un correo electrónico a [DWSD@mackadmin.com](mailto:DWSD@mackadmin.com).
11. **¿Tengo que presentar un formulario de reclamación con la Great Lakes Water Authority?** No. Solo presente una reclamación de daños con DWSD.

12. **¿Puedo contratar a mi propio inspector o contratista?**  
Se alienta a los residentes afectados a utilizar los contratistas de la Ciudad para la limpieza y reparaciones. Estos contratistas están debidamente licenciados y asegurados, sus precios han sido negociados y la Ciudad les pagará directamente en lugar de que el propietario pague a un contratista. Las inspecciones privadas no son reembolsables. Si contrata a un contratista privado con licencia y asegurado para las reparaciones, debe enviar los recibos junto con la Reclamación de Daños de DWSD y Mackinaw revisará cada caso para determinar si la reparación es reembolsable. No se reembolsarán costos relacionados con reparaciones que superen el costo que DWSD habría pagado por esas reparaciones usando contratistas de la Ciudad, y las reparaciones deben haber sido inspeccionadas por un inspector de la Ciudad o un inspector contratado por la Ciudad para verificar permisos.
13. **¿Qué será cubierto por el reembolso financiero?** Cada reclamación será revisada individualmente y se determinará un acuerdo. Asegúrese de presentar una reclamación a su aseguradora. Mackinaw solicitará copias de las pólizas de seguro. Puede consultar el estado de su reclamación llamando a Mackinaw al 877-311-3664 o enviando un correo electrónico a [DWSD@mackadmin.com](mailto:DWSD@mackadmin.com).
14. **¿Qué pasa si mi coche o camión se dañó?**  
Llene el formulario de Aviso de Reclamación y reúna documentación que demuestre la prueba de propiedad (título y registro), recibos y fotos. Puede enviar esta documentación con su Aviso de Reclamación, o enviarla a Mackinaw cuando se pongan en contacto con usted. Por cada vehículo que tenga daños verificables debido a la inundación, se le reembolsará el deducible integral de su seguro de vehículo. Si usted rechaza o no tiene seguro, Mackinaw inspeccionará su vehículo y ofrecerá el valor de mercado justo para las reparaciones o el valor en efectivo real si su vehículo ha sido declarado pérdida total. Si necesita que su coche sea remolcado a un taller, la Ciudad puede ayudarlo. Llame a la línea de emergencia al 313-774-5261.
15. **Si mi coche o camión fue remolcado debido a la inundación, ¿cómo puedo recuperarlo?** Los residentes cuyos vehículos fueron remolcados pueden encontrar sus vehículos en el Cuartel de la Policía de Detroit 4° (4700 W. Fort Street). Los propietarios deben llegar con las llaves de su vehículo para recuperarlo y mostrar prueba de propiedad. No se le cobrará el remolque ni la retención de su vehículo.
16. **¿La Ciudad reparará cimientos y grietas que puedan haberse dañado por la inundación?** Si una inspección muestra que hay nuevas grietas en el cemento debido a la rotura de la tubería, debe presentar un Aviso de Reclamación e incluir la estimación o costo de reparación. Un inspector visitará su hogar para revisar el daño. También debe presentar una reclamación a DWSD.
17. **¿Cómo asegura la Ciudad que solo aquellos afectados por la rotura de la tubería están recibiendo servicios?**  
Los empleados de la ciudad están utilizando las direcciones de la zona afectada como verificación de elegibilidad (ver mapa en la primera página). El residente debe vivir en la zona afectada para recibir servicios, incluidos los inquilinos y ocupantes propietarios, y los propietarios de viviendas en la zona afectada.

18. **¿Qué debo hacer si un contratista o persona dice que trabaja para la Ciudad de Detroit? ¿Cómo puedo confirmar si es un proveedor verificado?**

A continuación se muestra la lista de contratistas aprobados por la Ciudad de Detroit al 4 de marzo de 2025. Cuando un contratista llegue a su hogar, verifique su identificación de empleado o también puede llamar a la línea de emergencia al 313-774-5261 para verificar qué empresas están autorizadas para proporcionar los servicios de recuperación en nombre de la Ciudad de Detroit. Esta lista también está publicada en línea en [detroitmi.gov/waterdamageclaims](http://detroitmi.gov/waterdamageclaims).

- 360 Fire and Flood
- American Water Resources/Oncourse Home Solutions
- Atlas Service Group
- Constructive Services LLC
- Detroit Furnace
- Flood & Fire
- The Home Depot
- Mackinaw Administrators LLC
- Modernistic
- Premier Group
- Waste Management

19. **¿Por qué la Ciudad de Detroit está proporcionando recursos para esta rotura de tubería y no para otras?**

La Ciudad está proporcionando recursos para esta rotura de tubería de transmisión de agua porque el alcalde Duggan emitió una orden el 17 de Febrero de 2025, declarando un estado de emergencia local bajo las ordenanzas de la Ciudad de Detroit, y porque el Concejo Municipal emitió una resolución en apoyo.

20. **¿Cuál es la causa de la rotura de la tubería y cómo se está reparando?** La determinación de la causa se conocerá en varias semanas después de revisar los datos y realizar una auditoría forense del material de la tubería donde se rompió. Los resultados de estas investigaciones serán informados al público por GLWA. El enfoque actual está en los esfuerzos de recuperación, la reparación de la tubería de transmisión de agua y la restauración de calles y otros servicios públicos. GLWA ha estado proporcionando actualizaciones regulares sobre el estado de la reparación.

21. **¿Cuáles son los siguientes pasos para la infraestructura?**

Tanto DWSD como GLWA tienen programas de mejora de capital a largo plazo que incluyen evaluaciones de condición y reemplazos o reparaciones planificados según esas evaluaciones. Puede ver los planes en [detroitmi.gov/DWSD](http://detroitmi.gov/DWSD) y [glwater.org](http://glwater.org).

22. **¿Afectará esto las tarifas del agua en la Ciudad de Detroit y GLWA?**

Todas las organizaciones involucradas se están asegurando de que la recuperación se realice de la manera más eficiente posible para reducir costos mientras la prioridad sigue siendo ayudar a los residentes a recuperarse. DWSD y GLWA buscarán oportunidades para reducir costos y crear eficiencias en otras áreas de las operaciones sin afectar la entrega de servicios. El objetivo es minimizar el impacto de las tarifas del agua el próximo año debido a los costos financieros de estos esfuerzos de recuperación.