



Las organizaciones FEGRUAL & REAC han elaborado el siguiente borrador con el objetivo de mejorar la producción, la calidad técnica y económica del servicio ayudando a superar la gravísima situación derivada de la crisis sanitaria.

En el presente borrador, únicamente se sugieren unas medidas que permitan animar a sus colaboradores, no decayendo en el desistimiento de la actividad y logren de alguna forma el sostenimiento de su estructura organizativa empresarial. Las medidas que se aprobaran se deberían implementar en todos los colaboradores de su compañía estén o no en las organizaciones FEGRUAL & REAC ya que con las presentes medidas tan sólo se pretende ayudar a todas las empresas de auxilio en carretera a afrontar la profunda crisis económica derivada del COVID-19. Por tanto, se les dará la debida difusión para que todas las medidas sean conocidas y ninguna empresa de auxilio en carretera de ámbito nacional tenga un trato discriminatorio, ni se otorgue ventaja competitiva a ninguna de ellas.

El presente borrador se remite para su consulta a la CNMC.

Madrid a, 29 de abril de 2020.

Las Organizaciones empresariales REAC-FEGRUAL en las reuniones mantenidas, les hemos mostrado nuestra preocupación ante la gravísima situación que están atravesando sus colaboradores.

El escenario actual, consecuencia de la restricción de movilidad, ha provocado la vertiginosa caída de la demanda de prestaciones en más de un 85%, ocasionando que las empresas de auxilio en carretera se encuentren en una situación calamitosa que ya se viene arrastrando en el tiempo provocando una insolvencia económica al asumir el progresivo aumento de los costes integrales en más de un 40%.

Con el único objetivo de evitar el desistimiento de una inmensa mayoría de empresarios y por otro impedir el desfallecimiento de una multitud de empresas, hemos considerado una serie de propuestas que permitan animar a los empresarios y mitigar el impacto económico que supone esta difícil situación, no garantizando la supervivencia empresarial, pero ayudando a muchos a no desvanecer...

Para la consecución del objetivo, son ineludibles dos factores muy importantes, la involucración y el esfuerzo de los clientes en la aprobación y la urgencia de aplicación de las propuestas. Por estos motivos todos sus colaboradores ahora necesitamos más que nunca de su apoyo para evitar quedarnos en el camino.

Se han razonado y argumentado todas y cada una de las medidas orientadas en dos bloques:

- 1. Durante el tiempo que permanezca el estado de alarma y*
- 2. Posteriormente a su cese debido, a que la parada de la actividad representará una importante recesión en todo el estado afectando más significativamente a las comunidades con mayor estacionalidad.*

Entendemos que las propuestas desarrolladas se sugieren de forma razonable permitiendo su viabilidad que evidentemente requieren de un esfuerzo por su parte, pero también hay que reconocer que los colaboradores como último eslabón de la cadena productiva, estamos mostrando participación ejemplar absoluta de forma profesional y personal manteniendo un servicio de 24 horas con incondicionales pérdidas para mantener un servicio residual y con dificultad de obtención de EPI's. suponiéndonos un verdadero sobreesfuerzo para garantizar la seguridad de nuestros trabajadores y, también, de los usuarios del servicio. Además, del riesgo que asumimos como empresarios ante cualquier contagio potencial de nuestros trabajadores o de los usuarios derivado durante el ejercicio de su profesión.

Por los motivos expuestos, ahora sus colaboradores les necesitamos rogándoles que no rompan la cadena dejándonos de lado y realicen el esfuerzo estudiando todas las medidas, aprobando las sugerencias que mitiguen el impacto negativo por el que atravesamos y podamos continuar subsistiendo empresarialmente prestándoles el mejor servicio como hasta ahora.

No puede ser de otra forma, las sugerencias deben de ser de modo bilateral por lo que estamos abiertos a incluir y recibir sus propuestas. Como hemos consensuado con ustedes en las reuniones mantenidas, este sector necesita evolucionar y reinventarse para abordar los cambios que ya el mercado está solicitando y que afectara tanto a ustedes como a nosotros, en estructuras organizativas, conceptos de servicios etc. Cuanto antes, tenemos el reto y la responsabilidad empresarial de abordarlo JUNTOS solo así será posible.

Propuestas durante el estado de Alarma.

Prioridad alta.

1. *Las restricciones de movilidad han generado una recaída de la demanda de las prestaciones paralizando prácticamente toda la actividad, atendiendo una demanda residual que nos obliga a mantener el servicio durante las 24 horas. El mantenimiento de este servicio permanente sin prestaciones que atender es completamente inviable económicamente lo que ha supuesto unas pérdidas económicas importantes a los colaboradores.*

Los protocolos de aplicación en desinfección de los equipos, formaciones del personal y los costos de adquisición y reposición de los EPÍs y complementos químicos de desinfección relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores y usuarios, han supuesto un incremento adicional en los costes de los proveedores de auxilio en carretera.

Con la finalidad de poder garantizar el mantenimiento de nuestros servicios sugerimos que las prestaciones realizadas en jornada laboral sean consideradas como “festivo/nocturno” con carácter retroactivo desde el 14 de marzo, fecha en el que se estableció el Estado de Alarma y confinamiento de la población, hasta su cese.

2. *Eliminación de las penalizaciones y/o no conformidades sobre los tiempos de llegada.*

Propuestas posteriores al Estado de Alarma.

Prioridad media.

1. IPC

La difícil situación económica de los proveedores de auxilio en carretera deriva, en gran medida, de la desaplicación anual del IPC de la actividad de transporte en los últimos años y de la inflación galopante de costes. Todo ello ha supuesto una gran pérdida de poder adquisitivo, convirtiéndose en una deficiente solvencia económica de las empresas que deben mantener un servicio 24/7 sustentado, en estos momentos, como un castillo de naipes.

Para adecuar esta desviación proponemos la negociación de rescatar el IPC de los últimos años transcurridos, simplificando su prorrateo de forma que no dificulte ni sea un obstáculo en sus contratos ni en las licitaciones que mantengan abiertas.

2. Reparación In situ.

2.1 Sugerimos la creación de un nuevo modelo productivo desarrollando una cultura que favorezca la innovación y el perfeccionamiento, mejorando sus resultados a través del ahorro de costes. Este nuevo modelo, intenta crear valor para todas las partes descartando la suma cero, se apoya en un modelo productivo basado en la incentivación, que establezca un sistema de cooperación que va mucho más allá de una actitud ante circunstancias específicas.

2.2 Proponemos también, que de las prestaciones solicitadas de largo recorrido o de otra índole que supongan unos gastos extraordinarios para la Compañía de Asistencia y que por la gran implicación del colaborador, realizando una Reparación In Situ, se resuelva la incidencia, evitando los kilómetros del traslado, taxis, hoteles... y produciendo, por tanto, un ahorro importante al cliente, sugerimos se tenga en cuenta el ahorro de costes.

3. **Entrada a las ciudades.**

Es conocido por todos, la complicación existente del tráfico para acceder a las grandes ciudades como Madrid y Barcelona. A partir de las 18.00 horas, se producen grandes atascos en la circulación vial. Esto crea un serio problema en la operativa de la empresa, además de los sobre costes que tiene las empresas al tener que indemnizar sobre las horas extraordinarias a los operadores por finalizar fuera de su horario laboral, creando una pérdida económica importante en la propia prestación. Por este motivo le sugerimos la posibilidad de que pueda evitarse, a partir de las 18:00 horas, desplazar los vehículos a las ciudades dentro del radio de acción de 25 km, recomendando dejarlo en la base y pudiéndose trasladar al día siguiente hasta el taller o bien que el colaborador pueda elegir liberándole de la obligatoriedad.

4. **Largo recorrido.**

Largo recorrido a las 18.00 horas: Como regla general la jornada laboral de los operadores de grúas finaliza a las 20.00h. Cuando se solicita, por ejemplo, un traslado a las 18.00 horas que supone un recorrido de ida de 150 kilómetros de radio, el tiempo necesario para su realización es de 6:15h desde la asignación hasta la finalización en base. El coste del servicio se incrementa en 4:15h que tienen que ser remuneradas a los operadores como extraordinarias y, además, una parte como nocturnas.

Esta operativa no solo tiene el coste económico mencionado, también el coste provocado de alteración de los turnos de trabajo ajustados a la legislación laboral y el incumplimiento de esta, sobrepasando las horas de trabajo legisladas e incumpliendo los descansos legales.

4.1 Proponemos poder dejarlo en la base y trasladarse al día siguiente hasta el taller o bien que el colaborador pueda elegir liberándole de la obligatoriedad.

4.2 En las solicitudes de las prestaciones en las que se demanden de inicio su traslado directo, sugerimos la eliminación del concepto de la "tarifa largo recorrido" por la de servicios "puerta a puerta" realizados el mismo día. La tarifa de largo recorrido debería aplicarse cuando se proporcione la posibilidad al proveedor que el vehículo sea trasladado al siguiente día hábil o laborable.

Propuestas de regularización.

Prioridad media.

1. Estancias.

Las empresas tienen unos gastos fijos de arrendamiento, mantenimiento de las instalaciones, seguros de los vehículos de terceros depositados a todo riesgo, desembolso de las franquicias ante cualquier daño producido... Además, soportan un riesgo añadido, sobre los daños que puedan proyectar los vehículos accidentados hacia terceros depositados en sus bases. Todo ello conlleva una inherente responsabilidad de custodia y vigilancia del vehículo desde su entrada en las instalaciones hasta su salida, incurriendo en unos costes diarios que soportamos los tres primeros días. Por todo ello, le sugerimos que se regularice su retribución desde el primer día de estancia de modo que ayudaría a mitigar los costes que se producen al mantener los vehículos en las instalaciones.

2. Entrega de vehículos.

La entrega de un vehículo en las instalaciones requiere de un tiempo de trabajo, de aplicación obligatoria en normativa laboral, sobre la coordinación de actividades empresariales que corresponde establecer cuando un trabajador externo debe acceder a las instalaciones de otra empresa para retirar un vehículo. Ello conlleva un tiempo de trabajo administrativo.

Por otro lado, se necesita que un trabajador de la empresa acompañe la entrega del vehículo, el cual deberá revisar y/o confeccionar un nuevo albarán de entrega verificando los daños y elementos que posee el vehículo y realizar las correspondientes fotografías, clasificándolas y almacenándolas en el archivo correspondiente.

Toda la operativa elaborada de principio a fin se estima en una hora de trabajo, por lo que sugerimos que se pueda regularizar su retribución sobre el tiempo de trabajo que supone la entrega de un vehículo en las instalaciones, este concepto ya se retribuye en todos los países de la Unión Europea

3. Vehículos de gama alta.

La continua modernización y renovación del parque automovilístico así, como las adaptaciones a la nueva tecnología, han producido la existencia de una variedad de modelos de vehículos y un aumento de los precios muy significativo.

Los límites asegurados de las mercancías de auxilio en carretera de forma común se encuentran establecidos en una cuantía media de 30.000 mil euros. En algunas marcas y modelos de vehículos su valor supera en más del doble los límites asegurados, por lo que sugerimos que el aumento del límite de responsabilidad debe ir acompañado de un incremento del precio, que compense la asunción de un mayor riesgo.

4. Fotografías

Las fotografías, son cada vez más solicitadas por los clientes con el fin de evitar reclamaciones falsas o posibles fraudes. Éstas, no son de elaboración obligatoria, pero existe una buena disposición a colaborar en favor de la lucha contra el fraude elaborando las fotografías necesarias que ayuden a reducir o eliminar el mismo. Estas fotografías soportan unos costes de trabajo administrativo y tiempo durante la ejecución del servicio por lo que sugerimos puedan ser retribuidas estableciendo unos cálculos sobre los costes que pueda suponer.

5. Tiempos de trabajo y esperas.

Existe una distinción en la retribución de los tiempos de trabajo y el tiempo de espera; esta, equivaldría de alguna forma a la que se refleja en los distintos convenios colectivos provinciales de transporte de mercancías por carretera sobre el tiempo efectivo de trabajo y presencia, entendiendo por el tiempo efectivo cuando el trabajador se encuentra manejando el vehículo o realiza carga y descarga. El tiempo de presencia será aquél en el que el trabajador se encuentre a disposición del empresario sin prestar trabajo efectivo, por razones de espera, expectativas, servicios de guardia, averías, etc.

En el convenio colectivo del transporte dispone que el tiempo de presencia debe retribuirse como horas ordinarias de trabajo; es decir, como las horas efectivas de trabajo, motivo por lo que el colaborador debe retribuir la hora de espera al mismo importe que la hora de trabajo, lo que genera una pérdida económica muy importante si le añadimos a la hora de espera los costes del equipo y demás complementos, motivo por el que sugerimos la equiparación de la hora de espera al tiempo de trabajo efectivo.

La organización de las empresas que mantienen un servicio 24/7 conllevan unos gastos estructurales en cuanto a recursos humanos, instalaciones, equipos y otros recursos más significativos que el de un taller de reparador de automóviles, con una diferencia reveladora sobre las empresas de asistencia en carretera y es que asumen numerosamente más horas a la espera de trabajo sin ninguna posibilidad de poder imputarlas, lo que crea una merma en la propia hora de trabajo, motivo por el que sugerimos que se aplique la hora de tiempo de trabajo y espera al menos al mismo valor del tiempo de trabajo de los talleres o concesionarios de reparación de vehículos.

6. Abandono de vehículos en las bases.

En ocasiones los vehículos en las que nos han solicitado la prestación y traslado a nuestras instalaciones se quedan abandonados en las mismas. Cuando les solicitamos información sobre el excesivo tiempo que lleva el vehículo en las instalaciones, la compañía nos informa que procedamos como queramos desentendiéndose del problema. Este hecho, conlleva una serie de gastos de envíos de burofax y una tramitación administrativa incluso de un gestor externo, además de que el vehículo deberá permanecer un espacio mínimo de tiempo de dos meses,

generando una pérdida económica muy elevada, por lo que le sugerimos alcanzar a un acuerdo para repartir la repercusión negativa.

Propuestas sobre economía colaborativa.
Prioridad media.

1. Plataforma Gestión Documental.

En los últimos años los colaboradores han aumentado considerablemente el personal dedicado a las cargas administrativas, lo que motiva la búsqueda de ahorro de los tiempos administrativos de nuestro personal. Desde REAC se promocionó recientemente una Plataforma de Gestión y Control Documental específica de auxilio en carretera de forma gratuita para los clientes encontrándose de forma activa y utilizada ya por una compañía.

Esta herramienta está diseñada para que cada compañía pueda visualizar la documentación de sus propios colaboradores y permita que el colaborador no tenga que enviar documentos distintos unos de otros y de forma individualizada, sino que se concentren en una única aplicación telemática, con el consecuente ahorro de tiempo del personal administrativo y por ende de los costes laborales que deben asumir nuestras empresas.

FEGRUAL y REAC le sugerimos que nos permitan acceder a este ahorro de costes, utilizando una única Plataforma de Gestión Documental especializada en auxilio en carretera.

2. Colaboración entre empresas.

En las ciudades y poblaciones más pequeñas la demanda de servicio no es muy significativa, pero en contra los colaboradores deben de mantener 24/7 la prestación. Ello significa que los trabajadores pueden realizar uno, dos servicios o incluso ninguno por jornada de trabajo, pero el mero hecho de mantenerlos disponibles o de activarlos interrumpiendo los descansos del trabajador, supondrá que ya no se encontrará disponible al día siguiente creando un problema organizativo de la demanda del día posterior. Por ello sugerimos:

8.1. Que se permita la subcontratación entre empresas para atenuar los horarios de los trabajadores en los nocturnos, fines de semana y días festivos siempre que se hallen inscritos en la Plataforma de Gestión Documental y se encuentre validada su documentación.

2.2. En el caso de que el colaborador no tenga la posibilidad de subcontratación, y que por causa de poca o nula actividad el colaborador no pueda sostener el servicio nocturno o festivo, se propone que el prestatario pueda solicitar a la compañía la exclusión en el contrato suscrito, de mantener el servicio nocturno o festivo sin que ello conlleve pérdida de su actividad laboral habitual.

3. Reclamaciones de daños.

Los colaboradores reciben continuamente comunicados para informar sobre las reclamaciones realizadas por el asegurado. En una multitud de ocasiones se podría evitar si se establecen una serie de criterios, evitando la carga administrativa de su departamento y de nuestro personal, facilitando una rápida respuesta al asegurado por lo que sugerimos consensuar entre las partes unos criterios mínimos.

Tras la aplicación de dichos criterios, en aquellas solicitudes de informes que, si procedan, solicitamos incrementar el tiempo de contestación a 7 días hábiles ya que las empresas deben solicitar las declaraciones de los intervinientes en la prestación y realizar un informe exhaustivo.

Por otra parte, también solicitamos que en ningún caso los daños sean descontados de la facturación del proveedor, salvo que no se encuentren debidamente aseguradas o exista regla de equidad.

4. Albarán electrónico.

Permitir siempre el uso del albarán electrónico debido a que aumenta la eficacia, reduce el tiempo administrativo y tiene un menor impacto ambiental reduciendo así el gasto de papel.

5. Traslado de los asegurados en el camión grúa.

Trasladar en largos recorridos a los asegurados en el camión grúa es exponerlos a una parte de los riesgos asociados al puesto de trabajo del conductor grúa, consecuencia de permanecer junto al conductor de grúa desde el inicio hasta su finalización. En el entorno de la seguridad, la Dirección General de Tráfico en España realizó un estudio sobre bajar la media de antigüedad del parque de vehículos de vehículos industriales, como pilar estratégico en reducir la siniestralidad refiriéndose a la seguridad de los vehículos, haciendo hincapié que el riesgo de sufrir un accidente aumenta con la antigüedad del vehículo más allá del estado de la vía.

Transportar a los ocupantes del vehículo asistido en el camión grúa, despliega cierta problemática cuando se ocupan las tres plazas permitidas, ya que se reduce la libertad de movimientos del conductor lo que implica una infracción enunciada en el artículo 18 apartado 1, sobre que el conductor de un vehículo está obligado a mantener su propia libertad de movimientos.

Cuando el asegurado cliente y su posible acompañante se hallan durante o en proceso de su jornada laboral se debe atender la norma laboral, por lo que cualquier accidente sucedido por la prestadora final donde esté involucrado el conductor, el asegurado y el posible acompañante su clasificación será como accidente laboral. Su repercusión arrastrará responsabilidades laborales, administrativas y civiles a la prestadora del servicio.

Otra de las cuestiones a tener en cuenta y que ponen en duda la percepción de la calidad del servicio, es cuando viajando en el camión el asegurado debe asumir las paradas obligatorias sobre los descansos que debe realizar el conductor del camión grúa, en el lugar donde venza el tiempo de conducción indicado por el tacógrafo, que en muchas ocasiones son junto a la carretera y en otras en las estaciones de servicio. Al asegurado y su acompañante se le hace interminable el recorrido, además de que carecen, al viajar en el camión, del confort adecuado.

Por los distintos motivos expuestos sobre la seguridad del asegurado, la falta de confort y calidad adecuada; además, de las infracciones citadas y las responsabilidades del prestatario proponemos que, en las prestaciones de largo recorrido, el asegurado y su acompañante no viajen en los vehículos grúas y utilicen un medio más apropiado.

6. Cooperación clientes y proveedores imprescindibles para lograr el éxito.

Es una realidad la necesidad de actualizar la estructura colaborativa que mantenemos alcanzando un modelo que permita una colaboración más cercana entre ambas partes. Para asegurar el éxito de nuevos retos, proponemos la participación conjunta en convenciones, seminarios o talleres. Solicitamos su compromiso participativo en el próximo evento de la Feria de Auxilio en Carretera en el Palacio de Congresos de Sevilla.

Agradeciendo su atención y quedando a la espera de su respuesta y sugerencias, reciban un cordial saludo.

*Fdo. Manuel Fernández Luque
Red de Empresas de Auxilio en Carretera*

*Fdo. Xavier Martí Amigó
Federación Nacional de Empresa de Asistencia*

BORRADOR