

La Asistencia en Carretera en España

Por: José María Fernández Cuevas

Doctor Ingeniero Industrial

Director de Seguridad Vial de ADA

Hace más de treinta años apareció en España la primera empresa cuyo principal objeto social era dar asistencia mecánica en carretera a los vehículos de motor. Sin duda, la ya consolidada motorización de nuestro país hizo ver a sus promotores la oportunidad de poner en marcha un negocio, íntimamente ligado al automóvil y muy necesario para un desarrollo más seguro de los viajes por carretera.

Se ponía así en marcha un servicio coordinado, de cobertura nacional, racionalizado a través de un centro de recepción de llamadas y de atención al cliente, con lo que perdían importancia los denominados en el sector del automóvil “grueros”, que pese a su actuación excesivamente oportunista en muchas ocasiones, hay que reconocer que habían cumplido también brillantes servicios en el campo de la ayuda mecánica en carretera.

Este primer auxilio mecánico de cobertura y organización nacional, funcionaba como un seguro: el automovilista pagaba una prima anual y la empresa titular del servicio cubría el riesgo de la avería o accidente en la parte de retirada o transporte del vehículo averiado o accidentado.

Pronto se añadió a esta inicial cobertura del remolque del vehículo la de reparación de urgencia “in situ” en caso de avería o accidente, mientras que, por una parte el incremento constante de vehículos de motor en España y por otra, el también paulatino aumento del turismo motorizado en nuestro país, alentó la aparición de nuevas empresas de auxilio en carretera y la entrada en el sector de instituciones como el RACE, hasta ese momento más atentas al automovilismo deportivo que al servicio del automovilista.

El incremento de la competencia indujo que las empresas, para mantener su cartera de clientes, fueran ofreciendo nuevos servicios y coberturas que van desde la repatriación o transporte sanitario de heridos y enfermos, y del envío urgente de medicamentos, hasta la puesta a disposición del asegurado de un vehículo de sustitución, el alquiler de vehículo por accidente, avería o robo del vehículo asegurado, pasando por la repatriación del vehículo inmovilizado por avería o accidente en España o en el extranjero y por el denominado “mantenimiento preventivo”.

Como era lógico, las empresas de seguros que trabajaban en el sector del automóvil, pronto añadieron a la cobertura de los riesgos



tradicionales toda la cobertura que daban las empresas de auxilio en carretera, bien montando su propia organización de asistencia, o bien contratando estos servicios con las empresas que ya venían prestándolos desde hacía tiempo.

En estos años, la motorización en España adquiere un ritmo muy vivo, ligado al aumento del nivel de vida y a la implantación de fábricas en territorio nacional de los más importantes fabricantes de automóviles del mundo, generando en consecuencia, una gran competencia en la venta de vehículos de motor y empiezan a contemplar también, aparte de la extensión y profundización de garantías, la entrega gratuita a sus clientes de tarjetas de asistencia en carretera, por un período de uno o dos años, asistencia que suelen subcontratar con las empresas del sector, para entonces muy introducidas. ♦

**LAS EMPRESAS DE SEGUROS QUE TRABAJABAN
EN EL SECTOR DEL AUTOMÓVIL, PRONTO AÑADIERON
A LA COBERTURA DE LOS RIESGOS TRADICIONALES
TODA LA COBERTURA QUE DABAN LAS EMPRESAS
DE AUXILIO EN CARRETERA**



El último paso, por ahora, en el avance de estas coberturas, viene ligado a la ruptura del monopolio de petróleos y la aparición de la competencia en el sector de estaciones de servicio, comenzando las diferentes marcas, para fidelizar a los clientes, a emitir tarjetas que llevan añadido, en algunos casos, el servicio de asistencia en carretera, subcontratado también con las compañías especializadas.

Al mismo tiempo, las coberturas siguen ampliándose, y hoy es frecuente encontrar entre el abanico de servicios las garantías de defensa jurídica, como los gastos de peritaje, la defensa criminal por accidentes de circulación, la defensa por infracciones administrativas de tráfico, incluso la retirada del permiso de conducir y hasta, últimamente, la asistencia jurídica telefónica.

Se contemplan también últimamente las garantías de asistencia multirriesgo, como los servicios de profesionales cualificados, cerrajería urgente, electricidad de emergencia, etc.

Esta evolución y ampliación de coberturas ha producido también una evolución de la naturaleza de las compañías y muchas de ellas han pasado de ser meras compañías de asistencia a serlo de seguros, como es el caso, por ejemplo, de Ayuda del Automovilista, S.A. (ADA), que fue pionera en el auxilio mecánico y hoy es una compañía de seguros, de asistencia en viaje, defensa jurídica y asistencia multirriesgo.

La masificación e internacionalización del fenómeno del turismo ha significado la aparición de compañías multinacionales en España y la apertura hacia el exterior de compañías españolas, generalmente a través de asociaciones multiempresa, todas ellas con la finalidad de dar cobertura a los automovilistas allá donde se encuentren.

Hacia el futuro, el desarrollo de las comunicaciones y de las tecnologías, como los sistemas de localización por satélite –proyecto GALILEO, ya en marcha– favorecerá la mejora de la calidad del

servicio y su internacionalización. Con base en los centros de información y recogida de avisos, se podrá transmitir información complementaria sobre partes meteorológicas, rutas alternativas, avisos de auxilio sanitario y otros aspectos de interés para el usuario de la carretera.

Las empresas del ramo han de responder al reto, mejorando sus capacidades técnicas, ensanchando su zona e internacionalizándose. En conjunción con los fabricantes de automóviles, habrán de desarrollar protocolos y sistemas que faciliten el diagnóstico, incluso sin la presencia de mecánico, agilizando y potenciando las reparaciones “in situ”.

Todo ello, en suma, constituirá una importante aportación a la seguridad vial, contribuyendo en no poca medida a la consecución del ambicioso objetivo que se ha fijado la Unión Europea de conseguir que en el año 2010 el número de fallecidos por accidente de tráfico en Europa sea la mitad de la cifra alcanzada en el año 2000. ❖