

El estudio se ha centrado en 77 estaciones de servicio ubicadas a lo largo de las principales rutas de viaje en once países europeos

EuroTest analiza los servicios que ofrecen las gasolineras de las autopistas

Aunque en España los resultados no fueron negativos, la higiene es el aspecto que tiene mayor margen de mejora

12 de abril de 2011.- El RACC, el mayor automóvil club de España, junto con 18 otros automóviles clubs europeos de 17 países integrados en el consorcio EuroTest, han inspeccionado los servicios complementarios (gama de alimentos y bebidas, accesorios para el automóvil, souvenirs, lavabos, etc.) que ofrecen las gasolineras ubicadas en las autopistas.

El estudio se ha centrado en 77 gasolineras ubicadas a lo largo de las principales rutas de viaje en once países europeos: doce en Alemania, nueve en Italia y Suiza, ocho en Francia, Holanda y España, siete en Austria y cuatro en Bélgica, Croacia, Eslovenia y la República Checa. Todas las gasolineras estaban indicadas como gasolineras mediante el símbolo correspondiente en la autopista y disponían de lavabos. Otros servicios que con frecuencia se ofrecen en las inmediaciones de las gasolineras (restauración o alojamiento, por ejemplo) no fueron incluidos en este estudio. Las gasolineras se seleccionaron según su ubicación en autopistas importantes para el tráfico vacacional europeo.

En España se tomaron muestras de gasolineras en dos de los principales corredores sobre los que pasa la movilidad de largo recorrido y en especial la relacionada con el turismo: el corredor mediterráneo a partir de la frontera francesa por el Levante, y el corredor central que une el Norte de España con el Sur pasando por Madrid.

El peor resultado lo obtiene la gasolinera holandesa de De Buunderkamp en la A12 (Utrecht-Arnheim).

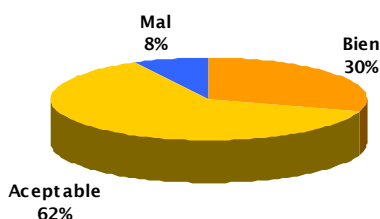


Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es

Resultados generales

En general las gasolineras analizadas han obtenido resultados correctos. Aunque no se ha encontrado ninguna gasolinera que pueda considerarse muy buena, tampoco se ha detectado ninguna de muy mala y sólo seis que no llegan al nivel mínimo que los usuarios deberían encontrarse cuando hacen un paro en sus viajes para repostar o realizar otras actividades en una gasolinera de autopista. Concretamente, los resultados han sido: ninguna valoración de “muy bien”, 23 “bien” y 48 “aceptables”, y únicamente hubo seis suspensos, todas ellas valoradas como “mal”.



Resultados en España

En España los resultados demuestran que la situación no es mala, ninguna de las gasolineras analizadas obtuvo resultados negativos, pero que el margen de mejora de los servicios que se ofrecen en nuestras autopistas es mejorable.

Los resultados muestran una valoración buena, y siete aceptables para las gasolineras inspeccionadas. La gasolinera calificada como “buena” fue la de **L’Empordà Oest**, la única que obtuvo muy buenos resultados en el apartado de higiene. En general, **los accesos y salidas desde o hacia la autopista, y la gama de productos disponibles en la tienda fueron los aspectos mejor valorados en la inspección. El peor aspecto, la higiene.** Las muestras analizadas demostraron que se requiere mayor atención en este aspecto y que en alguna de las gasolineras analizadas se detectaron situaciones excesivamente insalubres. En el caso de la gasolinera que obtuvo el peor resultado, La Ribera, algunas de las instalaciones sanitarias incluso estaban defectuosas.

Resultados detallados gasolinera:

Gasolinera	Vía	Entradas y salidas	Zona de repostaje	Tienda	Instalaciones sanitarias	Higiene	Pedidos	Valoración total
Peso (%)		20%	25%	10%	11%	14%	20%	
L’Empordà	AP7	++	o	+	++	++	-	+
Porta de Barcelona	AP7	++	+	+	+	-	-	o
El Mèdol	AP7	+	+	++	o	--	o	o
La Ribera	AP7	++	++	o	o	--	-	o
Milagros	A1	o	+	+	+	-	+	o
El Molar	A1	+	-	++	++	+	+	o
Santa Ana – Madridejos	A4	+	+	++	-	--	+	o
La Roda	A31	+	+	o	++	--	o	o

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es

Metodología

El consorcio EuroTest encargó la realización de las inspecciones al instituto Knapp, quienes cuentan con amplia experiencia en el control de calidad de hoteles y restaurantes, y ya había realizado anteriormente inspecciones de áreas de servicio en autopistas por encargo de EuroTest.

Los inspectores visitaron las gasolineras entre el **15 de noviembre de 2010 y el 5 de enero de 2011**, y realizaron una inspección de día y otra de noche en cada una de ellas. Con el fin de tener en cuenta los diferentes volúmenes de tráfico y, en consecuencia, la frecuencia de uso, todas las inspecciones se realizaron de lunes a jueves, entre las 6 de la mañana y las 9 de la noche y los viernes hasta las 4 de la tarde. Los auditores utilizaron una amplia lista de aspectos a analizar de casi 80 puntos, clasificados en las siguientes categorías:

- **Accesos y salidas:** 20%
- **Zona de repostaje:** 25%
- **Tienda:** 10%
- **Instalaciones sanitarias:** 11%
- **Higiene:** 14%
- **Precios:** 20%

Los accesos y salidas de las gasolineras, así como la zona de repostaje, se analizó desde el punto de vista de facilidad de uso y comodidad del usuario, pero también desde el punto de vista de la seguridad vial que ofrecían para los propios usuarios y para terceros (otros vehículos o posibles peatones en la zona de repostaje).

Para evaluar la variedad de productos disponible en la tienda, se definió una cesta de la compra con seis productos "tipo" en un viaje (agua mineral, refresco/Cola, sándwich/snack/perrito caliente, fruta fresca, pañuelos y pañales) y seis productos para el automóvil (aceite para el motor, líquido para el limpiaparabrisas, un botiquín de primeros auxilios, una cuerda par remolcar, un mapa de carreteras). Los precios de la tienda se evaluaron de una manera similar. En este caso, se registraron los precios de una botella de medio litro de agua mineral, una botella de medio litro de Cola, un capuchino, una barrita de chocolate y un chaleco de seguridad (obligatorio en varios países). Los artículos fuera de la tienda incluían servicios como el medidor de presión o los lavabos.

A partir de los datos tomados en las inspecciones se asignaron puntos de forma independiente para cada uno de los criterios del estudio y se sumaron para obtener un resultado final individual. Los resultados finales se expresan en las 5 categorías habituales de la valoración de EuroTest: "*muy bien*", "*bien*", "*aceptable*", "*mal*", "*muy mal*".

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es

Recomendaciones RACC

- Colocar señales en las autopistas indicando los tipos de carburante, precios y las distancias hasta las siguientes gasolineras.
- El tamaño de los textos debe permitir al conductor leer la información en condiciones de seguridad
- La distancia a la gasolinera debe permitir al conductor tomar una decisión y realizar la maniobra de salida de la autopista y entrada a la gasolinera de forma segura
- Poner precios razonables en las tiendas, similares a los niveles locales en restaurantes y tiendas de la zona.
- Compensación del importe total pagado por el uso de los lavabos al comprar en la tienda. Ofrecer servicios gratuitos como el medidor de la presión de los neumáticos o de hinchado (la presión de los neumáticos tiene consecuencias en el consumo y seguridad vial), así como material para lavar el parabrisas.
- Introducción de un sistema uniforme, de bajo coste y simple en toda Europa, que permita a conductores discapacitados llamar a un asistente de la gasolinera, de preferencia un sistema de llamada por radio, como un sistema de llamada de servicio o buscar soluciones sencillas, como pegatinas en los surtidores con el número de teléfono de la gasolinera, de forma que se pueda llamar al personal utilizando el teléfono móvil.
- Adecuar la accesibilidad de los lavabos para discapacitados para personas en sillas de ruedas, proporcionando suficiente espacio a ambos lados del WC y apoyabrazos plegables.
- Mejorar la higiene en las instalaciones sanitarias basándose en las siguientes reglas de higiene:
 - Utilizar paños de limpieza distintos para distintas superficies, porque en caso contrario simplemente se distribuyen los gérmenes en lugar de eliminarlos.
 - Limpiar a mano porque sólo echar desinfectante puede tener como consecuencia que las bacterias se hagan resistentes.
 - Adecuar los turnos de limpieza al uso real de las instalaciones sanitarias (más a menudo en horario diurno).
 - Proporcionar cubiertas desechables para los asientos del WC.
 - Formación continua del personal de limpieza.

Información más detallada del estudio en: www.fundacionracc.es

EI RACC

El RACC, con 1.000.000 de socios, es el mayor Automóvil Club de España, líder en el ámbito de la movilidad. Ofrece asistencia mecánica, personal, familiar y medicalizada urgente. El RACC cuenta con una cartera de seguros de 903.248 pólizas, y está presente en el sector de los viajes. Como entidad con vocación de servicio a la sociedad, el RACC trabaja en la formación de jóvenes valores del deporte del motor y organiza tres pruebas por los mundiales: Rallys, F1 y motociclismo. El RACC se preocupa, moviliza y crea estados de opinión para mejorar la movilidad y la seguridad vial.

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es