



## INFORME EUROTTEST: Análisis de las gasolineras europeas

Precios más reducidos en tienda, mayor higiene en aseos y mejoras en el acceso a discapacitados, principales demandas de EuroTEST



El programa de inspecciones EuroTEST, en el que participa el RACE, ha analizado 77 estaciones de servicio situadas a lo largo de las principales rutas de viaje en once países europeos: doce en Alemania; nueve en Italia y Suiza; ocho en Francia, Países Bajos y España; siete en Austria y cuatro en Bélgica, Croacia, Eslovenia y República Checa. El resultado obtenido fue ni una sola clasificación "Muy satisfactorio", en 23 puntuaciones "Satisfactorio", 48 estaciones de servicio como "Aceptable" y en seis ocasiones la clasificación de Insatisfactorio. Tampoco hubo ninguna clasificación como Muy insatisfactorio. En **España** solo se obtuvo una nota de "Satisfactorio" para la gasolinera de L'Empordá (en la AP-7). El resto no pasó del "Aceptable", situándose nuestro país en la parte media de la tabla general de resultados.

12 de abril de 2011



## EuroTest 2011: Gasolineras europeas

### Análisis de las estaciones de servicio en 11 países europeos

## ÍNDICE

1. Metodología: cómo realizamos el estudio.....	3
2. Resultados: La higiene y los precios dejan mucho que desear.....	5
3. Los precios de los combustibles.....	10
4. Comparación de precios .....	13
5. Estudio de higiene .....	17
6. Demandas de los automovilistas .....	18
7. Resultados individuales por gasolineras .....	23



## 1. Metodología:

### Cómo realizamos el estudio

El principal propósito de una estación de servicio consiste en repostar los vehículos. Sin embargo, la mayoría de las estaciones de servicio ofrecen una amplia gama de alimentos, accesorios para vehículos y recuerdos. Y, por supuesto, aseos, en muchos casos "muy sucios" en opinión de los conductores europeos que se quejan también de unos productos con precios excesivamente altos y de un personal poco amable. ¿Es esto lo que está en el orden del día en las estaciones de servicio de las autopistas? Los clubes automovilísticos europeos indagaron sobre este tema y, por primera vez, inspeccionaron estaciones de servicio en toda Europa dentro del marco del EuroTEST, el programa europeo de estudio que involucra a un total de 18 clubes asociados en 17 países.

Se analizaron 77 estaciones de servicio situadas a lo largo de las principales rutas de viaje en once países europeos: doce en Alemania; nueve en Italia y Suiza; ocho en Francia, Países Bajos y España; siete en Austria y cuatro en Bélgica, Croacia, Eslovenia y República Checa. Todas las estaciones de servicio estaban señalizadas como estaciones de servicio mediante la señal de un surtidor y tenían que contar con aseos. Los otros servicios de carretera que suelen ofrecerse cerca de las estaciones de servicio no se incluyeron en este estudio. Las estaciones de servicio se seleccionaron sobre la base de su situación a lo largo de autopistas importantes para el tráfico vacacional europeo.

En su calidad de coordinador del proyecto, el automóvil club alemán ADAC encargó al instituto de soluciones de calidad Knapp que realizase las inspecciones. Knapp tiene un largo historial en el control de calidad de hoteles y restaurantes y, con anterioridad, ha realizado la inspección de las áreas de descanso en nombre del

club automovilístico, además de participar en las inspecciones de los servicios de carretera. Los inspectores visitaron las estaciones de servicio entre el 15 de noviembre de 2010 y el 5 de enero de 2011, realizando una inspección diurna y otra nocturna en cada ocasión. Con el fin de considerar los diferentes volúmenes de tráfico y, por tanto, las frecuencias de uso, todas las inspecciones se realizaron de lunes a jueves entre las 6:00 h y las 21:00 h, así como los viernes hasta las 16:00 h.

Los expertos usaron un catálogo extenso que contenía unos 80 asuntos específicos (cada comprobación se documentó con fotografías) divididos en las categorías siguientes:

- ❖ puntos de entrada y salida (ponderación: 20%)
- ❖ zona de repostaje (25%)
- ❖ tienda (10%)
- ❖ instalaciones sanitarias (11%)
- ❖ higiene (14%)
- ❖ precios (20%).



Para evaluar la gama de artículos ofertados en la tienda, se determinó una cesta básica de prueba que contenía seis artículos de viaje (agua mineral, refresco / cola, sandwich / bocadillo / perrito, fruta fresca, pañuelos y pañales) y seis artículos destinados al vehículo (aceite para motor, limpia-cristales, botiquín de primeros auxilios, un cable de remolque / una cuerda y un mapa de carreteras). También se compararon los precios, evaluando los mismos productos: una botella de 0,5 l de agua mineral, otra de 0,5 l de refresco de cola, un café capuchino, una tableta de chocolate y un chaleco reflectante de seguridad (obligatorio en muchos países).

Los aseos no se evaluaron simplemente según su apariencia. Los inspectores recogieron muestras de los asientos de los inodoros tanto en los aseos de las

señoras como de los caballeros. Estas muestras se enviaron dentro de un plazo de 72 horas por mensajería al Synlab Hygieneinstitut (SHI), en Augsburgo, para proceder a su análisis.

En ambos estudios los puntos se concedieron independientemente para cada uno de los criterios sometidos a estudio y, a continuación, se sumaron para obtener el resultado individual respectivo. Posteriormente, la puntuación se convirtió en cinco clasificaciones, ya conocidas en otros informes europeos: “Muy satisfactorio”, “Satisfactorio” o “Aceptable” en el lado positivo, así como “Insatisfactorio” o “Muy insatisfactorio” en el lado negativo.

## **2. Resultados:**

### **La higiene y los precios dejan mucho que desear**

Los expertos del EuroTest recorrieron casi 34.000 kilómetros para inspeccionar 77 estaciones de servicio situadas a lo largo de las más importantes rutas de viaje en Europa. Con todo ello, el resultado obtenido fue el siguiente: ni una sola clasificación como “Muy satisfactorio”, pero 23 puntuaciones como “Satisfactorio”. A 48 estaciones de servicio se les concedió una clasificación de “Aceptable” y, por tanto, quedaron en la franja media sin aspectos especialmente negativos pero tampoco con otros positivos. En total, los inspectores se vieron forzados a dar una clasificación de “Insatisfactorio” en seis ocasiones. Tampoco hubo ninguna clasificación como “Muy insatisfactorio”.

El peor resultado y, por tanto, **el último lugar** correspondieron a la instalación holandesa De Buunderkamp en la A 12 (Utrecht – Arnheim). No había separación

entre las zonas de repostaje para turismos y las de vehículos pesados, faltaban servicios de confort en la zona de repostaje y la cesta de prueba con artículos para vehículos motorizados en la tienda. Las instalaciones sanitarias eran malísimas y no había ningún aseo para discapacitados. Esto quedó rematado por un resultado higiénico peligroso para la salud y un personal desaseado. No es precisamente la clase de estación de servicio que atrae a los conductores.

La instalación de Kozlov-Černá Studánka en la A 1 (Praga – Brno) en la República Checa demostró ser **la mejor de todo el test** y salió con honores: una señal indicando las marcas y los precios de los combustibles se ve ya desde la autopista, hay una tienda bien surtida con precios muy razonables, así que, junto con el acceso libre de barreras, todo esto equivalió a la puntuación más alta para esta instalación.



Hablando de Europa del Este, la totalidad de las cinco mejores clasificaciones correspondieron a países de Europa del Este: dos en República Checa, dos en Eslovenia y una en Croacia. Además del primer lugar, el segundo lugar fue a parar también a una instalación checa (Kladruby / Sur). Las otras dos estaciones de servicio checas se encontraban entre las diez primeras, todas con una clasificación de “Satisfactorio”. Croacia y Eslovenia fueron recompensadas respectivamente con tres clasificaciones de Satisfactorio y una de “Aceptable”. En estos tres países, el buen equipamiento de la mayoría de las instalaciones sanitarias, la oferta de una gran variedad de artículos y los precios imbatibles en las tiendas sentaron las bases para el éxito en el estudio de las estaciones de servicio de 2011.

Por otra parte, los precios comparativamente altos fue la causa de que la mejor estación de servicio alemana y la única con la calificación de “Satisfactorio” se

situara en el puesto 19 de la clasificación general (Aichen) mientras que a otras dos se las calificó como “Insatisfactorio” y se situaron entre las seis últimas (Tecklenburger Land / Este, Holzkirchen / Norte). Alemania tuvo el mayor número de estaciones de servicio en esta inspección y con Walsleben (Oeste) presentó una de las estaciones de servicio más caras. La única estación de servicio clasificada como Aceptable en términos de precios fue la de Börde (Sur), cuatro se clasificaron como Insatisfactorio y otras siete fueron clasificadas de hecho como “Muy insatisfactorio” en esta categoría. Hay que destacar también que, a pesar del hecho de que con frecuencia se han instalado aseos autolimpiables, la estación de servicio de Neustädter Bucht fue la única que obtuvo buenos resultados globales en cuanto a higiene.

Se inspeccionaron nueve estaciones de servicio en Suiza. Dos se clasificaron como Satisfactorio y siete resultaron ser sólo Aceptable. Sin embargo, el equipamiento y el estado de las instalaciones sanitarias, así como la higiene, dejaron bastante que desear. La vecina Italia estuvo representada también por nueve estaciones de servicio. El resultado fue una clasificada como “Satisfactorio”, siete fueron “Aceptables” y una puntuó como “Insatisfactorio”. A nuestros inspectores les complació comprobar que el personal estaba siempre dispuesto a repostar, algo particularmente útil para los conductores discapacitados.

Permaneciendo en el Sur de Europa, le tocó el turno a **España**, donde el resultado fue una clasificación de “Satisfactorio” y siete de “Aceptable” para las estaciones de servicio inspeccionadas. Los puntos de salida y entrada, así como la gama de artículos ofrecidos en la tienda eran “Muy Satisfactorios” y “Satisfactorios” en casi todas las estaciones inspeccionadas. La estación de servicio mejor clasificada, que fue la de L’Emporda Oeste, también obtuvo muy buenos resultados globales en higiene. Sin embargo, por otra parte, las muestras higiénicas tomadas en un total de

seis estaciones de servicio se consideraron “Insatisfactorio” o incluso peligrosas para la salud. En el caso de la que se situó en última posición, la estación de La Ribera, algunas de las instalaciones sanitarias estaban también defectuosas.

La vecina Francia recibió tres clasificaciones de “Satisfactorio” y cinco de “Aceptable”. Esto se debió en gran medida a la buena señalización, a los puntos seguros de entrada y salida con reducciones de velocidad, junto con unas tiendas bien surtidas con precios bajos en su mayoría. Pero cuando se llegó a los aseos y, en especial, a la higiene en ellos, rara vez eran satisfactorios. Al menos se halló una muestra de higiene insatisfactoria en cada una de las instalaciones sometidas a estudio.

La siguiente parada fue en la vecina Bélgica, a la que se le concedió una calificación de “Satisfactorio” y otras tres de “Aceptable”. La imagen fue más bien la misma aquí, con resultados higiénicos insatisfactorios en tres de las instalaciones inspeccionadas. Al trasladarnos a los Países Bajos, encontramos la estación de servicio que ocupa el último lugar: De Buunderkamp. Otra instalación se clasificó también como Insatisfactorio, pero a cinco se les concedió la calificación de “Aceptable” y a una, la de “Satisfactorio”. Vossedal, la estación de servicio holandesa mejor clasificada, fue la única que contaba con instalaciones sanitarias muy satisfactorias y resultados higiénicos satisfactorios. La siguiente parada fue en Austria, con una amplia variedad de resultados. Tres clasificaciones como “Satisfactorio” y otras tres como “Aceptables” quedaron empañadas por una como “Insatisfactorio”. La peor puntuación correspondió a Schönberg (Oeste) en la que se detectó que fallaba en casi todas las categorías: no había acceso libre de barreras a la caja ni a la tienda, no había aseo para discapacitados, las instalaciones sanitarias estaban anticuadas y el resultado de la higiene era insatisfactorio.

Esto nos lleva a la mayor deficiencia hallada en este estudio: los operadores descuidan con frecuencia de forma muy grave el estado y la limpieza de los aseos, lo que fue confirmado también por muchos resultados negativos en las muestras higiénicas (consúltese también el punto 5 "Estudios de higiene: buscando gérmenes"): los expertos consideraron una limpieza incorrecta demasiadas veces, con el hecho de que los resultados aportados señalan un peligro para la salud. Los malos resultados higiénicos, por ejemplo, fueron la causa de que 35 de 48 instalaciones con una calificación de "Aceptable" no obtuviesen una clasificación superior.

En más de la mitad del total de instalaciones inspeccionadas, los aseos también estaban viejos y/o dañados. No obstante, las personas con discapacidades tenían con frecuencia acceso sin barreras a las bombas de combustible, la tienda y la caja; a pesar de que los aseos para los discapacitados estaban señalizados, se comprobó de hecho que estos aseos tenían graves deficiencias en lo que a su equipamiento se refiere. Sólo nueve de las instalaciones inspeccionadas eran realmente satisfactorias. Más de una cuarta parte de las instalaciones no podían ser utilizadas en absoluto por personas discapacitadas.

La mejor categoría inspeccionada fue la gama de artículos que se ofrece en las tiendas de las estaciones de servicios, que a menudo recuerdan a los supermercados. Desde pan fresco y fruta hasta arena para gatos, no había ningún deseo pendiente de satisfacer. Pero entonces se llega al precio. Una diferencia de 300% en el precio de una tableta de chocolate, cuatro veces el precio por una botella de agua mineral son diferencias que no pueden justificarse por la situación en la autopista o diferentes estructuras de precios. En general, alrededor de una tercera parte de las estaciones de servicio consiguió una calificación de "Insatisfactorio" o "Muy insatisfactorio" en la categoría de precios, convirtiendo esta categoría en la

segunda peor en el estudio (consúltese también "Comparación de precios: 50 céntimos por un poco de aire").

Conclusión: la señalización detallada de las estaciones de servicio en la autopista, un alto nivel de seguridad en los puntos de entrada y salida, variados servicios de confort en la zona de repostaje, como guantes desechables o manómetros de presión para neumáticos, para terminar con la gama de artículos que ofrecen en la tienda la mayoría de las estaciones de servicio que se alinean a lo largo de las autopistas en la Europa actual ya están funcionando en un alto nivel. Sin embargo, queda todavía un margen considerable para mejorar cuando se trata del equipamiento (idóneo para discapacitados) y la limpieza de las instalaciones sanitarias, los precios que se cobran en las tiendas y la visualización de los precios del combustible oportunamente en la autopista.

### **3. Los precios del combustible:**

**No siempre resulta más económico llenar el depósito fuera de la autopista**

En época de crisis, el precio del combustible es un factor a tener en cuenta, y es difícil encontrar un conductor que no esté pendiente de los precios de los combustibles. Y precisamente ese factor ha sido tenido en cuenta por los expertos del EuroTest. En las 77 estaciones de servicio se analizaron los precios de la gasolina "normal" (95 octanos) y del diesel, los dos tipos de combustible más populares en el momento de la inspección. Sin embargo, debido a las diferentes maneras según las cuales se fijan los precios de los carburantes en los diferentes países, no sería justo comparar precios en los once países inspeccionados ni el resultado ofrecería una percepción real.

Mucho más interesante es la cuestión de si resulta más barato llenar el depósito fuera de la autopista, en esas gasolineras que nos tenemos que desviar de la vía principal y recorrer algunos kilómetros. Por este motivo, los expertos del EuroTest tomaron la primera salida de la autopista después de cada estación de servicio inspeccionada y se dirigieron a dos estaciones de servicio diferentes con el fin de comparar los precios cobrados en ellas con los precios cobrados en la autopista. Estos resultados no se incluyeron en la clasificación general. Lo que descubrieron los expertos es que la situación difiere de un lugar a otro.

Tómese Austria como ejemplo. Como media, los inspectores ahorraron 7,74 % llenando el depósito fuera de la autopista e incluso un poco más del 12 % en uno de los casos, lo que significa una diferencia aproximada de 16 céntimos por litro. La imagen es bastante similar en Francia y Suiza. Los precios fuera de la autopista eran aquí también más bajos, con un ahorro dentro de un margen del 12 %. La diferencia en Bélgica no era tan elevada, aunque se registró un ahorro medio del 4,5 %. En **España**, las estaciones de servicio fuera de la autopista fueron siempre más económicas. Sin embargo, la diferencia era sólo de un 1 %, aproximadamente, y la estación de servicio estaba tan lejos de la autopista que prácticamente no valía la pena salir de la autopista, pues así se incrementaba el consumo de combustible.

La primera excepción a la regla se halló en los Países Bajos. Con una diferencia media un poco superior al 4 %, sigue siendo más económico llenar el depósito fuera de la autopista, aun cuando hubo algunas excepciones en las que las estaciones de servicio fuera de las autopistas eran realmente más caras. En Alemania, el ahorro potencial era generalmente algo superior al 2 %. En unos pocos casos, se detectó una diferencia de hasta nueve céntimos, en cuyo caso compensaría abandonar la autopista para llenar el depósito (precios registrados antes de la introducción del combustible E10).

Fue difícil evaluar Italia porque aquí se hallaron las mayores diferencias en los precios. En un buen tercio de las estaciones de servicio fuera de las autopistas, los precios del combustible eran más elevados que los de las estaciones de servicio en las autopistas. Dicho con otras palabras, abandonar la autopista para conseguir un ahorro medio de un 1%, además de tener que pasar por un peaje, rara vez merece la pena. La situación es bastante igual en la República Checa. Aunque los inspectores fueron capaces de ahorrar casi un 10 % en un caso, también había estaciones de servicio fuera de la autopista con precios que eran un 6% más elevados, aproximadamente. Eslovenia es un caso especial, con precios que son iguales en todas partes. Aparentemente, el precio límite del combustible controlado por el gobierno induce a los operadores a demandar siempre el precio más alto posible. Croacia tiene también precios controlados por el gobierno. A pesar de ello, los mismos precios se cobraron sólo en la mitad de las estaciones de servicio inspeccionadas, mientras que los demás eran más altos o más bajos.

Cualquiera que desee comparar precios necesita contar con una información correcta. Pero a los conductores rara vez se les ofrece esta información en la autopista. Los inspectores examinaron también las señales que hay en la autopista para indicar las marcas, los tipos de combustible y los precios, así como la distancia hasta las estaciones de servicio más próximas. Un buen tercio de las estaciones de servicio inspeccionadas suspendieron en esta categoría mientras que casi la mitad de ellas obtuvieron sólo la clasificación de Aceptable. Esto significa que siempre faltaba algo. Mientras que la marca estaba señalizada relativamente bien, el panorama cambiaba por completo cuando se trataba de los tipos de combustible y sus precios. Sólo un buen 18% de las estaciones de servicio visualizaban esta información por anticipado. En este sentido, las dos estaciones de servicio holandesas de Niederländer Bodegraven y Het Gevlocht y las estaciones de servicio

eslovenas de Jesenice (Sur) y Grič fueron realmente el colmo: a los conductores se les informaban los precios en la bomba de carburante, después de levantar la tapa del depósito..

#### **4. Comparación de precios:**

##### **En algunas gasolineras te cobran 50 céntimos por un poco de aire**

Como regla general, siempre ha sido un poco más caro comprar en una estación de servicio. Y, por supuesto, nadie espera que los precios en una estación de servicio de autovía van a estar a la par con los precios del supermercado o de las grandes superficies. Pero, ¿se justifica que se tenga que pagar hasta un 300% más en algunos lugares por una tableta de chocolate o cuatro veces más por un botellín de agua mineral? Algunos de los precios hallados en las tiendas de las 77 estaciones de servicio de autopista en el EuroTest eran extremadamente altos. A casi una tercera parte de las estaciones de servicio inspeccionadas se las calificó como “Insatisfactorio” o “Muy insatisfactorio” en la categoría de precios. Esta categoría incluyó los precios cobrados en las tiendas junto con los precios cobrados por servicios de confort, como los aseos. Esta fue la segunda peor categoría en el estudio, superada sólo por la higiene.

La cesta de compra utilizada para registrar los precios de tienda contenía una botella de 0,5 l de refresco de cola y de agua mineral, una taza de capuchino (el precio más económico en ambos casos), una tableta de tamaño estándar de chocolate de una marca específica y un chaleco de seguridad para adulto. Esta cesta introdujo en una espiral de precios a los inspectores. Tómese como ejemplo el chaleco de seguridad: el chaleco más económico por 2,10 euros se encontró en la estación de servicio francesa de Beaune–Merceuil mientras que el chaleco más caro,

que costaba 18,36 euros y, por tanto, nueve veces más, se hallaba en Gotthard, Suiza. En Golling, Austria, un capuchino cuesta 3 euros, mientras que los conductores que pasan por Vrata Jadrana en Croacia recibe al menos cinco capuchinos por ese importe (allí un capuchino cuesta sólo 54 céntimos). En la estación de servicio ganadora de Kozlov Černá Studánka en la República Checa, se pueden comprar más de cuatro botellas de agua mineral (a 49 céntimos cada una) por el precio de una sola botella (2,21 euros) en tres estaciones de servicio suizas (Pratteln, Thurau y Gotthard). Darse el gusto de una tableta de chocolate cuesta 53 céntimos en Brno-Starý Lískovec en la República Checa. Ese mismo placer cuesta 1,60 euros tanto en L'Emporda Oeste en España como en Nure Sur en Italia. Los conductores pueden apagar su sed con una botella de refresco de cola por 95 céntimos en Vrata Jadrana en Croacia, pero tendrán que abonar hasta 2,65 euros por una botella similar en La Ribera en España.



Alemania demostró ser con mucho el país más caro de media, consiguiendo conquistar sólo un 20% de los puntos posibles. La única estación de servicio que aquí recibe una puntuación positiva (Aceptable) es Börde (Sur), pero para el resto se concedió la calificación de “Muy insatisfactorio” siete veces en esta categoría. Holzkirchen (Norte) ni siquiera consiguió acumular un punto porcentual. Dando un paso hacia atrás, Alemania fue seguida a buena distancia por Suiza, conocida por ser cara, pero que todavía consiguió puntuar para alcanzar el 41%. La República Checa tuvo los mejores precios y alcanzó un 90%. La estación de servicio ganadora de Kozlov Černá Studánka fue la única estación que acumuló la totalidad de puntos. Fue seguida de cerca por Croacia y Eslovenia.

Aquí es donde el poder adquisitivo entra en la ecuación. Pero una mirada al índice de la Eurostat, la oficina estadística de la Unión Europea en Luxemburgo, no explica estos precios, al menos no lo consigue en Alemania. De acuerdo con estas estadísticas, Alemania ocupa el cuarto puesto entre los países inspeccionados. El país más caro según la Eurostat es Suiza, seguido de Austria. A pesar de que estos dos países demostraron ser caros en nuestro estudio, estaban superados claramente por Alemania. En los países económicos de Croacia, Eslovenia y República Checa, el índice y los resultados del estudio coinciden, ya que estos tres países ocupan los tres últimos puestos. Lo mismo ocurre para los Países Bajos y España, que se encuentran en la franja intermedia, junto con Italia y Francia, que ocupan la franja media superior. Por otra parte, la Eurostat considera que Bélgica es un país más bien caro y se sitúa aquí en el tercer puesto. Sin embargo, el estudio consideró que este país tenía precios moderados.

De vuelta a las estaciones de servicio que inspeccionamos, algunas de estas estaciones de servicio causaron una impresión un tanto ignominiosa: en las tres estaciones de servicio holandesas de Den Bout, De Lucht (Este) y Het Gevlocht, los conductores tenían que pagar por el aire. Es decir, si iban a utilizar el manómetro para hinchar los neumáticos. Esto restó a los conductores 50 céntimos, que también perdieron los operadores en nuestra clasificación, ya que esto no tiene nada que ver con un buen servicio. Se descontaron más puntos a las cuatro estaciones inspeccionadas en Grundbergsee (Sur), Riedener Wald (Este), Tecklenburger Land (Este) y Holzkirchen (Norte). Aquí se cobra a los conductores 70 céntimos por utilizar los aseos Sanifair, que se supone que garantizan el estándar higiénico más elevado.

Estaciones de servicio	autopista No.	accesos / salidas	zona surtidor	tienda	aseos	higiene	precios	Resultado Final
Porcentaje en		20	25	10	11	14	20	100
<b>(A) Austria</b>								
Ansfelden (South)	A1	+	++	++	++	○	○	+
Söllheim	A1	+	+	++	+	++	○	+
Hochleithen	A5	○	++	++	++	+	-	+
Ybbs	A1	+	++	++	++	-	-	○
Aistersheim	A8	○	++	++	-	-	○	○
Golling (East)	A10	+	+	++	++	--	-	○
Schönberg (West)	A13	-	○	+	--	-	○	-
<b>(B) Belgium</b>								
Jabbeke (North)	A10	+	+	+	○	++	○	+
Wanlin	A4	+	+	+	+	--	○	○
Tessengerlo (West)	A13	+	+	++	○	-	○	○
Wetteren (South)	A10	-	+	++	○	--	○	○
<b>(CH) Switzerland</b>								
Rose de la Broye	A1	+	+	++	○	○	○	+
Würenlos (North)	A1	+	++	++	-	+	○	+
Bellinzona (South)	A2	+	+	++	○	+	○	○
Gotthard (West)	A2	+	+	++	++	○	--	○
La Côte (North)	A1	+	+	++	○	-	○	○
Grauholz (South)	A1	+	○	++	--	-	○	○
Saint Bernard	A9	+	+	+	--	--	○	○
Pratteln (North)	A2	○	+	++	+	○	-	○
Thurau (North)	A1	+	○	++	+	○	--	○
<b>(CZ) Czech Republic</b>								
Kozlov-Černá Studánka	A1	++	○	++	++	○	++	+
Kladruby (South)	A5	○	++	++	○	+	++	+
Brno-Starý Lískovec	A1	+	++	++	++	--	++	+
Nupaky (South)	A1	○	++	++	+	-	+	+
<b>(D) Germany</b>								
Aichen	A8	+	++	++	++	++	--	+
Dresdner Tor (North)	A4	+	+	++	++	○	-	○
Walsleben (West)	A24	+	+	++	++	+	--	○
Grundbergsee (South)	A1	+	+	++	++	+	--	○
Neustädter Bucht (East)	A1	○	○	++	++	++	-	○
Börde (South)	A2	+	+	++	++	--	○	○
Schauinsland	A5	+	+	++	++	-	-	○
Hirschberg	A9	+	+	++	++	--	-	○
Riedener Wald (East)	A7	+	+	++	○	○	--	○
Aggertal (North)	A4	○	+	++	++	--	--	○
Tecklenburger Land (East)	A1	○	+	++	○	○	--	-
Holzkirchen (North)	A8	○	+	+	--	++	--	-
<b>(E) Spain</b>								
L'Empordà (West)	AP7	++	○	+	++	++	-	+
Milagros	A1	○	+	+	+	-	+	○

Estaciones de servicio	autopista No.	accesos / salidas	zona surtidor	tienda	aseos	higiene	precios	Resultado Final
Porcentaje en %		20	25	10	11	14	20	100
<b>(E) Spain (cont.)</b>								
Erud El Molar (West)	A1	+	-	++	++	+	+	○
Santa Ana-Madrirdejos (West)	A4	+	+	++	-	--	+	○
La Roda 2	A31	+	+	○	++	--	○	○
Porta de Barcelona (South)	AP7	++	+	+	+	-	-	○
El Médol (West)	AP7	+	+	++	○	--	○	○
La Ribera (East)	AP7	++	++	○	○	--	-	○
<b>(F) France</b>								
Beaune-Merceuil	A6	++	+	++	○	-	+	+
Val de Meuse	A31	++	+	++	++	--	+	+
Champ Roland	A26	++	+	++	+	○	○	+
Verdun St. Nicolas (South)	A4	++	+	++	○	--	+	○
Montélimar (West)	A7	++	+	++	○	-	○	○
Sérézin du Rhône	A7	++	○	+	-	○	○	○
Béziers-Montblanc (North)	A9	+	○	+	+	-	○	○
Authezat	A75	++	--	+	○	-	○	○
<b>(HR) Croatia</b>								
Desinec 2 (South)	A1	+	○	++	+	++	+	+
Dobra (West)	A1	+	○	++	+	-	++	+
Ježevo (South)	A3	+	+	+	--	+	++	+
Vrata Jadrana (North)	A7	○	○	++	+	--	++	○
<b>(I) Italy</b>								
Paganella (East)	A22	+	++	++	+	○	○	+
Badia al Pino (West)	A1	+	++	+	++	-	○	○
Adige (East)	A13	+	++	++	+	-	○	○
Giove (West)	A1	+	+	+	○	-	○	○
Fratta (North)	A4	+	++	+	-	--	+	○
Stura (East)	A26	++	++	+	○	--	○	○
Nure (South)	A21	++	++	+	○	+	--	○
Casilina (West)	A1	+	+	○	+	--	○	○
Piani d'Invea (South)	A10	-	++	+	--	○	-	-
<b>(NL) Netherlands</b>								
Vossedal	A2	+	+	++	++	+	○	+
Den Ruygen Hoek (East)	A4	+	++	++	++	-	○	○
Bodegraven	A12	○	+	++	+	-	○	○
De Lucht (East)	A2	+	++	+	++	--	-	○
Den Bout	A15	+	+	++	--	+	-	○
Vundelaar	A1	+	+	++	++	--	○	○
Het Gevlocht	A67	-	+	+	○	--	-	-
De Buunderkamp	A12	+	--	+	--	--	+	-
<b>(SI) Slovenia</b>								
Tepanje 2 (South)	A1	+	+	++	+	○	++	+
Ravbarkomanda (East)	A1	+	+	+	○	+	++	+
Jesenice (South)	A2	○	+	++	+	++	+	+
Grič	A2	○	+	++	++	--	++	○

Evaluación: **++** Muy satisfactorio **+** Satisfactorio **○** Aceptable **-** Insatisfactorio **--** Muy insatisfactorio

## 5. Estudios de higiene:

### A la búsqueda de gérmenes mediante análisis en laboratorio.

Algunas veces, basta una mirada al aseo para que uno decida marcharse. Esto es precisamente lo que sintieron los expertos cuando inspeccionaron algunas de las 77 estaciones de servicio en autopistas de 11 países europeos. Esto se debe a que se veía a simple vista que casi la mitad de los aseos inspeccionados estaban más o menos sucios. Pero incluso los aseos que parecían estar limpios no estaban automáticamente a la altura de las circunstancias en cuanto a higiene. Después de todo, un lego no puede ver lo que está flotando alrededor en el mundo de los microorganismos. Este es el motivo por el que los aseos de las señoras y los caballeros se pusieron literalmente bajo el microscopio. El resultado fue que alrededor de una cuarta parte de las muestras higiénicas eran potencialmente peligrosas para la salud y una de ellas era definitivamente peligrosa para la salud. El 40% de las muestras indicaban una limpieza insuficiente. Sólo un poco más de la cuarta parte de las muestras recogidas resultaron ser inocuas en términos de higiene: en estos casos, la limpieza se había realizado a fondo y con regularidad.

Con el fin de determinar los resultados higiénicos, los inspectores recogieron muestras en cada instalación tanto durante las inspecciones en horario diurno como en el nocturno. Estas muestras son placas de Petri con nutrientes de agar que se oprimen contra el asiento del inodoro para determinar la población bacteriana existente en la superficie. Después se enfrían las muestras y, dentro de un plazo de 72 horas, se envían por mensajería al SynLab Hygieneinstitut (SHI) de Augsburgo, donde las placas se incuban a 37 °C durante 24 horas, como mínimo. A continuación, se establece el recuento de gérmenes y se identifican mediante etapas de diferenciación microbiológica de rutina.

En cuanto a gérmenes, el asiento del inodoro en los aseos de señoras demostró ser el dudoso ganador. Ocho de las muestras obtuvieron resultados peligrosos para la salud, es decir, un alto recuento de gérmenes fecales y agentes patógenos infecciosos. Esto se encontró sólo en la mitad de los aseos de los caballeros, aunque el porcentaje fue mucho más elevado durante la inspección diurna que durante la nocturna.

El panorama es completamente diferente cuando se trata de resultados que son potencialmente peligrosos para la salud, en los que también se detectaron gérmenes aunque con un recuento más bajo. Este fue el caso en poco más del 28 % de las muestras recogidas en los aseos de los caballeros, un tercio menos que en los aseos de las señoras. Independientemente de si el recuento de gérmenes es más alto o más bajo, la presencia de flora fecal implica siempre un riesgo (menor) de infección con un agente patógeno de la enteritis, como la salmonella o un rotavirus. Estos patógenos tienen un mecanismo de infección muy potente que puede tener consecuencias devastadoras, si se diese este caso. Dependiendo del portal de entrada del agente patógeno, pueden ocurrir todas las clases de escenarios clínicos posibles, por ejemplo, un absceso después de una microlesión cutánea.

Con la vista puesta en resultados que sugieren que una limpieza insuficiente puede ser la causa, no existe una diferencia insignificante o ninguna diferencia entre los resultados registrados en los aseos para caballeros y los aseos para señoras. El elevado recuento de gérmenes para la piel, el ambiente y el agua no tienen que verse necesariamente como causa de preocupación. Esto se debe a que las personas y sus entornos no son estériles, sino que están colonizados por una multiplicidad de microorganismos. Sin embargo, los recuentos de gérmenes descritos son un indicador de la frecuencia y la eficiencia con las que se realiza la limpieza.

Mientras que los aseos de señoras y de caballeros son muy similares en términos de resultados inocuos registrados durante las inspecciones nocturnas, los aseos de caballeros se encontraron mucho peor durante las inspecciones diurnas. Hay que señalar aquí que mientras los resultados de los aseos Sanifair autolimpiables eran mejores que los de otros aseos, todavía sigue habiendo motivo para criticarlos también.

Conclusión: cuando se trata de la higiene en las estaciones de servicio, hay un espacio muy amplio para mejoras por parte de los operadores. Por otra parte, los usuarios deberían cumplir siempre la regla de oro de la higiene: "Lávese las manos". Este es el mejor modo de prevenir la propagación de la mayoría de los agentes patógenos. Y también merece la pena recordar otra frase familiar: "Por favor, deje el aseo tal como le gustaría encontrarlo".

## **6. Demandas de los automovilistas:**

### **Abajo los precios, arriba la higiene.**

- Readaptación de las señales en las autopistas para informar sobre tipos de combustible, precios y distancia hasta las estaciones de servicio más próximas.
- Precios razonables en las tiendas de conveniencia, para que sean bastante acordes con las referencias locales en restaurantes y tiendas.
- Si se compra en la tienda, reembolso íntegro del importe pagado por el uso del aseo. Prestación de servicios para mejorar el confort, como medición gratuita de la presión de los neumáticos.

- Introducción de un sistema uniforme, sencillo y de bajo costo en toda Europa que permita que los conductores discapacitados llamen a un asistente de la estación de servicio, preferentemente mediante sistemas de radiotelefonía, como un sistema de llamadas de servicio o el sistema "Handi-BIP" de Tamoil. O la búsqueda de soluciones sencillas, como pegatinas en los dispensadores de combustible donde se indique, por ejemplo, que debe pulsar tres veces un avisador para que un operario de la gasolinera ayude al usuario con movilidad reducida.
- Poner a disposición aseos accesibles para discapacitados usuarios de sillas de ruedas, ofreciendo espacio suficiente a ambos lados del inodoro y asideros plegables, equipados con el sistema de cierre Eurokey, que está normalizado en toda Europa.
- Mejorar la higiene en las instalaciones sanitarias sobre la base de normas higiénicas como las siguientes:
  - Usar trapos diferentes para limpiar superficies diferentes, porque de lo contrario los gérmenes simplemente se propagarían en vez de ser eliminados.
  - Limpiar y secar a mano, porque la simple pulverización de un desinfectante puede dar lugar a que las bacterias se hagan más resistentes.
  - Limpiar más frecuentemente los días con mayor número de visitantes.
  - Ofrecer a los visitantes cubiertas desechables para el asiento del inodoro.
  - Capacitar con regularidad al personal de limpieza.

## 7. Resultados individuales por gasolineras:

### La mejor del test, la peor y las españolas

Kozlov-Černá Studánka

Clasificación general: Satisfactorio

Mejor resultado del test

**País:** República Checa  
**Situación:** A 1 Praga – Brno  
entre Velký Beranov y Měříň  
**Marca:** Unicorn  
**Inspección diurna:** 25 de noviembre de 2010  
**Inspección nocturna:** 17 de noviembre de 2010



#### Puntos fuertes:

- 😊 La marca y los precios de los combustibles estaban señalizados en la autopista.
- 😊 Todos los servicios de confort (por ej., manómetro para inflar los neumáticos, agua para limpiar el parabrisas) estaban disponibles y en buen estado.
- 😊 Los aseos estaban limpios y en buen estado.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja, la tienda y los aseos.
- 😊 Todos los artículos de la cesta de compra para el vehículo estaban disponibles en la tienda.
- 😊 Los precios eran muy bajos en la tienda.

#### Puntos débiles:

- 😞 No existía ninguna señal que indique la distancia hasta la próxima estación de servicio en la autopista.
- 😞 Los resultados relativos a la higiene de los asientos de los inodoros eran sólo discretos.

**De Buunderkamp**

**Clasificación general: Insatisfactorio**

**Último puesto del test**

**País:** Países Bajos  
**Situación:** A 12 Utrecht – Arnheim  
entre Wageningen y  
Oosterbeek  
**Marca:** Esso  
**Inspección diurna:** 22 de noviembre de 2010  
**Inspección nocturna:** 25 de noviembre de 2010



**Puntos fuertes:**

- 😊 La marca está señalizada en la autopista.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja y la tienda.
- 😊 Casi todos los artículos de viaje de la cesta de compra de prueba estaban disponibles en la tienda.
- 😊 Precios económicos en la tienda.

**Puntos débiles:**

- 😞 No existía señal que indicase la distancia hasta la próxima estación de servicio.
- 😞 La zona de repostaje para vehículos pesados no estaba separada de la zona de repostaje para turismos.
- 😞 No había guantes disponibles ni tampoco agua del grifo; durante la inspección nocturna, había un cubo con agua muy sucia para limpiar parabrisas.
- 😞 Algunos aseos necesitaban una reforma y estaban sucios; la entrada a los aseos no estaba iluminada suficientemente durante la noche.
- 😞 Resultados higiénicos muy insatisfactorios para el asiento del inodoro en el aseo de caballeros, con peligro para la salud, y no había aseo para discapacitados.
- 😞 No había pañales, ni botiquines ni chalecos de seguridad en la tienda.
- 😞 Durante la inspección nocturna, el personal tenía un aspecto desaseado.

## Resultados en España

L'Empordà (Oeste)

Clasificación general: Satisfactorio

**País:** España  
**Situación:** AP 7 Le Perthus – Barcelona  
entre Figueres y L'Escala  
**Marca:** Repsol  
**Inspección diurna:** 23 de noviembre de 2010  
**Inspección nocturna:** 17 de noviembre de 2010



### Puntos fuertes

- 😊 Señal que indica la marca y los precios de los combustibles, así como la distancia hasta otras estaciones de servicio situadas más adelante en la autopista.
- 😊 Clara situación de derecho de paso antes y después de la estación de servicio.
- 😊 Los aseos estaban limpios y en buen estado.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en la higiene de los asientos de los inodoros.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja y la tienda.
- 😊 Casi todos los artículos de viaje de la cesta de compra de prueba estaban disponibles en la tienda.

### Puntos débiles

- 😞 Durante la inspección nocturna, no había un cubo con agua para limpiar parabrisas ni regadera con agua del grifo.
- 😞 El aseo para discapacitados no era idóneo para personas minusválidas.
- 😞 No había pañales, ni botiquín ni cuerda de remolque disponibles en la tienda.
- 😞 Precios altos en la tienda.

### Nota:

- Nombre de Repsol para la estación de servicio: La Tramuntana

<b>País:</b>	España
<b>Situación:</b>	A 1 Burgos – Madrid entre Fuentespina y Milagros
<b>Marca:</b>	Cepsa ELF
<b>Inspección diurna:</b>	22 de noviembre de 2010
<b>Inspección nocturna:</b>	18 de noviembre de 2010



### **Puntos fuertes**

- 😊 La marca estaba señalizada en la autopista.
- 😊 Los aseos parecían limpios.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja y la tienda.
- 😊 Casi todos los artículos de la cesta de compra para el vehículo estaban disponibles en la tienda.
- 😊 Precios económicos en la tienda.

### **Puntos débiles**

- 😞 No existía ninguna señal que indicase la distancia hasta la próxima estación de servicio en la autopista.
- 😞 Durante la inspección nocturna, no había manómetro para inflar neumáticos ni enjugador de goma.
- 😞 Resultados higiénicos muy insatisfactorios en el asiento del inodoro del aseo de caballeros y, por tanto, existía peligro para la salud.
- 😞 No había frutas, pañales ni botiquines de primeros auxilios disponibles en la tienda.

**País:** España  
**Situación:** A 1 Burgos – Madrid  
Salida: El Molar hacia Pedrezuela  
**Marca:** Repsol  
**Inspección diurna:** 22 de noviembre de 2010  
**Inspección nocturna:** 18 de noviembre de 2010



### **Puntos fuertes**

- 😊 Clara situación de derecho de paso antes y después de la estación de servicio.
- 😊 Los aseos estaban en buen estado.
- 😊 Durante la inspección nocturna, resultados higiénicos muy satisfactorios para el asiento del inodoro en el aseo de los caballeros.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja, la tienda y los aseos.
- 😊 Casi todos los artículos de la cesta de compra de prueba (artículos de viaje y para el vehículo) estaban disponibles en la tienda.
- 😊 Precios económicos en la tienda.

### **Puntos débiles**

- 😞 No existía ninguna señal que indicase la distancia hasta la próxima estación de servicio en la autopista.
- 😞 La zona de repostaje para vehículos pesados no estaba separada de la zona de repostaje para turismos.
- 😞 No había cubo con agua para limpiar parabrisas ni toallas de papel.
- 😞 Algunos resultados relativos a la higiene de los asientos de inodoro eran sólo discretos.
- 😞 No había pañales ni botiquines de primeros auxilios disponibles en la tienda.

<b>País:</b>	España
<b>Situación:</b>	A 4 Madrid – Córdoba Cruce 112, (Vía de servicio)
<b>Marca:</b>	Repsol
<b>Inspección diurna:</b>	18 de noviembre de 2010
<b>Inspección nocturna:</b>	22 de noviembre de 2010



### **Puntos fuertes**

- 😊 Reducción de la velocidad en la salida de la autopista.
- 😊 Clara situación de derecho de paso antes y después de la estación de servicio.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja, la tienda y los aseos.
- 😊 Todos los artículos de viaje de la cesta de compra de prueba estaban disponibles en la tienda.
- 😊 Precios económicos en la tienda.

### **Puntos débiles**

- 😞 No existía ninguna señal que indicase la distancia hasta la próxima estación de servicio en la autopista.
- 😞 La zona de repostaje para vehículos pesados no estaba separada de la zona de repostaje para turismos.
- 😞 No había enjugador de goma durante la inspección diurna y el enjugador estaba roto durante la inspección nocturna.
- 😞 Había suciedad en algunas partes de los aseos.
- 😞 Los resultados relativos a la higiene de los asientos de los inodoros eran insatisfactorios en el aseo de caballeros.
- 😞 No había botiquines de primeros auxilios disponibles en la tienda.

<b>País:</b>	España
<b>Situación:</b>	A 31 Albacete – Madrid entre Mota del Cuervo y La Roda
<b>Marca:</b>	Tamoil
<b>Inspección diurna:</b>	18 de noviembre de 2010
<b>Inspección nocturna:</b>	22 de noviembre de 2010



### Puntos fuertes

- 😊 La marca estaba señalizada en la autopista.
- 😊 Reducción de la velocidad en la salida de la autopista.
- 😊 Los aseos estaban limpios y en buen estado.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja, la tienda y los aseos.

### Puntos débiles

- 😞 No existía ninguna señal que indicase la distancia hasta la próxima estación de servicio en la autopista.
- 😞 No había toallas de papel ni manómetro para inflar neumáticos.
- 😞 Durante la inspección diurna, los resultados relativos a la higiene de los asientos de inodoro eran insatisfactorios.
- 😞 No había frutas, pañales, botiquines de primeros auxilios, chalecos de seguridad ni cuerda de remolque disponibles en la tienda.
- 😞 Durante la inspección nocturna, el personal no fue amable y no mostró disposición a ayudar.

<b>País:</b>	España
<b>Situación:</b>	AP 7 Girona – Tarragona entre el cruce AP 7 / AP 2 y Martorell
<b>Marca:</b>	Galp
<b>Inspección diurna:</b>	23 de noviembre de 2010
<b>Inspección nocturna:</b>	17 de noviembre de 2010



### Puntos fuertes

- 😊 Señal que indicaba la marca y los precios de los combustibles, así como la distancia hasta otras estaciones de servicio situadas más adelante en la vía.
- 😊 Reducción de la velocidad en la salida de la autopista.
- 😊 Clara situación de derecho de paso antes y después de la estación de servicio.
- 😊 Los servicios de confort (por ej., manómetro para inflar neumáticos, agua para limpiar parabrisas) estaban disponibles y en buen estado de funcionamiento.
- 😊 Los aseos estaban en buen estado.
- 😊 Aseo para discapacitados muy bien equipado para personas con minusvalías.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja, la tienda y los aseos.
- 😊 Casi todos los artículos de la cesta de compra de prueba (artículos de viaje y para el vehículo) estaban disponibles en la tienda.

### Puntos fuertes

- 😞 Durante la inspección nocturna, sólo era posible repostar mediante prepago.
- 😞 Durante la inspección diurna, algunas partes de los aseos estaban muy sucias.
- 😞 Durante la inspección nocturna, fue insatisfactorio el resultado higiénico en el asiento del inodoro del aseo de caballeros.
- 😞 No había pañales ni botiquines de primeros auxilios disponibles en la tienda.
- 😞 Precios altos en la tienda.

<b>País:</b>	España
<b>Situación:</b>	AP 7 Barcelona – Valencia entre Torredembarra y Tarragona
<b>Marca:</b>	Cepsa ELF
<b>Inspección diurna:</b>	23 de noviembre de 2010
<b>Inspección nocturna:</b>	18 de noviembre de 2010



### Puntos fuertes

- 😊 Reducción de la velocidad en la salida de la autopista.
- 😊 Clara situación de derecho de paso antes y después de la estación de servicio.
- 😊 Todos los servicios de confort (por ejemplo, manómetro para inflar neumáticos, agua para limpiar parabrisas) estaban disponibles y en buen estado de funcionamiento.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja, la tienda y los aseos.
- 😊 Casi todos los artículos de la cesta de compra de prueba (artículos de viaje y para el vehículo) estaban disponibles en la tienda.

### Puntos débiles

- 😞 Las instalaciones sanitarias estaban en mal estado y sucias en algunas partes.
- 😞 Los resultados relativos a la higiene de los asientos de los inodoros eran insatisfactorios en el aseo de caballeros.
- 😞 No había pañales ni cuerda de remolque disponibles en la tienda.

### Nota:

- Nombre de Cepsa para la estación de servicio: E.S. Medol N° 31412

**País:** España  
**Situación:** AP 7 Valencia – Barcelona  
entre Oropesa y Torreblanca  
**Marca:** Cepsa ELF  
**Inspección diurna:** 18 de noviembre de 2010  
**Inspección nocturna:** 23 de noviembre de 2010



### **Puntos fuertes**

- 😊 Señal que indicaba la marca y los precios de los combustibles, así como la distancia hasta otras estaciones de servicio situadas más adelante en la autopista.
- 😊 Reducción de la velocidad en la salida de la autopista.
- 😊 Acceso sin barreras a la caja y la tienda.

### **Puntos fuertes**

- 😞 Durante la inspección nocturna, sólo era posible repostar mediante prepago.
- 😞 No había guantes disponibles.
- 😞 Un urinario estaba averiado en el momento de la inspección.
- 😞 Los resultados relativos a la higiene de los asientos de los inodoros eran muy insatisfactorios en el aseo de caballeros y, por tanto, eran peligrosos para la salud.
- 😞 No había frutas, pañales ni botiquines de primeros auxilios disponibles en la tienda.
- 😞 Precios altos en la tienda.

Real Automóvil Club de España (RACE)  
Departamento de Seguridad Vial  
[seguridadvial@race.es](mailto:seguridadvial@race.es)