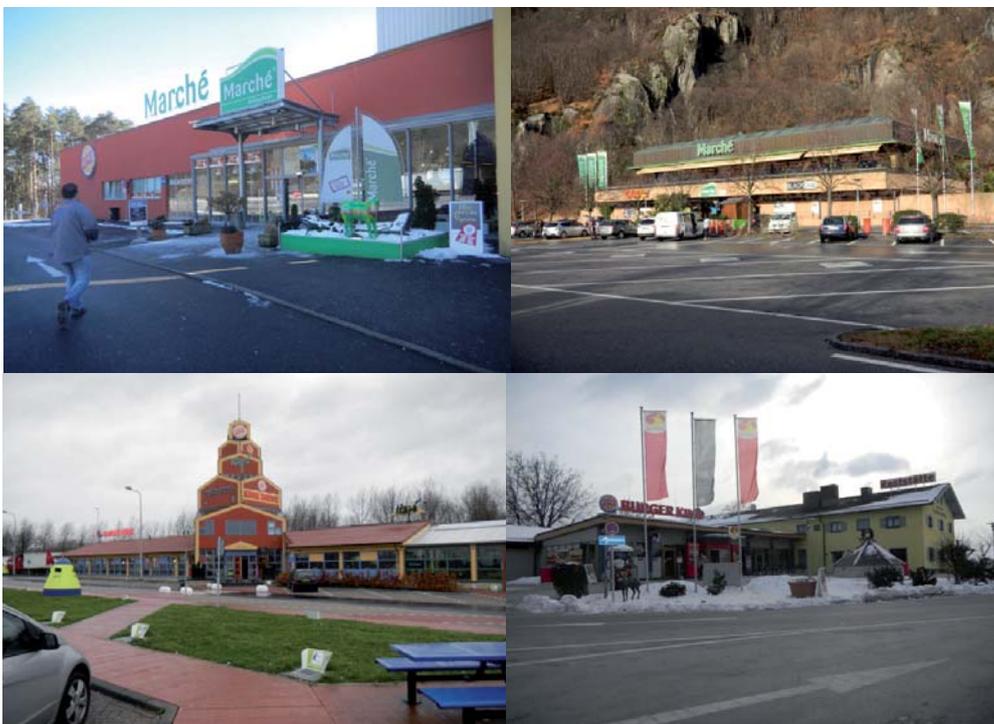


## INFORME EUROTTEST 2012:

### Análisis de 65 estaciones de servicio en Europa

Baja oferta para familias y discapacitados, y malos resultados en España en el análisis europeo de estaciones de Servicio



El programa de inspecciones EuroTEST 2012, en el que participa el RACE, ha analizado 65 áreas de servicio situadas en las principales rutas en trece países europeos. Los análisis consistieron en dos inspecciones por cada área, tomando incluso muestras de los baños para su análisis en laboratorio, y con 110 puntos de verificación que aportan el resultado de la evaluación final. Los expertos otorgaron 33 veces la nota de *Satisfactorio*, y a 27 se les concedió el *Aceptable*. Sólo cinco de un total de 65 áreas fracasaron con una calificación de *Insatisfactorio*, dos de ellas en España. Los puntos débiles consistieron fundamentalmente en los malos resultados para familias y personas con discapacidad, así como en la seguridad de los peatones en las instalaciones exteriores. España obtiene una nota baja, con cinco Aceptables y dos suspensos.

21 de junio de 2012



## EuroTest 2012: Estaciones de Servicio

### Análisis de 65 estaciones de servicio en 13 países europeos

## ÍNDICE

1. Metodología: así realizamos el estudio.....	3
2. Resultados: pocas instalaciones para familias y personas discapacitadas.....	5
3. Comparación de los resultados entre los países.....	11
4. Resumen de los resultados individuales del estudio.....	16
5. Recomendaciones de los clubes.....	26



## **1. Metodología: así realizamos el estudio**

Los inspectores independientes encargados del estudio recorrieron casi 35 000 kilómetros en todas las direcciones por Europa. Su encargo para el programa EuroTEST era: "Haz una pausa de vez en cuando". El único requisito que se les impuso fue que no se identificaran ni explicasen su trabajo, de forma que se encontraran la misma situación que cualquier otro conductor necesitado de una pausa en su camino. En el marco del programa de estudios europeos EuroTest, estos expertos inspeccionaron 65 áreas de servicio y de estacionamiento de turismos a lo largo de importantes rutas en 13 países europeos. Este año, las áreas de servicio vuelven a la agenda por duodécima vez.

### **Se analizaron las necesidades que tiene una familia durante la parada de descanso**

El grupo de trabajo de EuroTEST, en el que RACE es miembro, y con la coordinación del Club alemán ADAC, seleccionó el conjunto de infraestructuras para su inspección. Para ello, las áreas de servicio sometidas a estudio se identificaron mediante el símbolo del cuchillo y el tenedor cruzados, en tanto que las áreas de estacionamiento de turismos se reconocieron mediante la señal oficial de "Área de estacionamiento de turismos" en la autopista. Algunas instalaciones se sometieron al estudio una vez más.

Como base para el estudio, se utilizaron las necesidades de una familia de cuatro miembros, compuesta por dos adultos y dos niños, de los cuales uno es un bebé. La familia, en este modelo planteado, viajaba en su turismo, quería comer y beber rápido, bien y además de forma económica. Para la parada, se prefería un restaurante con la modalidad de autoservicio. Era necesario cambiar los pañales al bebé. La familia se alegraba de disponer de una atractiva zona de juegos infantiles al aire libre, así como de una sala de juegos infantiles y otras ofertas recreativas como, por ejemplo, un sillón de

masaje, en el interior. Además, debía existir la posibilidad de comprar en la tienda algunos artículos para el viaje.

### **Cada área se inspeccionó dos veces**

EuroTEST, a través del ADAC, encargó al Testinstitut Knapp la realización del estudio y la evaluación de los datos. Esta empresa tiene muchos años de experiencia en el sector del control de calidad de hoteles y establecimientos gastronómicos, además de haber realizado ya varios estudios para el programa europeo. Entre el 16 de enero y el 8 de febrero de 2012, los expertos realizaron las visitas in situ y cumplimentaron una extensa lista de verificación. Cada área fue visitada por distintos inspectores en días diferentes y sin aviso previo a los operadores. El principio de la doble inspección, impidió que se obtuviesen resultados casuales como consecuencia de una sola visita. Por eso, es posible reflejar objetivamente la capacidad de desempeño de un área de servicio.

En cada inspección, se probó un menú estándar, alternando el plato de pasta y carne más conveniente o una alternativa comparable, para poder evaluar la calidad y registrar los precios. En la tienda, los expertos determinaron la disponibilidad de una cesta de compra con los siguientes productos definidos exactamente: Coca Cola, agua mineral, golosina de chocolate, nueces, chicle, cepillo de dientes, dentífrico, tampones y pañales infantiles. Con excepción de los pañales y el dentífrico, también se anotaron los precios de los productos. En las instalaciones sanitarias, los expertos recogieron las llamadas muestras por contacto en los asientos de los inodoros en los aseos de señoras, caballeros y minusválidos, en las manillas de las puertas de los aseos de señoras y de caballeros, así como en la esterilla destinada al cambio de pañales. A continuación, se enviaron las muestras inmediatamente al Laboratorio Central de Múnich (SynLab) para su evaluación. Todas las pruebas se documentaron fotográficamente.

## Más de 110 puntos de inspección en la lista de verificación

La lista de verificación se divide en las categorías siguientes:

 diseño del tráfico	Ponderación: 13 %
 instalaciones exteriores / Acceso	7 %
 servicio	5 %
 gastronomía	25 %
 tienda / kiosko	8 %
 servicio y ambiente para familias	9 %
 instalaciones sanitarias	13 %
 higiene	12 %
 precios	8 %

Cada una de estas categorías tiene varios puntos secundarios. En total, hubo más de 110 puntos de inspección por cada prueba. En ambas visitas, se concedieron puntos de evaluación completamente independientes unos de otros para todos los criterios de estudio. A continuación, se sumaron y promediaron para obtener un resultado individual. El número de puntos conseguidos se refleja en cinco calificaciones: en la parte positiva, tenemos Muy satisfactorio, Satisfactorio y Aceptable; en la parte negativa, tenemos Insatisfactorio y Muy insatisfactorio.

## 2. Resultados: pocas instalaciones para familias y personas con discapacidad

El estudio de las áreas de servicio de EuroTEST realizado por los clubes europeos, resulta siempre positivo tanto para los usuarios como para las operadoras, ya que se obtiene una visión general del estado de las infraestructuras motivo de análisis. Este año, incluso aportó una sorpresa: nunca antes en los doce años de historia del test se

habían obtenido en Europa tantas calificaciones en el segmento positivo. Los expertos otorgaron 33 veces un Satisfactorio y en 27 veces se concedió un Aceptable, resultado medio aunque siempre en la zona positiva. Estos resultados medios se vieron reforzados por una falta de evaluaciones excelentes o muy malas, ya que no hubo ningún resultado con el valor “Muy satisfactorio” ni tampoco un “Muy insatisfactorio”. Sólo cinco de un total de 65 candidatos a lo largo de las rutas de 13 países europeos fracasaron con una calificación de Insatisfactorio, de lo cuales dos de ellos se situaron en **España**. Los puntos débiles consistían fundamentalmente en una falta de oferta para las familias y las personas con discapacidad, así como en la seguridad de los peatones en las instalaciones exteriores.

### **La perdedora en el estudio**

Estas deficiencias les han costado caro a las áreas “insatisfactorias” posicionadas en el extremo más bajo de la escala de valoración: Tienen, en **Bélgica**; El Toro y Montserrat, en **España**; Rokycany, en la **República Checa**, así como Ruma, en **Serbia**, que ocupa el último lugar. Para valorar estos malos resultados, se puede hacer un análisis del área de servicio que ha obtenido el peor resultado del estudio: el área de servicio en la vía A 1 (Belgrado – Zagreb), entre Pecinci y Ruma, se tuvo que contentar con un “Muy insatisfactorio” absoluto en cuanto a diseño del tráfico, atención a las familias e instalaciones sanitarias. Salvo un rincón destinado a juegos infantiles en el interior del edificio, una mesa para cambiar pañales a los bebés y una pequeña trona en el restaurante, los expertos echaron aquí de menos incluso una plaza de aparcamiento y un aseo para minusválidos, algo que ya suele ser norma en la mayoría de las instalaciones. La impresión negativa se intensificó debido a unos aseos sucios y malolientes, que además eran escasos al menos durante la segunda inspección, para terminar añadiendo un personal descortés.

### **La vencedora en el estudio**

Abandonamos las áreas de servicio con malos resultados para dedicarnos a la vencedora en el estudio. Para ello, tenemos que viajar a **Austria**, a la A 2 (Villach – Viena). Entre Velden Este y Pörtschach, paramos en el área de servicio de Wörthersee. Aquí



se muestran por igual las siete calificaciones de “Muy satisfactorio” en las distintas categorías analizadas. Una atractiva plaza para juegos infantiles en el exterior, separada con seguridad del tráfico, una espacio de juegos infantiles en el interior, así como el sillón de masaje, la mesa de billar y el rincón de estar con chimenea. Los aseos, incluido el aseo aparte para minusválidos, no sólo aparentaban estar limpiísimos, sino que también eran absolutamente higiénicos; la cabina para el cambio de pañales de bebé contaba con un rollo de papel, calefactor radiante y un producto desinfectante. La tienda estaba bien abastecida. En las dos inspecciones, a los expertos les agradó la comida, además de que el personal era amable y atento. Así se convirtió en la mejor de su clase. La falta de caminos para peatones en la instalación y el alto nivel de precios impidieron una calificación aun mejor.

### **Pocas ofertas para las familias**

En general, las mayores deficiencias se observaron en la oferta para las familias. Casi dos tercios de las áreas se tuvieron que contentar en esta categoría con un “Insatisfactorio” y hasta con un “Muy insatisfactorio”. Sólo aproximadamente la mitad de las instalaciones contaban con plazas para juegos infantiles en el exterior o con un rincón de juegos en el edificio. Salvo tres excepciones, se encontró una mesa para cambiar pañales en todas las demás áreas. Pero en la mitad de las áreas no se disponía de una cabina especial para ello, sino sólo de una simple mesa abatible en el aseo para minusválidos o para señoras, lo cual resulta bastante complicado cuando es el padre quien está de viaje con un bebé que lleva pañales. Hoy día, esto no tendría que ocurrir.

## Precios al alza – Seguridad a la baja



Otra de las categorías que debe mejorar son los precios, tanto en la gastronomía como en las tiendas. A casi la mitad de las áreas sometidas a estudio se las consideró en esta cuestión de caras a muy caras. Sobre todo en las áreas de Europa occidental, el precio era excesivo especialmente para artículos corrientes, como agua, cola o golosinas de chocolate, duplicando a menudo el precio en una tienda normal. Nuestros expertos independientes no quedaron contentos con el diseño del tráfico en las instalaciones. A más de un tercio se le mostró la cartulina roja. Esto se debió, en primer lugar, a la falta de caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento o desde las plazas de aparcamiento hasta el edificio. Transcurridos doce años de estudios sobre las áreas de servicio, esto sigue siendo un problema.

### **Empeoran los resultados en el apartado para discapacitados**

Es frecuente que el equipamiento de los aseos para discapacitados haya ido de mal en peor. Sólo diez veces se concedió la puntuación íntegra para un aseo acorde con las necesidades en un espacio destinado para estas personas con necesidades especiales. Sin embargo, en más de un tercio de las áreas estudiadas, un usuario de silla de ruedas tendría dificultades sólo para conseguir acceder a los aseos. Tendría que subir al edificio por unas rampas inclinadas o tendría que lidiar con puertas de acceso que costaba muchísimo abrir. En parte, hubo que instar también al personal para que desmontara unas barreras complicadas. Ni siquiera se puede hablar de las candidatas en las que faltaba un aparcamiento para minusválidos o en las que era preciso circular a lo largo de la carretera o atravesar ésta. La seguridad ofrece resultados muy distintos para este colectivo.

### **Categorías mejor valoradas**

Por el contrario, más de la mitad de las instalaciones sanitarias tenían un equipamiento moderno y se presentaban en buen estado. Algo muy agradable: la limpieza de las instalaciones no era una ilusión óptica en la mayoría de los casos que formaron parte del estudio de este año, ya que más del 90 % de ellas obtuvo calificaciones satisfactorias en las pruebas de higiene. En este sentido, no hubo diferencias evidentes entre los sistemas de higiene como, por ejemplo, Sanifair en Alemania o Clean Toilets en Suiza.

Hubo poco que criticar en la oferta gastronómica. Sin embargo, los vegetarianos son sometidos a una dura prueba en algunas áreas. En la mayoría de los casos, se buscaba en balde una identificación de bioalimentos o información para los diabéticos. En general, los expertos quedaron satisfechos con la oferta en las tiendas, que a menudo se parecen a un pequeño supermercado, así como con la amabilidad y la buena disposición del personal. En casi todas las áreas era fácil orientarse gracias a una señalización clara, y nada menos que dos tercios de ellas ofrecían conexión inalámbrica a la red local.



### **También las áreas de servicio satisfactorias pueden mejorar**

Aun cuando el resultado del estudio de este año en las áreas de servicio sea prometedor, existen en todas partes posibilidades para mejorar los resultados. Los deberes pendientes incluyen la mejora de las ofertas para las familias, la eliminación de barreras y la seguridad de los peatones, así como un diseño moderado de los precios. De esta manera, se conseguirá que las áreas de servicio mediocres y deslucidas se conviertan en unas áreas satisfactorias o incluso muy satisfactorias, además de permitir que las áreas insatisfactorias no empeoren sus resultados.

Tabla. Resultados generales por países.

 <b>65 áreas de servicio analizadas en 13 países europeos</b>											
	Denominación vía	Tráfico / Aparcamiento	Inst. exteriores / acceso	Servicio	Gastronomía	Tienda / Quiosco	Elementos para familias	Instalaciones sanitarias	Higiene / Lab Tests	Precios en euros	Evaluación final
	Porcentaje	13%	7%	5%	25%	8%	9%	13%	12%	8%	100%
<b>A Austria</b>											
Wörthersee	A 2	--	++	++	++	++	++	++	++	-	+
Guntramsdorf	A 2	++	+	+	++	+	++	++	--	+	+
Kammern	A 9	++	++	--	++	++	o	+	++	-	+
Deutsch-Wagram	S 1	++	o	+	++	++	--	++	++	--	+
Brennerpass	A 13	o	++	++	++	++	--	++	+	-	+
Ybbs	A 1	o	++	+	++	++	--	+	++	o	+
Suben West	A 8	o	++	+	++	+	-	+	o	-	+
<b>B Bélgica</b>											
Barchon South	A 3	+	+	+	++	+	+	+	+	--	+
Groot-Bijgaarden North	A 10	o	++	+	o	o	--	+	--	o	o
Tienen	A 3	--	++	-	-	o	--	-	++	o	-
<b>CH Suiza</b>											
Luzern-Neuenkirch East	A 2	o	++	+	++	++	++	++	+	--	+
Würenlos	A 1	--	++	++	++	++	++	++	++	--	+
Bellinzona North	A 2	-	o	+	++	++	++	+	++	--	+
Grauholz North	A 1	o	++	+	++	++	+	++	+	--	+
Pratteln South	A 2	+	++	+	++	++	--	o	++	--	+
Bavois	A 1	o	++	+	++	--	+	++	++	--	+
<b>CZ República Checa</b>											
Sířejovice East	D 8	++	++	o	o	++	--	--	+	++	o
Rokycany	D 5	--	+	-	o	--	--	+	++	++	-
<b>D Alemania Parada de camiones</b>											
Guxhagen	A 7	-	++	++	+	++	o	+	++	o	+
Hohenwarsleben	A 2	--	++	+	++	++	--	++	++	+	+
Nossen	A 14	--	++	+	++	++	-	+	+	o	+
Müritz	A 19	--	++	o	++	++	--	+	++	+	o
Kappel-Grafenhausen	A 5	--	++	o	++	++	-	+	-	+	o
Neumarkt	A 3	--	++	+	++	-	-	o	-	-	o
<b>D Alemania Areas de servicio</b>											
Irschenberg South	A 8	o	+	+	++	++	++	++	++	-	+
Denkendorf	A 8	++	++	+	o	++	++	++	++	-	+
Seeberg East	A 10	+	++	+	+	++	++	++	o	o	+
Nürnberg-Feucht East	A 9	+	+	+	+	++	-	++	++	-	+
Langen-Bergheim East	A 45	+	o	o	o	++	--	++	++	o	o
Münsterland West	A 1	--	--	+	o	++	++	-	++	-	o
<b>E España</b>											
El Fantasma II	AP-4	-	++	+	+	++	--	-	++	o	o
Maresme	C-32	o	o	+	o	+	o	-	++	o	o
Area 175	A 3	o	++	-	+	++	--	o	++	+	o
Area 77	A 3	--	++	o	+	++	--	o	++	+	o
<b>E España</b>											
Puerta de Andalucía	A 4	o	++	o	++	+	--	--	+	+	o
El Toro	A 4	--	--	-	++	++	--	--	++	+	-
Montserrat	C-16	+	--	-	o	o	--	--	++	o	-
<b>F Francia</b>											
Montélimar West	A 7	++	+	+	+	+	++	+	+	-	+
La Corrèze	A 89	++	+	+	++	++	o	o	+	--	+
Volcans d'Auvergne	A 71	++	+	+	+	++	++	--	--	--	o
Poitiers Jaunay-Clan	A 10	o	+	+	+	++	--	+	+	o	o
Limours Briis sous Forges	A 10	+	+	+	+	o	-	+	o	-	o
Val de Cher	A 85	++	++	+	+	+	--	--	+	-	o
Village Catalan East	A 9	o	+	o	+	o	o	o	++	-	o
Beaune-Tailly	A 6	++	o	o	+	o	--	-	o	-	o
<b>HR Croacia</b>											
Dragalić South	A 3	-	++	+	+	++	++	+	++	++	+
Zir West	A 1	-	++	-	+	+	o	+	++	++	+
Sv. Križ Začretje	A 2	--	++	+	+	++	-	+	++	++	+
<b>I Italia</b>											
Fine East	A 12	o	o	o	+	++	--	+	++	o	+
Tortoreto East	A 14	o	++	+	+	++	--	+	++	o	+
Secchia East	A 1	--	+	o	+	++	--	+	++	o	o
Trigno West	A 14	--	+	+	++	++	--	o	++	o	o
Aglio East	A 1	--	--	+	o	++	-	-	++	o	o
Chienti West	A 14	--	+	+	o	++	--	o	++	o	o
Giovi West	A 7	--	+	o	+	+	--	+	--	o	o
<b>L Luxemburgo</b>											
Berchem East	A 3	+	++	+	o	++	--	+	+	o	o
<b>NL Países Bajos</b>											
Hazeldonk East	A 16	++	++	+	++	++	--	+	++	-	+
De Lucht West	A 2	++	+	o	++	o	--	++	+	--	+
Meiberg/ Nederweert North	A 2	+	+	+	o	++	--	+	+	--	o
Tolneggen North/ Stroe	A 1	++	+	o	o	o	--	+	++	--	o
Ruyven	A 13	++	++	--	+	o	o	--	-	--	o
<b>SLO Eslovenia</b>											
Lukovica	A 1	o	++	+	++	-	+	++	++	+	+
Grič - Čatež	A 2	-	++	+	+	++	o	o	+	+	+
<b>SRB Serbia</b>											
Rumenka 1	A 22	o	+	o	+	+	--	o	++	++	+
Ruma	A 1	--	++	-	+	o	--	--	+	++	-

Clave de resultados:

++ Muy Satisfactorio  
 + Satisfactorio  
 o Aceptable  
 - Insatisfactorio  
 -- Muy Insatisfactorio

### 3. Comparación de los resultados entre los países:

#### Austria y Suiza, modelos a seguir

**Austria** participó en el estudio con siete áreas de servicio. Y siete veces la república alpina obtuvo la calificación de “Satisfactorio”, ganó el primer puesto en la comparación europea con el área de Wörthersee y un segundo puesto por la de Guntramsdorf. La vecina **Suiza** presentó seis candidatos a la prueba y también aportó muchas áreas con la nota de “Satisfactorio”. Lo único que podría tener margen de mejora en ambos países son los precios en los restaurantes y las tiendas de las áreas. Todo está muy caro, afirmaron los expertos ante los confederados. En Austria, al menos un único “Aceptable” en cuestión de precios se mezcla con dos “Muy insatisfactorio” y cuatro “Insatisfactorio”. En los dos países, esta política de precios impidió más de una vez que los candidatos saliesen mejor parados en el estudio.

#### Un hito no sólo en gastronomía

**Suiza**, que pudo colocar dos áreas de servicio —la de Lucerna–Neuenkirch Este y la de Würenlos— entre las diez primeras de la evaluación general, se situó en primera línea con su extraordinaria oferta gastronómica, por la que obtuvo cinco veces la calificación de “Muy satisfactorio” y una vez la de “Satisfactorio”, algo único en la comparación europea. El criterio de los expertos fue que se ofrecía una gran selección de platos, muy sabrosos y presentados de forma apetitosa, pero también, por añadidura, el personal era muy amable y diligente. No obstante, los expertos ofrecieron los mismos comentarios también a la gastronomía austriaca. En ambos países alpinos, se alegraron de encontrar igualmente instalaciones sanitarias impolutas e higiénicas no sólo a primera vista, casi siempre modernas, así como una

amplia oferta de artículos en las tiendas. Sin embargo, en la cuestión de la familia, se desearía un poco más de compromiso tanto por una parte como por otra.

### **Igualmente del lado de los triunfadores: Croacia y Eslovenia**

Un gran éxito también para **Croacia**, que no sólo se colocó en un cuarto puesto en la evaluación general con el área de Dragalić Sur, sino que recogió sólo buenas calificaciones con sus otros tres candidatos de la prueba. Gracias a unos precios muy convenientes, uno puede permitirse tranquilamente alguna que otra golosina. Las instalaciones exteriores, junto con los accesos sin barreras para los minusválidos, así como los “muy satisfactorios” resultados en higiene, aportaron también calificaciones máximas. Sin embargo, la seguridad de los peatones en la zona exterior dejó mucho que desear.

La vecina **Eslovenia** estuvo representada en el estudio con dos áreas de servicio y también ambas recibieron calificaciones “satisfactorias”. En Lukovica, sólo la escasa oferta en la tienda resultó negativa, mientras que en Grič - Čatež lo negativo fue el diseño del tráfico. Aquí termina la lista de países cuyas áreas sometidas a estudio obtuvieron una calificación “satisfactoria” sin excepciones.

### **España debe mejorar en servicios para las familias**

Ahora echamos un vistazo al extremo inferior en la evaluación de países y tendemos un arco hacia el oeste de Europa. El descanso en las siete áreas españolas tuvo sensaciones desiguales a nuestros expertos. Si bien en el segmento positivo de las calificaciones consiguieron una evaluación aceptable, concedieron un “Insatisfactorio” tanto al área de servicio El Toro y a Montserrat, el área de servicio que quedó en el antepenúltimo puesto de la comparación europea.

Las áreas de españoles no tienen absolutamente nada que ofrecer a las familias: salvo un “Aceptable” para el área de Maresme, la nota más común fue “Muy insatisfactorio” concedido en seis ocasiones. Algo a destacar fueron las notas en higiene, preponderantemente muy satisfactorias, que están en absoluta contradicción con las instalaciones sanitarias, pues en la mayor parte de los casos están anticuadas y, en parte, visualmente se presentan de cualquier manera menos impecablemente limpias. Hubo calificaciones exclusivamente positivas para la oferta gastronómica, las tiendas y los precios.

### **Precios ajustados en Serbia y República Checa**

De regreso al este de Europa, primero vamos a **Serbia**, con dos áreas en el estudio. Con un “Satisfactorio” para Rumenka I y un “Insatisfactorio” para Ruma, **el área perdedora del estudio**, aquí se muestra la gama completa de la comparación. Ninguna de las dos contaba con una sala de juegos infantiles ni con una trona en el restaurante; en Ruma, ni siquiera había una mesa para cambiar pañales. Sin embargo, en el área perdedora del estudio, la lista de deficiencias era claramente más extensa, sobre todo por el diseño del tráfico en el exterior, las instalaciones sanitarias, así como por el servicio. También destacaba el reprensible descuido hacia los visitantes minusválidos, para los que no existía ni una plaza de aparcamiento específica para minusválidos ni tampoco un aseo equipado adecuadamente. No obstante, algo loable en ambas áreas: los bajos precios.

Esto repercutió positivamente también en la **República Checa**, que recibió un “Aceptable” y un “Insatisfactorio” para sus dos áreas sometidas a estudio. Se concedió un demoledor “Muy insatisfactorio” a ambas por su atención a las familias: ninguna contaba con cualquier clase de juegos infantiles. Además, ni en Siřejovice Este ni en Rokycany había una mesa para cambiar pañales.

### **Quien tenga que utilizar un aseo, tendrá que pagar en Alemania**

Viajamos a **Alemania**, que cuenta con la mayor representación de áreas analizadas en el estudio. Las áreas de servicio adelantaron a las áreas de descanso: cuatro "Satisfactorio" y dos "Aceptable" para las áreas de servicio; con tres Satisfactorio, las áreas de descanso consiguieron por el contrario muchos Aceptable. Estas últimas fueron criticadas sobre todo por el diseño del tráfico y la atención a las familias; en las áreas de servicio, hubo quejas por los precios. La mayor contrariedad: este es el único país de Europa donde las áreas de servicio cobran a sus visitantes por el uso de los aseos, sin incluirlo en el importe pagado por una consumición. Las evaluaciones generalmente satisfactorias en cuanto a higiene en las áreas de descanso demuestran que una limpieza perfecta es posible también con un costo neutral.

### **Países Bajos: agradable para los peatones, pero fastidioso para los usuarios de sillas de ruedas**

Dos "Satisfactorio" y tres "Aceptable" aportaron las áreas neerlandesas sometidas a estudio. Algo destacable es el diseño sencillo pero seguro del tráfico en el exterior, con caminos a lo largo de las franjas de aparcamiento y cruces para peatones marcados hasta el edificio del área de servicio. Por el contrario, tanto la atención a las familias como los precios merecieron la desaprobación, ya que cuatro de las cinco áreas de servicio obtuvieron un "Muy insatisfactorio". Algo particularmente molesto para los usuarios de sillas de ruedas es que aquí también se impone cada vez más la idea de colocar barreras delante de los aseos, las cuales sólo se abren previo pago. Pero por ellas no puede pasar ninguna silla de ruedas. En tres áreas, el personal tuvo que desmontar una parte de las barreras.

### **Francia, Luxemburgo e Italia, en la parte media de la tabla**

Continuamos hacia **Francia**, con dos evaluaciones “satisfactorias” y otras seis “aceptables”. Aquí nuestros expertos observaron una excesiva mediocridad. En los precios, todas las áreas sometidas a estudio salieron mal paradas por igual, con excepción de Poitiers Jaunay–Clan. El vecino **Luxemburgo**, con una sola área calificada con un “Aceptable”, presentó una vez más deficiencias graves en lo que a la atención de las familias se refiere. Hubo el mismo problema en **Italia**, donde consiguieron dos veces la calificación de “Satisfactorio” y cinco veces un “Aceptable” en la escala de valoración. Ni siquiera en las áreas más modernas se encuentra un espacio destinado a juegos infantiles. Aquí se destacaron igualmente de forma negativa las deficiencias en el diseño del tráfico.

### **Todo incluido: Bélgica**

Queda **Bélgica**, con un Satisfactorio por Barchon Sur, que fue criticado sólo por unos precios muy caros, y con un “Aceptable” por Groot–Bijgaarden Norte, también con precios muy elevados y, por añadidura, instalaciones sanitarias inadecuadas. Las deficiencias en cuanto al diseño del tráfico y la oferta para las familias, el servicio, la gastronomía y las instalaciones sanitarias se sumaron en el área de Tienen hasta conseguir un *Insuficiente absoluto*, lo que colocaron a esta área en el penúltimo lugar de la evaluación general.

## 4. Resumen de los resultados individuales del estudio

Wörthersee (Austria)

Clasificación general: Satisfactorio

Mejor resultado del estudio 2012

**Situación:** Área de servicio en la autovía  
A 2 Villach - Viena  
Entre Velden-Este y Pörtschach

**Operador:** Mövenpick Marché

**Fechas de las inspecciones:** 20 y 26 de enero de 2012



### Puntos fuertes

- 😊 Las preferencias de paso están señalizadas claramente.
- 😊 Atractiva plaza para juegos infantiles en el exterior, separada con seguridad del tráfico.
- 😊 El edificio está en buenas condiciones.
- 😊 Zona de juego infantil, sillones de masaje, mesa de billar y rincón de estar con chimenea.
- 😊 Zona para bebés en el restaurante, con microondas, hervidor y alimentos infantiles.
- 😊 Presentación apetitosa de la comida; los platos de prueba estaban muy sabrosos.
- 😊 Las instalaciones sanitarias estaban en muy buen estado y parecían limpias.
- 😊 Sala de madres y bebés, con toallas de papel, calefactor eléctrico y producto desinfectante.
- 😊 Aseo separado para minusválidos.
- 😊 Buenos resultados en la prueba de higiene en los aseos y en la sala para madres y bebés.
- 😊 Amplia variedad de artículos en la tienda.
- 😊 El personal estaba vestido pulcramente, era amable y atento.

### Puntos débiles

- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 Cruces para peatones no marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😞 Olor a grasa y fritura en la zona de acceso, procedente del restaurante de comida rápida.
- 😞 Las bebidas en el restaurante y algunos artículos en la tienda eran caros.

Ruma (Serbia)

Clasificación general: **Insatisfactorio**

**Peor resultado del estudio 2012**

**Situación:** Área de servicio en la autopista  
A 1 Belgrado – Šid  
Entre Pećinci y Ruma

**Operador:** OMV, Viva

**Fechas de las inspecciones:** 18 y 28 de enero de 2012



### Puntos fuertes

- 😊 El edificio estaba en buenas condiciones.
- 😊 Plaza para juegos infantiles en el exterior.
- 😊 Presentación apetitosa de la comida; los platos de pechuga de pollo y costillas de cerdo estaban muy sabrosos; los menús de prueba tenían un precio muy bajo.
- 😊 Resultados satisfactorios en la prueba de higiene.
- 😊 Precios muy bajos en la tienda. El personal estaba vestido pulcramente.

### Puntos débiles

- 😞 Las preferencias de paso no estaban señalizadas claramente.
- 😞 No existían plazas de aparcamiento específicas para minusválidos.
- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 Cruces para peatones no marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😞 La plaza para juegos infantiles era aburrida.
- 😞 No disponía de zonas de juego infantil en el interior; no había tronas en el restaurante.
- 😞 En el restaurante, el aire era pesado debido al humo. No había conexión WiFi.
- 😞 Platos fríos limitados; el bocadillo de jamón y queso poco sabroso (segunda inspección).
- 😞 Las instalaciones sanitarias estaban sucias. No había aseos para minusválidos.
- 😞 No había una mesa para cambiar pañales a los bebés.
- 😞 No disponían de pañales infantiles, tampones ni cepillos de dientes en la tienda.
- 😞 En la segunda inspección, el personal fue desatento a veces y también era escaso.

**Situación:** Área de servicio en la carretera comarcal C-16 Berga - Barcelona Entre Montserrat y Vacarisses  
**Operador:** Área de Montserrat  
**Fechas de las inspecciones:** 19 y 29 de enero de 2012



### **Puntos fuertes**

- 😊 Caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😊 Los cruces para peatones están marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😊 Presentación apetitosa de la comida; el bocadillo de jamón y queso estaba muy sabroso; los menús de prueba tenían un precio bajo.
- 😊 Se proporcionaba una sala para madres y bebés. Había un aseo para minusválidos.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en la prueba de higiene del aseo para caballeros; resultados satisfactorios en el aseo para señoras.

### **Puntos débiles**

- 😞 No había plazas de aparcamiento destinadas a minusválidos o autocares.
- 😞 Insuficientes contenedores de basura o papeleras en el aparcamiento de turismos.
- 😞 No existía un acceso sin barreras al edificio debido a que la rampa era larga y empinada.
- 😞 El edificio estaba descuidado: cielorraso dañado, lámparas que no funcionaban.
- 😞 No había plaza para juegos infantiles en el exterior.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior. No había conexión WiFi.
- 😞 En la segunda inspección, el suelo y las sillas estaban sucios en el restaurante.
- 😞 Selección limitada de comidas calientes y poco sabrosas: las costillas estaban frías y el tiempo de espera muy prolongado para recibir la comida durante la segunda inspección.
- 😞 Instalaciones sanitarias anticuadas, algunas de ellas no funcionaban y estaban sucias.
- 😞 El aseo para discapacitados no funcionaba y estaba cerrado en la segunda inspección.
- 😞 Algunos artículos de la tienda eran caros.

**Situación:** Área de servicio en la carretera comarcal C-32 Barcelona - Girona Entre Teià y Cabrils

**Operador:** La Pausa

**Fechas de las inspecciones:** 19 y 29 de enero de 2012



### Puntos fuertes

- 😊 Reducción gradual de la velocidad en la carretera de acceso.
- 😊 Las preferencias de paso estaban señalizadas claramente.
- 😊 Cruces para peatones marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😊 Atractiva plaza de juegos infantiles en el exterior, separada con seguridad del tráfico.
- 😊 Presentación apetitosa de la comida caliente; el plato de prueba era muy sabroso.
- 😊 Las instalaciones sanitarias parecían limpias. Aseo separado para minusválidos.
- 😊 Se proporcionaba una sala para madres y bebés.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en prueba de higiene en aseos para señoras y caballeros.
- 😊 Precios bajos en la tienda.
- 😊 El personal estaba vestido pulcramente, era amable y atento.

### Puntos débiles

- 😞 No había un aparcamiento específico para autocares.
- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 Edificio descuidado: enlucido agrietado, manchas de humedad y baldosas rotas.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior.
- 😞 En la primera inspección, el suelo y las sillas estaban sucios en el restaurante.
- 😞 Los menús de prueba eran muy caros.
- 😞 Las instalaciones sanitarias estaban en mal estado y sucias.
- 😞 La puerta con lamas ofrecía poca privacidad en el aseo para minusválidos.
- 😞 No había pañales infantiles ni cepillos de dientes en la tienda.

**Situación:** Autovía de peaje AP-4 Cádiz – Sevilla  
Entre Las Cabezas y Utrera  
**Operador:** Como en Casa  
**Fechas de las inspecciones:** 22 y 30 de enero de 2012



### **Puntos fuertes**

- 😊 Reducción gradual de la velocidad en la carretera de acceso.
- 😊 Plaza para juegos infantiles en el exterior, separada con seguridad del tráfico.
- 😊 El edificio estaba en buenas condiciones.
- 😊 Presentación apetitosa de la comida; los platos de prueba eran muy sabrosos; los menús de prueba tenían un precio muy bajo.
- 😊 En su mayoría, las instalaciones sanitarias parecían limpias.
- 😊 La mesa para cambiar a los bebés se plegaba hacia abajo.
- 😊 Había un aseo para minusválidos.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en prueba de higiene en aseos para señoras y caballeros.
- 😊 Amplia variedad de artículos en la tienda.
- 😊 El personal estaba vestido pulcramente; también era amable y atento en el restaurante.

### **Puntos débiles**

- 😞 No había un aparcamiento específico para autocares.
- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 Cruces para peatones no marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😞 La plaza para juegos infantiles en el exterior era aburrida.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior.
- 😞 Selección limitada de comidas frías y calientes.
- 😞 Las instalaciones sanitarias estaban en mal estado.
- 😞 Había una mesa para cambiar a los bebés sólo en el aseo para minusválidos.
- 😞 Los precios eran altos en la tienda. El personal de la tienda era poco amable.

**Situación:** Área de servicio en la  
autovía A 4 Madrid - Córdoba  
Entre Santa Elena y Navas de Tolosa

**Operador:** Abades

**Fechas de las inspecciones:** 21 y 30 de enero de 2012



### **Puntos fuertes**

- 😊 Reducción gradual de la velocidad en la carretera de acceso.
- 😊 Las preferencias de paso estaban señalizadas claramente.
- 😊 Cruces para peatones marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😊 El edificio está en buenas condiciones.
- 😊 Exhibición de la producción de aceite de oliva dentro del edificio.
- 😊 Había un microondas en el restaurante para calentar los alimentos de los bebés.
- 😊 Amplia selección de comida caliente y fría, presentadas de forma apetitosa; los platos de prueba eran muy sabrosos; los menús de prueba tenían un precio muy bajo.
- 😊 Las mesas para cambiar a los bebés se plegaban hacia abajo.
- 😊 Había aseos para los minusválidos.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en la prueba de higiene en el aseo para caballeros.
- 😊 El personal estaba vestido pulcramente.

### **Puntos débiles**

- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 No había plaza para juegos infantiles en el exterior.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior.
- 😞 En la primera inspección, el suelo del restaurante y las bandejas estaban sucios; en la segunda inspección, también estaban sucias las sillas.

-  Los baños estaban muy sucios, con un intenso olor a orina en el aseo para caballeros.
-  No había una cabina aparte para las madres y los bebés.
-  Los aseos para minusválidos consistían en cubículos dentro de los aseos para señoras y para caballeros, respectivamente.
-  En la segunda inspección, resultados muy insatisfactorios en cuanto a la prueba de higiene en el asiento del inodoro del aseo para minusválidos.
-  No había pañales infantiles ni cepillos de dientes en tienda; algunos artículos eran caros.
-  El personal del restaurante era poco amable.

**Situación:** Área de servicio en la  
autovía A 3 Madrid – Valencia  
Entre Belinchón y Tarancón

**Operador:** Área 77

**Fechas de las inspecciones:** 20 y 31 de enero de 2012



### Puntos fuertes

- 😊 Reducción gradual de la velocidad en la carretera de acceso.
- 😊 Las preferencias de paso estaban señalizadas claramente.
- 😊 El edificio estaba en buenas condiciones. Había sillones de masaje en el interior.
- 😊 Selección muy amplia de comida caliente y selección amplia de comida fría, ambas presentadas de forma apetitosa; los menús de prueba tenían un precio muy bajo.
- 😊 Las instalaciones sanitarias parecían limpias. Aseo separado para minusválidos.
- 😊 La mesa para cambiar a los bebés se plegaba hacia abajo.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en prueba de higiene en aseos para señoras y caballeros.
- 😊 Amplia variedad de artículos en la tienda; precios bajos.
- 😊 El personal estaba vestido pulcramente; también era amable y atento en la tienda.

### Puntos débiles

- 😞 No había un aparcamiento específico para autocares; las marcaciones en las plazas para minusválidos estaban desvaídas.
- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 Cruces para peatones no marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😞 No había plaza para juegos infantiles en el exterior.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior. No había conexión WiFi.
- 😞 Los platos de prueba tenían poco sabor.
- 😞 Los baños estaban en mal estado. La mesa para cambiar a los bebés no contaba con una esterilla y se encontraba en una cabina muy pequeña dentro del aseo para señoras.

**Situación:** Área de servicio en la autovía  
A 3 Valencia – Madrid  
Atalaya del Cañavate / Cañadajuncosa

**Operador:** Área 175

**Fechas de las inspecciones:** 20 y 30 de enero de 2012



### Puntos fuertes

- 😊 Reducción gradual de la velocidad en la carretera de acceso.
- 😊 Los cruces para peatones están marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😊 Zona de recreo específica para perros.
- 😊 El edificio estaba en buenas condiciones.
- 😊 Había un microondas en el restaurante para calentar los alimentos de los bebés.
- 😊 Presentación apetitosa de la comida; los platos de prueba eran muy sabrosos; los menús de prueba tenían un precio muy bajo.
- 😊 Las instalaciones sanitarias estaban en buen estado y parecían limpias.
- 😊 La mesa para cambiar a los bebés se plegaba hacia abajo.
- 😊 Aseo aparte para minusválidos, muy bien equipado.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en prueba de higiene en aseos para señoras y caballeros.
- 😊 Amplia variedad de artículos en la tienda; precios bajos

### Puntos débiles

- 😞 No existían plazas de aparcamiento específicas para minusválidos.
- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 No había plaza para juegos infantiles en el exterior.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior. No había conexión WiFi.
- 😞 En la primera inspección, el suelo del restaurante estaba sucio.
- 😞 El bocadillo de jamón y queso no era sabroso.
- 😞 La mesa para cambiar a los bebés sólo estaba en el aseo para minusválidos.

**Situación:** Área de servicio en la autovía  
A 4 Madrid - Córdoba  
Salida: Valdemoro-Sur / Vía de servicio  
**Operador:** El Toro  
**Fechas de las inspecciones:** 21 y 31 de enero de 2012



### **Puntos fuertes**

- 😊 Reducción gradual de la velocidad en la carretera de acceso.
- 😊 Selección muy amplia de comidas calientes y frías, presentadas de forma apetitosa; el plato de prueba era muy sabroso; los menús de prueba tenían precios bajos.
- 😊 La mesa para cambiar a los bebés se plegaba hacia abajo.
- 😊 Aseo separado para minusválidos.
- 😊 Resultados muy satisfactorios en prueba de higiene en aseos para señoras y caballeros.
- 😊 Amplia variedad de artículos en la tienda; precios bajos.

### **Puntos débiles**

- 😞 No existían plazas de aparcamiento específicas para minusválidos ni para autocares.
- 😞 No había caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento.
- 😞 Cruces para peatones no marcados entre el aparcamiento de turismos y el edificio.
- 😞 Insuficientes contenedores de basura o papeleras en el aparcamiento de turismos.
- 😞 No había plaza para juegos infantiles en el exterior.
- 😞 Edificio descuidado: paredes agrietadas, enlucido agrietado y pintura descascarada.
- 😞 El bordillo rebajado resultaba insuficiente para facilitar un acceso sin barreras al restaurante; resultaba difícil abrir las puertas de entrada.
- 😞 No había una zona para juegos infantiles en el interior.
- 😞 Las instalaciones sanitarias estaban en mal estado y sucias.
- 😞 Sólo había una mesa para cambiar a los bebés en el aseo para señoras.
- 😞 El personal de la tienda era poco amable.

## **5. Recomendaciones de los clubes: es necesario mejorar la seguridad para los peatones y las ofertas para las familias**

- Crear caminos para peatones a lo largo de las plazas de aparcamiento por la parte frontal de los turismos.
- Marcar las zonas de circulación de los peatones desde las plazas de aparcamiento hasta el edificio.
- Construir plazas para juegos infantiles atractivas y separadas con seguridad del tráfico vial en las instalaciones exteriores, así como salas para juegos infantiles equipadas convenientemente en el edificio.
- Poner a disposición cabinas separadas para el cambio de pañales en lugar de unas simples mesas (abatibles) en los aseos de señoras y minusválidos.
- Garantizar también para los visitantes con movilidad restringida, en especial, para los usuarios de sillas de ruedas, un acceso fácil, poco complicado y seguro a todas las instalaciones. Los aseos deben equiparse conforme a las necesidades y no obstaculizar el acceso mediante tornos o barreras.
- El uso de los aseos se debe ofrecer, al menos, con un costo neutral, lo que significa incluir las posibles tarifas completamente en la consumición.
- Corregir a la baja los precios en las tiendas y los restaurantes, si se diferencian significativamente de los usuales en el entorno.
- Instalar tiendas en cada área de servicio con carácter complementario a las tiendas de las gasolineras. Incluir en la oferta de productos artículos de higiene como pañales infantiles, cepillos de dientes, dentífrico y tampones.

**Real Automóvil Club de España**  
Dpto. de Seguridad Vial