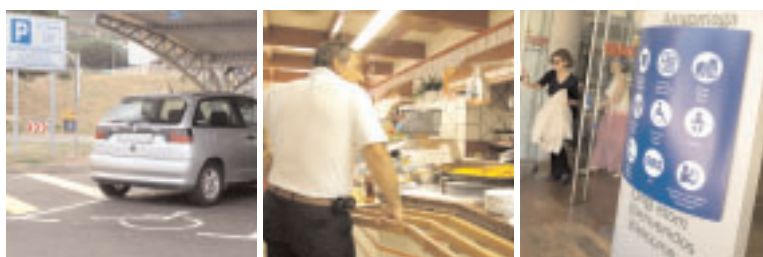


Casi la mitad suspenden el examen de calidad y seguridad

INEXISTENCIA DE ZONA DE DESCANSO, MARGINACIÓN A LOS USUARIOS EN SILLAS DE RUEDAS Y AUSENCIA DE RECOGIDA SELECTIVA DE BASURAS, PRINCIPALES DEFICIENCIAS



7.500 KILÓMETROS DE CARRETERAS

Este verano, un año más, las áreas de servicio de nuestras carreteras se convierten en un elemento fundamental de seguridad y comodidad de los automovilistas, al proveerles de la infraestructura necesaria para el descanso en los largos viajes de desplazamiento hasta el lugar de vacaciones y, no menos importante, para desentumecer las piernas, ir al baño, tomar un refrigerio o comer. Se considera que cada 200 kilómetros o dos horas de trayecto continuado es conveniente parar unos minutos para descansar. Los despistes causados por la fatiga y el sueño están detrás de buena parte de los accidentes de tráfico, de ahí la importancia de concedernos suficientes periodos de descanso cuando conducimos trayectos largos.

Técnicos de CONSUMER visitaron el pasado mes de junio y haciéndose pasar por usuarios, un total de 145 áreas

de servicio situadas en varias de las carreteras españolas más transitadas este verano. Se realizaron estos 8 recorridos: la A-1 y AP-1 en el tramo que une Madrid, Burgos, Vitoria y San Sebastián; la A-6 y AP-6 de Madrid hasta A Coruña; la A-3 de Madrid a Valencia; el trayecto entre Madrid, Jaén, Granada y Málaga (A-4, A-92, A-44, A-45); el tramo que pasa por San Sebastián, Bilbao, Santander y Oviedo (A-8 y AP-8); el que une Bilbao, Logroño, Zaragoza y Barcelona (AP-68 y AP-2); la AP-7 que cubre Barcelona, Tarragona, Castellón y Valencia y, finalmente, la AP-7 y la A-7 a su paso por Valencia, Alicante, Murcia y Almería. En total, se hicieron en coche más de 7.500 kilómetros, en los que se producirán buena parte de los casi 20 millones de desplazamientos que se realizarán en nuestro país durante julio y agosto de este año.

La investigación ha analizado la calidad y diversidad de los servicios ofrecidos al automovilista y sus acompañantes en estas áreas de servicio, la seguridad vial en el interior de la zona, el estado de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, los precios y la accesibilidad para usuarios discapacitados.

Lo más destacable es que el 43% de las áreas de servicio analizadas suspenden el examen de CONSUMER, si bien más de la mitad de ellas lo hacen con un "regular" quedándose a las puertas del aprobado.

No todas las carreteras son iguales

De entre las rutas realizadas, la que mejores resultados obtiene para sus áreas de servicio es la del Mediterráneo AP-7 entre Barcelona y Valencia, con un 92% de aprobados y un "bien" de media global, seguida de las situadas en el recorrido Valencia-Almería con un 73% de aprobados y otro "bien" de media final. El 75% de las áreas de servicio del trayecto Madrid-San Sebastián aprobaron, pero la media fue de sólo "aceptable". En el otro extremo, la mayor proporción de áreas de servicio con un suspenso se encontró en el vial que une Madrid con Málaga, con sólo un 23% de aprobados y un "mal" de media, y en el que comunica Madrid con Lugo y A Coruña, con un escueto 37% de aprobados y otro "mal" de media.

Hablando en general, los puntos fuertes de las áreas de servicio son la calidad y diversidad de los servicios, y la señalización (ambos, con un "bien" de media), mientras que la higiene y el mantenimiento, la accesibilidad para usuarios en sillas de ruedas y la seguridad tienen bastante que mejorar, ya que sólo consiguieron un "regular".

Lo que debe mejorar

Algunos de los aspectos críticos de las áreas de servicio son la inexistencia de área de descanso al aire libre (más de la mitad no las ofrecen) y de fuente de agua potable a libre disposición del público (no la había en el 55% de áreas), la insatisfactoria implantación de la recogida selectiva de basuras (el 63% de las



áreas no tienen contenedores específicos para cada tipo de residuo), la marginación a que se somete a los usuarios de sillas de ruedas (un ejemplo: la mitad de las gasolineras no cuentan con aseos adaptados) y la falta de zona para no fumadores en el restaurante (el 71% de los visitados en las áreas de servicio no disponen de ellas). Pero esto no es todo: sólo el 28% de estas áreas cuentan con zona de juego para niños, en el 65% no hay pasos de cebra en el aparcamiento, en ocho de cada diez no hay sistema de videovigilancia en el aparcamiento y en cuatro de cada diez no se vieron señales de limitación de velocidad en el área de servicio.

Otros aspectos manifiestamente mejorables: en una de cada cuatro áreas de servicio los aseos estaban sucios, en la mitad de ellas las cabinas de teléfono no permiten el uso de tarjetas, en una de cada cinco (de entre las pocas que contaban con ella) la zona de juegos infantiles estaba descuidada y en una proporción similar su uso podía entrañar peligro, en una de cada cinco el restaurante no ofrece menú del día a los clientes, y en esa misma proporción no hay aparcamientos diferenciados para vehículos pesados. Además, en una de cada seis áreas de servicio se detectaron potenciales pe-

ligros, como exceso de tráfico desordenado, o camiones y autobuses haciendo maniobras o carencia de vallado que separe el tráfico de la zona peatonal, y en una de cada cinco se anotaron peligros en la zona de juegos infantiles: columpios oxidados o rotos, torcidos o demasiado viejos.

Precios superiores a lo habitual

Este informe ha servido también para constatar lo que ya es sabido: los precios que rigen en las áreas de servicio son superiores a los que el usuario está acostumbrado a pagar en establecimientos similares (tiendas, bares, restaurantes) fuera de ellas. Los datos indican que el menú del día en un restaurante de estos espacios para descanso del automovilista cuesta 9 euros de media, llegando hasta las 11 euros de media en la AP-7 que une Barcelona con Valencia, si bien se queda en menos de 8 euros de media en el tramo entre Valencia y Almería. Los más baratos cobraban 6 euros y el más caro, casi 19 euros; esta llamativa diversidad de precios se encontró incluso en un mismo recorrido, Madrid-Málaga, por lo que conviene conocer los precios que rigen en estos restaurantes antes de parar en las áreas de servicio para comer.

También se comprobó cuánto costaba un refresco en el bar o cafetería de estas áreas de servicio: el precio medio fue de 1,5 euros. Los más caros se vieron en las rutas Bilbao-Barcelona y Barcelona-Valencia (1,7 euros de media) y los más económicos (1,1 euros de media) en el trayecto que une Valencia y Almería. El bar más barato lo vendía a 0,9 euros y el más caro, a 2 euros. Por último, la opción de consumo más modesta que tiene el viajero, adquirir una botella de 1,5 litros de agua en la tienda de la gasolinera, también fue oneroso: supuso un coste medio de 1,1 euros; el recorrido con precio medio más caro (1,3 euros) fue el de Barcelona-Valencia y el más caro que se pagó fue 1,5 euros mientras que el más barato representó 0,6 euros de desembolso. En todos los casos, son precios muy superiores a los que fijan la mayoría de los comercios por una simple botella de agua mineral.

Los aseos, mejor de lo previsto

Descansar, echar una cabezadita, tomar un refresco o un café, estirar las piernas y desentumecer los músculos, comer algo para reponer las fuerzas, llamar por teléfono, que los niños salgan del coche y jueguen un poco o se distraigan... son muchas y diversas las ➤

Lo mejor y lo peor de las áreas de servicio visitadas, agrupadas según el territorio

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas	Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
A-1 / AP-1	Madrid - Burgos - Vitoria - San Sebastián	20	A-6 / AP-6	Madrid - A Coruña	16

➤ Lo peor:

- Pavimento de las áreas en mal estado: 4 de cada 10 presentaron irregularidades.
- Falta de limpieza e higiene en los aseos de las gasolineras: 7 de cada 10 estaban muy sucios o con déficit de higiene muy evidente. Y el 65% no estaban adaptados para los minusválidos. Esta proporción es del 55% en los aseos de bares y restaurantes.
- Tres de cada cuatro carecen de aparcamientos reservados para usuarios en sillas de ruedas.
- Sólo tres de cada diez disponían de zona de descanso, y únicamente el 15% de zona de juegos para niños.

➤ Lo mejor:

- Todos los aseos de los bares y restaurantes se hallaron en buen estado de limpieza.
- Tres de cada 10 tienen sistemas de videovigilancia en sus aparcamientos.
- El 90% permanecen abiertas las 24 horas.
- El 95% tienen restaurantes con menú del día.

➤ Lo peor:

- El pavimento presentaba defectos e irregularidades en 4 de cada 10 áreas de servicio
- No había jabón en 2 de cada 10 aseos de las gasolineras.
- A pesar de que son necesarias, en 4 de cada 10 áreas no hay rampas que faciliten el acceso a las instalaciones a usuarios en sillas de ruedas.
- Zonas de juego infantiles no se encontraban correctamente valladas en uno de cada tres casos. Y dos de cada tres de estas zonas estaban en mal estado de conservación.
- Pasos de peatones dentro de los aparcamientos: en el 75% de las áreas de servicio no los había.
- Ninguna área de las visitadas tenía señales en diferentes idiomas.

➤ Lo mejor:

- Todos los aseos de los bares y restaurantes se hallaron en buen estado de limpieza.
- Tres de cada 10 tienen sistemas de videovigilancia en sus aparcamientos.
- El 90% permanecen abiertas las 24 horas.
- El 95% tienen restaurantes con menú del día.

CASI 6 DE CADA 10 ÁREAS DE SERVICIO CARECEN DE ALGUNO DE LOS SERVICIOS SEÑALADOS COMO BÁSICOS POR LA VIGENTE LEY DE CARRETERAS



Las áreas de servicio estudiadas, según el trayecto en que se encontraban

Áreas de servicio estudiadas en estos trayectos	Higiene, mantenimiento y accesibilidad	Calidad y cantidad de los servicios	Seguridad	Señalización	Áreas que suspenden el examen	Nota Final
Barcelona-Tarragona-Castellón-Valencia (AP-7)	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien	8%	Bien
Madrid-Burgos-Vitoria-San Sebastián (A-1/AP-1)	Aceptable	Bien	Aceptable	Bien	25%	Aceptable
Valencia-Alicante-Murcia-Almería (A-7/AP-7)	Aceptable	Bien	Bien	Bien	27%	Bien
Madrid-Valencia (A-3)	Aceptable	Bien	Regular	Muy Bien	41%	Aceptable
Bilbao-Logroño-Zaragoza-Barcelona (AP-68/AP-2)	Mal	Bien	Aceptable	Muy Bien	44%	Regular
San Sebastián-Bilbao-Santander-Oviedo (A-8/AP-8)	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	50%	Regular
Madrid-Lugo-A Coruña (A-6/AP-6)	Bien	Aceptable	Mal	Bien	63%	Mal
Madrid-Jaén-Granada-Málaga (A-4/A-92/A-44/A-45)	Mal	Aceptable	Mal	Aceptable	77%	Mal
Media	Regular	Bien	Regular	Bien	43%	Regular

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
A-3	Madrid - Valencia	17

➤ Lo peor:

- Ninguna área disponía de cabina de teléfono adaptada para usuarios en silla de ruedas.
- Sólo el 17% cuentan con zonas de juegos para niños, aunque todas se encuentran perfectamente valladas y delimitadas y en buen estado de mantenimiento y conservación.
- Plazas de aparcamiento diferenciadas para vehículos pesados: 3 de cada 10 áreas no las tienen.
- Pasos para peatones dentro de los aparcamientos: sólo en una de cada ocho áreas.

➤ Lo mejor:

- Ningún área con pavimento en mal estado.
- El buen mejor estado de los aseos de los bares o restaurantes y la limpieza del suelo de los mismos.
- Todas las áreas visitadas tenían rampas de acceso para usuarios en silla de ruedas y carros de niños.
- Limitación (señalada) de velocidad dentro del área: se vio en el 95% de las áreas de servicio.
- El precio medio del menú del día en los restaurantes: 8,3 euros.

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
A-4 / A-92 A-44 / A-45	Madrid - Jaén - Granada - Málaga	22

➤ Lo peor:

- Aseos sucios en 4 de cada 10 gasolineras.
- El 18% de los bares y restaurantes tienen el suelo del establecimiento muy sucio, con desperdicios, papeles, colillas, etc.
- Dos de cada tres aseos de gasolineras no disponen de aseos adaptados a usuario en silla de ruedas. Tampoco el 55% de los aseos de restaurantes o bares.
- Plazas de aparcamiento para discapacitados: más de 8 de cada 10 áreas de servicio no las ofrecen.
- Muy pocas zonas de juegos para niños: sólo en el 9% de las áreas.
- Menú del día caro: precio medio (9,5 euros) superior a la media de todo el informe (9 euros), y enormes diferencias: desde los 19 euros del restaurante más caro hasta los 6 euros del más barato.

➤ Lo mejor:

- Recogida selectiva de residuos en la mitad de las áreas visitadas.
- Todas las zonas de descanso, en buen estado de conservación.
- Horario: 95% de las áreas abre las 24 horas.
- Señalización en distintos idiomas: en el 36% de las áreas estudiadas.
- 9 de cada 10 áreas disponen de restaurante con menú del día.

motivaciones que impulsan al automovilista y a sus acompañantes a desviarse de la carretera y dirigir su vehículo a un área de servicio. Pero queda una, que a veces es la más importante: cumplir con nuestras necesidades fisiológicas, asearnos y refrescarnos un poco la cara. Y, con frecuencia, de cómo resulte esa operación dependerá el grado de satisfacción del usuario con el área o estación de servicio. Pues bien, los resultados de este informe en lo que afecta al estado y equipamiento de los aseos de estas áreas de servicio son mejores de lo que se podría imaginar: comenzando por los baños de las estaciones de servicio, había toallas de papel, dispensadores de jabón y papeleras en el 90% de ellos y papel higiénico en los inodoros en casi 19 de cada 20 inodoros. En cuanto a limpieza, se comprobó que sólo era manifiestamente mejorable en uno de cada cuatro aseos. Y en los aseos de los bares, cafeterías y restaurantes de las áreas de servicio que cuentan con estos establecimientos, la situación era todavía mejor. El déficit de limpieza sólo se detectó en uno de cada diez aseos, y el equipamiento fue en general más satisfactorio que en los de las gasolineras, con la curiosa excepción de los dispensadores de toallas de papel, si bien la dotación de secadores automáticos

para manos era algo superior en los bares y restaurantes. En éstos, se comprobó también el estado de limpieza de los suelos: sólo en cuatro en cada diez se observaron papeles y desperdicios en el suelo y únicamente en uno de cada veinte podían describirse como muy sucios.

Discapacitados, marginados

El trato que reciben en las áreas de servicio los usuarios con movilidad física reducida o en silla de ruedas deja mucho que desear. Los datos hablan por sí solos: una de cada seis áreas de servicio no tienen rampas en sus instalaciones a pesar de su necesidad, sólo la mitad de las gasolineras ofrecen aseos adaptados y señalizados para usuarios de sillas de ruedas (en los aseos de las cafeterías y restaurantes la propor-

ción desciende a tres de cada diez, y únicamente el 37% de las áreas de servicio visitadas cuentan con plazas de aparcamiento reservadas y señalizadas para discapacitados. Finalmente, sólo el 16% de las áreas de servicio cuentan con cabinas de teléfono adaptadas para personas en silla de ruedas (a menor altura de las habituales).

Variedad y calidad de los servicios disponibles

Casi 6 de cada 10 áreas de servicio carecen de alguno de los servicios señalados como básicos por la vigente Ley de Carreteras: aparcamientos pavimentados para vehículos ligeros y pesados, servicios higiénicos y agua potable, teléfono público, bar o cafetería y zonas de descanso para los usuarios. Una de las instalaciones básicas

Estado de las instalaciones higiene, mantenimiento y accesibilidad

Excelente	10%*
Muy Bien	13%*
Bien	13%*
Aceptable	17%*
Regular	22%*
Mal	6%*
Muy Mal	19%*

*de las áreas de servicio estudiadas

Calidad y diversidad de los servicios ofrecidos

Excelente	16%
Muy Bien	17%
Bien	13%
Aceptable	24%
Regular	18%
Mal	7%
Muy Mal	5%

*de las áreas de servicio estudiadas

Lo mejor y lo peor de las áreas de servicio visitadas, agrupadas según el territorio

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
A-8/AP-8	San Sebastián - Bilbao - Santander - Oviedo	20

➤ Lo peor:

- Recogida selectiva de desperdicios: sólo en el 15% de las áreas visitadas en este recorrido.
- Zonas delimitadas para no fumadores de los restaurantes: el 93% de ellos no dispone de esta zona.
- Aparcamiento diferenciado para vehículos pesados: el 35% de las áreas no lo tienen con.
- Cámaras de videovigilancia en el aparcamiento: sólo el 5% de las áreas.
- Horarios: sólo una de cada cinco abre las 24 horas del día.

➤ Lo mejor:

- Ninguna con el pavimento en mal estado.
- Rampas de acceso para usuarios en silla de ruedas, en el 90% de las áreas de servicio
- La mitad cuentan con aparcamiento específico para discapacitados.
- Zona de juegos para niños, en el 35% de las áreas estudiadas.
- En todas tienen con menú del día en el restaurante, y su precio medio es algo inferior a la media de todo el informe (8,7 euros frente a 9).

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
A-68/AP-2	Bilbao - Logroño - Zaragoza - Barcelona	16

➤ Lo peor:

- Aseos sucios en tres de cada cuatro gasolineras.
- Recogida selectiva de basuras, sólo en el 6% de las áreas
- El 92% no dispone de zonas diferenciadas para fumadores y no fumadores en sus restaurantes.
- Aseos adaptados a minusválidos en las gasolineras, sólo en el 7%.
- En casi la mitad de las áreas no hay menú del día. Además, el precio medio es superior a la media de todo el informe (10 euros frente a 9).
- Los bares más caros para tomar un refresco: 1,7 euros de media frente a los 1,5 euros de la media de todo el estudio.

➤ Lo mejor:

- 8 de cada 10 aseos de bares y restaurantes disponen de aseos para minusválidos.
- Aparcamientos específicos para minusválidos, en el 88% de las áreas.
- 3 de cada 4 tienen áreas de descanso
- Zona de juegos infantiles en casi dos de cada tres áreas.

Seguridad en el área de servicio

Excelente	18%
Muy Bien	15%
Bien	8%
Aceptable	12%
Regular	0%
Mal	17%
Muy Mal	30%

*de las áreas de servicio estudiadas

Señalización en el área de servicio

Excelente	27%
Muy Bien	23%
Bien	10%
Aceptable	15%
Regular	8%
Mal	5%
Muy Mal	12%

*de las áreas de servicio estudiadas



es la zona de descanso equipada con mesas y sillas y dotada de espacio verde con árboles que proporcionen sombra, además de fuentes de agua potable de uso público, papeleras y cabinas de teléfono. Sin embargo, sólo el 45% de las casi 150 áreas de servicio visitadas en las carreteras que más tráfico acogerán este verano en nuestro país cuentan con zonas de descanso. Ahora bien, casi todas se encontraban en buen estado de conservación. En ocho de cada diez de estas zonas de descanso había bancos y mesas, imprescindibles si lo que se pretende es, además de descansar, comer sin necesidad de ir a la cafetería o restaurante. En casi nueve de cada diez zonas de descanso había árboles que daban sombra, pero tan sólo en el 45% se vieron fuentes de agua potable.

Continuemos: el 98% de las estaciones de servicio cuentan con tienda en la que se venden desde alimentos y bebidas hasta revistas o prensa, artículos para el automóvil o mapas. Además, nueve de cada diez áreas cuentan con restaurante y cuatro de cada diez de hotel. Sin embargo, tan sólo una de cuatro ofrece zonas de juego infantiles, normalmente en el exterior. Estas zonas de juegos infantiles deben estar delimitadas y valladas, de forma que los niños estén controlados y se diviertan sin peligro de accidentes, pero en el 15% de los casos no estaban delimitadas y valladas. Además, el estado de mantenimiento de las zonas de juego fue deficiente en el 20% de los casos y en una proporción similar se detectaron peligros para los niños: columpios y otras infraestructuras lúdicas oxida-

dos o rotos, torcidos o demasiado viejos, o desperdicios en la zona (latas, plásticos, botellas), y mal estado del vallado circundante.

Servicios menos comunes

El taller de reparación rápida de vehículos se vio en tan sólo en el 21% de las áreas visitadas, las instalaciones para el lavado automático de vehículos, en el 45%; las duchas a disposición de los usuarios, en una de cada tres áreas de servicio y los cajeros automáticos en sólo cuatro de cada diez áreas.

A pesar del auge del teléfono móvil, tan sólo en una de las 145 áreas visitadas se anotó la ausencia de cabina. Sin embargo, menos de la mitad de ellas permiten su uso con tarjeta de crédito. ◀

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
AP-7	Barcelona - Tarragona - Castellón - Valencia	16

► Lo peor:

- Recogida selectiva de basuras, en sólo el 8% de las áreas.
- Precios: a mitad de los restaurantes no ofrecen menú del día. Y los que lo hacen son los más caros de todo el informe: 11 euros de media frente a los 9 euros de la media de todo el estudio. La botella de agua más cara en la gasolinera: 1,3 euros de media.

► Lo mejor:

- El 83% de las áreas tenía zona de descanso
- Tres de cada cuatro cuentan con zona de juegos para niños
- Todos los aseos de los bares y restaurantes estaban limpios
- El 83% de los restaurantes disponen de zonas delimitadas para no fumadores
- Todos los bares y restaurantes disponían de aseos para discapacitados
- Aparcamiento para minusválidos, en dos de cada tres áreas
- Servicios complementarios: el 75% de las áreas tiene cajero automático, el 91% duchas y el 92% de las cabinas permiten el uso de tarjetas.
- Todas tenían aparcamientos para vehículos pesados

Carreteras	Itinerario	Áreas visitadas
AP-7/A-7	Valencia - Alicante - Murcia - Almería	22

► Lo peor:

- Sólo el 18% de las áreas cuentan con zonas de juegos infantiles.
- Sólo el 7% de los restaurantes distinguen zonas para fumadores y no fumadores.
- Plazas de aparcamiento específicas para minusválidos, en sólo el 18% de las áreas.
- Limitada la velocidad dentro del área, sólo en una de cada tres áreas.

► Lo mejor:

- Recogida selectiva de basuras, en el 55% de las áreas de servicio.
- Todas las visitadas tenían con rampas de acceso para usuarios discapacitados o carros de niños. Y todos los aseos de las gasolineras, y de los bares y restaurantes, contaban con aseos adaptados.
- Aparcamientos específicos para vehículos pesados, en el 96% de las áreas.
- Cámaras de vigilancia en los aparcamientos, en casi la mitad de las áreas.
- Los menús del día más económicos (7,9 euros de media frente a los 9 euros de la media del estudio).
- Los refrescos más baratos en el bar o cafetería: 1,1 euros frente a 1,5 de la media del estudio.