

# Mejorar la experiencia del cliente, clave del crecimiento de la red

Un año más, *CARBUROL* publica su Informe anual de la red española. Elaborado en exclusiva por nuestra redacción en colaboración con los principales actores del sector, este estudio aporta los datos y las tendencias del negocio que está madurando su transformación hacia una red multienergía y multiservicios.

En un contexto de recuperación, el sector está sufriendo directamente las consecuencias del alza de los precios ocasionada por la invasión rusa de Ucrania, que, desde febrero de 2022, está sometiendo a una enorme presión a los mercados energéticos globales. A este factor se unió la escalada de la inflación, que ha llegado a superar las dos cifras en este ejercicio y que ha encontrado respuesta en el Gobierno a través de la bonificación extraordinaria de 20 céntimos por litro de combustible que empezó a funcionar –de manera ciertamente intempestiva y sin una clara reglamentación normativa– el pasado 1 de abril y cuya gestión y adelanto financiero fue encomendada a las propias estaciones, generando una situación de caos y desconcierto en este segmento de actividad económica fundamental para la economía, especialmente lesivo para las pymes que, con menor soporte financiero, se vieron obligadas a solicitar créditos para ‘adelantar’ el descuento decretado.

La medida encontró fuerte respuesta por parte de las asociaciones sectoriales, CEEES, AEVECAR UPI y AESAE, que han denunciado en reiteradas ocasiones el daño que su caótica aplicación ha infringido a los negocios.

En este mismo contexto inflacionista, con respecto a la fiscalidad de la energía la Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio (CEEES) ha valorado positivamente la reducción del IVA que se aplica al gas y a la electricidad y ha ido más allá reclamando la reducción al mínimo del Impuesto Especial de Hidrocarburos, una exención fiscal sobre los biocarburantes que

## Principales enseñas de la red española de estaciones de servicio

	Nº EE. SS.	EE. SS. con servicio de autogás	EE. SS. con servicio de GNC/GNL	EE. SS. con recarga eléctrica	EE SS con área de lavado	EE SS con tienda	EE SS con área restauración	EE. SS. en construcción/proyecto	Red en Portugal
ANDAMUR	66	6	4	4	33	50	42	–	–
AUTONET&OIL	16	0	0	1	14	0	0	2	–
AVIA/ESERGUI	169	–	–	–	–	–	–	–	–
BALLENOIL	185	1	0	36	101	0	0	8	–
BONÀREA	60	0	0	2	58	23	4	2	–
BP	758	–	–	–	–	–	–	1	530
CEPSA	1.477	63	10	48	845	1.011	62	–	256
DISA	588	58	2	5	360	501	324	ND	17
DYNEFF	2	–	–	–	–	–	–	–	–
ENI	9	–	–	–	–	–	–	–	–
GALP	557	36	13	38	278	527	64	2	698
GASEXPRESS	40	–	–	–	–	–	–	–	–
MEROIL	145	12	–	–	110	138	40	–	–
PCAN	19	0	0	4	18	19	14	0	–
PETROCAT	54	9	0	1	25	42	2	0	–
PETROMIRALLES	59	–	–	–	–	–	–	–	–
PETROPRIX	123	0	0	0	0	0	0	2	–
PLENOIL	118	–	–	–	–	–	–	–	–
Q8	100	–	–	–	–	–	–	–	–
REPSOL	3.304	422	14	89	1.921	3.042	1.239	10	515
TAMOIL	30	0	0	0	17	22	12	0	–
TGAS	17	–	–	–	–	–	–	–	–
VILALTA CORPORACIÓN	19	1	0	1	8	15	1	1	–
<b>TOTAL</b>	<b>7.915</b>	<b>608</b>	<b>43</b>	<b>229</b>	<b>3.788</b>	<b>5.390</b>	<b>1.804</b>	<b>28</b>	<b>2.016</b>
OTRAS ENSEÑAS	3.004								
HIPER/SÚPER	317								
COOPERATIVAS	574								
<b>TOTAL</b>	<b>11.810</b>								

Fuente: Compañías, AOP, UPI y elaboración propia revista *CARBUROL*

Con la app *Mi Energía DISA*

**Paga menos en todos tus repostajes**

En estaciones de servicio DISA y Shell

**Descárgala ya**



hasta **30** céntimos/litro\* de descuento en todos tus repostajes

**HASTA EL 31 DE DICIEMBRE**



\* Promoción válida hasta el 31 de diciembre de 2022. Desglose de descuentos: Bonificación de 20 cts/€litro de acuerdo al RD-Ley 6/2022 del 29 de marzo de 2022 (modificado por RD-Ley 11/2022, de 25 de junio). Descuentos en estaciones DISA y Shell: Por presentar o descargar la app Mi Energía DISA y repostar Shell FuelSave, DISAeco, gasolina 95, gasoil o DISA AutoGas, descuento adicional de 5 cts/€litro. Por presentar o descargar la app Mi Energía DISA y repostar DISAmax o Shell V-Power, descuento adicional de 10 cts/€litro. Consultar las bases en [disagrupo.es](http://disagrupo.es). Las marcas de Shell son utilizadas por DISA bajo licencia otorgada por Shell Brands International AG.

## EVOLUCIÓN DE LA RED ESPAÑOLA

Como cada año, se ofrece a continuación la evolución de la red española conforme los datos aportados a la redacción por las propias enseñas.

La red de estaciones de servicio **REPSOL** en España está formada por 3.304 puntos de venta entre las gasolineras de las marcas Repsol, Campsa y Petronor, en los que se comercializan sus avanzados carburantes Repsol Neotech. Además, en la actualidad la compañía cuenta ya con más de 950 puntos de recarga de acceso público instalados, de los cuales más de 450 están operativos. En este sentido, el objetivo de Repsol es disponer de más de 1.000 puntos de carga rápida y ultrarrápida a cierre de 2022 con unas características muy concretas: tendrán una distancia máxima de 50 kilómetros entre puntos, estarán dotados de servicios auxiliares (zonas de restauración, cuartos de baño, etc.) y tendrán unas condiciones preferentes para sus clientes. Además, Repsol apuesta por soluciones eficientes como el autogás con 422 puntos de suministro situados en la península y Baleares; y con 14 gasolineras de GNV.

Por otro lado, ofrece también una amplia gama de servicios para el conductor como son la recogida de las compras realizadas por internet, los programas de fidelización y las tarjetas de pago líderes en el sector. La compañía cuenta con Waylet, la app de pago líder de movilidad en España, que permite pagar en cualquiera de las más de 3.300 estaciones de servicio de Repsol, con funcionalidades como repostar sin pasar por caja o gestionar la recarga del vehículo eléctrico. Además, Waylet ha incorporado la funcionalidad del pago del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) en más de 22 localidades y tiene acuerdos con socios estratégicos como son El Corte Inglés, y en otros más de 4.400 comercios, por ejemplo, Burger King, Paradores, First Stop, La Casa de las Carcasas, ITV de TÜV SÜD, Federópticos o Petuluku, entre otros; y todo ello ofreciendo a los clientes descuentos en energía y otros beneficios.

**CEPSA** cuenta con cerca de 1.800 estaciones de servicio, la segunda mayor red de España y Portugal. Además, la compañía también dispone de estaciones en Gibraltar, Andorra, México y Marruecos. Dentro de su nueva estrategia 'Positive Motion', Cepsa está poniendo en marcha el mayor ecosistema de movilidad eléctrica en España y Portugal, junto a Endesa, desarrollando la más amplia red de recarga ultrarrápida en carretera, que alcanzará una ratio mínima de un cargador de 150 kW cada 200 kilómetros en sus estaciones de servicio situadas en las principales carreteras y vías interurbanas. Asimismo, impulsará la demanda de hidrógeno verde en el transporte por carretera, para lo que se ha fijado la meta de establecer en 2030 una estación de repostaje cada 300 kilómetros, en los corredores que conectan España con Europa. Por otro lado, la compañía está transformando sus estaciones de servicio en espacios digitalizados que ofrecerán una amplia variedad de servicios de ultraconveniencia y restauración, incluyendo alimentos frescos, parafarmacia, comercio electrónico, puntos de recogida de paquetería y servicio de lavado sostenible de vehículos, así como soluciones multienergía para el repostaje en carretera. Además, Cepsa está impulsando una cultura basada en los datos, mediante tecnologías de analítica avanzada para transformar la experiencia de cliente e impulsar su programa de fidelización.

**bp** cuenta con cerca de 1.400 empleados, 808 estaciones de servicio y es una de las principales empresas energéticas del país. Ocupa el tercer puesto en el mercado petrolífero español, con una cuota de mercado en torno al 8 por 100 y mantiene, además, una posición destacada en el mercado industrial del gas natural. Por lo que respecta a la oferta, bp es un referente en calidad de producto y servicio y de fidelización para sus clientes. Por ello, desde el año 2015, puso a disposición de sus clientes su última generación de carburantes con tecnología Active. También cuenta con un programa de fidelización líder en el mercado: Mi bp, que tiene su propia app. El negocio *non oil*, tienda y lavado es para bp un eje fundamental de crecimiento y una parte fundamental de la oferta a clientes directos y abanderados. Sus estaciones de servicio cuentan con excelentes ubicaciones y buenos activos, entendiéndose por ello instalaciones seguras, amplias y modernas con tienda y área de lavado y con una plantilla que garantiza una excelente gestión.

**DISA** es el cuarto operador en el mercado español en cuanto a número de estaciones. La compañía comercializa combustibles a estaciones de servicio, además de disponer de una amplia red de ventas de gasoil, fuelóleos, lubricantes y asfaltos a clientes directos a nivel nacional. Actualmente, cuenta con 588 estaciones de servicio, 199 en el archipiélago canario, la mayoría abanderadas con la imagen Disa, y 389 en Península, Ceuta y Melilla, principalmente abanderadas con la imagen Shell. Además, dispone de una extensa red para la venta a clientes directos de gasóleo, carburantes, lubricantes y asfaltos. Las marcas de Shell son utilizadas por Disa bajo licencia de Shell Brands International. La compañía cuenta con una amplia familia de tarjetas destinadas a flotas de empresas y a particulares, garantizando un pago cómodo y seguro del



carburante, así como el mejor control de los consumos en la más amplia y moderna red de estaciones de servicio en Canarias bajo las banderas Disa y Shell. Además los clientes se benefician del programa de fidelidad Tu Club DISA. En la península ibérica y bajo la bandera Shell los clientes cuentan con tarjetas destinadas tanto a flotas como a particulares, y un potente programa de fidelización, Shell ClubSmart.

**GALP** cuenta con 557 estaciones en España y en su apuesta por la transición energética ha presentado un proyecto de transformación de sus estaciones de servicio en *hubs*: espacios centrados en la movilidad y comodidad, aprovechando los avances y la ubicuidad de las nuevas tecnologías digitales. Bajo el concepto de transformación C-Store, la velocidad de implantación en la red se irá extendiendo gradualmente.

**BALLENOIL** es una compañía independiente con más de 185 estaciones de servicio automáticas distribuidas en todo el territorio nacional. Su objetivo es acercarse a las 200 a finales de año. Dispone de la app Ballenoil Easy Fuel y un método de pago novedoso y muy cómodo que se gestiona con el número de DNI directamente en el propio surtidor (DNI&GO), sin necesidad de llevar dinero en efectivo, tarjetas o móvil. De igual modo, la gran parte de las gasolineras cuentan con centros de autolavado de la Ballena Azul, filial del grupo.

El operador petrolífero independiente **AVIA** cuenta con una red de 169 estaciones de servicio y 34 almacenes de distribución de gasóleo para automoción, industria, calefacción y agrícola. Avia dispone de una terminal propia en el Puerto de Bilbao, con una capacidad de almacenamiento de 220 millones de litros. Además de su protagonismo en el mercado español, Avia es una marca presente en Europa desde hace más de 80 años, en donde existen más de 3.000 estaciones de servicio abanderadas en 15 países, principalmente en Francia y Alemania. Avia suministra carburantes, lubricantes para automoción y para la industria, GLP, GNV, y biomasa (*pellets*) y su red tiene instalados puntos de recarga rápida para apoyar la movilidad sostenible. La compañía cuenta con el club de fidelización, Club AVIA, con más de 315.000 socios y ofrece su tarjeta red combustible, una solución de suministro de carburante para las empresas con flotas de vehículos ligeros que ofrece importantes ventajas.

La Operadora de productos petrolíferos **MEROIL** cuenta con servicios logísticos que le permiten el suministro a Andalucía, Cantabria, Asturias, País Vasco, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia y Valencia. Está formada por más de sesenta accionistas propietarios de estaciones de servicio y centros de distribución y su red suma 163 instalaciones en todo el territorio nacional. Suministra gasolinas, gasóleos, fuel jet, biodiésel, bioetanol, lubricantes y productos accesorios a la industria de automoción, por un volumen superior al millón de toneladas, y tiene una cuota de mercado de alrededor del 3 por 100. Su red está formada por 145 estaciones. Y cuenta con sus propias tarjetas Meroil: Fidelity, Redweb, Golden y Silver.

**PETROPRIX** cuenta con 123 gasolineras automáticas con presencia en Andalucía, Comunidad Valenciana, Castilla La Mancha, Castilla y León, Galicia, Asturias, Cantabria, Navarra, País Vasco, Cataluña y el Archipiélago Canario. La previsión es superar las 200 estaciones para 2025. Su red cuenta con tecnología aplicada al servicio para mejorar la eficiencia en los repostajes, incorpora novedosos sistemas para agilizar el repostaje del consumidor y el pago y ofrece una avanzada app propia.

La red **ANDAMUR** cuenta con 66 estaciones estratégicamente situadas en las principales rutas del transporte por carretera de España. Actualmente tiene estaciones en todas las comunidades autónomas del territorio peninsular, de las que 8 son áreas de servicio propias. Todas ellas dedicadas al transporte profesional, a excepción de AND>GO en La Junquera, que es exclusiva para vehículos ligeros. Las áreas de servicio de Andamur son sinónimo de seguridad y calidad, ya que cuentan con certificaciones como la ISO 9001, ISO 27001, el sello "Seal of Quality" o

la norma UNE 175001-6. Para Andamur uno de sus pilares fundamentales se asienta en el bienestar del chófer y en la optimización en los productos y servicios ofrecidos a sus clientes. Por eso cuenta con una red internacional con más de 700 estaciones presentes en 9 países de Europa: España, Francia, Alemania, Austria, Eslovenia, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos y Polonia.

**BONÁREA ENERGÍA** es la enseña bajo la que la empresa matriz Corporación Alimentaria Guissona vende carburante en sus 60 estaciones de servicio.

Bajo la marca **PETROCAT**, la petrolera Societat Catalana de Petrolis opera en el mercado de los combustibles, distribuidos a través de sus estaciones de servicio y de ventas directas de gasóleo a domicilio, convirtiéndose en referente en este último dentro del mercado catalán. En la actualidad cuenta con una red de 54 estaciones de servicio, incluyendo las instalaciones a doble margen en 6 de ellas, y 10 unidades de suministro para puertos. Sus programas de fidelización son Solred y Travel Club y la app Waylet.

**TAMOIL** es una operadora al por mayor de productos petrolíferos y gestora de estaciones de servicio. Filial de Tamoil Italia, perteneciente al grupo Oilinvest (Netherlands) B.V. (Grupo Tamoil). Con sede en Holanda, Tamoil está presente en varios países europeos en todas las áreas que conforman el *downstream* (aprovisionamiento y *trading* de crudo y productos petrolíferos, tráfico marítimo, refino de crudo, almacenamiento y distribución, *marketing* y venta al por menor, lubricantes y suministro a buques). El grupo posee refinerías en Alemania (Hamburgo) y Suiza (Collombey), además de redes de distribución en Italia, Suiza, Alemania, Holanda y España, sumando cerca de 2.800 puntos de venta. En España posee 30 estaciones y cuenta con su programa de fidelidad Tamoil Club.

**VILALTA** es una empresa dedicada a la energía y servicios para el bienestar y la movilidad de las personas y empresas. Cuenta con más de 65 años de experiencia en el sector durante tres generaciones, con presencia a nivel nacional con delegaciones en toda España. Ocupa una posición destacada en el mercado mediante sus líneas de negocio: estaciones de servicio, distribución de combustible, gestión de aparcamientos seguros para camiones, supermercados de proximidad Veconvé!, restauración 4Q-4 Carreteras, ocio, electricidad (comercializadora eléctrica, instalaciones fotovoltaicas, cargadores vehículo eléctrico, contadores) y franquicias (Benzoil, V-Flash, Veconvé!, 4Q, Vilalta Greenergy). Posee una red de 19 estaciones de servicio.

El operador petrolífero **PCAN** está presente en las islas de Tenerife, Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote y La Palma a través de una red de 19 estaciones. Cuenta con el programa de fidelización basado en la tarjeta PCAN 7 islas.

**AUTONETOIL** es una red de 15 estaciones 'Quality Low Cost' con autoservicio 24 horas y personal cualificado de atención al cliente en horario diurno. Instaurados en julio de 2012, fueron pioneros en el concepto 'gasolineras low-cost', ofreciendo a los clientes la mejor calidad en carburante y al mejor precio. La compañía forma parte de Grupo Moure, junto con las marcas Elefante Azul, Petronet, y Washnet Factory. Autonetoil aporta un alto nivel de servicio, utilizando surtidores de última generación y sistemas de pago totalmente automatizados, manteniendo un respeto con el medio ambiente. A lo largo de los años han creado una cultura sostenible que se encuentra presente en todas sus estaciones de servicio y negocios. Estos valores se aplican tanto en la gasolina que compran y su sistema de recuperación de gases y doble filtraje, hasta en los sistemas de innovación que utilizan en los métodos de pago, pasando por la gestión del agua y detergente que se usa en los centros de lavado adyacentes a las gasolineras.

**ENI IBERIA** cuenta con 9 estaciones, tras resultar adjudicataria en 2021 de las áreas de servicio de la autopista AP-7 Tarragona-Alicante: L'Hospitalet, Baix Ebre, Benicarlo, La Ribera, La Plana, Sagunt, La Safor, San Antonio y La Marina.