

# Estaciones de servicio desatendidas (ESD)

En el marco de la ITC MI-IP04

# Nueva estrategia

- Necesidad de servicio

Posibilita mantener puntos de venta abiertos y horarios  
Mejores precios

- Necesidad de reducir costes:

Servicio nocturno  
Fines de semana en zonas industriales  
Ubicaciones con baja demanda

# Instrucción Técnica MI-IP04

- La MI-IP04 no dedica ningún capítulo a ESD
- Solo exige extinción automática de incendios
- La proliferación de este tipo de instalaciones hace necesario definir los requisitos de seguridad en ESD, dedicando un capítulo específico en la nueva revisión de la ITC



---

# Información de mercado

# Mercado Europeo ESD

- En 2011 casi un 8% de las EESS eran desatendidas (10.238)
- Suponen más del 5% de las ventas
- Superan el 50% en Dinamarca, Finlandia, Suecia y Suiza
- ESSO, STATOIL y NESTE, son los distribuidores que más utilizan
- Suiza tiene el mayor número
- Francia tiene el mayor volumen de ventas (9,8%)
- AVIA posee la mayor Red
- ESSO es el mayor distribuidor por volumen de ventas
- La media de ventas es menor que en EESS atendidas

# Mercados Maduros

- BELGICA

  - Aprox. el 20% de EESS son ESD

  - Estimación de 12% de crecimiento en 2013

  - Q8 tiene la mayor red

  - DATS 24 (supermercados) tiene la posición más fuerte en ventas

- DINAMARCA

  - Más del 50% del carburante se vende en ESD

  - Es el país con mayor penetración

  - OK es líder en ventas y en numero

  - UNO - X dispone de una red con 300 ESD

# Mercados Maduros

- FINLANDIA

  - Más del 50% de las EESS son ESD
  - El 50% de las ventas se realizan en ESD
  - ABC y NESTE son los líderes

- FRANCIA

  - Aprox. el 10% de las EESS son ESD
  - Se prevé un aumento de ventas para 2013
  - ESSO es el líder en nº de puntos y ventas

# Mercados Maduros

- HOLANDA

- Más de 1000 puntos de venta son ESD
  - Mercado en ascenso
  - Líderes TING y TANGO

- NORUEGA

- Aprox. el 20% de las EESS son ESD
  - Ventas por medio de ESD en aumento
  - STATOIL es el líder, opera bajo la marca 1-2-3



# Mercados Maduros

- SUECIA

  - Único País en donde este mercado ha bajado entre 2008 y 2011

  - Aprox. el 30% de las ventas son en ESD

  - OKQ8 es el líder

- SUIZA

  - El número de EESS disminuyó marginalmente entre 2010 y 2011

  - Se prevé un aumento de las ventas en 2013

  - AVIA es la red con más presencia

# Mercados en desarrollo

- AUSTRIA

- Más del 10% de las EESS son ESD
  - Las ventas en ESD han crecido un 27% desde 2008
  - La venta media es inferior a 2 millones de litros / año
  - GENOL dispone de la mayor red de ESD

- POLONIA

- Fuerte aumento de ESD desde 2008
  - Se espera un crecimiento espectacular hasta 2013
  - NESTE es el líder

- REINO UNIDO

- Menos del 1% son ESD
  - Se espera un crecimiento importante para el 2013
  - ASDA es el líder

# Mercado en desarrollo

- ALEMANIA

Muy pocas ESD

El volumen de ventas en ESD es solo un 1% del total  
AVIA es el líder

- ITALIA

Pocas ESD pero con tendencia a aumentar

El volumen de ventas en ESD es menor de un 1%  
Q8 es el líder

# España

- Menos del 1% son ESD
- Bajo volumen de ventas sobre las ventas totales en EESS
- Las ventas por ESD son menores que en EESS convencionales.

## Sistemas de Seguridad obligatorios en Europa

- Botón de parada de emergencia situado fuera del área de suministro
- Extinción automática de incendios en isleta
- Limite de volumen por suministro a 120 l clase B y 600 l clase C
- Comunicación con centro de control externo y
- Transmisión de alarmas por:

Parada de emergencia

Disparo del sistema contra incendios



---

# Propuesta de revisión ITC MI-IP04

# Propuesta revisión ITC MI-IP04

- Comunicación previa a la Delegación Industria de la Comunidad Autónoma
- Los requisitos aplican a la parte de la instalación que funcione en régimen desatendido

# Propuesta revisión ITC MI-IP04

## Elementos de seguridad

- Arquetas de la instalación mecánica protegidas
- Comunicación bidireccional con el centro de control externo, propio o ajeno, que permita:
  - Supervisar la instalación en remoto
  - Solicitar ayuda y recibir instrucciones
  - Atender incidencias y emergencias
- Circuito cerrado de televisión (CCTV) con grabación de imágenes y transmisión al Centro de control
- Interruptor de paro de emergencia que dejará sin tensión todos los equipos eléctricos de las zonas clasificadas



# Propuesta revisión ITC MI-IP04

## Elementos de seguridad

### Extinción automática de incendios en isleta

- Cumple la norma EN 12416-2
- Sistema automático de disparo térmico
- Pulsador manual alojado en interior de una caja

# Propuesta revisión ITC MI IP-04

## Elementos de seguridad

- Sistema de monitorización con acceso remoto desde centro de control para recepción de alarmas y supervisión de equipos
  - \* Interruptor de parada de emergencia (permitirá activar y rearmar)
  - \* Sistemas de detección y extinción de incendios
  - \* Sistemas de detección de fugas de la instalación mecánica
- Teléfono de emergencia con atención 24 horas

# Propuesta revisión ITC MI IP-04. Operación de descarga

- En caso de descargas sin asistencia del personal de la instalación deberá existir un **protocolo de actuación acordado y firmado**:
  - Empresa expedidora/propietaria del producto
  - Empresa transportista
  - Empresa receptora
  
- Garantía de que el conductor dispone:
  - Acceso a los equipos (extintor de carro, absorbentes y conos de señalización)
  - Información actualizada existencias en tanque
  - Conexión titular, bien por teléfono o por conexión central de alarmas para situaciones de emergencia

# Propuesta revisión ITC MI IP-04. Disposición transitoria

- Las instalaciones existentes a la entrada en vigor que funcionen en régimen desatendido deberán adaptarse en un plazo de 12 meses contados a partir de la fecha de entrada en vigor



---

# Plan instalaciones Cepsa



## Plan de instalaciones Cepsa

- El cliente paga en el Terminal automático. Asistencia 24h telefónica.
- Estaciones seguras. Sistemas de video-vigilancia y parada automática de la estación en caso de emergencia
- Acepta todas las tarjetas bancarias y profesionales



---

Atención al cliente



# Atención al cliente

- Información mediante señalética
- Teléfono de atención 24h
- Contacto con una empresa de asistencia en carretera

## ■ PROCEDIMIENTO RECLAMACION

Las reclamaciones se realizarán en ES próxima, en cualquier área o estación de servicio CEPSA, en el teléfono de atención al cliente o en la web defensor del cliente



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN

### CLIENTE NO ENTIENDE LAS INSTRUCCIONES

EL EXPENDEDOR LE EXPLICA PASO A PASO COMO USARLO

### IMPOSIBILIDAD DE USAR EL TEP:

EL EXPENDEDOR LE INDICA LAS ESTACIONES MAS CERCANAS Y EN EL CASO DE NO TENER CARBURANTE LE TRANQUILIZA PROCEDIENDO A DAR EL AVISO AL SERVICIO DE GRUA.

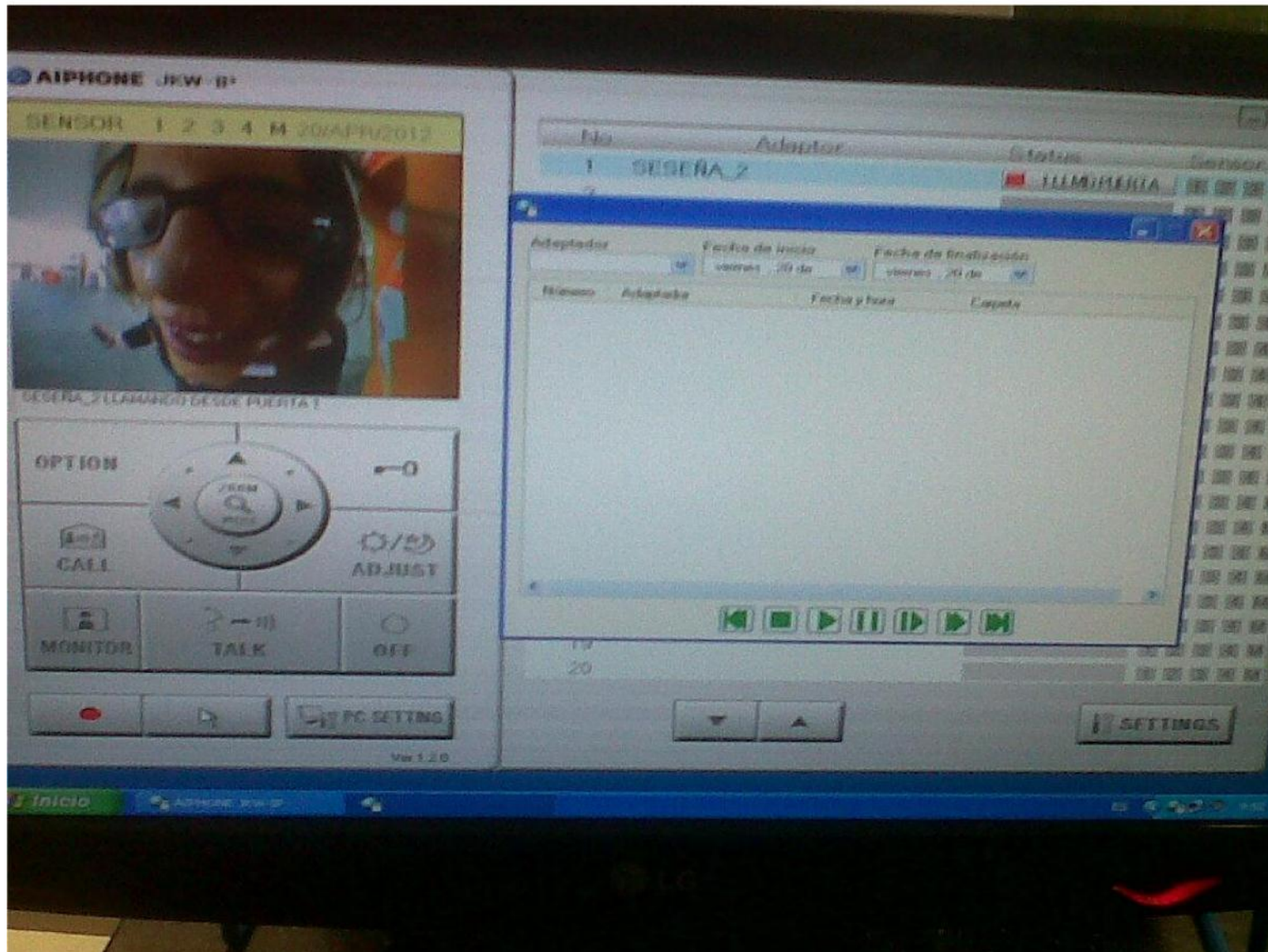
## ESTACION REMOTA



MONITOR DE  
ASISTENCIA



# VISUALIZACIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE



---

# Gestión



# Gestión

- Gestión remota de la administración de la estación (control de mermas, cierres de turnos, pedidos...)
- Conexión de sonda y monolito electrónico
- Sistema de monitorización para recepción y supervisión de equipos desde centro de control
- CCTV con grabación de imágenes

# Gestión

- Pedidos pre-programados. Control permanente del stock e incidencias desde ES remota
- La descarga será realizada con la persona de apoyo de la estación y/o Jefe de Estación.

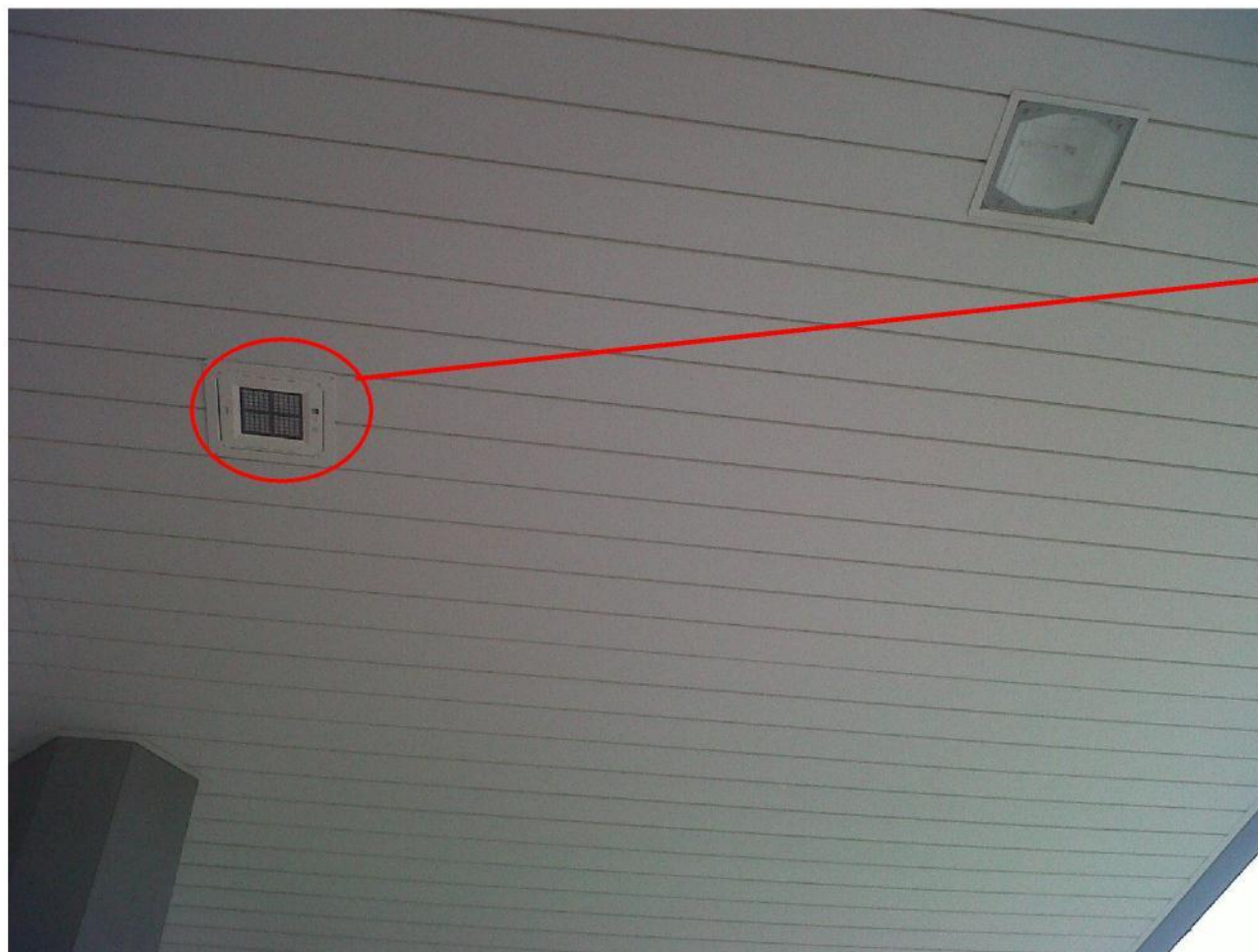


---

# Elementos técnicos



## SISTEMA DE ILUMINACIÓN POR PROXIMIDAD



DETECTOR DE  
MOVIMIENTOS  
QUE AUMENTA  
LA ILUMINACIÓN  
AL ENTRAR  
UN CLIENTE

# Elementos técnicos

## ■ Señalización:

- Carteles de instrucciones de utilización TEP
- Cartel de instrucciones y de medidas de seguridad
- Señalización en el área
- Señalización en los accesos

# SURTIDORES

TERMINAL DE PAGO

VIDEO AYUDA CON ESTACIÓN REMOTO





# TERMINAL EXTERIOR



PANTALLA DE INSTRUCCIONES

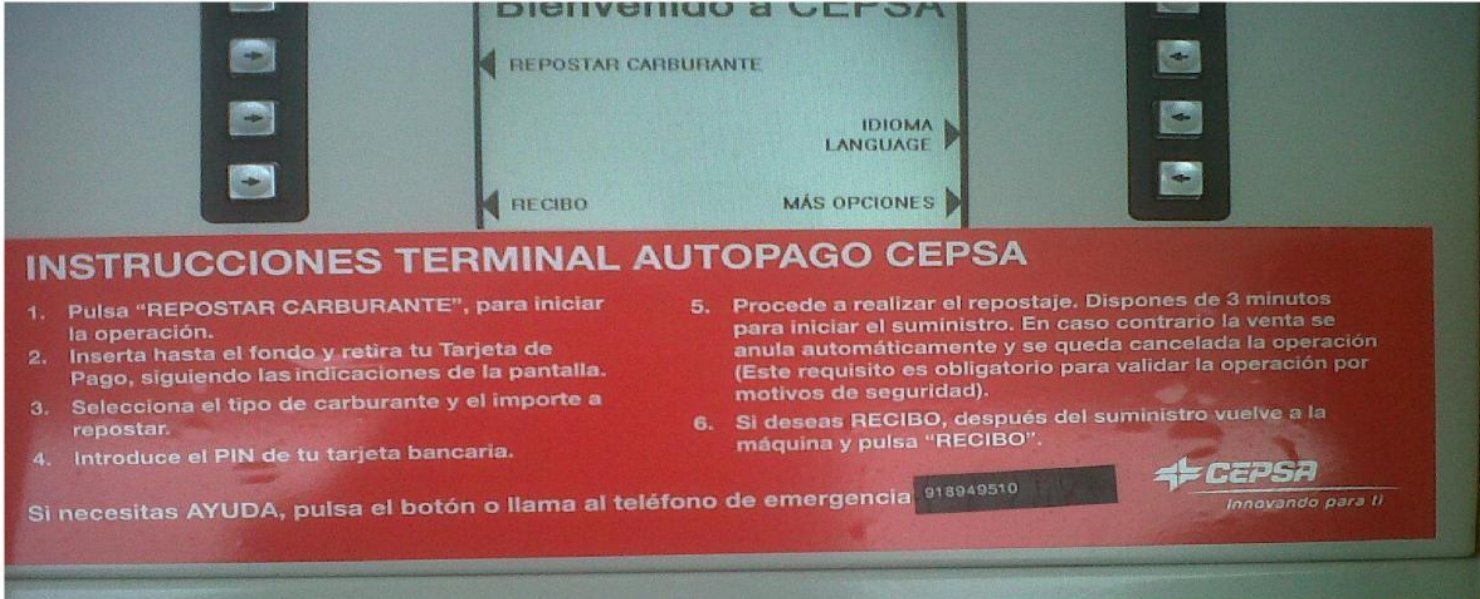
INSTRUCCIONES

CÓDIGO PIN

LECTOR DE TARJETAS

TICKET


## INSTRUCCIONES



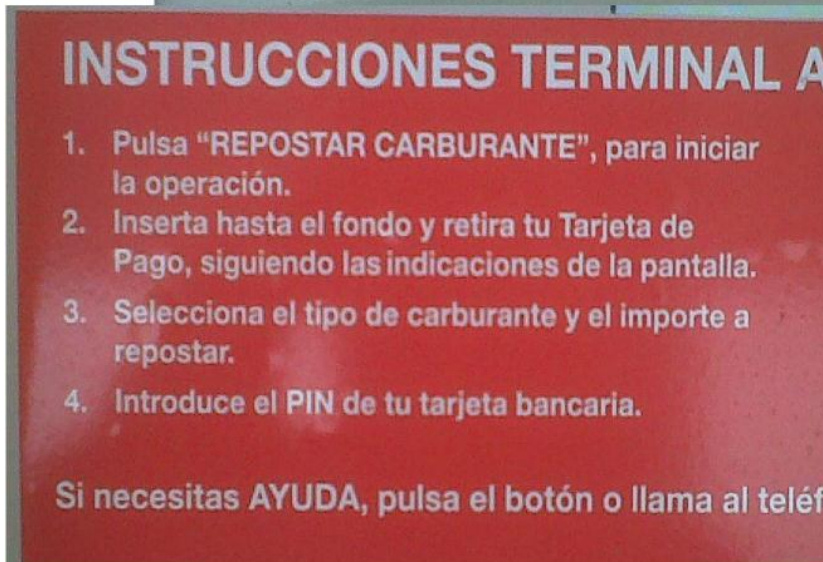
**INSTRUCCIONES TERMINAL AUTOPAGO CEPSA**

1. Pulsa "REPOSTAR CARBURANTE", para iniciar la operación.
2. Inserta hasta el fondo y retira tu Tarjeta de Pago, siguiendo las indicaciones de la pantalla.
3. Selecciona el tipo de carburante y el importe a repostar.
4. Introduce el PIN de tu tarjeta bancaria.
5. Procede a realizar el repostaje. Dispones de 3 minutos para iniciar el suministro. En caso contrario la venta se anula automáticamente y se queda cancelada la operación (Este requisito es obligatorio para validar la operación por motivos de seguridad).
6. Si deseas RECIBO, después del suministro vuelve a la máquina y pulsa "RECIBO".

Si necesitas AYUDA, pulsa el botón o llama al teléfono de emergencia 918949510



Innovando para ti



**INSTRUCCIONES TERMINAL A**

1. Pulsa "REPOSTAR CARBURANTE", para iniciar la operación.
2. Inserta hasta el fondo y retira tu Tarjeta de Pago, siguiendo las indicaciones de la pantalla.
3. Selecciona el tipo de carburante y el importe a repostar.
4. Introduce el PIN de tu tarjeta bancaria.


Si necesitas AYUDA, pulsa el botón o llama al teléfono



**TOPAGO CEPSA**

5. Procede a realizar el repostaje. Dispones de 3 minutos para iniciar el suministro. En caso contrario la venta se anula automáticamente y se queda cancelada la operación (Este requisito es obligatorio para validar la operación por motivos de seguridad).
6. Si deseas RECIBO, después del suministro vuelve a la máquina y pulsa "RECIBO".

ono de emergencia 918949510



Innovando para ti

# Elementos técnicos

## ■ Instalación mecánica:

- Sonda de nivel con detección de fugas
- Seta de disparo protegida en cajetín de cristal. Parada de la estación en caso de emergencia
- Candados en las boca de descarga y arquetas y sistema de precintos para garantizar que no se abren los tanques.



# SISTEMA DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS



EXTINTOR DE  
ALTA  
CAPACIDAD

SISTEMA  
CONTRA  
INCENDIOS  
AUTOMÁTICO



## PULSADOR MANUAL PARA CASO DE INCENDIO





**INTERRUPTOR DE PARO DE EMERGENCIA**

## PROTECCION ARQUETAS





---

# Conclusiones

# Conclusiones

- Racionalización de la red y reducción de márgenes han creado una mayor demanda de ESD
- Definidos requisitos de seguridad en ESD en la nueva revisión de la ITC MI-IP04
- Disponemos de equipos en el mercado para responder a las prestaciones de servicio y seguridad con garantías para el cliente