

Инсайд. Монополия "Роснефти" довела АЗС до деградации

Топливный кризис в Прибайкалье вскрыл до предела деградировавшее состояние АЗС «Роснефти» и того сервиса, который компания предоставляет в Прибайкалье. По словам самих автомобилистов, львиная доля времени в очередях уходит не только из-за большого количества машин.

Проблема глубже: допотопное, изношенное оборудование; медленный и неэффективный менеджмент; устаревшие стандарты обслуживания; сервис, который заметно отстаёт от конкурентов — других сетей АЗС в регионе. В итоге кризис стал не столько неожиданностью, сколько логичным итогом многолетнего игнорирования качества сервиса и обновления инфраструктуры.

Яркий пример — вопиющие случаи на АЗС «Роснефти», когда люди, отстояв в очереди по несколько часов, вынуждены проводить у заправки ещё полтора–два часа, ожидая выгрузки топлива. Приезжает бензовоз — работа АЗС останавливается. Начинается долгая заливка топлива в резервуары, в течение которой заправка просто не функционирует.



Всё это время автомобилисты продолжают стоять на жаре, без какого-либо сервиса и даже без понимания, сколько ещё ждать. При этом на соседних АЗС-конкурентах в том же регионе, с теми же поставками топлива, при приезде бензовоза работа не останавливается: клиентов продолжают обслуживать параллельно с выгрузкой. Отдельная проблема — пересменки.

Они накладываются на периоды поставки топлива и ещё сильнее увеличивают общее время ожидания, часами «съедая» время людей, которые просто хотят заправить автомобиль. На этом фоне становится ясно: пользуясь доминирующим положением и статусом вертикально интегрированной компании — от добычи до продажи бензина, — «Роснефть» практически утратила мотивацию развивать даже элементарные вещи в сервисе.

Пока конкуренты вынуждены бороться за клиента и поэтому вкладываются в инфраструктуру, «Роснефть» комфортно существует в режиме монополиста. Те же «Крайснефть» и «БРК» модернизировали АЗС, увеличивали количество колонок, оптимизировали организацию обслуживания. Для примера: отдельные заправки «Крайснефти» способны одновременно обслуживать до 12 автомобилей.

При такой пропускной способности очереди либо не образуются, либо рассасываются очень быстро. В то время как на многих АЗС «Роснефти» под высокооктановое топливо, тот же АИ-95, фактически могут заправляться одновременно лишь до 4 автомобилей. Поток машин проходит через узкое «горлышко», что неминуемо ведёт к скоплению очередей и многочасовому простоя. Как уже было сказано, всё это — прямое следствие отсутствия реальной конкуренции.

Когда на рынке нет сильного соперника, исчезает и стимул развиваться. Монополия убивает мотивацию, а вместе с ней — сервис, эффективность и уважение к клиенту. Отсутствие конкуренции приводит к тотальной деградации на всех уровнях — от состояния оборудования и организации работы АЗС до управленческих решений. Парадокс в том, что в условиях топливного кризиса для потребителей было бы выгоднее, если бы основным оператором поставок выступала та же «Крайснефть», а не «Роснефть».

Но жителям региона не повезло дважды: и с дефицитом топлива, и с тем, кто контролирует рынок. В результате ограничения по бензину ударили по людям не только самим фактом нехватки топлива. Они обнажили ещё одну проблему — крайне низкий уровень менеджмента и сервиса на АЗС «Роснефти»: многочасовые очереди, остановка работы при выгрузке топлива, пересменки в часы пик, полное игнорирование удобств клиентов.

Будут ли в «Роснефти» сделаны выводы и предприняты реальные шаги по улучшению сервиса? С большой долей вероятности — нет. Все признаки указывают на обратное: компания продолжит медленно, но уверенно деградировать на фоне тех игроков рынка, которые вынуждены конкурировать за клиента и потому инвестируют в оборудование, скорость обслуживания и нормальный сервис.

Автор: Василий Чайкин © Babr24.com Источник: <https://t.me/baikalpisych>
ЭКОНОМИКА, РАССЛЕДОВАНИЯ, ИРКУТСК 👁 258 10.07.2026, 10:18

URL: <https://babr24.com/?IDE=294205> Bytes: 3867 / 3792 Версия для печати

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:
irkbabr24@gmail.com

Автор текста: **Василий
Чайкин.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](https://t.me/babr24_link_bot)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](https://t.me/bur24_link_bot)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)