

**Zeitschrift:** Rapporto di gestione / Ferrovie federali svizzere  
**Herausgeber:** Ferrovie federali svizzere  
**Band:** - (2003)  
  
**Rubrik:** Immobili

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 18.10.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

RailCity, stazione di Basilea

**Luogo d'incontro per centinaia di migliaia di persone. Nelle sette maggiori stazioni della svizzera, ora chiamate RailCity, passa ogni giorno circa un milione di persone le quali, oltre a salire e scendere dai treni, possono scegliere tra offerte di varia natura: la possibilità di fare acquisti, di consumare cibi e bevande, di usufruire di servizi, di fare incontri, di avere interscambi, e tutto questo in un solo e unico posto.**



**Porta aperta sull'Europa.** Un nuovo atollo per gli sportelli che fa da crocevia e un comodo accesso ai treni caratterizzano la stazione di Basilea. Numerosi collegamenti verso il nord e l'ovest dischiudono la via verso destinazioni europee di grande importanza. Un viaggio da e per Basilea è di per sé una vera e propria scoperta.

**Stazione degna di Iode.** Una stazione quale evento architettonico. La nuova passerella alla Railcity di Basilea, concepita dagli architetti Graud/Werstein di Lugano e Cruz/Ortiz di Siviglia è stata premiata più volte come una delle migliori costruzioni dell'anno 2003.

**Integrazione sociale.** Anche le persone con handicap devono potersi muovere in una grande stazione. Ad esempio, le rampe per disabili e i percorsi per i ciechi occupano delle persone handicappate sono state concepite agevolazioni al tragitto, come ad esempio le scalmature al suolo a mo' di guida per i poverdenti e ciechi. Le FFS assumono la loro responsabilità sociale.

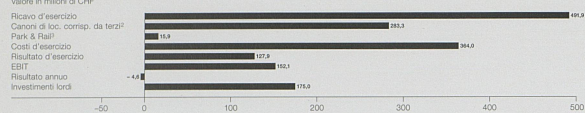
**Pulito e sicuro.** Pulizia, affidabilità, sicurezza. Immobili tra cura della triade di valori imperanti in Svizzera e alle FFS. Circa 500 persone lavorano ogni giorno per assicurare la sicurezza e di tenere a lucido le stazioni mente. Sicuramente, il servizio addetto alla sicurezza, sta all'erta per osservare quanto vi accade, sia di giorno, sia la notte.

**Un grande inventario.** L'orologio della stazione è un'icona e nel contempo una piccola parte di un grande inventario: con 105 milioni di m2 di superficie amministrata, 5'200 edifici e 27'000 contratti di locazione da gestire, le FFS vanno annoverate tra i più importanti proprietari e amministratori sul mercato immobiliare svizzero.



**Sommario Immobili 2003<sup>1</sup>**

Valore in milioni di CHF

**Collaboratrici e collaboratori<sup>4</sup>**

Quantità



1 Conto del segmento: ricavi e costi all'interno del gruppo non eliminati.

2 Senza i canoni di locazione corrisposti all'interno della FFS.

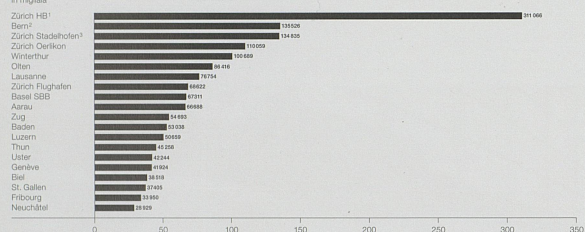
3 Fino al 2000, Park &amp; Rail era annesso al Traffico viaggiatori.

4 Organico nella media annua, in impieghi a tempo pieno, comprese le filiali.

**Stazioni, porte d'accesso alle città e a paesi lontani.**

(passaggeri in arrivo e in partenza nella media giornaliera del 2000)

In migliaia



1 Senza SZU

2 Senza RBS

3 Senza FB

**Obiettivi strategici di Immobili.** Garantire la qualità ai clienti: gestire i centri per i traffici e che prestano servizi, così come le stazioni regionali, pensando alla clientela, in modo professionale e badando all'economicità. Aumentare il valore degli immobili e i vantaggi offerti ai clienti con maggiori investimenti e sistemando il portafoglio.

A mo' d'esempio valga il fatto che giornalmente più di 310 000 pendolari che transitano dalla stazione principale di Zurigo, a Berna sono 135 000, 70 000 ne contiamo a Basilea e 77 000 passano invece da Losanna, non recepiscano la stazione solo come posto dove salire in treno o scendervi, ma anche quale luogo in cui incontrarsi e fare acquisti. Immobili gestisce 5200 edifici e amministra 27 000 contratti di locazione, potendosi così fregiare della quarta posizione sul mercato svizzero.

**Investimenti per l'avvenire.**

L'avvio di Immobili, quale settore aziendale autonomo, è stato coronato da successo. Il primo anno d'esercizio dopo lo scorporamento da Infrastruttura è stato caratterizzato dall'attuazione della nuova strategia, dalla nuova apertura al traffico di tre grandi stazioni e da un buon risultato operativo. Immobili evidenzia un risultato d'esercizio di 127,9 milioni di franchi. La maggiore fonte di introiti è costituita dai proventi ottenuti con i canoni d'affitto corrisposti da terzi. Il risultato annuo ha fatto registrare un disavanzo di 4,6 milioni di franchi. Se non ci fossero stati gli accantonamenti resisi necessari per le possibili imposizioni fiscali, il settore aziendale avrebbe chiuso i propri conti in attivo.

Le FFS non sono solo un'azienda leader nel settore dei trasporti di viaggiatori e merci. Con 5 200 edifici e 27 000 contratti di locazione, esse vanno annoverate tra i più importanti offerenti immobiliari sul mercato svizzero. Il valore di bilancio di questi beni patrimoniali ammonta a 3 miliardi di franchi. Nel quadro della riorganizzazione aziendale, le FFS hanno verificato la posizione occupata sul mercato degli immobili e l'importanza che gli affari immobiliari rivestono per l'intera azienda. Per il 1° gennaio 2003, tutta l'attività immobiliare è stata scorporata dalla Divisione Infrastruttura, organizzata autonomamente quale settore aziendale all'interno delle FFS. Immobili viene gestito imprenditorialmente e contabilmente come se si trattasse di una divisione e presenta, nell'anno d'esercizio in esame, il suo primo risultato segmentario.

**Un buon inizio operativo.**

A livello aziendale, Immobili ha lavorato bene durante il primo anno d'attività. Al successo ha contribuito in modo essenziale un ricavo d'esercizio di 491,9 mio di CHF. La maggiore fonte di introiti per Immobili è data dai canoni di locazione assommanti a 419,7 mio di CHF, di cui più di due terzi (283,3 mio di CHF) riscossi da terzi. Gli affitti rimanenti, in ragione di 136,4 mio di CHF, risultano da affari conclusi con clienti all'interno del gruppo aziendale. Vari sono i fattori che hanno influenzato il buon risultato. Dai rinnovi compiuti alle stazioni di Berna, Basilea e Zugo per dare loro un nuovo aspetto e dalla cifra d'affari per gli affitti più elevata risultarono altri introiti. A questo ricavato d'esercizio si sono contrapposti costi d'esercizio per un ammontare di 364 mio di CHF. Abbiamo avuto 24 mio di CHF oltre quanto ci aspettavamo. Ne sono responsabili in primo luogo ulteriori ammortamenti per impianti in costruzione. Ha inoltre influito sul risultato la fusione con Bahnhof Luzern Immobilien AG. Si è avuto un risultato d'esercizio di 127,9 mio di CHF. La risultanza, a prescindere dagli interessi e dalle imposte (EBIT), è di 152,1 mio di CHF. Malgrado le buone operazioni concluse, Immobili ha chiuso il suo primo anno d'esercizio con una perdita di 4,6 mio di CHF. La responsabilità del disavanzo va addebitata ad alcuni influssi di particolare natura: nell'ambito dello scorporo

di Immobili da Infrastruttura, si è pattuito con la Confederazione di pareggiare il conto di Infrastruttura con una sovvenzione. La sovvenzione per 2003, in totale di 141 mio di CHF, è corrisposta da Immobili (44 mio di CHF) e dai Settori centrali (97 mio di CHF). I 97 mio di CHF versati dai Settori centrali equivalgono alle entrate per interessi sul capitale di terzi, che alle entrate per interessi sul capitale di terzi, che Immobili paga al gruppo aziendale sulla base della struttura del capitale del bilancio d'apertura. Il risultato conseguito da Immobili è inoltre stato influenzato da 9 mio di CHF versati a titolo di accantonamenti per un'eventuale imposizione fiscale dei fabbricati cosiddetti non necessari all'esercizio (si veda, a questo proposito, la pagina 7).

#### **Molto si è investito nel rinnovo delle stazioni.**

Nell'anno d'esercizio, volendo sistemare il portafoglio, Immobili ha venduto edifici, conseguendone un utile di 30 mio di CHF. Contemporaneamente, nel 2003, Immobili ha investito complessivamente 175 mio di CHF, soprattutto nei lavori di rinnovo delle stazioni di Berna, Basilea, per costruire la nuova stazione di Zugo, per ristrutturare lo stabilimento industriale FFS a Olten e per ampliare le installazioni Park+Rail.

#### **Attuazione della nuova strategia.**

Al centro delle attività svolte nel primo anno di vita, oltre al raggiungimento di un buon risultato finanziario, c'è pure stata la posta in essere della nuova strategia. Il compito centrale di Immobili consiste in una gestione dei complessi centri per i servizi e per i traffici, come pure dei manufatti presenti nelle varie regioni, la quale sia all'altezza di ciò che la clientela si aspetta, venga svolta professionalmente e in sintonia con le esigenze economiche. Mediante una manutenzione ben mirata, cambiando l'utilizzazione e ancorando l'organizzazione a livello regionale, l'obiettivo può essere conseguito. Maggiori investimenti intesi ad ampliare e a sostituire, e sistemazioni apportate al portafoglio, migliorano l'utilità per i clienti e accrescono il valore del gruppo aziendale FFS.

Le sette grandi stazioni delle FFS, vale a dire Zurigo, Berna, Basilea, Losanna, Ginevra, Winterthur e Lucerna, saranno per l'avvenire inglobate nel marchio RailCity, affinché possano diventare centri di traffico ancora più consoni alle necessità della clientela. «RailCity» è sinonimo di vasta offerta nel settore dello shopping, di un'ampia gamma di servizi e di allettanti proposte di uffici nelle grandi stazioni.

#### **«RailCity» quale motore propulsivo.**

Le sette grandi stazioni delle FFS, vale a dire Zurigo, Berna, Basilea, Losanna, Ginevra, Winterthur e Lucerna, saranno per l'avvenire inglobate nel marchio RailCity, affinché possano diventare centri di traffico ancora più consoni alle necessità della clientela. «RailCity» è sinonimo di vasta offerta nel settore dello shopping, di un'ampia gamma di servizi e di allettanti proposte di uffici nelle grandi stazioni. Dopo Berna fu la volta di Basilea, nel settembre del 2003 e, in novembre, toccò a Lucerna e a Zurigo di assurgere al ruolo di RailCity. Entro l'estate del 2004 anche Winterthur, così come Ginevra e Losanna, potranno fregiarsi del nuovo marchio. La base delle future attività consiste nell'elaborare una strategia per i manufatti che preveda la possibilità di un loro sviluppo a breve, medio e lungo termine.

### Altri progetti strategici.

**Criteri d'investimento strategici.** Con la gestione sistematica del portafoglio e la priorità riservata a progetti, le scarse risorse disponibili dovranno essere impiegate in modo ancora più mirato.

**Strategia dei manufatti.** Nell'ambito del progetto per la strategia da adottare nel 2003, Immobili ha sviluppato la metodica e gli strumenti, e sperimentato l'applicazione volta a determinare il potenziale di introiti esistente, a definire i provvedimenti atti a mantenere le entrate conseguite e a stabilire quali dovranno essere i manufatti oggetto di disinvestimento e da porre in vendita. Nel 2003 sono state ispezionate le prime 30 sedi.

**Servizio di portineria.** Allo scopo di migliorare la qualità di gestione degli edifici, Immobili cede per il 1° gennaio 2004 alle ditte Alphaplan e ISS il servizio di portierato (di custodia), a conclusione di un bando di pubblico concorso.

**Pulizia.** La strategia degli immobili fissa che sia il Facility-Management logistico, sia quello tecnico, non fanno parte delle competenze peculiari di Immobili. Ecco perché queste prestazioni sono normalmente comperate. Nel settore dei lavori di pulizia, è stato dato il via alle seguenti misure: la pulizia esterna delle stazioni e la cancellazione dei graffiti spettano ai servizi Clean propri delle FFS, mentre la pulizia all'interno degli edifici è affidata a terzi. Si tende a collaborare con imprese di pulizia esterne. Per questo motivo al settore Immobili è stato conferito l'incarico di fissare a nuovo la pulizia interna, definendola per l'inizio del 2005. Il team addetto al progetto ha iniziato l'attività alla fine del mese di ottobre 2003.

### Al centro ci sono il mercato e i clienti.

**Situazione del mercato tesa.** In generale, durante l'anno d'esercizio in esame, la pressione esercitata sui canoni d'affitto non è per nulla scemata.

- Per quel che concerne gli appartamenti, la domanda e i prezzi si sono assestati, considerando però il fatto che i divari fra una regione e l'altra sono assai elevati.
- I sedimi da destinare a superfici di vendita, in buona posizione e ubicati in posti molto frequentati, sono sempre assai richiesti. I fabbricati posti invece in posizioni per così dire infelici trovano difficilmente un locatario, sia pure a prezzi alquanto ridotti.
- Per le superfici da destinare a uffici, l'offerta è eccessiva. A causa del persistente ristagno congiunturale, non verranno per nulla creati nuovi posti di lavoro nel settore dei servizi. Anche nel 2003, ciò nonostante, sono state approntate nuove superfici da riservare per uffici. La domanda e i prezzi restano relativamente stabili solo in posti buoni e centrali.
- In tutta la Svizzera ci sono molte superfici da affittare per industrie, commerci e per immagazzinare merci. La debole congiuntura e la riduzione strutturale delle attività commerciali e industriali sono palpabili anche in questo segmento. Sono esplicitamente richieste solo aree situate in buona posizione, di cui ci si possa servire nel migliore dei modi.

Assicurare una migliore qualità ai clienti. Uno dei più importanti obiettivi strategici che Immobili vuol raggiungere è l'aumento della soddisfazione palesata dalla clientela. Le vie che portano a tanto sono una migliore pulizia e un'accresciuta sicurezza.

- Il nuovo settore per i servizi Clean, che occupa circa 500 persone, fa in modo di garantire con professionalità la pulizia giornaliera in 800 stazioni. Ne fanno parte la pulizia degli spazi aperti al pubblico e dei binari, la cancellazione dei graffiti e il servizio da prestare durante la stagione invernale. Nuovi veicoli, attrezzati con i più moderni mezzi di pulizia e abbinati a una tecnica di nettezza rivolta ai bisogni e alle necessità reali, fanno da supporto alle collaboratrici e ai collaboratori durante il lavoro. Il primo anno d'esercizio è stato completamente caratterizzato dal processo per la nuova struttura, e molto è stato investito in progetti e nella formazione. Nel 2004 saranno attuati altri, importanti progetti. Attivando la marca RailClean – Pulizia alla stazione, Clean si presenta in veste nuova.
- La sicurezza in stazione è un'esigenza della clientela. Le pattuglie di Securitrans che se ne fanno garanti sorvegliano giorno e notte le stazioni RailCity di Berna, Basilea, Ginevra, Losanna, Lucerna, Winterthur e Zurigo. I professionisti della sicurezza fanno del loro meglio per garantirla, si preoccupano che regni la quiete e l'ordine e impediscono che vengano compiuti reati. La realizzazione delle centrali di sorveglianza a Berna, Basilea, Ginevra, nelle quali vengono coordinati gli annunci d'eventi che vi pervengono, quali gli allarmi per incendi, guasti tecnici ecc., e il potenziamento della videosorveglianza in tutte le zone sensibili, migliorano notevolmente la sicurezza.

Assicurare una migliore qualità ai clienti. Uno dei più importanti obiettivi strategici che FFS Immobili vuol raggiungere è l'aumento della soddisfazione palesata dalla clientela. Le vie che portano a tanto sono una migliore pulizia e un'accresciuta sicurezza.

#### **Le stazioni non sono mai state così belle.**

Festa grande per la nuova stazione di Berna. A tempo di record la vecchia stazione di Berna è stata trasformata in un moderno centro per servizi e traffici, luminoso e di un'eleganza senza tempo. Le FFS vi hanno investito complessivamente 85 milioni di franchi. Per marcare come si deve l'avvenimento, il 2 e 3 maggio 2003 la stazione di Berna venne per così dire consegnata nelle mani della popolazione, in occasione di una grande festa. Gli orari d'apertura della RailCity Berna furono estesi sino alle ore 21.00.

Ponte gettato sui binari – nuova passerella di stazione a Basilea. La nuova, superba passerella sistemata sopra i binari della stazione di Basilea FFS e la testata sud sono state inaugurate ufficialmente il 12 settembre 2003. In tutto sono stati investiti 93 milioni di franchi. Con l'inaugurazione, la stazione di Basilea è diventata anche RailCity. In totale sono stati aperti 24 nuovi negozi, per complessivamente 6000 m<sup>2</sup> di nuova superficie adibita alla vendita e ai servizi. Gli orari d'apertura della RailCity Basilea sono stati prolungati fino alle ore 21.00.

**Trasformazione di Genève – Cornavin.** Il fabbricato viaggiatori di Ginevra-Cornavin, risalente agli anni trenta, è obsoleto e dev'essere ristrutturato. Lo scopo che ci si prefigge è quello di accrescere la qualità dei servizi prestati ai viaggiatori e di ampliare le superfici per la vendita e i servizi. Attualmente il servizio cantonale «Direction du patrimoine et des sites» (Tutela delle bellezze naturali e del paesaggio) sta classificando una parte della stazione. La messa in servizio della prima tappa è programmata per la fine del 2007.

**Nuovo biglietto da visita per Zugo.** Dopo lavori durati ben due anni e mezzo è stato possibile inaugurare, a fine novembre del 2003, la nuova, imponente costruzione. La nuova stazione di Zugo, i cui costi ammontano a 69 milioni di franchi, serve da punto di partenza per intraprendere viaggi, da sede attraente per concludere affari, da strada per molteplici acquisti e, non da ultimo, come biglietto da visita della città di Zugo. Le luci installate dall'artista James Turrell trasformano l'edificio di stazione in un'entità luminosa.

**3000 nuovi posteggi Park+Rail.** Al fine di promuovere la mobilità combinata, vengono creati posteggi Park+Rail nelle stazioni. Essi costituiscono un importante punto d'intersezione fra il traffico privato e quello pubblico, sostenendo così in modo mirato gli sforzi compiuti affinché ci si serva in misura maggiore dei trasporti pubblici, rispettosi dell'ambiente. Nell'anno d'esercizio in esame sono stati approntati, in stazioni FFS, 3000 nuovi posteggi. Nel 2004 ne seguiranno altri 2500. Nel 2003 FFS Immobili ha introitato con i Park+Rail ben 16 milioni di franchi.

**26 x «Aperto».** Le FFS esercitano, su tutto il territorio nazionale, 26 negozi Aperto. La messa in servizio della nuova stazione di Zugo ha consentito ad Aperto di uscire dalla costruzione provvisoria in cui era stato sistemato e di dare inizio con successo all'esercizio con un Mam's Bistro-Take away integrato. Dopo dieci anni d'attività, il negozio a Ginevra è stato completamente ristrutturato e adeguato al più recente livello previsto per gli spacci di beni di consumo. A Berna e a Losanna sono stati aperti i primi due «Aperto24», che tengono i battenti spalancati 365 giorni all'anno, sino a mezzanotte. Nel 2004 le FFS decideranno riguardo alla vendita del marchio Aperto. Non sono invece trattabili le ubicazioni dei negozi «Aperto».

**Sono state aperte cinque nuove sedi «avec».** La società Cevanova, partner della FFS SA Berna, della società di cooperative Migros Zurigo e della Kiosk AG Basilea gestisce oggi 20 negozi avec. situati in stazioni FFS.

Grazie ai negozi avec. c'è vita nelle stazioni. Oltre a vendere biglietti per il treno essi propongono un'offerta allettante di prodotti di largo consumo, come derrate alimentari, caffè, giornali, riviste e articoli normalmente in vendita nelle edicole di stazione. Nel 2003 sono state aperte cinque nuove sedi: a Oberglatt, Au/ZH, Bad Ragaz, Flawil, Neuhausen. Si prevede di dare vita a quattro altri negozi avec., ossia ad Aarberg, Amriswil, Bassersdorf e Bümpliz Süd.

**Area di sviluppo Genève – La Praille.** Il vecchio quartiere periferico di Genève-La Praille è soggetto a forti mutamenti. Ne è testimone l'insediamento sempre più crescente di società che prestano servizi e i piani di un'importante piattaforma per trasporti, allacciata alla stazione, all'autostrada e ai tram. Nell'ambito di una società chiamata Sovalp, le FFS e il Canton Ginevra costituiscono una superficie di circa 108 000 m<sup>2</sup> lasciata libera dall'esercizio ferroviario. Questo progetto inteso a valorizzare il terreno è strettamente connesso con quello dell'allacciamento ferroviario Cornavin-Eaux-Vives-Annesses (CEVA). Esso aiuta a finanziare CEVA e garantisce alla ferrovia celere una maggiore redditività. D'altro canto il migliore allacciamento ai trasporti pubblici consente di sfruttare la maggiore superficie in modo equilibrato. La pianificazione si estende sino alla metà del 2007.



**Area di sviluppo pianificata a Basilea SüdPark.** Al centro di Basilea, nelle immediate vicinanze della stazione, le FFS programmano la sovrastruttura «SüdPark Basel». Sono disponibili circa 50 000 m<sup>2</sup> di superficie utile con un'architettura d'avanguardia concepita dal team Herzog & de Meuron. Il SüdPark Basilea collega, con la passerella di stazione, il centro città, la stazione e il quartiere Gundelding.

**Punto cruciale di sviluppo per Zürich HB: rimessa in se-sto della pianificazione.** L'ambito della stazione principale di Zurigo è pur sempre di interesse precipuo anche dopo il definitivo fallimento del progetto Eurogate. Le FFS, la città di Zurigo, il Cantone e la Posta si sono accordati per rielaborare le premesse per uno sviluppo architettonico e conforme all'utilizzazione. Con la gestione curata dalle FFS saranno trattate, durante un processo pianificatorio aperto, condotto con tre team internazionali e con esperti provenienti dai vari settori specifici, questioni attinenti all'identità, all'allacciamento e all'utilizzazione del nuovo quartiere. Una solida base per lo sviluppo del comprensorio dovrà essere posta entro la primavera del 2004. Le prime realizzazioni non saranno possibili che a partire dal 2007.

**Ufficio e fabbricato amministrativo: progetto FFS per Berna Wylerfeld.** Nel vecchio impianto di Berna Wylerfeld per le messaggerie, si prevede di porre in essere una seconda tappa di ristrutturazione, con la quale sarà possibile creare altri 550 posti per lavori d'ufficio pertinenti alla Divisione Viaggiatori delle FFS. Nel 2003 è stato possibile appurare, con la città di Berna, la procedura d'attribuzione zonale. Nel 2004 l'accento posto sulla pianificazione verterà soprattutto sul bando di concorso per una prestazione complessiva, allo scopo di scegliere i pianificatori e gli imprenditori. La prequalificazione per concorrere alla prestazione globale si concluderà nel 2004.

#### **Personale: leggera crescita.**

Nel primo anno successivo alla riorganizzazione e all'autonomia acquisita internamente da Immobili, l'organico è leggermente aumentato passando, alla fine dell'anno, da 775 a 795 posti di lavoro a tempo pieno. L'aumento è da ascrivere alla struttura del nuovo settore e ai reclutamenti che ne sono conseguiti. D'altra parte, la riorganizzazione della pulizia interna ha subito ritardi. Lo sviluppo del personale ha rappresentato, nel primo anno, il punto focale del lavoro per il personale.

#### **Prospettive per il 2004.**

Nel 2004, l'attuazione della strategia imboccata continua a essere al centro. Sono programmati investimenti per 226 milioni di franchi; ecco i progetti più importanti: la stazione di Coira, il centro per viaggiatori a Zürich Flughafen, gli stabilimenti industriali a Olten Tannwald e a Yverdon, così come l'ampliamento degli impianti P+R. Vanno pure annoverati una moltitudine di progetti di piccola e media entità per rinnovare, nelle Regioni, gli immobili di stazione.

Oltre ai progetti intesi ad accrescere il valore aggiunto, ci sono in primo piano progetti chiave finalizzati all'aumento delle prestazioni e a garantire la qualità, fra l'altro: progetti per l'analisi dei costi d'esercizio, per ottimizzare gli acquisti, per il benchmarking, il proseguimento della strategia adottata per i manufatti, gli standard qualitativi per le grandi stazioni e la pulizia.