

# cargo

**Una piccola grande realtà a Chiasso.** Ritratto della ditta ticinese Newsped Transport & Logistics SA. 6  
**Ispezioni a Chiasso e Basilea.** Accompagnando i doganieri con la lampada tascabile. 10  
**Niente ingorghi a Torino.** Come si muoveranno spettatori e atleti ai Giochi Olimpici. 16  
**La nostra voce di Milano.** Sandra Sansotta, supporter del team in Italia. 18



## Frammenti. 4

Divano rosso per SBB Cargo. Tappeto rosso per Adolf Ogi. Calendario, brochure, certificati.

## Una piccola grande impresa! 6

Nella ditta Newsped di Chiasso pochi impiegati gestiscono grandi quantità di merci.

## Più efficienza nei trasporti con la nuova infrastruttura. 9

Parla Giovanni Bertola, vicepresidente della camera di commercio svizzera in Italia.

## Chi sfida la notte e le intemperie? 10

Seguendo le attività dei doganieri di Basilea e Chiasso.

## Nuovo sistema nel traffico a carri completi in Svizzera. 12

Focalizzazione e risparmi per reagire all'andamento insoddisfacente delle attività commerciali.

## Precedenza alla sicurezza. 14

Un resoconto della conferenza ChemOil sulle merci pericolose.

## Pronti a ricevere la famiglia olimpica. 16

Paolo Balistreri lavora perché tutto vada liscio a Torino nel febbraio 2006.

## Nuove destinazioni in Italia. 17

Dall'11 dicembre SBB Cargo transita da e verso Melzo e Padova.

## La gradevole voce di Milano. 18

Sandra Sansotta assiste e consiglia con competenza clienti e colleghi.

**Copertina: Acqua minerale che dall'Italia finisce sugli scaffali dei negozi svizzeri: un collaboratore registra il carico d'acqua.**

### Desiderate un abbonamento gratuito?

Trovate il modulo online su: <http://www.sbbcargo.com/it/rivista>. In questo modo riceverete gratuitamente *cargo* quattro volte l'anno, a casa o in ufficio.

#### Cambio di indirizzo o abbonamento

Inviare l'etichetta originale assieme all'indicazione della modifica desiderata (indirizzo, numero di copie, lingua, ecc.) via fax al numero +41 (0)51 229 00 69 o tramite posta a

SBB Cargo, Logistikmagazin cargo, G-MS-MK, Elsässertor, 4065 Basilea, Svizzera

## Impressum.

**cargo 4|05.** Dicembre 2005. La rivista di logistica di SBB Cargo è un trimestrale pubblicato in tedesco, francese, italiano. **Tiratura** 30 000 copie. **Redazione** Martin Radtke (Direzione), Stephan Appenzeller, Marcel Hänggi, Urs (Longo) Hofer, Benno Grüter, Erwin Rosenast, Christoph Rytz, Tom Schaich. **Grafica/Composizione** Favo Werbeagentur, Basilea. **Litho** ExactaPro, Arlesheim. **Stampa** Stämpfli AG, Berna. **Indirizzo della redazione** SBB Cargo, «Redaktion Logistikmagazin cargo», 4065 Basilea, Svizzera, telefono +41 (0)51 229 06 55, fax +41 (0)51 229 06 66, [cargomagazin@sbb.ch](mailto:cargomagazin@sbb.ch), [www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

Il copyright appartiene a SBB Cargo. La riproduzione di singoli articoli è ammessa solo dietro citazione della fonte. Vi preghiamo di inviarci sempre una copia.



«La struttura di distribuzione più fitta al mondo resta praticamente invariata.»

Cara lettrice, caro lettore,

da giugno 2006, SBB Cargo assicura con il progetto Fokus la consegna del 95% dei carri attualmente trasportati nel traffico a carri completi in Svizzera. Sulla rete FFS continueremo a servire 323 punti di consegna, che saranno disposti ora in media ogni 10 chilometri. La struttura di distribuzione più fitta al mondo resta pertanto praticamente invariata. La soppressione di circa il 5% dei trasporti di carri concerne le consegne di singoli carri non in grado di compensare i costi, soprattutto nei piazzali di carico pubblici.

Siamo spiacenti di dover intraprendere questo passo, ma il calo dei volumi di traffico e del fatturato registrato in questo settore dei trasporti interni ci impone di ristrutturare la rete del traffico a carri completi. L'attuazione del progetto Fokus avviene in accordo con i clienti. In questo modo, avvalendoci di modalità di consegna nuove e più flessibili, intendiamo preservare il maggior volume possibile di trasporti ferroviari senza registrare un deficit nell'ordine di milioni.

La realizzazione del progetto Fokus prenderà il via a partire da gennaio 2006. Prima della fine dell'anno, le istanze politiche svizzere si riuniranno per discutere il budget annuale e in tale occasione decideranno se impedire la realizzazione del progetto e mantenere la rete oggi deficitaria di 510 punti di consegna accordando una sovvenzione di oltre 90 milioni di franchi svizzeri (60 milioni di euro).

Il nostro progetto punta in primo luogo a ridurre i costi legati ad attività non direttamente produttive, per una somma di circa 30 milioni di franchi svizzeri (20 milioni di euro).

Bisogna inoltre tener presente che il progetto Fokus non coinvolge le reti che servono La Posta Svizzera e l'industria dello zucchero, e nemmeno la rete Cargo Express per il commercio, gli spedizionieri di merce a collettame e i trasporti Cargo Domino. Le misure del progetto Fokus non riguardano nemmeno i treni blocco in Svizzera e nel traffico import, export e di transito. In questo settore SBB Cargo assieme alle società affiliate in Germania e in Italia (SBB Cargo Deutschland e SBB Cargo Italia) registra una crescita di oltre il 20%.

Sono convinto che questi progetti ci consentiranno di rinsaldare le basi per i futuri sviluppi di SBB Cargo e di continuare ad essere o diventare per voi un partner interessante per i vostri trasporti di merci.

Cordialmente

**Daniel Nordmann**  
Direttore SBB Cargo



Divano rosso per Paul Wittenbrink a Berlino.

## Al 22° Congresso Tedesco di Logistica a Berlino.

**Il principale congresso europeo per gli specialisti di logistica, il Congresso Tedesco di Logistica, si è svolto a Berlino dal 19 al 21 ottobre 2005. In questa occasione SBB Cargo ha presentato i propri servizi.**

Ogni anno prendono parte al congresso dell'Associazione di logistica tedesca (BVL) oltre 2500 dirigenti del settore ed oltre 200 rappresentanti dei media. Paul Wittenbrink, membro della Direzione e responsabile Marketing & Sales, ha rappresentato SBB Cargo sul «divano rosso» del «Deutsche Verkehrszeitung DVZ» (Giornale del traffico tedesco).

## Rinnovo di importanti certificati.

**SBB ha rinnovato il proprio certificato di qualità ed ha superato la verifica sulla sicurezza rilasciata dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT). Il certificato sarà valido per i prossimi tre anni.**

La verifica esterna della qualità e della sicurezza riveste grande importanza per SBB Cargo. Le certificazioni testimoniano gli elevati standard di qualità e sicurezza a cui ottempera l'impresa e in base ai quali imposta il proprio lavoro. L'industria chimica, ad esempio, assegna i propri mandati solo ad aziende certificate. I controlli regolari in materia di sicurezza costituiscono il presupposto per ottenere l'autorizzazione di esercizio dell'UFT. Nel corso di tali controlli si verifica che siano presenti tutte le condizioni atte a garantire un esercizio ferroviario sicuro ed affidabile e che le disposizioni di legge siano applicate in modo corretto.

Dal 1996 SBB Cargo è certificata secondo la norma ISO 9001.



## Uno sguardo diverso sul traffico merci.

**Gérard Pétremand ha realizzato le foto per il calendario SBB Cargo 2006, mostrando il traffico merci da una prospettiva del tutto particolare.**

Si tratta di un soggetto reale o di un modellino? Gli sguardi si soffermano a lungo sulle foto realizzate dal fotografo ed artista ginevrino Gérard Pétremand per comprenderne la vera natura. Per il calendario SBB Cargo 2006 il fotografo ha immortalato tra l'altro il trasporto di materie prime a Estavayer-le-Lac, Hüntwangen o Dillingen, testimoniando così il contributo di SBB Cargo alla creazione di valore dei suoi clienti. Il tutto nel suo stile assolutamente personale. Giocando con le distanze e la messa a fuoco, trasmette inizialmente agli osservatori la sensazione di trovarsi dinanzi ad immagini di modellini.

Gli interessati possono ordinare il calendario con pagamento anticipato. La consegna avverrà a inizio dicembre.

SBB Cargo AG, 4065 Basilea, Svizzera  
Conto postale 17-667220-5  
Causale «Calendario 2006»

Svizzera: 45 franchi/Europa: 33 euro  
(IVA e spese di spedizione incl.)

## Tappeto rosso per Adolf Ogi.

**Diventare macchinista: questo era il sogno che cullava da bambino Adolf Ogi, consigliere speciale dell'ONU per lo sport al servizio dello sviluppo e della pace, nonché ex consigliere federale della Svizzera. SBB Cargo gli ha permesso di realizzare questo sogno almeno per un giorno.**

La televisione svizzera ha regalato al consigliere speciale dell'ONU un giorno dalle FFS. Alla metà di settembre Adolf Ogi ha ritirato il suo regalo ed ha visitato anche SBB Cargo. Dapprima si è seduto nella cabina di un gruista e, dietro precise indicazioni, ha trasferito dei container del traffico intermodale dal camion al treno shuttle che SBB Cargo conduce da Basilea a Rotterdam. Poi Adolf Ogi ha accompagnato un macchinista nel suo lavoro quotidiano a bordo di una locomotiva diesel Am 843 nel porto di Birsfelden, dove viene caricata gran parte delle importazioni svizzere di oli minerali.



Foto: Guy Perrenoud

L'ex consigliere federale Adolf Ogi in una Am 843.

## Inaugurazione ufficiale della nuova sede commerciale di Duisburg.

**All'inizio di novembre è stata inaugurata ufficialmente a Duisburg la nuova sede commerciale di SBB Cargo Deutschland. In questa occasione il sindaco di Duisburg Doris Janicki, alla presenza del borgomastro Adolf Sauerland, ha varato una moderna locomotiva bicorrente Re 482 dal nome «Duisburg». Nicolas Perrin, vicedirettore di SBB Cargo, ha trasmesso gli auguri della casa madre svizzera.**

Da giugno 2005 SBB Cargo Deutschland ha sede a Duisburg. La sede si situa sull'asse Nord-Sud e figura tra le principali piattaforme logistiche tedesche. Il 40% dei trasporti tedeschi sull'asse Nord-Sud proviene dalla Renania Settentrionale-Vestfalia. Il più grande porto interno d'Europa offre a SBB Cargo un eccellente collegamento ai porti occidentali del Mare del Nord.



Foto: Jens Thiem

Il sindaco Doris Janicki e Jan Bölke, macchinista addetto alla formazione.

## Nuova pubblicazione: Servizio del materiale rotabile.

**La pubblicazione «Chi ci affida la manutenzione, dura nel tempo» illustra le prestazioni che la divisione Servizio del materiale rotabile di SBB Cargo offre ai propri clienti.**

Le locomotive e i carri merci necessitano di lavori di manutenzione e riparazione. Di queste attività si occupa la divisione SBB Cargo Servizio del materiale rotabile. La pubblicazione, ricca di illustrazioni, presenta la divisione e ne mostra l'offerta di prestazioni e servizi, in parte con l'ausilio di tabelle.

La pubblicazione può essere subito ordinata gratuitamente o scaricata dal sito

► [www.sbbcargo.com/it/publi](http://www.sbbcargo.com/it/publi)



**Il Servizio del materiale rotabile presenta la propria offerta.**



Una piccola **grande impresa.**

## La ditta ticinese Newsped si è affermata quale cliente principale di SBB Cargo nella piattaforma di Desio sull'asse di traffico Sud-Nord.

Small is beautiful – oltre che più flessibile. Ne è una prova la Newsped Transport & Logistics SA. La ditta ha sede a Chiasso-Brogeda, presso l'omonimo punto di confine Svizzera/Italia per il traffico autostradale. In questo passaggio converge il 90% di tutti i trasportatori stradali che operano su quest'asse. Una parte consistente dei trasporti Newsped viaggia su rotaia. Nella sua rete europea giocano un ruolo importante anche i porti meridionali di Genova, Venezia, Livorno e La Spezia.

Nella centrale Newsped lavorano tuttavia solo sette persone che gestiscono però grandi quantità delle merci più svariate. Già soltanto i trasporti su camion tra Svizzera e Italia e viceversa ammontano ogni mese ad oltre 300 autocarri con un carico fino a 8000 tonnellate. Lo sdoganamento delle importazioni ed esportazioni è affidato ad un partner della vicina Stabio.

### Una porta sulla Lombardia.

Magazzini Desio Brianza (MDB), chiamata anche Centro Logistico Integrato Milano Nord, funge da base operativa per il traffico ferroviario. Il complesso si annovera tra le principali piattaforme strada/rotaia della Lombardia e si estende su una superficie di 95 000 metri quadrati, di cui quasi i due terzi sono coperti. La struttura logistica di MDB è attrezzata in modo completo per svolgere tutte le operazioni di natura logistica che vanno dalla composizione allo smistamento dei treni, dal trasbordo di merci tra strada e rotaia, fino al magazzinaggio. Il complesso dispone di un raccordo ferroviario interno direttamente collegato alla tratta Milano-Chiasso, la più importante tra Italia ed Europa del Nord. Nella primavera 2004, Newsped (un collage di parole che sta a significare «New Spedition») ha affidato a MDB tutte le attività operative legate alla piattaforma di Desio. «SBB Cargo è l'utente principale di questo impianto, nel quale si svolgono quattro quinti delle nostre attività ferroviarie», dice l'amministratore delegato di MDB, Tiziano Pietrucci. «Newsped Transport & Logistics è il nostro primo e più grande cliente su questa piattaforma per i traffici Sud-Nord», aggiunge Francesco Meroni. Il quarantaduenne è responsabile per l'assistenza di questo cliente in veste di membro del team di marketing e consulenza di SBB Cargo a Milano.

### Passata di pomodoro, pasta, olio d'oliva.

Accanto ad altri servizi di MDB, Newsped utilizza 500 metri quadrati del complesso per lo stoccaggio provvisorio di merci italiane destinate all'esportazione che arrivano via camion prima

che SBB Cargo le trasporti in Svizzera. Si tratta principalmente di beni di consumo e generi alimentari, soprattutto passata di pomodoro, pasta ed olio d'oliva, ma anche acqua minerale, vino

« Per i nostri clienti la sicurezza del carico è importante. E per questo motivo usiamo solo carri coperti con pareti divisorie. »

Claudio Galfetti

e liquori. Tra le merci trattate da Newsped, gli articoli di moda italiani costituiscono un'eccezione: dopo la consegna rimangono sottochiave nel deposito franco dogana del complesso logistico. Dietro istruzioni del destinatario, Newsped trasferisce la merce via camion agli aeroporti di Milano, Roma, Francoforte o Parigi, da dove poi prenderanno il volo verso diverse destinazioni in tutto il mondo. Questa attività speciale comporta la spedizione annua di circa 15 000–20 000 cartoni di svariate dimensioni.

Ogni mese Newsped trasporta in media con SBB Cargo dai 60 ai 70 carri con 3000 tonnellate di merce da e per Desio. «Per i nostri clienti principali, ovvero i dettaglianti leader in Svizzera, la sicurezza del carico riveste grande importanza. Per questo motivo utilizziamo solo carri coperti con pareti divisorie», dice il direttore

Claudio Galfetti. A medio termine intende estendere il traffico verso nord, più precisamente in Germania ed in particolare nell'area di Mannheim e Francoforte – sempre avvalendosi dei servizi di SBB Cargo, non da ultimo «grazie all'ottimo rapporto di collaborazione esistente».

Claudio Galfetti, 48 anni, è stato tra i fondatori dell'azienda nel novembre 2001, assieme alla responsabile per la disposizione Cinzia Pedio e al responsabile vendite Adolfo Cappelletti. Quest'ultimo, grazie al grande know-how di cui dispone, è il superspecialista per le spedizioni di vini e liquori. E a ragione, dal momento che Newsped è l'azienda leader di questo segmento nell'area di Chiasso.

### Sabbia per vetro, mais, legno.

I trasporti Newsped da nord a sud funzionano in modo analogo. Ad esempio, SBB Cargo trasporta per suo conto dal Benelux a Desio circa 400 tonnellate di sabbia per vetro al mese. Da Desio il carico viene distribuito via camion alle cristallerie italiane, prevalentemente in Toscana. La piccola azienda dal grande campo d'azione gestisce anche altri trasporti ferroviari, in parte avvalendosi di SBB Cargo. Newsped spedisce ogni anno con SBB Cargo dalle 30 000 alle 40 000 tonnellate di tronchi grezzi provenienti dalla Svizzera a vari destinatari negli Appennini, così come 10 000 tonnellate di mais italiano destinato a degli stabilimenti di lavorazione nel canton Berna. Newsped si occupa anche di importazioni di legname dai paesi UE. Questo settore è di competenza dell'azienda italiana D.W.A. s.r.l. con sede a Como, acquistata nel maggio 2002. Questa importa ogni anno tramite compagnie ferroviarie straniere 25 000 tonnellate dal Belgio, fino a 60 000 tonnellate dalla Francia e 10 000 tonnellate dall'Europa dell'Est. Per l'80% si tratta di tronchi grezzi, il resto è legname da taglio. D.W.A. si occupa inoltre di trasporti via camion da paesi UE. ▶



Da sinistra: Claudio Galfetti, Adolfo Cappelletti, Tiziano Pietrucci, Francesco Meroni.



Acqua italiana destinata alla Svizzera nei Magazzini Desio Brianza.

### Rottami di ferro, cemento, gesso.

Newsped si occupa anche di diversi trasporti ferroviari bilaterali di rottami di ferro, cemento, gesso, cellulosa e vestiti usati tra Svizzera e Italia in veste di semplice agente di sdoganamento. La versatilità delle sue attività le ha fatto guadagnare un posto tra i tre principali speditori ferroviari con sede a Chiasso. A proposito di flessibilità: «Newsped è un'azienda moderna. I suoi dirigenti sono sempre aperti nei confronti delle innovazioni. Quando ho informato Claudio Galfetti del nostro progetto di avviare nel tardo autunno 2005 un nuovo traffico di collegamento da e per nove piattaforme italiane, lui ne è stato subito entusiasta», racconta Francesco Meroni.

### Apprendistato dalla ferrovia.

Meroni e Galfetti si conoscono dalla metà degli anni novanta. Ad unirli, oltre ad un rapporto di reciproca fiducia, è anche un'esperienza professionale in comune: la carriera di Galfetti è iniziata con un apprendistato triennale alle FFS come dirigente d'esercizio nel traffico viaggiatori e nel traffico merci. Dopo quindici anni trascorsi alle FFS, di cui ha un ottimo ricordo, Galfetti è passato nel 1990 alla Danzas di Chiasso.

Prima di assumere la sua mansione odierna, aveva lavorato per due anni e mezzo come direttore di filiale di Chiasso e direttore dei trasporti ferroviari per l'Italia presso Kühne + Nagel. Quando è approdato a Newsped, lo ha seguito Cappelletti, lo specialista in logistica dei vini, che era suo collaboratore da Kühne + Nagel. Da allora le sue conoscenze specialistiche sul trasporto di vini in cartone, carri cisterna, autocarri cisterna e container del trasporto marittimo si sono rivelate molto utili a Newsped.

Testo: Wilf Seifert.

Foto: Hansjörg Egger, Wilf Seifert.



## Verso Torino.

**A partire dal primo trimestre 2006 SBB Cargo estenderà il suo raggio d'azione sino a Torino. Nella sede Sant'Ambrogio presso Torino sono disponibili i più moderni sistemi di trasbordo per i più svariati tipi di merci.**

Accanto alla Lombardia, anche il Piemonte con Torino figura tra le principali aree economiche d'Italia. Con il cambio di orario SBB Cargo inaugura ufficialmente la destinazione Torino-Avigliana/Sant'Ambrogio. Qui la ditta Gleisgar S.p.A. trasborda le merci. L'infrastruttura della piattaforma comprende binari coperti, un binario di carico e scarico pubblico, impianti a gru con un carico utile di 30 tonnellate, capannoni per lo stoccaggio e circa cento veicoli stradali. La gamma di prodotti che possono essere trasbordati spazia dai semilavorati in acciaio (coils, vergella, billette, bramme, acciaio saldato a pacchetti) ai beni commerciali e ai container, fino ai rotoli di carta e alle merci pesanti. SBB Cargo sta vagliando l'opportunità di aggiungere ulteriori destinazioni nell'area di Torino. Tra le favorite vi è l'interporto presso Torino-Orbassano.

### Una dozzina di collegamenti in Italia.

La rete di SBB Cargo in Italia si espande. A partire dal cambio di orario, oltre a Torino, SBB Cargo fa transitare in piena autonomia treni diretti a Melzo e Padova (vedi pagina 17). Ora l'offerta in Italia comprende complessivamente undici destinazioni: Novara e Gallarate nel traffico intermodale, Molteno e Oggiono per i trasporti di acciaio, Treocate per i trasporti di combustibile, Lecco per il trasporto di acciaio e legname. Poi ci sono i trasporti di auto con destinazione Carimate, ed infine le piattaforme di Desio e Torino per i beni commerciali e l'acciaio.

Testo: Martin Radtke. Grafica: Favo.



# Liberalizzazione del trasporto ferroviario e **realizzazione di grandi infrastrutture.**



## Giovanni Bertola

è vicepresidente della Camera di Commercio Svizzera in Italia.

La missione della Camera di Commercio Svizzera in Italia (CCSI) è favorire lo sviluppo e la crescita delle relazioni commerciali, industriali ed economiche tra i due paesi. I servizi alle imprese sono, unitamente alla promozione delle relazioni commerciali, l'asse portante dell'operato della Camera.

I servizi previsti coprono settori diversificati, concentrandosi nell'area legale ed amministrativa. È inoltre possibile richiedere consulenze ad hoc, su problematiche specifiche (informazioni dettagliate sul sito: [www.ccsi.it](http://www.ccsi.it)).

Il carattere di organizzazione «non profit» che caratterizza la Camera, rende inoltre i servizi erogati altamente competitivi.

**La realizzazione di importanti infrastrutture, unitamente alla liberalizzazione della rete ferroviaria, deve essere una spinta fondamentale all'aumento dell'efficienza del trasporto su strada ferrata, incrementandone ancor di più la competitività (per certi tipi di trasporto) rispetto al tradizionale trasporto su gomma.**

La liberalizzazione dei trasporti ferroviari apre l'importante porta della libera concorrenza in questo mercato, con tutti i vantaggi che questo comporta: efficienza, riduzione costi, rapidità, responsabilità unica tra punto di partenza e punto di arrivo.

Il trasporto ferroviario utilizzando energia elettrica offre altri due vantaggi fondamentali per raggiungere parte degli obiettivi del cosiddetto sviluppo sostenibile:

- ecologico (riduzione dell'immissione in atmosfera di gas inquinanti)
- risparmio energetico (anche considerando tutta la catena energetica, a parità di potenza e di condizioni di marcia, un motore elettrico consuma meno della metà dell'energia di un motore diesel).

### Investire nelle infrastrutture.

L'ammodernamento della galleria del Sempione e la costruzione della galleria di base del Lötschberg e di quella del Gottardo, oltre agli altri progetti d'infrastruttura connessi, consentono di sfruttare nel migliore dei modi i vantaggi del trasporto ferroviario. È indispensabile che vengano definite delle priorità comuni tra gli investitori coinvolti per procedere alla realizzazione delle opere in modo coordinato, razionale ed efficiente. La liberalizzazione dei trasporti porterà sicuramente un maggior utilizzo di queste infrastrutture con conseguente miglioramento del ritorno economico.

### Nuovi assi di comunicazione.

Questi nuovi assi di comunicazione daranno inoltre un impulso alla crescita economica di tutte

le regioni che attraversano e collegano. Gli interporti e i poli logistici che stanno avendo un forte sviluppo nel Nord Italia, rappresentano una grande opportunità e un vantaggio competitivo per tutte le aziende del territorio.

La Camera di Commercio Svizzera in Italia è impegnata da diversi anni a sostenere e promuovere, attraverso la realizzazione di eventi e dibattiti, questi temi fondamentali per il miglior sviluppo dell'economia e dell'interscambio, con

« **Gli interporti e i poli logistici con un forte sviluppo nel Nord Italia rappresentano una grande opportunità e un vantaggio competitivo per tutte le aziende del territorio.** »

Giovanni Bertola

particolare attenzione alle tratte che interessano i territori svizzeri e italiani. La CCSI è entrata a far parte della neocostituita Comunità delle Camere di Commercio dell'Asse 24 Genova Rotterdam, che svolgerà un ruolo di supporto al coordinatore europeo, agendo come soggetto capace di sviluppare informazione e sensibilizzazione sia sui territori locali interessati che a livello comunitario.

La CCSI, che fa anche parte della Associazione ACG Gottardo, intende prossimamente organizzare un evento dedicato alla realizzazione in Svizzera del tunnel di base del Gottardo, per promuovere il dibattito in modo approfondito affrontando per tempo la soluzione a problemi inerenti a questa fondamentale direttrice Nord-Sud che, anche se ultimata tempi più lunghi, riveste per la Svizzera un carattere prioritario.



## Chi sfida la notte e le intemperie?

**SBB Cargo trasporta ogni anno 55 milioni di tonnellate di merce, molte delle quali oltre confine. Uno sguardo più da vicino alle dogane di Basilea e Chiasso.**

«Dogana svizzera, buongiorno. Trasporta delle merci? Per cortesia, apra il bagagliaio.» Non è la stessa cosa ma quasi: le formalità a cui si sottopone un automobilista quando torna a casa propria dall'estero sono analoghe a quelle per il traffico merci su rotaia. Giovedì sera, poco dopo le ore 22 nella stazione di smistamento di Basilea. I doganieri Patricia Stutzmann e Roman Dörr si allontanano dagli uffici per dirigersi verso l'area dei binari. Da poco è

arrivato dalla Germania il treno merci 44 603 con diciannove carri. Tramite controlli campione, Stutzmann e Dörr vogliono verificare che i carri contengano effettivamente le merci indicate sui documenti di trasporto: una cosiddetta revisione doganale. Accompagna i due doganieri René Spühler, verificatore di SBB Cargo. A lui spetta controllare che le porte e i portelli dei carri si aprano e si richiudano correttamente.

### **Carta per imballaggi dalla Svezia.**

Spühler entra in azione già sul primo carro. Usando tutta la sua forza apre la parete scorrevole che riporta la scritta «Nordwaggon». Lo sguardo si posa su una serie di rotoli di carta alti circa un metro e mezzo. Prodotta da una cartiera svedese, la merce è partita dalla città olandese di Terneuzen per raggiungere Romont (canton Friburgo). La doganiera Stutzmann si arrampica nel carro ed apre l'imballaggio protettivo



caso Dörr e Stutzmann non hanno nulla da obiettare.

### Semplificazione per i clienti.

A sud la situazione è molto simile. Anche qui i treni sono ispezionati solo tramite controlli campione. Nel traffico diretto in Italia, ad esempio, dalla Guardia di Finanza coadiuvata da un collaboratore Cargo specializzato.

Per i clienti di SBB Cargo quest'anno gli oneri amministrativi legati al passaggio di confine si sono ridotti al minimo dopo che le società affiliate in Italia e in Germania hanno ottenuto l'abilitazione al regime di transito comunitario semplificato che comporta un notevole snelli-

## « La lettera di vettura internazionale CIM o il bollettino di consegna per il traffico intermodale fungono al contempo da documenti doganali. »»

mento delle formalità doganali. Non è più necessario redigere le dichiarazioni di transito di tipo T/NCTS e con il regime di transito semplificato la lettera di vettura internazionale CIM o il bollettino di consegna TR per il traffico intermodale fungono al contempo da documenti doganali.

Torniamo a Basilea. Il treno è una variegata composizione di merci e destinazioni. Oltre alla carta e al tabacco, ci sono anche botti vuote che viaggiano da Brühl in Germania fino a

Monthey nel Vallese. O bombole di acetilene ben fissate che provengono da Geleen-Lutterade in Olanda per raggiungere Dagmersellen (canton Lucerna). Agganciati al treno vi sono anche diversi carri cisterna che trasportano sostanze chimiche. «Di questi non dobbiamo e non vogliamo occuparci», dice Dörr. Se la dogana intende controllare la merce, l'ispezione dei carri avviene presso il domicilio del cliente.

### Soprattutto merci di massa.

Le ispezioni non riguardano solo i carri carichi, ma anche quelli vuoti. Al termine dei controlli Spühler apre un carro che ha già alle sue spalle un viaggio molto lungo. Partito da Chirk, una località tra Birmingham e Liverpool, il carro a quattro assi, dopo aver percorso il tunnel della Manica, è ora diretto a Menznau nell'entroterra lucernese. Con l'ausilio di lampade tascabili Dörr e Stutzmann controllano l'eventuale presenza di merci nel carro.

Nulla – il carro è effettivamente vuoto e il gruppetto, dopo un'ora scarsa, può incamminarsi verso gli uffici. Durante il rientro Dörr e Stutzmann raccontano quali carichi si trovano ad ispezionare più spesso: «Si tratta principalmente di merci di massa, come detersivi, fiocchi di cereali, carta, barattoli di conserva, zucchero, rotami». Raramente riscontrano delle irregolarità.

Stutzmann e Dörr si lasciano alle spalle il traffico merci nel buio della notte e spengono le lampade portatili.

Testo: Michael Blum. Foto: Georg Anderhub.

di uno dei rotoli. Breve discussione con il collega Dörr, e poi entrambi annuiscono. Tutto a posto. Merci e documenti coincidono.

Il secondo carro da ispezionare lascia già presagire il suo contenuto dall'odore che sprigiona. Un lieve profumo di tabacco aleggia nell'aria. Anche in questo caso il verificatore Spühler apre il carro contrassegnato dalla scritta «Inter Ferry Boats Zeebrugge». All'interno vi sono scatoloni di cartone impilati. «Dentro ci sono foglie di tabacco», dice Dörr in base alla sua esperienza. La merce è partita da Rosendaal in Olanda ed è diretta a Onnens-Bonvillers, sul lago di Neuchâtel. Anche in questo



Controlli notturni con la lampada tascabile alla dogana di Basilea.



## Nuovo sistema nel traffico a carri completi in Svizzera.

**SBB Cargo focalizza la rete di servizio nel traffico a carri completi in Svizzera sulle esigenze degli utenti del trasporto merci con un'offerta che copre tutto il territorio. In aggiunta, l'azienda ha deciso di ridurre i costi nei settori non direttamente legati alle attività operative. Il programma di riduzione dei costi è una reazione all'andamento insoddisfacente delle attività commerciali.**

Entro giugno 2006 saranno tagliati 590 posti di lavoro da SBB Cargo, più 60 presso la divisione Infrastruttura FFS. La riduzione del personale non porta con sé nessun licenziamento. Nel complesso, con questi ed altri interventi SBB Cargo conta di migliorare il risultato di 85 milioni di franchi (57 milioni di euro) l'anno e di ottenere una struttura dei costi che permetta all'azienda di essere più competitiva sul mercato. Per l'anno in corso l'azienda prevede una perdita nell'ordine di svariate decine di milioni di franchi, cui si aggiungono gli accantonamenti per l'imminente ristrutturazione. Grazie a questi provvedimenti, SBB Cargo presume di realizzare nel 2007 un risultato finanziario equilibrato.

### Calo dei prezzi, aumento della pressione sui costi.

Per SBB Cargo il rapporto tra costi e profitti è peggiorato ed ha portato ad un risultato finanziario fortemente negativo. I motivi che hanno causato questo andamento commerciale insoddisfacente di SBB Cargo vanno ricercati da un lato nei prezzi in discesa, nel calo della domanda, negli sforzi di ottimizzazione dei clienti e nei progressi ottenuti dalla strada sul piano produttivo. Dall'altro, tra la strada e la rotaia la lotta concorrenziale si è inasprita con maggior rapidità di quanto previsto. Con l'innalzamento a 40 tonnellate del limite di peso per i camion, la strada è riuscita a migliorare notevolmente la produttività; un aumento che la tassa sul traffico pesante commisurata alle prestazioni è riuscita scarsamente a compensare. Tutto ciò ha causato uno svantaggio concorrenziale per il traffico su rotaia, e per SBB Cargo la pressione sulla struttura dei costi è aumentata in modo rapido e incisivo. In passato SBB Cargo è riuscita a compensare in parte l'evoluzione negativa dei prezzi e le perdite di fatturato con alcuni progressi sul piano produttivo, per esempio introducendo il nuovo traffico a carri completi. Un altro sostegno veniva dalle sovvenzioni della Confederazione per il traffico a carri completi, che saranno però azzerate entro il 2008. Così all'azienda viene a mancare un importante strumento per compensare il calo dei prezzi.

### Riduzione dei costi strutturali.

Con una riduzione nei settori non legati direttamente alle attività operative, SBB Cargo adegua i propri costi alla nuova situazione reddituale ed a quella del fatturato. Questo intervento interessa i classici settori Overhead ed altre funzioni centrali, come la pianificazione e la gestione della produzione, il processo degli ordini e l'informatica. Le ottimizzazioni saranno attuate sia nella centrale di Basilea, sia sul territorio. Nei settori analizzati, SBB Cargo riduce i costi strutturali di circa 30 milioni di franchi (20 milioni di euro) aumentando così la propria competitività sul mercato.

### Focalizzazione del traffico a carri completi in Svizzera.

SBB Cargo deve inoltre diminuire i costi per la rete di servizio nel traffico a carri completi in Svizzera. SBB Cargo orienta la nuova rete di servizio alle esigenze degli utenti dei trasporti con un'offerta che copre tutto il territorio. Un'analisi dettagliata di diverse varianti, in cui sono stati coinvolti i clienti interessati, ha dimostrato che la dimensione ideale della rete di servizio di SBB Cargo dovrebbe essere di 323 punti e costituire la cosiddetta «rete di base plus». Attraverso nuovi programmi di produzione, come i treni circolari e raccoglitori, a determinate condizioni (ad esempio flessibilità dei clienti, quantità minima per ogni consegna) sarà possibile servire alcuni punti supplementari al di fuori della «rete di base plus». Insieme a vari clienti SBB Cargo sta elabo-

« Con l'innalzamento del limite di peso per i camion, la strada è riuscita ad aumentare notevolmente la produttività a svantaggio della rotaia. »

rando delle soluzioni personalizzate. In ogni caso, la premessa essenziale per insediare nuovi punti di servizio è l'aspetto economico.

Attraverso la «rete di base plus» SBB Cargo potrà in futuro gestire il 95% dell'attuale volume dei trasporti. Con l'introduzione della «rete di base plus» il 28 maggio 2006, quando entrerà in vigore il nuovo orario ferroviario, SBB Cargo prevede un miglioramento del risultato di esercizio di 20 a 25 milioni di franchi (13 a 17 milioni di euro) l'anno.

### Altre misure.

Per migliorare ulteriormente la struttura dei costi SBB Cargo analizza l'attuale settore Servizio Materiale rotabile. I lavori sono avviati. Le decisioni saranno prese nella primavera 2006. Con la realizzazione di questo progetto SBB Cargo prevede un risparmio sui costi per un importo analogo a quello ottenuto con la riduzione dei costi strutturali.

Sul piano internazionale SBB Cargo continua sul cammino della crescita e sviluppa ulteriormente i trasporti internazionali. Saranno incentivate soprattutto le attività di ampliamento specifiche del settore. A tal fine SBB Cargo rafforza le sue capacità di vendita in Germania e in Italia, e s'impegna costantemente per ottimizzare la produzione nel traffico internazionale.

Grazie alle misure di riduzione dei costi, SBB Cargo prevede di migliorare concretamente

il risultato di esercizio. Con queste misure SBB Cargo apporterà un miglioramento stabile nella propria struttura dei costi in modo da raggiungere un livello competitivo anche nel traffico a carri completi in Svizzera.

## Traffico a carri completi – il nucleo del trasporto merci.

Il traffico a carri completi è il nucleo del traffico merci su rotaia per l'utenza svizzera. Anche in futuro rappresenterà oltre il 40% del fatturato di SBB Cargo. In questo settore SBB Cargo ha investito negli ultimi anni un importo pari a circa 330 milioni di franchi (220 milioni di euro), di cui oltre 210 milioni di franchi (140 milioni di euro) per i carri merci e 110 milioni di franchi (73 milioni di euro) per le locomotive di manovra. Con i suoi sistemi di produzione – traffico dei treni blocco, rete Cargo Express, Cargo Domino e reti dei clienti – SBB Cargo realizza ottimi risultati sul mercato. Tutto ciò stimola SBB Cargo a perseverare anche nel traffico a carri completi. Con la «rete di base plus» SBB Cargo può gestire il traffico a carri completi a lungo termine, con le proprie risorse e senza sovvenzioni federali, qualora le attuali condizioni di base (divieto di circolazione notturna, limite di peso di 40 tonnellate, tassa sul traffico pesante commisurata alle prestazioni) rimangano invariate. I programmi di produzione flessibili consentono inoltre di creare soluzioni tagliate su misura per i clienti.

- Rete di base plus, 323 punti di servizio



### Punti di servizio supplementari:

- ▶ circa 70 punti serviti solo a determinate condizioni (p.es. consegna flessibile, volumi), come soluzione offerta al cliente, a condizione che sia redditizia.
- ▶ punti sulle reti ITF, dopo trattative.

Testo: Martin Radtke. Foto: Alain D. Boillat.

# La sicurezza ha la precedenza.



**Quest'anno la conferenza sulle merci pericolose organizzata da ChemOil Logistics è stata incentrata sull'ottimizzazione tecnica del materiale rotabile e sulle misure di prevenzione.**

Le statistiche svizzere relative agli anni novanta sugli incidenti ferroviari con merci pericolose mostrano che nell'80% dei casi la fuoriuscita di sostanze è stata provocata da deragliamenti, mentre nel rimanente 20% dei casi si è trattato di collisioni. Probabilmente gran parte dei danni successivi legati a questi episodi si sarebbe potuta evitare se i carri fossero stati provvisti di detettori antideragliamento. Questo aspetto è stato sottolineato dallo specialista del ramo François Le Fort dell'Ufficio federale dei trasporti (UFT) nel corso della terza conferenza annuale sulle merci pericolose a cui è stato invitato da ChemOil Logistics, affiliata di SBB Cargo, presso il complesso Tar-Ubag, «il più grande distributore di carburante della Svizzera». La sigla è composta dal nome della cisterna Rümlang (Tar) e l'impianto di rifornimento sotterraneo dell'aeroporto di Zurigo (Ubag).

Secondo i rilevamenti dell'UFT, ogni anno circolano in Svizzera circa 11 milioni di tonnellate di merci pericolose. L'1% della rete ferroviaria svizzera è definito «non idoneo» per il trasporto di merci pericolose, mentre il 15% è definito «parzialmente idoneo». L'UFT dedica particolare attenzione a tre categorie: liquidi infiammabili, prevalentemente oli minerali (65%), gas compressi sotto pressione come il propano (4%) e gas compressi tossici per l'essere umano, in prima linea cloro e anidride solforosa (0,8%).

#### **Costruzione ottimizzata.**

Nel suo intervento «Aumento della sicurezza nei trasporti ferroviari di merce pericolosa», Le Fort ha tra l'altro parlato degli attuali e futuri requisiti dei carri cisterna per il trasporto di cloro, per i quali si deve «esigere un equipaggiamento di sicurezza dieci volte superiore». Il relativo

pacchetto di misure – precisa Le Fort – deve comprendere elementi, respingenti, telai, fondi delle cisterne, schermi protettivi, coperchi, rubinetti e componenti saldate in grado di assorbire gli urti.

Anche Klaus Hill, addetto alla sicurezza di SBB Cargo, ha menzionato nel suo intervento «la grande pericolosità del cloro». Ha aggiunto che l'UFT al momento sta definendo in modo concreto i requisiti di costruzione per la nuova generazione di carri cisterna per il trasporto di cloro e sta discutendo le varie specifiche con le imprese chimiche e i proprietari di carri coinvolti; le migliorie strutturali sarebbero già prescritte nel RID 2005 (ordinanza per il trasporto ferroviario internazionale di merci pericolose) o comunque saranno riproposte nel RID 2007; i carrelli perfezionati, come quello esposto nel 2004 nella fabbrica di Rheinfelden di Josef Meyer Waggon AG in occasione della seconda confe-



renza ChemOil Logistics sulle merci pericolose, e che dispongono ad esempio di un sistema di diagnosi costante e di detettori antideragliamento, costerebbero circa il doppio rispetto ai carrelli tradizionali. Le misure di ottimizzazione della sicurezza non sarebbero certo a costo zero. Questo aspetto economico andrebbe tenuto in conto, ha detto Hill.

#### **Prevenzione e controlli mobili.**

Il dilemma di fondo con cui si confronta il trasportatore è l'atteggiamento ambivalente dell'opinione pubblica rispetto al tema del trasporto di merci pericolose. Hill ha sintetizzato così la questione: «Praticamente tutti ne riconoscono la necessità economica – purché questi trasporti avvengano lontano da casa propria.» SBB Cargo si impegna a fondo per l'osservanza di tutte le prescrizioni internazionali e nazionali sul trasporto di merci pericolose. Sostenuta dall'Ordinanza sulla protezione contro gli incidenti rilevanti, già all'inizio degli anni novanta ha cominciato a creare una documentazione sulle

analisi dei rischi e le misure di sicurezza per le proprie linee. L'obiettivo principale era e rimane la prevenzione degli incidenti. Se questi si dovessero però verificare – «È impossibile escludere completamente tale eventualità», ha detto Hill –, occorre ridurne al minimo la portata. A tale scopo

### **« È impossibile escludere completamente l'eventualità di incidenti. »**

Klaus Hill

SBB Cargo ha già dato vita ad una gestione degli incidenti estesa a tutto il territorio.

Hill ha mostrato il modus operandi del team mobile merci pericolose, appartenente alla divisione Infrastruttura delle FFS: questo è autorizzato a verificare, tramite controlli campione, l'osservanza delle prescrizioni sulle merci pericolose da parte di tutti gli utenti della rete, e a

rendere pubblici i risultati di tali controlli. Ci sono poi i controlli a sorpresa dell'UFT. «In caso di carenze gravi, le attività dell'impresa ferroviaria di trasporti vengono sospese sino a quando questa non provvederà a risolvere i problemi», ha spiegato Hill.

Avvalendosi di svariate analisi, SBB Cargo sviluppa delle misure preventive sulle quali lavorano esperti interni del ramo merci pericolose, il gruppo pilota caricatori di merci pericolose ed il gruppo di esperti internazionali sulle merci pericolose. Le conclusioni di Hill: in primo luogo, i trasporti ferroviari di merci pericolose sono diventati ancora più sicuri grazie a sistemi di controllo praticamente completi; in secondo luogo, la ferrovia emerge come il vettore di trasporto predestinato per le merci pericolose, in considerazione di aspetti ecologici e relativi alla sicurezza tecnica. Inoltre, SBB Cargo dispone di personale vigile ed impegnato – una qualità che non può essere rimpiazzata dalla tecnica.

Testo: Wilf Seifert. Foto: Wilf Seifert, ChemOil.



## Una famiglia molto numerosa.

**Migliaia di autobus, treni speciali con partenza ogni mezzora, simulazioni e servizi SMS: come evitare il collasso del traffico durante i Giochi Olimpici a Torino.**

Questa avventura inizia il 10 febbraio 2006 e dura diciassette giorni: si tratta delle XX Olimpiadi invernali. Quando nello Stadio Olimpico di Torino arderà il fuoco olimpico, la maggior parte dei lavori sarà già terminata. Se i quattro anni di lavori preparatori previsti inizialmente saranno stati sufficienti e se gli appelli rivolti agli spettatori affinché rinuncino a servirsi dell'auto saranno stati efficaci, Paolo Balistreri potrà guardare con serenità a questa avventura. Balistreri è responsabile per la logistica delle Olimpiadi invernali di Torino. Ecco come descrive il suo compito: «Il Comitato Olimpico Internazionale ci ha affidato l'incarico di garantire la mobilità della famiglia olimpica e degli spettatori – senza naturalmente trascurare le esigenze delle altre persone della regione.» La grande sfida logistica è rappresentata dal trasporto delle persone. Il materiale è stato preparato già in buona parte in anticipo, e

se il trasporto viaggiatori funziona senza intoppi, anche il trasporto merci non dovrebbe presentare problemi in occasione di questo grande evento.

### Oltre un milione di persone.

Quella olimpica è una grande «famiglia». 5200 atleti con assistenti, 3500 funzionari, 4000 collaboratori del CIO, 11 000 rappresentanti dei media, 4000 sponsor, 16 000 volontari – in tutto quasi 44 000 persone. Si attendono poi 1,2 milioni di spettatori. Tutte queste persone si muoveranno tra Torino, le sedi delle competizioni nelle Alpi e l'aeroporto di Caselle – con Bardonecchia, la sede di gare più distante, che si trova a circa 100 chilometri da Torino.

«Se il primo giorno delle gare in montagna tutte le 60 000 persone attese giungessero in auto, il traffico nella valle collaserebbe nel giro di mezzora», dice Balistreri. In collaborazione con

le aziende di trasporto locali, regionali e nazionali è stato quindi sviluppato un impressionante sistema di treni speciali, autobus e navette. Lungo la Dorsale Olimpica Montana, il sistema di trasporti appositamente sviluppato per l'occasione, transiteranno autobus ogni dieci minuti, 24 ore su 24. Tra Torino e Bardonecchia sono previsti due treni all'ora, ciascuno con una capienza di mille posti.

Il traffico automobilistico privato sarà filtrato alle uscite autostradali: solo i residenti con autorizzazione potranno circolare sulle arterie stradali regionali. Gli altri saranno diretti a dei parcheggi da dove partono i bus navetta verso le sedi delle gare o il centro cittadino.

Le linee dei bus, dei tram e delle navette delle aziende di trasporto torinesi saranno provvisoriamente ampliate di 750 000 chilometri. L'aeroporto di Caselle è stato rinnovato; sono stati



realizzati dieci nuovi sportelli per il check-in ed altrettanti gate di imbarco. Quasi 1000 autobus provenienti da tutta Italia saranno impiegati durante i Giochi in aggiunta ai trasporti pubblici regolari. In tutto il Piemonte, Torino esclusa, circoleranno negli orari normali 1400 bus pubblici. E infine una notizia che dovrebbe rallegrare i bambini – durante le Olimpiadi il trasporto scolastico sarà sospeso e le scuole rimarranno chiuse.

#### SMS e pannelli luminosi.

I numeri sono impressionanti – «Non è mai accaduto prima che il trasporto pubblico fosse ampliato in tal modo in occasione dei Giochi

« Non dobbiamo trascurare le esigenze della popolazione locale. »

Paolo Balistreri

invernali», dice Balistreri – eppure il lavoro dei progettisti non ha riguardato soltanto chilometri stradali, bus supplementari e treni speciali. Per valutare in che modo i flussi di folla si sarebbero mossi, sono state impiegate delle simulazioni al computer, che consentono di fare una pianificazione flessibile: «Solo sei mesi prima dell'apertura dei Giochi disponevamo di stime sufficientemente precise sul numero di visitatori», spiega Balistreri. Durante le Olimpiadi le centrali di viabilità registreranno eventuali problemi e inoltreranno subito informazioni agli utenti della strada tramite pannelli luminosi e via SMS.

Come finirà l'avventura? Se il traffico non sarà il tema dominante delle notizie riguardanti i Giochi, vorrà dire che l'esito è stato positivo.



**Paolo Balistreri**, 48 anni, è architetto e specialista per la combinazione di diversi sistemi di trasporto. Di norma lavora per la Confindustria Piemontese, nell'Ufficio trasporti, urbanistica e territorio. Dal 2002 è Direttore Logistica e Trasporti nel Toroc, il Comitato per l'Organizzazione dei XX Giochi Olimpici Invernali Torino 2006.

Testo: Marcel Hänggi. Illustrazione: Michael Meister.

## Melzo e Padova – due nuove destinazioni in Italia.



Foto: Hansjörg Egger

Una nuova destinazione per SBB Cargo: Melzo, vicino Milano.

**A partire dal cambio d'orario dell' 11 dicembre 2005, su incarico di ERS Railways SBB Cargo gestisce autonomamente il traffico di treni container trainati da locomotive proprie che viaggiano da Basilea a Melzo e Padova ed in direzione opposta.**

I treni provengono direttamente dal porto di Rotterdam, dove i container vengono in gran parte trasbordati dalla nave ai carri ferroviari per iniziare il viaggio verso sud. In senso inverso, giungono dall'Italia e si dirigono a nord con destinazione finale Rotterdam. Mentre ERS Railways gestisce i treni sulla sezione settentrionale della tratta, SBB Cargo subentra per i trasporti di andata e ritorno tra Basilea e Melzo, vicino Milano, e tra Basilea e Padova. Con la città veneta, SBB Cargo aggiunge una nuova destinazione al nord-est tra quelle già servite in Italia. Il raggio d'azione di SBB Cargo in Italia si estende dunque ancora di più.

Il buon rapporto prezzo/prestazione, assieme all'affidabile qualità dei trasporti, ha indotto ERS Railways a proseguire nella collaborazione con SBB Cargo. La possibilità di gestire i trasporti in Italia in piena autonomia a partire da dicembre, senza avvalersi di subtrasportatori, è un altro punto a favore di SBB Cargo. «Grazie alla produzione autonoma siamo l'unico interlocutore

per i nostri clienti. Riduciamo le interfacce e siamo più efficienti», spiega la Key Account Manager Naja Dreisler.

Ogni settimana circoleranno da nove a dieci coppie di treni sulla tratta Basilea-Melzo e quattro a cinque sulla linea Basilea-Padova. Si utilizzeranno locomotive del tipo Re 474 della ditta Siemens. Il trasporto ai clienti finali e la consegna ai terminal di Melzo e Padova, dove i container vengono trasbordati, avviene su strada.

Dal 2004 SBB Cargo è legata alla ditta ERS Railways, che viaggia per conto di European Rail Shuttle (ERS), da un ottimo rapporto di collaborazione. European Rail Shuttle è specializzata nel traffico merci ferroviario che collega Rotterdam e i porti tedeschi del Mare del Nord a diciotto destinazioni in tutta Europa. L'impresa fa transitare 280 treni a settimana.

Testo: Antje Gessner.



## La gradevole voce di Milano.

**Sandra Sansotta opera con rapidità ed abilità in veste di supporter del team di consulenza alla clientela di Milano. Nel suo lavoro l'aiutano le sue radici svizzere e la lunga esperienza maturata in Italia.**

Sandra Sansotta è veloce. Il telefono squilla una sola volta e già lei risponde. «SBB Cargo Milano, Sandra Sansotta», dice con voce simpatica. Il dolce timbro di voce non fa pensare ad un temperamento italiano. «Sono una persona piuttosto calma. Credo che una certa dose di pacata risolutezza sia un buon presupposto per lavorare come primo interlocutore del team di consulenza alla clientela di Milano», spiega parlando della sua indole equilibrata. La pacatezza dei suoi modi le deriva dalle radici bernesi, che hanno lasciato una forte impronta nella giovinezza di questa donna dalla doppia cittadinanza italo-svizzera. «Una cosa alla volta», dice a se stessa nei momenti di frenesia nel tipico dialetto bernese, mentre nel frattempo pensa e parla in tedesco e in italiano – a seconda dell'interlocutore o del lavoro che sta svolgendo.

### Rapidità e senso tattico.

Calma, visione d'insieme e capacità di agire in modo mirato al momento giusto sono ottimi presupposti per lavorare nel ruolo di interfaccia tra clienti, specialisti di vendita e colleghi della ferrovia sul posto e all'estero. Tante richieste approdano sulla scrivania della Sansotta: ma le esigenze dei clienti hanno la priorità. In assenza dei suoi quattro colleghi e del responsabile del team di consulenza alla clientela, è lei ad occuparsi delle richieste dei clienti. «Spesso i clienti desiderano informazioni sulle offerte. Oppure hanno bisogno di assistenza, se ad esempio ordinano per la prima volta un carro con Cis-Online», spiega Sandra Sansotta. Servono molta capacità di immedesimazione e conoscenze approfondite. Gli specialisti di vendita sono ben contenti di trovare le formalità per le offerte già avviate, o

di constatare che i primi colloqui relativi a trasporti Open access con SBB Cargo Italia o in cooperazione con Trenitalia sono già stati iniziati.

### Con la diplomazia si ottiene di più.

Sandra Sansotta è provvista di una vasta esperienza nel settore ferroviario e conosce le sfumature delle diverse mentalità. «Occorre sapere quando, nel trattare con le autorità in Italia, è sufficiente una e-mail o se invece bisogna recarsi allo sportello o fare una visita di persona», spiega. Questa sensibilità, assieme ad una calma davvero stoica, fanno della Sansotta uno dei pilastri del team di consulenza alla clientela di Milano. Anche i colleghi svizzeri di Basilea o del Centro Servizi Clienti (KSC) di Friburgo trovano in Sandra Sansotta un'interlocutrice affidabile – che si tratti di supporto per le traduzioni o di infor-

mazioni sulle formalità vigenti in Italia. «Sandra di sicuro lo sa», dice lei ridendo. «In fondo sono 21 anni che lavoro alle FFS.» In caso di interruzione di una linea, ad esempio per il maltempo, bisogna sapere subito a chi rivolgersi e come procedere: «Con gli italiani non si arriva subito diretti all'argomento; un po' di «small talk» è una forma di cortesia. Gli italiani sono più vivaci. Gli svizzeri e i tedeschi entrano subito in argomento, ad esempio: «Buongiorno, avrei bisogno di...». La collaborazione interculturale richiede abilità tattica e diplomazia.

Il telefono del team di consulenza alla clientela di Milano – cosa inconsueta per le abitudini italiane – è già attivo a partire dalle 8 del mattino. Sandra Sansotta è raggiungibile fino alle 17, senza interruzioni. Le chiamate che arrivano prima o dopo questi orari sono deviate automaticamente sul suo cellulare. «Le richieste urgenti dei clienti hanno sempre la priorità», dice in merito

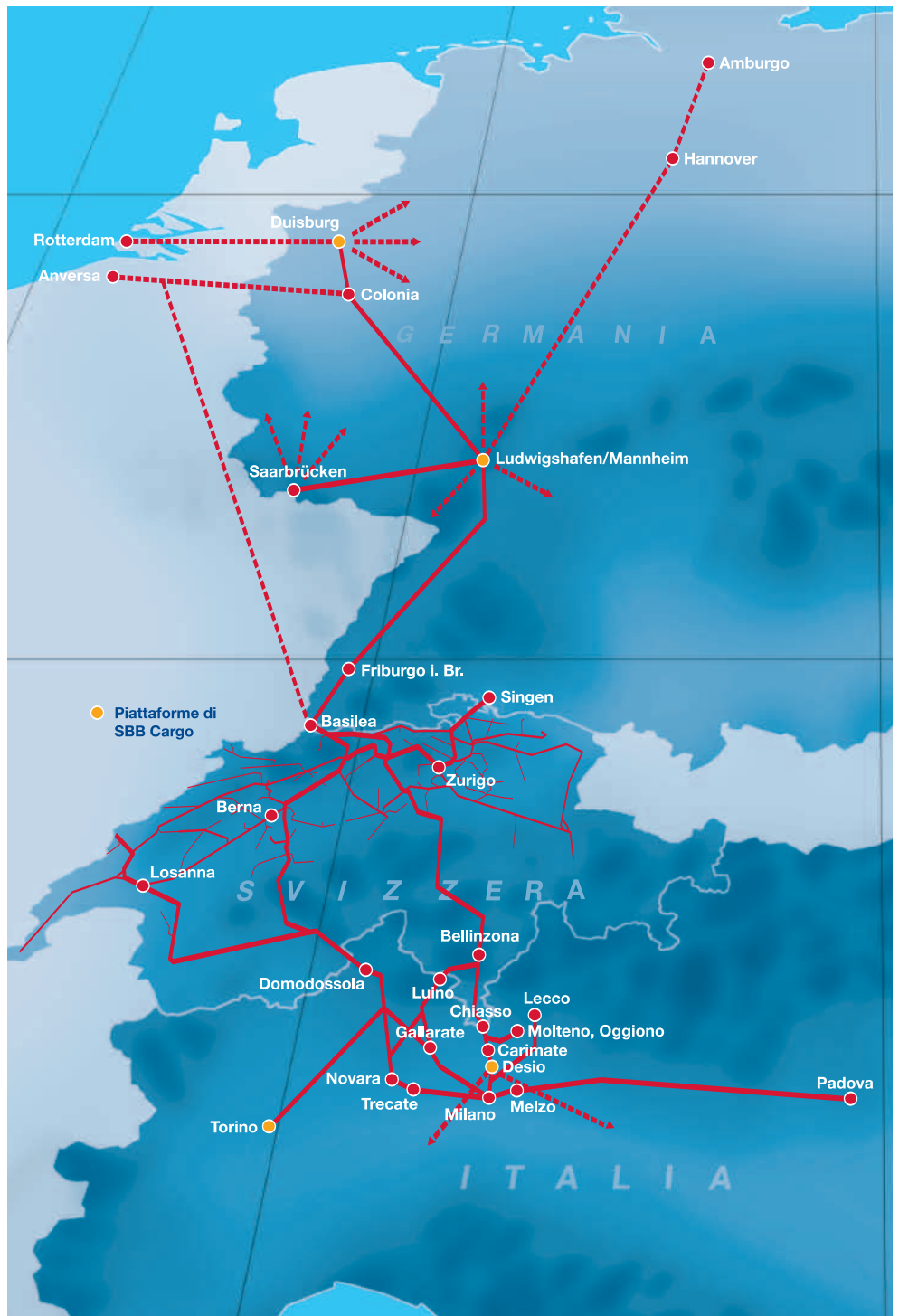
« Occorre sapere quando, nel trattare con le autorità in Italia, è sufficiente una e-mail o se invece bisogna recarsi allo sportello o fare una visita di persona. »

Sandra Sansotta

a questa hotline permanente. Poiché abita vicino al confine svizzero, nei giorni lavorativi di Milano vede ben poco. Occasionalmente si reca di sabato per un giro di shopping nella metropoli della moda. Perché l'abile sales supporter del team di consulenza alla clientela è una donna con i piedi per terra – e non per niente ha un debole per le belle scarpe...

## Sandra Sansotta.

Italo-svizzera e cresciuta a Berna, è passata alle ferrovie nel 1984, dopo aver concluso un apprendistato commerciale. Ha debuttato alle FFS come segretaria specializzata in lingue presso il servizio medico ferroviario, grazie alle sue perfette conoscenze di tedesco, francese e italiano. Nel 1988 è passata a SBB Cargo a Berna. Nel 1992 è stata chiamata a lavorare presso l'allora rappresentanza generale a Milano. Seguendo le proprie radici italiane ed il proprio amore – nel frattempo ha avuto due figli che ora hanno 8 e 14 anni – Sandra Sansotta ha accettato la sfida professionale che l'attendeva in Italia diventando sales supporter del team di consulenza alla clientela di Milano. Vive con la propria famiglia in prossimità del confine svizzero.



### Centro Servizi Clienti:

**Centro Servizi Clienti**  
Rue de la Carrière 2A  
1700 Friburgo  
Svizzera  
Tel. Svizzera 0800 707 100  
Fax Svizzera 0800 707 010  
Tel. Europa 00800 7227 2224  
Fax Europa 00800 7222 4329  
cargo@sbb.ch  
www.sbbcargo.com

### Marketing & Sales:

**Vendita CH (senza Ticino)**  
Casella postale  
4065 Basilea  
Svizzera  
Tel. 0800 707 100  
Fax 0800 707 010  
cargo@sbb.ch

**Per l'Italia:**  
**Agenzia di vendita Italia**  
SBB Cargo Srl  
Via Vittor Pisani 7  
20124 Milano  
Italia

**Vendita Ticino:**  
Tel. 0800 864 360  
Fax 0800 864 361  
Italia:  
Tel. +39 02 6749 0097  
Fax +39 02 6710 1183  
sales.italy@sbb.ch

**Per la Germania:**  
**Agenzia di vendita Germania/Benelux**  
SBB Cargo GmbH  
Schifferstrasse 200  
47059 Duisburg  
Deutschland  
Tel. +49 (0)203 607 84 07  
Fax +49 (0)203 607 84 09  
deutschland@sbbcargo.com

### Traffico intermodale

Casella postale  
4065 Basilea  
Svizzera  
Tel. Svizzera 0800 707 100  
Fax Svizzera 0800 707 010  
Tel. Europa 00800 7227 2224  
Fax Europa 00800 7222 4329  
cargo.verkauf@sbb.ch

**Chimica, oli minerali**  
ChemOil Logistics AG  
Güterstrasse 97  
Casella postale  
4002 Basilea  
Svizzera  
Tel. +41 (0)61 226 60 60  
Fax +41 (0)61 226 60 30  
info@chemoil.ch

### Manutenzione del materiale rotabile:

**Assistenza del materiale rotabile**  
Elsässertor  
Centralbahnstrasse 4  
4065 Basilea  
Svizzera  
Tel. +41 (0)51 229 04 50  
Fax +41 (0)51 229 04 59  
vertrieb.servicerollmaterial@sbb.ch

Contate su di noi.

↔ SBB CFF FFS Cargo

SBB Cargo porta al nord l'aria del sud. E fa sì che ogni giorno viaggino 20 000 camion in meno su strada. Contate anche in futuro su una buona provvista di tutto ciò che vi piace. [www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

Per i sapori del Sud: SBB Cargo.