



FUSCAGNI FABRIZIA

Direttore Relazioni Esterne

CENTOSTAZIONI SPA

(GRUPPO FERROVIE DELLO STATO)

OPINION LEADER



AREA: INFRASTRUTTURE E TRASPORTI



Proporsi come comunicatori convincenti non è sempre facile, soprattutto in un settore come quello delle infrastrutture e trasporti, caratterizzato da una notevole complessità dal punto di vista procedurale e organizzativo e sottoposto all'occhio attento e vigile dell'opinione pubblica, alla quale occorre fornire, oltre che informazioni, risposte puntuali e precise. Tale complessità è ancor più evidente nell'ambito della gestione degli immobili ferroviari, dove progettare interventi di valorizzazione, avviare cantieri e consegnare spazi completamente ristrutturati nei tempi previsti, mantenendo al contempo inalterato il normale svolgimento delle attività in stazione rappresenta, essa stessa, un'impresa. Centostazioni è impegnata da quattro anni nella riqualificazione e gestione di 103 complessi immobiliari su tutto il territorio nazionale, oltre che nello sviluppo di opportunità di business negli spazi rinnovati. La composizione azionaria dell'azienda - 60% Ferrovie dello Stato e 40% Archimede 1, compagine privata controllata da Save - e la triplice natura della sua mission con particolare riferimento agli obiettivi di valorizzazione commerciale degli asset, rendono infatti necessario orien-

tare la comunicazione verso una molteplicità di interlocutori, pianificando azioni ad hoc atte a soddisfare diverse esigenze e interessi. Ancora oggi, malgrado il nostro paese sia in ritardo rispetto al contesto europeo, la messa a reddito di spazi tradizionalmente pubblici viene accolta con qualche riserva dai cittadini, come se non fosse possibile creare valore garantendo, al tempo stesso, servizi di qualità per tutti. In quest'ottica, il Gruppo Ferrovie dello Stato ha avviato da alcuni anni un graduale processo di liberalizzazione che ha portato alla costituzione di Centostazioni, grazie all'individuazione di partner privati dotati del necessario know-how gestionale nelle infrastrutture e valorizzazioni degli immobili. L'idea è quella di creare un circolo virtuoso che consenta di reinvestire gli utili prodotti grazie alle valorizzazioni nelle riqualificazioni e nella fornitura di servizi per gli utenti. I risultati non sono tardati ad arrivare: abbiamo consegnato riqualificate 20 stazioni, avviato 40 cantieri, elaborato 25 progetti di restyling, impegnando circa il 66% dell'investimento complessivo sulle stazioni (200 milioni di euro). Tutti i nostri interventi prevedono il superamento delle barriere architettoniche e

sensoriali e l'adeguamento a norma degli impianti tecnologici. Sono stati, inoltre, commercializzati 15.000 mq di superficie, dotando gli edifici di attività qualificanti e ottimizzati - attraverso un contratto di Global Service - gli standard dei servizi offerti in termini di pulizie e manutenzioni, come confermato dai dati di Customer Satisfaction 2006 RFI, che vedono le nostre stazioni al primo posto in termini di soddisfazione del cliente, tra tutte quelle del Gruppo Ferrovie dello Stato.

A marzo 2006, con un accurato e innovativo intervento architettonico di 18 milioni di euro, abbiamo restituito alla città di Milano la stazione di Porta Garibaldi completamente trasformata in un polo multifunzionale, una nuova piazza urbana dotata di ogni comfort nell'area milanese destinata ad ospitare la Città della Moda. Quest'anno concluderemo, tra gli altri, gli interventi di restyling funzionale nelle storiche stazioni di Trieste, Napoli Mergellina e Campi Flegrei. Nel frattempo, registriamo piccoli grandi successi quotidiani: sempre più stazioni del network vengono richieste per campagne pubblicitarie, riprese cinematografiche, servizi fotografici, ma soprattutto come link per veicolare

messaggi di natura sociale, ambientale o culturale. Luoghi per riscoprire la propria storia, ma anche per incontrarsi, partecipare a meeting di lavoro o fare shopping: le stazioni recuperano l'originario ruolo di "cerniere urbane" e di punti di riferimento per la collettività in grado di trasferire valori quali la solidarietà, la multiculturalità e il senso della convivenza civile. Sono sempre più numerose le amministrazioni che scelgono queste nuove piazze per ospitarvi manifestazioni cittadine: da Roma a Genova, da Napoli a Trento, mostre, performance musicali, artistiche e letterarie sono divenute un irrinunciabile appuntamento in grado di catalizzare l'attenzione di cittadini e turisti. I complessi ferroviari, inconsueta cornice per la proiezione di filmati, si trasformano in media efficaci per campagne informative promosse dalle istituzioni per intercettare un pubblico ampio e dinamico. "Non esistono più le mezze stazioni", claim della campagna istituzionale voluta nel 2006 da Ferrovie dello Stato, è una realtà. Rendere le stazioni sempre più vicine ai desideri dei clienti e al loro vissuto quotidiano continuerà ad essere quest'anno la nostra principale sfida.