

Piano di Utilizzo di Stazione 2026

**DOCUMENTO METODOLOGICO PER LA DETERMINAZIONE DEL PIANO DI
UTILIZZO DELLE STAZIONI DEL NETWORK GRANDI STAZIONI RAIL S.P.A.**

Misura 11.6 della Delibera n. 130/2019 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Introduzione

Il presente documento costituisce la relazione del Gestore di Stazione Passeggeri Grandi Stazioni Rail S.p.A. (di seguito GS RAIL) di accompagnamento alla pubblicazione, a beneficio degli *stakeholder*, anche a seguito delle osservazioni pervenute dalle Imprese Ferroviarie al Piano sottoposto a consultazione pubblica, del Piano di Utilizzo di Stazione per l'anno 2026 (di seguito anche "PUdS"), elaborato in ottemperanza alla misura 11.6 della Delibera dell'Autorità di Regolazione Trasporti n. 130/2019.

Descrizione Piano di Utilizzo di Stazione Grandi Stazioni Rail

Nel Piano di Utilizzo di Stazione 2026 di GS RAIL sono riportati in dettaglio gli spazi di stazione aperti al pubblico che rientrano nell'ambito di competenza dal Gestore di Stazione Passeggeri GS RAIL, destinati a biglietteria tradizionale, automatica e desk informativi, occupati da Imprese Ferroviarie (IIFF) o attualmente liberi.

Nel PUdS sono rappresentati anche gli spazi del Gestore di Stazione Passeggeri Grandi Stazioni Retail S.p.A. (GS RETAIL), titolare della gestione dei locali di Accoglienza/Assistenza destinati alle IIFF e di tutti gli spazi di natura commerciale, individuati con apposita campitura. Nello specifico e per maggiore evidenza di insieme delle aree attualmente occupate dalle IIFF per i Servizi di Accoglienza/Assistenza, nell'ambito degli spazi di GS RETAIL, sono stati individuati nel PUdS di GS RAIL detti locali nello stato di fatto, per gli aggiornamenti dei quali si rimanda al PUdS 2026 di dettaglio di GS RETAIL.

Per ciascuna scheda di stazione, dopo le planimetrie di dettaglio sono riportate, per ogni area del PUdS e per gli spazi biglietteria tradizionale, l'indicazione delle IIFF presenti, il numero delle rispettive installazioni (biglietterie *self service* e *desk*), le superfici occupate e le relative scadenze contrattuali, nonché i dati 2023 attualmente disponibili relativi al numero di treni passeggeri in arrivo (termine servizio commerciale), in partenza (origine servizio commerciale) ed in transito con fermata commerciale, forniti dal Gestore dell'Infrastruttura.

Infine, al termine della sezione dedicata a ciascuna stazione, sono riportate le informazioni relative agli "spazi di accoglienza ad accesso libero".

In particolare, per ciascun complesso immobiliare sono stati riportati nel PUdS elaborati planimetrici, dati quantitativi e rilievi fotografici degli spazi di accoglienza ad accesso libero, allo scopo di offrire alle IIFF un quadro più completo delle aree destinate ai passeggeri, anche

indirettamente funzionali al servizio, a supporto di eventuali scelte di programmazione da parte delle IIFF ai fini dell'accesso all'infrastruttura e/o del differente sfruttamento degli spazi regolati alle stesse già in utilizzo.

Per le stazioni nelle quali è in corso il confronto con le Soprintendenze competenti territorialmente - per la conferma o lo spostamento della collocazione degli oggetti (BSS e desk) - ovvero risultino in corso procedimenti amministrativi e/o giudiziali promossi dalle IIFF che possano comportare l'eventuale modifica di spazi regolati - come precisato nelle singole tavole - si procederà all'aggiornamento del PUdS, anche in corso di vigenza dello stesso, non appena individuate le eventuali variazioni, all'esito dei procedimenti e/o completato l'iter autorizzativo.

A seguito di richieste di installazione da parte di IIFF di nuovi *desk* AV multifunzionali, da destinare ad attività di informazione, assistenza e vendita titoli di viaggio, con progressiva sostituzione di parte degli attuali *desk* informativi a partire dal 2025, è stato avviato un confronto con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per la condivisione preventiva dei criteri per il corretto inquadramento dei detti oggetti nell'attuale disciplina regolatoria. In esito a detto confronto, alle verifiche di sicurezza e a quelle verso gli Enti, si procederà alla revisione ed aggiornamento delle posizioni eventualmente compatibili con la nuova tipologia di *desk* che saranno riportate nelle prossime pubblicazioni del PUdS di GS RAIL.

Rispetto alle precedenti pubblicazioni, al fine di fornire agli *stakeholder* evidenza più puntuale della presenza e consistenza degli oggetti appartenenti alle diverse IIFF, nelle singole tavole del PUdS gli stessi oggetti sono stati rappresentati con differenti colorazioni per ciascuna IF.

Situazioni Specifiche Stazioni

Nella presente sezione si riportano situazioni puntuali presenti e/o evoluzioni previste in specifiche stazioni, la cui rappresentazione nel PUdS potrà essere soggetta pertanto ad aggiornamenti in ragione delle opere programmate e/o dei confronti con gli Enti attualmente in corso, della cui evoluzione verrà fornita tempestiva informazione alle IIFF.

Roma Termini

A seguito di confronto con le Imprese Ferroviarie e di verifica della compatibilità con i nuovi flussi determinati dagli interventi di riqualificazione dell'area "Atrio biglietteria" realizzati dal Gestore GS RETAIL, sono state riportate le posizioni aggiornate delle biglietterie *self service* nelle

aree 3, 5 e 6 del PUDS, corrispondenti ai 3 varchi di collegamento atrio-galleria, con installazioni delle BSS da parte delle IIFF nelle posizioni definitive, in gran parte effettuate nel corso del 2024. In esito al confronto con la Soprintendenza, restano al momento confermate e autorizzate in via meramente temporanea le attuali biglietterie *self service* presenti nell'“Atrio biglietteria”, sia presso la scala mobile esistente (aree 1A-1B-1C-1D), sia in area 2, fronte Piazza dei Cinquecento.

Firenze Santa Maria Novella

A seguito del confronto con la Soprintendenza di Firenze per la definizione di un piano complessivo di stazione, richiesto dallo stesso Ente a GS RAIL, GS RETAIL e RFI, volto a razionalizzare la presenza nelle aree pubbliche -in particolare Area 1 e Area 2 del PUDS - non solo delle biglietterie *self service* e dei *desk*, ma anche di tutte le altre infrastrutture presenti, quali elementi pubblicitari, monitor informativi, telecamere, ecc. -, sono state confermate nel presente PUDS le posizioni sottoposte alla valutazione della Soprintendenza e quelle da questa espressamente autorizzate.

GS RAIL provvederà alla pubblicazione di eventuali aggiornamenti in esito ad ulteriori confronti con la Soprintendenza.

È stata evidenziata con specifica nota nella planimetria del PUDS di Firenze S.M.N. una porzione di biglietteria tradizionale interessata dal procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la delibera n. 20/2024.

È stato definito l'iter con GS RETAIL per il trasferimento a GS RAIL della gestione del locale in atrio stazione adibito a biglietteria tradizionale con operatore dell'Impresa Ferroviaria Italo.

Milano Centrale

Al fine di garantire la fruibilità in condizioni di sicurezza dell'area fronte binari del complesso di Milano Centrale, assicurando la migliore offerta di servizi di informazione ed assistenza alla clientela ferroviaria, è confermato il riposizionamento dei n. 5 *desk* informativi a servizio del mercato AV nell'area 2A del PUDS in prossimità dei pilastri all'interno della medesima area ferroviaria ad accesso controllato, in due posizioni di pari visibilità ed accessibilità, come riportato nel PUDS.

Sono in corso confronti con le IIFF - a valle della preventiva verifica di compatibilità tecnica con gli spazi di stazione e del coordinamento ai fini della formale approvazione da parte della Soprintendenza - per la collocazione di nuove strutture informative, nelle suddette posizioni già

individuare in sostituzione dei *desk* tradizionali, che possano consentire di mantenere un'efficace erogazione del servizio nell'area e più elevati *standard* di qualità, riconoscibilità e decoro.

In relazione a quanto precisato nel capoverso che precede, nel mese di giugno 2024 è stata collocata da una IF una nuova struttura nella posizione individuata nell'area 2A.

Il PUDS prevede un'integrazione e parziale revisione delle posizioni delle BSS in area 2B (piano ferro, c.d. galleria dei mosaici), resa necessaria dell'avanzamento del progetto del Gestore GS RETAIL per la realizzazione di un nuovo corpo scala di collegamento del piano ferro con il piano mezzanino. GS RAIL ha informato le IIFF presenti dell'esigenza di parziale riallocazione delle BSS in area 2B in funzione dei lavori e che, dopo una prima fase provvisoria, potrebbe essere valutata un'eventuale redistribuzione degli spazi destinati alle BSS già presenti.

Roma Tiburtina

Il complesso di stazione di Roma Tiburtina sarà oggetto di un importante intervento di riqualificazione da parte del Gestore dell'Infrastruttura, che interesserà la c.d. "Piastra Ponte", finalizzato al miglioramento del *comfort* termo-igrometrico, all'introduzione di percorsi ed accessi controllati all'area marciapiedi binari e alla redistribuzione e razionalizzazione degli spazi regolati destinati ai servizi di biglietteria tradizionale delle Imprese Ferroviarie.

Per la definizione dei relativi *input* progettuali, si sono tenuti confronti tra il Gestore dell'Infrastruttura, GS RAIL, GS RETAIL e le IIFF per individuare le rispettive esigenze, in via di recepimento negli elaborati tecnici del progetto tuttora in corso. In base ai confronti tenutisi, si prevede tra l'altro la realizzazione di un unico polo di spazi biglietteria in posizione baricentrica sulla "Piastra Ponte". I tempi effettivi di realizzazione saranno definiti in esito alla conclusione dell'iter progettuale. A seguito di aggiornamenti da parte del Gestore dell'Infrastruttura sui tempi di avvio delle opere, GS RAIL provvederà a pubblicare le nuove posizioni delle aree biglietteria, anche in coordinamento con GS RETAIL.

In attesa della realizzazione dell'intervento di riqualificazione sopra illustrato, a fronte della richiesta di spazi biglietteria dell'Impresa Ferroviaria Italo, già in precedenza presente nel complesso di stazione con spazi prevalentemente di accoglienza rilasciati nel 2021 - data l'eccezionalità della situazione e la ricorrenza nel caso specifico dei requisiti che possono legittimare la concessione di un oggetto atipico e finora non previsto in PUDS, ai sensi del paragrafo 7.3.2.6 del PIR RFI 2024 - è stata concordata con la stessa Impresa Ferroviaria l'installazione, in via eccezionale e transitoria, di una struttura atipica, anche in sostituzione del

desk tradizionale già presente, destinata ai servizi di vendita, informazioni ed assistenza alla clientela in area 3; tale struttura, installata nel mese di settembre 2024, è evidenziata nel PUDS con specifica nota.

Napoli Centrale

In considerazione dell'interlocuzione avviata con il Gestore GS RETAIL e degli approfondimenti in merito alla situazione generale degli spazi biglietteria tradizionale di stazione, che potranno determinare eventuali modifiche del PUDS, GS RAIL provvederà a pubblicare gli eventuali aggiornamenti, in coordinamento con GS RETAIL, prevedibilmente entro la data di decorrenza del PUDS 2026 e tenendo conto delle richieste pervenute dalle IIFF in relazione a tali ambiti.

Torino Porta Nuova

Nel primo semestre 2024 sono stati avviati gli interventi per la realizzazione, d'intesa con il Gestore dell'Infrastruttura, dell'Hub ferroviario, con relativa installazione di tornelli per l'accesso controllato all'area ferroviaria.

La riallocazione e/o parziale riprotezione delle BSS e dei Desk informativi delle IIFF, in posizioni compatibili con l'assetto definitivo dell'Hub e preventivamente comunicate da GS RAIL alle stesse, sono stati effettuati nel corso del 2024.

Verona Porta Nuova

È stato definito l'iter con GS RETAIL per il trasferimento a GS RAIL della gestione del locale adibito a biglietteria tradizionale dell'Impresa Ferroviaria DB (Deutsche Bahn) Fernverkehr AG.

È in corso un confronto con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, le IIFF e il Gestore GS RETAIL sulla riorganizzazione degli spazi *lounge* e biglietteria nell'atrio di stazione, in esito al quale si provvederà all'eventuale aggiornamento del PUDS.

Venezia Mestre

Il complesso di stazione di Venezia Mestre sarà oggetto di un importante intervento di riqualificazione da parte del Gestore dell'Infrastruttura, che interesserà l'intero fabbricato viaggiatori e la realizzazione di un nuovo collegamento delle aree urbane al di sopra del fascio

binari. Il Gestore dell'Infrastruttura ha avviato l'iter progettuale, che tra l'altro prevede lo spostamento delle attuali biglietterie in una nuova e più ampia area in corso di definizione.

Alla luce di quanto sopra, nel corso del 2024, a seguito della presentazione dell'iniziativa alle IIFF, si sono tenuti confronti e sono state raccolte dalle stesse le esigenze funzionali per la condivisione degli spazi di servizio provvisori nel corso degli interventi. Nel corso del secondo semestre 2024 è stato definito e formalmente trasmesso alle IIFF il progetto delle biglietterie provvisorie (tradizionali e posizioni BSS) destinate alle stesse durante i lavori.

Nel corso del 2025 si prevede l'ultimazione del progetto delle biglietterie (tradizionali, numero e posizioni BSS) definitive al termine della riqualificazione, che verrà posto in consultazione secondo le tempistiche del PUdS.