

# Piano di Utilizzo di Stazione 2027

**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*, del Piano di Utilizzo di Stazione per l'anno 2027 (di seguito anche “PUdS”), elaborato in ottemperanza alla misura 11.6 della Delibera dell’Autorità di Regolazione Trasporti n. 130/2019, anche a seguito delle osservazioni pervenute dalle Imprese Ferroviarie al Piano sottoposto a consultazione pubblica.

## **Descrizione Piano di Utilizzo di Stazione Grandi Stazioni Rail**

Nel Piano di Utilizzo di Stazione 2027 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 2027 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 aggiornati ad aprile 2025 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.

Nelle planimetrie del PUdS 2027 sono stati riportati anche gli ingombri massimi delle aree destinate ai *desk* compatibili con i flussi di viaggiatori, attesa la non uniformità e variabilità dimensionale degli stessi tra le diverse IIFF e segmenti di mercato<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Per linearità di informazione e coerenza di rappresentazione agli *stakeholder*, si è proceduto, previa comunicazione a tutte le IIFF, ad aggiornare anche le tavole dei PUdS 2025 e 2026 già pubblicati sul sito istituzionale di GS RAIL ([www.grandistazioni.it/L'Azienda/A.R.T./Delibera 130/2019/Misure sull'accesso agli impianti](http://www.grandistazioni.it/L'Azienda/A.R.T./Delibera 130/2019/Misure sull'accesso agli impianti)).

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.

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, ovvero dinanzi all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), 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 detti 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 anche con apparati *self service* integrati, in sostituzione di parte degli attuali *desk* informativi, nel primo semestre 2025 è stato avviato un confronto con l’Autorità di Regolazione dei Trasporti per la condivisione preventiva dei criteri per il corretto inquadramento di detti oggetti nell’attuale disciplina regolatoria.

All’esito dei chiarimenti emersi nel confronto con l’ART in base all’attuale quadro regolatorio, si rappresenta che: *(i)* fino al 1° gennaio 2027 i *desk* devono mantenere le medesime funzioni degli attuali *desk* informativi, restando destinati esclusivamente all’erogazione dei servizi di informazioni ed assistenza alla clientela e cambio biglietti *last minute*; *(ii)* i *desk* devono in ogni caso essere mobili ed il relativo ingombro a terra deve rientrare nel limite dimensionale di 3,8 mq previsto dal PIR RFI; *(iii)* il posizionamento deve essere effettuato nelle posizioni già pubblicate nel PUdS vigente, previa verifica di compatibilità delle dimensioni con flussi viaggiatori e segnaletica, anche con eventuale rimozione di BSS attigue finora presenti per consentirne l’installazione; *(iv)* i nuovi *desk* proposti dalle IIFF devono preservare l’uniformità estetica e architettonica dell’area di

installazione e comunque essere sottoposti in approvazione agli Enti, con particolare riguardo alle Soprintendenze competenti.

Nel presente PUdS 2027 sono state riportate nelle planimetrie delle diverse stazioni le posizioni dei *desk*, già previste nelle precedenti pubblicazioni, con ingombri differenziati secondo le diverse tipologie di *desk*, risultati compatibili con i flussi e le esigenze di sicurezza; le diverse tipologie di *desk* ammissibili sono state rappresentate con differente simbologia e descrizione in legenda.

Nell'allegato 1) alla presente Relazione, per maggiore chiarezza espositiva a beneficio delle IIFF e degli *stakeholder*, sono riportate le specifiche tecniche e dimensionali delle aree dei *desk* di diversa tipologia richiamate nelle tavole planimetriche delle singole stazioni.

### **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.

In particolare, per le stazioni di Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella e Verona Porta Nuova, il PUdS 2027 tiene conto della conclusione delle risultanze istruttorie comunicate dall'ART in data 11.06.2025, in merito al procedimento avviato con la Delibera n. 20/2024 (per l'attuazione della sentenza del TAR Piemonte n. 930 del 21.11.2023) in materia di assegnazione di spazi di stazione, e dello stato di attuazione, da parte di GS RAIL e/o delle IIFF, delle conseguenti prescrizioni fornite dalla stessa Autorità.

Inoltre, a causa dei lavori in corso e/o programmati nelle stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale e Venezia Mestre, ed in considerazione, altresì, della condivisione degli interventi tra le IIFF ed i Gestori GS RAIL e GS RETAIL nella stazione di Verona Porta Nuova in esecuzione delle risultanze istruttorie ed indicazioni dell'ART conseguenti alla stessa Delibera n. 20/2024, il PUdS tiene conto dell'avvio e/o dell'avanzamento di interventi e lavori e del relativo impatto, previsto nel 2027, sugli spazi destinati ai servizi delle IIFF.

Si precisa, a tale riguardo, che l'avvio o l'avanzamento dei suddetti progetti ed interventi prevedono un impatto anche nel corso dell'anno 2026 sulla configurazione degli spazi regolati già in uso o destinati alle IIFF, per la realizzazione di aree provvisorie e per l'avanzamento del cantiere. Di conseguenza, per coerenza e completezza di rappresentazione agli *stakeholder*, si è proceduto ad aggiornare anche le tavole del PUdS 2026 delle stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale, Venezia Mestre e Verona Porta Nuova, già pubblicati sul sito istituzionale di GS RAIL.

Dicembre 2025

### **Roma Termini**

Con riferimento alla Delibera ART n. 20/2024, è stata confermata l'attuale assegnazione e ripartizione delle BSS presenti tra le diverse IIFF.

Con riferimento alle nuove tipologie di *desk* richieste dalle IIFF operanti nel segmento AV, che dal 1° gennaio 2027 potranno implementare anche caratteristiche multifunzionali e di servizi integrati da sottoporre preventivamente a GS RAIL, sono state riportate nelle planimetrie delle Aree 8 – 9 – 10 (zona fronte binari) le posizioni, individuate con specifica grafica, risultate compatibili con *desk* di maggiori dimensioni (comunque entro i limiti dimensionali descritti nell'allegato 1) rispetto alle esigenze di sicurezza.

### **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 anche nel presente PUdS le posizioni sottoposte alla valutazione della Soprintendenza e quelle da questa espressamente autorizzate.

Con riferimento alla Delibera ART n. 20/2024, a seguito delle risultanze istruttorie comunicate dall'Autorità e seguendo le relative indicazioni sulla ripartizione degli spazi della galleria di testa/fronte binari, è stata recepita nel PUdS la suddivisione dell'Area 1 in due distinte aree, 1A e 1B; è stata, inoltre, riclassificata come "area pubblica" destinata al posizionamento di BSS la porzione dei locali della biglietteria tradizionale con affaccio sulla galleria, già in uso esclusivo ad un'IF (c.d. *sala self*, ora inclusa nella nuova Area 1A), nella quale sono state successivamente redistribuite le posizioni BSS disponibili tra le 2 IIFF già presenti in stazione, con conseguente installazione di BSS da parte dell'IF prima non presente.

Infine, sempre secondo le prescrizioni dell'Autorità, sono state individuate le 2 posizioni per BSS aggiuntive nell'Area 1B per l'IF ivi non presente, per le quali anche la competente Soprintendenza, a seguito di richiesta di GS RAIL, ha trasmesso parere favorevole al relativo posizionamento; le stesse posizioni sono state recepite nel PUdS.

### **Milano Centrale**

In relazione al riposizionamento, già previsto nelle precedenti pubblicazioni del PUdS, dei n. 5 *desk* informativi in uso alle 2 IIFF operanti nel mercato AV nell'area 2A (fronte binari), in posizioni di pari visibilità ed accessibilità all'interno dell'area ad accesso controllato, è stata consentita alle stesse IIFF, anche a seguito di formale approvazione dei rispettivi progetti da parte della competente Soprintendenza, l'installazione di *desk* di nuova tipologia e dimensioni, nel rispetto dei richiamati limiti funzionali prescritti dall'ART, per garantire l'efficace erogazione del servizio nell'area e più elevati *standard* di qualità, riconoscibilità e decoro.

Nel primo semestre 2025 una delle IIFF aveva già installato 2 *desk* di nuova tipologia e maggiori dimensioni, preventivamente approvati dalla Soprintendenza, oltre ad un *desk* tradizionale, nelle 3 posizioni definitive alla stesse assegnate.

Nel corso del 2025, l'altra IF ha rimosso la struttura, autorizzata in via provvisoria e temporaneamente installata in sostituzione dei 2 *desk* tradizionali già presenti nella stessa area 2A, sostituendola con i n. 2 *desk* definitivi di nuova tipologia e maggiori dimensioni, uniformi con gli altri *desk* del *network*, approvati anche dalla Soprintendenza; il PUdS 2027 recepisce, pertanto, tali posizioni.

Nelle posizioni indicate nell'area 2A del PUdS 2027 potranno essere implementati dal 1° gennaio 2027 i *desk* con caratteristiche multifunzionali e di servizi integrati, entro i limiti dimensionali descritti nell'allegato 1) del presente documento, da sottoporre preventivamente a GS RAIL.

Il PUdS prevede modifiche e parziali revisioni delle posizioni delle BSS presenti in diverse aree, resa necessaria dell'avanzamento del progetto degli interventi del Gestore GS RETAIL.

In particolare, in aggiunta agli aggiornamenti già pubblicati delle posizioni in area 2B (piano ferro, c.d. galleria dei mosaici) per la realizzazione del nuovo corpo scala di collegamento del piano ferro con il piano mezzanino, il PUdS 2027 recepisce anche il trasferimento, effettuato a fine 2025 previa condivisione con le 3 IIFF già presenti in area 4, di n. 34 BSS complessive in uso alle stesse IIFF, ricollocate nelle aree 3-4-7-8 a causa dell'intervenuta installazione delle nuove scale mobili al piano terra della stazione, in prossimità delle attuali biglietterie tradizionali delle IIFF.

Tale riallocazione delle BSS ha comportato il necessario aggiornamento anche delle tavole del PUdS 2026 già pubblicato.

### **Napoli Centrale**

Nel corso del secondo semestre 2025, a seguito della definizione del progetto di riqualificazione della stazione curato dal Gestore GS RETAIL, in coordinamento con GS RAIL, sono stati avviati

Dicembre 2025

i contatti dei Gestori con le IIFF già presenti, dato il progressivo impatto previsto dei lavori sugli spazi regolati in uso alle stesse.

Alla data di pubblicazione del presente PUdS sono in corso di ulteriore definizione e condivisione tra i Gestori le soluzioni logistiche relative alle riallocazioni provvisorie dei servizi ferroviari durante i lavori, atteso che, secondo gli aggiornamenti disponibili sul cronoprogramma degli interventi di GS RETAIL, gli attuali locali ad uso biglietteria tradizionale di una delle IIFF presenti nella stazione di Napoli Centrale saranno interferiti dal cantiere della riqualificazione già nel corso dell'anno 2026.

Il PUdS 2027 recepisce la riallocazione temporanea della stessa biglietteria tradizionale e, per quanto chiarito, si è reso necessario anche l'aggiornamento delle tavole del PUdS 2026 già pubblicato.

Non viene pubblicata la configurazione definitiva delle biglietterie tradizionali delle IIFF in quanto il relativo layout finale è in corso di definizione.

Eventuali modifiche e/o successivi aggiornamenti del PUdS relativi alla situazione generale degli spazi ad uso biglietteria tradizionale saranno pubblicati da GS RAIL, in coordinamento con GS RETAIL, prevedibilmente entro la data di decorrenza del PUdS 2027, anche tenendo conto delle richieste delle IIFF e della prosecuzione delle interlocuzioni con i Gestori.

Nelle posizioni indicate nell'area 1 del PUdS 2027 potranno essere implementati dal 1° gennaio 2027 i *desk* con caratteristiche multifunzionali e di servizi integrati, entro i limiti dimensionali descritti nell'allegato 1) del presente documento, da sottoporre preventivamente in approvazione alla Soprintendenza e a GS RAIL.

### **Verona Porta Nuova**

A seguito dei confronti tra l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, le IIFF e i Gestori GS RETAIL e GS RAIL, nel corso del 1° semestre 2025 le due IIFF operanti nel segmento AV hanno condiviso e proposto congiuntamente, all'ART ed ai Gestori, una soluzione per la complessiva riorganizzazione degli spazi *lounge* e biglietteria nell'atrio di stazione.

A seguito degli approfondimenti tecnico/progettuali proseguiti nel 2° semestre 2025 in base alle risultanze istruttorie relative alla Delibera ART n. 20/2024 comunicate dall'Autorità, secondo cui sono risultati sussistenti i presupposti per l'ampliamento della biglietteria tradizionale di una delle IIFF e conforme alla regolazione la proposta congiunta delle due IIFF sulla riorganizzazione degli

spazi, previa elaborazione di progetto condiviso tra le stesse e con GS RAIL, il PUdS 2027 recepisce la configurazione definitiva degli spazi all'esito dei lavori.

Inoltre, in considerazione del previsto avvio degli interventi nel corso del 2026, anche il PUdS 2026 già pubblicato è stato aggiornato, prevedendo, ad integrazione dell'attuale configurazione degli spazi regolati in atrio stazione, anche la pubblicazione della planimetria della configurazione definitiva degli spazi condivisa dalle 2 IIFF.

### **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.

A seguito della condivisione con le IIFF presenti in stazione e definizione del progetto delle biglietterie provvisorie (tradizionali e posizioni BSS) destinate alle stesse durante i lavori, nel corso del 2025 sono proseguiti i confronti con le stesse IIFF, con raccolta delle rispettive esigenze funzionali, progressivamente affinate, e recepimento, ove possibile, nel progetto curato da RFI. Prosegue, inoltre, l'interlocuzione del Gestore dell'Infrastruttura con GS RAIL e le stesse IIFF per la definizione del progetto delle biglietterie tradizionali definitive, della definizione del numero e delle posizioni delle BSS e dei *desk* informativi al termine della riqualificazione.

Nelle planimetrie del PUdS 2027 è riportato l'assetto degli spazi regolati destinati alle IIFF nel periodo provvisorio degli interventi di riqualificazione, che si prevedono avviati dal Gestore dell'Infrastruttura entro la data di entrata in vigore del PUdS 2027.

Inoltre, in considerazione del previsto avvio degli interventi nel corso del 2026, anche il PUdS 2026 già pubblicato è stato aggiornato, prevedendo, ad integrazione dell'attuale configurazione degli spazi regolati in atrio stazione, anche la pubblicazione della planimetria della configurazione definitiva degli spazi condivisa dalle 2 IIFF.

### **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 già 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 di elaborazione. 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 e tuttora presente, è evidenziata nel PUdS con specifica nota.