

# 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 al 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, che si sottopone a consultazione pubblica a beneficio degli *stakeholder*.

Si invitano pertanto tutti i soggetti interessati a far pervenire le proprie osservazioni e gli eventuali documenti, con indicazione della denominazione del soggetto rispondente, da trasmettersi a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo societariogsspa@legalmail.it entro l'**11 settembre 2025**.

Le comunicazioni dovranno essere strutturate in modo da contenere le osservazioni del soggetto in maniera puntuale e sintetica, sui punti di interesse del presente documento.

Si rappresenta altresì che il Piano di Stazione sarà pubblicato entro l'**11 dicembre 2025**, a seguito dei riscontri forniti alle osservazioni dei partecipanti alla consultazione, nonché di eventuali riscontri e/o approvazioni da parte degli Enti, come meglio specificato nella seguente descrizione.

## **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 (IIFP) 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 IIFP 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 IIFP, 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 IIFP 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. Inoltre, 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>.

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 giudiziari, ovvero dinanzi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, 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.

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.

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 (ART) per la condivisione preventiva dei criteri per il corretto inquadramento di detti oggetti nell'attuale disciplina regolatoria.

---

<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%20130/2019/Misure%20sull'accesso%20agli%20impianti)).

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<sup>2</sup>.

Nell'allegato 1) alla presente Relazione, per maggiore chiarezza espositiva a beneficio delle IIFF e degli *stakeholder*, sono riportate le specifiche tecniche e dimensionali 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 alcune 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.

Inoltre, per le stazioni di Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella e Verona Porta Nuova, il PUdS 2027 tiene conto delle risultanze istruttorie comunicate dall'ART 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.

---

<sup>2</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)).

### **Roma Termini**

Con riferimento alla Delibera ART 20/2024, a seguito delle risultanze istruttorie comunicate dall'Autorità, è stata confermata l'attuale assegnazione di BSS tra le diverse IIFF.

Con riferimento alle nuove tipologie di desk richieste dalle IIFF operanti nel segmento AV, che da gennaio 2027 potranno implementare anche caratteristiche multifunzionali e di servizi integrati, 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, è stata già recepita nel presente PUDS, la suddivisione dell'Area 1 del PUDS (zona galleria di testa/fronte binari) “in due distinte aree, 1A e 1B, rispettivamente comprendenti, da un lato, la parte di galleria al di qua dei varchi e dei divisori e, dall'altro, la rimanente parte all'imbocco delle banchine”, ed è stata riclassificata come “area pubblica” destinata al posizionamento di BSS la porzione dei locali della biglietteria tradizionale con affaccio sulla galleria (c.d. sala self, inclusa nella nuova Area 1A), in uso ad un'IF e già interessata dal procedimento.

Inoltre, sempre secondo le richiamate risultanze istruttorie sono stati evidenziati con specifica nota gli spazi (nuova sala self nell'Area 1A ed Area 1B, oltre i varchi) nei quali l'Autorità ha prescritto l'individuazione di posizioni BSS aggiuntive per l'IF non presente.

### **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 prossimità dei pilastri all'interno della stessa area ferroviaria ad accesso controllato, in due

posizioni di pari visibilità ed accessibilità, ed all'esigenza già condivisa con GS RAIL di garantire l'efficace erogazione del servizio nell'area e più elevati *standard* di qualità, riconoscibilità e decoro, nel corso del 1° semestre 2025, 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.

Ad una delle IIFF è stata autorizzata l'installazione in via provvisoria, nelle more della realizzazione del desk definitivo (con progetto in corso di ultimazione) -che preservi l'uniformità del fronte binari di Milano e l'uniformità della tipologia di desk nelle altre posizioni compatibili con le maggiori dimensioni previste a livello network- di un'unica struttura temporanea, sostitutiva dei 2 desk informativi tradizionali già presenti nella stessa area 2A. Attesa la provvisorietà dell'installazione, nel PUDS 2027 è stato previsto per l'IF in quest'area il posizionamento di due desk di maggiori dimensioni, uniformi con gli altri desk del *network*, da sottoporre in approvazione alla Soprintendenza.

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.

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 2027 e tenendo conto delle richieste pervenute dalle IIFF in relazione a tali ambiti.

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 in approvazione alla Soprintendenza.

### **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 riorganizzazione degli spazi *lounge* e biglietteria nell'atrio di stazione, allo stato in corso di approfondimento tecnico/progettuale.

Giugno 2025

Con riferimento alla Delibera ART n. 20/2024, allo stato attuale del procedimento e fatti salvi gli esiti di eventuali fasi successive, l'Autorità ha comunicato di ritenere *(i)* sussistenti i presupposti per l'ampliamento della biglietteria tradizionale di una delle IIFF e *(ii)* conforme alla regolazione la proposta congiunta delle due IIFF sulla riorganizzazione degli spazi, prescrivendo a GS RAIL l'adeguamento del PUdS.

Nella planimetria di Verona P.N. sono state evidenziate con specifica nota gli spazi oggetto della comunicazione dell'ART.

### **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 nel 2024 del progetto delle biglietterie provvisorie (tradizionali e posizioni BSS) destinate alle stesse durante i lavori, nel corso del primo semestre 2025 sono proseguiti i confronti e sono state raccolte dalle stesse IIFF le rispettive esigenze funzionali, in corso di recepimento, ove possibile, nel progetto, curato dal Gestore dell'Infrastruttura, delle biglietterie (tradizionali, numero e posizioni BSS) definitive al termine della riqualificazione.

Nelle planimetrie del presente PUdS 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 per la data di entrata in vigore del PUdS 2027.

### **Specifiche tecniche e dimensionali delle aree/posizioni destinate ai Desk delle IIFF**

A seguito delle richieste delle IIFF di installazione di nuovi desk AV “multifunzionali”, in sostituzione di parte degli attuali desk informativi, ed all’esito dello specifico confronto di GS RAIL con l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), i desk delle IIFF potranno erogare i servizi di informazione, assistenza e vendita titoli di viaggio, integrando eventualmente anche apparati *self service*, supporti digitali integrati o ulteriori funzionalità, comunque previa approvazione del progetto da parte di GS RAIL e, laddove necessario, degli Enti competenti, in particolare le Soprintendenze.

Le presenti specifiche tecniche e dimensionali concernono le postazioni dei desk nelle 14 stazioni in gestione a GS RAIL con riferimento ai vincoli di sicurezza/dimensionali delle posizioni PUdS e alla previsione generale contenuta nel PIR (Prospetto Informativo della Rete) 2025 di RFI, edizione feb. 2025, Capitolo 7 (Impianti di Servizio), Paragrafo 7.3.2. (prescindendo dalle caratteristiche funzionali/attività svolte nei desk).

Al riguardo, nelle tavole planimetriche del PUdS 2027 è stata inserita la precisazione degli ingombri massimi consentiti nelle aree già destinate ai desk, rappresentate con differente simbologia e descrizione in legenda, come di seguito specificato. Gli ingombri massimi indicati si intendono comprensivi di ogni elemento progettuale e costruttivo del desk, anche impiantistico, eventualmente richiesto o prescritto dalla normativa (es.: D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro; normative speciali per garantire l’accessibilità alle persone a mobilità ridotta e/o diversamente abili etc.), il cui rispetto resta esclusivo onere dell’Impresa Ferroviaria.

#### ***Tipologie Aree Desk:***

##### ***Area Desk Tipo MIN***

- Posizioni del PUdS individuate come “Area Desk – Ingombro MIN” (100x50x230 cm)”
- Ingombro in pianta massimo, considerando le componenti più sporgenti a qualsiasi altezza del desk, pari a 100x120 cm (compreso operatore ed eventuali paratie posteriori mobili)
- Altezza massima da terra, comprensiva di ruote, apparati impiantistici, insegne, ecc.: 230 cm
- Tendiflex di instradamento dell’accodamento dei viaggiatori di fronte alla postazione operatore del desk: massimo 100 cm
- Mobilità del desk assicurata con ruote dotate di sistema di freno per il mantenimento nella posizione
- In caso di posizioni addossate alle pareti dei fabbricati, il desk deve essere collocato ad una distanza minima per limitarne l’ingombro percepito, anche prevedendo eventualmente l’accesso dell’operatore da ingresso integrato nelle pareti laterali e/o anteriori del desk

##### ***Area Desk Tipo MED***

- Posizioni del PUdS individuate come “Area Desk – Ingombro MED (140x120x230 cm)”
- Ingombro in pianta massimo, considerando le componenti più sporgenti a qualsiasi altezza del desk, pari a 140x120 cm (compreso operatore ed eventuali paratie posteriori mobili)
- Altezza massima da terra, comprensiva di ruote, apparati impiantistici, insegne, ecc.: 230 cm
- Tendiflex di instradamento dell’accodamento dei viaggiatori di fronte alla postazione operatore del desk: massimo 100 cm
- Mobilità del desk assicurata con ruote dotate di sistema di freno per il mantenimento nella posizione

- In caso di posizioni addossate alle pareti dei fabbricati, il desk deve essere collocato ad una distanza minima per limitarne l'ingombro percepito, anche prevedendo eventualmente l'accesso dell'operatore da ingresso integrato nelle pareti laterali e/o anteriori del desk

### ***Area Desk Tipo MAX***

- Posizioni del PUdS individuate come “Area Desk – Ingombro MAX (200x200x250 cm)”
- Ingombro in pianta massimo, considerando le componenti più sporgenti a qualsiasi altezza del desk, pari a 200x200 cm (compreso operatore ed eventuali paratie posteriori mobili) con superficie massima occupata pari a 3,8 mq complessivi<sup>1</sup>
- Altezza massima da terra, comprensiva di ruote, apparati impiantistici, insegne, ecc.: 250 cm
- Tendiflex di instradamento dell'accodamento dei viaggiatori di fronte alla postazione operatore del desk: massimo 100 cm
- Mobilità del desk assicurata con ruote dotate di sistema di freno per il mantenimento nella posizione
- In caso di posizioni addossate alle pareti dei fabbricati, il desk deve essere collocato ad una distanza minima per limitarne l'ingombro percepito, anche prevedendo eventualmente l'accesso dell'operatore da ingresso integrato nelle pareti laterali e/o anteriori del desk

---

<sup>1</sup> A titolo esemplificativo, la sezione massima in pianta del desk (considerando le componenti più sporgenti a qualsiasi altezza) deve essere contenuta all'interno di un quadrato di dimensione 200 cm x 200 cm ed avere una superficie entro 3,8 mq (come nel caso di strutture con angoli smussati, curvature, ecc.)