

Piano di Utilizzo di Stazione 2028

DOCUMENTO METODOLOGICO PER LA REDAZIONE 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 2028 (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 ed eventuali documenti, con indicazione della denominazione del soggetto rispondente, da trasmettersi a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo societariogsspa@legalmail.it entro il **18 settembre 2026**.

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 il **18 dicembre 2026**, 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 2028 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 (IFF) o attualmente liberi.

Per completezza e per maggiore evidenza di insieme, nel PUdS di GS RAIL sono rappresentate anche le aree attualmente occupate dalle IFF per i Servizi di Accoglienza/Assistenza, nell'ambito degli spazi del Gestore di Stazione Passeggeri Grandi Stazioni Retail S.p.A. (GS RETAIL), titolare della gestione dei locali di Accoglienza/Assistenza destinati alle IFF e di tutti gli spazi di natura commerciale, individuati con apposita campitura, per gli aggiornamenti delle quali si rimanda al PUdS 2028 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 IFF 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 2026 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.

Giugno 2026

Nelle planimetrie del PUDS 2028 sono 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.

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 sono già in corso o risultano programmati lavori o interventi di riqualificazione, eventuale confronto con le Soprintendenze competenti territorialmente - per la conferma o lo spostamento della collocazione degli oggetti (BSS e *desk*) - ovvero procedimenti amministrativi, 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 di detti procedimenti e/o completato l’iter autorizzativo¹.

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, e a seguito altresì dei confronti intervenuti nel 2025 con l’ART e dei chiarimenti emersi per la condivisione dei criteri per il corretto inquadramento di detti oggetti nell’attuale quadro regolatorio, si precisa, come già chiarito nelle precedenti pubblicazioni del documento metodologico, 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

¹ Per linearità di informazione e coerenza di rappresentazione agli *stakeholder*, si è proceduto ad aggiornare anche le tavole dei PUDS 2026 e 2027 già pubblicati sul sito istituzionale di GS RAIL qualora risulti che gli interventi, confronti e/o procedimenti in corso abbiano già avuto o avranno impatto su aree di stazione già nel corso degli anni 2026 e 2027 ([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)).

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 2028 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 (MIN-MED-MAX) 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 alcune 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, a causa dei lavori in corso e/o programmati nelle stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale e Venezia Mestre, ed in considerazione, altresì, degli interventi previsti nella stazione di Verona Porta Nuova - questi ultimi già condivisi tra le IIFF ed i Gestori GS RAIL e GS RETAIL in esecuzione delle risultanze istruttorie ed indicazioni comunicate dall'ART in conseguenza della Delibera n. 20/2024 (in materia di assegnazione di spazi di stazione) - il PUdS 2028 tiene conto degli stessi interventi e dei relativi impatti su alcune aree di stazione (ad es. per la realizzazione di spazi provvisori ed opere propedeutiche alla configurazione degli spazi regolati) e sugli spazi destinati ai servizi delle IIFF avvenuto già nel corso del 2026 e/o previsto nel 2027.

Per quanto esposto, pertanto, sono state aggiornate le planimetrie dei PUdS 2026 e 2027 già pubblicate sul sito istituzionale di GS RAIL per le stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale, Venezia Mestre e Verona Porta Nuova.

Con particolare riferimento alle Stazioni di Roma Termini e Milano Centrale, inoltre, nel mese di giugno 2026 l'Impresa Ferroviaria SNCF Voyages Italia S.r.l. (di seguito "SVI"), *newcomer* del trasporto passeggeri nel segmento del mercato AV, il cui avvio del servizio è previsto dal 1° giugno 2027, ha manifestato a GS RAIL le proprie esigenze logistiche con conseguente richiesta di spazi per servizi regolati in stazione.

Per quanto sopra, pertanto, sia il PUDS 2028, sia il PUDS 2027 evidenziano, con apposita grafica e nota in legenda, le posizioni per l'installazione di *desk* informativi ed assistenza alla clientela formalmente richieste da SVI nelle stazioni di Roma Termini e Milano Centrale entro la data di avvio del proprio servizio, per le quali GS RAIL ha dato avvio all'iter per la relativa assegnazione, anche mediante specifiche comunicazioni ed informative preventive trasmesse al Gestore dell'Infrastruttura ed alle altre IIFF ivi già presenti.

Roma Termini

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

Nel PUDS 2028 sono state evidenziate, inoltre, le posizioni richieste dall'IF *newcomer* SVI nelle Aree 8 e 10, in corrispondenza dei binari AV, nell'ambito delle quali collocare n. 1 *desk* da attivare entro la data di avvio del servizio del 01.06.2027, recependo analoga informazione anche nella tavola del PUDS 2027, appositamente aggiornata in occasione della presente pubblicazione.

A seguito di ulteriore e specifica richiesta della stessa SVI, GS RAIL ha, altresì, avviato le verifiche preliminari di compatibilità con i piani di emergenza e con le esigenze di sicurezza dei flussi, anche di una posizione in Area 7 (in zona testata binari AV, oltre i varchi ad accesso controllato) dove potrà trovare collocazione un punto di appoggio mobile con rotelle, aperto e temporaneo da destinare ad un operatore di assistenza alla clientela in partenza (c.d. info point temporaneo), di dimensioni minime (indicativamente di cm 60 x 50 x h110, come riportato nell'allegato 1), da collocare ed utilizzare esclusivamente nell'orario di partenza dei treni e da rimuovere a cura del personale della stessa IF subito dopo la partenza. Data la atipicità della struttura e del servizio richiesti da SVI, GS RAIL si riserva l'espletamento di iter *ad hoc*, da completare comunque entro la data di avvio del servizio dell'IF *newcomer*.

Giugno 2026

Milano Centrale

Come chiarito nelle precedenti pubblicazioni del PUDS, a seguito delle richieste delle IIFF già presenti in stazione, di specifici confronti con GS RAIL e della formale approvazione dei rispettivi progetti da parte della competente Soprintendenza, nell'Area 2A del piano ferro (zona fronte binari all'interno dell'area ad accesso controllato) sono attualmente presenti complessivamente n. 5 *desk* così distinti: (i) n. 3 *desk* di una IF nelle 3 posizioni definitive alla stessa assegnate, dei quali n. 2 *desk* AV, di nuova tipologia e dimensioni MAX, oltre ad un attiguo *desk* tradizionale di dimensioni MED ad uso del servizio regionale (collocato in posizione compatibile anche con l'installazione di un desk MAX); (ii) n. 2 *desk* di nuova tipologia e dimensioni MAX in uso ad altra IF ed a servizio della propria clientela AV, installati nelle 2 posizioni definitive alla stessa assegnate.

Nelle stesse n. 5 posizioni dell'area 2A potranno essere implementati dal 1° gennaio 2027 *desk* con caratteristiche multifunzionali e servizi integrati, da sottoporre preventivamente a GS RAIL, comunque entro i limiti dimensionali descritti nell'allegato 1) del presente documento.

Per quanto sopra rappresentato relativamente al prossimo ingresso nel mercato del trasporto passeggeri AV dell'IF SVI ed alla relativa richiesta di n. 1 posizione per *desk* nell'Area 2A, nel PUDS è stata evidenziata una posizione aggiuntiva individuata nella stessa area, attigua ai 2 *desk* dell'IF già presente e compatibile con l'installazione di un terzo *desk* di dimensioni MAX. Tale posizione aggiuntiva, appositamente individuata da GS RAIL per garantire pari visibilità ed accessibilità rispetto alle posizioni dei *desk* delle IIFF già presenti per l'erogazione del medesimo servizio, potrà essere assegnata all'IF richiedente al termine del relativo iter, previa approvazione tecnico/progettuale da parte di GS RAIL e della Soprintendenza competente, per il posizionamento di n. 1 *desk* da attivare entro la data di avvio del servizio del 01.06.2027.

Per quanto sopra, pertanto, sia il PUDS 2028, sia la tavola del PUDS 2027, appositamente aggiornata in occasione della presente pubblicazione, evidenziano con specifica grafica e nota in legenda, la posizione individuata per l'installazione del *desk* informativo e di assistenza alla clientela richiesto da SVI.

Anche per la Stazione di Milano Centrale, a seguito di specifica richiesta dell'IF SVI, GS RAIL ha avviato le verifiche preliminari di compatibilità con i piani di emergenza e con le esigenze di sicurezza dei flussi, di una posizione in Area 1 (in zona testata binari AV, oltre i varchi ad accesso controllato) dove potrà trovare collocazione un punto di appoggio mobile con rotelle, aperto e temporaneo, da destinare ad un operatore di assistenza alla clientela in partenza (c.d. info point temporaneo), di dimensioni minime (indicativamente di cm 60 x 50 x h110, come riportato

nell'allegato 1), da collocare ed utilizzare esclusivamente nell'orario di partenza dei treni e da rimuovere a cura del personale della stessa IF subito dopo la partenza. Data la atipicità della struttura e del servizio richiesti da SVI, GS RAIL si riserva l'espletamento di iter *ad hoc*, da completare comunque entro la data di avvio del servizio dell'IF *newcomer*.

Quanto alle posizioni delle BSS già presenti in diverse aree della stazione, il PUdS prevede alcune revisioni all'attuale assetto, rese necessarie dell'avanzamento del progetto degli interventi del Gestore GS RETAIL, che si riportano nelle planimetrie nella configurazione definitiva nel 2028.

In particolare, il PUdS 2028, ed i PUdS 2027 e 2026 già pubblicati (questi ultimi appositamente aggiornati in occasione della presente pubblicazione), recepiscono il trasferimento delle BSS in uso alle IIFF 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.

Per quanto riguarda le biglietterie tradizionali con operatore attualmente in uso alle 3 IIFF presenti al piano terra, nel primo semestre 2026 è stato avviato da GS RAIL, d'intesa con GS RETAIL e nell'ambito degli interventi di riqualificazione avviati dallo stesso Gestore, uno specifico confronto con le stesse IIFF volto a condividere la soluzione progettuale per la riallocazione delle 3 biglietterie tradizionali nell'atrio storico della stazione, sempre al piano terra ma in posizione più visibile ed accessibile alla clientela. In considerazione dei confronti tuttora in corso, è stata riportata nel PUdS 2028 e nel PUdS 2027 la configurazione d'insieme del nuovo assetto delle biglietterie, da considerare allo stato non ancora definitiva, sebbene aggiornata secondo le più recenti esigenze logistiche e funzionali rappresentate dalle IIFF.

Napoli Centrale

Nel primo semestre 2026, a seguito della definizione del progetto di riqualificazione della stazione curato dal Gestore GS RETAIL, in coordinamento con GS RAIL, sono proseguiti 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 approfondimento e condivisione tra i Gestori e le IIFF 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 entro l'anno 2026 e nel 2027 vi sarà il trasferimento della stessa nei locali provvisori individuati.

Giugno 2026

Per quanto esposto, il PUDS 2028 ed il PUDS 2027 già pubblicato (quest'ultimo appositamente aggiornato in occasione della presente pubblicazione) recepiscono la riallocazione temporanea della stessa biglietteria tradizionale.

Anche relativamente alla configurazione definitiva delle biglietterie tradizionali delle IIFF, il PUDS 2028 ed il PUDS 2027 (quest'ultimo appositamente aggiornato) riportano l'assetto del layout condiviso tra le IIFF ed i Gestori, fermo restando che eventuali affinamenti 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, entro la data di decorrenza del PUDS 2028 sulla base degli accordi che verranno formalizzati.

Nelle posizioni indicate nell'area 1 del PUDS 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'ART, le IIFF e i Gestori GS RETAIL e GS RAIL, nel corso del 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 conseguenti alla Delibera ART n. 20/2024 in base all'avvenuto riconoscimento da parte dell'Autorità sia della sussistenza dei presupposti per l'ampliamento della biglietteria tradizionale di una delle IIFF, sia della conformità alla regolazione della proposta congiunta delle due IIFF sulla riorganizzazione degli spazi regolati nella stazione, il PUDS 2028, in continuità con il PUDS 2027, recepisce la configurazione definitiva degli spazi all'esito dei lavori.

In considerazione delle attività di progettazione e relativa formalizzazione in corso tra GS RAIL e le IIFF, l'esecuzione degli interventi è prevista entro il 2026; di conseguenza, anche i PUDS 2026 e 2027 pubblicati sono stati aggiornati, 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

Come già esposto nelle precedenti pubblicazioni del PUDS e noto alle IIFF, il complesso di stazione di Venezia Mestre sarà oggetto di un radicale 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 2028, in continuità con il 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, alla luce dell'avvio delle opere propedeutiche 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 provvisoria degli spazi durante i lavori condivisa dalle 2 IIFF.

Roma Tiburtina

Il complesso di stazione di Roma Tiburtina è previsto che venga interessato da un intervento di riqualificazione da parte del Gestore dell'Infrastruttura, che riguarderà 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, eventualmente anche nel corso del periodo di vigenza del PUdS 2028.

Bologna Centrale/AV

Nel corso del 2027 è previsto un intervento di aggiornamento del *wayfinding* istituzionale nell'atrio di accesso al piano strada su Via Carracci (Aree PUdS 17 - 18) finalizzato al miglioramento della segnaletica di indirizzamento della clientela.

L'intervento comporterà una totale riallocazione delle BSS e dei Desk delle IIFF ivi presenti, la cui configurazione definitiva è stata recepita nelle planimetrie dei PUdS 2027 e 2028.