



**DIMENSIONE
TRASPORTI**

Studi e Ricerche sui Trasporti



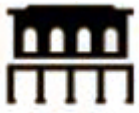
Roma Termini



Roma Tiburtina



Milano Centrale



Bologna Centrale



Firenze S.Maria Novella



Napoli Centrale



Torino Porta Nuova

LE GRANDI STAZIONI

VALORIZZAZIONE

COMMERCIALE

E

SERVIZI AI VIAGGIATORI



ROMA TERMINI

Roma, novembre 2018

SOMMARIO

Premessa

1. La stazione ferroviaria nell'evoluzione storica, con particolare riferimento ai servizi offerti.
2. Un nuovo modello di stazione ferroviaria coerente con la trasformazione dell'impresa *incumbent* di trasporto ferroviario.
3. Nascita del cliente-consumatore accanto alla figura tradizionale del cliente-viaggiatore.
4. I servizi.
5. Focus su Roma Termini.
 - 5.1 Layout di stazione e distribuzione degli spazi commerciali e di servizio per il viaggiatore.
 - 5.2 Le legittime esigenze di tutti gli attori (operatori e viaggiatori).

Conclusioni

Premessa

Questo documento ha lo scopo di stimolare una riflessione sulla migliore coesistenza tra la imponente e geniale valorizzazione commerciale delle grandi stazioni ferroviarie italiane e l'offerta del primario servizio di una stazione ferroviaria: il **servizio di trasporto**.

Le due aree di offerta devono avere adeguata visibilità ed essere organizzate con la finalità di soddisfare i rispettivi clienti con offerte e servizi adeguati, con reciproco vantaggio per gli operatori e per i clienti.

Ciò significa, ad esempio, offrire ai viaggiatori che hanno stipulato il contratto di trasporto mediante l'acquisto del titolo di viaggi alcuni servizi essenziali, come adeguati locali e aree di attesa, un efficiente servizio informazioni ed altri servizi essenziali, fra cui servizi igienici, deposito bagagli, senza dimenticare che nelle stazioni si svolge anche una parte non trascurabile di offerta di trasporto in regime di servizio pubblico (c.d. servizi non a mercato).

Il documento vuole dare un contributo di merito, di opportunità e prescinde volutamente da un approccio formale, normativo, di ciò che è dovuto o non dovuto. Questo compito lo si lascia a soggetti che sono specificamente deputati a farlo.

2 - LA STAZIONE FERROVIARIA NELL'EVOLUZIONE STORICA, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI SERVIZI OFFERTI

(Fonte: primo capitolo della pubblicazione: M Gerlini e altri, Architettura e progetti delle stazioni italiane – Ed. CIFI 2017).

Le stazioni ferroviarie, al loro apparire, tra il 1830 e il 1840, sono prive di rilevanti contenuti tecnici ed espressivi, sono localizzate “fuori porta”, distanti dai quartieri abitati della città e vicine alle nascenti zone industriali. Come le stazioni postali esse si organizzano intorno a due componenti principali, la sala viaggiatori e la galleria dei treni.

Negli anni compresi tra il 1840 e il 1850 la stazione non è più localizzata alla periferia della città, ma viene realizzata all'interno delle mura difensive. Cambia il disegno urbano: nel nuovo quartiere in via di sviluppo il “fabbricato viaggiatori” viene posto sullo sfondo di una vasta piazza pubblica e funge da punto di fuga per i viali che vi confluiscono delimitati da giardini da una cortina di imponenti edifici.

Nel periodo che va dal 1850 al 1880, la stazione ferroviaria assume un'importanza sempre crescente, diventando edificio pubblico fulcro della vita cittadina.

Nei trattati dell'epoca si presenta composta da: l'atrio degli arrivi e delle partenze, la biglietteria, il deposito dei bagagli, le sale di attesa delle diverse classi, gli uffici.

A partire dal 1880 e fino agli anni '30 del 20mo secolo, lo sviluppo del traffico determina necessità di ampliamenti e conseguenti attenti studi funzionali. Il flusso dei viaggiatori in arrivo e in partenza viene separato dai percorsi del personale e dei colli postali. Il percorso dei viaggiatori in partenza si articola, dalla piazza esterna all'interno dell'edificio, attraverso una serie di ambiti specializzati. Attraversando il grande atrio partenze su cui si aprono le biglietterie, si giunge alla galleria dei passeggeri, nuovo spazio nato dalla trasformazione del marciapiede trasversale di collegamento dei binari. In volume, la stazione risulta composta da un primo edificio frontale, destinato ad accogliere il viaggiatore in grandi sale, saloni e gallerie.



Nel secondo dopoguerra si perdono i valori compositivi legati allo spazio urbano e al carattere architettonico dell'edificio e dei suoi singoli ambiti. La stazione si configura sempre più come un "nodo di interscambio", un grande contenitore per funzioni attinenti al trasporto.

Il progetto della stazione ferroviaria degli ultimi decenni è stato caratterizzato da fattori molto importanti come: l'incremento della mobilità su ferro, lo sviluppo del trasporto plurimodale e dell'alta velocità, l'ammodernamento tecnologico dei sistemi di controllo della circolazione, la maggiore richiesta di servizi a supporto dei viaggiatori e frequentatori, l'impiantistica civile e per la sicurezza. Negli anni Ottanta presero il via iniziative di riqualificazione degli spazi urbani intorno alle stazioni ed anche delle stazioni stesse.

Le richieste di cambiamento poste dall'evoluzione del modo di viaggiare in treno inducevano a promuovere un programma di innovazioni. Infatti veniva osservato che, a fronte della evoluzione in positivo dell'immagine del treno, non si era accompagnata, negli anni, una parallela evoluzione del luogo riservato alla commercializzazione e alla vendita di questo particolare prodotto. Veniva pertanto definito un programma di interventi innovativi di vasta portata per rivalutarne, non solo la funzione trasportistica, ma anche quella urbanistica, e architettonica, dopo averne concordato tempi e modi di attuazione con le amministrazioni locali interessate. Nelle stazioni dovevano essere localizzate specifiche aree destinate ad attività ricettive, commerciali, ricreative e in genere terziarie, con abbondante corredo di strutture per il parcheggio degli autoveicoli.

Sempre in tema di riqualificazione, negli anni '90 l'indirizzo progettuale degli interventi si rivolgeva soprattutto alle esigenze della clientela attraverso l'integrazione dei sistemi di trasporto (interscambio modale) la ridefinizione del sistema della segnaletica per maggiore coerenza d'immagine, l'introduzione di nuovi servizi o il miglioramento di quelli esistenti (uffici biglietteria di tipo assistito modello agenzia, uffici informazioni, centri di accoglienza e assistenza della clientela, club Eurostar), maggiore separazione tra attività omogenee e razionalizzazione dei flussi (servizi alla clientela, attività commerciali, aree di servizio per la circolazione) interventi relativi agli obblighi di servizio pubblico e in particolare per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Gli interventi realizzati, che in alcuni casi hanno modificato la concezione spaziale o distributiva dell'edificio, restituiscono comunque valore, trasparenza, accessibilità e sicurezza agli spazi riservati al pubblico. Così come in altre grandi stazioni europee, si è reso necessario valorizzare grandi spazi utilizzati all'origine solo come percorsi dei viaggiatori, ormai non più economicamente sostenibili, trasformandoli in aree attrezzate con servizi e attività commerciali. Di contro, tale impostazione comporta intrinsecamente il rischio dell'eccesso e della sovrabbondanza, per quanto riguarda l'installazione di box, manufatti per attività commerciali e supporti ed attrezzature per la pubblicità; elementi che, se non dosati con equilibrio, possono stravolgere lo spazio architettonico, riducendone la chiarezza formale e distributiva.

3 - UN NUOVO MODELLO DI STAZIONE FERROVIARIA COERENTE CON LA TRASFORMAZIONE DELL'IMPRESA *INCUMBENT* DI TRASPORTO FERROVIARIO

La trasformazione organizzativa delle ferrovie statali europee ed in particolare di quelle italiane è stata effettuata nella direzione della privatizzazione almeno giuridica, con la conseguenza che ad esse si sono cominciate ad applicare le regole di diritto privato. Queste ultime hanno comportato tra l'altro l'applicazione delle regole del bilancio civilistico, tra cui quella della gestione con i criteri dell'economicità e dell'equilibrio dei conti.

Le direttive europee e le conseguenti norme nazionali di adeguamento hanno ridisegnato delle ferrovie sempre più imprese, sempre più orientate al mercato e alla concorrenza. I modelli organizzativi conseguenti sono stati concepiti progressivamente con la finalità di separare le diverse linee di business e consentire di valorizzare economicamente sia i business di trasporto, sia gli asset aziendali.

In questo quadro ci si è resi conto che le vecchie Ferrovie dello Stato possedevano patrimoni immobiliari pregiati non direttamente connessi con la produzione del servizio di trasporto. Questi erano spesso edifici di pregio utilizzati per le attività amministrative e di direzione, che nel tempo non solo si sono diversificate e separate in dipendenza delle

nuove articolazioni organizzative, ma si sono anche ridotte a causa di ristrutturazioni, riorganizzazioni e modernizzazioni tecniche.

In questi casi le soluzioni prevalenti sono state le alienazioni degli asset.

Ma tra gli asset valorizzabili c'erano anche le stazioni, in particolare le grandi stazioni collocate nel cuore delle grandi città: Milano, Roma, Torino, Firenze, ecc.

Coerentemente con le separazioni patrimoniali e giuridiche delle attività ferroviarie tra la gestione dell'infrastruttura ferroviaria e l'esercizio del trasporto, le stazioni sono state assegnate alle prime. Una stazione però, in particolare una grande stazione, conteneva al suo interno sia attività operative di esercizio ferroviario, sia attività commerciali connesse alla vendita del servizio di trasporto.

Anzi, come si vede dal capitolo precedente, la nascita della grande stazione moderna ha avuto proprio una finalità eminentemente commerciale, di accoglienza dei clienti. La stessa evoluzione architettonica delle stazioni e la loro articolazione strutturale erano concepite proprio in funzione del cliente, fornendogli al meglio tutti i servizi pre e post viaggio: biglietteria, uffici informazioni, sale di attesa, agevole accesso ai treni. Queste strutture e queste architetture, spesso scenografiche (si scomodavano i migliori architetti), avevano anche lo scopo di meravigliare il viaggiatore, di stupirlo, di dargli l'idea di qualcosa di unico, di farlo sentire orgoglioso di viaggiare con il treno.

Questa tradizione certamente si è mantenuta: anche oggi si deve dire che le nuove stazioni vengono concepite allo stesso modo: Torino Porta Susa, Roma Tiburtina, Napoli Afragola, sono state realizzate da grandi architetti, vogliono meravigliare il viaggiatore, prima che offrirgli un servizio.

Tornando alle tradizionali stazioni quindi, in seguito agli imperativi di valorizzazione economica, esse sono state oggetto di riprogettazioni, di ridisegni, di studi degli spazi, di tutti gli spazi che potessero essere valorizzati economicamente.

All'interno di edifici nati essenzialmente con lo scopo di fornire un servizio al viaggiatore in un'epoca in cui dominava incontrastato il monopolio della ferrovia come branca dell'amministrazione statale, si sono dovuti innestare servizi e attività commerciali, regolate da logiche che presuppongono tra l'altro visibilità, prossimità ai flussi maggiori di persone, ecc.

La separazione tra soggetto gestore dell'infrastruttura e impresa ferroviaria ha determinato che l'impresa ferroviaria diventasse cliente del gestore dell'infrastruttura. Anzi, si può dire che il primo cliente del gestore dell'infrastruttura fosse proprio l'impresa ferroviaria, con la sua necessità (almeno all'inizio) di accogliere il cliente-viaggiatore e di vendergli il servizio (biglietterie), nonché di fornirgli le informazioni di cui avesse bisogno. In generale tutti i servizi pre e post vendita nella stazione che volesse fornire l'impresa ferroviaria dovevano essere oggetto di negoziazione e di contratto commerciale tra la stessa e il gestore dell'infrastruttura.

Nell'obiettivo di massimizzare la valorizzazione degli spazi non direttamente connessi con l'esercizio ferroviario, si sono poi aggiunte le vendite degli spazi per attività commerciali non solo e non direttamente connesse con il servizio di trasporto.

Per la verità in tutte le stazioni, grandi e piccole, alcune attività commerciali utili e gradite al viaggiatore sono sempre esistite: punti di ristoro, edicole, e nelle grandi stazioni anche agenzie di viaggio e di noleggio auto. La novità è stata innanzitutto che queste attività tradizionali si sono espanse e si sono diversificate. Inoltre è stata creata una vasta gamma di offerta commerciale, di negozi, che offrono prodotti tipici dei grandi centri commerciali, dal food all'abbigliamento, alle calzature, e via dicendo.

In Italia, contrariamente a quanto avvenuto altrove in Europa, la gestione di questo business è avvenuta mediante la costituzione di apposite società: sono nate la Società Grandi Stazioni e la società CentoStazioni, proprio come braccio operativo del gestore dell'infrastruttura in questo settore particolare.

Successivamente le attività di gestione più direttamente commerciali sono state enucleate in un business specifico, che recentemente è stato completamente ceduto dal Gruppo Ferrovie Italiane alla Società Grandi Stazioni Retail.

4 - NASCITA DEL CLIENTE-CONSUMATORE ACCANTO ALLA FIGURA TRADIZIONALE DEL CLIENTE-VIAGGIATORE

Il graduale processo di valorizzazione degli asset di stazione nel senso anzidetto, ha determinato nelle grandi stazioni mutamenti radicali.



Gli spazi si sono riempiti di negozi, bar, caffetterie, ristoranti. La saturazione progressiva degli spazi ha reso necessario crearne di nuovi, anche su più livelli. Sono state rese accessibili aree anche pregevoli dal punto di vista architettonico, che in precedenza erano sede di uffici o semplicemente non utilizzate.

La stazione, la grande stazione, è diventata luogo destinato non soltanto al viaggio, ma anche e soprattutto all'acquisto di beni e servizi. **Una grande piazza per la città.**

Dalla figura tradizionale del cliente-viaggiatore si è passati a quella del cliente-consumatore.

Questa evoluzione, questo cambiamento, ha determinato ricadute positive per tutti gli attori coinvolti. È stata prodotta una gigantesca generazione di valore per tutti, dal gestore dell'infrastruttura, alle imprese di trasporto, alle attività commerciali.

Anche i viaggiatori dispongono di un'offerta di beni e servizi vastissima, che tra l'altro consente loro anche di ottimizzare il tempo di attesa del treno anticipando gli acquisti eventualmente programmati.

5 – I SERVIZI

Oggi in una stazione ferroviaria possono operare più imprese fornitrici di servizi di trasporto. Ciascuna impresa stabilisce – ferme restando le norme vigenti in materia - quali servizi fornire e in quale forma fornirli.

Tuttavia è da ritenere che l'impresa ferroviaria, destinata per sua natura a fornire un servizio pubblico di trasporto, pur ampliando i servizi offerti e le opportunità di consumo di beni e servizi, non possa sottrarsi all'obbligo di fornire in stazione servizi complementari al cliente-viaggiatore che, con l'acquisto del biglietto, stipula con l'impresa uno specifico contratto produttivo di specifici diritti e doveri.

Nel momento in cui il cittadino ha acquistato un biglietto per stipulare il contratto di trasporto con l'impresa, tale biglietto (il titolo di viaggio) dovrebbe includere, oltre al servizio di trasporto in senso stretto, anche una serie di servizi accessori necessari alla qualità del servizio offerto.

Questi servizi accessori possono essere:

- Una (o più) sale di attesa con un numero di posti adeguato, preferibilmente al piano corrispondente ai binari.
- Servizi igienici, situati in posizione facilmente identificabile e accessibile rispetto alle auspicabili sale di attesa e ai percorsi di accesso ai marciapiedi dei treni (quindi sempre preferibilmente al piano corrispondente ai binari).
- Deposito bagagli con gli stessi requisiti di cui sopra.
- Sportelli di informazione e assistenza facilmente identificabili e rintracciabili.
- Pannelli di Informazione sui treni in partenza ed in arrivo collocati in posizione tale da non interferire con i percorsi di transito dei viaggiatori che accedono ai treni o escono dalla stazione e adeguatamente distinti dai cartelli e video pubblicitari.
- Percorsi lineari e diretti dai punti di accesso alla stazione o dai punti di acquisto dei biglietti (macchinette automatiche o sportelli) alle sale di attesa e ai treni. Tali percorsi devono essere liberi da ostacoli e dimensionati almeno in funzione dei flussi medi di viaggiatori (se non di quelli di punta).
- Appositi spazi dedicati alla sosta, dotati di strutture idonee (panche, sedie e punti di appoggio).

In aggiunta a questi servizi minimi, ciascuna impresa ferroviaria può ovviamente individuare altri servizi da fornire a determinate categorie di suoi clienti.

6 - ROMA TERMINI

Un primo approfondimento è stato fatto sulla stazione di Roma Termini che, con circa mille treni in arrivo e 450mila presenze giornaliere è il più grande hub ferroviario italiano e, come è stato sottolineato da Claudia Cattani, Presidente del Consiglio di Amministrazione di Rete Ferroviaria Italiana “si è partiti da qui per sviluppare e concretizzare un nuovo concept di stazione: non più solo luoghi in cui inizia o finisce un viaggio ma veri e propri punti di aggregazione, nuove piazze delle città.” “ed è quindi importante che le stazioni siano adeguate alle nuove esigenze dei cittadini, per questo ne stiamo migliorando sempre più le funzionalità, il valore, l’attrattività e l’integrazione



con le città, per renderle non solo efficienti poli trasportistici, ma anche centri di servizi per i territori”.

6.1 - Layout di stazione e distribuzione degli spazi commerciali e di servizio per il viaggiatore.

Gli spazi della Stazione Termini sono distribuiti su tre livelli: interrato, piano terra e primo piano.

Il piano interrato è interamente dedicato alle attività commerciali (parte della efficiente libreria, negozi e rivendite varie) ed alle strutture di ingresso-egresso delle due linee metropolitane con relative scale di accesso-uscita sulle vie laterali e sulla piazza Dei Cinquecento (Taxi –ATAC e Parcheggio auto).

Dal piano interrato è anche possibile utilizzare un varco che consente di accedere ai treni attraverso un sottopasso dotato di un servizio di tapis roulant che si collega con il sottopassaggio trasversale di collegamento con i marciapiedi e si prolunga fino alla zona partenze dei binari 25-29. Lungo il sottopasso, sono presenti i servizi igienici e il deposito bagagli che si trovano in corrispondenza della scala mobile che porta ai locali adiacenti la via Giolitti, fra cui gli spazi ristrutturati della Cappa Mazzoniana dove si trova il Mercato Centrale.

Nel piano interrato esistono le indicazioni di direzione per l’accesso ai treni ma non i pannelli indicatori degli arrivi e partenze. Sono presenti i servizi igienici a pagamento posti alle due estremità in corrispondenza delle scale di uscita su via Marsala e via Giolitti.

Dal piano è anche possibile accedere al piano terra e ed alla Terrazza mediante l’uso di ascensori.

Il piano terra è la zona di accesso diretto alla stazione dalla Piazza e dalle vie laterali via Marsala e via Giolitti.

L’area in corrispondenza degli ingressi dalla Piazza è dedicata ad uno dei piani della libreria, a un grande negozio che occupa uno degli angoli (impedendo la vista di una

pregevole testimonianza archeologica esistente all'esterno) ed a diversi bar e rivendite. È presente un mezzanino dove vengono offerti servizi di ristorazione.

La biglietteria di Trenitalia è rimasta nella sua storica posizione. Accanto a questa è presente la biglietteria di Italo.

Gli spazi liberi sono occupati da numerose macchine automatiche emettitrici di biglietti.

Il successivo padiglione (la galleria commerciale) che collega le due vie laterali Giolitti e Marsala è dedicato esclusivamente ai servizi commerciali.

Lungo il marciapiede del binario 1 si trova il Punto Blu per i diversamente abili e lungo quello del binario 25 si trova il punto di accesso al deposito bagagli sottostante.

Il livello piano terra non è dotato di servizi igienici. Solo presso i ristoranti self-service Ciao, Chef Express, MC Donald e bar limitrofi è possibile usufruire del servizio gratuitamente, previa esibizione degli scontrini della consumazione.

I flussi principali di persone in entrata ed uscita si svolgono attraverso la Galleria Commerciale, direttamente collegata con le vie Giolitti e Marsala, e attraverso le porte della facciata della stazione che dà su Piazza dei Cinquecento in collegamento con il servizio taxi e con il capolinea degli autobus ATAC, oltre che con un ampio parcheggio a pagamento per le automobili.

Il confine tra la galleria commerciale e la zona delle partenze costituiva in origine il punto di passaggio dall'area servizi commerciali alla zona partenze. Tale confine è stato utilizzato in passato nei periodi in cui era stato consentito l'accesso ai treni ai soli possessori di biglietto.

Questo confine è oggi occupato da negozi e altre strutture che non agevolano l'accesso ai marciapiedi e ai treni.

La collocazione dei gate di controllo in entrata e di quelli di uscita longitudinalmente sul marciapiede di testa dei binari divide lo stesso in due corridoi che appaiono insufficienti ad assicurare un ordinato e fluido flusso dei viaggiatori che accedono ai marciapiedi o che ne escono.

Tutto questo fa sì che l'accesso ai marciapiedi e l'uscita dalla stazione non siano immediati e tali da evitare ingorghi. La collocazione dei pannelli di informazione sui

treni in partenza in prossimità di tali gate poi determina vistosi assembramenti, che non fanno altro che amplificare il fenomeno. Da notare inoltre che non sono indicati i treni in arrivo, ma solo quelli in partenza.

Il terzo piano – La Terrazza Termini è la zona con vista sui marciapiedi e sui binari della stazione con al fondo la nuova struttura ancora in costruzione del grande parcheggio collegato con ascensori ai marciapiedi.

La Terrazza è dedicata al food ed è il punto fondamentale della strategia di Gs Retail S.p.A che, come è stato dichiarato dall'Amministratore delegato, "diventa la vetrina del buon mangiare e rappresenta **un viaggio nel gusto italiano ed internazionale, una lounge dedicata al food e al confort dei passeggeri, il punto fondamentale della nostra strategia**"

L'obiettivo alla base del progetto è duplice: da una parte, aumentare il confort con i servizi lounge, come le aree di attesa con possibilità di ricarica di apparecchi elettronici, il pianoforte a disposizione del pubblico e le lounge degli operatori ferroviari (Trenitalia e Icaro) e dall'altra, soddisfare i potenziali clienti alla ricerca di un luogo per pranzare o cenare, grazie anche agli orari di apertura prolungati.

La funzione è perfettamente funzionale alla mission di Gs Retail S.p.A.. Si tratta di servizi dedicati alla generalità dei frequentatori della Stazione Termini mentre i servizi dedicati ai viaggiatori sono previsti solo per i clienti del sistema Alta Velocità e non per tutti.

Nella Terrazza, contrariamente a quel che avviene al piano terra sono presenti servizi igienici solo a pagamento.

6.2 - Le legittime esigenze di tutti gli attori (operatori e viaggiatori)

La Stazione Termini è dedicata ai treni AV ed ai treni regionali e IC. Solo una particolare categoria di viaggiatori può utilizzare una sala riservata. Altre categorie di viaggiatori hanno la disponibilità di un'area di attesa prevista presso la Terrazza Termini, promiscua con i servizi di ristorazione e bar e non segnalata adeguatamente.

Va valutata l'opportunità di arretrare i gate di accesso/egresso dai marciapiedi dei treni sulla linea di confine tra la galleria commerciale e il marciapiede di testa, in maniera da ripristinare la larghezza originaria del marciapiede stesso, e assicurare in tal modo un



più diretto accesso dei viaggiatori verso i marciapiedi dei rispettivi treni o da un marciapiede all'altro per cambio treno.

La stazione sarà dotata di un grande parcheggio che coprirà parte delle pensiline. È prevedibile che l'ampia zona antistante la stazione attualmente utilizzata per il parcheggio auto potrà trovare altra destinazione.

Tutto o parte dello spazio potrebbe essere destinato alla sosta delle biciclette e dei servizi di noleggio bici, ovviamente dotato di tutte le necessarie indicazioni per la corretta individuazione delle stesse.

E, come già avviene in altre stazioni della rete RFI, sarebbe auspicabile che fosse siglato un accordo con la piattaforma di bike sharing Mobike, per consentire agli utilizzatori del servizio di bike sharing di individuare con facilità le zone di parcheggio autorizzate.

Conclusioni

La rivoluzionaria trasformazione delineata nel presente documento ha prodotto innegabili benefici in termini economici per gli operatori e vantaggi per chi frequenta le grandi stazioni. Queste ultime sono diventate - come è stato detto - delle vere e proprie piazze delle città in cui si collocano.

D'altra parte questo prorompente processo di valorizzazione ha prodotto anche a nostro parere qualche criticità, anch'essa messa in luce nel documento.

La formula utilizzata per attivare e portare al successo il complesso processo di valorizzazione commerciale mediante la creazione della Società Grandi Stazioni SpA, suddivisa in tre Società - GS Rail (le infrastrutture), che resta ad FSI, GS Retail (spazi commerciali, deposito bagagli, servizi igienici), GS Immobiliare, proprietaria degli immobili, che resta sotto il controllo di FSI - ha generato atti specifici in un rapporto concedente/affidatario, in cui GS Retail ha come mission lo sfruttamento e la valorizzazione commerciale degli spazi ad essa affidati. Fra questi anche la fornitura dei "servizi", come risulta dalla consultazione del sito, che sono indicati in: "noleggio auto,

deposito bagagli, banca e cambio, servizi igienici, biglietteria, sicurezza, posta, agenzie viaggio, info&sale viaggiatori, oggetti smarriti, parcheggio”.

In definitiva, il modello organizzativo scelto per la valorizzazione delle 14 grandi stazioni ha prodotto ottimi risultati dal punto di vista commerciale, ma ha, in qualche misura trascurato i servizi essenziali di “luogo in cui inizia o finisce un viaggio”.

Per quanto riguarda, in particolare, la Stazione Termini, è significativo della cura riservata ai servizi dedicati ai viaggiatori la seguente comunicazione: *“La Sala Viaggiatori Trenitalia di Roma Termini è una sala d’attesa riservata ai possessori di biglietto, si trova all’inizio del binario 1 e offre anche servizio di informazioni e assistenza. Altre sedute sono disponibili nella galleria centrale”*, rimasta nel sito e non aggiornata alla situazione attuale, che non prevede la sala di attesa per i viaggiatori possessori di biglietto di viaggio.