GRUPPO CONSILIARE

Partito Democratico

CITTA' DI VENEZIA

Venezia, 31-10-2026

Nr. ordine 80

All'Assessore Michele Zuin

e per conoscenza
Alla Presidente della VIII Commissione
Alla Segreteria della VIII Commissione
Al Presidente del Consiglio comunale
Al Sindaco
Al Capo di Gabinetto del Sindaco
Ai Capogruppo consiliari
Al Presidente della Municipalità di Venezia - Murano - Burano
Alla Presidente della Municipalità di Lido - Pellestrina
Al Vicesegretario Vicario

INTERROGAZIONE

Oggetto: Riorganizzazione e progressiva riduzione dei presidi di biglietteria Vela S.p.A., conseguenze sui servizi ai cittadini e ai visitatori e prospettive strategiche della società
Tipo di risposta richiesto: scritta

Premesso che:

- Vela S.p.A., società del Gruppo AVM, svolge un ruolo centrale nella gestione dei servizi commerciali connessi al trasporto pubblico locale, nella bigliettazione, nell'informazione e accoglienza turistica, nella promozione culturale e nell'organizzazione delle principali manifestazioni cittadine, oltre che nella gestione della vendita e riscossione del contributo di accesso a Venezia;
- l'azienda individua tra gli obiettivi della società il presidio dei principali punti di accesso alla città, il potenziamento dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), il miglioramento della qualità del servizio e la valorizzazione professionale del personale, contestualmente all'introduzione di nuove tecnologie e a una significativa riduzione dei costi fissi;
- è prevista inoltre una rimodulazione della rete di vendita diretta, attraverso la differenziazione tra sportelli automatizzati, presidi ibridi e punti di accesso a maggiore presenza di personale;
- tale indirizzo ha già prodotto modificazioni concrete nella rete degli sportelli che hanno comportato una sostanziale diminuzione del servizio svolto da persone a vantaggio di un servizio orientato alla fruizione autonoma e self-service che si è tradotto una riduzione progressiva dei titoli venduti attraverso le biglietterie non digitali;
- con una recente disposizione aziendale risultano ulteriori interventi di riduzione o rimodulazione dei servizi di biglietteria e del relativo presidio umano, i cui contenuti, la distribuzione territoriale e le conseguenze sull'utenza necessitano di essere chiariti per gli effetti che questa riduzione può avere nei servizi erogati.

Considerato che:

- La progressiva digitalizzazione dei sistemi di bigliettazione rappresenta un'opportunità di innovazione e semplificazione, ma non può tradursi automaticamente nella riduzione dei servizi di prossimità, soprattutto in una realtà territorialmente complessa come Venezia che presente diverse porte d'accesso;
- Gli sportelli Vela, infatti, non costituiscono soltanto punti di vendita dei titoli di viaggio, ma svolgono funzioni di assistenza, orientamento e risoluzione delle problematiche degli utenti, rilevanti per i residenti, le persone anziane, le persone con disabilità e coloro che incontrano difficoltà nell'utilizzo degli strumenti digitali e per tutte i visitatori;
- La presenza di personale qualificato assume inoltre particolare importanza nei principali punti di accesso alla città, dove la bigliettazione si accompagna a una più generale funzione di informazione sui collegamenti, sugli orari e sull'organizzazione della mobilità urbana;
- Particolare attenzione merita il servizio delle navi traghetto, con riferimento alle linee 11 e 17 e, in particolare, ai terminal di Tronchetto e San Nicolò, dove la presenza di personale costituisce un importante riferimento per

l'assistenza all'utenza, la gestione dei titoli di viaggio, degli abbonamenti e delle eventuali problematiche connesse alle prenotazioni;
- La sostituzione dei presidi fisici con sistemi automatizzati, in assenza di un'adeguata valutazione delle esigenze dell'utenza, rischia dunque di produrre un arretramento nella qualità del servizio pubblico, trasferendo sui cittadini e sui visitatori difficoltà operative che dovrebbero invece essere affrontate dall'organizzazione aziendale.

Rilevato inoltre che:

- Con la riorganizzazione regionale del sistema di informazione e accoglienza turistica, le funzioni precedentemente esercitate anche dalle Province sono state ridefinite, attribuendo ai Comuni e agli organismi di gestione della destinazione un ruolo centrale nell'organizzazione dei servizi;
- Il Comune di Venezia ha affidato a Vela la gestione degli uffici IAT a partire dal 2016, confermando tale scelta con deliberazione del Consiglio comunale n. 13 del 26 febbraio 2026 per il periodo 2026-2028;
- Il relativo contratto di servizio individua cinque uffici IAT nel territorio comunale e stabilisce precisi obblighi in materia di accoglienza, assistenza ai visitatori, informazione sui trasporti, qualità del servizio, presenza di personale qualificato, monitoraggio e rendicontazione dei risultati;
- Si tratta di funzioni che dovrebbero assumere un'importanza strategica in una città caratterizzata da forti pressioni turistiche, da una significativa concentrazione dei visitatori in alcune aree e dalla necessità di migliorare l'orientamento e la distribuzione dei flussi, senza compromettere la qualità della vita dei residenti;
- Nel corso degli anni Vela ha progressivamente ampliato e diversificato il proprio ambito di intervento, assumendo funzioni che spaziano dalla commercializzazione dei titoli di viaggio alla gestione degli eventi, dalla promozione culturale alla vendita e riscossione del contributo di accesso, fino ai servizi di informazione e accoglienza turistica;
- Una pluralità di attività che pone una questione di fondo circa la missione della società, le priorità assegnatele dall'Amministrazione comunale e l'effettiva coerenza tra gli obiettivi dichiarati e le scelte organizzative adottate;
- La questione non riguarda una generica contrapposizione tra innovazione tecnologica e mantenimento delle biglietterie tradizionali, bensì la natura stessa e la funzione pubblica di Vela S.p.A.

Considerato infine che:

- Appare necessario chiarire se l'Amministrazione comunale intenda rafforzare il ruolo di Vela quale strumento pubblico al servizio della città oppure se la progressiva diversificazione delle attività aziendali, accompagnata dalla riduzione dei presidi territoriali, rischi di indebolirne proprio le funzioni di informazione, accoglienza e assistenza;
- Appare altresì necessario comprendere se la progressiva riduzione dei presidi fisici sia accompagnata da un effettivo potenziamento delle attività di informazione, accoglienza e orientamento oppure se prevalga una logica di contenimento dei costi, senza un corrispondente investimento nella qualità del servizio pubblico.

Tutto ciò premesso e considerato, si interrogano il Sindaco e la Giunta per sapere:

- i contenuti, le motivazioni e le conseguenze organizzative con relativo cronoprogramma dell’accordo aziendale recentemente sottoscritto in particolare quali punti vendita siano interessati da chiusure, riduzioni di orario o diminuzioni del personale e se l'Amministrazione comunale abbia preventivamente valutato l'impatto di tali modifiche sui servizi resi ai cittadini;
- Un quadro completo a partire dal 2019 e con dettaglio annuale fino al 2026, dell'evoluzione della rete di biglietterie Vela, specificando per ciascuna sede il numero degli sportelli presidiati, le ore settimanali di apertura al pubblico, il personale impiegato, le eventuali chiusure, gli accorpamenti e le trasformazioni in punti automatizzati, nonché le ulteriori modifiche programmate per il 2027;
- quali valutazioni siano state condotte sugli effetti della riorganizzazione per i servizi di nave traghetto delle linee 11 e 17, con particolare riferimento ai terminal di Tronchetto e San Nicolò, alle operazioni di acquisto e ricarica dei titoli, alla gestione degli abbonamenti e all'assistenza per le prenotazioni e quali misure siano previste per evitare che la diminuzione del presidio umano determini disagi per i residenti e per gli utenti abituali delle isole;
- Quali garanzie l'Amministrazione intenda assicurare affinché la digitalizzazione non produca una riduzione dell'accessibilità ai servizi, con particolare attenzione alle persone anziane, alle persone con disabilità, agli utenti privi di strumenti digitali;
- Quale sia, allo stato attuale, l'effettiva organizzazione del servizio IAT affidato a Vela e quanti operatori siano dedicati alle attività di informazione e accoglienza rispetto alle attività commerciali e di bigliettazione;
- Quali specifiche attività Vela svolga, oltre alla vendita di titoli e servizi, per contribuire all'orientamento dei visitatori, al miglioramento dell'accoglienza e alla gestione dei flussi turistici;
- Come l'Amministrazione intenda garantire che le risorse riconosciute a Vela per il servizio IAT si traducano in un effettivo miglioramento della qualità e dell'accessibilità dell'accoglienza e quali indicatori di risultato siano utilizzati

per valutare la qualità dei servizi svolti dalla società, oltre ai dati relativi ai ricavi e alla riduzione dei costi;

- Quale sia la visione strategica dell'Amministrazione comunale per il futuro di Vela e quale ruolo intenda attribuirle nei prossimi anni. In particolare, se la società debba essere considerata prevalentemente una struttura commerciale, di bigliettazione e di organizzazione degli eventi, oppure uno strumento pubblico centrale per la qualità dell'accoglienza, l'accessibilità dei servizi, l'orientamento dei flussi e il rapporto tra la città, i residenti e i visitatori.

Giuseppe Saccà

Giulia Albanese
Danny Carella
Alberto Fantuzzo
Andrea Martella
Nicola Pellicani
Emanuele Rosteghin
Camilla Seibezzi
Paolo Ticozzi
Gianluca Trabucco