



Ministro per lo Sport



FEDERAZIONE ITALIANA GIUOCO CALCIO  
Associazione Italiana Arbitri

## PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**Ministero dell'Interno, Presidenza del Consiglio - Ministro per lo Sport, Comitato Olimpico Nazionale Italiano, Federazione Italiana Giuoco Calcio, Lega Nazionale Professionisti Serie A, Lega Nazionale Professionisti Serie B, Lega Italiana Calcio Professionistico, Lega Nazionale Dilettanti, Associazione Italiana Calciatori, Associazione Italiana Allenatori Calcio, Associazione Italiana Arbitri**

PER

**IL RILANCIO DELLA GESTIONE TRA PARTECIPAZIONE E SEMPLIFICAZIONE**

Roma, 4 agosto 2017



## Protocollo d'intesa

tra

**Ministero dell'Interno, Presidenza del Consiglio - Ministro per lo Sport, Comitato Olimpico Nazionale Italiano, Federazione Italiana Giuoco Calcio, Lega Nazionale Professionisti Serie A, Lega Nazionale Professionisti Serie B, Lega Italiana Calcio Professionistico, Lega Nazionale Dilettanti, Associazione Italiana Calciatori, Associazione Italiana Allenatori Calcio, Associazione Italiana Arbitri.**

Il Ministro dell'Interno *Sen. Marco MINNITI*, il Ministro per lo Sport *On. Luca LOTTI*, il Presidente del Comitato Olimpico Nazionale Italiano *Giovanni MALAGO'*, il Presidente della Federazione Italiana Giuoco Calcio *Carlo TAVECCHIO*, la Lega Nazionale Professionisti di Serie A, la Lega Nazionale Professionisti di Serie B, il Presidente della Lega Pro *Gabriele GRAVINA*, il Presidente della Lega Nazionale Dilettanti *Cosimo SIBILIA*, il Presidente dell'Associazione Italiana Calciatori *Damiano TOMMASI*, il Presidente dell'Associazione Italiana Allenatori Calcio *Renzo ULIVIERI*, il Presidente dell'Associazione Italiana Arbitri *Marcello NICCHI*.

|                 |
|-----------------|
| <b>Premesso</b> |
|-----------------|

- che gli impegnativi e troppo spesso tragici fatti di cui si è reso protagonista il mondo del calcio hanno imposto, nel 2007, una rivisitazione dell'impianto normativo, incentrata su di un maggiore rigore, soprattutto, sotto il profilo dell'accessibilità e fruibilità degli stadi;
- che il sistema di *ticketing*, in particolare, ha subito le maggiori conseguenze di tali interventi, ritrovandosi gravato da una disciplina, anche pattizia di non sempre agevole interpretazione;
- che il protocollo d'intesa del 21 giugno 2011, con la regolamentazione della tessera del tifoso, costituisce l'intervento pattizio più rilevante;
- che, anche le risoluzioni sullo *stewarding* e sull'*impiantistica*, sulla scia del contesto ambientale di quel momento storico, hanno assunto una connotazione conseguenziale sbilanciata verso il “controllo” ed il “contenimento” delle condotte degli utenti;
- che, quindi, inevitabilmente, tale sistema ha comportato una serie di effetti collaterali quali un'oggettiva complessità della disciplina del *ticketing*, la difficoltà di accesso agli impianti, la suggestione dell'utente circa il reale pericolo di andare allo stadio, alcune situazioni di manifesta disparità di trattamento;

**visto**

- che il Ministro dell’Interno ha dato l’incarico al Presidente dell’Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive, di concerto con la Federazione Italiana Giuoco Calcio, con le Leghe e le Componenti calcistiche, di verificare se sussistano le condizioni per realizzare un **rinnovato modello di gestione** degli eventi calcistici, in grado di realizzare la finalità **Calcio = Passione, Divertimento, Partecipazione;**
- che lo stesso Ministro ha indicato nel perseguimento degli obiettivi intermedi, quali il **recupero della dimensione sociale del calcio, il ritorno delle famiglie allo stadio, il contenimento dei costi sociali, il conseguimento di una sostenibilità economica – gestionale del sistema,** la linea di sviluppo da percorrere;

**considerato**

- che dall’attività di monitoraggio svolta dai competenti Uffici del Dipartimento della P.S. è emerso che il totale delle partite professionistiche valutate “a rischio” dall’Osservatorio, nella **stagione 2016/2017,** è stato di **302** su **2044** disputate, ovvero il **14,7% del totale;**
- che tale dato può considerarsi consolidato in quanto in linea con il *trend* degli ultimi anni;

- che, pertanto, può essere presa in considerazione l’ipotesi di rivedere il sopra citato Protocollo d’intesa in un’ottica di rilancio del concetto di sicurezza partecipata;

**Tutto ciò premesso, visto e considerato, si conviene e si stipulano  
le seguenti intese**

Il presente rinnovato modello di gestione è articolato in iniziative coerenti fra loro, è incentrato sui profili strutturali ed organizzativi ed è scalabile in **tre anni**.

Il *driver* dei lavori è l’**inversione dei valori tonali** del settore: non più il “divieto con eccezioni”, bensì “l’ammissione con eccezioni”, non più “l’esclusione”, bensì “l’inclusione”.

In particolare:

- il **sistema di ticketing** viene semplificato mediante la revisione della disciplina sulla tessera del tifoso e la responsabilizzazione delle società sportive;
- l’**impiantistica**, sulla scia del percorso già intrapreso dalla Federazione Italiana Giuoco Calcio<sup>1</sup>, viene ridisegnata anche con la revisione dei regolamenti finalizzata alla riduzione delle barriere ed alla responsabilizzazione degli utenti;

---

<sup>1</sup> Che ha già previsto un “*time table*” che condurrà, nello spazio massimo di tre stagioni sportive, all’uniformazione degli stadi italiani dove si svolgono campionati professionistici agli *standard* di classificazione UEFA.

- **i servizi di accoglienza (*stewarding*)** vengono rivisti secondo logiche improntate ad una maggiore fruibilità degli stadi;

|   |
|---|
| <b>Stagione calcistica 2017/2018 – regole generali:</b> |
|---|

- 1 Essendo state già avviate le campagne di *ticketing* volte alla fidelizzazione del pubblico, le stesse dovranno progressivamente evolvere – in previsione dell’entrata a regime del sistema nella stagione 2018/2019– verso:
  - La **trasformazione della tessera del tifoso** con l’emissione di carte di fidelizzazione da parte delle società, con prerogative diverse;
  - l’**acquisto libero dell’abbonamento**, non più collegato al rilascio della carta di fidelizzazione;
  - la **cancellazione dei voucher**;
  - l’**abrogazione** dell’iniziativa di fidelizzazione “*invita un amico (ovvero due amici) allo stadio*”, prevista alla *Task 2* – T 1.2 del documento della *Task Force*.
- 2 Come già previsto dalle normative di riferimento, i biglietti per lo stadio, al di fuori che per il settore ospiti [e/o altre zone dello stadio individuate in sede di Gruppo Operativo Sicurezza (di seguito GOS), solo per le partite con profili di criticità] potranno essere acquistati anche il giorno della gara.

Nelle more dell'entrata a regime delle politiche di *ticketing* contenute nel presente protocollo, potrà essere autorizzato fin da subito quanto segue:

- l'utente **residente** nella regione di provenienza della squadra ospite non necessita di carta di fidelizzazione per l'acquisto del titolo di accesso in qualsiasi settore. Solo in caso di partite a rischio, l'Osservatorio potrà disporre la limitazione ai soli possessori di carte di fidelizzazione per l'acquisto del titolo.

- l'utente **residente in regioni diverse** da quella di provenienza della squadra ospite non necessita più della carta di fidelizzazione per accedere al settore ospiti, salvo specifiche limitazioni disposte dall'Osservatorio in caso di partite a rischio.

3 Per le partite a rischio, potranno essere valutate le ulteriori seguenti misure:

- l'incredibilità dei titoli;
- il collocamento dei tifosi ospiti esclusivamente all'interno del settore loro dedicato;
- l'adozione di restrizioni anche per i soli tifosi locali, necessari per graduare il rigore dei provvedimenti.

4 Le società sportive organizzeranno le proprie *Ticketing policies* riservandosi l'opzione di **condizionare** l'acquisto del titolo di ammissione alla competizione (biglietti, abbonamenti) e/o la sottoscrizione di carte di fidelizzazione da parte dell'utente ad un'accettazione tacita di “condizioni generali di contratto”, consistenti in un **codice etico** predeterminato. La violazione di

questo deve comportare, quale meccanismo di autotutela, **la sospensione o il ritiro del gradimento** della persona da parte della medesima società **per una o più partite** successive.

In tale contesto, le stesse società cureranno in modo particolare il rilancio del servizio del ***Supporter Liaison Officer*** (di seguito **SLO**), in quanto attività di mediazione strategica per l'applicazione della nuova disciplina privatistica.

5 Sono ammessi soltanto **tamburi e megafoni** quali strumenti sonori ed acustici. L'introduzione segue la medesima disciplina prevista per gli striscioni. Il **GOS**, valutato il contesto ambientale, rilascerà l'autorizzazione **a condizione che**:

- il numero sia proporzionato alla grandezza del rispettivo settore;
- i tamburi siano ad una sola battuta;
- sia in caso di introduzione di tamburi che di megafoni, il referente deve essere preventivamente identificato già in sede di GOS.

Conseguenzialmente, il GOS provvederà a far modificare i regolamenti d'uso degli stadi secondo tali indicazioni.

|   |
|---|
| <b>Stagione calcistica 2018/2019 – regole generali:</b> |
|---|

1 I **servizi di *stewarding*** verranno ridisciplinati in un'ottica riorganizzativa orientata ai profili dell'accoglienza, maggiormente



rispondente all'esigenza di contribuire ad una migliore fruibilità degli stadi.

- 2 In un così ridisegnato sistema, il servizio dello **SLO** dovrà assumerne la **centralità massima**, anche mediante la sua mutazione in **Dipartimento** o **Ufficio**, in quanto migliore conformazione per far fronte alle nuove, fondamentali, incombenze legate al *ticketing*.

|   |
|---|
| <b>Stagione calcistica 2019/2020 – regole generali:</b> |
|---|

- 1 La **disciplina sull'impiantistica calcistica** verrà reimpostata, in linea con il percorso già intrapreso dalla Federazione Italiana Giuoco Calcio, secondo logiche di inclusione (riduzione delle barriere), qualificazione delle aree e responsabilizzazione degli utenti.

Ai fini di una puntuale attuazione del Protocollo d'intesa:

|  |
|--|
| <b>Il Ministero dell'Interno si impegna a:</b> |
|--|

- 1 realizzare una normativa organica in materia di sicurezza delle manifestazioni calcistiche, utile a favorire la migliore applicazione delle regole;
- 2 assicurare la realizzazione in sede locale dei cc.dd. “*Kick off*”, dando mandato alle Autorità Provinciali di P.S. - all'inizio di ogni

campionato - di incontrare tutti i *partners* e gli *stakeholders* coinvolti, per una migliore gestione della stagione calcistica;

- 3 favorire, attraverso un’adeguata opera di sensibilizzazione dei **sindaci**, la riqualificazione degli impianti.

|   |
|---|
| <b>Il Ministro per lo Sport si impegna a:</b> |
|---|

- 1 stimolare, attraverso un’adeguata opera di sensibilizzazione di tutti gli attori coinvolti, la realizzazione di interventi di ristrutturazione e nuova costruzione degli impianti sportivi, anche attraverso il ricorso al procedimento di cui all’articolo 62 del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, come modificato dalla legge di conversione 21 giugno 2017, n. 96, in modo che siano garantiti i più elevati standard di sicurezza e confort degli spettatori;
- 2 monitorare, anche attraverso una costante interlocuzione con il CONI e la Federazione Italiana Giuoco Calcio, lo stato d’attuazione del presente protocollo, facendosi promotore degli eventuali interventi correttivi che si dovessero rendere in futuro necessari.

|                              |
|------------------------------|
| <b>Il CONI si impegna a:</b> |
|------------------------------|

- 1 stimolare la promozione, all’interno del mondo sportivo, delle *best practices* riscontrate nell’applicazione del nuovo modello di

gestione e del passaggio culturale connesso alla nuova modalità di fruizione degli stadi.

**La FIGC si impegna a:**

- 1 sensibilizzare le Leghe professionistiche affinché le Società attuino un percorso di **autoregolamentazione endogena** che le conduca alla strutturazione del meccanismo del “**gradimento**”;
- 2 favorire il processo di ridefinizione e crescita del servizio dello SLO;
- 3 emanare le necessarie indicazioni affinché le società allineino le rispettive *ticketing policies* alle nuove regole;
- 4 stimolare campagne di formazione e comunicazione che valorizzino il processo di evoluzione del nuovo modello di gestione ed esaltino il passaggio culturale connesso alla nuova modalità di fruizione degli stadi.

**L'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive si impegna a:**

- 1 monitorare costantemente l'attuazione dei contenuti del presente protocollo, evidenziando situazioni di criticità;
- 2 favorire le attività dei soggetti coinvolti nel nuovo modello di gestione, anche mediante Determinazioni che dovessero rendersi

necessarie per l’interpretazione di argomenti trattati nel presente Protocollo d’intesa.

- 3 organizzare, **d’intesa con gli Organismi sportivi**, percorsi formativi e incontri di studio per favorire lo sviluppo e la comprensione del nuovo modello di gestione, con particolare riferimento al servizio di *stewarding* ed allo SLO.

Per gli adempimenti previsti dal presente protocollo d’intesa si provvede con le risorse disponibili a legislazione vigente, senza ulteriori oneri a carico del bilancio dello Stato.

Il presente protocollo d’intesa consta di n. – pagine, è redatto in n. – originali e vergato di pugno dai firmatari cui seguirà la digitalizzazione delle firme ai sensi dell’art. 15 L.241/90.

In Roma, presso la sede del ----, il giorno -- del mese di --- duemiladiciassette.

Il Ministro dell’Interno  
*Marco MINNITI*

Il Ministro per lo Sport  
*Luca LOTTI*

Il Presidente del  
Comitato Olimpico Nazionale Italiano  
*Giovanni MALAGO’*

Il Presidente della  
Federazione Italiana Giuoco Calcio  
*Carlo TAVECCHIO*

Per la Lega Nazionale Professionisti Serie A

Per la Lega Nazionale Professionisti Serie B

Il Presidente della  
Lega Italiana Calcio Professionistico  
*Gabriele GRAVINA*

Il Presidente della  
Lega Nazionale Dilettanti  
*Cosimo SIBILIA*

Il Presidente  
dell'Associazione Italiana Calciatori  
*Damiano TOMMASI*

Il Presidente  
dell'Associazione Italiana Allenatori Calcio  
*Renzo ULIVIERI*

Il Presidente  
dell'Associazione Italiana Arbitri  
*Marcello NICCHI*