



## CIRCOLARE N. 18

Spett.li  
Società LNPB  
Loro Sedi

Milano, 25 agosto 2017

### **MISURE PER LA TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO IN OCCASIONE DELLE GARE**

Si ricorda che, in considerazione dell'indubbia rilevanza che riveste la materia in oggetto, non solo ai fini dell'indispensabile opera di prevenzione e contrasto dei fenomeni di violenza, malcostume, volgarità e discriminazione razziale e/o territoriale all'interno degli stadi, ma anche per la prevenzione di possibili sanzioni disciplinari in capo ai Club, invitiamo questi ultimi a moltiplicare gli sforzi nelle **attività di prevenzione, vigilanza, educazione ed informazione rivolte ai tifosi.**

In particolare:

#### **1) MISURE PREVENTIVE CONTRO L'ESPOSIZIONE NEGLI STADI DI STRISCIONI INNEGGIANTI A FORME DI VIOLENZA**

(Determinazione dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive n. 14 dell'8 marzo 2007 e n. 26 del 30 maggio 2012)

**E' vietato introdurre negli stadi striscioni, bandiere o qualsiasi altro materiale ad essi assimilabile, compreso quello per le coreografie, se non espressamente autorizzato.**

#### Richiesta autorizzazione

Gli striscioni e/o le bandiere contenenti scritte a sostegno della propria squadra potranno essere esposti negli stadi previa richiesta di autorizzazione da inoltrarsi alla Società organizzatrice almeno 7 giorni prima della gara.

La domanda di autorizzazione potrà essere inoltrata con le medesime modalità anche per l'intera stagione sportiva.

Tale richiesta dovrà specificare:

- le generalità complete del richiedente;
- le dimensioni e il materiale degli striscioni/bandiere;
- il contenuto e la grafica (con relativa documentazione fotografica);
- il settore dello stadio in cui è prevista l'esposizione;
- le modalità e i tempi di attuazione delle eventuali coreografie.



Per le bandiere con i soli colori sociali della propria squadra non è necessaria l'autorizzazione.

#### Nullaosta per singola gara

Il nullaosta all'esposizione dello striscione/bandiera potrà essere concesso, almeno 5 giorni prima della gara, dal Dirigente del GOS o dall'Ufficio di Gabinetto del Questore, informati della richiesta dalla Società organizzatrice, a condizione che:

1. l'autore della richiesta sia identificato;
2. all'interno del gruppo identificato dal materiale esposto non siano presenti persone soggette a divieto di accesso agli impianti sportivi (Daspo);
3. non sussistano motivi ostativi né per l'ordine e la sicurezza pubblica, né per la salvaguardia della pubblica incolumità e della sicurezza antincendio;
4. le dimensioni del materiale non siano tali da ostacolare la visuale agli altri tifosi.

#### Nullaosta per intera stagione sportiva

Il nulla osta potrà essere concesso anche per l'intera stagione e revocato nel caso in cui esponenti del gruppo identificato dal materiale esposto ricevano un Daspo, commettano episodi di intemperanza o violino il Regolamento d'uso dell'impianto.

L'elenco degli striscioni autorizzati in via definitiva per tutta la stagione negli impianti sportivi di competenza sarà reso disponibile nell'apposita area del sito dell'Osservatorio ([www.osservatoriosport.interno.it](http://www.osservatoriosport.interno.it)). La consultazione di tale elenco consentirà di evitare che, in occasione delle trasferte, debba essere attivata, ogni volta, la procedura autorizzatoria, trattandosi di striscioni già valutati ed approvati sia nei contenuti sia nel materiale di costruzione sia nelle dimensioni. In particolare:

1. il tifoso che intende portare in trasferta uno striscione già regolarmente autorizzato per tutta la stagione sportiva nel proprio impianto, dovrà darne comunicazione alla Società sportiva che organizza l'evento in tempo utile per la valutazione in sede di GOS, tramite lo SLO del proprio Club;
2. la Società sportiva trasmetterà senza ritardo la comunicazione al responsabile del GOS per il prescritto parere, che deve intendersi acquisito qualora lo striscione sia presente effettivamente nell'albo degli striscioni e non vi siano motivi ostativi connessi alla conformazione dell'impianto;
3. ciascuna Società sportiva avrà cura di informare la tifoseria ospite circa le modalità (tempi e spazi riservati) per l'apposizione degli striscioni.

#### Controllo ed ingresso del materiale

L'esito della richiesta di autorizzazione dovrà essere comunicato per iscritto dalla Società organizzatrice all'interessato, corredato dalle seguenti istruzioni:

- il materiale autorizzato dovrà essere introdotto, dal varco indicato dalla Società, almeno 1 ora prima dell'apertura al pubblico dei cancelli dell'impianto;
- dopo tale apertura, non sarà più consentita l'introduzione di alcun materiale (autorizzato o meno) salvo diverse indicazioni del GOS;
- gli striscioni dovranno essere affissi nello spazio indicato dalla Società;



- l'esposizione di materiale non autorizzato comporterà l'immediata rimozione dello stesso e l'allontanamento dei trasgressori, con possibile applicazione del Daspo e/o revoca dell'autorizzazione all'esposizione dello striscione identificativo del gruppo di appartenenza;
- dopo il deflusso, il materiale autorizzato dovrà essere rimosso e, ove richiesto, ripresentato integralmente presso il varco indicato.

#### Altro materiale

All'interno dello stadio sono ammessi soltanto **tamburi** e **megafoni** quali strumenti sonori ed acustici (come previsto dal Protocollo d'intesa "Il rilancio della gestione, tra partecipazione e semplificazione" del 4 agosto u.s.). 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.

1. E' vietato introdurre sistemi per l'emissione di raggi luminosi (puntatori laser) ed altri oggetti che possano arrecare disturbo ovvero pericolo all'incolumità di tutti i soggetti presenti nell'impianto (Determinazione ONMS n. 14 del 17 marzo 2010, ad eccezione di quanto sopra);
2. Tutto il materiale introdotto dovrà essere sottoposto ad accurato esame selettivo, sia da parte delle Forze dell'Ordine, sia degli addetti della Società ospitante;
3. I rappresentanti della Società ospitante, assistiti da appartenenti alle Forze dell'Ordine, dovranno effettuare le seguenti accurate verifiche all'interno stadio;
  - a) prima dell'ora fissata per l'ingresso del materiale delle tifoserie, per accertare che non vi sia già materiale introdotto clandestinamente in precedenza;
  - b) mezz'ora prima dell'inizio della gara, per far rimuovere eventuale materiale non regolamentare introdotto ed esposto con manovre elusive dei controlli e della sorveglianza.

In particolare, si dovrà impedire l'ingresso negli stadi di:

- striscioni con parole, frasi, simboli, disegni o altro non volti ad incitare direttamente la propria squadra, ma ad offendere qualunque soggetto (Società, calciatori, dirigenti, arbitri, sostenitori, ecc.) o comunque violenti, volgari o discriminatori;
- striscioni con parole o frasi di contenuto equivoco, non immediatamente comprensibile, che potrebbero essere modificate all'interno dello stadio in messaggi di tono offensivo mediante tagli, anagrammi o trasposizioni di parole;
- striscioni, lenzuola, panni, cartoni o pannelli in bianco che potrebbero essere successivamente scritti;
- bandiere o striscioni con simboli politici, particolarmente nei casi in cui si intuisca che verrebbero usati a scopo provocatorio nei confronti di calciatori o sostenitori avversari;
- bombolette o barattoli di vernice o altro materiale atto a scrivere su carta e stoffa.



## 2) ALTRE MISURE A TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E/O DEL REGOLARE SVOLGIMENTO DELLE GARE

- Alle società è fatto **divieto di contribuire**, con interventi finanziari o con altre utilità, **alla costituzione e al mantenimento di gruppi, organizzati e non, di propri sostenitori**, salvo quanto previsto dalla legislazione statale vigente (art. 12, comma 1, Codice di Giustizia Sportiva).
- Le Società sono tenute all'osservanza delle norme e delle disposizioni emanate dalle pubbliche autorità in materia di **distribuzione al pubblico di biglietti di ingresso**, nonché di ogni altra **disposizione di pubblica sicurezza** relativa alle gare da esse organizzate (art. 12, comma 2, Codice di Giustizia Sportiva).
- Le Società sono **responsabili del mantenimento dell'ordine pubblico** sui propri campi di giuoco e del comportamento dei loro sostenitori anche su campi diversi dal proprio (art. 62, comma 2, NOIF).
- È vietato introdurre e/o utilizzare negli stadi e negli impianti sportivi materiale pirotecnico di qualsiasi genere, strumenti ed oggetti comunque idonei ad offendere, disegni, scritte, simboli, emblemi o simili, recanti espressioni oscene, oltraggiose, minacciose, incitanti alla violenza o discriminatorie per motivi di razza, di colore, di religione, di lingua, di sesso, di nazionalità, di origine territoriale o etnica, ovvero configuranti propaganda ideologica vietata dalla legge o comunque inneggiante a comportamenti discriminatori (art 62, comma 2 bis, NOIF).
- Le Società hanno l'obbligo di adottare tutti i provvedimenti idonei ad impedire che lo svolgimento della gara sia disturbato dal suono di strumenti che comunque rechino molestia, dal lancio e dallo sparo di materiale pirotecnico di qualsiasi genere e che durante la gara si verifichino cori, grida e ogni altra manifestazione espressiva di discriminazione per motivi di razza, di colore, di religione, di lingua, di sesso, di nazionalità, di origine territoriale o etnica, ovvero configuranti propaganda ideologica vietata dalla legge o comunque inneggiante a comportamenti discriminatori (art. 62, comma 3, NOIF).
- Le Società hanno l'obbligo di far rimuovere, prima che la gara abbia inizio, qualsiasi disegno o dicitura in qualunque modo esposti, recanti espressioni oscene, oltraggiose, minacciose, incitanti alla violenza o discriminatorie per motivi di razza, di colore, di religione, di lingua, di sesso, di nazionalità, di origine territoriale o etnica, ovvero configuranti propaganda ideologica vietata dalla legge o comunque inneggiante a comportamenti discriminatori (art 62, comma 3, NOIF).
- Il responsabile dell'ordine pubblico dello stadio, designato dal Ministero dell'Interno, il quale rileva uno o più **striscioni** esposti dai tifosi, **cori, grida** ed ogni altra **manifestazione discriminatoria** costituenti fatto grave, ordina all'arbitro, anche per il tramite del quarto ufficiale di gara o dell'assistente dell'arbitro, di **non iniziare o sospendere la gara** (art 62, comma 6, NOIF).
- **L'arbitro deve astenersi dal far iniziare o dal far proseguire la gara**, quando si verifichino fatti o situazioni che, a suo giudizio, appaiono pregiudizievoli dell'incolumità propria, dei propri assistenti o dei calciatori, oppure tali da non consentirgli di dirigere la gara stessa in piena indipendenza di giudizio, **anche a seguito del lancio di oggetti, dell'uso di materiale pirotecnico** di qualsiasi genere **o di strumenti ed oggetti comunque idonei ad offendere** (art. 64, comma 2, NOIF).



- È fatto obbligo all'arbitro di astenersi dal dare inizio o dal far proseguire la gara, qualora, anche al di fuori del verificarsi dei fatti o delle situazioni previste al precedente comma, si siano introdotte nel recinto di gioco persone la cui presenza non sia consentita dalle disposizioni federali (art. 64, comma 3, NOIF).
- Sono tuttora in vigore le disposizioni del Ministero dell'Interno per cui "i signori Questori dovranno impartire direttive al dirigente preposto al servizio di ordine pubblico di assumere ogni consentita iniziativa, non escluso l'ordine di **sospensione ovvero di non avvio della partita**, laddove il verificarsi di **incidenti gravi** prima del suo inizio, sia pure all'esterno o lontano dall'impianto sportivo, possa far ritenere verosimile il **reiterarsi degli stessi** all'interno dello stadio con conseguente esposizione a rischio degli altri spettatori, degli atleti, degli addetti allo svolgimento della gara e degli appartenenti alle forze di polizia" (CU FIGC n. 206/A del 19 aprile 2005).
- Le Società rispondono per i **fatti violenti commessi in occasione della gara, sia all'interno del proprio impianto sportivo, sia nelle aree esterne immediatamente adiacenti**, quando siano direttamente collegati ad altri comportamenti posti in essere all'interno dell'impianto sportivo, da uno o più dei propri sostenitori, se dal fatto derivi un pericolo per l'incolumità pubblica o un danno grave all'incolumità fisica di una o più persone (art. 14, comma 1, Codice di Giustizia Sportiva).
- Le Società sono **responsabili per l'introduzione o l'esibizione** negli impianti sportivi da parte dei propri sostenitori di **disegni, scritte, simboli, emblemi o simili**, recanti espressioni di **discriminazione** (art. 11, comma 3, Codice di Giustizia Sportiva), nonché per **l'introduzione o utilizzazione di materiale pirotecnico di qualsiasi genere, di strumenti ed oggetti comunque idonei a offendere**, di disegni, scritte, simboli, emblemi o simili, recanti espressioni oscene, oltraggiose, minacciose o incitanti alla violenza (art. 12, comma 3, Codice di Giustizia Sportiva).
- Le Società sono altresì **responsabili per cori, grida e ogni altra manifestazione espressiva di discriminazione** (art. 11, comma 3, Codice di Giustizia Sportiva) o comunque **oscena, oltraggiosa, minacciosa o incitante alla violenza o che, direttamente o indirettamente, comporti offesa, denigrazione o insulto per motivi di origine territoriale** (art. 12, comma 3, Codice di Giustizia Sportiva).
- La Società ritenuta responsabile dei **comportamenti discriminatori** di cui all'art. 11, comma 3, del Codice di Giustizia Sportiva, è punibile con la **sanzione** dell'obbligo di disputare **una o più gare con uno o più settori privi di spettatori** (art. 18, comma 1, lettera e, Codice di Giustizia Sportiva).

Qualora anche alla prima violazione si verificassero fatti particolarmente gravi e rilevanti, possono essere inflitte anche congiuntamente e disgiuntamente tra loro la sanzione della **perdita della gara** e quelle di cui all'art. 18, comma 1, lettere d), f) g), i), m) del Codice di Giustizia Sportiva.

- In caso violazione successiva alla prima, oltre all'ammenda di almeno euro 50.000, si applicano, congiuntamente o disgiuntamente tra loro e tenuto conto delle concrete circostanze dei fatti e della gravità e rilevanza degli stessi, le sanzioni di cui all'art. 18, comma 1, lettere d), e), f) g), i), m) del Codice di Giustizia Sportiva (es. **una o più gare a porte chiuse**) e della **perdita della gara**.



- Nei casi di particolare gravità e di pluralità di violazioni, nella medesima gara, possono essere inflitte anche la sanzione della **perdita della gara** e le sanzioni di cui all'art. 18, comma 1, lettere f), g), i), m) del Codice di Giustizia Sportiva (squalifica del campo, penalizzazione di uno o più punti in classifica, esclusione dal campionato di competenza, non ammissione o esclusione dalla partecipazione a determinate manifestazioni).
- La Società ritenuta responsabile, anche oggettivamente, di fatti o situazioni che abbiano influito sul regolare svolgimento di una gara o che ne abbiano impedito la regolare effettuazione (ad eccezione di fatti o situazioni, imputabili ad accompagnatori ammessi nel recinto di gioco o sostenitori della società, che abbiano comportato unicamente alterazioni al potenziale atletico di una o entrambe le Società), è punita con la **perdita della gara stessa con il punteggio di 0-3** o con il punteggio eventualmente conseguito sul campo dalla squadra avversaria, se a questa più favorevole, fatta salva l'applicazione di ulteriori e diverse sanzioni per la violazione dell'art.1 bis, comma 1, del CGS (art. 17, comma 1, Codice di Giustizia Sportiva).
- Prima dell'inizio della gara, le Società sono tenute ad **avvertire il pubblico** delle sanzioni previste a carico della società in conseguenza del compimento da parte dei sostenitori di comportamenti discriminatori (art. 11, comma 5, Codice di Giustizia Sportiva) o di fatti violenti, anche se commessi fuori dello stadio (art. 12, comma 4, Codice di Giustizia Sportiva).

### 3) CIRCOSTANZE ESIMENTI O ATTENUANTI

La Società **non** risponde per i comportamenti tenuti dai propri sostenitori in violazione dell'articolo 12 del Codice di Giustizia Sportiva se ricorrono congiuntamente tre delle seguenti circostanze (art. 13, comma 1, Codice di Giustizia Sportiva):

- a) la Società ha adottato ed efficacemente attuato, prima del fatto, **modelli di organizzazione e di gestione** della società idonei a prevenire comportamenti della specie di quelli verificatisi, avendo impiegato risorse finanziarie ed umane adeguate allo scopo;
- b) la Società ha **concretamente cooperato con le forze dell'ordine** e le altre autorità competenti per l'adozione di misure atte a prevenire i fatti violenti o discriminatori e per identificare i propri sostenitori responsabili delle violazioni;
- c) al momento del fatto, la Società ha **immediatamente agito** per rimuovere disegni, scritte, simboli, emblemi o simili, o per far cessare i cori e le altre manifestazioni di violenza o di discriminazione;
- d) altri sostenitori hanno chiaramente manifestato nel corso della gara stessa, con condotte espressive di correttezza sportiva, la propria **dissociazione** da tali comportamenti;
- e) non vi è stata omessa o insufficiente **prevenzione e vigilanza** da parte della società.

La verificata sussistenza di una delle circostanze di cui alle lettere a) e b) del punto precedente può costituire elemento valutativo per l'Organo di giustizia sportiva al fine della non applicazione o attenuazione delle sanzioni (art. 14, comma 5, Codice di Giustizia Sportiva).

La responsabilità della Società per i comportamenti tenuti dai propri sostenitori in violazione dell'articolo 12 del Codice di Giustizia Sportiva è attenuata se la Società prova la sussistenza di alcune delle circostanze elencate al comma 1 dell'articolo 13 (art. 13, comma 2, Codice di Giustizia Sportiva).



#### 4) STEWARDING

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.

In base al Decreto del Ministero dell'Interno 8/8/2007 in materia di "Stewarding", le Società organizzatrici delle competizioni sportive sono responsabili dei **servizi finalizzati al controllo dei titoli di accesso, all'instradamento degli spettatori e alla verifica del rispetto del regolamento d'uso dell'impianto**, attraverso propri addetti (gli "steward"). Tali servizi sono svolti sotto la vigilanza del Gruppo Operativo Sicurezza, nonché degli ufficiali di pubblica sicurezza designati, i quali assicurano gli interventi che richiedono l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego delle Forze di Polizia. Per un servizio di *stewarding* omogeneo su tutto il territorio nazionale si rinvia alle apposite "Linee Guida per il servizio di stewarding", implementate ed aggiornate con la normativa di settore primaria pubblicata dall'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive e presenti sul sito ufficiale dello stesso ([www.osservatoriosport.interno.it](http://www.osservatoriosport.interno.it)).

Nel medesimo sito sono presenti anche tutte le normative e le determinazioni riguardanti il tema dell'accoglienza, della sicurezza, dello stewarding e del ticketing, unitamente alle "Nuove misure per la sicurezza e la partecipazione alle manifestazioni sportive" (cd. Task Force), pubblicate nel mese di aprile 2014.

Le Società sono, pertanto, invitate ad improntare tali attività alla massima cooperazione con le Forze dell'Ordine e al massimo impegno nelle attività di prevenzione dei comportamenti violenti, offensivi, discriminatori o comunque potenzialmente pericolosi, anche attraverso la diffusione all'interno dello stadio, prima dell'inizio delle gare e durante l'intervallo delle stesse, di un idoneo messaggio visivo (laddove possibile) e/o sonoro, che richiami le presenti norme e avverta il pubblico delle sanzioni previste a carico delle società in conseguenza di fatti violenti commessi dai propri sostenitori, anche fuori dallo stadio.

#### 5) VENDITA BIGLIETTI

Ricordiamo che, in data 4 agosto u.s., è stato firmato il nuovo **Protocollo d'intesa** ("Il rilancio della gestione, tra partecipazione e semplificazione") da FIGC, CONI, Ministro dell'Interno e dello Sport, LNPA, LNPB, Lega Pro, LND, AIC, AIAC e AIA avente l'obiettivo di conseguire un **rinnovato modello di gestione** degli eventi calcistici, in grado di realizzare la finalità Calcio = Passione, Divertimento, Partecipazione, aggiornando in maniera sensibile l'attuale disciplina: il Protocollo rafforza la cornice di legalità e gli strumenti che consentono l'implementazione di un nuovo modello di gestione organizzativa.

Il precedente **sistema di ticketing** viene semplificato mediante la revisione della disciplina sulla tessera del tifoso, trasformando la (vecchia) **tessera del tifoso** con l'emissione di carte di fidelizzazione da parte delle società, con prerogative diverse:

- **acquisto libero dell'abbonamento**, non più collegato al rilascio della carta di fidelizzazione;
- **cancellazione dei voucher**;



- **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.

Come già previsto dalle normative di riferimento, i biglietti per lo stadio, al di fuori del 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. Solo in caso di partite a rischio l'Osservatorio potrà disporre la limitazione ai soli possessori di carte di fidelizzazione per l'acquisto dei titoli.

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

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

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 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 **Supporter Liaison Officer** (SLO) in quanto attività di mediazione strategica per l'applicazione della nuova disciplina privatistica.

#### Modalità di vendita

- per tutti i settori dello stadio deve essere promossa, a cura di ciascuna società sportiva, la vendita *on line*, anche con il sistema dell'*home ticketing*;
- tutte le operazioni *on line* possono prevedere la possibilità di caricare il titolo sui supporti elettronici rilasciati dalle società sportive o Leghe ai propri tifosi, comprese applicazioni su *smartphone*, *fidelity card*, *fidelity app* o altri supporti elettronici che rispettino, sempre e comunque, le misure di sicurezza previste e la normativa in materia;
- l'accesso dei tifosi in possesso dei titoli di cui alle precedenti previsioni sopra indicate deve avvenire da varchi dedicati;
- i biglietti per le gare casalinghe possono essere posti in vendita, *on line*, per l'intera stagione. E in ogni caso minimo 5 giorni prima dell'evento.





#### Rete vendita e cambio utilizzatore via web

Il ticketing partner deve avere una rete di punti vendita che **garantisca la presenza degli stessi nelle città di appartenenza di ogni Società partecipante al Campionato Serie B**: tali punti vendita dovranno essere attivi per tutta la stagione sportiva e assicurare un'adeguata assistenza agli acquirenti dei titoli di accesso. Non dovranno essere considerati, a tal fine, i cd. "punti vendita temporanei" attivati solo per un periodo di tempo limitato e/o per una singola partita.

La mancata predisposizione di misure finalizzate a dare attuazione a quanto precede sarà considerata dall'Osservatorio alla stregua di una "**carezza organizzativa**" della società, ai fini dell'attribuzione di un livello di rischio all'incontro.

Il ticketing partner, mediante link specifico nel proprio sito web ufficiale, deve poter permettere la procedura on-line di "cambio utilizzatore", in maniera continuativa, fruibile quindi in ogni momento, e *user-friendly*. Non sono ammessi cambi nominativi a mezzo spedizione fax.

#### Assistenza clienti

Il ticketing partner deve poter garantire, a chi acquista il biglietto, un'assistenza adeguata tanto nel processo di acquisto quanto nel post-vendita (per es. call center e/o mail), mettendo a disposizione del Club gli strumenti adeguati alla soluzione dei vari problemi che potrebbero generarsi per l'acquisto del titolo di accesso, la ricerca del punto vendita più vicino, le procedure per il cambio di utilizzatore, ecc.

#### Biglietti ai tifosi ospiti

Per non precludere il diritto dei singoli cittadini di assistere agli incontri di calcio ed evitare che tifosi sprovvisti di tagliando possano giungere nella città ospitante, con riflessi negativi sotto il profilo dell'ordine pubblico, la Società che organizza l'evento sportivo deve garantire la prevendita dei tagliandi di accesso per i tifosi ospiti **almeno 5 giorni prima** dello svolgimento della gara, avendo cura di adottare tutti gli accorgimenti volti a rendere agevole l'acquisto dei biglietti da parte dei supporter (es. vendita on line, ovvero punti vendita nella città da cui origina la trasferta).

Si raccomanda infine alle Società di:

- adottare specifiche **politiche di agevolazione per i possessori di fidelity card** o altre iniziative di fidelizzazione;
- **promuovere ogni iniziativa di fidelizzazione** tra i propri sostenitori, soprattutto attraverso l'attività dello **SLO** (*Supporter Liaison Officer*) e la realizzazione di Servizi Clienti e pagine web dedicate che forniscano informazioni sull'iniziativa e i relativi vantaggi; **diffondere adeguato materiale informativo** con tutte le notizie utili sulle gare casalinghe ed in trasferta, le modalità di acquisto e di viaggio;
- assicurare il puntuale e necessario **collegamento al Centro di Elaborazione dati della Polizia di Stato** (CEN di Napoli) con le modalità previste dal Decreto Ministro dell'Interno del 15 agosto 2009 e successivi aggiornamenti;



- garantire ai tifosi il **rilascio in tempi rapidi** delle fidelity card, attraverso ogni accorgimento tecnologico utile allo scopo;
- prevedere al proprio interno la **creazione di una specifica unità organizzativa** (ufficio, dipartimento, area funzionale) dedicata ai rapporti con i tifosi, gestita dallo SLO, per favorire un effettivo coinvolgimento dei sostenitori maggiormente fidelizzati nella vita della Società stessa;
- promuovere la **riqualificazione degli impianti sportivi** ed in particolare del/i settore/i ospiti dei propri stadi, in termini di comfort, eliminazione di strutture potenzialmente pericolose o limitanti la corretta visione della gara e, più in generale, l'abbattimento delle barriere divisorie.

#### Comunicazioni ai tifosi

Le Società sono altresì invitate a **comunicare ai propri tifosi**, utilizzando la struttura organizzativa dello SLO ed ogni altro possibile canale di diffusione, i **punti vendita e/o le modalità per l'acquisto dei biglietti per le trasferte**, invitando costantemente durante la stagione gli stessi a non recarsi in trasferta senza avere preventivamente acquistato il biglietto per lo stadio.

In particolare, si richiede che, in occasione di ogni partita, venga diffuso attraverso gli altoparlanti e, ove possibile, anche i display dello stadio l'annuncio destinato ai sostenitori di casa.

#### Prezzo settore ospiti

Si ricorda, infine, la delibera dell'Assemblea della LNPB del 27 luglio 2016 che proibisce di vendere ai tifosi ospiti **biglietti a prezzo maggiorato** rispetto a quello applicato all'analogo settore destinato ai tifosi locali, oltre che quanto contenuto nelle norme UEFA (Safety and Security Regulations, art. 19).

Cordiali saluti.

Il Direttore Generale  
Paolo Bedin