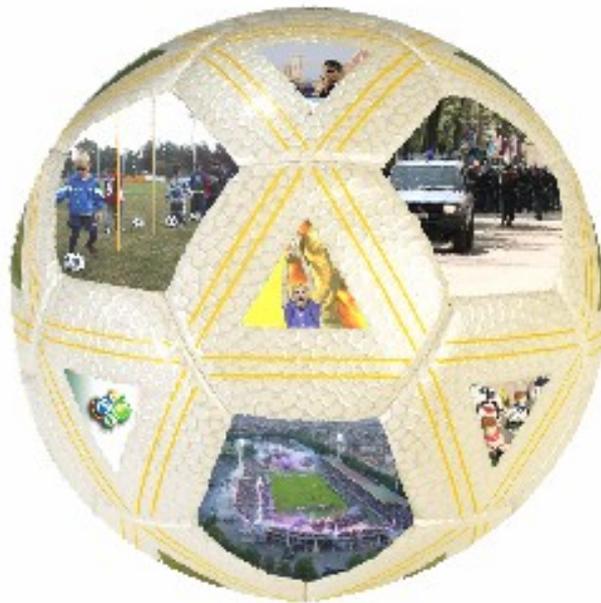




Questura di Firenze

# LA PREVENZIONE DELLA VIOLENZA NEGLI STADI: la "Tesserina del tifoso"



## Relazione introduttiva

27 giugno 2007

Salone dei Cinquecento — Palazzo Vecchio  
Piazza della Signoria — Firenze

CONVEGNO INTERNAZIONALE





Firenze, 27 giugno 2007

*Convegno internazionale*  
***“La prevenzione della violenza negli stadi:  
La Tessera del Tifoso”***

**Relazione introduttiva di  
Francesco Tagliente  
Questore di Firenze**



Desidero ringraziare anzitutto il Sindaco di Firenze, Leonardo Domenici, per averci consentito di svolgere questa giornata di studio nella meravigliosa cornice del Salone dei Cinquecento.

Ringrazio inoltre le Autorità, i relatori e tutti gli ospiti presenti per essere intervenuti a questo Convegno.

L'idea di allargare al più ampio contesto possibile uno dei punti chiave del progetto pluriennale portato avanti dal

Ministero dell'Interno per creare un modello italiano di prevenzione e contrasto del fenomeno di violenza negli stadi, coinvolgendo in questa città i massimi vertici e gli esperti di Aziende, Amministrazioni ed Enti, è nata al termine di una lunga riunione del Tavolo Tecnico negli Uffici del G.O.S. fiorentino.



Una proposta condivisa nell'ultimo *de-briefing* del campionato fiorentino della massima serie, con l'obiettivo di dare un contributo al superamento delle criticità emerse nel corso delle analisi delle misure organizzative attuate e delle attività svolte durante l'anno calcistico.

Firenze ed Empoli hanno una propria radicata cultura di giustizia sociale, in un tessuto sociale consapevole delle proprie potenzialità e tradizioni culturali, popolari e sportive. Esiste inoltre un forte legame ed un costruttivo rapporto di collaborazione tra le società sportive ed i tifosi.

Rappresentano quindi due realtà potenzialmente ideali dove sperimentare le successive fasi di quel percorso verso lo "stadio teatro del calcio" iniziato con i decreti del 6 giugno 2005.

Una di queste fasi era proprio il progetto della "Tessera del tifoso", che aveva già raccolto i consensi per uno studio di fattibilità da parte dei vertici e degli esperti di Aziende, Amministrazioni ed Enti presenti alla riunione straordinaria dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive del 17 novembre 2005 che ancora attende una sua concreta attuazione italiana.

Il campionato di calcio è un "grande evento" che si sviluppa nell'arco temporale di un anno e che coinvolge, nella sola Firenze, oltre 30.000 spettatori in ogni partita.

Una manifestazione che attiva una complessità di organizzazioni che devono armonizzare i propri interventi per garantire allo spettatore una partecipazione allo spettacolo del calcio godibile e in sicurezza.

L'analisi dei punti di forza delle misure organizzative attuate al termine del campionato, ha portato Firenze ed Empoli a riconoscere il successo delle attività svolte sotto il profilo strutturale e organizzativo, oltre che del coordinamento di tutti i soggetti che hanno concorso, dentro e fuori lo stadio, alla riuscita di ogni singola manifestazione della stagione.

I punti di forza si sono subito evidenziati nel girone di ritorno con gli effetti indotti dal completamento della realizzazione delle opere strutturali da parte delle Società e dei Comuni, dall'adozione del metodo edonistico nel rapporto con il tifoso e dal superamento delle criticità ambientali.

L'estremo rigore nei confronti dei soggetti responsabili di fatti di violenza, affiancato dalla massima attenzione alle problematiche delle "tifoserie", ha consentito l'avvio con queste ultime di un percorso di dialogo innovativo con le tifoserie.

Attraverso i loro rappresentanti, abbiamo organizzato una serie di incontri, finalizzati a fornire al tifoso informazioni sul regolamento d'uso e sulla interpretazione delle nuove disposizioni e misure organizzative antiviolenza degli stadi, cercando nel contempo di recepire le esigenze di una tifoseria che vuole sentirsi protagonista positiva dell'evento sportivo.

I risultati di questi impegni sono sotto gli occhi di tutti e consentono di interpretare questo Convegno anche come un omaggio alle tifoserie locali che, dall'inizio dell'anno



all'interno degli stadi di Firenze ed Empoli, hanno tenuto un comportamento all'insegna della correttezza sportiva.

Sono risultati positivi che ci consentono di affermare la necessità di proseguire con determinazione la strada intrapresa.

L'analisi delle criticità che non sono state superate con l'ultimazione delle opere strutturali ma solo con i risolutivi interventi disposti di volta in volta dal G.O.S., si è concentrata proprio sull'ultima giornata di campionato in Firenze, quando, a causa della pioggia, il meccanismo del controllo accessi è stato reso inattuabile dall'umidificazione del documento cartaceo e la criticità della situazione è stata risolta, ancora una volta, dall'iniziativa e dalla collaborazione tra Forze di Polizia e Organizzazione, che hanno evitato ulteriori tensioni consentendo al pubblico di partecipare comunque alla manifestazione in sicurezza.

Durante il *de-briefing*, è stato evidenziato come questa criticità possa essere superata sperimentando a Firenze il progetto della "Tessera del Tifoso", finalizzato alla realizzazione di una carta elettronica in grado di conciliare le esigenze del tifoso di acquistare in modo semplice, flessibile e veloce i titoli d'ingresso allo stadio per assistere agli incontri, con il rispetto delle regole introdotte dai decreti ministeriali in materia di vendita, cessione e distribuzione dei biglietti. Sarà infatti sufficiente mostrare il documento d'identità per soddisfare gli adempimenti imposti dalla legge che diversamente richiederebbero, oltre all'esibizione, anche la registrazione dei dati personali per ciascun biglietto emesso, dati che in questo modo potrebbero invece essere "trasferiti" direttamente dalla Tessera del Tifoso.

Si tratta di un importante passo avanti per l'elevazione degli *standard* di sicurezza durante le manifestazioni calcistiche e che, attraverso tecnologie già disponibili incoraggia i tifosi ad andare allo stadio in sicurezza e con minori difficoltà, esaltando nel contempo le funzioni di "organizzatore dell'evento" delle società sportive.

È un progetto ambizioso, che aprirà anche un panorama nuovo di servizi e agevolazioni per promuovere anche il ritorno delle famiglie allo stadio.

Salvaguardando le esigenze di sicurezza, la Tessera sarà un potente incentivo all'acquisto semplificato del titolo in prevendita, anche attraverso particolari modalità (internet) o discrezionali politiche di prezzo, e contribuirà ad incrementare la partecipazione diretta degli spettatori agli incontri allo stadio.

Potrà quindi diventare valido strumento per promuovere modalità di acquisto flessibile attraverso canali di vendita alternativi, sostenere il progetto di "educazione alla legalità" e di "stadio come teatro del calcio" che mirano a rendere protagonista positivo

**La Tessera del Tifoso: obiettivi**

- favorire l'incremento degli spettatori, incentivando l'acquisto del titolo in prevendita anche attraverso discrezionali politiche di prezzo;
- facilitare modalità di acquisto flessibile attraverso canali di vendita alternativi;
- sostenere il progetto di "educazione alla legalità" e di "stadio come teatro del calcio";
- rendere il tifoso protagonista positivo dell'evento e dell'impianto;
- promuovere il metodo edonistico per le iniziative dei tifosi, estraniando i gruppi violenti.



dell'evento il tifoso e l'impianto che lo ospita, estraniando gradualmente e in modo naturale e automatico i gruppi violenti.

Per condividere le valutazioni sulle criticità e sui punti di forza evidenziati nell'ultimo campionato e rendere operativo il progetto della "Tessera del tifoso", la Questura ha quindi organizzato il Convegno internazionale di studio che ci vede oggi riuniti.

Un Convegno nel quale si è voluto per la prima volta ufficializzare un rapporto di reciproca collaborazione tra mondo accademico e realtà operativa che da moltissimo tempo ci lega all'Università di Firenze, con il contributo di esperienze e approfondimenti oggetto di corsi di laurea e di specializzazione dell'Ateneo fiorentino.

La Tessera dovrà essere ideata per potere svolgere sostanzialmente due funzioni principali: garantire l'identità del suo titolare e abilitarlo alla fruizione dei servizi offerti dalla sua Società sportiva e da quelle convenzionate.

Perché la Tessera del tifoso possa raggiungere i propri obiettivi, occorre che risponda a tutta una serie di esigenze di sicurezza, perciò deve:

- riconoscere univocamente l'identità del tifoso
- velocizzare le procedure di emissione e acquisto del titolo di accesso all'impianto riducendo i tempi di acquisizione dei dati personali
- permettere l'acquisto di più biglietti sui quali, oltre al codice della carta che rappresenta l'acquirente, verranno chiaramente indicati i dati personali dei singoli utilizzatori
- ridurre le possibilità di falsificazione dei dati personali, soprattutto in considerazione della possibilità di acquisto per canali telematici
- costituire un concreto ostacolo all'attività di bagarinaggio
- facilitare la separazione delle opposte tifoserie e le attività degli Organi preposti al controllo ed ad indirizzare gli spettatori ai settori e posti assegnati;
- velocizzare l'accesso all'impianto attraverso il riconoscimento immediato del titolare della Tessera da parte dei sistemi elettronici ai tornelli abilitati e del regolare possesso del titolo fiscale, il biglietto, per quell'incontro.
- permettere la disabilitazione, in caso di inottemperanza alle norme ed ai regolamenti

La Tessera del tifoso così progettata e costruita, sarà quindi in grado di offrire vantaggi al suo titolare e alla Società di calcio che la promuove e sviluppa.

In particolare, i vantaggi immediatamente evidenti per il tifoso saranno:

- Fornire i propri dati anagrafici una sola volta;
- Ridurre i tempi per l'acquisto del titolo di accesso;
- Superare più rapidamente i controlli di ingresso allo stadio;



- Poter usufruire di particolari condizioni attraverso l'acquisto anticipato e/o via internet
- Acquistare con minor difficoltà titoli di accesso a più di una partita, miniabbonamenti, più biglietti, etc.
- Grazie alla possibile integrazione fra i gestori, acquistare titoli di accesso per accedere ad altri stadi con la stessa Tessera

La Società sportiva, come conseguenza immediata della semplificazione del processo di emissione del titolo di accesso, della riduzione delle contraffazioni nei titoli e nei nominativi e del fenomeno del bagarinaggio e dell'incremento del livello di sicurezza dell'evento, potrà invece attendersi:

- Un incremento degli incassi;
- Un rafforzamento delle possibilità di fidelizzazione del proprio tifoso;
- ritorni economici e di immagine da attività di co-marketing .

Questore di Firenze

### La Tessera del tifoso: sperimentazione

**Raccomandazioni:**

- In accordo con i vertici sportivi, avviare o implementare l'attività di sperimentazione della Tessera del tifoso tenendo conto delle seguenti raccomandazioni:
  - > numerazione identificativa unica a livello nazionale (codice gestore + codice tifoso)
  - > numerazione identificativa in chiaro e su codice a barre
  - > protocolli di rilascio centralizzati con identificazione certa del tifoso
  - > rapporto ISO con criteri e caratteristiche autoverificazione
  - > protocolli di comunicazione a standard ISO
  - > codificazione delle "black list"
  - > interoperabilità dei sistemi di gestione
  - > personalizzazione da parte delle società sportive su un lato della Tessera

La sperimentazione a Firenze della Tessera del tifoso, non significa limitare la sua attuazione a questa realtà territoriale; occorre considerare alcune potenzialità nazionali e sopranazionali di applicazione in modo da produrre un bene che si possa adeguare ad esse e anche a proposte e idee successive alla sua realizzazione.

In accordo con i vertici sportivi, nell'avviare o implementare l'attività di sperimentazione della Tessera del tifoso sarà quindi necessario, per non limitarne le

possibilità e gli obiettivi, procedere alla definizione delle corrette procedure e all'attuazione di test e verifiche delle tecnologie prima, durante e dopo la loro sperimentazione.

Già nella fase di predisposizione e sperimentazione della Tessera, i vertici delle Società sportive avranno un ruolo centrale e di riferimento, soprattutto sotto l'aspetto del coordinamento dell'attività di sperimentazione negli impianti sportivi, della definizione dei criteri, procedure e soluzioni tecniche applicabili su base nazionale e, ove possibile, internazionale e della scelta delle modalità e dei soggetti titolati alla emissione delle Tessere.

Questore di Firenze

### La Tessera del tifoso: sperimentazione

**Attività dei vertici sportivi**

- coordinare l'attività di sperimentazione negli impianti sportivi
- definire criteri, procedure e soluzioni tecniche applicabili su base nazionale e, ove possibile, internazionale
- definire i soggetti titolati e le modalità di emissione delle Tessere

L'obiettivo primario è diffondere il più possibile la Tessera del tifoso promuovendone tutti gli aspetti di strumento di acquisto e di fidelizzazione.



Sto per concludere, e devo ammettere di sentirmi soddisfatto dall'attività svolta dalla Questura nel delicato terreno della tutela dell'Ordine e Sicurezza pubblica durante le manifestazioni sportive di Firenze ed Empoli.

**La Tessera del tifoso: promozione**

**Possibili canali di promozione dell'iniziativa:**

- campagna informativa dei vertici sportivi interessati, anche con il supporto dell'Osservatorio Nazionale;
- campagna informativa delle Società sportive interessate, anche mediante l'attivazione dei canali distributivi per la vendita dei biglietti in modalità remota mediante Internet, call center, etc..

Con l'esaltazione del momento della pianificazione condivisa dei servizi di Ordine e Sicurezza pubblica al Tavolo Tecnico prima ancora di emanare l'ordinanza di servizio, con la riorganizzazione della Sezione Ordine Pubblico della Questura e la conseguente specializzazione del personale deputato alla pianificazione dei servizi connessi alle manifestazioni calcistiche e con la costituzione di un Centro per la Gestione della Sicurezza degli eventi di particolare

rilevanza, penso che tutti abbiano capito che il nostro lavoro è tra la gente e per la gente e che questa consapevolezza sia anche dei tifosi fiorentini.

Credo sia evidente che questo percorso condiviso porterà il tifoso a farsi protagonista positivo dell'evento sportivo, colmando quelle distanze che hanno fino ad oggi prodotto distorsioni sul ruolo dei protagonisti di uno dei più affascinanti spettacoli sportivi al mondo, interrompendo definitivamente un assurdo circolo vizioso di immotivate tensioni.

Il progetto a tappe che sono sicuro verrà delineato oggi da questo Convegno di studio per la sperimentazione a Firenze della Tessera del tifoso, è un percorso che raggiungerà i suoi obiettivi solo se dietro l'attuazione di tutte le indicazioni che verranno oggi illustrate ci sarà una vera volontà di condividere in sicurezza la gioia dello sport e della partecipazione collettiva alle sue manifestazioni.

Anche per questo, a cornice del Convegno, ho voluto ospite d'onore la Coppa del Mondo, la cui esposizione per tutta la durata dei lavori ci potrà ricordare che gli stessi elevatissimi livelli di prestazione sportiva che abbiamo raggiunto a livello mondiale devono essere raggiunti anche nel settore della sicurezza dell'evento.

**Convegno Internazionale**

**LA PREVENZIONE DELLA VIOLENZA NEGLI STADI  
la "Tessera del tifoso"**

**Salone del Cinquecento, Palazzo Vecchio  
Piazza della Signoria, Firenze**

*Francesco Tagliente,*  
**Questore di Firenze**