



**SWG**

assomusica

associazione italiana  
organizzatori  
e produttori  
spettacoli  
di musica  
dal vivo

# I biglietti nominativi per i concerti di musica leggera e il fenomeno del secondary ticketing

*Report sui mystery shopping*

Job 36949

11 novembre 2019

# Summary

L'attività di mystery ha visto l'equipe SWG impegnata nella verifica della disponibilità di biglietti sui circuiti ufficiali e secondari relativa a 8 diversi eventi programmati tra l'ottobre 2019 e il luglio 2020.

Per tutte gli eventi analizzati è stata registrata disponibilità di biglietti su piattaforme di secondary ticketing, con prezzi fino a 11 volte superiori a quello nominale (concerto di Ultimo, programmato a Bibbione per il 29 maggio 2020).

L'accesso alle piattaforme è estremamente semplice e in più di un caso compaiono sui motori di ricerca prima dei siti di rivendita ufficiali.

La simulazione di acquisto (di cui si allega anche un video completo) consente in pochi minuti di ottenere il biglietto desiderato, senza però sapere quale fosse la fonte primaria che lo ha messo a disposizione.

# Il campo di indagine

L'indagine, svolta tra il 28/10 e il 04/11, ha preso in considerazione tre piattaforme di secondary ticketing,



provando ad acquistare su ciascuna di esse i biglietti per i concerti di:



## STING

Forum di Assago  
29/10/2019



## LIAM GALLAGHER

Palalottomatica - Roma  
15/02/2020



## MODA'

Forum di Assago  
04/12/2019



## TIZIANO FERRO

San Siro - Milano  
05/06/2020



## COEZ

Forum di Assago  
26/11/2019



## ULTIMO

Stadio Comunale di Bibbione  
29/05/2020



## ANTONELLO VENDITTI

Forum di Assago  
30/11/2019



## RAMMSTEIN

Stadio Olimpico Grande Torino  
13/07/2020

# Il posizionamento delle piattaforme nella ricerca libera sul web

A fronte di una ricerca libera sul web inserendo «concerto + nome artista + data e luogo», spesso le piattaforme compaiono ai primi posti dei motori di ricerca, a volte anche prima del riferimento ai rivenditori ufficiali.

The image shows two Google search results side-by-side. The left search is for "concerto rammstein 2020 torino" and the right is for "concerto venditti milano 2019".

**Left Search Results (Rammstein):**

- Google logo
- Search bar: concerto rammstein 2020 torino
- Buttons: Tutti, Notizie, Immagini, Video, Maps, Altro, Impostazioni
- Results: Circa 334.000 risultati (0,47 secondi)
- Result 1: **Biglietti rammstein torino 2020 | Tickets for Rammstein**  
[www.safetickets.net/](http://www.safetickets.net/)  
Tickets for Rammstein - Compare prices and buy safe tickets. Search Artist. Buy Tickets
- Result 2: **Rammstein a Torino nel 2020: data e info sui biglietti - Onstag**  
<https://www.onstageweb.com> › notizie › rammstein-torino-2020  
26 giu 2019 - Confermato il concerto italiano dei Rammstein: la band si esibirà allo Stadio Olimpico di Torino il 13 luglio 2020. La prevendita dei biglietti sarà ...
- Result 3: **Biglietti Rammstein Stadio Olimpico Torino Torino | lun 13 lug ...**  
<https://www.viagogo.it> › Biglietti-Concerti › Hard-Rock-Metal › Rammstei...  
Comprare e vendere biglietti per Rammstein a Stadio Olimpico Torino, Torino su viagogo, un mercato online che ... lunedì, 13 luglio 2020 19:30 (Vedi altre date).  
13 lug 2020 Rammstein

**Right Search Results (Venditti):**

- Google logo
- Search bar: concerto venditti milano 2019
- Buttons: Tutti, Notizie, Immagini, Maps, Shopping, Altro, Impostazioni, Strumenti
- Results: Circa 260.000 risultati (0,45 secondi)
- Result 1: **Biglietti Antonello Venditti - Tour 2019/2020 | StubHub Italia**  
[www.stubhub.it/](http://www.stubhub.it/)  
Trova i migliori eventi in Italia e nel mondo su StubHub e vivi l'evento dei tuoi sogni. Con...
- Result 2: **I migliori Concerti**  
I migliori concerti di Musica  
Acquista Ora
- Result 3: **Teatro e Commedia**  
I migliori biglietti in pochi click  
Tutte le opere in Italia.
- Result 4: **Antonello Venditti in Concerto | Milano, Forum di Assago**  
[www.prontoticket.it/](http://www.prontoticket.it/)  
Sotto il Segno dei Pesci. Biglietti Disponibili. Acquista Online Ora! Call Center 9.30-19.30. Paga alla Consegna. Spedizione in 1/3 Giorni. Servizi: Garanzia Posti Vicini, Pagamento alla Consegna, Biglietti Last-Minute, Servizio Clienti, Assistenza x Scelta Posti, Corriere Espresso.

Orange arrows indicate the flow of information: one points from the Rammstein result to the Venditti result, and another points from the Venditti result back to the Rammstein result.

# Come si presentano le piattaforme

Le tre piattaforme si presentano con una pagina iniziale molto semplice in cui sono messi in risalto alcuni degli eventi che possono essere acquistati e il **motore di ricerca libera** per verificare la presenza e la disponibilità di biglietti per l'evento che più interessa. E' possibile **registrarsi** per ricevere comunicazioni ed aggiornamenti e per sveltire le operazioni di acquisto.

In alto, con un carattere più piccolo degli altri è riportata la comunicazione che si tratta di **piattaforme per la rivendita di biglietti** per eventi live e che il costo dei biglietti potrebbe essere diverso dal loro valore nominale.

Stubhub e viagogo consentono anche agli utenti di **rivendere i propri biglietti**.

StubHub è il miglior posto al mondo per acquirenti e venditori di biglietti. I prezzi possono essere superiori o inferiori al valore nominale.

StubHub

Evento, artista o squadra

Vendi

miei biglietti

Accedi



viagogo



Visti di recente



Accedi



Centro Assistenza

Vendi biglietti

Siamo la più grande piattaforma di rivendita di biglietti per eventi live. I prezzi sono decisi dai venditori e possono essere superiori o inferiori al loro valore nominale.

Biglietti Concerti

Biglietti Sport

Biglietti Teatro

Biglietti Festivals

TICKETCITY

Search by team, artist, event, or venue.

TicketCity makes it easy to buy tickets for over 100,000 events.

2019 NBA Tickets

2019 Holiday Shows

Football Tickets

COMPANY HELP

About Us Contact Press Accessibility Seat Tickets Ticket Packages

FAQ Terms of Use Guarantees Privacy Policy Affiliate Program

Partnerships Twitter Instagram Our Blog

The Matchday 9190 Super Deal US Open

Biglietti Cirque du Soleil Totem Roma

16/10/2019

Under The Grand Chapiteau, Roma, Lazio, IT

Biglietti Tini

16/10/2019

Autobus Ponto della Musica - S.000, Roma, Lazio, IT

Biglietti Renato Zero

16/10/2019

Palasport Olimpico, Roma, Lazio, IT

Cerca un evento, una location o una città

Cerca

Visti di recente: Chelsea FC, Juventus FC

Eventi Top

Biglietti UEFA Champions League 2019-20

Biglietti Renato Zero

Biglietti Next Gen ATP Finals

Biglietti Juventus

Biglietti Serie A 2018-2019

Biglietti ATP World Tour Finals

Biglietti Torino FC

Biglietti Inter

Eventi Principali in Italia

1 Juventus FC

2 Juventus FC

3 Milan

4 Lazio

5 Lazio

viagogo

StubHub



assomusica  
Associazione Italiana Organizzatori e Produttori Spettacoli di Musica dal vivo

# La disponibilità dei biglietti al momento della rilevazione

Delle tre piattaforme considerate, ticketcity non ha mai la disponibilità per i biglietti, mentre stuhub ha sempre biglietti disponibili, anche quando non sono più presenti sul sito del rivenditori ufficiale.



SI'



SI'



NO



NO



SI'



SI'



NO



SI'



NO



SI'



NO



SI'



SI'



SI'



NO



SI'



SI'



SI'



NO



SI'



SI'



SI'



NO



SI'



SI'



SI'



NO



SI'



NO'



SI'



NO



SI'

# La verifica dei biglietti disponibili: il concerto di Sting



**STING**  
Forum di Assago  
29/10/2019



SI'



SI'



NO



NO

La verifica della disponibilità dei biglietti è stata compiuta lo stesso giorno dello spettacolo



Descrive con precisione le nuove regole previste dal biglietto nominale. Il sito evidenzia i biglietti disponibili indicando, per ciascuna tipologia il costo



Non dà alcuna indicazione rispetto al fatto che il biglietto sia nominale e sui documenti da portare con se. Il costo dei biglietti disponibili è significativamente maggiore rispetto a quello ufficiale

Categoria	Descrizione	Prezzo	Numero	
1	1 Settore Numerato	Intero € 143,75	▼	Metti nel carrello
2	2 Settore Numerato	Intero € 115,00	▼	Metti nel carrello
3	3 Settore Numerato	Intero € 103,50	▼	Metti nel carrello
4	4 Settore Numerato	Intero	Non disponibile	
5	5 Settore Numerato	Intero	Non disponibile	
6	6 Settore Numerato	Intero	Non disponibile	
7	7 Settore Numerato	Intero	Non disponibile	
8	4 Settore Num Visione Lat.Limitata	Intero € 86,25	▼	Metti nel carrello
9	6 Settore Num. Visione Laterale Limit	Intero	Non disponibile	
11	6 Sett. Num. Visione Limitata Laterale	Intero € 63,25	▼	Metti nel carrello
12	5 Sett Num Visione Limitata Laterale	Intero	Non disponibile	

Platea	1.4 biglietti	413,83 € /ea
Platea	2 biglietti	599,75 € /ea

# La verifica dei biglietti disponibili: il concerto dei Modà



**MODA'**  
Forum di Assago  
04/12/2019



NO

StubHub

SI'



NO

viagogo

SI'

La verifica della disponibilità dei biglietti è stata compiuta il 30/10/2019



Indica di non avere disponibilità diretta per i biglietti, ma che sono disponibili due biglietti da fanSALE allo stesso prezzo del biglietto originale

Biglietti da fan a fan

VERIFICATO • CHIARO • SICURO • VELOCE

fanSALE è un mercato secondario di rivendita di biglietti, dove il prezzo dei biglietti è sempre uguale al prezzo originale.

1 biglietto disponibile	Posto Unico   1
1 biglietto disponibile	Fila 9   Posto 8   Settore C7



Presenti numerosi biglietti, con un prezzo variabile tra i 119 e i 358 euro.

Anello C C23	119,95 € /ea
2-4 biglietti	UPS
Anello A	358,65 € /ea
2-6 biglietti	UPS



Presenti 82 biglietti, con un prezzo variabile tra i 70 e i 94 euro. In una nota viene indicato il range dei prezzi ufficiali.

Sarete seduti insieme nei settori con  
82 biglietti rimasti secondo i tuoi filtri sul nostro sito

FASCIA DI PREZZO

✓ 70 €-101	✓ 101 €-108
✓ 108 €-274	✓ 274 €-356
✓ 356 €-...	

Settore: C19 | Fila 8  
1 biglietto rimanente in questa lista sul nostro sito  
Spedizione sicura  
Visibilità non limitata.  
Buono - 6,4 a biglietto  
83 €  
Selezione

Settore: C8 | Fila 5  
4 biglietti rimanenti in questa lista sul nostro sito  
88 € a biglietto



Tutti i diritti riservati

# Il quadro di sintesi dei biglietti disponibili

Delle tre piattaforme considerate, tickecity non ha mai la disponibilità per i biglietti, mentre stuhub ha sempre biglietti disponibili, anche quando non sono più presenti sul sito del rivenditori ufficiale.



Prezzi ufficiali: 63-144 euro

StubHub 214-720 euro  
viagogo nd



Prezzi ufficiali: 46-57 euro

StubHub 95-134 euro  
viagogo 79-123 euro



Prezzi ufficiali: non disponibili

StubHub 119-358 euro  
viagogo 70-94 euro



Prezzi ufficiali: 41-66 euro

StubHub 79-113 euro  
viagogo 64-93 euro



Prezzi ufficiali: 37-52 euro

StubHub 81-113 euro  
viagogo 80-110 euro



Prezzi ufficiali: 46-75 euro

StubHub 155-205 euro  
viagogo 104-836 euro



Prezzi ufficiali: 30-79 euro

StubHub 83-120 euro  
viagogo 60-95 euro



Prezzi ufficiali: 77-126 euro

StubHub 191-347 euro  
viagogo 179-217 euro

# 12 minuti per acquistare il biglietto

L'acquisto dei biglietti on line dalle piattaforme di secondary ticketing considerate è una operazione estremamente semplice. Il video sottoriportato documenta tutte le fasi del processo di acquisto, dalla scelta della data al pagamento: 12 minuti per acquistare il nostro biglietto, senza avere informazioni su quale sia la reale fonte che lo ha messo a disposizione.





**Riccardo Grassi**  
Direttore di Ricerca  
[riccardo.grassi@swg.it](mailto:riccardo.grassi@swg.it)

**Margerita Simi**  
Responsabile mystery shopping  
[m,simi@swg.it](mailto:m,simi@swg.it)

*Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.*

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ 37 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ**
- ✓ **INNOVAZIONE** DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE**
- ✓ **DATI, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO**
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG è membro di ASSIRM, ESOMAR, MSPA ed EphMRA. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

## TRIESTE

Via S. Francesco 24 - 34133  
Tel. +39 040 362525  
Fax +39 040 635050

## MILANO

Via G. Bugatti 7/A - 20144  
Tel. +39 02 43911320  
Fax +39 040 635050

## ROMA

Via Sallustiana 26 - 00187  
Tel. +39 06 42112  
Fax +39 06 86206754