



**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



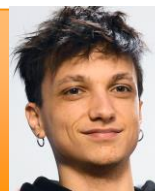
**TIZIANO FERRO**

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 displays two side-by-side screenshots of Google search results. The left screenshot shows a search for "concerto rammstein 2020 torino". The top result is "Biglietti rammstein torino 2020 | Tickets for Rammstein" from safetickets.net. Below it is a news article from onstag.com about the concert. The right screenshot shows a search for "concerto venditti milano 2019". The top result is "Biglietti Antonello Venditti - Tour 2019/2020 | StubHub Italia" from stubhub.it. Below it are sections for "I migliori Concerti" and "Teatro e Commedia", and another result for "Antonello Venditti in Concerto | Milano, Forum di Assago" from prontoticket.it. Two orange arrows highlight the cross-referencing: one points from the StubHub result in the right screenshot to the StubHub result in the left screenshot, and another points from the viagogo result in the left screenshot to the StubHub result in the right screenshot.

# 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 Sell Tickets Ticket Packages

FAQ Terms of Use Guarantees Privacy Policy Affiliate Program

Partnerships Twitter Instagram Our Blog

The Matchday 9191 Super Deal US Open

Biglietti Cirque du Soleil Totem Roma

16F 2020

Under the Grand Chapiteau, Roma, Lazio, IT

Biglietti Tini

16F 2020

Autumn Pomo della Musica - Sala Santo Carlo, Roma, Lazio, IT

Biglietti Renato Zero

Nov 2018

Palasport, Roma, Lazio, IT

Cerca un evento, una location o una città

Cerca

Visti di recente: Roma, Torino

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

Gli eventi internazionali numeri uno!

- Juventus
- Juventus
- Milan
- Juventus
- Lazio








viagogo

StubHub



# 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
	 NO	 SI'
	 NO	 SI'
	 SI'	 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