

## **A523 - TICKETONE/CONDOTTE ESCLUDENTI NELLA PREVEDITA DI BIGLIETTI**

Provvedimento n. 27510

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 gennaio 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE);

VISTO il Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora articoli 101 e 102 TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la Comunicazione dell'Autorità relativa all'applicazione dell'articolo 14-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la propria delibera n. 27331 del 20 settembre 2018 con la quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14, della legge n. 287/90 nei confronti di TicketOne S.p.A. e CTS Eventim AG & Co. KGaA, per accertare l'esistenza di una violazione dell'articolo 102 TFUE;

VISTE le istanze di partecipazione al procedimento presentate, rispettivamente, in data 4 dicembre 2018 da ZED Entertainment's World S.r.l. e Sol Eventi S.r.l., e in data 14 dicembre 2018 da Ticketmaster Italia S.r.l.;

VISTA la propria delibera di estensione oggettiva e soggettiva del procedimento A523 adottata in data 23 gennaio 2019;

VISTE le istanze di adozione di misure cautelari presentate da ZED Entertainment's World S.r.l. e Sol Eventi S.r.l. in data 4 dicembre 2018 e da Ticketmaster Italia S.r.l. in data 14 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. LE PARTI**

#### **a) Le imprese denunciate**

**1.** TicketOne S.p.A. (di seguito anche "*TicketOne*") è la società *leader* in Italia nei servizi di biglietteria. La piattaforma di *ticketing* di TicketOne annovera tra i suoi clienti in ambito musicale tutti i più importanti *promoter*, nel mondo dello sport la Federazione Italiana Giuoco Calcio e importanti squadre di calcio italiane, nonché gli autodromi che ospitano le gare italiane di Formula 1, MotoGP e Superbike, numerosi teatri di tradizione o di intrattenimento, *musical*, *cabaret*, *family show*, *festival* estivi teatrali ed operistici, oltre che mostre e circuiti museali. Il fatturato della Società nell'anno 2017 ammonta a circa 54 milioni di euro.

TicketOne è controllata da CTS Eventim AG & Co. KGaA, che ne detiene il 99,65% del capitale sociale.

**2.** CTS Eventim AG & Co. KGaA (di seguito anche "*CTS Eventim*") è la società di diritto tedesco *holding* dell'omonimo gruppo societario, attivo in Brasile e in numerosi Paesi europei, per il tramite di società controllate (tra cui TicketOne), nella produzione e organizzazione di eventi e di *festival*, nella gestione di *venues* (palazzetti, teatri e altri luoghi dove si svolgono gli eventi), nella produzione e allestimento di mostre, nonché nei servizi di biglietteria. Il fatturato sviluppato dal gruppo CTS Eventim nel 2017 a livello mondiale ammonta a oltre 1 miliardo di euro.

**3.** F&P Group S.r.l. (di seguito anche F&P) è un *promoter* nazionale attivo nell'organizzazione di eventi di musica *live* sull'intero territorio nazionale, contrattualmente legato a TicketOne da un contratto di esclusiva per l'erogazione di servizi di *ticketing* e appartenente al gruppo societario CTS Eventim.

**4.** Vivo Concerti S.r.l. è un *promoter* nazionale attivo nell'organizzazione di eventi di musica *live* sull'intero territorio nazionale, contrattualmente legato a TicketOne da un contratto di esclusiva per l'erogazione di servizi di *ticketing* e appartenente al gruppo societario CTS Eventim.

**5.** Vertigo S.r.l. è un *promoter* nazionale attivo nell'organizzazione di eventi di musica *live* sull'intero territorio nazionale, contrattualmente legato a TicketOne da un contratto di esclusiva per l'erogazione di servizi di *ticketing* e appartenente al gruppo societario CTS Eventim.

**6.** Di and Gi S.r.l. è un *promoter* nazionale attivo nell'organizzazione di eventi di musica *live* sull'intero territorio nazionale, contrattualmente legato a TicketOne da un contratto di esclusiva per l'erogazione di servizi di *ticketing* e appartenente al gruppo societario CTS Eventim.

### **b) Le imprese denunciati**

**7.** ZED Entertainment's World S.r.l. e SOL Eventi S.r.l. (costituenti un unico soggetto imprenditoriale dal punto di vista *antitrust*: di seguito, congiuntamente a ZED Entertainment's World S.r.l., anche "ZED") sono *promoter* locali che, fin dal 2000, organizzano eventi, anche di musica *live*, assumendosene il rischio imprenditoriale e gestiscono in esclusiva una serie di *venue* site nel Nord-Est Italia, che rivestono una certa importanza per lo svolgimento di eventi di musica *live*. In quanto gestore di *venue*, ZED ha esteso la propria attività anche all'erogazione di servizi accessori alla realizzazione degli eventi, quali quelli di ristorazione, parcheggio e sponsorizzazione. ZED è attiva anche nella erogazione di servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*, attraverso la piattaforma di *ticketing* denominata Fastickets, comprensiva di canali distributivi *online* e *offline*.

**8.** Ticketmaster Italia S.r.l. (di seguito anche "Ticketmaster") è una società attiva in Italia nei servizi di biglietteria, *marketing*, informazione e commercio elettronico per eventi culturali di varia natura, tra cui eventi di musica *live*. Con riferimento, in particolare, ai servizi di biglietteria, la piattaforma di *ticketing* di Ticketmaster annovera tra i suoi clienti in ambito musicale il *promoter* nazionale Live Nation S.r.l., facente parte del medesimo gruppo societario.

## **II. IL PROCEDIMENTO A523**

**9.** In data 20 settembre 2018 l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio per possibile violazione dell'articolo 102 TFUE nei confronti di TicketOne e dalla sua controllante CTS Eventim nell'ambito del mercato dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *pop* e *rock* dal vivo (di seguito eventi di *musica live*). In particolare, la condotta contestata in avvio consiste nella stipula di contratti di esclusiva nel periodo 2013-2017, con i più importanti *promoter* di eventi di musica *live* attivi in Italia, contenenti clausole contrattuali in forza delle quali TicketOne ha acquisito il diritto di distribuire in esclusiva la totalità o una rilevante quota di titoli di accesso ai concerti di musica *live* organizzati dai *promoter* e ha altresì ottenuto una protezione pressoché assoluta sul canale distributivo *online*, che costituisce oggi il principale canale di pre-vendita dei biglietti di tali eventi.

**10.** Con il provvedimento di estensione citato, nell'ambito del disegno abusivo del gruppo CTS Eventim devono essere considerate anche le condotte relative alla stipula di contratti di esclusiva nel corso del 2018, al rafforzamento della prassi di diniego sistematico delle deroghe all'esclusiva, onde evitare che vengano distribuiti biglietti su piattaforme di *ticketing* diverse da TicketOne, [omissis]<sup>\*</sup>, alla imposizione di esclusive ai *promoter* locali per il tramite dei *promoter* nazionali, alle diverse azioni di ritorsione e boicottaggio nei confronti di ZED.

## **III. LE ISTANZE CAUTELARI**

### **a) Le istanze cautelari di ZED e Ticketmaster**

**11.** In data 4 dicembre 2018 ZED ha presentato un'istanza cautelare avente ad oggetto i comportamenti di TicketOne, CTS Eventim e dei *promoter* nazionali facenti parte del gruppo CTS Eventim, segnatamente, F&P Group S.r.l., Di and Gi S.r.l., Vivo Concerti S.r.l. e Vertigo S.r.l. (nel prosieguo, congiuntamente, "le imprese denunciate"). ZED, a sostegno della propria istanza, ha prodotto numerosi documenti che dimostrerebbero che le imprese denunciate hanno posto in essere una serie di condotte finalizzate a escluderla dal mercato italiano della fornitura dei servizi di *ticketing* per gli eventi di musica *live*, nel quale TicketOne gode di una posizione dominante.

**12.** In data 14 dicembre 2018<sup>1</sup> anche Ticketmaster ha presentato un'istanza cautelare, con richiesta di adozione di misure interinali inibitorie dei comportamenti che le imprese denunciate avrebbero posto in essere nei suoi confronti e nei confronti di ZED. Ticketmaster, a sostegno della propria istanza<sup>2</sup> ha evidenziato che la *partnership* con ZED riveste grande importanza per la società, costituendo un importante *entry point* sul mercato italiano, che risulta allo stato scarsamente contendibile in ragione della strategia di preclusione messa in atto dal gruppo CTS Eventim.

**13.** Ticketmaster ritiene che, alla luce delle attuali condizioni del mercato italiano dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*, le condotte realizzate dalle imprese denunciate nei confronti di ZED, successive all'ufficializzazione della *partnership* tra ZED e Ticketmaster e mai occorse in precedenza, sarebbero finalizzate a estromettere sia Ticketmaster che ZED (che gode, peraltro, di una consolidata credibilità) dal mercato dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live* e avrebbero anche una valenza segnaletica nei confronti degli altri operatori, potendo costituire una barriera all'ingresso per potenziali nuovi entranti.

### **b) Le condotte delle imprese denunciate nei confronti di ZED e Ticketmaster**

**14.** Durante la vigenza delle intese Panischi ZED, in qualità di *promoter* locale, risultava titolare dell'intestazione fiscale degli eventi di musica *live* che organizzava presso le sue *venue* e godeva della facoltà di assegnare i biglietti alle diverse piattaforme di *ticketing*. Circa il [20-30%] dei biglietti di questi eventi, in base a una prassi commerciale

---

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>1</sup> [Cfr. doc. n. 583.]

<sup>2</sup> [Cfr. doc. n. 583, istanza cautelare formulata da Ticketmaster nel corso dell'audizione infra-procedimentale tenutasi in data 14 dicembre 2018.]

consolidata del settore e alle deroghe riconosciute a ZED dai *promoter* nazionali che avevano concesso l'esclusiva in favore di TicketOne, veniva distribuito da ZED mediante la propria piattaforma di *ticketing* Fastickets.

**15.** Successivamente alla scadenza delle intese Panischi, le imprese denunciate hanno realizzato una serie di comportamenti ritorsivi e di boicottaggio volti ad escludere ZED dal mercato rilevante, ostacolandone l'attività sia in tale mercato che nelle sue altre attività, consistenti in imposizioni, pressioni, condizionamenti e rafforzamento della precedente prassi commerciale di diniego delle deroghe all'esclusiva. In particolare, le principali ragioni alla base di tali condotte sono da rinvenire nel rifiuto di ZED di sottoscrivere un impegno con i *promoter* nazionali che lo avrebbe vincolato a rispettare l'esclusiva concessa dagli stessi in favore di TicketOne<sup>3</sup>, [omissis], nonché nella stipula di un accordo di *partnership*<sup>4</sup> con Ticketmaster per la distribuzione di biglietti per eventi di musica *live*<sup>5</sup>.

**16.** Una prima tipologia di condotte poste in essere dalle imprese denunciate nei confronti di ZED consiste nell'esercizio di pressioni finalizzate all'imposizione a quest'ultimo dell'esclusiva già concessa dai *promoter* nazionali del gruppo CTS Eventim in favore di TicketOne, per far sì che la distribuzione dei biglietti degli eventi di musica *live* organizzati nelle *venue* gestite da ZED avvenga unicamente sulla piattaforma di *ticketing* di TicketOne. Mediante tale condotta le imprese denunciate hanno anche forzatamente cercato di attribuire l'intestazione fiscale di questi eventi ai *promoter* nazionali del gruppo CTS Eventim – rafforzando ulteriormente la prassi commerciale preesistente – minacciandone la cancellazione in caso di opposizione da parte di ZED.

In questo modo le imprese denunciate hanno sottratto a ZED la facoltà di assegnare i biglietti degli eventi di musica *live* organizzati nelle proprie *venue* e, laddove ZED sia riuscito a ottenere l'intestazione fiscale degli eventi, la stessa è stata riconosciuta solamente per la fruizione della liquidità di cassa generata dall'organizzazione dell'evento, senza alcun diritto di assegnazione dei biglietti, né alcuna deroga all'esclusiva di TicketOne.

**17.** ZED ha prodotto vari documenti che dimostrano la realizzazione di questa condotta.

Ad esempio, in una *e-mail* del 18 settembre 2018<sup>6</sup>, l'A.D. di Vivo Concerti impone a ZED l'apertura della distribuzione dei biglietti per un concerto di [un emergente gruppo musicale italiano] a Padova ed esercita pressioni per attribuirsi l'intestazione fiscale di questo evento<sup>7</sup>. In seguito alla risposta negativa di ZED ("nelle strutture gestite dal gruppo [ZED, n.d.r.] sai che non è possibile") l'A.D. di Vivo Concerti inveisce in maniera minacciosa e molto aggressiva nei confronti di ZED replicando che in caso di mancata accettazione delle condizioni proposte sarebbe stata "la fine di tutto"<sup>8</sup>.

Parimenti, anche con riferimento ai concerti di [un noto cantante straniero e di un noto cantante italiano] a Padova, il *promoter* nazionale Vivo Concerti<sup>9</sup> impone a ZED condizioni di organizzazione dell'evento che prevedono l'assegnazione della biglietteria in esclusiva a TicketOne.

**18.** Viene poi in rilievo uno scambio di *e-mail* del 3 ottobre 2018 tra ZED e F&P, relativo all'organizzazione del concerto di [una nota cantante italiana] a Padova, che riguarda l'intestazione fiscale dell'evento e la concessione di un *allotment* di biglietti pari al 25%.

La posizione di F&P è ferma nell'imporre a ZED le condizioni di esclusiva riconosciute a TicketOne e nel fare pressioni per attribuirsi l'intestazione fiscale dell'evento, affermando: "così non andiamo da nessuna parte [...] togliamo Padova dall'annuncio", "adesso però mi arrabbio non ti sto scrivendo in cinese. I C1 [l'intestazione fiscale dell'evento, n.d.r.] sono nostri e nessun circuito oltre a ticketone"<sup>10</sup>.

Quando ZED prova a opporsi a tale imposizione, F&P dapprima minaccia la cancellazione dell'evento ("BENISSIMO CANCELLIAMO PADOVA"<sup>11</sup>) e poi, in una *e-mail* del 16 ottobre 2018, ribadisce definitivamente la propria linea per tutti i propri eventi: "vi confermiamo definitivamente che per nessun concerto potremo concedere *allotment* a fast ticket. Nessun biglietto può essere venduto online. Solo ticketone ha questo diritto per tutti i nostri concerti"<sup>12</sup>.

**19.** Di analogo tenore è anche una *e-mail* di Vertigo che, con riferimento a un evento di [un noto cantante italiano], comunica a ZED che: "I biglietti li vende TicketOne. Altrimenti puoi già informare Sherwood che lo show non si fa.

<sup>3</sup> [Cfr. docc. nn. 78 e 126.]

<sup>4</sup> [Cfr. doc. n. 519.]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. n. 304. Il deterioramento dei rapporti commerciali tra ZED e TicketOne ha dato luogo a un contenzioso giudiziario (ex art. 700 c.p.c.), conclusosi con il rigetto nel merito della domanda di tutela di TicketOne.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. n. 550 (in particolare, l'allegato CS14 al verbale di audizione di ZED del 19 novembre 2018).]

<sup>7</sup> [Si precisa che l'intestazione fiscale dell'evento (modello C1 o borderò) conferisce all'intestatario il diritto di decidere la destinazione degli *allotment* alle diverse piattaforme di *ticketing* oltre che l'immediata liquidità della cassa, fondamentale per coprire le spese di organizzazione dell'evento.]

<sup>8</sup> [Cfr. doc. n. 550 (in particolare, l'allegato CS14 al verbale di audizione di ZED del 19 novembre 2018). La frase in questione riporta testualmente: "non rompetemi le palle ... perché se mi incazzo io fidati è la fine di tutto".]

<sup>9</sup> [Cfr. docc. nn. 553 e 554.]

<sup>10</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, l'allegato 17B all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>11</sup> [Cfr. doc. n. 564.]

<sup>12</sup> [Cfr. doc. n. 550 (in particolare, l'allegato CS12b al verbale di audizione di ZED del 19 novembre 2018).]

Punto. Di quello che fa Sherwood normalmente me ne sbatto. L'artista è mio e le condizioni le detto io. Se non vi stanno bene lo show non si fa. Tutto qui"<sup>13</sup>.

Rileva, infine, una e-mail del 3 agosto 2018 tra Di and Gi e ZED nella quale, con riguardo a due concerti di [un noto cantante straniero] a Padova, il promoter nazionale del gruppo CTS Eventim ha esercitato pressioni su ZED affinché comunicasse ai consumatori che la distribuzione dei biglietti era disponibile esclusivamente su TicketOne, minacciando la cancellazione degli eventi in caso di mancato adeguamento<sup>14</sup>.

**20.** Una seconda tipologia di condotte poste in essere dalle imprese denunciate nei confronti di ZED riguarda l'annuncio e messa in vendita sulla piattaforma di TicketOne di alcuni eventi di musica live da organizzarsi presso le strutture gestite da ZED, senza nemmeno avere ricevuto l'autorizzazione da parte di quest'ultima, oppure addirittura in presenza di un suo esplicito diniego.

Questa ulteriore attività – connessa alla mancata concessione, da parte dei promoter nazionali del gruppo CTS Eventim, di una deroga all'esclusiva di TicketOne tale da consentire a ZED di distribuire sulla propria piattaforma di ticketing Fastickets una quota di biglietti, almeno pari al [20-30%] dei biglietti in base alla consolidata prassi commerciale previgente – ha costretto ZED a soggiacere alle pressioni subite e ad accettare le condizioni unilateralmente imposte per evitare un potenziale danno reputazionale alle proprie venue, per la rilevanza, anche economica, degli eventi in questione e, in taluni casi, per il condizionamento da parte dei promoter nazionali del gruppo CTS Eventim di pregressi pagamenti all'accettazione di tali condizioni.

**21.** Al riguardo viene in rilievo il concerto di [una nota cantante italiana] che si sarebbe tenuto presso una venue di Padova gestita da ZED. Rispetto a questo evento, pur in assenza di accordo tra F&P e ZED sulle condizioni di distribuzione dei biglietti, F&P in data 3 ottobre 2018 comunicava a ZED l'intenzione di cancellare l'evento<sup>15</sup>, per poi annunciare unilateralmente modalità e tempi di distribuzione unicamente tramite TicketOne<sup>16</sup>.

**22.** Analoga situazione si è verificata anche per il concerto di [un gruppo musicale italiano] previsto per il 26 marzo 2019 presso una venue di Padova gestita da ZED. In particolare, F&P in una e-mail del 19 novembre 2018 richiedeva a ZED di accettare per iscritto che la distribuzione sarebbe stata affidata in esclusiva a TicketOne, minacciando di aprire comunque le vendite ("Se non ci arriva entro 10 minuti saremo costretti ad intestarci il c1 ed andare in vendita direttamente"<sup>17</sup>). Nonostante ZED avesse risposto che presso le sue venue, in assenza di una sua conferma, "non è possibile fare annunci ed aprire le vendite (peraltro con intestazioni [fiscali, n.d.r.] diverse dalle nostre)"<sup>18</sup>, F&P ha comunque annunciato pubblicamente l'evento aprendo la distribuzione dei biglietti unicamente su TicketOne<sup>19</sup>. F&P ha agito con le medesime modalità anche con riferimento al concerto [di un duo di noti cantanti italiani], previsto per il 20 luglio 2019 presso una venue di Padova gestita da ZED, attribuendosi anche l'intestazione fiscale dell'evento<sup>20</sup>.

**23.** L'ultimo episodio in ordine temporale ha riguardato alcune date del tour di [una nota cantante italiana] previste per il mese di maggio 2019 presso alcune strutture gestite da ZED a Padova e Brescia. Con riferimento a tali eventi F&P ha dapprima inoltrato una proposta economica a ZED, imponendo l'affidamento dei servizi di ticketing in esclusiva a TicketOne e l'intestazione fiscale a suo appannaggio, e senza attendere l'accettazione o comunque la risposta di ZED, ha diramato un comunicato stampa e ha disposto l'apertura delle vendite dei biglietti su TicketOne. In seguito a una e-mail di ZED, che lamentava l'ennesima imposizione e pressione indebita di F&P, tale promoter nazionale ha ribadito che "come già più volte specificato non potremo mai in nessun caso derogare l'intestazione dei C1 che devono rimanere di competenza di Friends & Partners"<sup>21</sup>.

**24.** Con riguardo a questi episodi, ZED ha altresì messo in luce che l'intestazione fiscale e la gestione delle vendite affidate a un soggetto diverso dal titolare della licenza di pubblico spettacolo – che nei predetti casi è ZED in qualità di gestore delle venue – potrebbe creare problemi di sicurezza, dato che ZED non ha contezza dei dati di vendita e, pertanto, non è in grado di assolvere l'obbligo di verificare il rispetto dalla capienza delle venue.

**25.** Una terza tipologia di condotte, poste in essere dalle imprese denunciate nei confronti di ZED, riguarda il ritardo dei pagamenti esigibili per prestazioni già rese da ZED a F&P e da quest'ultima riconosciute (per un totale di quasi 200.000 euro). Tale condotta sarebbe stata posta in essere per condizionare in maniera indebita ZED ad accettare che per alcuni importanti eventi da organizzarsi presso le sue venue i servizi di ticketing sarebbero stati assegnati in

---

<sup>13</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, l'allegato 1H all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>14</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, l'allegato 2B all'istanza cautelare formulata da ZED) e doc. n. 550 (in particolare, l'allegato CL2 al verbale di audizione di ZED del 19 novembre 2018).]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, gli allegati 17B e 17C all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, l'allegato 17A all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>17</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, l'allegato 17D all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>18</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, l'allegato 17D all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>19</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, gli allegati 17E e 17F all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>20</sup> [Cfr. doc. n. 572.]

<sup>21</sup> [Cfr. doc. n. 615.]

esclusiva in favore di TicketOne e l'intestazione fiscale sarebbe stata attribuita a F&P, anche per altri eventi di musica *live*, come ad esempio quello già citato di *[una nota cantante italiana]*<sup>22</sup>.

**26.** Una quarta tipologia di condotte di boicottaggio commerciale riguarda l'applicazione, da parte di TicketOne, di condizioni discriminatorie nei confronti di ZED.

Quest'ultima aveva già in essere un contratto, valido fino al 31 dicembre 2018, per la distribuzione sulla piattaforma di TicketOne dei biglietti degli eventi organizzati presso le proprie *venue*, dietro corresponsione di un aggio fisso per biglietto pari a *[1,5-1,7]* euro IVA inclusa. Per ZED l'utilizzo di tale piattaforma di *ticketing* risulta particolarmente importante in un'ottica di *marketing* e visibilità degli eventi, in quanto TicketOne costituisce un *partner* commerciale primario in ragione della notorietà del marchio e delle abitudini di acquisto dei consumatori finali, come tra l'altro dichiarato dalla stessa ZED secondo cui "se un evento non è su TicketOne, è come se non esistesse".

**27.** In seguito alla stipula del contratto di *partnership* con Ticketmaster, segnatamente nell'ottobre 2018, ZED ha richiesto a TicketOne l'apertura della distribuzione dei biglietti per il concerto di *[un ensemble di musica classica]* presso una sua *venue* di Padova. Al riguardo TicketOne, dopo una serie di solleciti, ha imposto a ZED condizioni economiche decisamente più onerose delle precedenti – nonostante fosse ancora in vigore il precedente contratto di distribuzione – richiedendo un aggio pari al 100% del diritto di pre-vendita, con un minimo pari a *[1,6-2]* euro a biglietto IVA inclusa<sup>23</sup>. In proposito, vale evidenziare che le condizioni applicate ai *promoter* nazionali legati al gruppo CTS Eventim sono di gran lunga meno onerose, in quanto è generalmente previsto che questi sono tenuti a corrispondere a TicketOne un aggio pari al *[40-50%]* del diritto di pre-vendita, con un minimo ricompreso tra *[1,2-1,7]* euro a biglietto più IVA<sup>24</sup>.

TicketOne, posto che ZED si è rifiutato di sottostare all'imposizione delle nuove condizioni economiche, non ha distribuito sulla propria piattaforma di *ticketing* i biglietti dell'evento organizzato da ZED presso la sua *venue* (concerto di *[un ensemble di musica classica]*)<sup>25</sup>.

**28.** Dalla documentazione prodotta da ZED è anche emerso che TicketOne avrebbe introdotto, per i biglietti degli eventi di ZED, una nuova commissione, che gli spettatori sono tenuti a pagare in caso di acquisto presso i punti di pre-vendita della rete di TicketOne.

Si tratta di una commissione di servizio pari al 6,1% del prezzo del biglietto – che TicketOne non applica agli eventi dei *promoter* nazionali del gruppo CTS Eventim – applicata ai biglietti per *musical* e spettacoli di *cabaret* organizzati da ZED (eventi, quindi, non appartenenti al mercato rilevante, ma a un mercato contiguo in cui è attiva sia la piattaforma di *ticketing* di ZED che quella di TicketOne). In alcuni casi tale commissione è risultata anche più elevata.

**29.** ZED ha anche prodotto documentazione che attesta come alcuni comportamenti posti in essere dalle imprese denunciate abbiano causato gravi disservizi, in precedenza mai occorsi, in occasione di eventi realizzati presso le *venue* gestite da ZED.

**30.** Viene innanzitutto in rilievo la condotta di F&P in relazione all'organizzazione del concerto di *[una nota cantante italiana]* del 9 ottobre 2018 presso una *venue* di Padova gestita da ZED. Come risulta dai documenti prodotti da ZED<sup>26</sup>, F&P ha messo in vendita sulla piattaforma di TicketOne posti a visibilità ridotta senza informare adeguatamente gli spettatori acquirenti che hanno poi sofferto dei disagi e hanno indirizzato le loro lamentele a ZED in quanto gestore della *venue*.

**31.** In relazione al concerto *[di un emergente gruppo musicale italiano]* del 15 novembre 2018, tenutosi presso una *venue* di Padova gestita da ZED, il *promoter* nazionale Vivo Concerti dopo l'apertura dell'evento e l'attribuzione dell'intestazione fiscale dello stesso a ZED, si è attribuito in maniera non autorizzata l'intestazione fiscale della vendita di 228 biglietti. Tale comportamento ha determinato, non solo problemi di natura fiscale in relazione all'intestazione dell'evento e al versamento delle spettanze dovute alla SIAE, ma anche di ordine pubblico e sicurezza a causa del rischio di esubero rispetto alla capienza della struttura.

**32.** Infine, vengono in rilievo alcune condotte poste in essere da TicketOne anche su mercati contigui a quello dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*, che parimenti hanno causato disservizi mai occorsi in precedenza.

In primo luogo, rileva la condotta tenuta da TicketOne in relazione alla partita di *rugby* "Test match Italia-Australia" del 17 novembre 2018, giocata presso lo stadio Euganeo di Padova<sup>27</sup>. In particolare, i lettori ottici di TicketOne non hanno riconosciuto i biglietti acquistati dagli spettatori sulla piattaforma Fastickets, nonostante ZED avesse ricevuto dalla Federazione Italiana Rugby (FIR) la conferma della corretta ricezione dei sigilli fiscali per la lettura ottica. A causa di tale disservizio, gli spettatori che avevano acquistato il titolo d'ingresso su Fastickets sono potuti entrare nello stadio

---

<sup>22</sup> [Cfr. doc. n. 550 (in particolare, gli allegati CS10, CS11 e CS17 al verbale di audizione di ZED del 19 novembre 2018).]

<sup>23</sup> [Cfr. doc. n. 550 (in particolare, gli allegati CS3 CS4 e CS5 al verbale di audizione di ZED del 19 novembre 2018).]

<sup>24</sup> [Cfr. docc. nn. 13 e 18.]

<sup>25</sup> [Si noti che lo stesso evento è stato invece messo in vendita, tramite la piattaforma di TicketOne, in un teatro di Milano e in una diversa data organizzata da un altro promoter.]

<sup>26</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare gli allegati 8 e 9 all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>27</sup> [Si evidenzia che la Federazione Italiana Rugby aveva assegnato, secondo una prassi di mercato, a ZED un allotment di biglietti che avrebbe potuto distribuire tramite la propria piattaforma di *ticketing* Fastickets, e a TicketOne l'operatività generale della biglietteria e il controllo degli accessi in loco.]

soltanto a *match* iniziato, dopo aver convertito il proprio biglietto con uno emesso da TicketOne a fronte della corresponsione di un importo supplementare di 0,50 euro (tariffa ridotta per smarrimento), anticipato dalla FIR e addebitato a ZED<sup>28</sup>.

**33.** In secondo luogo, viene in rilievo la condotta posta in essere da TicketOne in relazione alla distribuzione dei biglietti per uno spettacolo [*circense*], tenutosi il 9 dicembre 2018 presso una *venue* di Padova gestita da ZED. In particolare, TicketOne non avrebbe correttamente apposto il nominativo degli acquirenti sulle buste contenenti i biglietti acquistati sulla piattaforma di TicketOne con la modalità di consegna "ritiro presso il luogo dell'evento". Ciò ha causato un disservizio nel ritiro dei biglietti presso la biglietteria della *venue* gestita da ZED, che è stata costretta a emettere nuovi biglietti gratuiti<sup>29</sup>.

**34.** ZED, a sostegno della propria istanza cautelare, ha rilevato che le condotte poste in essere dalle imprese denunciate starebbero provocando gravissimi danni alla sua attività economica, consistenti nella drastica riduzione dei ricavi provenienti dai servizi di biglietteria di tutti gli eventi ospitati nelle proprie *venue* e nella riduzione delle vendite degli eventi per i quali ZED opera come *promoter* locale, in quanto non più in vendita su TicketOne, pressoché unica vetrina di tutti gli eventi musicali in programmazione nel territorio italiano<sup>30</sup>.

Le condotte sopra illustrate avrebbero inoltre generato a ZED anche danni in termini di perdita di immagine e credibilità nei confronti del pubblico ospitato nelle proprie *venue*, degli *sponsor* e degli artisti a causa delle sale non piene, nonché nella riduzione delle entrate provenienti dai servizi aggiuntivi offerti nelle *venue* di ZED (ristorazione, parcheggi, etc.).

**35.** Con specifico riguardo alla riduzione del valore dei biglietti collocati tramite la propria piattaforma, ZED ha prodotto un raffronto dell'andamento degli stessi tra l'ultimo trimestre del 2017 (1° ottobre - 11 dicembre 2017) e lo stesso periodo dell'anno 2018. Da tale raffronto emerge che il valore dei biglietti collocati è passato da circa [1.000.000-1.500.000] euro a circa [500.000-1.000.000] euro, con una conseguente diminuzione dei propri incassi derivanti dal servizio di biglietteria reso, che sono passati da circa [100.000-150.000] euro nell'ultimo trimestre 2017 a poco più di [50.000-100.000] euro nell'ultimo trimestre 2018. Secondo ZED, tale consistente calo ([meno 40-50%]) è interamente riconducibile alla nuova politica attuata da TicketOne, in modo particolarmente aggressivo, dal 1° ottobre 2018<sup>31</sup>.

Inoltre, secondo quanto riferito da ZED, i comportamenti delle imprese denunciate potrebbero produrre conseguenze negative anche al momento del rinnovo delle licenze amministrative per la gestione delle strutture e degli accordi di sponsorizzazione.

## IV. VALUTAZIONI

### IV.1. Il mercato rilevante e la posizione dominante di TicketOne

**36.** Alla luce dei dati contenuti nel provvedimento di avvio dell'istruttoria A523, che si intendono qui integralmente richiamati, nonché dei dati acquisiti in ispezione, il mercato rilevante nel caso di specie può essere individuato in quello dei servizi di *ticketing* per gli eventi di musica *live*. In tale mercato TicketOne detiene una quota di mercato molto elevata, pari almeno al [70-80%]: i *promoter* di eventi di musica *live* legati a TicketOne (contrattualmente o strutturalmente) costituiscono, infatti, la quasi totalità degli operatori attivi nell'organizzazione di questa tipologia di eventi.

**37.** Oltre alla notevole quota di mercato, la posizione di preminenza di TicketOne nel mercato rilevante è basata anche su numerosi ulteriori elementi, quali l'elevato livello di integrazione verticale, dovuto al fatto che TicketOne appartiene a un gruppo societario di cui fanno parte i più importanti *promoter* attivi in Italia, la notorietà del marchio TicketOne, l'ampia base di utenti fidelizzati alla piattaforma di *ticketing* gestita da TicketOne, soprattutto con riferimento al relativo negozio *online* (acquisiti soprattutto nel periodo di sostanziale esclusiva di cui ha goduto negli ultimi 15 anni), gli effetti di rete indiretti ascrivibili al vasto assortimento di eventi proposti, nonché la scarsa mobilità degli artisti che intrattengono con i *promoter* relazioni di lunghissima durata.

**38.** Il complesso di tali elementi consente di sostenere dunque che TicketOne detenga una posizione dominante nel mercato italiano dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*, ai sensi dell'articolo 102 TFUE. Alla medesima valutazione, peraltro, si perverrebbe anche qualora venisse considerato, quale mercato rilevante, l'intero settore dei servizi di *ticketing* relativi a tutte le tipologie di eventi, in cui TicketOne detiene una quota nel 2017 pari al [70-80%].

---

<sup>28</sup> [Cfr. doc. n. 564 (in particolare, allegato 16 all'istanza cautelare formulata da ZED).]

<sup>29</sup> [Cfr. doc. n. 572.]

<sup>30</sup> [Cfr. doc. n. 564.]

<sup>31</sup> [A detta di ZED, il calo risulta sottostimato, se si considera che il raffronto con l'ultimo trimestre 2017 non tiene conto degli incassi trascurabili generati, in tale periodo, dal Gran Teatro di Brescia (in quanto da poco avviato e presso cui erano state realizzate solo due modeste manifestazioni).]

## **IV.2 La violazione dell'articolo 102 TFUE**

### *a. La condotta restrittiva della concorrenza*

**39.** Dai documenti agli atti è emerso che TicketOne e CTS Eventim sembrano aver realizzato una strategia escludente nel mercato dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*, nel quale TicketOne detiene una posizione dominante, non solo mediante le condotte contestate dall'Autorità con la delibera n. 27331 del 20 settembre 2018 (consistenti nella stipula di contratti di esclusiva con i principali *promoter* nazionali di eventi di musica *live*), ma anche, tra l'altro, tramite le ritorsioni e i boicottaggi alle attività di ZED che, inserendosi nell'ambito delle condotte di cui al citato provvedimento di estensione (consistenti nel rafforzamento della prassi di diniego sistematico delle deroghe all'esclusiva, onde evitare la distribuzione su piattaforme di *ticketing* diverse da TicketOne, [omissis], nell'imposizione delle esclusive ai *promoter* locali per il tramite dei *promoter* nazionali), rientrano nella complessiva condotta escludente posta in essere dalle imprese denunciate.

**40.** In particolare, le condotte di ritorsione e boicottaggio, adottate nei confronti di ZED, si sono concretizzate: **i)** nell'esercizio di pressioni finalizzate all'imposizione a ZED dell'esclusiva già concessa dai *promoter* nazionali del gruppo CTS Eventim in favore di TicketOne, accompagnata dalla minaccia di cancellazione degli eventi; **ii)** nell'annuncio e messa in vendita sulla piattaforma di TicketOne dei biglietti per eventi di musica *live* da organizzarsi presso le strutture gestite da ZED, senza la sua l'autorizzazione o in presenza di un suo esplicito diniego; **iii)** nel condizionamento del pagamento di somme dovute a ZED per servizi già resi all'accettazione dell'esclusiva a favore di TicketOne; **iv)** in gravi disservizi provocati agli acquirenti dei biglietti per gli eventi ospitati nelle *venue* di ZED.

**41.** Le predette condotte appaiono rientrare nel medesimo piano volto a escludere ZED e qualsiasi altro gestore di piattaforme di *ticketing* concorrente di TicketOne, impedendo agli stessi di accedere e operare sul mercato rilevante, non essendo in condizioni di distribuire l'input necessario, costituito dai biglietti per gli eventi di musica *live* organizzati dai *promoter* nazionali.

### *b. L'applicabilità del diritto comunitario*

**42.** Le condotte sopra descritte si inseriscono in una complessa strategia escludente posta in essere dalle imprese denunciate e quindi, come già evidenziato nei provvedimenti di avvio e di estensione oggettiva e soggettiva della presente istruttoria, rientrano nell'ambito di applicazione della normativa comunitaria in materia di concorrenza e, segnatamente, nell'ambito dell'articolo 102 del TFUE, relativo al divieto di abuso di posizione dominante, essendo potenzialmente idonee a pregiudicare il commercio intracomunitario.

Secondo la Commissione Europea, il concetto di pregiudizio al commercio intracomunitario deve essere interpretato tenendo conto dell'influenza, diretta o indiretta, reale o potenziale, sui flussi commerciali tra gli Stati membri<sup>32</sup>.

**43.** Le condotte in esame appaiono idonee a restringere il commercio fra gli Stati membri, in violazione dell'articolo 102 TFUE, in quanto interessano l'intero territorio nazionale in ragione sia delle caratteristiche dell'attività svolta dai gestori delle piattaforme di *ticketing*, che delle caratteristiche dell'attività dei *promoter* nazionali, che per lo più organizzano eventi di rilevanza nazionale ed operano in tutta Italia.

## **IV.3. Sulla necessità di adottare misure cautelari**

**44.** Nel caso di specie sussistono i presupposti per deliberare l'avvio di un sub-procedimento cautelare ai sensi dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90. Secondo quanto indicato nella Comunicazione dell'Autorità relativa all'applicazione dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90, l'adozione di misure cautelari può avvenire laddove sia accertata: **i)** la probabile sussistenza di un'infrazione (c.d. requisito del *fumus boni iuris*); **ii)** l'idoneità dei comportamenti contestati a produrre un danno grave ed irreparabile alla concorrenza (c.d. requisito del *periculum in mora*).

**45.** In particolare, quanto al *fumus boni iuris*, si osserva che le diverse condotte nei confronti di ZED, realizzate anche per il tramite dei *promoter* nazionali del gruppo CTS Eventim, consistenti in ritorsioni e azioni di boicottaggio commerciale, potrebbero costituire ulteriori mezzi utilizzati dalle imprese denunciate per mettere in atto il disegno escludente nel mercato italiano dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*. Infatti, tali condotte appaiono volte ad ostacolare ZED da tale mercato rilevante, in quanto considerato operatore di particolare rilievo, nonché ad ostacolare l'accesso e l'espansione nel predetto mercato di Ticketmaster - con cui ZED ha concluso un accordo di *partnership* - in quanto Ticketmaster rappresenta un concorrente con grandi potenzialità di crescita, pur se attivo nel mercato italiano dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live* soltanto dalla fine del 2017.

**46.** In forza delle condotte poste in essere dalle imprese denunciate, ZED non appare più in condizione di distribuire, attraverso la propria piattaforma di *ticketing* Fastickets, una quota di biglietti degli eventi di musica *live* promossi dai *promoter* nazionali appartenenti al gruppo CTS Eventim, nelle *venue* che gestisce in esclusiva. I *promoter* nazionali, alla luce dei fatti sopra descritti, sembrano aver costretto ZED a sottostare alle nuove condizioni imposte dal gruppo CTS Eventim, ossia ad accettare: **i)** in seguito all'esercizio di pressioni, che i servizi di *ticketing* vengano erogati in esclusiva da TicketOne; **ii)** che l'intestazione fiscale dell'evento sia attribuita al *promoter* nazionale (perdendo così la

---

<sup>32</sup> [Cfr. Comunicazione della Commissione 2004/C 101/07, Linee direttrici sulla nozione di pregiudizio al commercio tra Stati membri di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato, GUCE C 101/81 del 27 aprile 2004.]

facoltà di assegnare i biglietti a piattaforme di *ticketing* alternative); **iii)** che l'intestazione fiscale degli eventi possa essere attribuita a ZED solo per utilizzare il flusso di cassa relativo all'organizzazione locale degli eventi, dovendo in questo caso ZED accettare per iscritto che i servizi di *ticketing* siano erogati in esclusiva da TicketOne. Infine, si evidenzia che ZED è stata costretta a sottostare alle predette imposizioni per non perdere la possibilità di organizzare gli eventi presso le proprie *venue*.

**47.** Con riguardo al *periculum in mora*, dalle evidenze in atti emerge come la articolata strategia escludente adottata dalle imprese denunciate sembrerebbe produrre danni molto gravi e non riparabili, che addirittura rischiano di compromettere il proseguimento dell'attività imprenditoriale da parte di ZED nel mercato dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*. Infatti, dai documenti prodotti da ZED risulta che tale operatore ha registrato nel 2018 una significativa contrazione delle vendite dei biglietti mediante la propria piattaforma di *ticketing* Fastickets, con una perdita del [40-50%] dei ricavi.

**48.** Con particolare riferimento alla posizione di ZED, i potenziali danni derivanti dalla realizzazione delle sopra descritte condotte sono non solo di natura patrimoniale, ma anche reputazionale nel mercato rilevante dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*. Inoltre, secondo quanto riferito da ZED, tali comportamenti potrebbero produrre conseguenze negative anche al momento del rinnovo delle licenze amministrative per la gestione delle strutture e degli accordi di sponsorizzazione.

**49.** Più in generale, il boicottaggio nei confronti di ZED sembra idoneo a produrre effetti escludenti sull'intero mercato, nella misura in cui assume una valenza segnaletica nei confronti degli altri concorrenti.

**50.** Infine, occorre sottolineare che la strategia abusiva realizzata dalle imprese denunciate, e ancora in atto, danneggia anche i consumatori finali, che non possono beneficiare del pieno dispiegarsi delle dinamiche competitive, in termini di prezzo dei biglietti, qualità e possibilità di scelta dei servizi di *ticketing*, come dimostrato dal fatto che ZED e Ticketmaster applicano ai consumatori finali condizioni economiche meno onerose per l'acquisto dei biglietti, ad esempio, non richiedendo alcuna commissione per il servizio di consegna "stampa a casa".

**51.** Pertanto l'Autorità valuterà, sentite le Parti, se sussistono i presupposti per l'adozione di una misura provvisoria volta ad impedire che proseguano le condotte attribuibili a TicketOne S.p.A., CTS Eventim AG & Co. KGaA, F&P Group S.r.l., Vivo Concerti S.r.l., Vertigo S.r.l. e Di and Gi S.r.l. che, ad una sommaria delibazione propria della sede cautelare, possano configurarsi abusive.

RITENUTO pertanto che i comportamenti sopra descritti, realizzati da TicketOne S.p.A. e CTS Eventim AG & Co. KGaA, anche attraverso i *promoter* nazionali da essa controllati, cioè F&P Group S.r.l., Di and Gi S.r.l., Vivo Concerti S.r.l. e Vertigo S.r.l., potrebbero costituire una violazione dell'articolo 102 del TFUE;

RITENUTO che le condotte sin qui descritte, poste in essere da TicketOne S.p.A. e CTS Eventim AG & Co. KGaA, anche attraverso i *promoter* nazionali da essa controllati, cioè F&P Group S.r.l., Di and Gi S.r.l., Vivo Concerti S.r.l. e Vertigo S.r.l., e oggetto del provvedimento di estensione del 23 gennaio 2019 unitamente alle altre ivi contestate, appaiono inserirsi in un unitario disegno abusivo di carattere escludente, congiuntamente a quelle contestate dall'Autorità con la delibera di avvio del 20 settembre 2018, e sembrano idonee a produrre danni gravi e irreparabili al libero gioco della concorrenza nel mercato dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*;

RITENUTO, pertanto che sussiste l'urgenza di avviare un procedimento volto all'eventuale adozione di misure cautelari, al fine di evitare che la condotta posta in essere da TicketOne S.p.A. e da CTS Eventim AG & Co. KGaA, anche attraverso i *promoter* nazionali da quest'ultima controllati, cioè F&P Group S.r.l., Di and Gi S.r.l., Vivo Concerti S.r.l. e Vertigo S.r.l., consistente in una serie di comportamenti ritorsivi e di boicottaggio commerciale nei confronti di ZED Entertainment's World S.r.l. e SOL Eventi S.r.l., al fine di escludere tali società dal mercato italiano dei servizi di *ticketing* per eventi di musica *live*, possa determinare danni gravi e irreparabili durante il tempo necessario per lo svolgimento dell'istruttoria;

#### DELIBERA

a) l'avvio del procedimento cautelare ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/90, volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari atte a ripristinare e mantenere condizioni concorrenziali nel mercato interessato;

b) la fissazione del termine di giorni quattordici decorrenti dalla notificazione del presente provvedimento per la presentazione, da parte dei rappresentanti legali delle parti, o di persone da esse delegate, di memorie scritte e documenti, e della richiesta di audizione dinanzi al Collegio, precisando che la stessa dovrà pervenire alla Direzione Credito, Poste e Turismo della Direzione Generale per la Concorrenza almeno cinque giorni prima della scadenza del termine da ultimo indicato, al fine di consentire all'Autorità di valutare la sussistenza dei presupposti per disporre l'adozione di misure cautelari;

c) che il responsabile del procedimento è il dott. Luca Biffaro;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Credito, Poste e Turismo della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità dai legali rappresentanti delle parti o da persona da essi delegata.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*