

IL DADO È TRATTO

Getta un dado. Gettane un altro. E poi ancora. D'ora in avanti, sarà il caso, o meglio un algoritmo, a determinare, se potrai accedere ad un evento culturale. Avrai fortuna?

È ormai pratica diffusa, quella adottata da un sempre più crescente numero di locali e club che organizzano concerti di musica "alternativa", l'appaltare esternamente la vendita e pre-vendita dei biglietti d'ingresso. La piattaforma che sta monopolizzando il business della vita notturna si chiama DICE, ha sede nel Regno Unito e ha in Phil Hutcheon il suo Ceo.

Hutcheon ha fondato Dice nel 2014. In precedenza aveva lavorato per oltre 10 anni nell'industria musicale. La società ha sede a De Beauvoir, a Dalston, Londra, con altri uffici in Europa.

Il meccanismo è banale: scegli il concerto o l'evento a cui vorresti partecipare e paga il biglietto, ovviamente online e con carta di credito. Tale procedura, però, non garantirà l'accesso, perché i biglietti venduti potrebbero superare i posti disponibili. In tal caso, chi si fosse fatto la bocca per assistere alla performance del suo artista o gruppo preferito, magari organizzandosi con qualche altro amico per condividere il piacere dividendo i costi e acquistando il biglietto per un mezzo di trasporto (ovviamente con carta di credito e prenotazione obbligatoria), potrebbe andare incontro all'amara delusione di rimanerne escluso. Così, a caso.

Leggiamo, a tale proposito, qualche recensione relativa a Dice.

Pessimo servizio clienti. Rispondono, con i loro tempi biblici, non risolvono i problemi e non c'è neanche un numero di telefono dove contattarli per urgenze come nel mio caso. Ho perso un biglietto o comunque dei soldi per un evento al quale non potrò assistere.

Poca trasparenza delle clausole contrattuali: da nessuna parte è scritto che i biglietti (o la ricevuta dei pagamenti) non si possono stampare, come invece avviene con tutte le altre piattaforme, da quelle dei treni a quelle dei concerti. Sarà mio diritto, in certe occasioni, non voler mostrare il cellulare? La cosa peggiore comunque è che se hai preso biglietti per altri, obbliga anche loro a installare l'app o a iscriversi al loro sito solo per allargare la loro rete a macchia d'olio... Grazie, anche no!

DICE non offre alcun tipo di assistenza al cliente in caso di problemi. L'unica garanzia che offre è che se si ha un problema dopo avere pagato, non danno NESSUNA alternativa in termini di rimborso o "sostituzione" del biglietto acquistato.

MAI PIÙ. Praticamente compri dei biglietti su cui non hai nessun diritto. Non posso partecipare ad un evento che si terrà tra 20 giorni e DICE non mi rimborsa né mi permette di regalare i biglietti a chi decido io, perché per inviare i biglietti a qualcuno quella persona deve essere obbligatoriamente registrata su DICE. MAI PIÙ.

Non capisco perché devo tenere l'app installata. Ho comprato e pagato i biglietti, ma per forza devo avere la loro schifo di app sul telefono fino al giorno dell'evento, con tutto ciò che comporta l'averne un'app installata. In futuro eviterò di comprare biglietti da questa catena. Di fatto ci guadagnate voi, costringendo utenti a scaricare la vostra app (con tutto ciò che comporta avere un'app scaricata). Se ho un telefono "vecchio" senza app non posso comprare un biglietto per il concerto. Mah

Sistema farraginoso che fa perdere un mucchio di tempo per scaricare app, aspettare codici e poi neanche poter scaricare i biglietti etc. È una di quelle nuove diavolerie ricattatorie, fintamente smart. Per giunta se la tirano. Non parteciperò mai più ad un evento se il sistema di acquisto tickets sarà questo. Ciao ciao

Ho comprato un biglietto da 35€ per un evento tramite DICE, con la promessa di “garantire l’ingresso”. Arrivato al locale, mi è stato negato l’accesso e mi hanno detto di chiedere il rimborso a DICE. Da lì è iniziato un rimpallo infinito tra DICE e il locale in questione, entrambi lenti, disorganizzati e incapaci di gestire la situazione. Ad oggi non ho ancora ricevuto il rimborso e ho speso oltre 70€ in taxi per una serata rovinata.

A onor del vero, la maggioranza degli utenti sembra invece adorare questa modalità di prevendita online:

Uso DICE da diverso tempo ormai e la loro app è fantastica, trasparente e semplice da usare con funzionalità al passo coi tempi. Rispetto agli altri “bigliettai” c’è un vero e proprio abisso, spero che riusciranno a mantenere sempre questo livello di servizio.

Tutti gli artisti dovrebbero utilizzare DICE per vendere i biglietti dei loro concerti, non ci sarebbero bagarini, costi accessori e/o nascosti, tutto in elettronico senza stampare nulla, facilissimo cedere o passare il biglietto a qualcun altro se non si è in grado più di andare. DICE è il miglior modo per godersi un concerto già dal momento in cui si acquista il biglietto di ingresso.

DICE è l’app definitiva per i concerti, la prediligo sempre e vado sul sicuro, anche grazie all’ottima assistenza in caso di problemi.

Gli utenti sembrano dunque accettare di buon grado tale cambiamento, con un netto 86% di clienti soddisfatti. Un tempo eravamo abituati a metterci in fila davanti ad un botteghino con la possibilità di fare magari due parole con qualche sconosciuto. Il vile denaro ben stretto tra le dita chiuse in saccoccia, o ben ordinato all’interno del portafoglio, pronti a scambiarlo con l’agognato ticket. Dopo l’abluzione sonora ci rimaneva in tasca tale feticcio, da conservare a futura memoria. Ora ci si dovrà accontentare della sua smaterializzazione, proprio come avvenuto per foto e lettere. È l’era digitale, prendere o lasciare.

DICE è, in conclusione, uno dei tanti strumenti di profilazione di gusti e pratiche culturali, una sorta di telepass della vita notturna. Ad ogni tuo passaggio si registra la targa. Quanti (e quali) concerti, film, mostre etc. hai visitato? Oggi qui, domani là. Insomma, si fanno i cazzi tuoi, proprio come i social.

Se non ti piace lasciare traccia di te, se ami ancora l’idea di scegliere una serata muovendoti in incognito, se ancora desideri scambiare carta moneta per la carta di un biglietto, strappato da mani, forse, umane, boicotta DICE.

O, meglio ancora,
Stay at home, read a book.