

TURISMO » L'OFFENSIVA SUL WEB

«Danneggiati dalle false recensioni»

Albergatori e ristoratori trentini furiosi: «Su Tripadvisor e altri siti on-line ci screditano con giudizi anonimi o fasulli»

di **Giuliano Lott**
TRENTO

Albergatori e ristoratori trentini sul piede di guerra contro il popolarissimo sito Tripadvisor e altri che pubblicano in rete recensioni sui locali. L'ultima riunione della giunta Unat, Unione albergatori di Confe-
sercenti, è stata dominata dal tema: «Potrebbero essere strumenti utili, se fossero monitorati con attenzione - è il commento diffuso degli operatori trentini - I commenti dei nostri clienti sono indispensabili prima di tutto a noi stessi, ma se questi sono falsi o pilotati, non sono nient'altro che un danno d'immagine ai limiti della querela». A scatenare la polemica è stata la notizia, uscita all'inizio del mese, di un albergatore veneto contattato da un'agenzia che gli proponeva 10 recensioni positive alla modica cifra di 3 mila euro. La conferma dei sospetti che circolavano da tempo.

Roberto Quadrini, titolare dell'Osteria al Vecchio Sarca di Madonna di Campiglio, è stato il primo a querelare il sito Tripadvisor, un paio di anni fa. «Mi ero accorto di commenti sul mio locale che potevano essere stati scritti solo da chi non era mai stato qui. Parlavano di bucatini o di melanzane alla parmigiana, mentre la nostra cucina offre solo specialità tipiche trentine. Tuttavia l'effetto c'è stato, eccome: dopo le recensioni negative, anche se false, abbiamo registrato un forte calo del fatturato, inspiegabile



Il portale Tripadvisor, frequentatissimo, è al centro degli strali di Confindustria: «Ci screditano con falsità»

in apparenza. Il problema è che questi siti godono di alta credibilità per l'utente. Abbiamo ottenuto che alcuni commenti fasulli fossero cancellati, ma ormai la brutta figura era fatta e siamo calati anche nelle quotazioni delle altre guide. Ho inviato una richiesta di risarcimento, senza ottenere risposte. Ora stiamo aspettando che i giudici decidano nel merito. All'estero, ad esempio in Gran Bretagna e Francia, Tripadvisor è stato sanzionato con durezza. In Italia, invece...».

Maurizio Rimondi, albergatore di San Martino di Castroz-

za, è altrettanto diretto. «Il fenomeno è esteso in tutto il mondo, dunque anche qui. Ci sono agenzie che propongono valutazioni positive in cambio di regali o addirittura denaro. È cosa risaputa nel settore». Quanto vale una recensione positiva? «Negli ultimi tempi la quotazione è sui 500 euro, ma il vero problema è che le recensioni sono anonime. Il responsabile del locale può rispondere a Tripadvisor, sperando di venire pubblicato, ma è comunque evidente che quando si leggono lodi sperticate per locali da 3 stelle o campeggi

mentre si parla di alberghi con 7 stelle qualcosa che non va c'è». Non è un preconcetto contro la valutazione, anzi, sostiene Rimondi: «Le critiche dei clienti sono ben accette, se motivate. Ci aiutano a migliorare e a farci conoscere. Ma qui il fenomeno è diverso, le recensioni negative sono spesso molto offensive. Anche se false, ledono per sempre la reputazione dell'albergatore o del ristorante. Ora ci stiamo organizzando per fare fronte comune contro questa campagna negativa».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA REPLICA DI TRIPADVISOR

«Siamo vittime anche noi ecco come ci si può difendere»

TRENTO

«La nostra posizione - risponde Lorenzo Brufani, responsabile di Tripadvisor per l'Italia - è chiara: tolleranza zero verso le recensioni false. Tripadvisor ne è vittima, tanto quanto gli albergatori. Esistono queste agenzie, si chiamano optimization companies, che "vendono" valutazioni positive facendo fare la figura degli impostori a noi. Figure, ne esiste persino una che si chiama Tripadvisor Success, che non c'entra nulla con noi. Ma con un nome simile il dubbio rimane». Brufani è preciso comunque che le recensioni negative "farlocche" sono una ristretta minoranza. «In tutto questo flusso di recensioni, il Trentino fa comunque un'ottima figura. La media, nella valutazione da 1 a 5, è del 4,2, e alcuni ristoranti trentini sono certificati come eccellenze. Direi anche che Tripadvisor è ambasciatore del Trentino turistico». Ma come vi difendete da queste compagnie che agiscono in maniera poco pulita, danneggiando gli imprenditori? «Abbiamo tre sistemi: i filtri automatici, che individuano subito le recensioni "sospette". Poi disponiamo di un team di "investigatori", che viene attiva-



Lorenzo Brufani (Tripadvisor)

to su richiesta, e infine la Community: quando una recensione puzza d'imbroglione, sono i membri o gli alberghi e i ristoranti screditati, a segnalare. Noi provvediamo ad attivare il nostro team di investigazione per risalire al responsabile. Anche gli operatori hanno comunque modo di utilizzare Tripadvisor per avvisarci quando vengono presi di mira. Basta usare i comandi appositi. Ma a volte abbiamo scoperto che i committenti delle recensioni malevole erano albergatori concorrenti. La soluzione? Lavorare insieme, in rete con le categorie».

Gabriele Gervasi, orgoglio di contadino

Ha 24 anni e dopo il diploma di geometra ha voluto dedicarsi all'agricoltura. «Mai avuto dubbi»

di **Carlo Bridi**
DENNO

Ci siamo recati questa settimana, a Denno, in Valle di Non, per la nostra intervista settimanale dove incontriamo un imprenditore agricolo, che nonostante la giovane età, ha solo 24 anni, è già inserito molto bene come imprenditore nell'azienda famigliare dove sta portando un vento di gioventù e nuove sensibilità anche dal punto di vista ambientale. Un ragazzo, Gabriele Gervasi, che pur avendo conseguito il diploma di geometra in una scuola privata, si è immediatamente impegnato in agricoltura frequentando, anche in questo caso, l'importante corso per giovani imprenditori della Fondazione Mach, vera fucina formativa per chi intende impegnarsi professionalmente in agricoltura. Certo, ha la sua importanza anche la possibilità dell'ottenimento del premio d'insediamento che può andare dai 30.000 euro come in questo ca-

so, ai 35.000 in caso di azienda biologica o zootecnica di montagna, ma il corso è innanzi tutto un momento importante di crescita professionale perché, afferma Gervasi, ti dà una formazione completa. Per questo, è molto utile ma anche impegnativo perché prevede degli esami molto seri. Il premio, prosegue, è servito per l'acquisto di un moderno carro raccolta, anche se i soldi non sono stati abbastanza.

Come mai questa scelta per un giovane geometra?

Non ho mai avuto dubbi sul fatto che avrei fatto l'imprenditore agricolo, in quanto fin da piccolo seguivo il papà nell'attività di campagna, e mi piaceva molto, anche se è una professione che ha dei rischi. Come le gelate o le grandinate, che ti possono distruggere un anno di lavoro e di sacrifici a una settimana dal raccolto com'è successo lo scorso anno. Anche se hai una buona copertura assicurativa non è bello vedere il prodotto del



Gabriele Gervasi al lavoro nei suoi campi a Denno, in Val di Non

tuo lavoro distrutto. Ma quella agricola è una professione che dà anche molte soddisfazioni, come quella di veder aumentare di anno in anno la produzione o veder crescere a vista d'occhio le piante che hai messo a dimora. Non dimentichiamo poi, che il nostro è un lavoro fondamentale per la società, per il mantenimento di tutti noi, ed è per questo che il nostro impegno sul fronte della

salubrità dei prodotti deve essere sempre al primo posto. La nostra bussola è il Global gap, un regolamento molto rigido, che prevede precisi limiti nell'uso dei fitofarmaci, ma anche costanti controlli sia in campagna sia quando le nostre mele arrivano al magazzino della cooperativa dove vengono prelevati dei campioni che vengono puntualmente analizzati.

LA SCHEDA

In società col padre 6,5 ettari di terra

TRENTO. Gabriele Gervasi è nato a Denno 24 anni fa. Diplomato geometra, ottiene il brevetto professionale in agricoltura e con il padre fonda la società agricola: "Gervasi Giuseppe e Gervasi Gabriele" nel 2008/2009: 6,5 ettari, dei quali 3200 metri quadrati sono "bio" a Doss del Luc, con un ciliegeto moderno.

E la polemica degli ambientalisti che in Valle di Non è molto forte come la giudica?

La prima cosa da far valere è il buon senso, da ambo le parti, ma ricordiamoci che noi usiamo solamente prodotti autorizzati dal disciplinare del Global Gap.

Quali le innovazioni introdotte in azienda?

Innanzitutto l'agricoltura biologica: siamo i primi noi

contadini ad essere interessati. Prova ne sia che anch'io ho una appezzamento sul Doss del Luc con la "BioLuc" di 3200 metri quadrati biologico. Purtroppo le cose non sono andate bene con la Renetta Canada, ora l'abbiamo sostituita con la Stark. Poi, l'anno scorso abbiamo provato con un impianto di ciliegi con il sistema d'impianto superfitto con 5500 piante ad ettaro, il 70% della varietà Kordia e il 30% di Regina. Certo, un impianto così ha dei costi molto alti, siamo nell'ordine di oltre 100 mila euro l'ettaro fra piante e copertura. Ma anche sul fronte varietale siamo impegnati nell'innovazione, informa Gabriele, stiamo sostituendo le Golden Delicious con la Gala, la Fuji e la Stark Delicious.

Un sogno nel cassetto?

Nulla di diverso dalla mia vita attuale, basta che le cose proseguano così io sono molto soddisfatto.

Ha qualcosa da invidiare a che fa altri lavori?

Assolutamente no, la nostra è una professione degna di essere vissuta, e anche dal punto di vista sentimentale mi sento felice con la mia ragazza. Non esistono problemi d'inferiorità per chi fa il contadino, anzi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA