

## I SITI DI OPINIONE » LA PROTESTA

## Prime denunce contro TripAdvisor

Gli albergatori trentini: «Le recensioni sono spesso anonime e non corrispondono al vero. Mancano i controlli»

di Silvia Siano

TRENTO

Prime denunce anche in Trentino, per il portale di recensioni TripAdvisor.

A chiedere il risarcimento del danno d'immagine arrecato al loro locale, sono **Roberto Quadrini e Roberta Salvatera**, titolari dell'Osteria al Vecchio Sarca di Madonna di Campiglio. «Scade oggi - dice Quadrini - il termine assegnato dal nostro legale, l'avvocato Stefano Costantino Ricci - alla società, per chiedere l'eliminazione dal web delle recensioni che ci hanno danneggiato e per ottenere un ristoro economico. Se non riceveremo risposta, adiremo le vie legali».

Quadrini racconta il suo "rapporto" con TripAdvisor come un'odissea. «Siamo stati oggetto di un bersaglio via web negativo, con espressioni anche offensive nei confronti della mia persona. Abbiamo chiesto che le cinque recensioni venissero cancellate, ma non c'è stato verso, fino a quando non abbiamo fatto intervenire il legale che è riuscito a farne eliminare due su cinque e di una ho ottenuto io la cancellazione».

Il ristoratore ha domandato anche di poter avere il nominativo delle persone che avevano scritto quei commenti: «Ma la società - prosegue Quadrini - ha risposto che è contrario al loro regolamento fornire a terzi gli indirizzi e-mail dei recensori. I recensori rimangono anonimi salvo decidano di pubblicare sulla loro recensione il loro indirizzo di posta elettronica o altre informazioni di contatto».

E altri sono gli esercenti, arrabbiati con il "sistema" adottato da TripAdvisor, che hanno chiesto l'intervento dell'Unione Commercio, rappresentato da Gianni Bort (la sua lettera è pubblicata in prima pagina).

Tra i tanti, c'è **Fulvio Pitscheider**, titolare dell'hotel "Alla Rosa" di Canazei. «Il problema - dice - è che questo portale non è controllato, ci si può registrare con nomi di fantasia e commentare a ruota libera su qualsiasi tipo di azienda».

Il problema non è la recensione in sé, ma il sistema che il portale utilizza, che lascia spazio a possibilità di diffamazio-



Il portale TripAdvisor.com che si proclama come il "più grande sito di viaggi sul web"

## LA SCHEDA

## Un modo per dire le proprie opinioni

**TRENTO.** TripAdvisor.com è un sito web di viaggi, in cui gli utenti scambiano recensioni e pareri personali, riguardo a hotel, ristoranti e attrazioni turistiche. Il sito comprende oltre 200 000 hotel e attrazioni turistiche e più di 30 000 destinazioni nel mondo. Il sito passa in rassegna le recensioni scritte dai viaggiatori, che non vengono pubblicate se non sono conformi alle linee guida. Con più di 35 milioni di recensioni e 29 milioni di visitatori al sito ogni mese TripAdvisor si proclama come «il più grande sito di viaggi sul web».

TripAdvisor è stata fondata nel febbraio 2000 ed è ora parte di Expedia Inc. Family Travel Company.

ne». E porta esempi virtuosi: «Altri siti come Holiday Check e Booking verificano che il cliente sia davvero andato in quella struttura, chiedendo una prova del soggiorno, come ad esempio una ricevuta».

Secondo **Aurelio Veneri**, titolare dell'hotel Kristiania di Cogolo di Peio, i portali di recensione sono meccanismi a



Gianni Bort, presidente Unione Commercio



Fulvio Pitscheider Hotel alla Rosa Canazei

doppio taglio. «Sono apprezzabili perché danno visibilità, creano opinione, perché molti li consultano prima di prenotare. Ma spesso non sono strumenti veritieri: i premiati da TripAdvisor ad esempio sono quelli che si danno più da fare alla ricerca di visibilità e non sempre quelli che meritano realmente. Servirebbero supervi-

sori che vanno a vedere con i loro occhi la struttura. Lo dico perché mi sono capitate recensioni, fatte chiaramente per ripicca. Le racconto un episodio. Un signore è venuto da noi solo per il centro benessere per il ponte dell'Immacolata, ha trovato un gruppetto di amici di Milano che facevano un po' di chiasso e questo si-

gnore ha scritto una recensione dicendo che il nostro è un centro disorganizzato».

E mentre il tribunale francese ha condannato TripAdvisor a pagare una multa per aver messo in atto pratiche sleali e ingannevoli e l'autorità di controllo sulla pubblicità inglese l'ha censurato ufficialmente dopo i reclami su recensioni

false e fuorvianti, «L'Italia - dice **Maurizio Rimondi**, titolare dell'hotel Des Alp di San Martino di Castrozza - si conferma la patria del buonismo».

«Chiunque può fare una recensione su chiunque senza mai essere stato nella struttura. E nessuno la contesta. Evidentemente la gente preferisce fare critiche senza apparire, troppo comodo così. In Italia non abbiamo il coraggio di fare un'azione dura, come è accaduto all'estero, noi che qui dovremo vivere di turismo. Per questo abbiamo fatto una pressione con l'Unione commercio, per capire che cosa si può fare, visto che i politici non fanno niente».

Secondo **Beniamino Zanozer**, titolare dell'hotel "L'Ideale" di Moena «E' un'arma di ricatto per i clienti che non si sono trovati bene. Quella di TripAdvisor mi sembra una storia poco legale e poco seria, anche io allora dovrei essere libero di esprimere un giudizio sul cliente. Mica tutti si comportano rispettando le regole. E poi sono ancora alla vecchia maniera: se una persona va in un posto e si trova male, non ci torna e basta. Per fortuna esiste ancora il vecchio passa parola che spero non morirà mai».

**Roberto Failoni**, titolare dell'hotel Cristina di Pinzolo, crede nell'importanza dei siti di opinione per orientare le scelte dei clienti, ma teme che possano sviluppare forme di "scambio". «Abbiamo avuto solo un problema con TripAdvisor nel 2009. Sul portale erano apparse foto che non si capiva se fossero vere o false e dopo mille peripezie siamo riusciti a farle togliere, dimostrando con licenze alla mano ed immagini, che quelle pubblicate sul web non si riferivano alla nostra struttura. I siti di opinione sono uno strumento importante perché tanti li consultano, ma delicato. Ho la sensazione che a volte il link a TripAdvisor, che appare nei siti degli hotel, sia una sorta di scambio di favori, l'albergatore pubblicizza il portale che a sua volta posiziona l'albergo nelle prime posizioni. E poi il link influenza il cliente a fare la recensione», conclude Failoni.

CRIPRODUZIONE RISERVATA

Festeggiamo il nostro primo compleanno con uno sconto del 15% sull'attuale collezione!\*



Riva del Garda · Via Andrea Maffei 15/a · Lunedì/Domenica: 10.00/22.00  
Trento · Via Mancini 85 · Lunedì: 15.00/19.00 · Martedì/Sabato: 9.30/19.00

www.jack-wolfskin.com

\*solo fino al 4 settembre

AT HOME OUTDOORS

APPAREL | FOOTWEAR | EQUIPMENT

Jack  
Wolfskin  
-STORE-