

TURISMO

Sempre più frequenti le offerte via email agli operatori per l'acquisto di «pacchetti» di false recensioni, per sé o i concorrenti

L'Unione commercio: «L'unico modo per tutelare noi e i clienti è permettere solo a chi è stato ospite di «votare» le strutture

Albergatori in rivolta contro le recensioni web anonime

LEONARDO PONTALTI

twitter: @leopontalti

È l'altra faccia del mondo di opportunità e di ricavi che internet offre al settore turistico: quello delle cattive recensioni on line. Una «spada di damocle» che pende sugli operatori, compensata dai pareri positivi con cui i clienti premiano gli albergatori e proprietari di strutture che fanno bene il loro lavoro.

Ma tutto diventa un problema se per emettere pareri positivi c'è chi, non avendo mai messo piede nelle strutture, contatta hotel, bed & breakfast e affittacamere chiedendo loro compensi in cambio. E peggio ancora se arrivano proposte di somme di denaro in cambio di cattive recensioni con cui «affossare» i concorrenti.

Un vero e proprio «mercato» - la cui logica di base non è forse poi troppo diversa da quella che da anni sta facendo dipendere le sorti del mondo dalle società di rating - che sta facendo preoccupare chi lavora nel turismo. Tanto che l'Unat - l'associazione albergatori dell'Unione commercio - ha affrontato l'argomento nel corso dell'ultima seduta della propria giunta.

Ad accendere l'attenzione sul problema, le proposte che giun-

gono sempre più frequenti nelle caselle email degli operatori turistici da parte di soggetti singoli o addirittura fantomatiche società di web marketing, legate alla possibilità di ottenere buone o pessime recensioni per sé e per i concorrenti pagando svariate somme: solitamente qualche centinaio di euro, c'è chi - il caso di un esercente veneto riportato anche dai media nazionali - si è visto proporre un pacchetto di dieci recensioni per 3.000 euro.

Da sempre attenti sulle recensioni on line, ormai uno dei criteri principali di scelta da parte dei clienti non già fidelizzati dalle varie strutture ricettive, anche gli albergatori trentini, ieri, hanno sottolineato la validità dello strumento, prendendo anche atto del fatto che ormai, volenti o nolenti, ci si deve convivere.

Ma hanno anche riflettuto come si possa fare di più per renderlo realmente affidabile, a vantaggio tanto loro quanto della clientela. «Naturalmente siamo ben favorevoli ad essere giudicati e a capire quali sono i punti di forza e di debolezza della nostra offerta», ha spiegato il presidente di Unat Gianni Bort: «I portali specializzati potrebbero essere strumenti utili, se consentissero un monitoraggio attento e non permettesse-



Una schermata di uno dei più «cliccati» portali dove trovare e lasciare recensioni sugli alberghi

ro l'inserimento di commenti in forma anonima. Non c'è ragione per cui si possa commentare una struttura senza nemmeno averla vista: su questo ci deve essere un controllo fondamentale, altrimenti viene meno il requisito fondamentale della veridicità del commento e se a ciò aggiungiamo che questo viene esposto coram populo si capisce come le recensioni on-line possano diventare un serio pericolo per imprese e clienti. Noi prendiamo le distan-

ze dalle società che offrono recensioni a pagamento e diciamo sì alla comunicazione ed al dialogo costruttivo; bisogna però che si possa replicare in modo rapido, che si possa instaurare un dialogo con i clienti, tipo forum o blog, che ci sia qualcuno che controlla le informazioni pubblicate dai clienti: insomma, così com'è il sistema delle recensioni on-line anonime crea più danni e confusione che un reale servizio al sistema turistico».

LE ELEZIONI



Polonioli, Facchinelli e Veronesi riconfermati in Unionturismo

Si è tenuta ieri a Trento l'assemblea nazionale 2013 di Unionturismo, l'associazione degli enti pubblici e privati di promozione e accoglienza turistica: nel corso dell'appuntamento sono state rinnovate le cariche elettive e degli organi collegiali di vigilanza per il prossimo triennio.

Tutti confermati i trentini che già nel triennio in scadenza erano in carica: **Battista Polonioli (nella foto con Veronesi)** oltre alla conferma a consigliere è stato nominato vice presidente della commissione esteri, mentre la conferma a consigliere è arrivata per **Claudio Facchinelli** e **Riccardo Maturi**. **Elda Veronesi** è stata poi riconfermata nel collegio dei proviviri.

I nuovi dirigenti nazionali assumeranno le funzioni a partire dal 25 maggio 2013, data di scadenza del precedente Consiglio nazionale e rimarranno in carica fino al 25 maggio 2016. Presidente è stato confermato per acclamazione il valdostano Gian Franco Fisanotti. Lo affiancherà l'ufficio di presidenza composto da Polonioli e da Cesare Mulé (Calabria), Adriano Santino Berrino (Liguria), Michelangelo Trebastoni (Sicilia), Vincenzo Ceniti (Lazio), Gaetano Roberto Rossitto (Sicilia), Rocco Luigi Astore (Sardegna). Elda Veronesi sarà affiancata da Gennaro Amoruso (Calabria) e Pier Giacomo Sottoriva (Lazio).

supermercati

Orvea

Un dolce pensiero per dirti

Ti Voglio Bene

FERRERO

€ 2,90

FERRERO ROCHER 4 pezzi

€ 2,90

MON CHERI 4 pezzi

€ 5,50

FERRERO ROCHER 10 pezzi

€ 5,80

MON CHERI 14 pezzi

VIENI A TROVARCI TUTTE LE DOMENICHE

Orvea MEZZOLOMBARDO (TN)
Via Florini, 10 - tel 0461 601900
APERTI TUTTE LE DOMENICHE
8.30-12.30 - 15.00-19.00

Orvea SARCHÉ (TN)
Via del Garda, 1 - tel 0461 564471
APERTI TUTTE LE DOMENICHE
8.30-12.30

per conoscere gli orari di apertura dei Supermercati Orvea visita il sito www.orvea-spa.it

A3020984