

L'INCHIESTA

DENUNCE SEMPRE PIÙ FREQUENTI, AZIONI LEGALI IN FRANCIA E IN INGHILTERRA. E ORA GLI UTENTI E I COMMERCianti SI RIBELLANO

DANIELA AMENTA

Tripadvisor

In frantumi il mito della guida globale

Francò ha un ristorante a Cagliari. Lavora tutto il giorno come chef in cucina, anche quando la temperatura è insopportabile. Poi, a notte fonda, torna a casa. «Mi faccio una doccia e accendo il computer. Per controllare». Controlla Tripadvisor, il «portale di viaggi più grande del mondo». «Sto lì col cuore in gola a vedere se c'è qualche commento contro il mio locale. C'è gente che per questo motivo ha chiuso. Anche se si tratta di opinioni anonime». Possibile? Pare di sì. Tanto che Federalberghi e Fipe (la Federazione che rappresenta i pubblici esercizi) da tempo sono sul piede di guerra e chiedono al ministero del Turismo e governo strumenti idonei per tutelare i loro associati. Ad esempio la tracciabilità dei commenti. Perché l'anonimato è una gran brutta bestia, soprattutto se dietro la critica al vetriolo o il disappunto non c'è un semplice consumatore, ma un soggetto intenzionato a creare danno per i più svariati motivi: dal ristorante/albergatore concorrente al vicino di casa che ci detesta, dall'ex partner al parente serpente.

O addirittura peggio: «pacchetti» di critiche positive comprate per farsi pubblicità e messi addirittura a bilancio, soprattutto dalle strutture più nuove, che hanno bisogno di farsi conoscere. Da una ricerca realizzata da Confcommercio Toscana e da *Italia a Tavola* è risultato che il 35% delle recensioni in positivo su Tripadvisor (e siti simili) è falso, proviene dai medesimi server, usa un linguaggio codificato e riconoscibile. Un danno non solo per i commercianti ma soprattutto per gli utenti, presi per il naso, abbindolati, raggirati.

È da qualche anno che la guida turistica on line viene contestata sistematicamente. L'ultima grana per Tripadvisor è stata ordita da un ristorante inglese, stanco, appunto, di subire false recensioni. Ha inventato un locale su un peschereccio nel Devon con tanto di camerieri in muta pronti a tuffarsi in acqua per catturare pesce freschissimo. In tre mesi il ristorante fantasma ha scalato



FOTO INFOPHOTO

IL COLOSSO ON LINE

Il sito è nato nel 2000 ed è quotato in Borsa. Ha un fatturato di 700 milioni di dollari

la classifica di Tripadvisor. Segno che qualcosa non funziona. Segno che ci sono buchi, talvolta voragini, nella celebre democrazia della rete e nella indipendenza dell'informazione dal basso, o presunta tale. Perché Tripadvisor non è propriamente un blog.

Si tratta di un gigante quotato in Borsa, con 200 milioni di utenti unici e circa 700 milioni di dollari di fatturato. In 13 anni il portale è diventato un impero e il successo nel nostro Paese è in costante ascesa (dall'anno dello sbarco - nel 2008 - a oggi quasi un milione e mezzo di italiani clicca e commenta). In un'intervista a *Wired*, Lorenzo Brufani portavoce di Tripadvisor in Italia ha ribadito la necessità di tutelare la privacy dei propri utenti grazie all'anonimato. In realtà c'è chi sostiene che l'identità certa dei frequentatori farebbe calare (e di molto) l'appel del sito.

Ma almeno all'estero c'è chi non ci sta. Il Tribunale di Parigi, dopo le denunce di Synhorcat (l'associazione francese degli albergatori) ha condannato Expedia, Tripadvisor e Hotels.com a pagare una multa di 430mila euro per aver messo in atto «pratiche sleali e ingannevoli». In sostanza il portale Expedia è stato accusato di aver fornito informazioni sbagliate sulla disponibilità di alloggio in taluni hotel, indirizzando gli utenti verso altri alberghi. Idem è accaduto in Gran Bretagna dove l'Asa, l'Advertising Standard Authority, (l'autorità di controllo sulla pubblicità) ha censurato Tripadvisor dopo aver rilevato che le recensioni possono essere pubblicate senza nessuna forma di verifica. Secondo l'Autorità, la guida on line non può pertanto affermare di offrire consigli affidabili formulati da viaggiatori reali.

In Italia a combattere la battaglia contro i commentatori anonimi è da anni la testata giornalistica *Italia a Tavola* (italiaatavola.net) che in collaborazione con Oraviaggiando è diventata una sorta di sportello on line per commercianti e consumatori. Il direttore Alberto Lupini, tra i primi a segnalare il problema, spiega:

«Dapprima abbiamo cercato di capire in che modo tutelare chi fa ospitalità nel nostro Paese. Perché le regole di concorrenza in molti, troppi casi, vengono falsate. Poi ci siamo resi conto che i primi ad essere danneggiati sono i consumatori. Non vogliamo certo sollecitare una sorta di censura preventiva o che venga messo il bavaglio a chi vuole esprimere il suo giudizio su un locale. Ci mancherebbe altro. Evitando interventi dei Tribunali, sarebbe utile regolamentare la situazione imponendo almeno che chi esprime dei giudizi sul web che possono avere valenze economiche (su qualunque tema) debba qualificarsi. E nel caso ad esempio di valutazioni su ristoranti o alberghi dimostri di aver pagato il conto esibendolo, anche solo per avere una data certa della visita».

Nomi e cognomi e tracciabilità del commento. Tanto chiedono da *Italia a Tavola* che ospita e raccoglie anche lamentele di ristoratori e albergatori vessati. C'è un campionario vastissimo di storie, queste si spesso firmate, che racconta una realtà sommersa e paradossale. Come ad esempio quanto accaduto ad un'osteria a Madonna di Campiglio che pur di far rimuovere due commenti ingiuriosi è dovuta ricorrere a un avvocato. E non è sempre detto che basti. Perché per comunicazioni legali l'indirizzo a cui far riferimento è questo: Tripadvisor LLC, Attn: Legal Department, 141 Needham Street, Newton, MA 02464, Usa. Avete lamentele da fare? Buona fortuna.

system 24
Per annunci economici e necrologie telefonare al numero 06.30226100 dal lunedì al venerdì ore: 9.30-12.30; 14.30-17.30
Tariffe base + Iva: 5,80 euro a parola (non vengono conteggiati spazi e punteggiatura)

SUPERENALOTTO
MERCOLEDÌ 31 LUGLIO

I numeri del **SiVinceTutto**
50 54 61 67 83 86

Montepremi **1.174.507,50**

Nessun 6 € -

Nessun 5 € -

Vincono con punti 4 € 5.210,54

Vincono con punti 3 € 472,62

Vincono con punti 2 € 18,89

COMUNE DI CAGNANO VARANO

Via A. Moro n. 1 - 71010 - (FG)
Tel. 0884.853281 - fax 0884.8463

AVVISO DI GARA - CIG [52330723A0]

Questo Ente indice gara, mediante procedura aperta con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei lavori di Realizzazione della rete fognante a servizio degli insediamenti di Capojale - Isola Varano - 1° stralcio funzionale. Termine esecuzione lavori: giorni 600. Importo complessivo: € 5.652.000,56 di cui oneri di sicurezza € 226.116,95. Termine ricezione offerte: 11.09.2013 ore 12.00. Apertura: da comunicare ai concorrenti via fax. Documentazione integrale disponibile su www.cagnanovariano.gov.it.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
arch. Antonio Di Nauta

M.C.S. S.R.L. CON SOCIO UNICO

Via Garibaldi, 15 22066 MARIANO COMENSE
Tel. +39 031.757201 - Fax: +39 031.3551845

AVVISO DI GARA - CIG [5243137586]

Questo Ente indice procedura aperta con aggiudicazione a favore del prezzo più basso per fornitura di energia elettrica per impianti di illuminazione pubblica e utenze relative a tutti gli edifici/strutture di competenza delle amministrazioni dei seguenti comuni: Mariano Comense, Alzate Brianza, Anzano del Parco, Alserio, Brenna, Lurago d'Erba, Merone e Monguzzo. Durata: 18 mesi. Importo complessivo: € 2.243.441,00 oltre IVA. Termine ricezione offerte: 01.10.2013 ore 12.00. Apertura: 03.10.2013 ore 11.00. Documentazione integrale disponibile su www.mcs-servizi.it.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Geom. Maurizio Passignani)

M.C.S. S.R.L. CON SOCIO UNICO

Via Garibaldi, 15 22066 MARIANO COMENSE
Tel. +39 031.757201 - Fax: +39 031.3551845

AVVISO DI GARA - CIG [5232403B8A]

Questo Ente indice gara, mediante procedura aperta con aggiudicazione a favore del prezzo più basso per l'affidamento del Servizio smaltimento frazione umida dei rifiuti solidi urbani (CER 20.01.08) per il periodo 1 gennaio 2014 - 31 dicembre 2015. Importo complessivo dell'appalto: € 441.180,00 IVA esclusa. Termine ricezione offerte: 01.10.2013 ore 12.00. Apertura: 03.10.2013 ore 10.00. Documentazione integrale disponibile su www.mcs-servizi.it.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Dott.ssa Elisabetta Corbetta)

COMUNE DI CONVERSANO (BA)

Avviso di non aggiudicazione CIG 4954604C8D
Si comunica che, con determinazione n. 1118 del 11.06.13, adottata dall'Area Politiche culturali, l'Ente ha disposto la non aggiudicazione della gara servizio di trasporto scolastico ordinario e occasionale nel territorio del Comune di Conversano (compresa la frazione di Triggianello), periodo 1/09/13 - 30/06/16. Informazioni su www.comune.conversano.ba.it.
Il direttore dell'area: **dott. Domenico Matarrese**

COMUNE DI CAGNANO VARANO

Via A. Moro n. 1 - 71010 - (FG)
Tel. 0884.853281 - fax 0884.8463

AVVISO DI GARA - CIG [5234171E89]

Questo Ente indice gara, mediante procedura aperta con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei servizi di ingegneria relativi ai lavori di realizzazione della rete fognante a servizio degli insediamenti di Capojale - Isola Varano - 1° stralcio funzionale. Importo complessivo dell'appalto: € 273.740,54 oltre oneri previdenziali nella misura del 4% ed I.V.A. come per legge. Termine ricezione offerte: 09.09.2013 ore 12.00. Apertura: da comunicare ai concorrenti via fax. Documentazione integrale disponibile su www.cagnanovariano.gov.it.

Il responsabile u.l.c. - Rup
arch. Antonio Di Nauta

M.C.S. S.R.L. CON SOCIO UNICO

Via Garibaldi, 15 22066 MARIANO COMENSE
Tel. +39 031.757201 - Fax: +39 031.3551845

AVVISO DI GARA - CIG [5232410154]

Questo Ente indice gara, mediante procedura aperta con aggiudicazione a favore del prezzo più basso per l'affidamento del Servizio smaltimento dei rifiuti solidi urbani ingombranti (CER 20 03 07) per il periodo 1 gennaio 2014 - 31 dicembre 2015. Importo complessivo dell'appalto: € € 258.646,00 oltre IVA. Termine ricezione offerte: 01.10.2013 ore 12.00. Apertura: 03.10.2013 ore 09.00. Documentazione integrale disponibile su www.mcs-servizi.it.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Dott.ssa Elisabetta Corbetta)

Comune di Orbetello (GR)

AVVISO DI GARA - CIG [52499782E6]

Questo Ente indice procedura aperta con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento in gestione delle prestazioni educative, ausiliarie e gestionali dell'asilo nido di Albina, per l'integrazione del personale della scuola materna comunale progetto 1/6 di Orbetello e per la gestione dei centri estivi per l'infanzia servizio di asilo nido estivo e scuola materna estiva - periodo settembre 2013/31 agosto 2019. Importo a base d'asta: € 1.837.849,80 oltre IVA - Importo complessivo comprensivo di rinnovo € 3.675.699,80. Termine ricezione offerte: 02.09.2013 ore 10.00. Apertura: 02.09.2013 ore 10.30. Documentazione integrale disponibile su www.comune.orbetello.gr.it

Il dirigente del settore politiche socioeconomiche
Responsabile unico del procedimento
dott. Donato Mastrodonato

COMUNE DI ARCOLA

Via Valentini n. 89/A - 19021 Arcola (SP)
Tel. 0187.986214 - Fax 0187.955168

AVVISO DI GARA - CIG [5251059EF4]

Questo Ente indice gara, mediante procedura aperta con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento del servizio di trasporto scolastico degli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria del Comune di Arcola compresi i portatori di handicap. Durata: n. 5 (cinque) anni scolastici, dall'A.S. 2013/2014 all'A.S. 2017/2018. Valore stimato dell'appalto: € 907.674.575 oltre IVA. Termine ricezione offerte: 28.08.2013 ore 12.00. Apertura: 30.08.2013 ore 10.00. Documentazione integrale disponibile su www.comune.arcola.sp.it

Il capo area socio-amministrativo
Il responsabile del procedimento
dott.ssa Emilia Petacco