

## TripAdvisor chiede aiuto a Fipe

### *Svolta nel far west delle recensioni online?*

**Dopo anni di battaglie per denunciare imbrogli e manipolazioni, non possiamo che essere soddisfatti dell'accordo che ha come fine quello di portare un po' di verità nel sito del Gufo. Ma alcune questioni restano aperte**

TripAdvisor ammette ufficialmente che non ha la possibilità di controllare se le recensioni che pubblica siano **veritiere o meno**. Anzi, nonostante le **smentite finora fatte**, prende atto che molti **commenti** sono **frutto di imbrogli e falsità**, ma non è in grado di evitarlo. Così come riconosce che sono farlocche le **graduatorie finora stilate**, a partire da quelle che vedono magari **al primo posto** una rivendita ambulante di panini rispetto a ristoranti o trattorie più o meno blasonati. Per cercare di porre rimedio a quella che è la più vistosa falla del suo sistema (l'ormai crescente **mananza di credibilità**), il Gufo a stelle e strisce ha ora deciso di giocare la carta di alcuni investimenti (che non sono però noti) e, soprattutto, di un **accordo strategico con la Fipe-Confindustria** che potrebbe diventare una sorta di presidio in prima linea a tutela di chi si ritiene vittima di recensioni tarocche.



Secondo un'intesa siglata a Londra, tutti coloro che si rivolgeranno agli uffici delle Ascom territoriali per lamentare recensioni false o ingannevoli, dovrebbero trovare soddisfazione nel giro di 24-48 ore al massimo. Come dire che, di fronte alla sua palese incapacità tecnologica di gestire le recensioni, TripAdvisor chiede l'aiuto di chi può essere in contatto diretto con ristoratori e albergatori che ritengono di essere stati falsamente giudicati. Non è chiaro se Fipe si occuperà solo dei suoi iscritti e se le saranno date le **chiavi per entrare nel sistema** e cancellare direttamente commenti palesemente falsi o da querela, oppure se farà solo da tramite. Ma è chiaro che quanto annunciato **potrebbe essere un passo importante** per cercare di portare un po' di verità in un portale cresciuto all'insegna delle fake news. E in aggiunta, altro punto significativo, il Gufo introdurrà delle categorie per distinguere fra le diverse tipologie di locali, a partire dal fatto che abbiano un servizio ai tavoli o meno.

TripAdvisor si avvia dunque verso una normalizzazione? Dopo anni di battaglie per denunciare imbrogli e manipolazioni ci piacerebbe poterlo affermare, ma quando anche questi impegni fossero davvero rispettati (e TripAdvisor si è rimangiata spesso gli impegni presi in direzione della trasparenza...), ci sono ancora problemi enormi che non sembra si vogliano risolvere. Ricordiamo per tutti l'**anonimato**, la mancanza di un minimo di certificazione di aver effettivamente pagato un servizio, il proliferare di **agenzie che vendono pacchetti** di recensioni per scalare le classifiche e, non certo ultimo per importanza, l'impossibilità per un locale di **uscire dagli elenchi del Gufo** rinunciando ad avere commenti che, se ben gestiti, sono comunque un'opportunità importante.

È peraltro vero che l'aver affidato un ruolo significativo alla **Fipe** (almeno per quanto riguarda il controllo e la pulizia delle recensioni più imbarazzanti...) sembra un segnale di buona volontà. Oggi più che mai bisognerà però vedere se questi impegni diventeranno realtà a breve e se da lì si potrà procedere, passo dopo passo, per riformare sul serio il portale. Per quanto ci riguarda seguiremo con attenzione (senza eccedere in ottimismo...) queste novità che in ogni caso non sono banali. Agli amici della Fipe facciamo gli auguri perché il compito che si sono presi è davvero grande e rischioso per le responsabilità che comporta.

**Alberto Lupini**

09 luglio 2018