Su Raidue Nemo contro TripAdvisor, tra ristoranti inventati e accuse di false recensioni

Nella puntata del 16 marzo scorso **Nemo - Nessuno Escluso**, il programma di Rai Due condotto da Enrico Lucci e Valentina Petrini, ha raccontato il fenomeno delle false recensioni su TripAdvisor e ha provato a fare un esperimento con la multinazionale americana creando sulla piattaforma un ristorante di fantasia, **Nemo Ristorante**, con cui è riuscita a passare le verifiche del sito web e a ricevere recensioni e prenotazioni.

nemoristorantepuntocomPer riuscire a passare il controllo di **Tripadvisor** è stato creato un apposito sito web, nemoristorante.com, dotato di numero di cellulare per le prenotazioni e di una vera partita iva, esistente dal 2012 e intestata all'autore del servizio Aniello Trocchia.

nemoristoranteIl **ristorante**, posizionato in **via Strada Canaglia 21 a Capranica (Vt)**, non esisteva davvero ed è stato cancellato da TripAdvisor subito dopo la rivelazione della presa in giro. Resiste però ancora tra i risultati di Google dove è possibile verificare che aveva ricevuto 14 recensioni con una media di 4,5 su 5.

Nel corso del servizio, che potete vedere integralmente a questo link, si racconta del rapporto di amore-odio che alcuni **ristoratori** hanno avuto con la piattaforma, in un primo momento anche lusingati dalla visibilità offerta dal sito ma in un secondo momento delusi nello scoprire che non tutte le recensioni sono veritiere in particolare per il fenomeno della **compravendita delle recensioni** (positive e negative), messo in evidenza anche da Striscia la Notizia alcuni giorni fa (e che ha portato alla chiusura nel giro di pochi giorni del sito denunciato nel corso della puntata).

Il giornalista prova a fare un acquisto di recensioni anche per il suo finto ristorante mentre in un'inquadratura successiva viene mostrato il momento in cui inizia a ricevere richieste di prenotazioni che è costretto a rifiutare: a quanto pare anche alcuni utenti del sito web non sono andati a controllare di persona se il ristorante esista davvero e si sono fidati della piattaforma. A dimostrazione della forza che ha raggiunto TripAdvisor sul mercato italiano: **oggi l'audience share della piattaforma in Italia è del 32% contro il 20% a livello europeo**. Un dato che fa ancora più impressione se consideriamo quello rilevato a luglio 2016, momento clou della stagione turistica italiana, in cui è arrivato ad avere il 43% dell'audience online in Italia contro il 23% della media europea.

Nel servizio viene data anche possibilità di replica alla piattaforma con **Valentina Quattro**, portavoce di Tripadvisor per l'Italia, a cui viene chiesto di spiegare alcuni punti considerati critici: come vengono controllate le recensioni, perché non vengono cancellare recensioni considerate offensive dai ristoratori, perchè agli utenti non viene chiesto di identificarsi, ad esempio postando uno scontrino, e perché non è possibile cancellarsi dal sito web.
Le risposte sono state molto brevi, probabilmente per esigenze televisive, e incentrate sull'impegno nel combattere le frodi, sui **filtri automatici,** sul numero di persone incaricate di verificare una mole di contenuti davvero notevole e sul fatto che è il ristoratore a dover segnalare le recensioni che ritiene dubbie e che spetta a lui l'onere della prova.
Abbiamo quindi raggiunto telefonicamente Valentina Quattro per ottenere delle spiegazioni aggiuntive. Valentina ci ha confermato che l'intervista con la troupe di **Rai Due** è durata 45 minuti e che nel servizio le risposte sono state notevolmente ridotte.
Su come sia stato possibile **iscrivere un ristorante fasullo** ci spiega che non è effettivamente un'operazione alla portata di tutti dato che è stato creato un sito web con lo scopo specifico di ingannare chi approva le richieste. Inoltre, sottolinea, "Non è questo il tipo di raggiro che viene tentato da chi cerca di sfruttare la piattaforma per scopi di lucro: un ristorante finto non potrebbe incassare denaro senza essere scoperto. E' un esperimento privo di senso".
Sulla possibilità di **registrare il pagamento** per dimostrare di essere stati in un locale il punto di vista di TripAdvisor è che gli scontrini non risolvono il problema e che bisogna dare a tutti coloro che hanno mangiato in un luogo la possibilità di recensire: "Se si va a mangiare in 5 e paga soltanto uno, non è giusto che possa fare la recensione solo la persona in grado di esibire la ricevuta".
L'ultima punto contestato da Nemo è quello dell'**impossibilità di essere cancellati da TripAdvisor** se non chiudendo l'attività: un problema in realtà che accomuna tutti i siti dello stesso tipo, da Google Maps in giù: sono le piattaforme a geplocalizzarti e tu al massimo puoi rivendicare il tuo profilo e gestire alcune funzioni. Valentina Quattro ci spiega meglio il pensiero accennato nell'intervista a Nemo: "Se non ci fosse TripAdvisor, chi vuole parlare male di un ristorante potrebbe farlo in una qualunque delle altre piattaforme a disposizione, sul suo blog, o anche su Facebook che censisce in questo modo non solo hotel e ristoranti ma tutte le attività commerciali. Se le persone scelgono noi è perché si fidano di più rispetto alla concorrenza e se considerassero i nostri contenuti inaffidabili semplicemente smetterebbero di leggere le recensioni".