

IVG

Utilizzo distortivo di TripAdvisor, gli albergatori savonesi: “Serve provvedimento normativo”

di **Redazione**

23 Settembre 2015 - 12:24

IVG.it



Savona. Utilizzo distortivo di TripAdvisor, gli albergatori savonesi scrivono al Ministro Franceschini per chiedere un intervento. A darne notizia è lo stesso Angelo Berlangieri, presidente dell'UPASV - Unione Provinciale degli Albergatori della Provincia di Savona, il quale ha inviato una nota direttamente al Ministro del Turismo Dario Franceschini: “In questi ultimi mesi, un fenomeno crescente sta preoccupando sempre più le imprese ricettive: si tratta dell'utilizzo improprio e distortivo, con aspetti che talvolta hanno rasentato la provocazione ricattatoria, della piattaforma web TripAdvisor”.

Nulla a che vedere con gli eventuali commenti negativi, precisa il presidente degli Albergatori: “Gli operatori turistici, per un verso, sono assolutamente consapevoli del ruolo strategico che ha assunto, nella comunicazione e promozione turistica - la modalità cosiddetta 2.0 del web, in cui l'utente è diventato non semplice fruitore, ma anche contemporaneamente produttore d'informazione e comunicazione - per altro sono altrettanto consci del fatto che gli eventuali commenti negativi siano non un problema, ma uno stimolo positivo a migliorarsi e un monito a confrontarsi costantemente con il mercato con le armi della qualità e della professionalità”.

Quello che preoccupa gli operatori savonesi è tuttavia un altro aspetto. “Considerato il successo indiscusso e indiscutibile della piattaforma, la preoccupazione è che vengano pubblicati senza possibilità di controllo commenti, spesso negativi, ma talvolta, e non di

rado, anche positivi, fuorvianti rispetto alla reale gestione del servizio di ospitalità alberghiera di cui si parla”, afferma ancora Berlangieri. “Si tratta o di strategie di promozione e comunicazione pro o contro un’azienda, o di casi in cui si richiedono sconti in cambio di commenti positivi, o si ottengono commenti negativi in mancanza dell’applicazione dello sconto richiesto”.

“Una siffatta situazione, peraltro con episodi a frequenza progressivamente crescente, non può essere tollerata”, aggiunge il presidente degli albergatori savonesi. “Non lo merita il turismo, economia strategica per il nostro paese, né lo meritano le migliaia di imprese ricettive che lavorano per il turismo con passione e serietà, né tanto meno i numerosi turisti che consultando la piattaforma fanno affidamento sulla sua affidabilità di racconto in diretta, dal vissuto, dell’ospitalità italiana”.

Per questi motivi, l’ex Assessore al Turismo della Regione Liguria ha inviato una nota al Ministro Franceschini, chiedendogli la disponibilità a intervenire sulla questione “con un provvedimento normativo” o “con un accordo tra le parti che stabilisca la norma che chi pubblica un commento lo deve fare non in forma anonima e indefinita, ma dichiarando le proprie generalità e il periodo in cui ha soggiornato nella struttura ricettiva per il quale sta pubblicando il proprio commento”.

“Per pubblicare un commento su una struttura ricettiva devo semplicemente, senza aggravii o limitazioni alcuna, dire chi sono e quando vi ho soggiornato. Non si tratta di chiedere la limitazione di un diritto, ma solo il rispetto reciproco di due diritti, quello di chi comunica e quello di colui di cui si parla, dell’affermazione della parità di rispetto e responsabilità. Così come le imprese ricettive rispettano i commenti sulla loro attività e si assumono le responsabilità, nel bene e nel male, che ne derivano, parimenti ci deve essere reciproco rispetto e responsabilità di chi commenta dichiarando chi è e quando ha soggiornato nella struttura di cui sta parlando”, conclude Berlangieri.