

## SOCIETÀ

# Recensori al fuoco: il ristoratore si ribella alle critiche sul web

Testa-coda di lodi e bocciature su TripAdvisor  
E Mirko Ciaccia manda al diavolo i "trippari"

di Oronzo MARTUCCI

TripAdvisor sarà pure la piattaforma di viaggi più grande del mondo, una sorta di guida capace di fare la fortuna di albergatori e ristoratori. Ma a Mirko Ciaccia, uno dei proprietari del ristorante Porta Nova di Ostuni e da un anno anche di Osteria Casa Ciaccia, poco importa dei "trippari", come egli definisce gli autori delle recensioni. Nonostante nel 2013 abbia ricevuto da TripAdvisor un certificato di eccellenza.

Normalmente, in presenza di una recensione negativa, il proprietario cerca di spiegare i motivi di eventuali disservizi e sottolinea che le critiche saranno tenute nella giusta considerazione. Mirko risponde a tono, contestando le accuse, facendo sarcasmo. Sì, perché è convinto che le recensioni negative sono quasi sempre conseguenza di malanimo di chi vuole vendicarsi perché ha valutato troppo alti i prezzi; o perché non è stato servito come si sarebbe aspettato; o perché la ricerca di disservizi è una occasione per mettere in campo la grinta da leoni da tastiera.

D'altro canto i due ristoranti della famiglia Ciaccia (con



Il suo commento rivela una rabbia repressa: è un caso da studiare ma ci vorrebbero mesi

Il team familiare del ristorante di Mirko Ciaccia. Da lui risposte alle osservazioni

Tonino, chef di lungo corso, e la moglie Vittoriana a Porta Nova; Mirko e la sorella Erika, con un'esperienza a Hell's Kitchen, il cooking show diretto da Carlo Cracco, nell'Osteria Casa Ciaccia a pochi passi) sono quasi sempre destinatari di recensioni che ne fanno delle eccellenze nel panorama gastronomico grazie anche a due location straordinarie: Porta Nova in un torrione della vecchia cinta muraria di Ostuni, con vista mare; Osteria Casa Ciaccia in un locale con annesso giardino e terrazza.

Però...Però le critiche non mancano. Anche Carlo Cracco, Antonino Cannavacciuolo e gli chef stellati si ritrovano a subire recensioni negative.

Per dire, Cracco ormai è bersaglio prediletto a causa del costo molto salato di una pizza nel suo ristorante in Galleria Vittorio Emanuele II a Milano. Ma non replica. Mirko reputa insopportabili le critiche. E non è vero che il cliente ha sempre ragione.

Ecco come Porta Nova è stato recensito la settimana scorsa da 2 visitatori a 24 ore di distanza.

Prima recensione: "Il regno dell'eccellenza: consigliatissimo. Il posto elegante, ricercato e curato nei dettagli rappresenta perfettamente l'eccellenza e la qualità dei piatti del Porta Nova. Il personale è attento, raffinato e sempre gentile. I titolari cordiali, precisi nella cura del cliente e

nella grande distribuzione alimentare, tutto ciò contrasta con le velleità della ridicola gestione. Il servizio non professionale, camerieri maleducati, maschilisti, si servono le pietanze prima agli uomini, pesce non fresco, maleodorante, bagni sporchi..... etcetera. Non lo consiglio".

La risposta di Mirko Ciaccia è stata questa: "La recensione evince una rabbia repressa, qui bisognerebbe studiare il caso, ma è così profondo che ci vorrebbero mesi, forse anni! Grande distribuzione è anche eccellenza del prodotto, lei confonde discount con società consolidate a livello internazionale nel mondo del food and beverage! Bagno sporco e pesce maleodorante??? La rabbia ed i complessi di una vita vi hanno dato accesso ad una realtà parallela dove gente come voi alberga con indifferenza sentendovi a vostro agio. Ps. A volte è difficile distinguere il sesso maschile da quello femminile, ma per noi i clienti sono sacri e tutti uguali. Saluti da un regno che non le appartiene e a cui non avrà mai accesso".

Stessa situazione con le recensioni di Osteria Casa Ciaccia. Nel giro di poche ore si passa da una valutazione in cui il ristorante viene definito

sempre presenti. Un luogo in cui tutto è al suo posto e nulla può essere biasimato. Siamo davvero soddisfatti di questa esperienza e lo consigliamo vivamente. Ringraziamo il Ristorante Porta Nova per l'accoglienza riservataci con la promessa di tornarvi".

Seconda recensione: "Il Regno della maleducazione. Signore e Signori, benvenuti nel tempio della maleducazione per eccellenza, dove alberga la presunzione di realizzare piatti attraverso l'uso di eccellenze del territorio, ma ad onore del vero non è così in quanto abbiamo assistito nei pressi della cucina all'approvvigionamento (pesce e carne) da cartoni recanti il marchio di una società italiana leader

reale. Sarebbe sufficiente avere questa consapevolezza. Ma stiamo parlando di un mondo che è diventato appannaggio di cafoni, di mediocri, di persone insoddisfatte, che nel social network hanno trovato il loro habitat ideale, dove si sentono liberi di scaricare frustrazioni e aggressività. E se questi sono i padroni di casa della rete, l'auspicata consapevolezza rischia seriamente di restare lettera morta".

«La decisione è rimessa al buon senso di ciascuno di noi. Per quanto mi riguarda ignorarli resta la soluzione migliore, magari avendo l'accortezza di approntare i rimedi necessari per prevenirne le insidie: non accettare richieste d'amicizia provenienti da profili anonimi; evitare di avventurarsi in commenti che facilitino le risposte di gente polemica o rissosa; abbandonare un post quando ci accorgiamo che ha alimentato diatribe inutili; eliminare dalle amicizie o bloccare chi si diverte a provocare battibecchi».

## L'INTERVISTA

di Maurizio DISTANTE

TripAdvisor, Booking, Airbnb e i loro fratelli. La ristorazione come l'accoglienza sembrano non poter fare a meno delle recensioni degli utenti che riescono spesso a veicolare i flussi di clienti determinando il successo o il fallimento di un'attività. Capita, però, che qualcuno, ristoratore o albergatore, non ci stia e non le mandi a dire ai clienti rei di aver prodotto una recensione negativa giudicata ingiusta: "È l'internet, bellezza", per parafrasare una nota battuta di Humphrey Bogart. Si può, però, evitare di annegare nel mare magnum della rete adottando piccoli accorgimenti: Cosimo Scarpello (nella foto), avvocato, docente e scrittore, autore di "Stressbook", libro del 2013 tra i primi ad affrontare le tematiche legate all'uso dei social network, traccia una rotta da seguire per un uso consapevole del mezzo.

Allora Scarpello, se lei fosse un ristoratore, come si rapporterebbe con strumenti come TripAdvisor e simili?

Cosimo Scarpello, autore di "Stressbook", analizza i comportamenti e la "tuttologia" che ormai dominano sui social

## «I commentatori un'arma a doppio taglio Non scegliere basandosi sui loro giudizi»

«Parto da una doverosa premessa. Gli strumenti di recensione online sono un'arma a doppio taglio. Nel momento in cui decidiamo di servircene dovremo poi accettarne tutte le conseguenze, nel bene e nel male. Se mi fanno comodo gli apprezzamenti, non posso poi recriminare sulle critiche. Il problema sorge quando le denigrazioni diventano sistematiche e guidate da altri interessi, magari da parte di un concorrente che intende screditarmi. In questi casi, complice molto spesso l'anonimato dei detrattori, diventa difficile gestire la situazione. Certo, simili comportamenti possono integrare il reato di diffamazione, ma sappiamo che le procedure per tutelarsi sono assai farraginose. Venendo alla domanda, si tratta di scelte che a loro volta dipendono dal genere di attività che si esercita. Nel caso della



Salvo utili eccezioni è un mondo appannaggio di persone insoddisfatte che hanno trovato habitat

ristorazione credo che se ne possa fare anche a meno: basterebbe una pubblicità statica dei prodotti, solo con foto o video. Personalmente, ad esempio, non sceglierei mai un ristorante sulla base di una recensione. Piuttosto consulterei il menù o le immagini dei cibi in bella mostra sul sito o sul social».

Secondo lei, in determinati settori come quello della ristorazione, a oggi, è possibile rinunciare ai nuovi media e alle possibilità che la rete offre?

«Penso di no. Poi, come ho detto, è il tipo di attività che determina l'ampiezza dei servizi di cui avvalersi sul web».

Come mai siamo diventati un popolo di tuttologi, di gente che sente la necessità di dire la propria su ogni argomento, magari

non conoscendo per nulla il tema di cui si sta discutendo?

«Qui il discorso s'incanala in un'altra direzione e per spiegare il concetto non basterebbe un trattato di antropologia. Umberto Eco diceva che i social network hanno dato diritto di parola anche agli idioti e dunque hanno favorito il fenomeno. La cosiddetta tuttologia, poi, è una branca tipicamente italiana, che si insegna presso le facoltà dell'università della strada di cui è pieno il Belpaese. Dia un'occhiata su Facebook: sembriamo esser diventati tutti dei giuristi illuminati».

Quali sono, se esistono, le regole che si dovrebbero rispettare quando ci si affaccia sui social network quando si vuole esprimere un'opinione su un fatto o su un tema?

«Sono le stesse della vita

"La Puglia in tavola con piatti ottimi che rappresentano perfettamente la cucina del territorio" e con la lode di Mirko "che vi accompagnerà in una passeggiata culinaria tra gli odori e sapori tipici della terra di Puglia" a un'altra del tipo: "Peggio di così bisogna davvero impegnarsi".

Ecco la recensione negativa: "Partendo dall'arroganza del gestore per terminare all'incapacità della cucina... Con una compagna allergica alla cipolla lo chef non ha saputo proporre nessun piatto alternativo al menu già proposto (a parte una pasta al pomodoro che sinceramente sapeva anche di presa in giro!). Costretti a scegliere l'unico antipasto (una semplice bruschetta) e un unico primo privo di cipolla. Il cibo era comunque più che anonimo e l'attesa anche più lunga del previsto. Dopo che il malumore aumentava sempre più la mia compagna presentava comunque una crisi allergica pericolosa e ha dovuto fare uso di antistaminici!!!! Sintomo di una cucina completamente impreparata a gestire clienti con intolleranze e allergie!!! Non si scherza su queste cose... così abbiamo chiesto in fretta il conto per dire addio a questa gente a dir poco improvvisata".

La risposta di Mirko è stata sprezzante: "Uno che ha una allergia grave alla cipolla entra in un ristorante dove è circondato da trecce di cipolla ornamentali e da un menù con l'80% di piatti preparati con la cipolla, l'aggravante è che lei è venuto prima della cena a visionare il suo tavolo e a controllare il posto, sia in quel frangente che al momento della prenotazione fatta al telefono lei non ha avvertito che al tavolo c'era un'allergia grave alla cipolla dove c'era anche il pericolo di contaminazione se ci fosse stata qualsiasi presenza di cipolla in cucina. Beh caro signore questo secondo me è volersi male e io di certo non voglio perdere tempo e pazienza con persone che non ci tengono alla propria incolumità. P.s.: Di certo le trecce ornamentali restano lì dove sono, la cucina pure ed il proprietario arrogante ricambia l'addio!".