

Esimio redattore,

Prima di tutto vorremmo fare una precisazione.

Benchè la sua lettera fosse indirizzata alla chef, abbiamo deciso di risponderle in modo impersonale. Siamo un gruppo di persone, lavoriamo tutti per lo stesso obiettivo, stiamo nel mondo dell'enogastronomia da svariati anni e uno di noi ha fatto il suo lavoro per più anni e per varie guide. Qualunque critica, rivolta a chiunque di noi, coinvolge tutto il nostro organico. Non abbiamo l'abitudine di dire "Ce l'ha con te! Adesso te la vedi da solo!". Nel caso specifico, tra l'altro, le sue critiche hanno provocato in tutti noi, indistintamente, lo stesso disappunto.

Tale precisazione è dovuta. Non vorremmo infatti che lei pensasse che la nostra chef sfugga ad un confronto diretto con lei.

Anche noi risponderemo punto per punto e scriveremo i nostri commenti subito dopo le sue considerazioni, ovviamente evidenziandoli opportunamente (R. per redattore, C. per Cribbio)

Cominciamo.

R. mi scuso innanzitutto per l'impulsività: è un mio vizio quello di rispondere alle lettere in pochi giorni e non prendermi un anno di tempo per riflettere...

C. riteniamo la sua ironia fuori luogo dal momento che abbiamo opportunamente chiarito nella nostra precedente lettera il motivo per il quale abbiamo risposto soltanto oggi

R. Dalla sua lettera deduco che probabilmente si riferisce ad un altro episodio e non alla nostra visita. Le dico questo perché prenotiamo sempre sotto falso nome e quindi non può sapere quando siamo venuti a recensire il suo locale. Glielo dico io: era il 18 maggio 2007 e prenotai con un nome falso per quattro persone, e in quattro ci siamo presentati.

R. Dice di averci telefonato per esprimere le sue rimostranze... Non penso di soffrire di demenza senile e quindi tendo ad escludere che lei abbia mai chiamato e parlato con qualcuno della nostra casa editrice. Me lo ricorderei e ne avrei preso nota come normalmente facciamo in casi del genere.

C. Beato lei che ha il tempo di fare tutto, perfino di rispondere a tutte le telefonate che arrivano in redazione. Appurato che lei non soffre di demenza senile, di conseguenza, secondo lei, dovremmo soffrirne noi.

C. Inoltre se lei si permette di accusarci di falsità affermando che non è vero che abbiamo chiamato la casa editrice, per par condicio anche noi potremmo dubitare del fatto che siate venuti effettivamente in 4 e non in 12.

R. **Prezzo medio:** apprezzo la sua volontà di dispensare consigli, ma sinceramente preferisco decidere io come calcolare il prezzo medio e poi spiegarlo ai lettori. Quest'anno abbiamo introdotto una novità e abbiamo scorporato il prezzo del vino indicando la bottiglia più cara e la più economica. Se foste stati recensiti in questa edizione, sarebbe risultato un prezzo di 36 euro, bevande escluse.

C. **Ci creda: non abbiamo né la voglia né il tempo né tantomeno il minimo interesse di dispensarle alcun consiglio. Quello che abbiamo detto è ciò che riteniamo giusto fare quando si calcola un prezzo medio. Citiamo quanto da lei precisato a pag. 9 della pubblicazione:**

“IL PREZZO RIPORTATO NELLA RECENSIONE È IL COSTO DI UN PASTO COSÌ COMPOSTO: COPERTO E SERVIZIO + PRIMO + SECONDO + DOLCE + ½ VINO + ½ ACQUA. [...] SAPPIAMO CHE COSÌ FACENDO ABBIAMO INTRODOTTTO UN ELEMENTO DI ARBITRARIETÀ DOVUTO ALLA SCELTA DEL VINO, MA ABBIAMO UGUALMENTE PREFERITO USARE QUESTA CONVENZIONE IN QUANTO RITENIAMO CHE IL PREZZO CHE IL LETTORE LEGGE NELLA SCHEDA, DEBBA ESSERE QUELLO CHE POI EFFETTIVAMENTE PAGHERÀ”

C. **“Il prezzo che EFFETTIVAMENTE pagherà” (per carità, non “pagherebbe”!) sempre che prenda mezzo litro di vino della casa e mezzo litro di acqua. E se dopo qualche mese dalla pubblicazione un ristorante cambia il vino della casa? A pag. 2 affermate**

“LA GUIDA È STATA CHIUSA IL 20 SETTEMBRE 2007. LA REDAZIONE NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ CIRCA VARIAZIONI E/O INESATTEZZE NEI DATI DI SINTESI (GIORNO DI CHIUSURA, PERIODO DI FERIE, ORARIO CUCINA ECC...)”

Quindi per il prezzo indicato la responsabilità rimane a vostro carico. Come potete assumervi responsabilità su cose che esulano dal vostro operato e che dipendono unicamente da persone e situazioni che nemmeno conoscete?

C. **Subito dopo aggiunge:**

“PREFERISCO DECIDERE IO COME CALCOLARE IL PREZZO MEDIO E POI SPIEGARLO AI LETTORI”

C. **Per carità! E chi glielo impedisce! Ma ... se era così fermo nella sua convinzione, che cosa le ha fatto cambiare idea quest'anno?**

R. **Visita unica:** purtroppo chi fa il nostro lavoro seriamente, sa che i costi da sostenere per le recensioni sono ingenti e per questo diversi locali li possiamo visitare solamente una volta. Non nascondiamo questo fatto, come traspare dalle nostre schede che raccontano appunto l'esperienza vissuta. Riteniamo in questo di essere avanti anni luce a tutti gli altri, visto che come sa, molte guide non aggiornano i ristoranti tutti gli anni ed altre sono fatte per telefono. Noi recensiamo i ristoranti dopo la chiusura dell'edizione precedente della guida. Certo, si può incappare in una serata storta, ma penso che un ristorante affidabile dovrebbe evitare di avere giornate storte, non crede...

- C. Ci permetta di chiederle, (dal momento che lei ha affermato: "[...] DIVERSI LOCALI LI POSSIAMO VISITARE SOLO UNA VOLTA") quali sono i criteri in base ai quali decidete di fare un'ulteriore visita ad un locale? Dal canto nostro abbiamo sempre rifiutato di fornire informazioni relative al menù telefonicamente. E questo per due motivi: primo perché riteniamo la cosa eticamente scorretta (non prostituire il nostro lavoro). Secondo perché abbiamo sempre creduto che un confronto aperto sia una preziosa opportunità per valutare il proprio operato da un'ottica diversa e, di conseguenza, per migliorare, cosa ovviamente possibile solo nel caso in cui la critica sia costruttiva!
Capiamo perfettamente quanto possano essere ingenti i costi che dovete sostenere, ma è una questione di scelte.
Ad esempio, se gli ingredienti necessari alla preparazione di un piatto risultassero troppo onerosi per il nostro ristorante, non sceglieremmo di farlo male o di utilizzare "sucedanei" vari purchè ci sia. Preferiremmo rinunciarci e riconsiderare il menù. Ma, ripetiamo, è una questione di scelte.
- C. Siamo stati noi i primi a dirle che le serate "storte" non dovrebbero mai capitare, ma questo dovrebbe valere in generale per ogni tipo di lavoro. Siamo veramente ammirati perché lei è evidentemente una persona che non ha mai sbagliato nulla. Gli umani possono sbagliare, ma chi fa il nostro lavoro è senza rete. Non ha le pareti di un ufficio a protezione né tantomeno il tempo di poter riparare l'errore prima che il cliente se ne accorga. E quando si sta in prima linea si è un facile bersaglio. Teniamo a precisare che quanto abbiamo detto è da intendersi come discorso GENERALE e non come difesa d'ufficio. Continuiamo infatti a non essere minimamente d'accordo con le critiche fatte ai nostri piatti. In ogni caso non potendo ritornare per una seconda visita, sarebbe stato più coerente non menzionare affatto il nostro locale.
- C. Per i tempi di attesa invece dobbiamo darvi ragione. Siamo andati a ricontrollare l'agenda dello scorso anno ed abbiamo verificato che il 18 maggio ci sono state 62 persone (motivo per cui avevamo anche aggiunto dei tavoli). E' quindi molto probabile che abbiate sofferto notevoli ritardi (e ce ne scusiamo.). Benchè non sia un problema vostro, pensiamo che questo sia anche abbastanza normale, considerando il fatto che essendo aperti da circa un mese non avevamo ancora messo a fuoco in maniera ottimale tutti i tempi di lavorazione/servizio.

R. Sarò sintetico sul commento dei piatti, mi scusi per la fretta: nella pasta brisée una presa di sale ci va e in ogni caso nel vostro caso il problema era nella cottura e nel dosaggio della pasta rispetto al resto (almeno secondo chi scrive, si intende), idem per la terrina (che poi quella presentata possa essere chiamata terrina mi lascia perplesso: una terrina, infatti, è una farcia o un misto di farce e di elementi tagliati a piccoli pezzi, senza crosta di pasta, disposti nel recipiente omonimo). Prendo poi atto con gioia della vostra commozione per il commento sui primi piatti: purtroppo non ci siamo potuti lanciare in lodi ulteriori perché, le sembrerà strano, abbiamo dei vincoli di spazio da rispettare. La tartare sa di cetriolo? Ovvio che è normale, ma la critica era riferita al dosaggio dello stesso. In merito all'orata, sinceramente a distanza di più di un anno non ricordo se l'aggettivo secco era riferito all'intera preparazione (nel caso ci sarebbe un errore sul genere dello stesso) o al pomodoro: se siamo stati imprecisi, me ne scuso. Sulla crème brûlée sinceramente mi sembra che stia spaccando il capello in quattro: sa anche lei, anche se non ne ha dato prova, come si ottiene lo strato caramellato (brûlée = bruciato) sopra la crema, quindi mi pare la sua una pignoleria sterile.

- C. Ci dica per cortesia da dove le arriva questa certezza che nella pasta brisée vada un po' di sale, perché è del tutto falso e forse a tale proposito la nostra chef "potrebbe" essere più informata di lei. Relativamente alla cottura della stessa ribadiamo quanto detto nella lettera precedente.
- C. Per quanto riguarda la definizione di terrina che la lascia perplesso cercheremo di motivarne più dettagliatamente la correttezza. Per "terrina" storicamente si intende una preparazione a strati (di pesce, carne o verdure) avvolti in una materia grassa e cotti in forno nell'apposito contenitore, servita a fette a temperatura ambiente. Il fatto che nel nostro caso fosse presente una crosta di brisée al lardo di Varzi era specificato nel menù. Non è stata la nostra chef ad ideare le terrine in crosta. In nord Italia, in Austria ed in Svizzera, in Francia e specialmente in Alsazia vengono da sempre preparate delle meravigliose terrine in crosta corredate da "comignoli" (magnificamente decorati). Quindi il piatto da lei ordinato rispettava la storia e le tecniche di preparazione e di cottura. La presenza di un elemento quale la crosta di brisée (per lei alieno), ripetiamo, era opportunamente dettagliato. E comunque, se per terrina si intende il contenitore dove viene cotta la preparazione, nessuno impedisce di usare allo scopo una pasta brisée....
- C. Circa trenta anni fa il grande Maestro Gualtiero Marchesi presentò il RAVIOLO APERTO. Lei avrebbe quindi detto in quel caso che quello non era un raviolo? Invece lo è. Il fatto che fosse aperto era dichiarato ed ovviamente ogni virgola relativa alle tecniche di preparazione e di cottura erano rispettate. Ha mai sentito parlare di INNOVAZIONI? Lunghi da noi anche semplicemente ipotizzare qualsiasi paragone. Volevamo semplicemente farle un esempio che le risultasse più chiaro. Inoltre nel caso di Marchesi si trattò di una vera innovazione dal momento che lui INVENTO' il raviolo aperto, mentre la nostra chef, in questo caso, non ha inventato proprio nulla; ha scelto tra i diversi modi di fare una terrina quello che le sembrava più adatto ad un antipasto.

- C. Relativamente all'orata almeno (ri)legga quanto le abbiamo scritto nella precedente lettera, dove riportiamo dettagliatamente sia il vostro commento che le nostre obiezioni.
Effettivamente sì. Siete stati imprecisi. Anzi: la vostra descrizione è del tutto errata. Accettare le vostre scuse non cambia le cose. Come vede anche con la protezione delle pareti di un ufficio e con tutto il tempo per poter riparare, si possono commettere errori.
- C. Per quanto riguarda la tartare, non abbiamo nulla da aggiungere a quanto detto precedentemente. Parafrasando la sua rivendicazione in apertura: [SINCERAMENTE PREFERIAMO DECIDERE NOI](#) quale debba essere l'equilibrio di sapori dei nostri piatti, soprattutto se si considera il fatto che NESSUNO ci ha mai rivolto una critica simile alla vostra. Evidentemente lei è particolarmente sensibile al sapore del cetriolo.
- C. In ultimo la creme brulée. Tolto il fatto che non abbiamo alcun interesse a darle prova di quello che sappiamo fare (potremmo eventualmente farlo con chi sa che la pasta brisée è una pasta neutra), anche in questo caso sono state rigorosamente rispettate le tecniche di preparazione e di cottura. Lo zucchero caramellato era presente ma (QUALE PROFANAZIONE!) in forma di croque-en-bouche. A nostro parere, in questo modo, il cliente poteva degustare la crema con pezzetti di zucchero caramellato dall'inizio alla fine, mentre nella preparazione canonica questo viene consumato con i primi bocconi.
- C. Ci permetta quindi di dire che la parte del pignolo sterile l'ha fatta lei.

R. Caffè: come lei mi insegna sono molteplici i fattori che determinano la buona riuscita di un caffè. Oltre alla miscela, che nel vostro caso concordo essere di qualità, entrano fattori come la macchina, la sua manutenzione, l'umidità dell'aria, la durezza dell'acqua e via dicendo. È possibile, anzi frequente, che macchine che usino la stessa miscela producano risultati differenti: nella guida valutiamo il risultato finale senza indagare (è fuori dalle nostre possibilità e interessi) sul motivo.

C. Anche a questo proposito vale quanto abbiamo detto nella nostra lettera precedente, con un'ulteriore osservazione su quanto ha affermato ora. Il suo riferimento alla durezza dell'acqua è veramente fuori luogo, dal momento che ci sembra di ricordare che ci sia un solo acquedotto che porta l'acqua a Roma (e questo già da qualche anno....). Come fa quindi a variare la durezza dell'acqua da un quartiere all'altro?

R. La guida: sinceramente non vedo la contraddizione che afferma esserci. Siamo convinti che il nostro sia un prodotto frutto di una valutazione SOGGETTIVA e quello cerchiamo di trasmettere ai lettori. La nostra più grande preoccupazione è quella di avere omogeneità di giudizio all'interno del nostro team di ispettori ed essere convinti di fare il lavoro con competenza e buona fede. Questo a mio avviso è perfettamente compatibile con il chiamarsi GUIDA. Vogliamo, infatti, essere una guida per il lettore e permettergli così di orientarsi nell'affollato panorama della ristorazione capitolina. Dove si giudica la qualità e non la quantità, il concetto di soggettività ha sempre il sopravvento. Anche le guide che lei cita esprimono un parere soggettivo non oggettivo. Saranno poi i lettori a premiare l'una o l'altra a seconda dell'affidabilità dei consigli.

C. *Le riportiamo alcune sue frasi di questa lettera: "SARÒ SINTETICO SUL COMMENTO DEI PIATTI, [...]: NELLA PASTA BRISÉE UNA PRESA DI SALE CI VA [...]; CHE POI QUELLA PRESENTATA POSSA ESSERE CHIAMATA TERRINA MI LASCIA PERPLESSO: UNA TERRINA, INFATTI, È UNA FARCIA O UN MISTO DI FARCE E DI ELEMENTI TAGLIATI A PICCOLI PEZZI, SENZA CROSTA DI PASTA, DISPOSTI NEL RECIPIENTE OMONIMO.*

C. *Le sembra l'illustrazione di un pensiero soggettivo? E' piuttosto un IPSE DIXIT (tra l'altro anche senza argomentazioni convincenti)*

R. Specchietto per le allodole il nostro incipit? Riteniamo di fare con estremo rigore e con serietà il nostro lavoro. Abbiamo fatto scelte che sicuramente da un punto di vista commerciale non pagano (come ha visto nessuno si è presentato al suo ristorante e nessuno le ha chiesto dei soldi, né per essere presente, né per venderle pubblicità e neppure per farle acquistare un quantitativo di copie della guida), ma i lettori hanno mostrato di capirle e difatti, per fortuna, stanno acquistando in modo crescente le nostre pubblicazioni. Prima di insinuare in modo velato il nostro tentativo di raggirare non si sa chi, si preoccupi di rivedere le cose (e a mio avviso sono molte) che non vanno nella sua attività. Mi viene da ridere quando fa il parallelo con le clausole vessatorie di alcuni contratti capestro: forse più che per il nostro prodotto, tale parallelo andava bene per il 10% di servizio che chiedevate ai clienti!

C. *Sinceramente abbiamo smesso di credere ai buoni samaritani e quindi anche a coloro che dichiarano di aver fatto scelte che non pagano da un punto di vista commerciale. Se così fosse crediamo che non potreste continuare a fare quello che fate. E siamo felici per voi del contrario: CONTINUE COSÌ, MI RACCOMANDO!*

C. *Non abbiamo mai insinuato alcun tipo di raggiro. Ci siamo lamentati del fatto che non avete dato lo stesso spessore EDITORIALE alle vostre precisazioni (vedi la nostra lettera precedente). Per fortuna i clienti non sono cerebrolesi e quindi si fanno una propria opinione sui locali che visitano (ammesso che siano sufficientemente curiosi ed intraprendenti per poter scegliere dei ristoranti dove fanno la pasta brisée sciapa). Comunque non sarebbe errato, a nostro modesto avviso, precisare nella scheda il numero di visite che avete concesso al ristorante che state recensendo. Forse ci sono persone più tolleranti e comprensive di voi che non prenderanno come vangelo una scheda negativa redatta a seguito di un'unica cena.*

C. Fermo restando che il 10% di servizio era assolutamente inaccettabile (avete assolutamente ragione a lamentarvene), anche in questo caso il paragone che fa con i contratti capestro non regge dal momento che (PURTROPPO!) tale voce era ben indicata sia sul menù che sulla bacheca esterna. Perlomeno questa brutta tassa non è mai stata comminata di nascosto!

R. Da ultimo una sincera felicitazione per il premio ricevuto da Luigi Cremona: evidentemente la strada che avete intrapreso è quella giusta... Continuate così, mi raccomando!

C. Non si raccomandì. Non ce n'è bisogno. Abbiamo cominciato così e non abbiamo intenzione di cambiare strada.

R. In merito alla vostra richiesta di pubblicare la lettera nel sito, purtroppo non abbiamo una sezione apposita, ma volendo potremmo pubblicare nel nostro blog la recensione, la vostra lettera, la nostra risposta ed eventuali successivi scambi di mail. Ma ad un patto, visto che utilizzereste uno spazio privato: anche nel vostro ristorante vi impegnate a rendere pubblica la recensione e tutte le successive comunicazioni. Se siete convinti di avere ragione, non avrete di certo problemi a comunicare ai vostri clienti le nostre critiche, come noi non ne abbiamo a comunicare le vostre ai nostri lettori.

C. Se non fossimo convinti del fondamento delle nostre osservazioni non avremmo neanche iniziato questa discussione. Dal canto nostro non abbiamo alcun problema ad informare i nostri clienti, la cui mailing list conta ad oggi 370 persone. Provvederemo in tempi brevissimi ad inviare loro tutta la corrispondenza intercorsa tra noi.

R. Un saluto con l'augurio di un buon lavoro dallo sfortunato Simone Cargiani

C. Ricambiamo il saluto e l'augurio di buon lavoro. Non si preoccupi! Prima o poi la fortuna gira!