



Gestione della crisi - Fake News Passata

Marcello Gelo - Global Marketing Director

Università di Genova - Aprile 2018



Esce la notizia secondo cui il Ministero della Salute ha richiamato alcuni lotti di **Passata Mutti contaminata da Arsenico**. La notizia è corredata da una **versione falsificata di un vero modulo del Ministero** utilizzato in passato in relazioni ai filetti di acciuga di Athena di Eurospin.

DIFFUSIONE DELLA FAKE NEWS

13-14 Novembre

Diffusione su whatsapp della fake news

14-15 Novembre

Pubblicazione post su Facebook e prime richieste degli utenti sulle Social Properties Mutti

15-16 Novembre

Il post della fake news diventa virale su Facebook

Durante l'analisi sono stati trovati 8 contenuti riportanti la news che non ne segnalano la natura «fake» (7 post Facebook)

Nonostante il volume contenuto di post pubblicati, la notizia è circolata velocemente perché condivisa oltre 500 volte via Facebook.

Allegato 2

 *Ministero della Salute*

RICHIAMO

Data: 06/11/2017 Marchio del prodotto: **SALSA MUTTI**

Denominazione di vendita: **PASSATA DI POMODORO - 700 gr.**

Nome o ragione sociale dell'OSA a nome del quale il prodotto è commercializzato: **CONAD**

Lotto di produzione: SK343A

Marchio di identificazione dello stabilimento/del produttore: EU Approval Number MA AGR 1898

Nome del produttore: Importato da **DURANTE IMPORT**, 53 20021 Ospiate di Bollate (MI)

Sede dello stabilimento: **ENGEL PRODUZIONI - Via Forlimpopoli, 13**

Data di scadenza o termine minimo di conservazione: 08-06-2018

Descrizione peso/volume unità di vendita: **CONFEZIONE 700 gr. IN VETRO**

Motivo del richiamo:
Riscontrate tracce di Arsenico (As)

Avvertenze:
Non consumare il prodotto e riportarlo presso il punto di vendita.





14 - 15 Novembre

Diverse Telefonate da nostri agenti Mutti, così come da buyer e clienti per richieste di chiarimenti/smentita

Dal 15 al 22 Novembre circa

800+ commenti/conversazioni su Social media e web

100+ telefonate al numero verde Mutti

Ma soprattutto.....

Tante persone che riportavano i prodotti nei punti di vendita!

Allegato 2

 *Ministero della Salute*

RICHIAMO

Data: 06/11/2017 Marchio del prodotto: **SALSA MUTTI**

Denominazione di vendita: **PASSATA DI POMODORO - 700 gr.**

Nome o ragione sociale dell'OSA a nome del quale il prodotto è commercializzato: **CONAD**

Lotto di produzione: SK343A

Marchio di identificazione dello stabilimento/del produttore: EU Approval Number MA AGR 1898

Nome del produttore: Importato da **DURANTE IMPORT**, 53 20021 Ospiate di Bollate (MI)

Sede dello stabilimento: **ENGEL PRODUZIONI - Via Forlimpopoli, 13**

Data di scadenza o termine minimo di conservazione: 08-06-2018

Descrizione peso/volume unità di vendita: **CONFEZIONE 700 gr. IN VETRO**

Motivo del richiamo:
Riscontrate tracce di Arsenico (As)

Avvertenze:
Non consumare il prodotto e riportarlo presso il punto di vendita.





Predisposizione di un comunicato stampa sulla posizione dell'azienda. La smentita rimanda anche a quella pubblicata dal Ministero della Salute (a seguito della denuncia di Mutti alla Polizia Postale).

15 Novembre

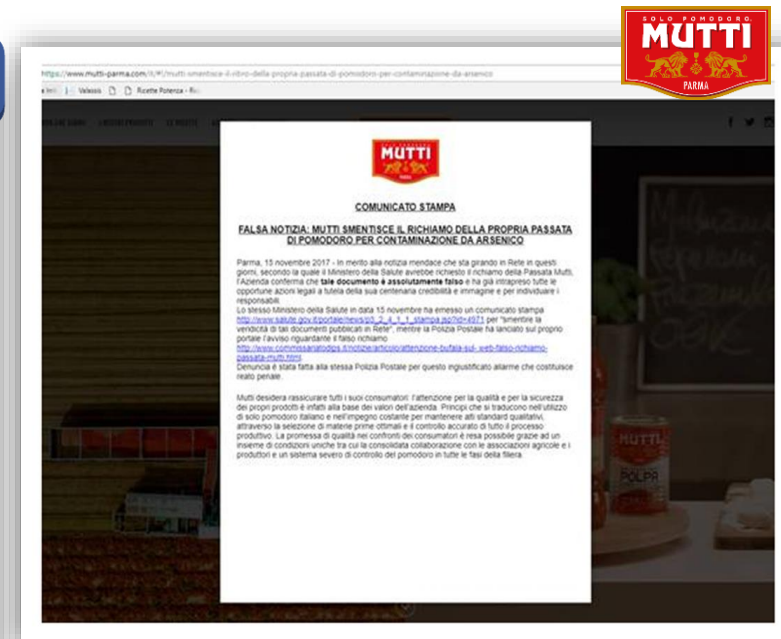
- Pubblicazione Comunicato stampa in italiano
- Comunicato stampa sul sito Mutti (il C.S. è la prima cosa che l'utente vede accedendo al sito Mutti)
- Pubblicazione della smentita su Facebook e Twitter

A partire dal 15/11, inserimento del link al CS ufficiale nelle risposte date su Facebook e Twitter.

16 Novembre

Pubblicazione Comunicato stampa in inglese

bit.ly/Mutti/Smentita



Le azioni - SOCIAL MEDIA



Facebook

Dal 15 Novembre

- Stop ADV e pubblicazioni (fino al 21/11)
- Gestione richieste sul tema e rimando al CS

15 Novembre

- Pubblicazione del post di smentita che rimanda al CS

17 Novembre

- Pubblicazione cover e post «silenzio stampa» con supporto ADV

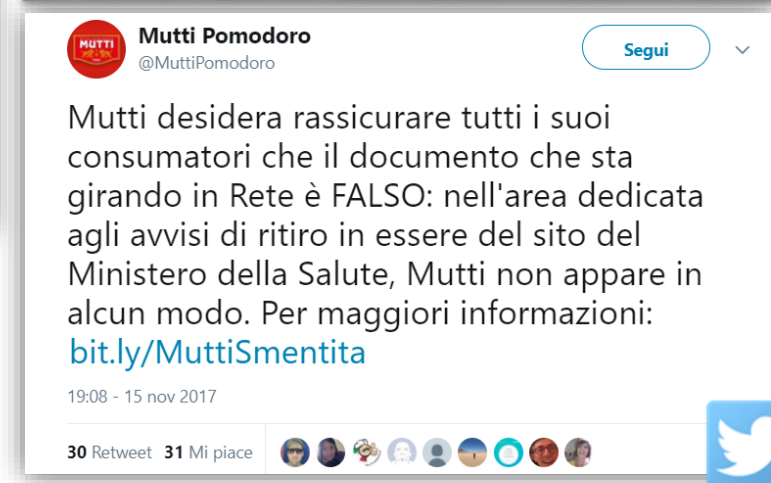
Twitter

15 Novembre

- Pubblicazione del tweet di smentita che rimanda al CS

Dal 15 Novembre

- Tweet smentita in evidenza all'apertura del profilo Mutti (fino al 21/11)



Azioni - Campagna STAMPA & WEB



Campagna STAMPA dal 18 al 20 Novembre

Pagine stampa sui principali quotidiani nazionali:

Corriere della Sera

La Repubblica

La Stampa

La Nazione

Il resto del Carlino

Il Giorno

Gazzetta del Mezzogiorno

Il Mattino

Il Messaggero

Campagna WEB il 18 e il 19 Novembre

Campagna Display sui principali siti di informazione e attualità (oltre alle testate sopra, Huffington Post, Il Sole 24Ore, Il meteo, ecc.)

Mutti. Solo pomodoro, molto più che pomodoro.

**LA NOSTRA
PASSATA
NON SI DISCUTE.
SI GUSTA.**

FALSA LA NOTIZIA DELLA CONTAMINAZIONE
DELLA PASSATA DI POMODORO MUTTI.

SCOPRI DI PIÙ

**LA NOSTRA
PASSATA
NON SI DISCUTE.
SI GUSTA.**

FALSA LA NOTIZIA DELLA CONTAMINAZIONE
DELLA PASSATA DI POMODORO MUTTI.

SCOPRI DI PIÙ

AVVISO AI CONSUMATORI

**FALSA LA NOTIZIA DELLA CONTAMINAZIONE
DELLA PASSATA DI POMODORO MUTTI.**

In merito alla notizia mendace che sta girando in Rete in questi giorni, secondo la quale il Ministero della Salute avrebbe richiesto il richiamo della Passata Mutti, l'Azienda conferma che tale documento è assolutamente falso e ha già intrapreso tutte le opportune azioni legali a tutela della sua centenaria credibilità e immagine e per individuare i responsabili.

Lo stesso Ministero della Salute in data 15 novembre ha emesso un comunicato stampa www.salute.gov.it per "smentire la veridicità di tali documenti pubblicati in Rete", mentre la Polizia Postale ha lanciato sul proprio portale l'avviso riguardante il falso richiamo www.commissariatodips.it.

Denuncia è stata fatta alla stessa Polizia Postale per questo ingiustificato allarme che costituisce reato penale.

Mutti desidera rassicurare tutti i suoi consumatori: l'attenzione per la qualità e per la sicurezza dei propri prodotti è infatti alla base dei valori dell'azienda. Principi che si traducono nell'utilizzo di solo pomodoro italiano e nell'impegno costante per mantenere alti standard qualitativi, attraverso la selezione di materie prime ottimali e il controllo accurato di tutto il processo produttivo. La promessa di qualità nei confronti dei consumatori è resa possibile grazie ad un insieme di condizioni uniche tra cui la consolidata collaborazione con le associazioni agricole e i produttori e un sistema severo di controllo del pomodoro in tutte le fasi della filiera.

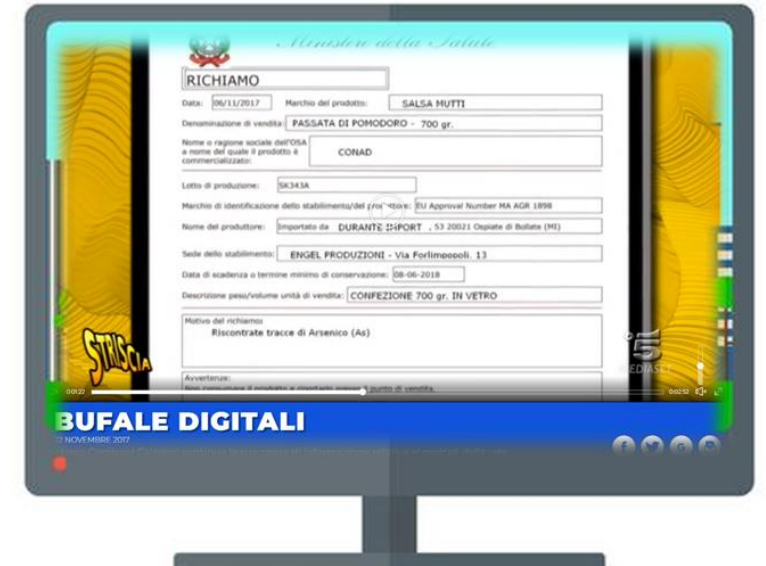
**SOLO POMODORO.
MUTTI
PARMA**

SOLO POMODORO. MOLTO PIÙ CHE POMODORO.

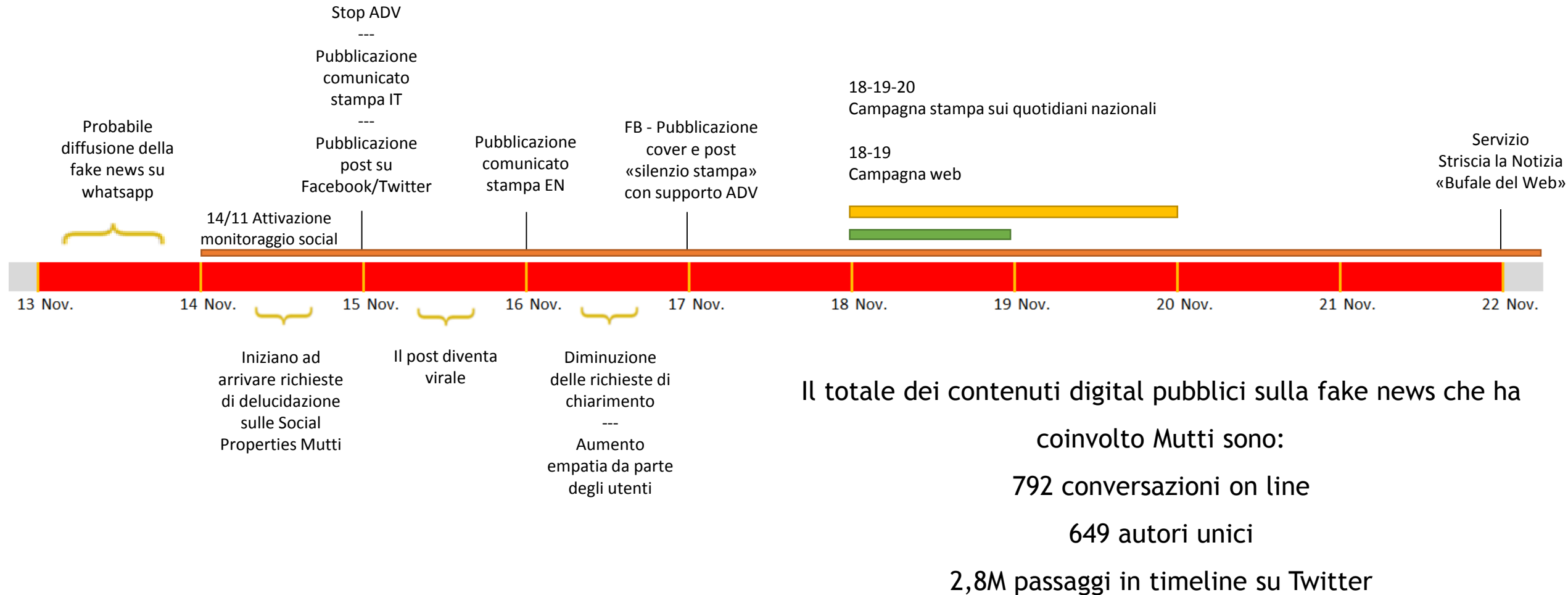


22 Novembre 2017

Va in onda il servizio di Striscia la Notizia «Bufale digitali», della durata di quasi 3 minuti, in cui si fa esplicito riferimento alla Fake news della Passata Mutti.



La gestione della crisi in sintesi





WORDCLOUD

Dalle parole utilizzate con maggiore frequenza, appare immediato come la conversazione si sia focalizzata sulla “**bufala**” che ha colpito Mutti, che ha reagito denunciando il fatto alla Polizia Postale.





TRENDLINE

Il buzz inizia a crescere nella serata del 15 novembre, dopo che Mutti ha pubblicato il suo comunicato stampa, per poi esplodere il giorno successivo: **il 16 novembre si concentra il 45% della conversazione totale.**

Il picco nei giorni **30 novembre e 1 dicembre** è invece dovuto alla **pubblicazione da parte di Petti di un annuncio sociale sul Corriere della Sera**, con il quale il Gruppo ha voluto schierarsi a fianco del competitor e contro le fake news.



Il 30 novembre il Gruppo Petti ha pubblicato sulle pagine del Corriere della Sera un annuncio sociale a difesa del settore, schierandosi di fatto a difesa del competitor Mutti e rilanciando il concetto: “Non lasceremo che le #fakenews compromettano l’alta qualità del pomodoro italiano”.

Petti ha inoltre pubblicato nello stesso giorno contenuti su Facebook (201 reactions - 58 share - 27 commenti), Twitter (1 retweet - 6 like), e Instagram (83 like - 4 commenti).

L’iniziativa ha generato online un totale di 83 conversazioni, le quali apprezzano lo schieramento di Petti contro le fake news e in alcuni casi lo considerano una “lezione” di comunicazione e brand reputation perché, pur essendo a difesa del settore, è scaturito dopo una notizia falsa che ha colpito un diretto competitor.

La gestione della crisi in sintesi - Risultati



La quasi totalità dei commenti sono a supporto di Mutti, anche al di sotto dei post riportanti la fake news,.

Il principale autore per passaggi in timeline generati è @Tecno__Android, che ha messo in guardia i suoi lettori dall'ennesima bufala che si è diffusa via WhatsApp invitandoli a non condividerla.

Top autori Twitter per passaggi in timeline:
@Tecno__Android - 3 contenuti per 523,2M di passaggi in timeline
@ilpost - 1 contenuto per 507,3k di passaggi in timeline
@paoloigna1 - 5 contenuti per 397,8k di passaggi in timeline
@gsantambrogio1 - 4 contenuti per 159k di passaggi in timeline
@giornalettismo - 1 contenuto per 119,9k di passaggi in timeline

Anteprima dei contenuti (per numero di follower):

@ilpost
La notizia falsa del richiamo della passata di pomodoro Mutti ift.t/2jDS5f9
<http://twitter.com/ilpost/status/931881838162972672>

@Tecno__Android
goo.gl/jpZUTc - #FakeNews #Mutti #Polizia #Pomodoro #Whatsapp. attenzione all'ennesimo messaggio truffa che sta spaventando gli italiani pic.twitter.com/2nTgrCqHSG
http://twitter.com/Tecno__Android/status/931534261315887104

@Giornalettismo
Ma quale arsenico! Smettetela di credere a #fakenews che danneggiano aziende italiane.
@MuttiPomodoro @butacit giornalettismo.com/archives/26398...
<http://twitter.com/giornalettismo/status/931094561409073152>

@Piovegovernolad
"RITIRATE CONFEZIONI DELLA PASSATA MUTTI. C'È ARSENICO"... L'ALLARME CORRE SUL WEB: LA VERITÀ DIETRO I MESSAGGI - bit.ly/2ALWRdS
<http://twitter.com/Piovegovernolad/status/931150051107311616>

Anche l'Agenzia Nazionale Stampa Associata, prima agenzia di informazione multimediale in Italia, ha rilanciato l'avviso della Polizia Postale a non prendere in considerazione la falsa notizia sul ritiro della Passata Mutti.

Top fonti Press e Blog per reach potenziale:

ANSA - 11,7M di reach potenziale
Fanpage - 5,7M di reach potenziale
Notizie.it - 4,8M di reach potenziale
Libero - 4,5M di reach potenziale
Il Post - 4,4M di reach potenziale

Mutti. Solo pomodoro, molto più che pomodoro.



The background of the slide features a repeating pattern of stylized lions in a dark red color. The lions are depicted in profile, facing each other, with their manes rendered in a series of curved, overlapping bands. The overall style is graphic and minimalist.

Grazie per l'attenzione.