



Bocconi

L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO

Direttore: Magda Antonioli Corigliano

Team di progetto: Sara Bricchi e Marianna di Salle

Master in Economia del Turismo – Università Bocconi

OBIETTIVI

Lo studio si propone di approfondire il **fenomeno dell'ospitalità alternativa a Milano** intesa come quella forma di ospitalità fornita in **alloggi non alberghieri**.

Il concetto di **ospitalità alternativa** fa quindi riferimento sia alle **strutture extralberghiere ufficiali** (ovvero affittacamere, case ed appartamenti per vacanza, B&B escludendo ostelli, case per ferie e campeggi) che agli **alloggi privati in affitto**, senza però dimenticare anche quelle **soluzioni** ricettive fornite **al di fuori di qualsiasi regola e controllo** e, quindi, non incluse nelle due precedenti categorie.

• **BOCCONI**

Obiettivi:

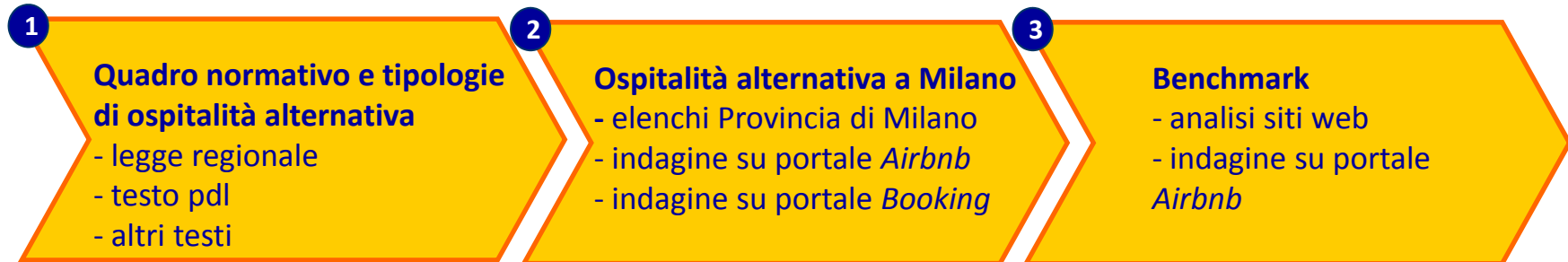
1. analisi del **quadro normativo** locale e nazionale di riferimento (con cenni, per quanto possibile, al progetto di legge regionale in corso) e delle **forme di ospitalità alternativa** previste da Regione Lombardia
2. conoscenza e stima del fenomeno dell'ospitalità alternativa a **Milano: caratteristiche e dimensione dell'offerta**
3. analisi di massima di 4 realtà **benchmark** (Barcellona, Lione, Monaco e Stoccarda) in merito al dimensionamento e al profilo dell'offerta ricettiva alternativa
4. definizione del **quadro** d'insieme delle nuove forme di ospitalità propedeutico all'individuazione di azioni di policy -sia dell'associazione che di singoli attori- anche alla luce dei nuovi provvedimenti legislativi in corso

METODOLOGIA

Lo **studio** è stato realizzato attraverso l'analisi di **varie fonti informative**:

- **primarie** - interviste, incontri e due focus group con **operatori e attori del territorio** interessati direttamente / indirettamente dal fenomeno (ospitalità alberghiera/extralberghiera, MICE, consulenza, intermediazione immobiliare, studi legali, associazioni di categoria e attori istituzionali);
- **secondarie** - analisi di: **elenchi** delle strutture ricettive forniti dalla Provincia di Milano, **riferimenti normativi** a livello nazionale e regionale e **nuovo progetto di legge** regionale (per quanto divulgabile), principali **siti web** specializzati nell'offerta di soluzioni ricettive alternative, **report**.

Bocconi



Interviste e incontri con operatori / attori istituzionali

**ALCUNE CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE
IN TEMA DI COMPETITIVITÀ**

IL CONTESTO #1

Lo studio del fenomeno dell'ospitalità alternativa richiede di fare alcune **premesse di contesto** di differente segno:



L'emergere e la diffusione dell'economia collaborativa o *sharing economy* (in cui si inserisce anche il fenomeno oggetto di studio) sta portando ad **una sempre maggiore liberalizzazione del mercato** dei servizi con un conseguente **incremento dell'offerta** nonché con lo sviluppo di **nuove forme di competitività**. Il tutto a **vantaggio** del **consumatore**, che può usufruire non solo di una più ampia gamma di servizi, ma anche di servizi più personalizzati e a prezzi, spesso, più competitivi.

Nel **turismo**, ciò si traduce anche nell'offerta di servizi **più** legati al **territorio** sia in senso «*spaziale*» sia in senso «*emozionale*» (forme alternative di ospitalità, ad esempio, consentendo una relazione più personale con l'host, un contatto diretto con la comunità residente, un ambiente più familiare e riservato, sono in grado di proporsi con successo anche al segmento **lusso**).



Allo stesso tempo, l'emergere di tali nuove forme di offerta nell'ambito della *sharing economy* può dar luogo a situazioni di **unfair competition** (*concorrenza sleale*) nella misura in cui chi già opera sul mercato (ovvero, nel caso specifico, la **ricettività tradizionale**, alberghiera ed extralberghiera) deve sottostare a **vincoli/imposizioni/licenze** cui i *new comer* non sembrano soggetti in materia, ad esempio, di sanità, sicurezza, fiscalità (cosa peraltro presente anche in altri settori).

A ciò si aggiungono un **contesto legislativo** che, nella "giungla" di norme e regolamenti, sembra favorire il sorgere di fenomeni di **abusivismo** e un **potenziale minor livello di tutela** degli utenti di queste forme di ospitalità in parte ricollegabile alle mire monopolistiche di alcuni di questi grandi operatori e alla presenza di pratiche scorrette e di clausole vessatorie.

IL CONTESTO #2



Tutto ciò accade in un quadro strumentale che ne **facilita** l'evoluzione sul mercato dato:

1. il ruolo giocato dalle **ICT** nell'agevolare «**il nuovo che avanza**»

- sia per quanto riguarda la **sharing economy**

- sia, grazie, soprattutto a tutte le **tecnologie 2.0**, che incoraggiano relazioni e condivisione (attraverso una comunicazione trasparente, interattiva e in tempo reale)

2. il **ritardo** del **legislatore** nel normare queste nuove forme

3. la presenza, dietro ad un mondo **apparentemente** di «piccoli», **disintermediato**, di un mercato dove si confrontano **aziende grosse** ed **importanti** (del turismo, ma non solo)



Come *Facebook* e *Twitter* hanno permesso ai **social network** di diventare così popolari presso il grande pubblico, ma, a causa della quantità (e qualità!) di informazioni veicolate, hanno alimentato, come mai prima, il dibattito in materia di **privacy**...

... così ora la **sharing economy**, attraverso portali come *Airbnb*, *Uber*, *Gnammo* e simili, sta **rivoluzionando l'offerta** nel campo dei **servizi** ed impone riflessioni e risposte non solo sul piano della concorrenza di mercato, ma anche, in un'ottica più globale di coinvolgimento degli stakeholder:

- sulla mobilità urbana

- sulla fruizione dei beni comuni in senso lato

IL CONTESTO #3



... senza dimenticare che le nuove formule di offerta favorite dalla *sharing economy* possono trovare un **terreno** molto **fertile** proprio nel **settore turistico** in virtù di alcune caratteristiche intrinseche del settore.

Infatti, per la **domanda turistica**, ciò che conta, oltre al servizio erogato dal singolo operatore (alloggio, trasporto, ristorazione, attrazione, etc.), è l'esperienza complessivamente vissuta dal turista in una destinazione (la **competizione** nel turismo si gioca infatti sempre più a livello di **prodotto-destinazione** la cui valorizzazione implica una profonda capacità di **integrazione** e **cooperazione** tra gli attori in essa presenti).



Ne deriva pertanto una forte rilevanza del **ruolo giocato** dalla *sharing economy* sulla competitività a livello di destinazione in presenza di:

- diversi **comparti** (sport, cultura, ristorazione, trasporti, ...)
- **scelte** (e "pacchetti") sempre più **self-tailored** dell'utente/turista
- **piccole e medie imprese** che (per le caratteristiche strutturali dell'economia nazionale) contraddistinguono il territorio

L'ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO

OBIETTIVI

Le **forme di ospitalità alternativa** prese in considerazione in questo studio includono:

1. **Strutture extralberghiere**
 - ▲ Affittacamere
 - ▲ Case e appartamenti per vacanze
 - ▲ Bed & Breakfast

2. Alloggi privati in affitto

Per comprendere meglio le **caratteristiche specifiche** delle **strutture extralberghiere** prese in considerazione, è stato analizzato il quadro normativo locale e nazionale di riferimento (facendo -per quanto possibile- qualche cenno alle modifiche che potrebbero essere introdotte con il nuovo progetto di legge di Regione Lombardia).

Per gli **alloggi privati in affitto**, sono stati presi in considerazione i principali riferimenti normativi a livello nazionale relativi alle locazioni per finalità turistiche, ma occorre sottolineare che l'interpretazione di tale normativa da parte degli operatori intervistati non è univoca e lascia quindi spazio a **dubbi e interrogativi**.

Nelle pagine che seguono, vengono **sintetizzati** gli aspetti più salienti delle varie forme di alloggio considerate (norme di riferimento, definizione, servizi minimi, obblighi, tassa di soggiorno), mentre si rimanda all'allegato 1 per un'analisi più dettagliata della normativa attuale e del progetto di legge regionale.

SINTESI DEL QUADRO NORMATIVO #1

	Affittacamere	Case /Appartamenti per vacanze	Bed & Breakfast	Locazioni per finalità turistiche
Principali riferimenti normativi	L.R. 15/2007	L.R. 15/2007	L.R. 15/2007	D.Lgs 79/2011 L. 431/1998 Cod. Civile
Definizione	Strutture composte da non più di 6 camere (massimo 12 posti letto) in non più di 2 appartamenti ammobiliati nello stesso stabile in cui sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari	Strutture gestite in modo unitario e in forma imprenditoriale per fornire alloggio e servizi in unità abitative con 1/+ locali arredati e dotati di servizi igienici e cucina collocate in 1/+ complessi immobiliari Il titolare deve disporre (anche temporaneamente) di almeno 3 appartamenti nello stesso comune	Attività di carattere saltuario svolta da privati che utilizzano parte della loro abitazione di residenza per offrire un servizio a conduzione familiare di alloggio e prima colazione L'attività può essere esercitata in non più di 4 stanze (massimo 12 posti letto)	«Gli alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche, in qualsiasi luogo ubicati, sono regolati dalle disposizioni del codice civile in tema di locazione»
Servizi minimi	Pulizia ^{1,2} Cambio biancheria ^{1,2} Energia elettrica Acqua calda/fredda Riscaldamento Telefono ad uso comune	Ricevimento ospite Pulizia ¹ Cambio biancheria ⁴ Energia elettrica Acqua Riscaldamento Manutenzione ordinaria	Pulizia bagno (giornaliera) Cambio biancheria ^{1,3}	

¹ ad ogni cambio ospite

² almeno una volta a settimana

³ almeno 3 volte a settimana

⁴ su richiesta

SINTESI DEL QUADRO NORMATIVO #2

	Affittacamere	Case /Appartamenti per vacanze	Bed & Breakfast	Locazioni per finalità turistiche
Obblighi	SCIA	SCIA	SCIA	Obbligo della forma scritta per la stipula di validi contratti ⁽⁵⁾ Obbligo di registrazione dei contratti di locazione di durata superiore a 30 giorni
	Esposizione dei prezzi	Esposizione dei prezzi	Esposizione dei prezzi	
	Registrazione e comunicazione presenze all'autorità di pubblica sicurezza	Registrazione e comunicazione presenze all'autorità di pubblica sicurezza	Registrazione e comunicazione presenze all'autorità di pubblica sicurezza	Comunicazione scritta all'autorità di pubblica sicurezza in caso di locazione a favore di cittadini non appartenenti all'UE/apolidi
	Rispetto delle caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste per locali di civile abitazione	Rispetto dei requisiti igienico-sanitari ed edilizi previsti per locali di civile abitazione	Rispetto dei requisiti igienico-sanitari previsti dal regolamento edilizio comunale / regolamento d'igiene	
			Rispetto normativa sicurezza/somministrazione di cibi e bevande	
Tassa di soggiorno (per persona/per notte)	2€	2€	2€	Non prevista

**L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO:
L'OFFERTA EXTRALBERGHIERA UFFICIALE**

OBIETTIVI

Interrogarsi sul fenomeno dell'ospitalità alternativa a Milano richiede di partire da una preliminare **analisi dell'offerta ricettiva ufficiale** nel capoluogo lombardo.

Per avere un'idea della consistenza e della qualità di questa offerta, è stato preso in considerazione l'**elenco** di strutture alberghiere ed extralberghiere fornito dalla **Provincia di Milano** ed aggiornato a Novembre 2014¹.

Bocconi

In base alle informazioni contenute in questo elenco, è possibile fornire un **quadro** su:

- **numero** complessivo di **strutture** (esercizi, camere, posti letto) **alberghiere** ed **extralberghiere** attive nel comune di Milano;
- **distribuzione** delle **strutture extralberghiere** ufficiali (esercizi, camere, posti letto) per tipologia (B&B, alloggi iscritti al REC², case e appartamenti per vacanze, case per ferie, ostelli e campeggi);
- **quota** delle **strutture extralberghiere ufficiali** localizzate nella zona di **Milano Centro** (ovvero nelle vie identificate dai cap. 20121, 20122 e 20123) rispetto al totale.

Nota: si ricorda che **questo elenco non include** tutte le **forme di ospitalità alternativa non codificate** come "**attività extralberghiera**" secondo la normativa vigente e, di conseguenza, non include gli alloggi che vengono proposti sul mercato tramite i contratti di locazione per finalità turistica.

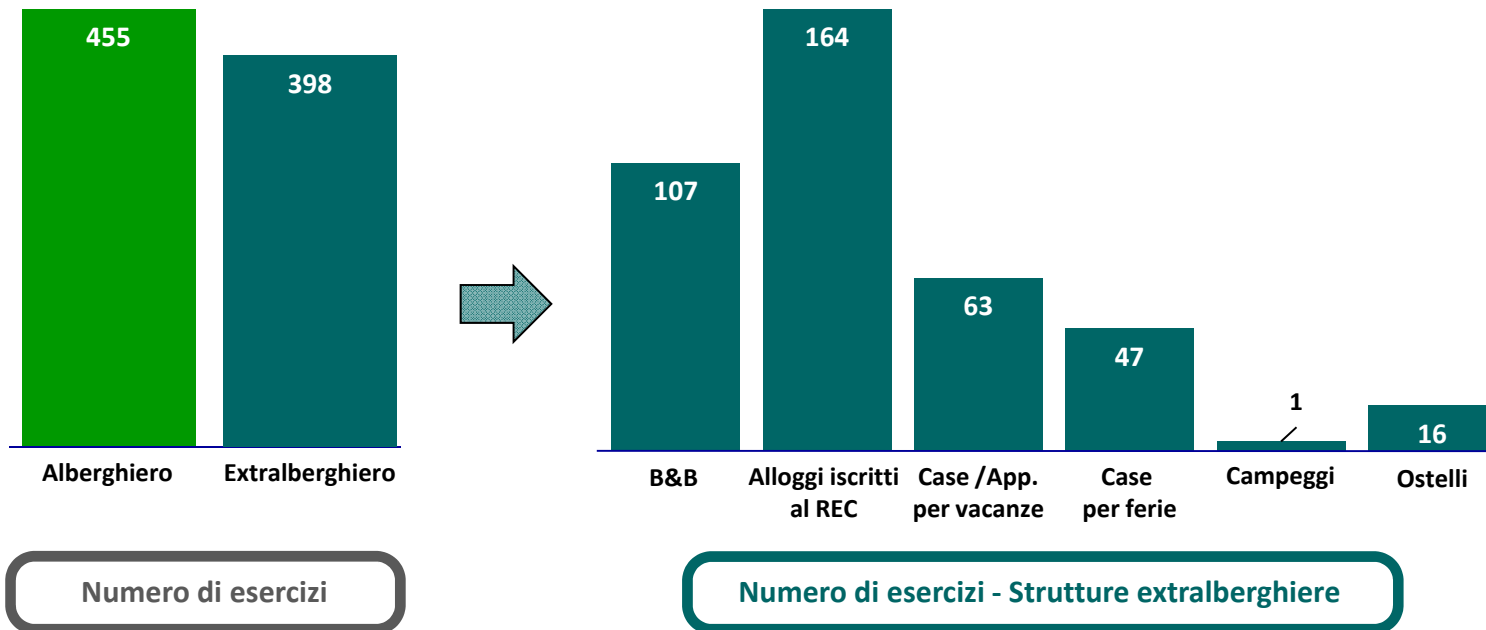
¹ L'elenco non include almeno 400 strutture che, a novembre 2014, erano in fase di registrazione.

² Alloggi iscritti al REC = alloggi in affitto gestiti in forma imprenditoriale.

OSPITALITÀ EXTRALBERGHIERA: ESERCIZI

Nel 2014, sono **853** le **strutture ricettive** nel comune di Milano, quasi equamente distribuite tra **esercizi alberghieri (53%)** ed **extralberghieri (47%)**. Tra questi ultimi, **B&B** e **alloggi iscritti al REC** gestiti in forma imprenditoriale rappresentano il 68% degli esercizi extralberghieri ufficiali.

Bocconi

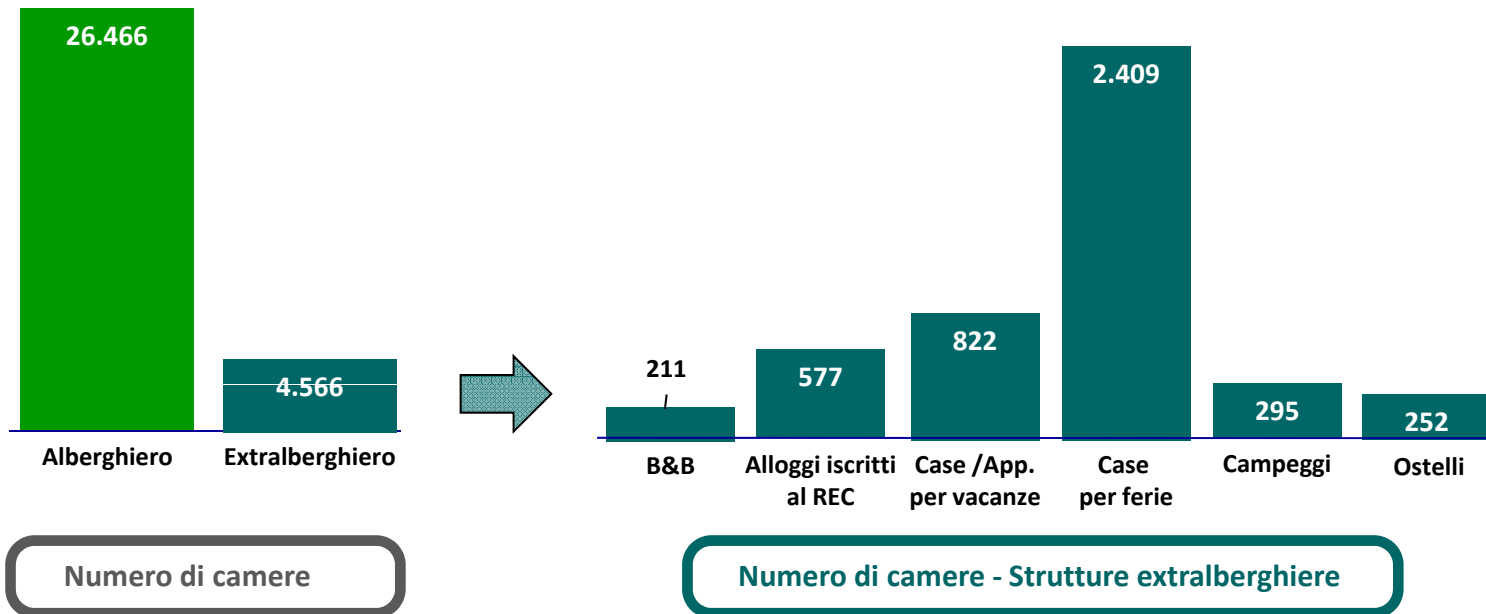


Anno di riferimento 2014

OSPITALITÀ EXTRALBERGHIERA: CAMERE

Dal punto di vista delle **camere**, Milano è dominata dagli **alberghi**: 26.466 camere su 31.032 (pari all'**85%**). Poco più della metà delle **camere** delle strutture extralberghiere è offerto in **case per ferie**, ovvero in strutture gestite da associazioni/enti religiosi senza scopo di lucro (per finalità sociali, culturali, religiose, sportive) o da enti/aziende per il soggiorno di dipendenti/familiari. Solo il 36% delle camere extralberghiere si trova in BB, alloggi iscritti al REC e case vacanze.

Bocconi

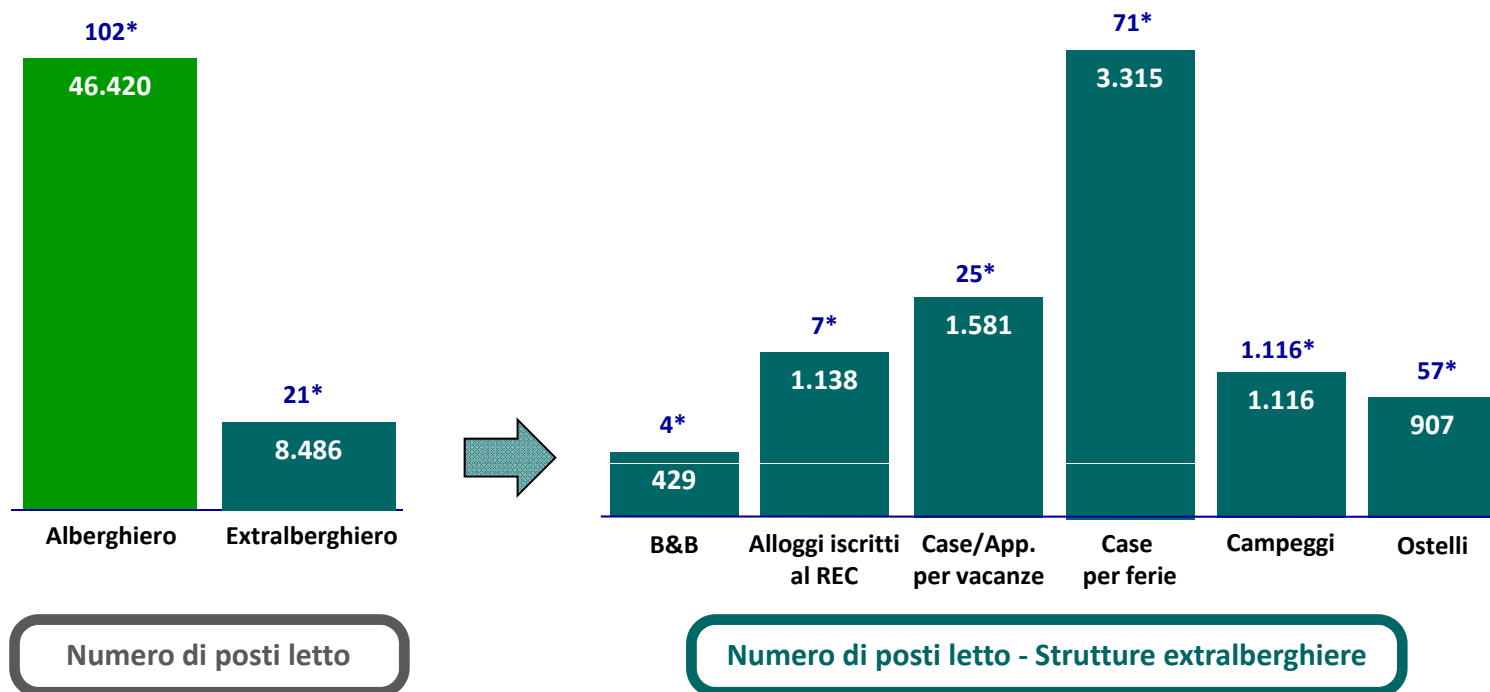


Anno di riferimento 2014

OSPITALITÀ EXTRALBERGHIERA: POSTI LETTO

Anche dal punto di vista dei **posti letto**, l'offerta ricettiva milanese è dominata dagli **alberghi**: 46.420 letti su 54.906 (pari all'**85%** del totale). Quasi il 40% dei **posti letto** delle strutture extralberghiere è offerto da **case per ferie**, mentre il 37% si trova in BB, alloggi iscritti al REC e case vacanze.

Bocconi



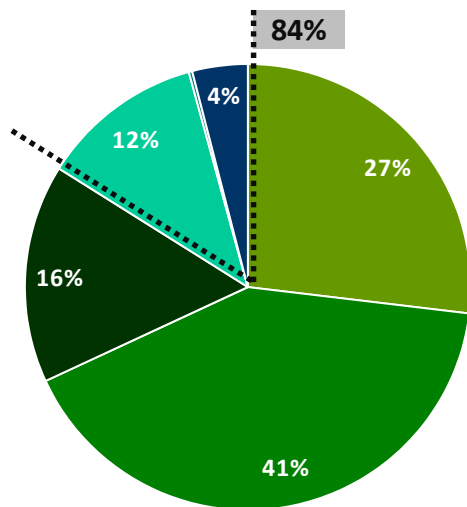
* **Dimensione media:** numero di posti letto / numero di esercizi

Anno di riferimento 2014

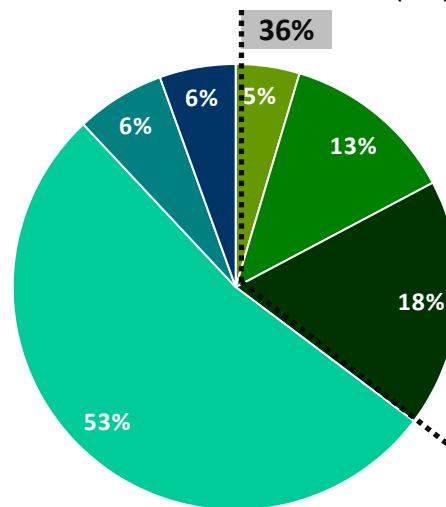
OSPITALITÀ EXTRALBERGHIERA

In termini di **esercizi**, l'**ospitalità alternativa "ufficiale"** (così come individuata ai fini di questo studio: B&B, alloggi REC e case vacanze) pesa per l'**84%** dell'offerta extralberghiera complessiva, ma rappresenta solo il **36% delle camere** e il **37% dei posti letto** (principalmente offerti in **alloggi iscritti al REC** e in **case vacanze**). I B&B, pur rappresentando, poco più di un quarto delle strutture hanno un'offerta di camere e posti letto estremamente limitata (5%).

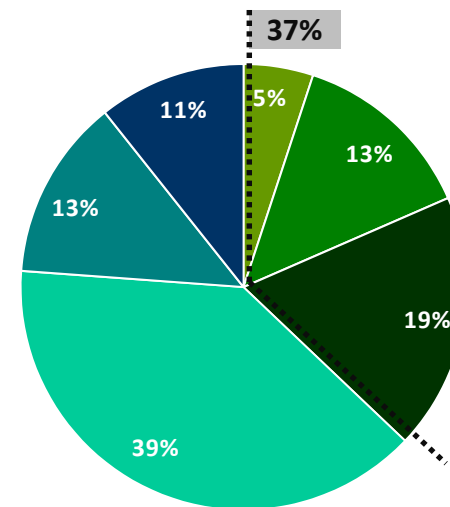
Bocconi



Esercizi



Camere



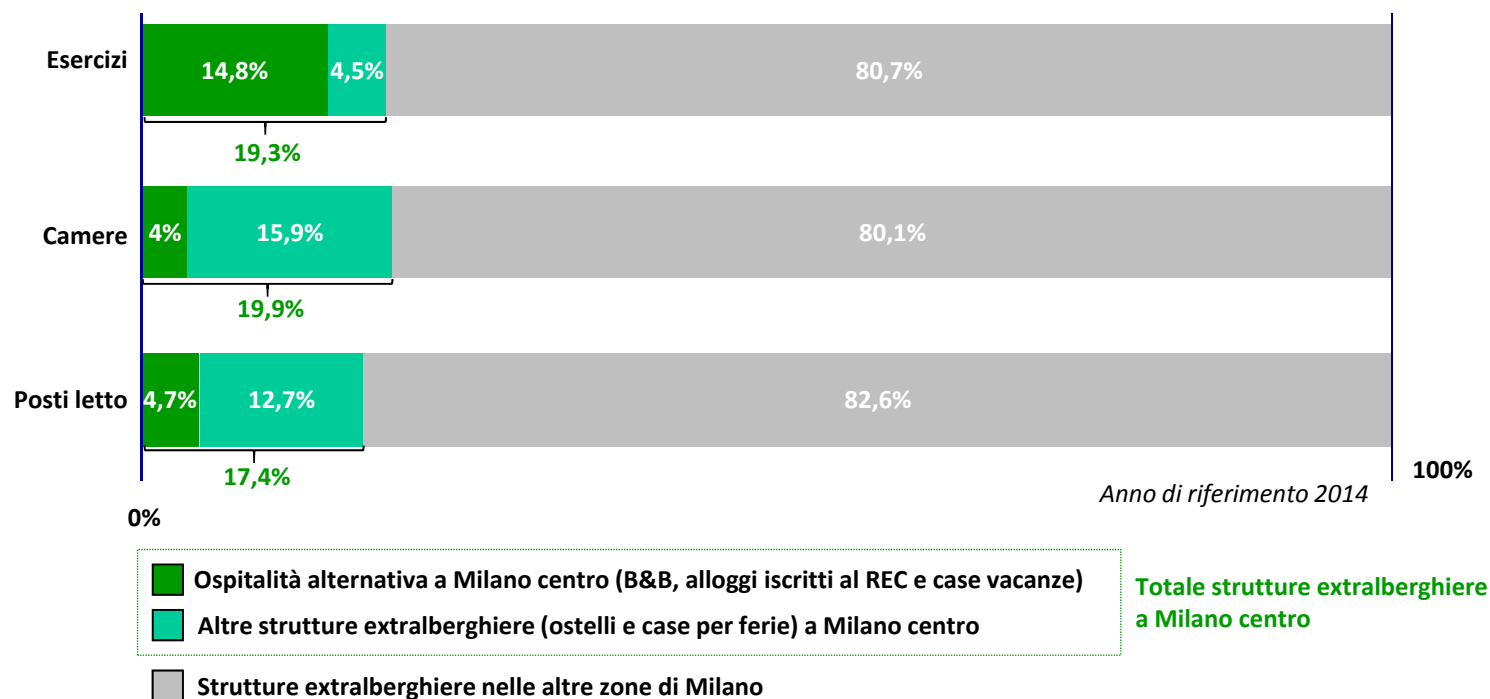
Posti letto

■ B&B ■ Alloggi REC ■ Case vacanze ■ Case ferie ■ Campeggi ■ Ostelli

Anno di riferimento 2014

OSPITALITÀ EXTRALBERGHIERA: MILANO CENTRO

Quasi **1/5** dell'offerta ricettiva extralberghiera ufficiale è localizzata nel centro di Milano, ovvero nelle vie identificate dai cap. 20121, 20122 e 20123.



	Esercizi	Camere	Posti letto
Ospitalità alternativa a Milano centro	59	182	395
Altre strutture extralberghiere a Milano centro	18	725	1.075
Totale strutture extralberghiere a Milano centro	77	907	1.470
Strutture extralberghiere nelle altre zone di Milano	321	3.659	7.016
Totale strutture extralberghiera a Milano	398	4.566	8.486

**L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO
LETTA ATTRAVERSO *AIRBNB***

OBIETTIVI e METODOLOGIA

Per provare a **descrivere** da un punto di vista qualitativo il **fenomeno dell'ospitalità "alternativa" a Milano**, è stata analizzata l'offerta di alloggi presenti su www.airbnb.com, il principale portale di riferimento a livello internazionale per la ricerca di alloggi (proprietà o stanze) per soggiorni brevi.

L'indagine è stata condotta su un **campione di alloggi** selezionati impostando i seguenti criteri:

- **numero di ospiti: 1 ospite**
- **tipo di camera: proprietà intera** (ovvero, intero appartamento/casa) **e stanza privata**¹
- **guide ai quartieri: centro storico**
- **parola chiave: centro storico**

In base ai criteri impostati, il portale ha mostrato complessivamente **837 annunci**². Di questi, ne sono stati selezionati in modo casuale **505** che rappresentano il **campione analizzato**.

Per ogni **struttura** selezionata sono stati rilevati i seguenti dati:

- **struttura:** descrizione sintetica (gli alloggi non compaiono con un nome), tipologia (proprietà/stanza), numero di review, giudizio delle review, numero massimo di ospiti, numero di camere disponibili, zona (non vengono forniti indirizzi specifici);
- **host** (ovvero, *chi affitta l'alloggio*): nome e numero di proprietà a Milano e/o altrove;
- **prezzo:** prezzo per notte e, ove disponibili, prezzo per settimana, per mese e spese di pulizia.

¹ Sono state escluse le stanze condivise.

² Rilevazione compiuta il 19 Dicembre 2014.

IL CAMPIONE

Il **campione** di proprietà analizzate è costituito da **505 alloggi**: **426 proprietà intere (84%)** e **79 stanze private all'interno di appartamenti (16%)**. Il campione rappresenta il **60% (505 su 837)** del totale delle proprietà intere e stanze private presenti sul portale *Airbnb* nella zona "Centro Storico" di Milano al momento della rilevazione.

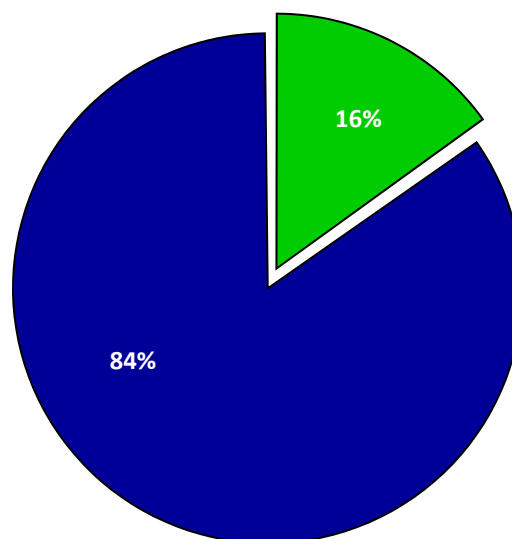
Bocconi

Proprietà intera

Le **426 proprietà intere** analizzate offrono complessivamente **1.459 posti letto** in **611 camere**:

Dimensione	Valori percentuali
1 - 2 ospiti	34% [147]
3 - 4 ospiti	49% [208]
5 - 6 ospiti	15% [62]
7 - 9 ospiti	2% [9]
	100% [426]

Dimensione media: 3,4 ospiti



Stanza privata

Le **79 stanze private** analizzate offrono complessivamente **147 posti letto**:

Dimensione	Valori percentuali
1 - 2 ospiti	94% [74]
3 - 4 ospiti	6% [5]
	100% [79]

Dimensione media: 1,9 ospiti

GLI HOST #1

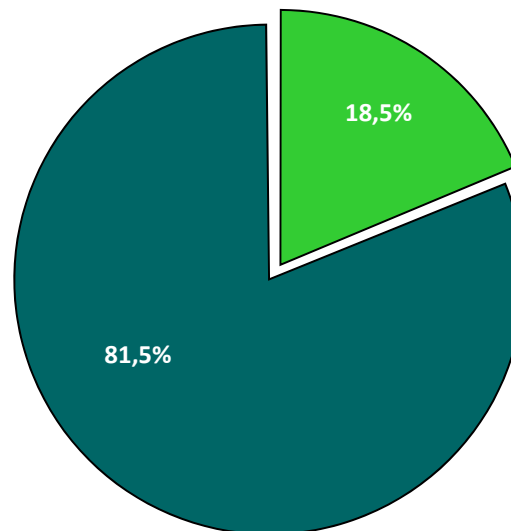
I **505 alloggi** analizzati risultano gestiti da **394 host**: il **61%** degli host (242 su 394) gestisce **solo l'alloggio a Milano** analizzato, mentre il restante **39%** (152 su 394), oltre all'alloggio analizzato a Milano, **affitta almeno un altro alloggio a Milano e/o in altra località** (in Italia o all'estero):

Bocconi

solo proprietà a Milano

321 host su 394 (81,5%) affittano solo alloggi a Milano:

Milano	Percentuale
1 alloggio	61,4% [242]
2 - 4 alloggi	15,2% [60]
5 - 10 alloggi	2,6% [10]
più di 10 alloggi	2,3% [9]
	81,5% [321]



proprietà a Milano e in altra località

73 host su 394 (18,5%) affittano alloggi sia a Milano che in altra località:

Altre località	Milano	Percentuale
1 alloggio	meno di 3 alloggi	11,2% [44]
	più di 3 alloggi	0,5% [2]
2 alloggi	1 alloggio	2% [8]
	più di 1 alloggio	1,8% [7]
3 o più alloggi	1 o più alloggi	3% [12]
		18,5% [73]

Nota:

- **16 host su 394 (4%)** gestiscono **almeno 10 alloggi** a Milano e/o in altre località
- **81 alloggi analizzati su 505 (16%)** fanno riferimento a **host** che gestiscono **almeno 10 alloggi** a Milano e/o in altre località

GLI HOST #2

La gestione degli immobili in affitto analizzati (proprietà/stanze private) risulta essere un'attività a forte **prevalenza femminile**: quasi la **metà** degli **host** sono, infatti, **donne** (199 su 394).

Bocconi

50,5%

donne

38,6%

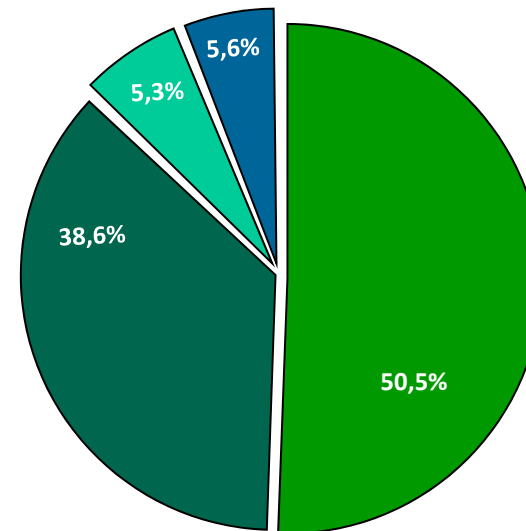
uomini

5,3%

coppie

5,6%

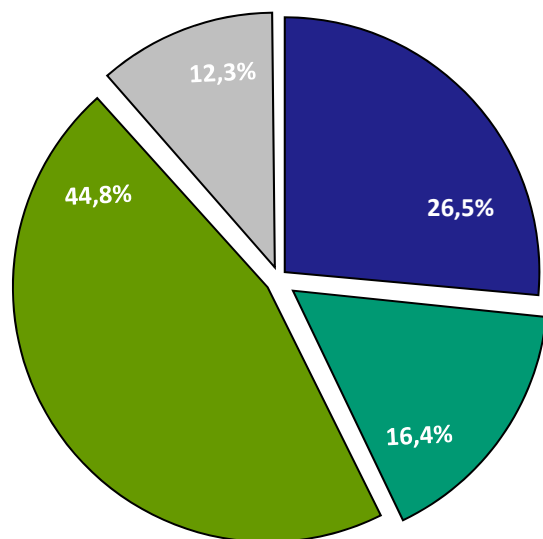
non disponibile



L'UBICAZIONE #1

I **505 alloggi analizzati** sono ubicati nel **centro storico** di Milano, principalmente all'interno dell'area della *cerchia dei bastioni* identificata dai cap 20121, 20122 e 20123. L'indagine consente di individuare, per ogni area (cap), le **vie/zone con maggiore presenza di alloggi**.

Bocconi



CAP 20121 – 26,5% [134]

Corso Garibaldi [19]
Via Pontida [9]
Corso Venezia [8]
Via San Marco [7]
Via Solferino [7]
Corso di Porta Nuova [6]
Via Volta [6]
Via della Moscova [6]
Via di Porta Tenaglia [6]

CAP 20122 – 16,4% [83]

Corso di Porta Romana [8]
Via Orti [8]
Corso Italia [4]
Via Pantano [4]
Viale Regina Margherita [4]

CAP 20123 – 44,8% [226]

Corso di Porta Ticinese [30]
Corso Genova [14]
Via Galeazzo Alessi [10]
Corso Magenta [9]
Via Conca del Naviglio [8]
Via Cesare da Sesto [6]
Via Disciplini [5]
Via Mazzini [5]

Altri CAP – 12,3% [62]

CAP 20154 [18]
CAP 20129 [12]
CAP 20145 [10]
CAP 20135 [7]
CAP 20144 [6]

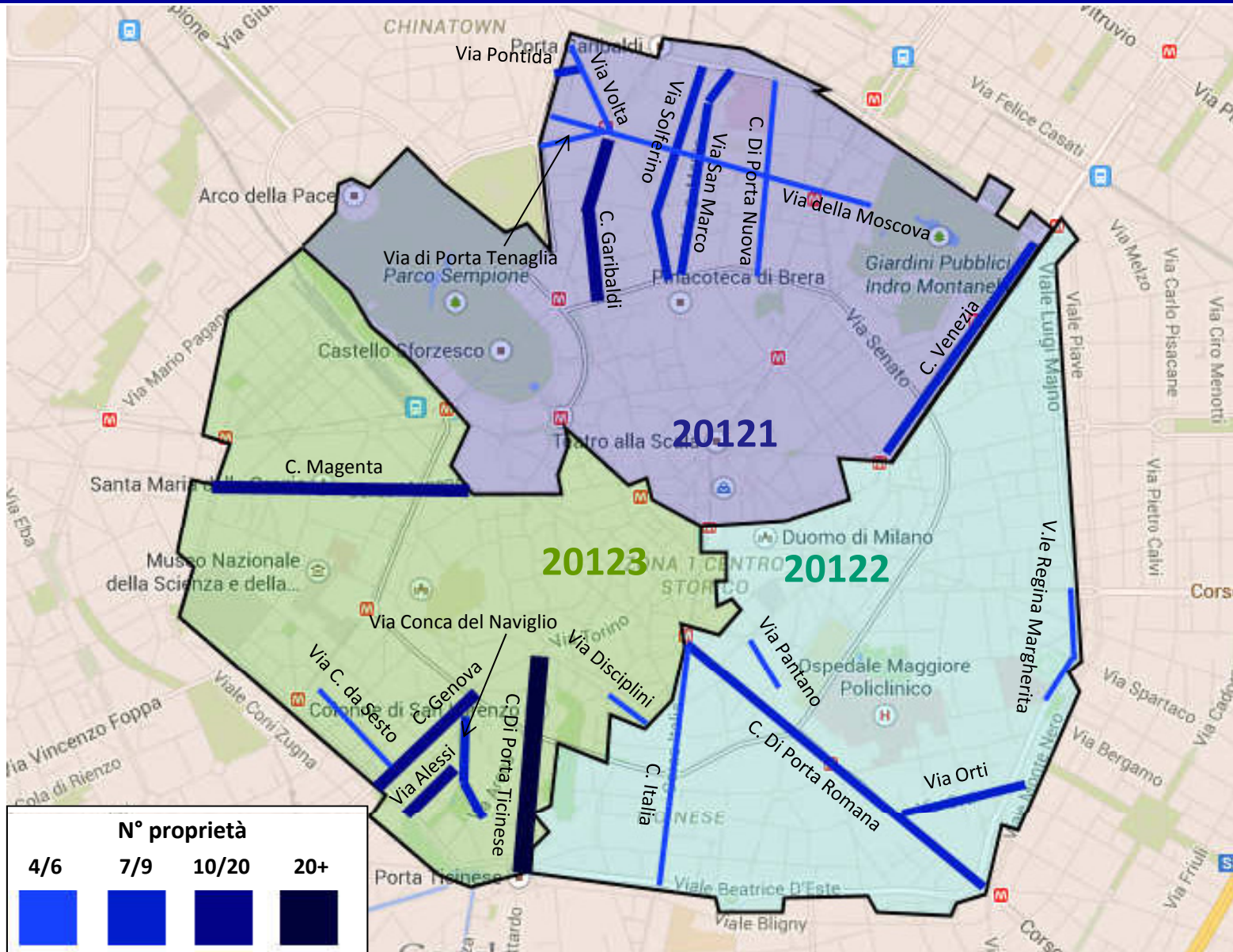


Quota di alloggi per ogni area (cap) gestita da host con più di 10 proprietà a Milano o altrove:

- CAP 20121: **21%** [28 su 134]
- CAP 20122: **18%** [15 su 83]
- CAP 20123: **13%** [29 su 226]

L'UBICAZIONE #2

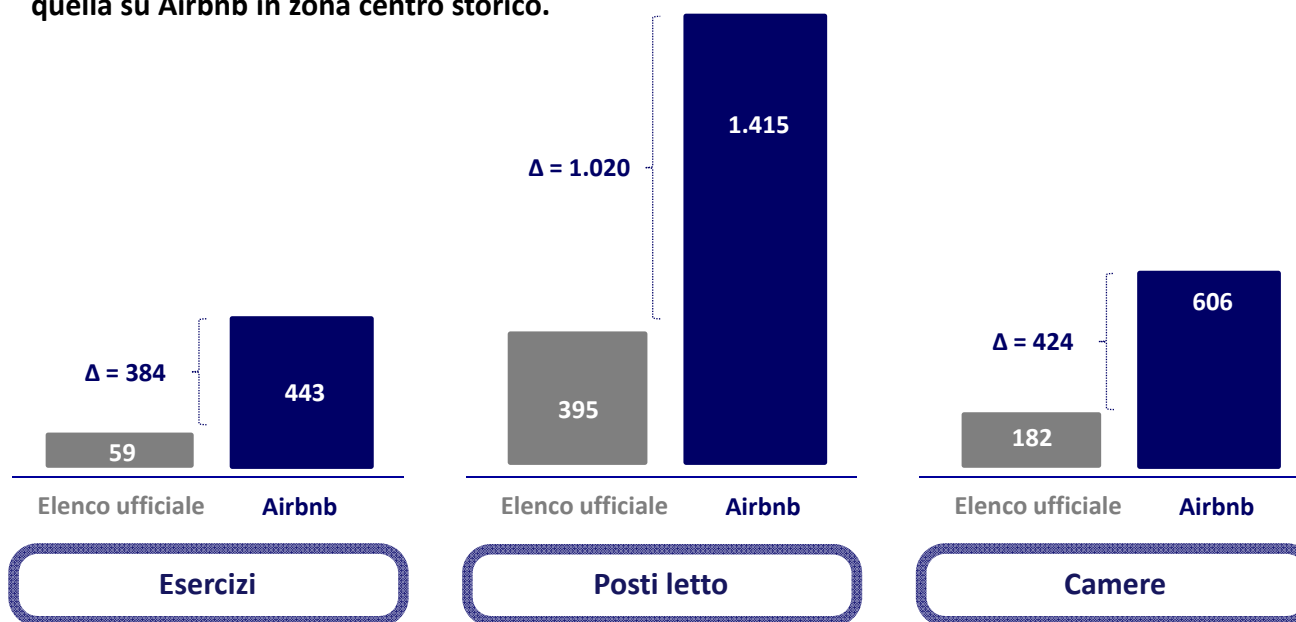
Bocconi



UN POSSIBILE CONFRONTO RISPETTO ALL'OFFERTA EXTRALBERGHIERA UFFICIALE IN CENTRO STORICO

L'assenza di nomi, ragioni sociali ed indirizzi fisici specifici per gli alloggi presenti su *Airbnb* non consente di verificare la corrispondenza tra le strutture ricettive «alternative» presenti sul portale e quelle ufficiali. Tuttavia, il **confronto numerico** tra il campione di alloggi analizzati su *Airbnb* nel solo **centro storico** di Milano (ovvero 443 alloggi ubicati nelle zone identificate dai cap. 20121, 20122 e 20123) e le strutture extralberghiere ufficiali (B&B, alloggi iscritti al REC e case vacanze¹) mette in evidenza la **netta differenza tra l'offerta ufficiale extralberghiera e quella su Airbnb in zona centro storico**.

Bocconi



Poiché il confronto numerico viene fatto tra il **totale** dell'offerta ufficiale e solo un **campione** di strutture presenti sul portale, è evidente come la differenza rispetto al totale delle strutture presenti sul portale non possa che essere ancora più consistente.

LE REVIEW DEGLI OSPITI

Quasi la **metà** (46%) degli alloggi analizzati ha ricevuto **almeno 3 review**, ovvero una referenza da parte di un membro della community *Airbnb*. Le referenze -se positive- consentono agli host di costruirsi una buona reputazione e di essere percepiti come affidabili.

Proprietà intera

196 su 426 proprietà intere (46%) hanno **più di 3 review** e registrano, in **media, 26 review** ciascuna.

I **giudizi** degli ospiti sono, in generale, molto positivi: **4,7 stelle su 5**.

Proprietà con almeno 3 review	46%
Numero minimo review per struttura	3
Numero massimo review per struttura	153
Numero medio review per struttura	26
Giudizio medio	4,7 su 5

Stanza privata

34 su 79 stanze private (44%) hanno **più di 3 review** e registrano, in **media, 24 review** ciascuna.

I **giudizi** degli ospiti sono, in generale, molto positivi: **4,9 stelle su 5**.

Stanze con almeno 3 review	44%
Numero minimo review per struttura	3
Numero massimo review per struttura	146
Numero medio review per struttura	24
Giudizio medio	4,9 su 5

IL PREZZO #1

Focus: da che cosa è composto il prezzo per l'alloggio pagato dagli utenti di *Airbnb*?

1

Prezzo base pernottamento

Il **prezzo base** indica il costo del pernottamento (per notte) per il numero degli ospiti desiderato. Nei Paesi dove è prevista una **tassa turistica** per l'affitto di camere/proprietà, *Airbnb* invita gli host ad incorporare la tassa nel prezzo base/aggiungerla attraverso un'offerta speciale. In base ad accordi con le amministrazioni locali, a **San Francisco, Portland e Amsterdam**, *Airbnb* **riscuote** direttamente e **inoltra** le tasse locali a nome dei propri host.

2

Eventuali spese di pulizia

Gli host possono richiedere una somma per le **spese di pulizia** pre/post check-in/out. L'ammontare delle spese di pulizia è **fisso** indipendentemente dalla durata del soggiorno.

3

Commissione di Airbnb

La **commissione** di *Airbnb* per gli ospiti varia **dal 6% al 12% del prezzo totale della prenotazione** (la percentuale diminuisce all'aumentare del prezzo della prenotazione). In base alle leggi locali, può essere applicata l'IVA ai costi del servizio (in tal caso i costi del servizio visualizzati dall'ospite includono già l'IVA). [Airbnb addebita poi agli host una commissione del 3% per ogni prenotazione completata che viene trattenuta dal pagamento].

!

Eventuale cauzione

Per proteggersi da eventuali imprevisti, gli host possono richiedere **un deposito cauzionale**. I depositi cauzionali **non** sono inclusi nel costo totale di un annuncio e **non** comportano costi del servizio.

Fonte: sito Airbnb

IL PREZZO #2

Per ogni alloggio analizzato sono stati rilevati:

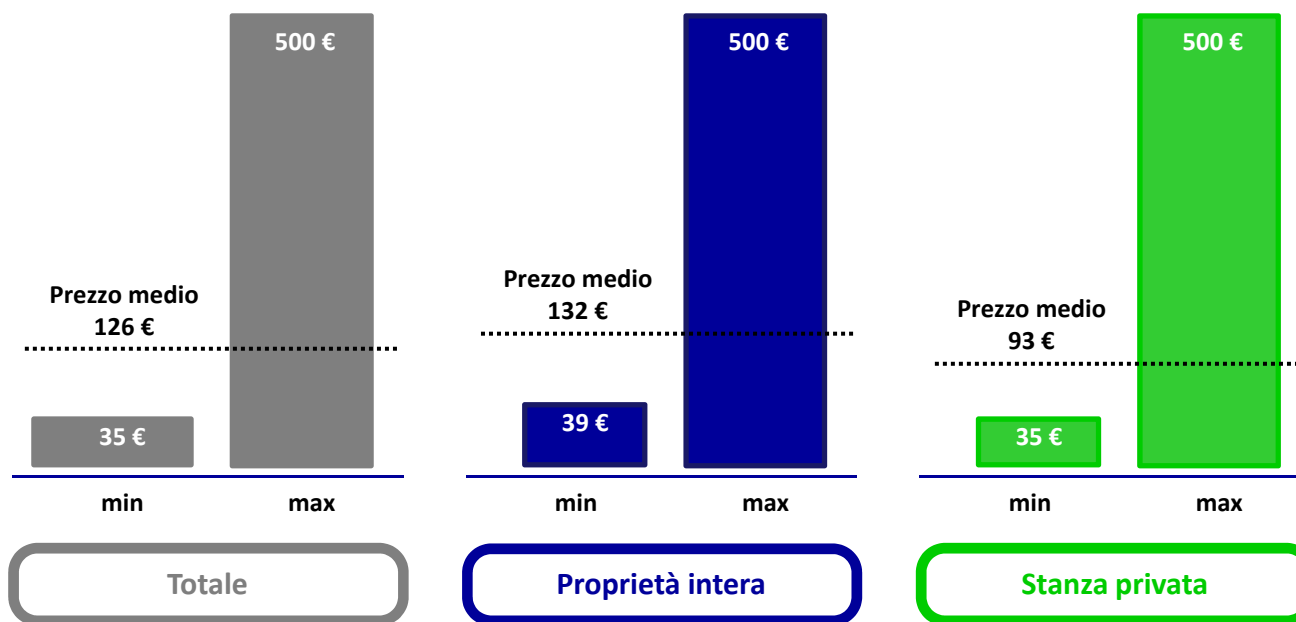
- **prezzo** base del pernottamento per **una notte** per **una persona**
- **prezzo** base del pernottamento per **una settimana** e per **un mese** (ove disponibili) per **una persona**
- eventuali spese di **pulizia**

Note e limiti dell'analisi:

- i prezzi rilevati sono i **prezzi generici** indicati per ogni alloggio senza riferimento ad un periodo specifico
- il **prezzo per una persona** spesso **coincide con il prezzo per due persone** (configurandosi quindi più come un prezzo per alloggio che non come un prezzo per persona)
- per le proprietà intere con possibilità di ospitare più di 2 persone, il **costo aggiuntivo a notte** per ogni ospite in più (ove previsto) risulta spesso di gran lunga **inferiore** rispetto al prezzo a persona calcolabile per i primi due ospiti rendendo quindi tali soluzioni di alloggio molto interessanti per famiglie / piccoli gruppi

PREZZO BASE PER NOTTE

Bocconi



Spese medie di pulizia
(ove previste):

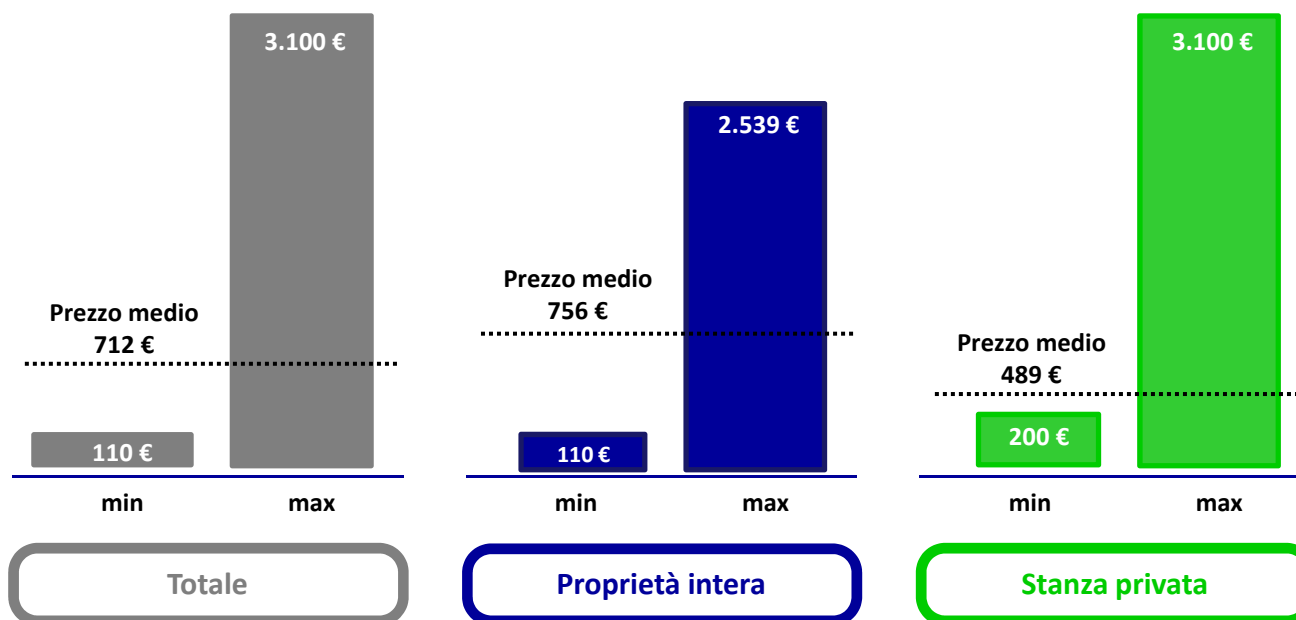
- **totale:** 43 €
- **proprietà:** 45 €
- **stanze:** 22 €

	meno di 50 €	tra 50 e 100 €	tra 100 e 150 €	tra 150 e 200 €	tra 200 e 250 €	più di 250 €	Media	Mediana
Proprietà intera [totale: 426]	2%	40%	32%	14%	5%	7%	132 €	115 €
Stanza privata [totale: 79]	13%	70%	11%	2%	1%	3%	93 €	77 €
Totale [totale: 505]	4%	45%	29%	12%	4%	6%	126 €	110 €

PREZZO BASE PER SETTIMANA

Poco più della metà del campione (269 alloggi su 505) indica un **prezzo per settimana**, in particolare: il **53% delle proprietà intere** (225 su 426) e il **56% delle stanze private** (44 su 79).

Bocconi

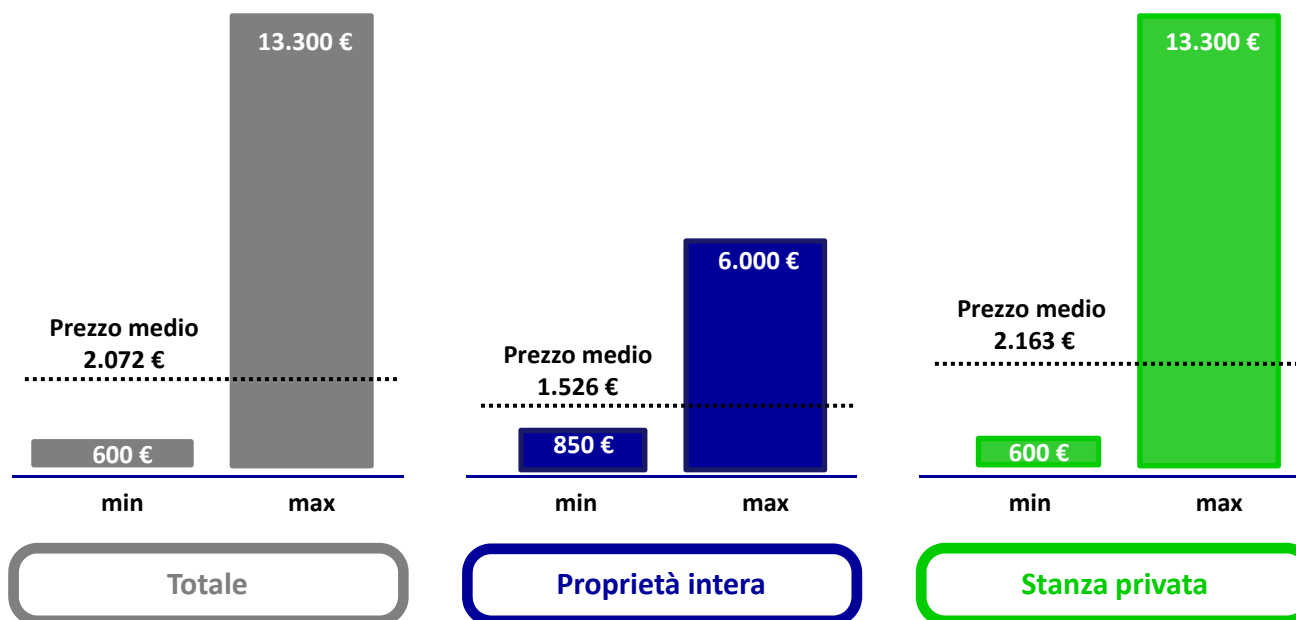


	meno di 400 €	tra 400 e 600 €	tra 600 e 800 €	tra 800 e 1000 €	tra 1000 e 1500 €	più di 1500 €	Media	Mediana
Proprietà intera [totale: 225]	7%	33%	34%	14%	9%	3%	756 €	440 €
Stanza privata [totale: 44]	48%	46%	4%	-	-	2%	489 €	665 €
Totale [totale: 269]	13%	35%	29%	12%	8%	3%	712 €	650 €

PREZZO BASE PER MESE

Quasi la metà del campione (225 alloggi su 505) indica un **prezzo per mese**, in particolare: il **45% delle proprietà intere** (193 su 426) e il **41% delle stanze private** (32 su 79).

Bocconi



	meno di 1000 €	tra 1000 e 1500 €	tra 1500 e 2000 €	tra 2000 e 2500 €	tra 2500 e 3000 €	più di 3000 €	Media	Mediana
Proprietà intera [totale: 193]	3%	25%	33%	16%	10%	13%	2163 €	1900 €
Stanza privata [totale: 32]	38%	53%	6%	-	-	3%	1526 €	1200 €
Totale [totale: 225]	8%	29%	29%	14%	8%	12%	2072 €	1800 €

**L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO
LETTA ATTRAVERSO *BOOKING***

OBIETTIVI e METODOLOGIA

Per verificare la **corrispondenza tra l'offerta di strutture ricettive «alternative» a Milano e l'offerta extralberghiera ufficiale** (elenchi delle Provincia di Milano), l'indagine è stata integrata con un'analisi del portale www.booking.com.

Booking è stato selezionato in quanto:

- è una delle più **popolari** on-line travel agency
- ha **un'importante offerta extralberghiera** su Milano
- consente (a differenza di *Airbnb*) di **visualizzare l'indirizzo** esatto della struttura anche senza effettuare la prenotazione e di **filtrare** gli annunci per **tipologia** di alloggio

Ai fini dell'indagine, sono state analizzate **tutte** le **strutture** presenti sul portale per la città di **Milano** appartenenti alle seguenti categorie di *Booking*: **affittacamere, appartamenti, bed & breakfast e ville / case vacanze**. Per ogni **struttura** sono stati rilevati **il nome, la ragione sociale e l'indirizzo** al fine di creare un database confrontabile con l'elenco ufficiale della Provincia di Milano.

L'analisi consente di:

- **fotografare la realtà degli alloggi alternativi** a Milano (in termini di numeri, tipologia e ubicazione) presenti su uno dei portali più utilizzati dalla domanda turistica
- **verificare la corrispondenza** tra gli alloggi presenti sul portale e quelli inclusi negli elenchi ufficiali

L'OFFERTA DI OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO SU BOOKING.COM

Sul portale *Booking*, sono presenti **621 alloggi «alternativi»** a Milano¹, la maggior parte dei quali risulta classificata come **appartamenti (80,8%)**. I **bed & breakfast** costituiscono l'**11,8%**, gli **affittacamere** il **6,6%** mentre il restante **0,8%** è composto da case vacanze e ville.

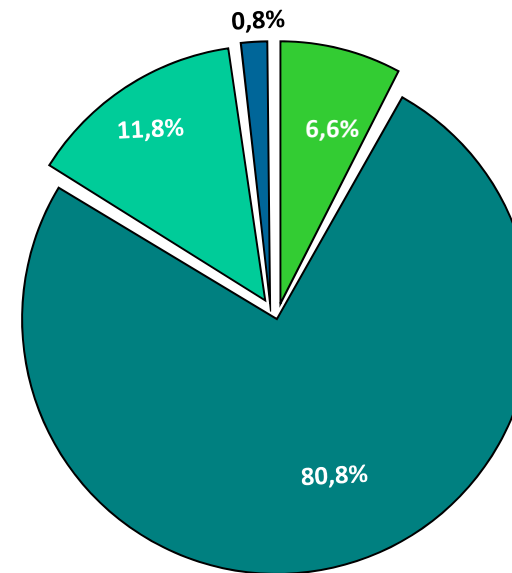
Bocconi

6,6% affittacamere

80,8% appartamenti

11,8% B&B

0,8% altro



L'UBICAZIONE

Le **621** strutture analizzate sono ubicate su tutto il territorio di Milano, con una maggiore concentrazione (**32%**) nel **centro storico** ed intorno alla **Stazione Centrale** (cap 20121, 20122, 20123 e 20124). Analizzando la tipologia di strutture in queste aree, emerge come oltre l'80% dell'offerta sia costituito da **appartamenti**.

CAP 20121 – 7,2%

Appartamenti – 82,2%
Affittacamere – 6,7%
B&B – 8,9%
Altro – 2,2%

CAP 20123 – 10,6%

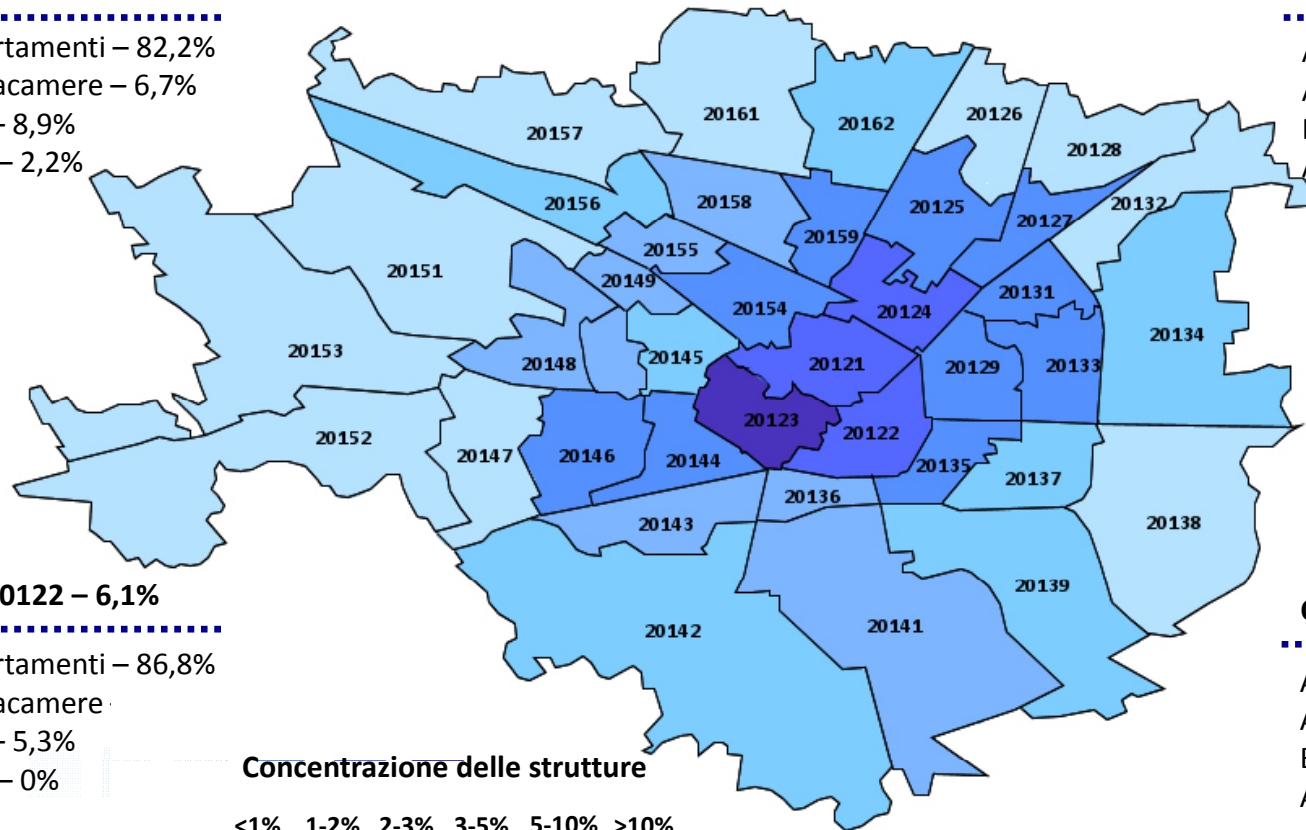
Appartamenti – 90,9%
Affittacamere – 3%
B&B – 4,6%
Altro – 1,5%

CAP 20122 – 6,1%

Appartamenti – 86,8%
Affittacamere – 0%
B&B – 5,3%
Altro – 0%

CAP 20124 – 8,2%

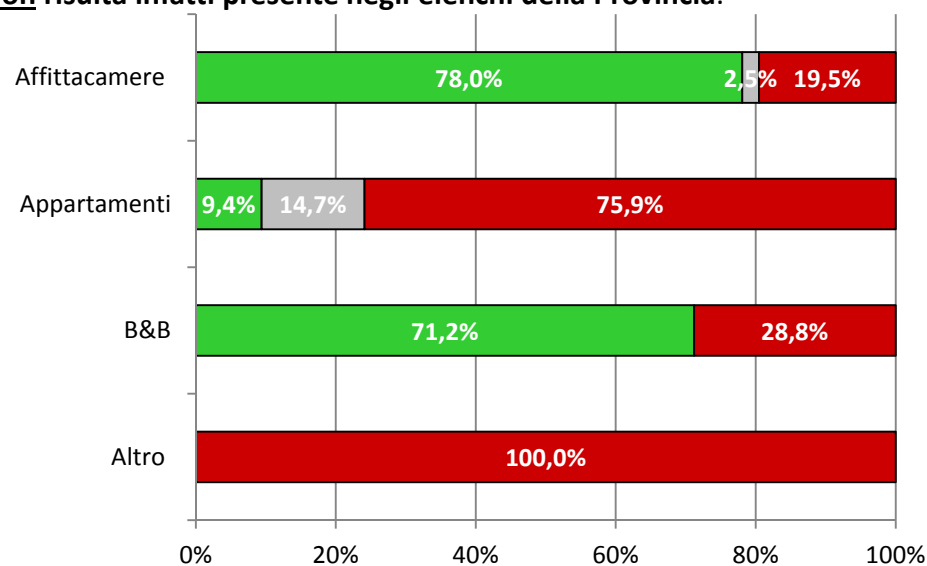
Appartamenti – 82,2%
Affittacamere – 6,7%
B&B – 8,9%
Altro – 2,2%



LA CORRISPONDENZA RISPETTO ALL'OFFERTA EXTRALBERGHIERA UFFICIALE #1

Complessivamente, sono **131 su 621** (pari al **21%**) le **strutture ricettive "alternative"** promosse su **Booking** e contestualmente presenti anche negli **elenchi della Provincia di Milano**. Confrontando i due database, emerge che **oltre il 70% degli affittacamere (32 su 41) e dei B&B (52 su 73) promossi sul portale è effettivamente presente anche negli elenchi ufficiali**. Per gli appartamenti, il rapporto si inverte: quasi il **76% (381 su 502) degli appartamenti presenti su Booking non risulta infatti presente negli elenchi della Provincia**.

Bocconi



■ presente nell'elenco ■ non determinabile ■ non presente nell'elenco



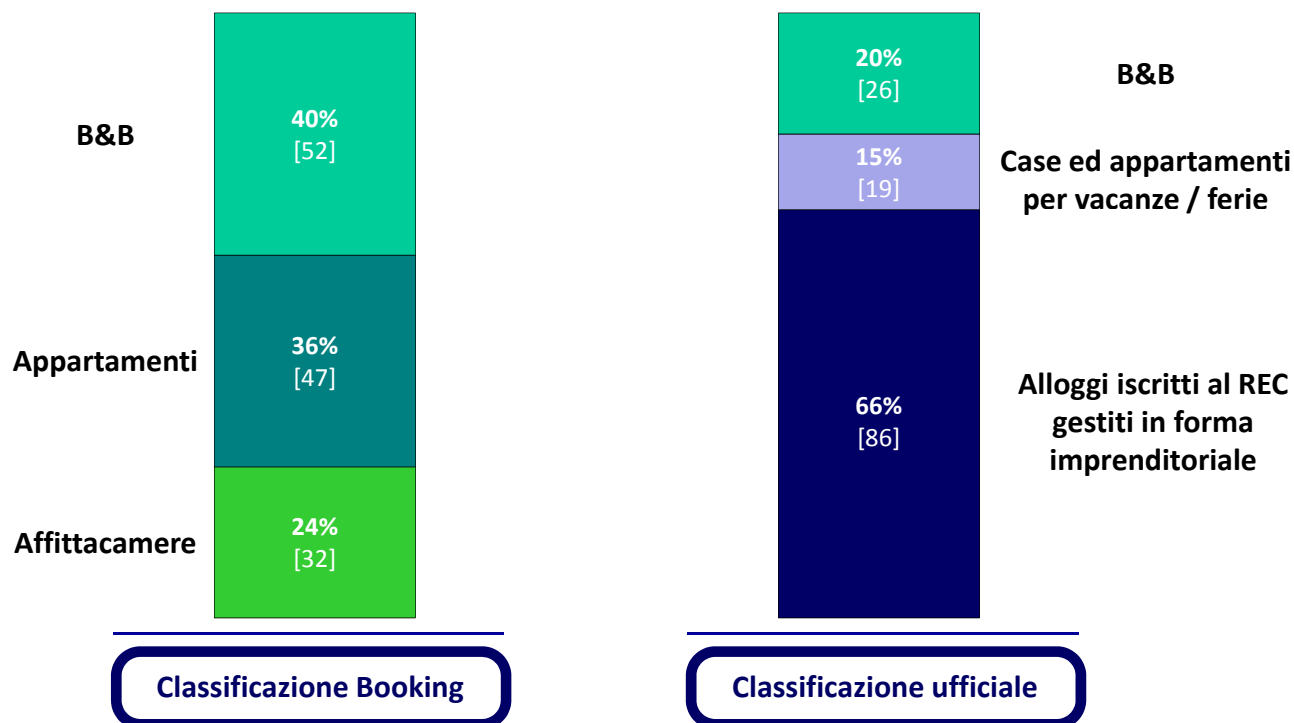
Tuttavia, è necessario segnalare che:

- in alcuni casi (soprattutto per gli appartamenti) non è stato possibile stabilire con certezza se le strutture comparissero o meno negli elenchi della Provincia a causa di indirizzo incompleto o di nome/ragione sociale differente
- gli elenchi ufficiali non includono circa 400 nuove strutture che, a novembre 2014, risultavano ancora in fase di registrazione
- per gli appartamenti locati per finalità turistica non sussiste nessun obbligo di comunicazione nei confronti di Comune / Provincia

LA CORRISPONDENZA RISPETTO ALL'OFFERTA EXTRALBERGHIERA UFFICIALE #2

Dal momento che le strutture presenti su *Booking* sono classificate secondo un criterio diverso da quello ufficiale, di seguito si propone un **confronto tra i due sistemi di classificazione** (*Booking* vs classificazione ufficiale) per le **131** strutture presenti in entrambi i database.

Becconi



IL BENCHMARK CON LE ALTRE CITTÀ EUROPEE

OBIETTIVI e METODOLOGIA

Per confrontare il fenomeno dell'ospitalità alternativa a **Milano** con quanto accade in altre destinazioni europee, è stata realizzata **un'analisi di massima su 4 realtà benchmark (Lione, Barcellona, Stoccarda e Monaco)**. Queste 4 aree sono state selezionate in quanto motori di sviluppo territoriale al pari di Milano.

B
O
C
C
O
N
I

L'analisi è articolata in **2 fasi**:

1. Analisi quantitativa




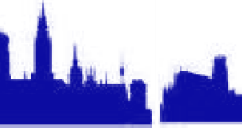

Per stimare l'**entità del fenomeno** nelle 5 destinazioni oggetto di analisi, sono stati rilevati i dati sull'offerta complessiva di alloggi in affitto in base agli annunci pubblicati sui **13 maggiori portali** di riferimento a livello internazionale (per un approfondimento su questi portali/operatori, si veda l'allegato 2)

2. Analisi qualitativa

Per confrontare le principali **caratteristiche dell'offerta milanese** (secondo l'analisi realizzata su *Airbnb* precedentemente illustrata) con quelle delle città **benchmark**, è stato realizzato un approfondimento su un **campione di strutture** per ogni destinazione (100 per Barcellona e 50 per ciascuna delle altre città) selezionate su *Airbnb*.

Per ogni **struttura** sono stati rilevati: tipologia (proprietà/stanza), numero di ospiti, numero di camere disponibili, prezzo per notte per persona e genere dell'host.

ANALISI QUANTITATIVA¹

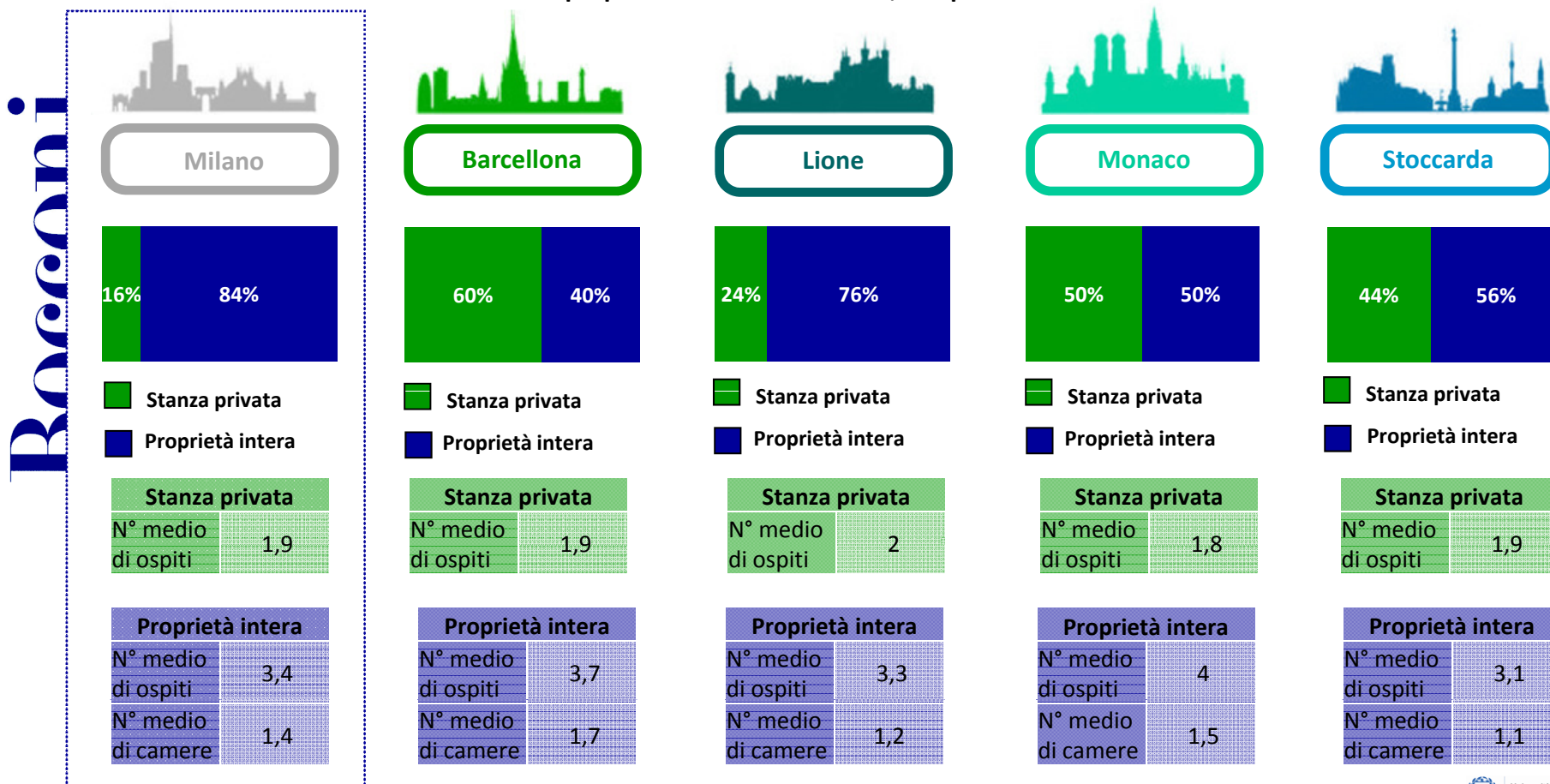
	 Milano	 Barcellona	 Lione	 Monaco	 Stoccarda
Airbnb	ca. 6.800 ²	ca. 12.400 ²	ca. 3.900 ²	ca.4.200 ²	ca. 300 ²
9Flat	206	2.639	65	279	11
Atraveo	109	278	2	31	10
Flipkey	430	2.404	42	68	2
Halldis	352	43	0	0	0
Homeaway	458	3.505	271	192	21
Homelidays	342	2.132	174	87	8
Housetrip	461	3.215	306	55	82
MediaVacanze.com	3	44	5	0	0
Only-Apartments	159	1.332	19	7	0
Roomorama	216	1.166	29	34	6
Sunny Rentals	16	72	1	6	1
Villas.com	527	1.480	182	49	20
Wimdu	914	oltre 4.500	258	725	62

¹ Rilevazione compiuta il 7 Gennaio 2015 .

² Poiché Airbnb non indica il numero complessivo di alloggi presenti nella destinazione (se superiore a 1000), è stata realizzata una **stima** sulla base del numero di proprietà proposte per fasce di prezzo (escludendo le proprietà al di fuori del comune di riferimento).

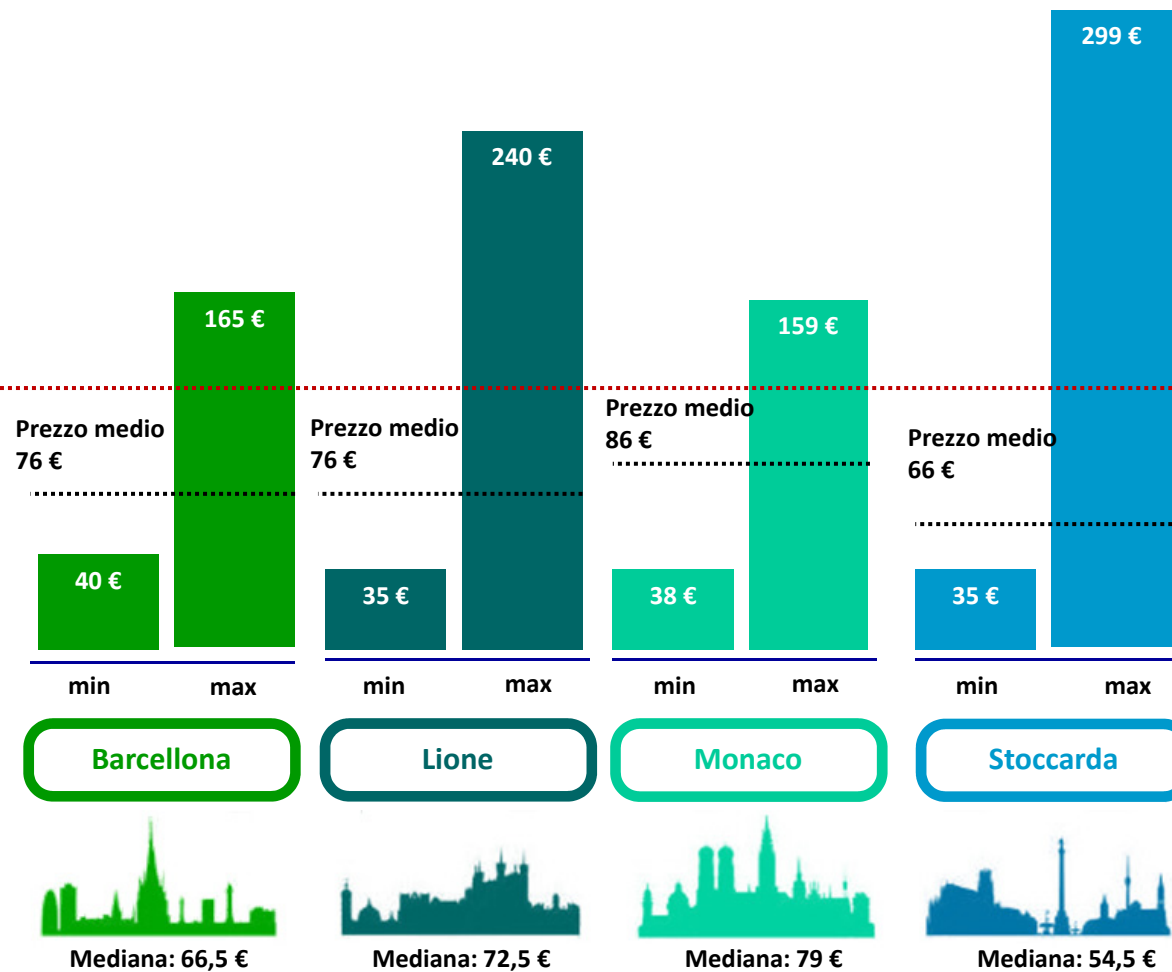
ANALISI QUALITATIVA: TIPOLOGIA E DIMENSIONI MEDIE

Milano e **Lione** si caratterizzano per una maggiore offerta di **proprietà intere** (più del 76%) mentre a **Barcellona** prevalgono le **stanze private** (60%) e a **Monaco** e a **Stoccarda** l'offerta risulta **bilanciata**. Le **stanze private** accolgono, in media, **2 ospiti** (in tutte le città), mentre la dimensione media delle **proprietà intere** oscilla tra i **3, 1 ospiti** di **Stoccarda** e i **4** di **Monaco**.



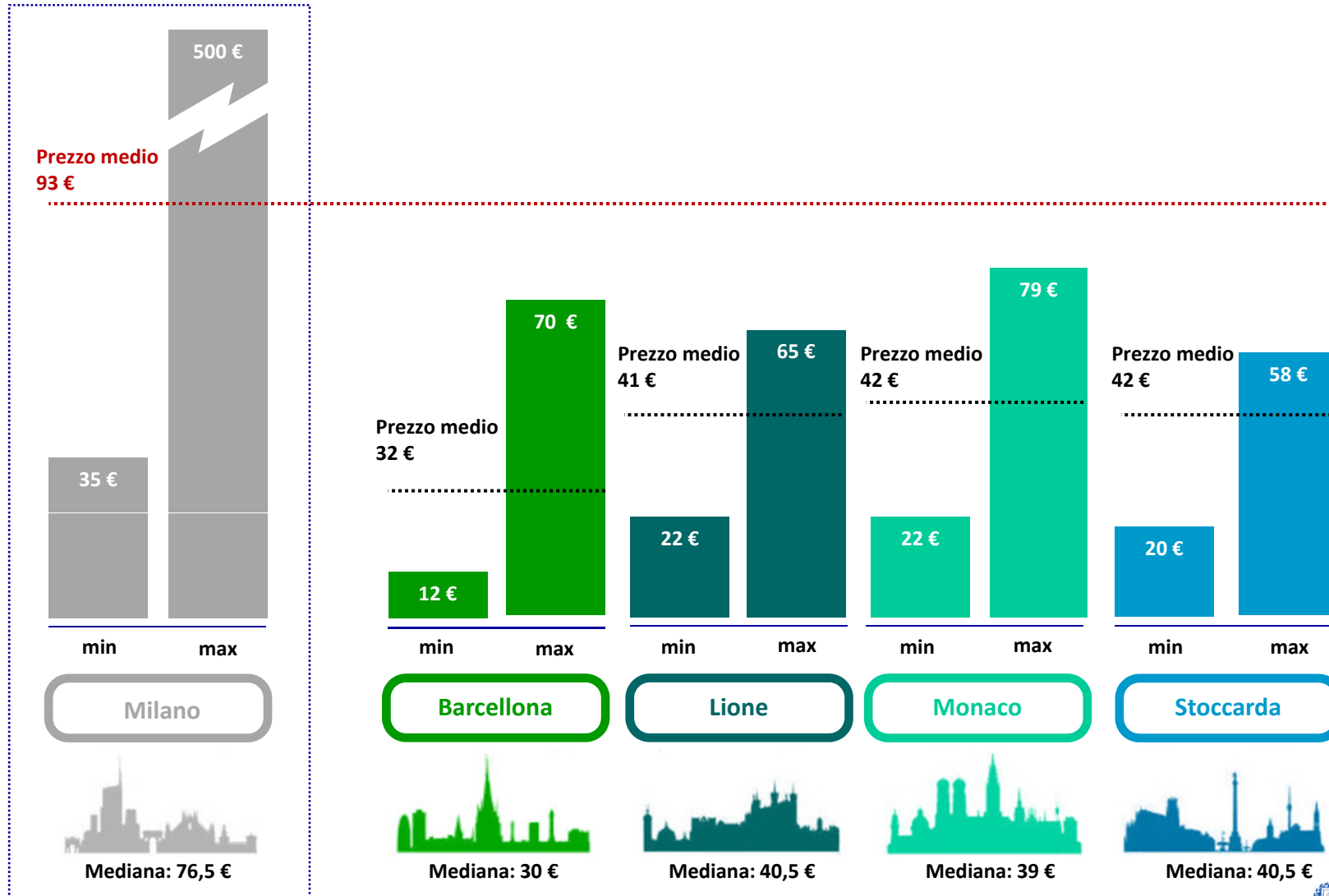
ANALISI QUALITATIVA: PREZZO PER NOTTE (PROPRIETÀ INTERA)

Bocconi



ANALISI QUALITATIVA: PREZZO PER NOTTE (STANZA PRIVATA)

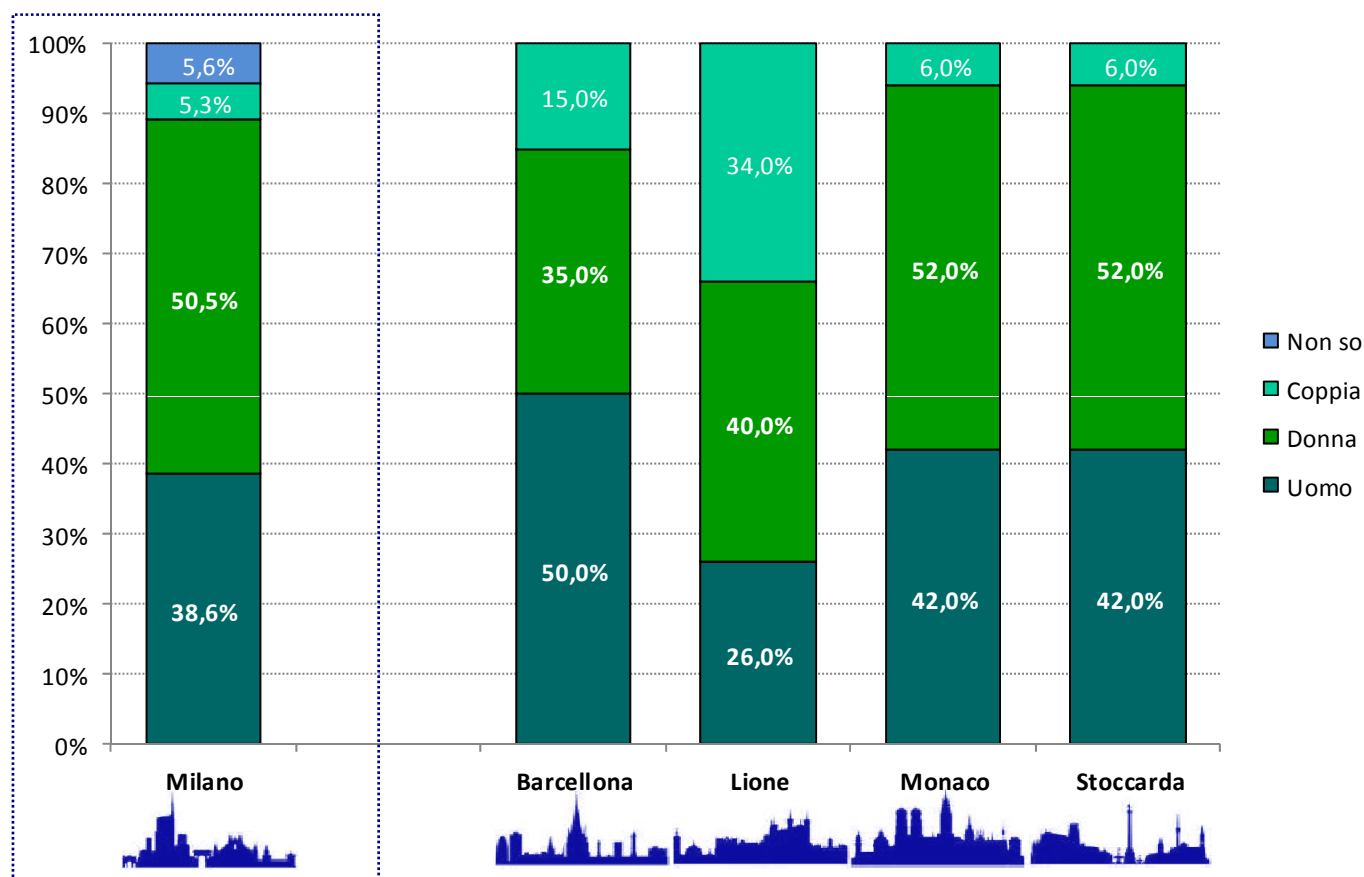
Bocconi



ANALISI QUALITATIVA: HOST

In base ai campioni analizzati, poco più della metà degli **host** di **Milano, Monaco e Stoccarda** è costituito da **donne** mentre la presenza di account di coppia è molto contenuta. Diversa è la situazione a **Barcellona e Lione**: nella **città spagnola**, gli **host** sono per la maggior parte (50%) **uomini**, mentre in quella **francese**, la **situazione** risulta **più equilibrata**: donne (40%), coppie (34%) e uomini (26%).

Bocconi



LE PERCEZIONI DEGLI OPERATORI

OBIETTIVI

Per conoscere meglio il **punto di vista e le percezioni** degli **operatori** milanesi sul tema dell'**ospitalità alternativa** sono stati organizzati degli **incontri (individuali e focus di gruppo) con professionisti** dei seguenti ambiti:

Bocconi

- ospitalità (hotel individuali, hotel di catena, esercizi extralberghieri)
- organizzazione di eventi e congressi
- consulenza immobiliare in campo alberghiero
- consulenza alberghiera
- intermediazione immobiliare
- studi legali
- associazioni di categoria
- pubblica amministrazione (Comune di Milano, Regione Lombardia)

Con gli operatori intervistati sono stati indagati i seguenti **3 aspetti**:

- **percezione** del fenomeno (in termini di aspetti positivi e negativi)
- **profilo** tipo dell'**utente** delle forme di ospitalità alternativa
- **potenziale concorrenza** rispetto alle formule ricettive tradizionali

ALCUNE CONSIDERAZIONI GENERALI #1

Gli incontri con gli operatori consentono di far luce sui **pro** e i **contro** del fenomeno dell'ospitalità alternativa. Prima di illustrare le **percezioni** (positive e negative) degli operatori, vengono di seguito sintetizzate alcune **considerazioni di carattere più generale** emerse durante gli incontri:

Bocconi

- il **fenomeno** dell'ospitalità alternativa risulta ancora **poco conosciuto da parte degli albergatori**, sia da un punto di vista quantitativo che da un punto di vista qualitativo sia sul fronte dell'offerta che su quello della domanda: come tale, emerge un certo livello di preoccupazione verso un fenomeno che sta crescendo, ma i cui contorni non sono ancora del tutto chiari. Allo stato attuale, il fenomeno non viene quindi ancora considerato come una minaccia reale, ma suscita preoccupazione perché si teme che l'assenza di una disciplina comune, insieme alle opportunità di sviluppo offerte dalle nuove tecnologie, possa dare luogo a situazioni di concorrenza sleale;
- il **fenomeno** interessa potenzialmente in modo trasversale **tutti i tipi di domanda**, a prescindere dalla capacità di spesa: secondo la percezione degli operatori, le soluzioni ricettive alternative che si stanno diffondendo riguardano infatti tanto il segmento a **bassa** capacità di spesa quanto quello ad **alta** capacità. Per quanto riguarda la **fascia alta** di mercato, gli operatori già attivi sottolineano però l'esistenza di **forti barriere all'ingresso** date dal tipo di servizio e di strutture offerte (alto fatturato per un margine ridotto). Ciò fa sì che:
 - a. tali tipologie di alloggio siano gestite in forma **imprenditoriale**;
 - b. tali tipologie di alloggio siano distribuite soprattutto tramite le più note piattaforme di distribuzione on-line;

ALCUNE CONSIDERAZIONI GENERALI #2

- emerge un certa **confusione sui riferimenti normativi** dovuta al fatto che le forme di ospitalità alternativa -laddove regolarmente gestite- sono disciplinate in alcuni casi dalle norme regionali sull'attività ricettiva extralberghiera e, in altri, dalle norme nazionali sulle locazioni;
- emerge un'esigenza diffusa di **chiarezza** e di **lotta** a qualsiasi **forma di nero** sia da parte degli **operatori dell'ospitalità** (alberghiera ed extra) che da parte del mondo **dell'intermediazione immobiliare**: queste due categorie, pur assumendo punti di vista diversi, sembrano in realtà temere la stessa cosa, ovvero l'offerta - senza limiti e senza controlli - di un numero sempre maggiore di camere/appartamenti da parte di privati col rischio che si verifichino condizioni di concorrenza sleale sia rispetto alle attività turistico-ricettive sia rispetto a quelle locative;
- risulta evidente la volontà **dell'intermediazione** immobiliare di sottolineare il **maggior livello di sicurezza e garanzia** che caratterizza le **locazioni** realizzate **attraverso un'agenzia immobiliare** rispetto a quelle non intermedie. Le leggi che regolamentano la professione dell'agente immobiliare obbligano, per esempio, questi ultimi ad avere una polizza RC a garanzia del cliente, a tenere un registro dell'anticiclaggio a seguito dell'avvenuta identificazione della clientela, a registrare i contratti con responsabilità in solido anche nel pagamento delle dovute imposte e delle possibili imposte supplementari in caso di inadempienze e all'obbligo di effettuare la registrazione telematica dei contratti di locazione utilizzando il programma dell'Agenzia delle Entrate;

ALCUNE CONSIDERAZIONI GENERALI #3

- la rapida evoluzione del fenomeno negli ultimi anni mette in evidenza la necessità di **regolamentare in modo uniforme** queste nuove forme di ospitalità così da assicurare condizioni omogenee sotto il profilo dei diritti e dei doveri, della sicurezza, della fiscalità e della tassa di soggiorno.

Bocconi

Tuttavia, una regolamentazione omogenea risulta difficile anche a causa di:

- pluralità ed eterogeneità dei soggetti coinvolti
- eterogeneità delle attività oggetto di regolamentazione (ricettive vs locative)
- pluralità di competenze normative (stato, regione, comune)

IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI: PRO #1

- Secondo l'opinione degli operatori, all'offerta di forme di ospitalità alternativa viene riconosciuta una forma di risposta alle **esigenze** di alcuni **segmenti** di **turismo** milanese che l'offerta alberghiera tradizionale ha maggiori difficoltà a soddisfare:
 - **turisti low budget**: possono trovare alloggi in città a prezzi che difficilmente potrebbero trovare in sistemazioni alberghiere tradizionali;
 - **famiglie numerose**: possono trovare soluzioni convenienti a prezzi ragionevoli (soprattutto in occasione di importanti eventi), senza dover prenotare molte camere in hotel (moltiplicando esponenzialmente la spesa);
 - **turisti high budget** (leisure/business): possono trovare alloggi esclusivi e riservati nel cuore del centro storico, in contesti residenziali di livello e con maggior privacy rispetto all'hotel;
 - **long stay**: per i visitatori (tipicamente *business*) che soggiornano a lungo in città, la scelta di un appartamento può essere una soluzione vantaggiosa sia dal punto di vista economico che dal punto di vista funzionale per i servizi offerti (cucina, spazio per riunioni,...). In vista di Expo, tale soluzione di alloggio può essere molto interessante per i delegati in missione o per il personale straniero impiegato presso i padiglioni;
 - **partecipanti a grandi manifestazioni/congressi**: l'ospitalità alternativa consente di far fronte ai picchi di domanda che si registrano in occasione di importanti eventi e di contenere, allo stesso tempo, le spese di alloggio dei partecipanti (es. utilizzo di residenze universitarie nel periodo estivo per ospitare partecipanti a convegni/workshop di carattere scientifico).

IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI: PRO #2

- I **viaggiatori business** che percepiscono una diaria possono trattenere l'importo non speso per vitto e alloggio. Ciò li porta alla ricerca di soluzioni ricettive più economiche. Forme di ospitalità (come quella alternativa) caratterizzate da prezzi (potenzialmente anche) bassi e dalla possibilità di preparare autonomamente i pasti consentono di contenere i costi di vitto e alloggio e risultano quindi particolarmente apprezzate da questa categoria di viaggiatori.
- Una **maggiore competizione** all'interno del mercato può portare ad **un'evoluzione** del mercato e alla ricerca di **soluzioni innovative**.
- L'offerta di alcune forme di ospitalità alternativa di **alto livello** potrebbe favorire un incremento della **concorrenza** soprattutto rispetto agli **hotel di catena** (4-5 stelle) caratterizzati da un'offerta più «standard» (meno tailor made) e da maggiori vincoli normativi. A parità di qualità dell'ambiente fisico, le strutture ricettive alternative sembrano infatti essere particolarmente interessanti per la possibilità, ad esempio, di invitare ospiti senza doverli registrare e per la disponibilità di spazi «privati» in cui poter svolgere riunioni/business meeting in completa autonomia organizzativa.
- Una maggiore richiesta di appartamenti per affitti brevi contribuisce a dare **nuova vitalità** al **mercato immobiliare** (sia per quanto riguarda le proprietà in affitto che quelle in vendita) duramente colpito dalla crisi degli ultimi anni.

IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI: CONTRO #1

- Rischio di **concorrenza sleale** (*unfair competition*) rispetto alle strutture ricettive ufficiali soggette, secondo gli operatori intervistati, a vincoli più stringenti in quanto:
 - **non** vi è obbligo di **comunicare** la presenza degli **ospiti all'autorità locale** di pubblica sicurezza a meno che non si tratti di cittadini extra UE o di locazioni superiori ai 30 giorni;
 - è **esclusa la responsabilità civile/penale** che invece grava sui direttori d'albergo;
 - i **requisiti** relativi a impianti elettrici, dotazioni cucine, bagni e metratura dei diversi spazi risultano **meno stringenti** (la messa a norma dei locali e degli impianti rappresenta un costo importante per le strutture alberghiere);
 - **non** ci sono (a differenza delle strutture alberghiere) **norme** che impediscano ai **minorenni** di prendere in affitto una stanza/appartamento;
 - **non** ci sono norme a **tutela del consumatore** sull'identità dell'host ("*chi garantisce che l'host non metta in atto una truffa ai danni dell'ospite, una rapina o non sia un serial killer?*"); l'assenza di obbligo di registrazione dei contratti di locazione sotto i 30 giorni e la conseguente mancanza di registri non consente di tenere traccia degli host e dei guest;
 - possono comunicare, con maggiore facilità, un livello di qualità non corrispondente alla realtà.
- Rischio per le **strutture 2/3 stelle** di una **competizione (al ribasso) sul prezzo**, ma, dati i maggiori vincoli a cui le strutture alberghiere devono sottostare, un'eccessiva competizione sul prezzo potrebbe far uscire queste strutture dal mercato.

IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI: CONTRO #2

- Poiché le locazioni brevi sono soggette ad una normativa diversa e non sono codificate come esercizi extralberghieri, **non è previsto il versamento della tassa di soggiorno** da parte di chi utilizza queste soluzioni d'alloggio, pur essendo questi *turisti* a tutti gli effetti. Ciò comporta una **perdita** netta di **gettito fiscale** per il Comune di Milano dove tali alloggi sono ubicati.

Bocconi

- L'esplosione del fenomeno degli affitti brevi porta ad alcuni **considerazioni di carattere più generale che riguardano la città di Milano**:
 - poiché le locazioni brevi risultano più remunerative e soggette a meno vincoli rispetto ai normali contratti di locazione, i proprietari degli immobili potrebbero, nel tempo, preferire questa modalità di locazione a scapito di quella tradizionale. Ciò si potrebbe ripercuotere in modo negativo sul **mercato immobiliare milanese a scopo residenziale** in particolare a causa di: potenziale riduzione del numero di proprietà in affitto a prezzi contenuti, rincaro degli affitti residenziali, aumento dei prezzi delle proprietà (con conseguente rischio che i residenti siano costretti a cercare soluzioni abitative in aree periferiche più economiche)
 - la progressiva diffusione di alloggi locati a turisti e di altre attività commerciali nel centro cittadino rischia di **modificare il tessuto urbano storico e di ridurre la capacità attrattiva** (e quindi la competitività) della città;
 - l'esplosione del fenomeno legato al picco di domanda previsto per Expo fa temere un **potenziale eccesso di offerta ricettiva**, una volta conclusa la manifestazione.

HALLDIS: IL PUNTO DI VISTA DI UN OPERATORE DELL'OSPITALITÀ ALTERNATIVA #1

Tra gli operatori intervistati, è stato coinvolto anche *Halldis*, una delle maggiori società specializzate nella locazione di appartamenti per brevi periodi nelle principali città italiane ed europee.

Trattandosi dell'unico soggetto intervistato in rappresentanza delle forme di ospitalità alternativa oggetto di questo lavoro, si è deciso di riportare il contributo di *Halldis* separatamente rispetto a quello degli altri operatori.

Bocconi

L'evoluzione del fenomeno negli ultimi anni:

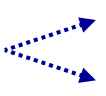
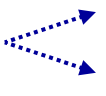
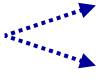
- la possibilità del soggiorno in appartamento, negli ultimi anni, **sta entrando** sempre più nella **mentalità** di chi viaggia: sono infatti sempre **più numerosi i player** che offrono appartamenti (operatori globali "imprestati" dall'hotellerie, come *Booking.com*, e nuovi operatori focalizzati, come *Airbnb*);
- di conseguenza, il **viaggiatore tipo** è più abituato a considerare la possibilità di questa scelta e, allo stesso tempo, è anche più **esigente e preparato**;
- chi sceglie l'appartamento di solito **ricerca**:
 - **privacy**
 - **convenienza** (soprattutto per piccoli gruppi)
 - **comfort** (soprattutto per i soggiorni più lunghi e per i viaggi di lavoro)
 - desiderio di provare la **"home like experience"** (ovvero, vivere come uno del luogo e non come un turista in una stanza d'albergo)

HALLDIS: IL PUNTO DI VISTA DI UN OPERATORE DELL'OSPITALITÀ ALTERNATIVA #2

Le caratteristiche del mercato:

Secondo l'esperienza di *Halldis*, il **mercato** si sta rapidamente **segmentando** lungo **3 direttrici**:

Bocconi

- 1  **distributori on/off-line** (*Airbnb, Booking.com, Amadeus, ...*)
gestori immobiliari
- 2  vocazione **business** (logiche di medio periodo/client accounting)
vocazione **leisure** (short term rental/booking on-line/aggregazione di servizi aggiunti)
- 3  focalizzazione su **una fase** (pulizie, distribuzione, channel management)
gestione diretta di **tutta la catena** del valore

Rispetto a queste caratteristiche, *Halldis*:

- è un **gestore immobiliare** (residence, appartamenti, case vacanza) con più di 1.300 proprietà gestite in Europa;
- ha attualmente una vocazione **business** (ma si sta sviluppando anche rispetto al segmento leisure);
- offre un **servizio globale** (presidio di canali web, gestione locale delle manutenzioni e delle pulizie, property management per diversi fondi nazionali e stranieri).

HALLDIS: IL PUNTO DI VISTA DI UN OPERATORE DELL'OSPITALITÀ ALTERNATIVA #3

Il meccanismo di funzionamento del portale www.halldis.com:

- portale in **7 lingue** (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, russo e giapponese) dove sono pubblicate le **schede** degli **appartamenti** in affitto (in ogni scheda vengono riportate le seguenti informazioni: descrizione, foto, mappa e -nella maggior parte dei casi- calendario e prezzi);
- gli appartamenti sono, per lo più, di **singoli proprietari** che affidano alla società la gestione e la messa on-line del proprio immobile;
- l'**utente** della piattaforma può **consultare** le disponibilità degli appartamenti e **prenotare** direttamente on-line, **pagando** tramite bonifico, carta di credito e Paypal (per ogni richiesta specifica, è possibile contattare direttamente lo staff di *Halldis* a Milano).

Il profilo tipo dell'utente di *Halldis* a Milano:

- il **60%** degli utenti di *Halldis* a Milano viaggia per motivi di **lavoro** (dal manager della grande multinazionale, a chi si sposta per qualche mese per seguire un progetto, agli attori e professionisti del mondo dello spettacolo e dello sport);
- tra gli utenti **leisure** di *Halldis* a Milano spiccano le **famiglie** (che preferiscono l'appartamento per la maggiore libertà di orari), i **piccoli gruppi di amici** (che vogliono avere spazi da condividere) e, in qualche caso, anche coppie e coppie mature;
- i clienti di *Halldis* provengono da **tutto il mondo**, soprattutto da Nord America, Australia, Europa (sono in crescita gli ospiti provenienti dal Sud America e dalla Russia).

HALLDIS: IL PUNTO DI VISTA DI UN OPERATORE DELL'OSPITALITÀ ALTERNATIVA #4

La tipologia di affitti proposti e il valore aggiunto della formula proposta:

- *Halldis* a **Milano** ha un **portafoglio** di circa **340 appartamenti** (dal monolocale all'appartamento di grandi dimensioni, alla villetta singola);
- gli appartamenti sono **unici** nel loro **genere**, tutti diversi per stile e arredamenti, e si trovano nelle zone più caratteristiche della città (dal pieno centro al cuore del Design District o, in posizione strategica, per raggiungere i poli fieristici);
- il **soggiorno minimo** è di 3 notti (al di sotto di tale durata ci sarebbe, infatti, poca convenienza economica) e può durare fino a svariati mesi, con formule contrattuali flessibili e prorogabili con poco preavviso, studiate appositamente per chi si sposta per lavoro.



il **valore aggiunto** della formula proposta:

1. **Flessibilità:**

spaziale (qualsiasi angolo della città);

temporale (permanenza da 3 notti a 18 mesi, contratti mensili rinnovabili, facilmente rescindibili).

2. Personalizzazione: ogni unità ha un **carattere diverso** (la scelta avviene sulle caratteristiche specifiche della singola unità: numero dei bagni, stile dell'arredo, ampiezza delle parti 'living', distanza dai mezzi pubblici, disponibilità di servizi aggiuntivi, ...)

RIFLESSIONI FINALI

RIFLESSIONI FINALI #1

Se si considera l'offerta extralberghiera ufficiale, case vacanze e alloggi iscritti al REC sono le tipologie ricettive più significative.

Se si considera la sola offerta extralberghiera ufficiale, i Bed & Breakfast non sembrano costituire una realtà significativa, almeno per Milano.

Bocconi

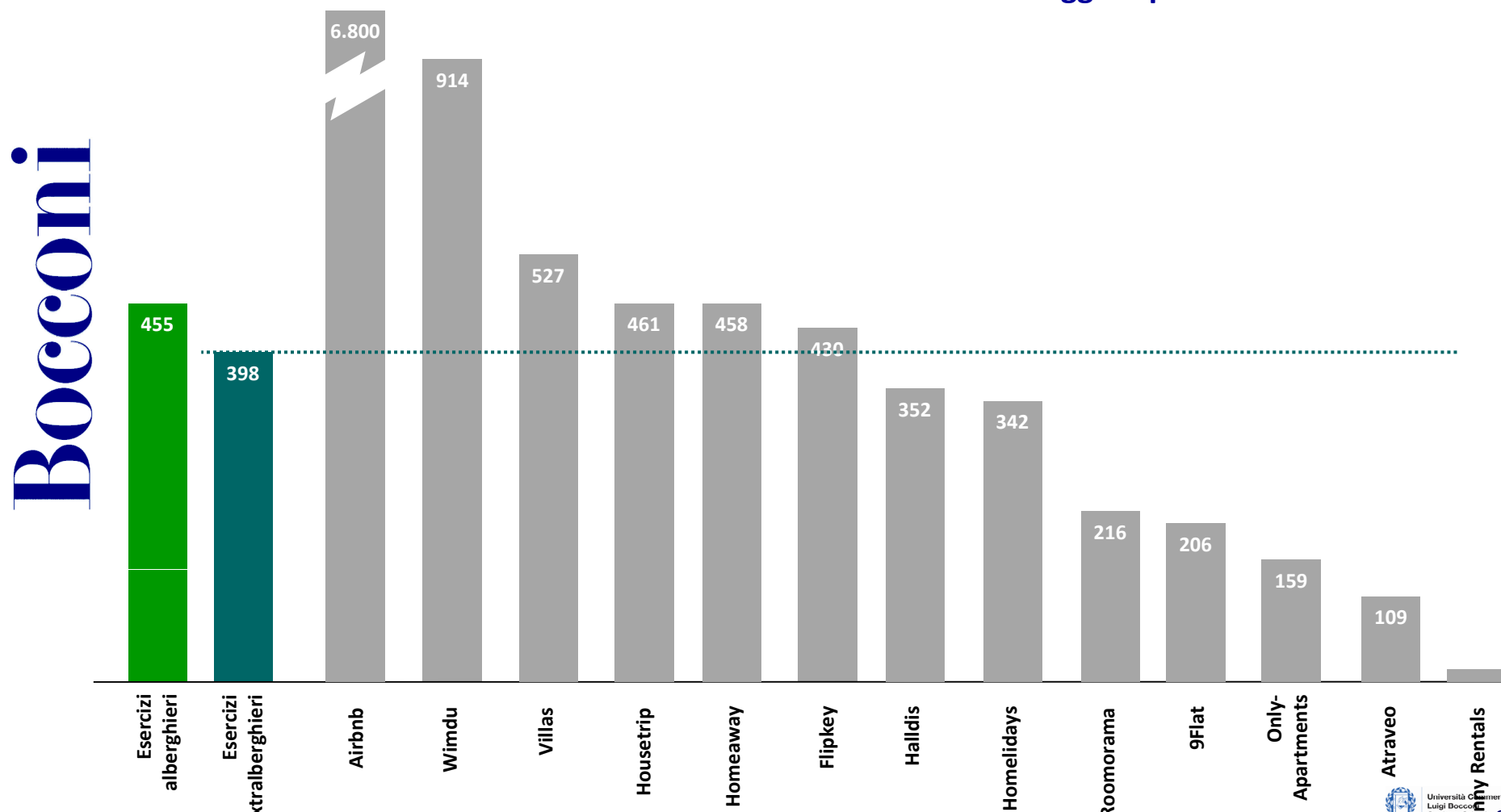
Pur rappresentando il 27% degli esercizi extralberghieri (107 su 398), queste strutture offrono, complessivamente, solo il 5% delle camere (211 su 4.566) e il 5% dei posti letto (429 su 8.486).

Escludendo le case per ferie che, pur disponendo della maggiore quota di camere e posti letto, rispettivamente del 53% e del 39%, hanno finalità particolari o sono riservate a specifiche categorie di utenti, l'ospitalità extralberghiera ufficiale realmente rilevante -almeno da un punto di vista quantitativo- è quella offerta dagli **alloggi iscritti al REC** e **dalle case vacanze**.

Complessivamente, queste due categorie rappresentano, infatti, il 57% degli esercizi extralberghieri (227 su 398), il 31% delle camere (1.399 su 4.566) e il 32% dei posti letto (2.719 su 8.486)

RIFLESSIONI FINALI #2

Tuttavia, il “nocciolo” della questione non sta nell’offerta extralberghiera ufficiale¹, ma nell’offerta alternativa di cui si ha evidenza tramite l’analisi dei maggiori portali di riferimento.



© MET ¹ Strutture extralberghiere indicate nell’elenco fornito dalla Provincia di Milano.

RIFLESSIONI FINALI #3

Gli annunci pubblicati sui diversi portali confermano la rilevanza quantitativa del fenomeno indagato, ma non consentono di evidenziare le modalità di locazione di tali alloggi.

L'offerta di alloggi sui diversi portali analizzati risulta composta da:

- alloggi riconducibili (là dove il portale offre questa informazione) a strutture extralberghiere ufficiali
- altri alloggi

Per quanto riguarda gli «altri alloggi», non è purtroppo possibile desumere la tipologia locativa.

Si tratta di:

- alloggi in affitto con contratto di locazione per finalità turistica?
- alloggi in affitto con altra formula contrattuale?
- alloggi in affitto in nero?

Ad oggi, non esistendo l'obbligo di registrazione dei contratti di locazione con durata inferiore ai 30 giorni, non è possibile fare una contro-verifica e stimare la quota di alloggi regolarmente affittati rispetto al totale e, di conseguenza, la quota di alloggi che sfuggono a qualsiasi regola.

RIFLESSIONI FINALI #4

L'offerta di forme di ospitalità alternativa a Milano sembra configurarsi come parte di un progetto di investimento immobiliare o come un'attività economica a tutti gli effetti più che come una forma di integrazione di redditi.

L'indagine su *Airbnb* rivela che gli alloggi proposti a Milano sono soprattutto **proprietà intere** (84% vs 16%): questa attività locativa sembra quindi configurarsi, solo per una piccola quota (16%), come locazione di uno spazio all'interno, verosimilmente, della propria abitazione. Viceversa, tale attività appare come un vero e proprio progetto di investimento immobiliare gestito direttamente dal proprietario dell'immobile o tramite un agente immobiliare o altro tipo di società¹.

Questo risultato sembra emergere anche se si considera il **numero di proprietà per host**:

- **quasi 4 host su 10 (39%)** propongono in affitto su *Airbnb* **almeno 2 proprietà**;
- **quasi 2 host su 10 (18,5%)** propongono in affitto su *Airbnb* proprietà sia a **Milano** che **altrove**;
- **quasi il 4% degli host** propone in affitto **almeno 10 alloggi** su *Airbnb* a **Milano/altra località** (si arriva a casi di host che gestiscono, complessivamente, fino a 144 alloggi sull'intera città di Milano).

¹ Va però ricordato che l'analisi si è focalizzata sul centro di Milano. Allargando l'area di indagine, i risultati potrebbero essere diversi.

RIFLESSIONI FINALI #5

L'ospitalità alternativa a Milano non è una soluzione ricettiva solo per turisti low budget.

Anche se è stata presa in considerazione un'area (il centro) caratterizzata, in generale, da un maggiore livello dei prezzi, gli alloggi analizzati presentano una **forbice di prezzo molto ampia**: da 35 € a 500 € a persona per notte con un prezzo medio importante (132 € per il soggiorno in una proprietà intera e 93 € per una stanza privata).

Si tratta quindi di **un'offerta molto variegata** che si rivolge a soggetti con capacità di spesa diversa (e, quindi, a segmenti diversi di turisti, sia leisure che business). Tale aspetto emerge anche dagli incontri con gli operatori che sottolineano come l'ospitalità alternativa a Milano sia capace di intercettare -proprio per la sua eterogeneità- tanto le esigenze dei turisti **low budget** quanto quelle dei turisti **high spender**.

Dal punto di vista della **domanda**, è evidente il **livello di soddisfazione** degli utenti di queste formule ricettive: il giudizio medio è di 4,7 su 5 per il campione di alloggi analizzato su *Airbnb*.

RIFLESSIONI FINALI #6

Imparare dalle altre città: non esiste solo *Airbnb*. Altri operatori faciliteranno lo sviluppo del fenomeno.

Dal confronto internazionale, emerge come il fenomeno risulti, almeno in termini assoluti, molto rilevante a **Barcellona** dove gli alloggi proposti su ***Airbnb*** sono quasi il doppio rispetto a quelli proposti a Milano (12.400 vs 6.800). È interessante confrontare le due città anche rispetto agli altri portali presi in considerazione, meno noti rispetto ad *Airbnb*, soprattutto in Italia, ma comunque importanti per alcuni mercati/tipologie specifiche di alloggi. Pur offrendo tutti un numero nettamente minore di alloggi su Barcellona rispetto ad *Airbnb*, si tratta comunque di un'offerta sensibilmente maggiore rispetto a quella che gli stessi portali propongono su Milano:

Bocconi

Milano vs Barcellona

▪ 9Flat:	206	2.639
▪ Flipkey:	430	2.404
▪ Homeaway:	458	3.505
▪ Homelidays:	342	2.132
▪ Housetrip:	461	3.215
▪ Wimdu:	914	oltre 4.500

Questo confronto deve far riflettere sulle possibilità di sviluppo che questi portali possono avere anche a Milano: è infatti verosimile che, non appena questi player saranno più noti sul mercato italiano (soprattutto agli operatori/gestori/proprietari), l'offerta di alloggi alternativi su Milano sia destinata ad aumentare anche su queste piattaforme.

RIFLESSIONI FINALI #7

Gli alloggi alternativi a Milano sono più cari che nelle città benchmark analizzate.

Il **prezzo medio** del campione di alloggi analizzati su *Airbnb* risulta sempre più **elevato a Milano**:

- il prezzo medio delle **proprietà intere** a Milano (132 €) è quasi il **doppio** rispetto alle altre città (76 € a Barcellona e Lione, 86 € a Monaco, 66 € a Stoccarda);
- il prezzo medio delle **stanze private** Milano (93 €) è il **triplo** di Barcellona (32 €) e poco più del **doppio** rispetto alle altre città (41 € a Lione, 42 € a Monaco e Stoccarda)

Milano risulta inoltre la destinazione con la **forbice di prezzo più ampia** tra l'alloggio (proprietà e stanza) con prezzo minore e quello con prezzo maggiore (**465 €**) mentre la **forbice** per le altre città è:

Proprietà intere:

- Barcellona: 125 €
- Lione: 205 €
- Monaco: 121 €
- Stoccarda: 264 €

Stanze private:

- Barcellona: 58 €
- Lione: 43 €
- Monaco: 57 €
- Stoccarda: 38 €

ALLEGATO 1: IL QUADRO NORMATIVO

ESERCIZI DI AFFITTACAMERE #1

Esercizi di affittacamere

Principali riferimenti normativi:

L.R. 15/2007 (artt. 41 e 42 + artt. 46, 47, 48 e 49 «disposizioni comuni alle attività ricettive non alberghiere») e successive modifiche

Definizione:

«Strutture composte da **non più di 6 camere**, con una capacità ricettiva **non superiore a 12 posti letto**, ubicate in **non più di 2 appartamenti** ammobiliati in uno **stesso stabile**, nelle quali sono forniti l'alloggio ed eventualmente altri servizi complementari»

Caratteristiche:

- L'attività di affittacamere può essere esercitata in modo complementare rispetto all'esercizio di **somministrazione di alimenti e bevande** qualora tale attività sia svolta dallo stesso titolare in una struttura immobiliare unitaria. Il titolare dell'esercizio di affittacamere può somministrare alimenti e bevande limitatamente alle persone alloggiate
- I **locali** devono avere le caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste per i locali di civile abitazione
- Gli appartamenti devono essere dotati di un **servizio igienico-sanitario** (tazza + lavabo + vasca/doccia + specchio) ogni 6 posti letto o frazione di 6 superiore a 2 (compresi gli appartenenti al nucleo familiare)
- Si deve poter **accedere** alle stanze degli ospiti senza dover attraversare la camera da letto o i servizi igienici destinati alla famiglia/ad altro ospite
- Avvalendosi dell'organizzazione familiare, **compresi nel prezzo** della camera, devono essere forniti:
 - **Pulizia** dei locali e cambio biancheria (ogni cambio ospite e almeno 1 volta alla settimana)

ESERCIZI DI AFFITTACAMERE #2

Esercizi di affittacamere

Caratteristiche:

- **Energia** elettrica, **acqua** calda/fredda e **riscaldamento**
- **Telefono** ad uso comune

Obblighi:

- L'**arredamento minimo** è costituito da 1 letto e 1 sedia per persona, 1 armadio, 1 tavolo-scrittoio e 1 cestino porta rifiuti
- Per aprire un affittacamere è necessario presentare preventivamente al comune competente per territorio una **Segnalazione Certificata di Inizio Attività** (SCIA) corredata dalla documentazione comprovante la sussistenza dei requisiti richiesti. Copia della SCIA deve essere esposta visibilmente all'interno dei locali ed inviata alla Provincia competente
- I **prezzi** minimi e massimi devono essere esposti visibilmente all'interno dei locali di ricevimento e all'interno degli alloggi degli ospiti. Tali prezzi devono essere comunicati alla provincia (tramite il comune) entro il 31 luglio dell'anno precedente e ad essi si applica il regime previsto per i prezzi delle strutture alberghiere
- Il titolare che intende **cessare** (temporaneamente o definitivamente) l'**attività**, deve darne preavviso al comune; la cessazione temporanea non può essere per più di 6 mesi (prorogabile una sola volta per ulteriori 6 solo per fondati motivi)
- Eccetto che per ciò di competenza dell'autorità di pubblica sicurezza e delle ASL, è il comune ad esercitare le funzioni di **vigilanza e controllo**:
 - chi apre l'attività senza presentare la SCIA incorre in una sanzione amministrativa (da 1.033 € a 5.165 €)
 - chi esercita l'attività in mancanza dei requisiti incorre in una

ESERCIZI DI AFFITTACAMERE #3

Esercizi di affittacamere

Obblighi:

sanzione amministrativa (da 516 € a 1.549€)

- chi contravviene all'obbligo di pubblicità dei prezzi incorre in una sanzione amministrativa (da 129€ a 387€)
- chi supera la capacità ricettiva consentita incorre in una sanzione amministrativa (da 129€ a 387€)

In caso di violazioni reiterate le sanzioni sono raddoppiate; nei casi più gravi il comune, previa diffida, può disporre la sospensione o la cessazione dell'attività

Il titolare è tenuto a registrare le **presenze** e a comunicarle all'autorità di pubblica sicurezza (secondo l'art.109 del TULPS)

*Modifiche proposte
dal PDL 2015:*

- *L'esercizio di affittacamere può essere esercitato sia in **forma** imprenditoriale che in forma non imprenditoriale*
- *Le **tariffe** ed i prezzi esposti dovranno essere redatti, oltre che in italiano, in almeno altre 2 lingue straniere*
- *Chi intraprenda l'attività senza presentare la SCIA o la eserciti in mancanza dei requisiti necessari, chi attribuisca al proprio esercizio una classificazione diversa da quella ottenuta e chi contravviene all'obbligo di pubblicità dei prezzi incorrerà in una **sanzione amministrativa** da 2.000€ a 5.000 €*
- *Chi supera la capacità ricettiva consentita incorre in una sanzione da 100 € a 200 € per ogni ospite in più*
- *Un **regolamento attuativo**, da emanare entro 120 gg dall'entrata in vigore della legge, definirà servizi offerti e standard qualitativi minimi per gli affittacamere*

CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE #1

Case ed appartamenti per vacanze

Principali riferimenti normativi:

Definizione:

Caratteristiche:

L.R. 15/2007 (artt. 43 e 44 + artt. 46, 47, 48 e 49 «disposizioni comuni alle attività ricettive non alberghiere») e successive modifiche

«Strutture gestite in modo unitario (in **forma imprenditoriale**) in unità abitative composte da **1 o più locali, arredati** e dotati di **servizi igienici** e **cucina**, collocate in un **unico o in più complessi immobiliari**. Il titolare deve avere la disponibilità (anche temporanea) di **almeno 3 appartamenti** nello **stesso comune**»

- Devono possedere i requisiti igienico sanitari ed edilizi previsti per i **locali** di civile abitazione
- La struttura deve essere dotata di **riscaldamento** in tutto l'esercizio (tranne per quelle con sola licenza stagionale estiva) e **deve prevedere**:
 - **abitazione**: sedie, letti e coperte pari al numero delle persone ospitabili, armadio, cassetti, grucce, comodini/ripianti, illuminazione, tavolo per la consumazione dei pasti, impianto acqua calda/fredda, scopa, paletta, secchio, ramazza, straccio per pavimenti
 - **cucina**: 2 fuochi/piastre, frigorifero, lavello con scolapiatti, piatti e posate pari al numero degli ospiti, pentole ed altri utensili da cucina (secondo quanto definito dal R.R. 5/2009)
 - **bagno**: lavandino, doccia/vasca, tassa, cestino per rifiuti, specchio, presa per energia elettrica, mensola, scopettino (su richiesta del cliente: saponetta, salviette, carta igienica, sacchetti igienici)
- La struttura deve inoltre fornire **servizi** di: ricevimento/recapito, pulizia (ad ogni cambio ospite), fornitura e cambio biancheria (su richiesta),

CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE #2

Case ed appartamenti per vacanze

Caratteristiche:

manutenzione e riparazione/sostituzione arredi e dotazioni, e deve fornire un elenco delle dotazioni presenti e dei servizi offerti su richiesta (con relativi prezzi)

- L'apertura di case ed appartamenti per vacanze non comporta la modifica di **destinazione d'uso** dei medesimi a fini urbanistici
- La **ricettività** può essere **incrementata** in deroga alle norme purché sia garantito un minimo di **8mq** per ogni posto letto, al netto di ogni vano accessorio

Obblighi:

- Per aprire un'attività è necessario presentare preventivamente al comune competente per territorio una **Segnalazione Certificata di Inizio Attività** (SCIA) corredata dalla documentazione comprovante la sussistenza dei requisiti richiesti. Copia della SCIA deve essere esposta visibilmente all'interno dei locali ed inviata alla Provincia competente
- I **prezzi** minimi e massimi devono essere esposti visibilmente all'interno dei locali di ricevimento e all'interno degli alloggi degli ospiti. Tali prezzi devono essere comunicati alla provincia (tramite il comune) entro il 31 luglio dell'anno precedente e ad essi si applica il regime previsto per i prezzi delle strutture alberghiere
- Ogni modifica dell'attività di gestione deve essere preventivamente comunicata al Sindaco del comune in cui è ubicato l'immobile
- Il titolare che intende **cessare** (temporaneamente o definitivamente) l'**attività**, deve darne preavviso al comune; la cessazione temporanea non può essere per più di 6 mesi (prorogabile una sola volta per ulteriori 6 solo per fondati motivi).

CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE #3

Case ed appartamenti per vacanze

Obblighi:

- Eccetto che per ciò di competenza dell'autorità di pubblica sicurezza e delle ASL, è il comune ad esercitare le funzioni di **vigilanza e controllo**:
 - chi apre l'attività senza presentare la SCIA incorre in una sanzione amministrativa (da 1.033 € a 5.165 €)
 - chi esercita l'attività in mancanza dei requisiti incorre in una sanzione amministrativa (da 516 € a 1.549€)
 - chi contravviene all'obbligo di pubblicità dei prezzi incorre in una sanzione amministrativa (da 129€ a 387€)
 - chi supera la capacità ricettiva consentita incorre in una sanzione amministrativa (da 129€ a 387€)
- In caso di violazioni reiterate le sanzioni sono raddoppiate; nei casi più gravi il comune, previa diffida, può disporre la sospensione o la cessazione dell'attività
- Il titolare è tenuto a registrare le **presenze** e a comunicarle all'autorità di pubblica sicurezza (secondo l'art.109 del TULPS)

Modifiche proposte dal PDL 2015:

- *Le case ed appartamenti per vacanze possono essere gestiti:*
 - in forma imprenditoriale
 - in **forma non imprenditoriale** (fino ad un massimo di **4 unità abitative**)
- *Le **tariffe** ed i prezzi esposti dovranno essere redatti, oltre che in italiano, in almeno altre 2 lingue straniere*

CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE #4

Case ed appartamenti per vacanze

*Modifiche proposte
dal PDL 2015:*

- *Chi intraprenda l'attività senza presentare la SCIA o la eserciti in mancanza dei requisiti necessari, chi attribuisca al proprio esercizio una classificazione diversa da quella ottenuta e chi contravviene all'obbligo di pubblicità dei prezzi incorrerà in una **sanzione amministrativa** da 2.000€ a 5.000 €*
- *Chi supera la capacità ricettiva consentita incorre in una sanzione da 100 € a 200 € per ogni ospite in più*
- *Un **regolamento attuativo**, da emanare entro 120 gg dall'entrata in vigore della legge definirà servizi offerti e standard qualitativi minimi per le case e gli appartamenti per vacanze*

BED & BREAKFAST #1

BED & BREAKFAST

Principali riferimenti normativi:

Definizione:

Caratteristiche:

L.R. 15/2007 (art. 45 + artt. 46, 47, 48 e 49 «disposizioni comuni alle attività ricettive non alberghiere») e successive modifiche

«Attività di **carattere saltuario** svolta da **privati** che utilizzano parte della **loro abitazione** di residenza per offrire un servizio a **conduzione familiare** di **alloggio** e **prima colazione**»

- L'attività **non** determina il cambio della **destinazione d'uso** dell'immobile
- L'attività può essere esercitata **in non più di 4 stanze**, con un massimo di **12 posti letto**; qualora vi sia più di una stanza, devono essere garantiti **non meno di 2 servizi igienici**
- Alle camere degli ospiti si deve poter **accedere** senza attraversare la camera da letto ed i servizi igienici della famiglia o di altro ospite
- I **locali** devono possedere i requisiti igienico-sanitari previsti dal regolamento edilizio comunale e dal regolamento d'igiene, nonché rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza e somministrazione di cibi e bevande
- Il **servizio di pulizia** e cambio biancheria deve avvenire almeno 3 volte la settimana (e ad ogni cambio d'ospite); la pulizia dei bagni deve essere quotidiana
- La Giunta regionale definisce un apposito **marchio identificativo**, che può essere affisso (a spese di chi esercita l'attività) all'esterno della residenza

BED & BREAKFAST #2

BED & BREAKFAST

Obblighi:

- I B&B **non** necessitano di iscrizione alla **sezione speciale del registro delle imprese** e beneficiano di agevolazioni fiscali
- Il responsabile è tenuto a registrare le **presenze** e a comunicarle all'autorità di pubblica sicurezza e agli organi competenti per le rilevazioni statistiche
- Le **tariffe** devono essere comunicate alla provincia, che redige annualmente a fini turistici un elenco dei B&B. I prezzi minimi e massimi devono essere esposti visibilmente all'interno dei locali di ricevimento e all'interno degli alloggi degli ospiti
- Il responsabile deve sottoscrivere una **polizza assicurativa di responsabilità civile** per il verificarsi di eventuali danni agli ospiti
- Per aprire un'attività è necessario presentare preventivamente al comune competente per territorio una **Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)** corredata dalla documentazione comprovante la sussistenza dei requisiti richiesti. Copia della SCIA deve essere esposta visibilmente all'interno dei locali ed inviata alla Provincia competente
- Il titolare che intende **cessare** (temporaneamente o definitivamente) l'**attività**, deve darne preavviso al comune; la cessazione temporanea non può essere per più di 6 mesi (prorogabile una sola volta per ulteriori 6 solo per fondati motivi)
- Eccetto che per ciò di competenza dell'autorità di pubblica sicurezza e delle ASL, è il comune ad esercitare le funzioni di **vigilanza e controllo**:
 - chi apre l'attività senza presentare la SCIA incorre in una sanzione amministrativa (da 1.033 € a 5.165 €)

BED & BREAKFAST #3

BED & BREAKFAST

Obblighi:

- chi esercita l'attività in mancanza dei requisiti incorre in una sanzione amministrativa (da 516 € a 1.549€)
- chi contravviene all'obbligo di pubblicità dei prezzi incorre in una sanzione amministrativa (da 129€ a 387€)
- chi supera la capacità ricettiva consentita incorre in una sanzione amministrativa (da 129€ a 387€)

In caso di violazioni reiterate le sanzioni sono raddoppiate; nei casi più gravi il comune, previa diffida, può disporre la sospensione o la cessazione dell'attività

Modifiche proposte dal PDL 2015:

- Il titolare di un B&B si può avvalere della presenza di eventuali **collaboratori domestici** al servizio della famiglia anche per l'attività ricettiva
- L'esercizio dell'attività di **B&B a conduzione familiare** non necessita d'iscrizione al registro delle imprese e di apertura di partita iva, al contrario, si definisce **B&B in forma imprenditoriale** l'attività ricettiva svolta in forma **continuativa e professionale** da chi, anche in immobili **diversi** da quello di **residenza**, fornisce alloggio in non più di **6 camere** con una capacità massima di **18 posti letto**, anche avvalendosi della collaborazione di **personale qualificato**; in questo caso è richiesta l'iscrizione al registro delle imprese
- Oltre al servizio di colazione può essere offerto anche quello di **pranzo e cena**, destinato unicamente agli ospiti della struttura. In questo caso è necessaria l'**abilitazione professionale** (di cui all'art.66 della l.r. 6/2010) e il rispetto del regolamento comunitario 852/2004

BED & BREAKFAST #4

BED & BREAKFAST

*Modifiche proposte
dal PDL 2015:*

- Le **tariffe** ed i prezzi esposti dovranno essere redatti oltre che in italiano in almeno altre 2 lingue straniere
- Chi intraprenda l'attività senza presentare la SCIA o la eserciti in mancanza dei requisiti necessari, chi attribuisca al proprio esercizio una classificazione diversa da quella ottenuta e chi contravviene all'obbligo di pubblicità dei prezzi incorrerà in una **sanzione amministrativa** da 2.000€ a 5.000 €
- Chi supera la capacità ricettiva consentita incorre in una sanzione da 100 € a 200 € per ogni ospite in più
- Un **regolamento attuativo**, da emanare entro 120 gg dall'entrata in vigore della legge definirà servizi offerti e standard qualitativi minimi per i B&B

LOCAZIONI PER FINALITÀ TURISTICA #1

Locazioni per finalità turistiche

Principali riferimenti normativi:

D. Lgs 79/2011 (art. 53) + **L. 431/1998** (art. 1. c. 2) + **Codice Civile** (art. 1571 e seguenti)

«Gli alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche, in qualsiasi luogo ubicati, sono regolati dalle disposizioni del codice civile in tema di locazione».
(D. Lgs 79/2011)

Gli alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche sono sottratti alle disposizioni degli articoli 2, 3, 4, 7, 8 e 13 della l. 431/1998 in materia di locazione di immobili adibiti ad uso abitativo (art. 1 l. 431/1998) e sono quindi sottoposti alle norme del codice civile.

A tali locazioni **non** si applicano le seguenti disposizioni della l. 431/1998:

- art. 2: modalità di stipula e di rinnovo dei contratti di locazione
- art. 3: disdetta del contratto da parte del locatore.
- art. 4: convenzione nazionale
- art. 7: condizione per la messa in esecuzione del provvedimento di rilascio dell'immobile
- art. 8: agevolazioni fiscali
- art. 13: patti contrari alla legge



Secondo alcuni soggetti intervistati, le locazioni turistiche possano essere fatte solo in località considerate "turistiche".

LOCAZIONI PER FINALITÀ TURISTICA #2

Locazioni per finalità turistiche

Forma scritta :

Alle locazioni per finalità turistiche si applica l'art. 1 c. 4 della l. 431/1998 che prevede la **forma scritta** per la stipula di validi contratti di locazione.

Durata e obbligo di registrazione:

Meno di 30 giorni

I **contratti di locazione** di immobili, di durata **non superiore a trenta giorni complessivi** nell'anno, **non sono obbligatoriamente soggetti a registrazione** (articolo 2-bis della tariffa, parte seconda, allegata al TUR).

Per stabilire tale durata, è necessario fare riferimento al rapporto di locazione e di affitto dell'immobile intercorso nell'anno con lo stesso locatario e affittuario (circolari Agenzia delle Entrate 12/1998 e 26/2011): qualora la durata del contratto, determinata in tal modo, sia inferiore a trenta giorni nell'anno, la registrazione è prevista solo in caso d'uso.

Più di 30 giorni

Se la locazione ha durata **superiore ai trenta giorni**, il contratto **deve essere registrato** (l'obbligo si estende anche a contratti diversi stipulati tra le parti per più periodi che, se sommati, superino i 30 giorni nell'anno solare).



*Tuttavia, tra i soggetti intervistati, **non c'è accordo, per i contratti di durata inferiore a 30 giorni, sull'obbligo di:***

- *forma scritta*
- *pagamento di un'imposta di bollo di 16 € ogni 4 pagine*

LOCAZIONI PER FINALITÀ TURISTICA #3

Locazioni per finalità turistiche

Comunicazione di cessione fabbricato:

Se la **locazione** ha durata **superiore a trenta giorni**, chi cede il godimento di un immobile **deve fare denuncia di cessione fabbricato** (entro 48 ore dalla consegna dell'immobile) all'autorità locale di pubblica sicurezza (D.L. 21.3.1978. n. 59 convertito in legge n. 191/1978). Tale **adempimento** è però stato sostanzialmente **assorbito** dall'adempimento della registrazione del contratto di locazione, al verificarsi del quale la sanzione originariamente stabilita per la mancata comunicazione di cessione di fabbricato non può trovare applicazione (D.L. 20.6.2012, n. 79 convertito in legge n. 131 /2012).

Dichiarazione di ospitalità:

Se la locazione (indipendentemente dalla durata pattuita) è effettuata a favore di un **cittadino non appartenente all'UE o apolide** deve essere data **comunicazione scritta** (entro 48 ore dalla consegna) all'autorità locale di pubblica sicurezza (art. 7 del T.U. 286/98).



Tuttavia, non è chiaro se, per le locazioni sotto i 30 giorni a favore di cittadini extra comunitari, sia prevista anche la cessione fabbricato o se sia sufficiente la dichiarazione di ospitalità.

LOCAZIONI PER FINALITÀ TURISTICA #4

Locazioni per finalità turistiche

Tassazione:

I redditi da locazione sono tassati in via **ordinaria** o con **cedolare secca** a seconda della opzione del locatore (la cedolare secca è comunque esclusa nel caso di locazioni effettuate nell'esercizio di un'attività di impresa o di arti e professioni).

Per i contratti di durata **superiore** ai **30 giorni**:

- qualora gli stessi siano gestiti da soggetto **professionale** o comunque in modo **abituale**, sono soggetti all'imposta sul **reddito di impresa** (e/o IVA);
- se **non** vi è un'organizzazione di tipo **imprenditoriale**, la **tassazione sarà sul reddito da fabbricato** a fini IRPEF (fondiario) ovvero in regime di **cedolare secca**.

Per i contratti di durata **inferiore** ai **30 giorni**, il contratto non è soggetto a imposta di bollo nel caso in cui si eserciti l'opzione per la cedolare secca.



Secondo quanto riportato dal sito dell'Agenzia delle Entrate, "possono optare per il regime della cedolare secca le persone fisiche titolari del diritto di proprietà o del diritto reale di godimento (per esempio, usufrutto), che non locano l'immobile nell'esercizio di attività di impresa o di arti e professioni".

Per questo motivo, alcuni dei soggetti intervistati ritengono che la cedolare secca non sia applicabile nel caso di locazioni di appartamenti pubblicizzati sui principali portali on-line in quanto tali locazioni non possono essere considerate al di fuori dell'ambito di esercizio di impresa.

TASSA DI SOGGIORNO

La situazione a Milano

Normativa di riferimento: Delib. C.C. n. 19/2012, Delib. G.C. n.1222/2013, Delib. C.C. n.13/2014

Stato dell'arte: L'imposta è entrata in vigore il 1° Settembre 2012 ed è dovuta da tutti coloro che, **non residenti**, soggiornano presso le **strutture ricettive (alberghiere ed extralberghiere)** presenti sul territorio comunale.
Le tariffe si applicano per persona e per giorno di permanenza (prendendo come riferimento la registrazione presso la struttura) e per gli esercizi ricettivi **extralberghieri** sono di **2€**.

Esenzioni: Sono esenti dal pagamento dell'imposta (tra gli altri):

- i **minori** fino al 18 anno di età
- i familiari o affini **accompagnatori di degenti** presso le strutture sanitarie del territorio della provincia di Milano
- coloro che soggiornano per il periodo che va **dal 15° giorno di permanenza** in avanti in **case ed appartamenti per vacanze**
- il personale appartenente alle **Forze dell'Ordine** e/o Forze Armate che per ragioni di servizio alloggi in città
- le **persone con disabilità** e i loro accompagnatori

Riduzioni: È prevista una riduzione dell'imposta del **20%** per **eventi congressuali di rilevante importanza** (più di 1.000 partecipanti) purché vi sia una contestuale **riduzione dei prezzi** delle strutture ricettive pari **almeno al 25%**

ALLEGATO 2: I PRINCIPALI OPERATORI ON-LINE

OBIETTIVI

L'esplosione del fenomeno di forme di ospitalità alternativa è stato favorito anche dalla diffusione di **piattaforme on-line dedicate** che rendono facilmente accessibile l'offerta di alloggi da parte di privati e di imprese. Per approfondire la conoscenza di queste piattaforme, nelle pagine che seguono vengono presentate delle **schede di sintesi** sui principali operatori internazionali.

B Per ogni **operatore**, vengono fornite **indicazioni** su: **sede, anno di costituzione, attività prevalenti e società controllate/gruppo**.

Sul fronte delle **attività**, questi operatori si caratterizzano per il fatto di essere attivi in **uno o più** di questi **ambiti** di azione:

- **community**: l'operatore si identifica anche con il gruppo di utenti iscritti al portale (la *community*), individui geograficamente dispersi ma uniti dalla condivisione delle esperienze vissute (come host o come guest). Il senso di community poggia infatti proprio sull'affidabilità e sulla reputazione dei suoi membri in base alle referenze ottenute. I servizi dell'operatore sono riservati ai membri della community.
- **market place/distribuzione**: l'operatore favorisce l'incontro tra l'offerta di alloggi (singole stanze e/o intere proprietà) e la domanda offrendo in particolare servizi di: promozione, prenotazione, acquisto on-line del pernottamento, gestione dei pagamenti e delle recensioni;
- **gestione immobili**: l'operatore si occupa di tutti gli aspetti di gestione della locazione degli immobili (aspetti commerciali, burocratici, di manutenzione e gestione ordinaria).

OPERATORI ON-LINE #1

Bocconi



Azienda	Sede	Community	Marketplace	Gestione Immobili
9Flats		✓	✓	
Airbnb		✓	✓	
Atraveo			✓	
FlipKey			✓	
Halldis			✓	✓
HomeAway			✓	
Homelidays			✓	
HouseTrip			✓	
MediaVacanze			✓	
OnlyApartments			✓	
Roomorama		✓	✓	
SunnyRentals			✓	
Villas.com			✓	
Wimdu		✓	✓	
Windows on Europe			✓	✓

OPERATORI ON-LINE #2

9Flats
(www.9flats.com)

9flats.com

Sede: Berlino (Società fondata nel **2011**)

Attività: E' una **community** che consente agli iscritti di affittare/prendere in affitto **stanze** o **interi appartamenti** nelle più importanti città del mondo (oltre 150.000 proprietà). Il sito si pone come **intermediario** tra le due parti.

Società controllate: nessuna

Airbnb
(www.airbnb.com)

airbnb

Sede: San Francisco (Società fondata nel **2008**)

Attività: **Community** nata con lo scopo di mettere in contatto coloro che ricercano un alloggio o una stanza per brevi periodi con persone che hanno uno spazio extra da affittare (privati o agenzie). Gli annunci includono **stanze private**, **stanze in condivisione**, **appartamenti**, **barche**, **case sugli alberi**, **isole private** etc. a qualunque prezzo in oltre 34.000 città in 190 paesi

Società controllate: Nessuna

OPERATORI ON-LINE #3

Atraveo
(www.atraveo.com)



Sede: Düsseldorf (Società fondata nel 1997 ed acquisita nel **2006** da TUI)

Attività: La società si pone come portale di **intermediazione** di appartamenti e case vacanze (di operatori turistici, agenzie locali e proprietari privati) ubicati principalmente in **Europa**, che propone all'interno del più ampio portfolio di servizi turistici integrati offerto da TUI

Parte del gruppo: TUI

Flipkey
(www.flipkey.com)



Sede: Boston (Società fondata nel **2007** ed acquisita nel 2008 da **Trip Advisor**)

Attività: Portale specializzato in servizi di **locazione** turistica (oltre 300.000 case vacanze in più di 11.000 città nel mondo) con la più ampia selezione di review verificate di turisti/locatari

Parte del gruppo: TripAdvisor

OPERATORI ON-LINE #4

Halldis
(www.it.halldis.com)



Sede: Milano (Società fondata nel **2002**)

Attività: Società specializzata nella **locazione** di appartamenti nelle principali **città** italiane ed europee, offre al cliente una soluzione abitativa/lavorativa «chiavi in mano», mentre ai proprietari una **gestione completa dell'immobile** (aspetti commerciali, burocratici, di manutenzione e gestione ordinaria)

Parte del gruppo: **Windows on Europe**

Homeaway
(www.homeaway.com)



Sede: Austin (Società fondata nel **2005**)

Attività: Piattaforma specializzata negli **affitti** di **case vacanze**, si propone di mettere in contatto gli affittuari con i proprietari e le agenzie di viaggio. Presente in oltre 140 paesi nel mondo.

Società controllate: VRBO, Owners Direct: affitto case vacanze di proprietà
Homelidays, Vacation Rentals, Aluge Temporada, FeWo Direkt, Abritel, BookABach, Stayz, TravelMob: incontro domanda/offerta di case vacanze in diversi mercati internazionali
HomeAway Real Estate: compravendita di case vacanze
Toprural: affitto di alloggi rurali

OPERATORI ON-LINE #5

Homelidays
(www.homelidays.com)



Sede: Austin (Società fondata nel **1999** ed acquisita nel 2009 da **Homeaway**)

Attività: Società nata in **Francia** come portale per mettere in contatto domanda ed offerta di **casa vacanze** (sia di proprietà che intermedie da agenzia), ha esteso il proprio bacino d'utenza all'**Europa**. L'obiettivo è quello di fornire **alloggi spaziosi, intimi ed autentici**.

Parte del gruppo: Homeaway

Housetrip
(www.housetrip.com)



Sede: Losanna (Società fondata nel **2010**)

Attività: Portale specializzato **nell'affitto** di **case ed appartamenti** per **vacanze** (oltre 300.000 proprietà) in più di 20.000 destinazioni. La società che si pone come **intermediario** tra proprietari ed affittuari tratta solo **interesse proprietà** (non camere private).

Società controllate: nessuna

OPERATORI ON-LINE #6

MediaVacanze

(www.mediavacanze.com)



Sede: Lambersart (Società fondata nel **2002**)

Attività: Portale specializzato in **affitti di case vacanze C2C**. Il sito, con più di 17.000 annunci in 83 paesi, funge da **intermediario** tra i proprietari (esclusivamente privati) e gli affittuari.

Parte del gruppo: **AKENA Technologies**

Only apartments

(www.only-apartments.com)



Sede: **Barcelona** (Società fondata nel **2003**)

Attività: Portale specializzato nell'**affitto di appartamenti** per **breve/medio** periodo. (Oltre 25.000 proprietà in più di 100 paesi)

Società controllate: Nessuna

OPERATORI ON-LINE #7

Roomorama

(www.roomorama.com)



Sede: New York (Società fondata nel 2008)

Attività: Community nata con lo scopo di mettere in contatto chi cerca una stanza o un appartamento in affitto per un breve periodo, con chi (privati ma non solo) ha una proprietà da affittare.

Società controllate: Nessuna

Sunny Rentals

(www.sunnyrentals.com)



Sede: Copenhagen (Società fondata nel 2009)

Attività: Piattaforma nata con lo scopo di promuovere appartamenti e case per vacanze (di proprietà privata o gestiti da agenzie) in oltre 100 paesi sul mercato scandinavo, tedesco ed inglese.

Società controllate: nessuna

OPERATORI ONLINE #8

Villas.com
(www.villas.com)



Sede: Amsterdam

Attività: Portale facente capo a **Booking.com** specializzato nell'affitto di **ville, appartamenti** e **case vacanze** (quasi 250.000 alloggi in 25.000 destinazioni)

Parte del gruppo: Booking.com

Wimdu
(www.wimdu.com)



Sede: Berlino (Società fondata nel 2011)

Attività: **Community** che consente agli iscritti di **affittare/prendere** in **affitto** intere proprietà o stanze (tra le oltre 300.000 in più di 150 paesi), proponendo esperienze uniche ed autentiche secondo il motto «*travel like a local*»

Società controllate: nessuna

OPERATORI ON-LINE #9

Windows on Europe

(www.windowson europe.com)



Sede:

Milano (Società fondata nel **2002**)

Attività:

La holding si propone di offrire **soluzioni** innovative in due campi principali: **affitti residenziali** a breve termine (case vacanze, appartamenti ammobiliati, ville di alta gamma) e **workspace** (uffici serviti, coworking, spazi per eventi). Al cliente finale si propone di offrire una **soluzione abitativa/lavorativa** «chiavi in mano», mentre a proprietari ed investitori privati una **gestione completa dell'immobile** (aspetti commerciali, burocratici, di manutenzione e gestione ordinaria)

Società controllate: **Halldis:** affitto di breve periodo di appartamenti ammobiliati in Italia ed Europa
Gentili & Roy: affitti di appartamenti di prestigio per una clientela di alto livello
Rentxpress: affitti di breve periodo in tutto il mondo
HomeLtd: soluzioni per lo sviluppo e la gestione di imprese nel settore degli affitti brevi
BookingDom: software di gestione immobiliare
Windows on Italy: affitti di appartamenti/ville di prestigio in Italia
Windows on Tuscany: affitti di proprietà di prestigio in Toscana
Phosphoro: incontro domanda/offerta alloggi per studenti universitari
OFFIXspace: affitto uffici in Italia e all'estero
Blend Tower: business center a Milano
Science 14 Atrium: business center a Brussels
Torre Eva Center: business center a Venezia/Mestre

INDICE

L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO

	Pag.
ALCUNE CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE IN TEMA DI COMPETITIVITÀ	4
L'ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO	8
L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO: L'OFFERTA EXTRALBERGHIERA UFFICIALE	12
L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO LETTA ATTRAVERSO <i>AIRBNB</i>	19
L'OSPITALITÀ ALTERNATIVA A MILANO LETTA ATTRAVERSO <i>BOOKING</i>	33
IL BENCHMARK CON LE ALTRE CITTÀ EUROPEE	39
LE PERCEZIONI DEGLI OPERATORI	46
RIFLESSIONI FINALI	59
ALLEGATO 1: IL QUADRO NORMATIVO	67
ALLEGATO 2: I PRINCIPALI OPERATORI ON-LINE	84
INDICE	95