

## Intervista 1

Domanda: Stiamo parlando di affitti attraverso AirBnb nella città di Bologna. Puoi dirmi brevemente da quanto tempo risiedi in città e in quale zona era l'appartamento che affittavi. Inoltre potresti dirmi da dove provieni, quanti anni hai, cc.

Risposta: ho 28 anni e sono siciliano, ma vivo a Bologna da circa 10 anni per l'università. Abito in centro e vivevo in un appartamento vicino a Piazza Maggiore, in una zona centralissima della città. Ho affittato tramite Bnb per circa 3 anni, quasi 4.

D: vivevi da solo in questa casa a Bologna? O con la tua famiglia o con dei coinquilini?

R: Vivevo con due coinquilini, l'appartamento aveva tre camere. Dopo un primo periodo sono rimasto da solo nell'appartamento perché per vari motivi i coinquilini hanno scelto di andarsene. Ho deciso di tenermelo da solo e al posto che trovare nuovi coinquilini sfruttare l'opportunità del bnb. Al tempo ero tra i primi ad utilizzarlo (per subaffittare) e mi ero accorto che si lavorava parecchio bene, così ho pensato "chi me lo fa fare di cercare nuovi inquilini stabili? Vedo come va questa storia". Ed è andata benissimo. Nel mio palazzo ero l'unico a pagare l'affitto in tempo, così il proprietario un giorno mi ha chiesto se volevo affittare anche un monolocale al piano di sotto. Al che ho pensato che viste le entrate potevo pagare entrambi gli appartamenti, così mi sono trasferito nel monolocale e ho affittato tramite AirBnb tutte le tre stanze dell'appartamento di sopra. Avevo inoltre una ragazza che viveva con me nel monolocale e mi aiutava a gestire l'attività quando per esempio io dovevo andare a lezione. E tra l'altro l'account era a nome suo poiché con il primo account intestato a me ho avuto dei problemi e sono stato allontanato da AirBnb.

D: Quando hai cominciato a usare la piattaforma e come ne sei venuto a conoscenza? Era poi la tua unica entrata o avevi altri lavori?

R: Ho iniziato nel 2015, forse alla fine del 2014, e ho continuato fino al 2018. Io sono uno studente fuori sede quindi per anni mi hanno sostenuto i miei genitori, però possiamo dire che concretamente questa cosa è presto finita. Alcune entrate alternative provenivano da lavoretti saltuari (suonavo ogni tanto in giro nei locali), ma è stato attraverso AirBnb e non altro che mi sono mantenuto. È stata la mia fonte di sostentamento principale. E ci vivevo anche abbastanza bene. Ho conosciuto la piattaforma in quegli anni perché sapevo che in altri paesi europei piattaforme come Uber, AirBnb ecc. stavano cambiando i meccanismi di mercato tradizionali. Se ne parlava sia sui giornali e se ne parlava anche tanto con degli amici. Sono stati proprio alcuni amici ad iniziare a subaffittare e mi dissero presto che funzionava abbastanza bene. Quindi poi ho provato anche io.

D: Tu affittavi tutto l'anno oppure decidevi di aprire e chiudere la possibilità di affitto a seconda della tua disponibilità?

R: Io mi riservavo la possibilità di accettare o meno la richiesta che arrivava. Potevi scegliere tra le impostazioni questa possibilità oppure quella dell'accettazione automatica. Io prediligevo la prima possibilità anche perché di richieste ne arrivavano moltissime e avevo modo di scegliere. Sceglievo principalmente delle ragazze, solitamente straniere e carine. Affittavo comunque il più possibile. Vivendo al piano di sotto e studiando a casa mi veniva comodo.

D: la tua impressione iniziale quindi è stata buona. Mi puoi descrivere brevemente la tua giornata o la tua settimana tipo quando affittavi le stanze?

R: Nel primissimo periodo c'erano gli altri coinquilini, ma uno dei due era solito non tornare per giorni e così provammo a fare bnb a sua insaputa. Accettavamo gli ospiti dando loro la sua camera e quando se ne andavano rimettevamo tutto come prima. E comunque riuscì per un periodo. Solo che l'altro coinquilino non era in grado di comportarsi in maniera adeguata e iniziammo a ricevere commenti negativi riguardanti la pulizia della casa. Per questo poi il mio account andò male. Da qui poi imparai come funzionava la gestione del bnb. Nel senso che è una responsabilità e devi

essere puntuale, preciso e pulito e curare ogni dettaglio siccome è un servizio che i clienti pagano. La mia giornata tipo diventava la seguente: l'ospite mi comunicava l'orario di arrivo e così prima che arrivasse mi preoccupavo di pulire tutta la casa e disinfettare tutto, dopodiché mi facevo la mia vita normale fino a quando non arrivava e lo introducevo in casa. La gestione delle tre camere mi impegnava circa un paio di ore al giorno. Solo che spesso gli orari di arrivo per le tre camere erano differenti così ero costretto a rimanere sempre in zona. Ma ne valeva la pena, perché per nessun lavoro mi avrebbero retribuito così tanto. In quel periodo fu una cosa incredibile.

D: Affittavi l'appartamento intero o le tre singole stanze? E a che prezzi? Seguendo i consigli della piattaforma?

Affittavo le tre stanze separatamente a coppie o singoli. Avevano ovviamente un prezzo diverso le tre stanze. Più o meno seguivo le oscillazioni di prezzo suggerite, anche se la mia casa era in centro. Ovviamente dico la mia casa ma la casa era in affitto e il mio proprietario non sapeva di questa attività con bnb, pensava solo che ospitassi amici ogni tanto. In realtà il prezzo lo lasciavo stabile per lo più, tranne nei periodi più complicati in cui abbassavo il prezzo per star dietro alla concorrenza.

D: il tuo proprietario non sapeva proprio nulla o qualcosa poteva immaginarlo?

Alcune volte ha trovato anche degli stranieri nell'appartamento e mi ha chiesto spiegazioni, però devo dire che in realtà non ha mai fatto grossi problemi. Questo perché era proprietario di più immobili nel condominio e io ero tra i pochi puntuali con l'affitto, a lui bastava questo.

D: È capitato che fossi in vacanza o fuori per studi, come gestivi quella situazione?

L'estate per esempio tornavo per almeno un mese in Sicilia, in quei periodi chiedevo ad amici di gestire le prenotazioni e in quei casi dividevo il guadagno con questi amici.

D: Quanto potevi guadagnare mediamente in un mese?

Affittavo tra i 30 e i 40 euro le due stanze più piccole, mentre a 80/100 a notte la stanza più grande. Solo dalla camera più grande in due settimane guadagnavo più di 1000 euro. Io pagavo 550 euro di affitto per le stanze. Non sapevo quasi più dove mettere i soldi, mi pagavo la vita e mi sono comprato la macchina... Le stanze erano piene quasi sempre tutte e tre tutti i giorni.

Ho fatto anche dei piccoli investimenti, quando sono entrato era una tipica casa per studenti. Io ho imbiancato, comprato una cucina nuova con piastre a induzione, comprato coperte e lenzuola ovviamente. La resi vivibile anche per dei turisti.

Diciamo che almeno 3000 e a volte 4000 euro al mese li tiravo sempre fuori.

D: C'erano periodi migliori e periodi peggiori? E da dove venivano i clienti? C'era un tipo di cliente che prediligevi o che erano più presenti?

Sì, c'erano periodi più di magra, ma mi bastava abbassare 10 euro a camera e le riempivo, con una posizione così centrale. Arrivavano persone da tutto il mondo, persino dall'Uzbekistan (questi hanno addirittura realizzato un documentario in cui sono presente anche io). La gente veniva sia per trascorrere le vacanze, sia per motivi di lavoro o addirittura per cercare casa. A volte venivano persino ragazzini bolognesi che usavano la camera per incontrarsi con la fidanzata perché magari vivevano con i genitori.

D: Quale era il tuo profilo sulla piattaforma? Eri diventato super host per caso? E mi racconteresti anche il motivo per cui ti hanno escluso a un certo punto dalla piattaforma?

Il mio profilo non era ben quotato a causa dei problemi con il coinquilino. Provai a recuperare, ma ero poco esperto e feci dei danni con i commenti alle recensioni. Una volta venne una coppia di australiani fisicamente enormi e appena li vidi capii che non sarebbero mai entrati nella doccia e nella camera. Dopo il check-in se ne andarono subito e fecero una recensione ovviamente negativa alla quale io, arrabbiato, ho risposto in malo modo dicendo loro che avrebbero dovuto cercare una

stalla piuttosto che una casa viste le dimensioni. Questa storia dei commenti è successa un altro paio di volte e da lì la piattaforma mi ha cancellato l'account. Io ho poi provato a scrivere ad Airbnb e fare di tutto per ottenere di nuovo il mio account, ma non c'è stato verso. Al che ho deciso di farlo con quello della mia ragazza e lì ho ridefinito le mie strategie di comunicazione con i clienti. Ci sono stati altri disguidi successivamente, però tutto in generale è andato meglio.  
(min 20.30)

D: Come ti relazioni con le recensioni? Puoi parlarmi del loro andamento, delle strategie che usavi, ecc.?

R: Avevo anche una bacheca appesa dove davo la possibilità di lasciare un biglietto. È stata una bella esperienza perché ho conosciuto persone di tutti i tipi e di tutte le classi sociali. Quello che mi ha stupito è che venivano anche persone di classi sociali alte, che secondo me non avrebbero dovuto viaggiare con Airbnb perché potevano permettersi alberghi di lusso. Persone che per esempio stavano andando a presentare documentari a Cannes. Le recensioni erano spesso positive ma ho avuto anche momenti drammatici. Per esempio per un periodo ho avuto un problema con degli insetti nell'appartamento, delle cimici dei letti che erano molto difficili da eliminare. Ho dovuto spendere migliaia di euro di disinfestazioni perché possono stare al buio senza mangiare per giorni, poi escono e ti pungono. Ho avuto più volte ospiti che in piena notte mi chiamavano perché si sentivano gli insetti nei letti. E ho dovuto ovviamente risarcire persone e mi sono preso anche recensioni negative. Una volta durante una disinfestazione, io mi trovavo in vacanza in Bulgaria ad un festival., Mi chiamò il padrone di casa dicendo che aveva chiamato i pompieri che avevano sfondato la porta per fermare un incendio in casa. In realtà il fumo che avevano visto i vicini proveniva dall'intervento di disinfestazione, il tipo che era venuto aveva messo un fumogeno di disinfestazione.

D: tu vivevi al piano di sotto, quindi eri disponibile 24h?

R: Sì io ero sempre disponibile. In più lasciavo consigli sulla città, avevo preparato un foglio con tutti i ristoranti e le cose da vedere in città. Una guida personalizzata che gli lasciavo al termine del check-in. Se venivano ragazzi giovani gli consigliavo anche eventi notturni, quando ancora a Bologna si facevano serate e concerti.

D: Hai avuto problemi con gli ospiti e come è avvenuto il risarcimento, attraverso la piattaforma?

R: Sì è successo alcune volte che rompessero qualcosa o rubassero qualcosa dalla casa. In quei casi io contattavo Airbnb che mi ha sempre risarcito, una volta addirittura per del cibo che avevano preso dal frigo (una cinquantina di euro). Questo mi spronava a continuare con Airbnb, non mi trovavo male. È capitato alcune volte che ho dovuto aspettare un po', ma non mi posso lamentare. In casa la situazione era comunque il più delle volte amichevole

D: Potevi sempre scegliere tra le richieste o eri disponibile ad accettare chiunque? Quali tipi di soggetti tendevi a escludere?

Io inizialmente includevo tutti, poi ho capito che con certe categorie di clienti ero solito avere problemi ho iniziato ad escluderle. Tra queste per esempio le persone anziane, anche perché era un terzo piano senza ascensore. Prediligevo comunque i giovani. Nell'ultimo periodo purtroppo ho dovuto evitare stranieri non europei poiché il padrone di casa faceva più domande in quei casi, mentre se venivano giovani europei potevano sembrare miei amici.

D: Conoscevi altre persone o associazioni che lavoravano con Airbnb?

No, qualche amico lo faceva in maniera sporadica, ma poi sono stato io a farlo in maniera più "professionale" così alla fine erano i miei amici a venire a chiedere consiglio a me e in qualche tempo erano già parecchi a farlo.

D: Ricordo una prima esperienza tanti anni fa in una casa di sei persone dove c'eri anche tu e

ricordo diversi imprevisti

R: Sì è vero ricordo anche io che i primi esperimenti furono molto difficili. Fu difficile iniziare comunque, anche per un certo scetticismo iniziale. Però poi quando inizi ti trovi catapultato in un sistema lavorativo a tutto tondo anche se non riconosciuti. Io devo dire che ho acquisito nuove skills grazie a questa esperienza: un senso di pulizia, di precisione e puntualità negli appuntamenti. Queste cose le ho acquisite grazie all'esperienza con bnb. È stato un vero e proprio lavoro anche se purtroppo non posso inserirlo nel cv

D: Tu avevi partita iva o pagavi qualche tipo di tassa?

No, nulla. E per anni non è sembrato un problema, addirittura bnb mi mandava dei dispositivi per migliorare il servizio come il rilevatore di fumo. poi hanno iniziato a circolare voci di controlli stringenti e lì ho deciso dopo anni di togliermi perché altrimenti avrei dovuto passare ad una formula più regolare. Questo è successo circa nel 2018, ma già nel 2017 la situazione era rischiosa.

Pensa che una volta visto come andava a Bologna ho convinto anche i miei genitori a farlo nel loro appartamento in Sicilia e per qualche tempo è andata bene. Poi da un anno all'altro hanno aperto decine e decine di bnb quindi poi hanno smesso anche loro.

D: Problemi con il vicinato o il condominio ne hai mai avuti?

R: Nel condominio erano quasi tutti ragazzi, quindi non molti. Anche se succedeva che gli ospiti in vacanza tornassero ubriachi o alterati la notte e facessero rumore o provassero ad aprire porte sbagliate, ma ci siamo quasi sempre fatti solo una risata con i vicini. Se fosse stato un altro palazzo di residenti "bolognesi doc" non mi sarei però potuto permettere situazioni come quelle.

D: tu ovviamente con questi soldi ci hai vissuto, viaggiato e fatto la tua vita

R: sì certo, mi sono pagato gli studi universitari e ci ho vissuto per anni.

D: Rischi oltre quelli legati ad un'attività nei fatti illegale ne hai riscontrati?

Sì, certe volte ho dovuto anche cacciare degli ospiti dovendo anche poi risarcire attraverso alla piattaforma. Capitava sia per persone poco raccomandabili, sia per persone troppo esigenti.

D: Non torneresti a lavorare con AirBnb con la regolamentazione attuale.

No non penso, ora è troppo difficile. Sia per le regole che ci sono, sia perché c'è troppa concorrenza.

D: Abiti ancora in quell'appartamento?

In quello che affittavo non più dalla scorsa estate, ma continuo a vivere nel monolocale sotto. Per un anno circa dopo la fine dell'esperienza di Bnb ho comunque tenuto quelle tre stanze per amici e conoscenti che passavano.