Primo piano | Il business del turismo

Valigie dal tabaccaio e nuove professioni La città è diventata un albergo diffuso

Quartieri «reception» per 9,6 milioni di visitatori



Una valigia dal tabaccaio, lenzuola pulite consegnate in un condominio, la colazione al bar convenzionato. Milano fa da albergo anche dove manca l'insegna. Siamo a poco più di dieci anni dall'Expo: la trasformazione all'epoca era già iniziata; nel post Covid s'è compiuta. Tra la città della moda, del design, della finanza e delle banche, s'è strutturata la Milano turistica. Città nella città. O neo città: con nuovi impieghi (dalle pulizie, alle società di gestione affitti brevi), professioni inedite, o rinnovate, o aumentate per numero (dalle guide turistiche, alla ristorazione), servizi mai visti prima (fino ai depositi bagagli nei bar) e un Pil che ormai ha un suo rilevante peso. Nel 2025 gli arrivi censiti dal Comune sono stati 9,66 milioni: quasi il 30 per cento in più del 2019.

La reception si allarga al quartiere. «Bounce» mette in rete tabaccherie, bar e autorimesse che custodiscono trolley; «Stow Your Bags» occupa locali con armadietti automatici. «Italianway» ha un punto d'accoglienza in via Metastasio per appartamenti sparsi nella città. Alla Tintoria del Corso, in via Cirillo, il servizio comprende biancheria, pulizie e preparazione degli alloggi. Altri consegnano passeggini a noleggio. Ogni posto letto genera incarichi: lavare, trasportare, aprire una porta, rispondere in un'altra lingua.

«È aumentata la concorrenza, anche per l'arrivo di tante catene internazionali», dice Maurizio Naro, presidente degli albergatori di Confcommercio. Le strutture si rinnovano, i cinque stelle lusso offrono personal shopper e ristoranti stellati: «L'ospite straniero è abituato ormai a una personalizzazione estrema e ai servizi on demand». L'assistenza continua in strada. Nella lounge Global Blue di via Sant'Andrea c'è «un continuo via vai di clienti di fascia alta, extra Ue»: shopping e rimborsi tax free, con personale multilingue. «Offriamo una nostra guida personale a tutte le attività commerciali "non turistiche" e meno conosciute», racconta Paolo Catoni, tra i responsabili di Speronari Suites. E tra le proposte c'è la visita alla Fondazione Ken Scott. Anche scoprire il negozio fuori circuito diventa un servizio. Si prenotano Uber, lezioni di pasta al Mercato Centrale, fotografi davanti al Duomo. Passano i pullman a due piani, partono quelli per gli outlet. Il turismo moltiplica i mestieri e cambia i clienti dei vecchi: quanto del lavoro di un negozio di quartiere dipende ormai da chi resta in città due notti?

«Sociometrica» stima per Milano 4,7 miliardi di valore aggiunto turistico nel 2024. Nell'area metropolitana Confcommercio conta, a fine 2024, oltre 132 mila addetti nei settori turistici, ristorazione compresa: più 2 per cento

La parola

BLEISURE

Neologismo inglese, formato dalla fusione di *business* e *leisure* (tempo libero). Rappresenta una tipologia di turismo particolarmente diffusa a Milano. Il «punto di fusione» è la combinazione di lavoro e turismo in un solo viaggio, breve o lungo che sia: il professionista arriva a Milano per una fiera, un convegno, un'esposizione o un incontro d'affari e prolunga il soggiorno per visitare almeno qualche luogo turistico della città, o per lo shopping.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Giro d'affari

Stimati 4,7 miliardi di euro di valore aggiunto e 132 mila addetti nell'area metropolitana



in un anno. Anche Palazzo Marino incassa: 114,1 milioni di tassa di soggiorno nel 2025, contro 80,6 nel 2024, oltre il 41 per cento in più. Nel 2026 la tariffa per gli affitti brevi passa da 6,3 a 9,5 euro; da aprile, nei cinque stelle, arriva a 12.

Nuovo stress anche per le infrastrutture: i pullman nelle strade, i furgoni della biancheria da scaricare, il passeggero con la valigia sul tram. La M4 avvicina Linate al centro; sulla rete si sommano bisogni diversi. Contro i bus in piazza Castello sono state raccolte oltre 1.400 firme due anni fa e il Comune ha impostato la riorganizzazione della sosta fuori dal centro. Servono bagni pubblici, manutenzione. I grandi eventi lasciano opere: sull'area Expo cresce Mind; il Villaggio olimpico è diventato uno studentato da 1.700 posti. Per i Giochi, Assolombarda stima 1,045 miliardi di valore aggiunto sul territorio milanese: circa 0,4 punti di Pil dall'avvio dei lavori all'evento. Il Pil quotidiano del turismo è invece difficile da misurare. Il retrobottega pieno di valigie può aiutare un commerciante; un negozio di soli locker serve solo a chi passa. Nel 2026 gli arrivi potrebbero superare la soglia simbolica dei 10 milioni.

Elisabetta Andreis
Gianni Santucci

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Vibhor Figi dall'India

«Lavoro e vacanze In pochi giorni si può vedere tanto»

Cinque giorni a Milano, una gita a Casa Milan, una allo stadio di San Siro e due a Serravalle. Vibhor Figi, 34 anni, arriva da New Delhi. Con lui ci sono Ravi e Ketan, amici e colleghi nella farmaceutica. «Veniamo un paio di volte l'anno per lavoro, poi ci fermiamo qualche giorno per fare vacanza». Il calcio, stavolta, si prende due tappe del soggiorno. «Di Milano ci piace poter scegliere: in pochi giorni riusciamo a fare cose molto diverse. Casa Milan e San Siro per noi erano due luoghi da vedere». Nei loro cinque giorni le riunioni e le visite stanno nella stessa agenda, i colleghi diventano compagni di gita. Davanti al Castello partono i pullman rossi per lo shopping e i bus turistici con itinerari verso il Cenacolo, Casa Milan, lo stadio. Arte, calcio, negozi: le destinazioni raccontano che cosa cerca chi arriva da lontano. Si può restare dentro la città oppure usarla come punto di partenza per un'escursione.



Manager Vibhor Figi, 34 anni, di New Delhi, lavora nella farmaceutica. A Milano viene due volte l'anno

Alle fermate una babele: Armenia, Egitto, Russia, India, Arabia, Giappone, Canada. Alexander Poghosyan ha vent'anni e viene dall'Armenia. Per Vibhor anche gli altri passeggeri fanno parte dell'attrattiva. «È comodo, e si fanno conoscenze». Sul pullman ci si ritrova con persone che difficilmente si sarebbero incontrate durante una trasferta di lavoro. La comodità ha un prezzo: per Serravalle il biglietto costa 25 euro, andata e ritorno. «In macchina spenderemmo troppo», spiega Vibhor. Soltanto dal Castello, ogni giorno, settecento turisti partono verso l'outlet.

Ameet Vankwani, 38 anni, viene dal Canada ed è alla sua prima visita a Milano. Si muove con i pacchetti di escursioni ed è già stato anche a Como. Arrivi, scegli una gita, la sera rientri. Intorno a questo modo di viaggiare lavorano biglietterie, accompagnatori, autisti; le partenze dei bus scandiscono le giornate di chi ha poco tempo a disposizione. Vibhor a Milano torna regolarmente: «Quando finiscono gli appuntamenti, abbiamo ancora una città da vedere».

El. And.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Macus Parker dall'Australia

«Molti servizi originali Ho noleggiato anche le lenzuola»

I ragazzi dagli amici, le valigie dal tabaccaio. Marcus Parker, 22 anni, di Sydney, ha scoperto che a Milano anche chi arriva senza macchina può diventare cliente di un garage. Lui e i suoi amici erano ospiti di altri studenti, in stanze con poco spazio: per non ingombrarle hanno distribuito i bagagli per la città. Chi nella tabaccheria di via Orefici, chi nell'autosilo di piazza Quattro Novembre, chi al garage di via Olmetto. Cinque euro al giorno. «Ci sono servizi assurdi: gente che ti noleggia le lenzuola o il passeggino». Il passeggino si può far consegnare perfino in aeroporto. Una città che custodisce quello che ingombra e procura quello che manca.

Marcus è rimasto due settimane, ultima tappa di un giro d'Europa dopo la triennale in Economia: Italia, Londra, Parigi, Serbia. È un ottimo tennista e a settembre ha frequentato un'accademia persino in Serbia. Alcuni amici stavano in viale Premuda, in uno studentato che gli è sembrato di lusso. «Milano è *super cool*, si cammina ovunque, i mezzi funzionano». Le persone le ha trovate «molto amichevoli», con qualche riserva su chi custodiva le borse e sugli anziani incontrati in metropolitana. Il risotto allo zafferano è una delle tradizioni che si porta a casa. Nella sua mappa del cibo ci sono Osteria Mamma Rosa, Pepe Nero, Langosteria. E il Mom di viale Montenero, con centinaia di persone all'aperitivo. Dalle stanze minuscole degli amici alla folla del locale: lo spazio, a Milano, è una faccenda da condividere. Ha fatto tappa alle terme di Porta Romana, è salito a camminare sopra il lago di Como, si è spinto fino al casinò di Campione.



Studente Marcus Parker, 22 anni, di Sydney. A Milano è stata l'una tappa del suo viaggio in Europa

A finanziare le uscite erano gli studenti australiani: Marcus dava ripetizioni a distanza di matematica e li preparava ai test universitari. Il viaggio proseguiva anche grazie a quei collegamenti con l'altra parte del mondo. Aveva appena finito di studiare, faceva studiare gli altri. E intanto si pagava Milano.

El. And.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'intervento

Tre criteri per rendere più equa la tassa di soggiorno

di **Emmanuel Conte***

SEGUE DALLA PRIMA

Le principali città concentrano oltre un quinto delle presenze turistiche nazionali, con una forte componente internazionale. Nella Città metropolitana di Milano il settore conta oltre 20 mila imprese e 132 mila addetti. Il turismo è una grande risorsa economica, fatta di imprese, investimenti e lavoro. Dobbiamo accompagnarne la crescita, non frenarla. Ma i visitatori utilizzano trasporti, strade, parchi e servizi pubblici. Rafforzare la mobilità durante i grandi concerti, gestire manifestazioni sportive e garantire pulizia e sicurezza comporta costi per il Comune, mentre una parte importante delle entrate fiscali generate dalle attività economiche affluisce allo Stato. Per questo andrebbe riformata l'imposta di soggiorno sulla base di tre criteri: un'aliquota percentuale sul prezzo effettivo del pernottamento, crescente per fasce di prezzo; una soglia di esenzione per i soggiorni più economici; maggiore autonomia per i Comuni, all'interno di regole nazionali chiare e stabili.

Chi sceglie una camera da mille euro contribuirebbe proporzionalmente più di chi ne paga cento. È una proposta che richiama il principio di progressività del sistema tributario previsto dall'articolo 53 della Costituzione. Il prezzo del soggiorno non misura la ricchezza personale, ma può essere un indicatore della capacità di spesa per quel consumo. La riforma va costruita con albergatori, associazioni di categoria e operatori degli affitti brevi, valutandone gli effetti sui prezzi e sulla competitività delle destinazioni. L'obiettivo non è aumentare indiscriminatamente il prelievo, ma distribuirlo in modo più equo e tutelare il turismo accessibile. Le risorse aggiuntive devono tornare alla città, finanziando servizi e investimenti riconoscibili, con una rendicontazione pubblica del loro utilizzo. Perché il turismo deve produrre benefici non soltanto per chi visita Milano, ma anche per chi ci vive e lavora.

L'imposta di soggiorno è un caso esemplare di una questione più ampia: la riforma della finanza locale, che non possiamo più rinviare. L'autonomia non può significare soltanto responsabilità di spesa. Deve significare anche disponibilità degli strumenti per governare. Il governo dovrebbe affrontare strutturalmente questa questione, senza rinviarla alla prossima legge di bilancio o all'ennesima proroga. Un invito a chi si candida a governare il Paese e chi si prepara a guidare le nostre città, a partire da Milano.

*Assessore al bilancio Comune di Milano

© RIPRODUZIONE RISERVATA