



Xenia Hôtellerie Solution S.p.A.
Società Benefit
Bilancio di Sostenibilità
2022



Indice

| | |
|---|-----------|
| Lettera agli Stakeholder | 1 |
| Nota metodologica | 2 |
| Principali highlights | 4 |
| 1. Il Gruppo | 5 |
| 1.1 La Società e la sua storia | 5 |
| 1.1.1. Xenia Società Benefit | 6 |
| 1.2. Mission e Valori | 7 |
| 1.3 Struttura organizzativa | 8 |
| 1.3.1. Governance | 8 |
| 1.3.2. Organi Societari | 8 |
| 1.3.3. Gestione dei rischi | 10 |
| 1.4 Certificazioni e Policy aziendali per una condotta responsabile | 12 |
| 1.5 Aree di Business | 14 |
| 1.5.1. Adesione ad Associazioni | 16 |
| 1.6 Gli stakeholder dell'azienda | 17 |
| 2. Analisi di materialità | 18 |
| 2.1. Analisi di materialità | 18 |
| 2.2 Contributo agli obiettivi SDGs | 24 |
| 3. Risultati economico-finanziari di Xenia | 25 |
| 3.1 Valore economico generato e distribuito | 25 |
| 3.2 Etica e compliance | 27 |
| 3.3 Impatto della Società Benefit | 28 |
| 4. Benessere dei lavoratori | 29 |
| 4.1 Le persone in Xenia | 29 |
| 4.2 Diversità ed inclusione | 31 |
| 4.2.1. Retribuzioni | 33 |
| 4.3. Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano | 34 |
| 4.4 Salute e sicurezza dei lavoratori | 35 |
| 5. Responsabilità verso la comunità e il territorio | 36 |
| 5.1. Relazione con i clienti | 36 |
| 5.2 Rapporti con il territorio e sviluppo locale | 38 |
| 5.3 Gestione responsabile della supply chain | 38 |
| 6. Ambiente e sostenibilità | 41 |
| 6.1 Consumi energetici | 41 |
| 6.1.1 Gestione responsabile dei consumi energetici | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 6.1.2 Emissioni | 42 |
| 6.2. Gestione responsabile delle risorse idriche | 43 |
| 6.3 Politiche di economia circolare | 45 |
| 7. Eventi successivi alla chiusura dell'esercizio | 46 |
| 8. GRI Content Index | 47 |
| 9. Relazione Assurance | 50 |

Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

nel corso del 2022 Xenia S.p.A. Società Benefit ha portato avanti con convinzione i progetti di un percorso che l'aveva vista formalizzare l'impegno per un impatto positivo sull'ambiente, sulla società civile e verso la generazione di un valore condiviso per tutti i portatori di interesse, attraverso la scelta di esistere - appunto - con una dualità di scopo.

Sono lieto per le molteplici iniziative avviate e la varietà degli interventi che ci hanno visti partecipi e che sottendono l'orientamento del nostro impegno sociale.

Alcuni eventi rappresentano meglio di altri questo commitment che, da una parte trova compimento nel sostegno di Opere benemerite e, dall'altra, muove una continua ricerca del miglioramento interno all'organizzazione. Riguardo quest'ultimo punto, credo significativo il conseguimento nei primi mesi del 2023 delle Certificazioni SA8000 per la Responsabilità sociale dell'impresa, ISO 30415 a supporto dell'attenzione alla Diversità e Inclusione, UNI PdR 125 per la Parità di genere e, in particolare, il riconoscimento e la certificazione di azienda B Corp dall'organismo internazionale B-Lab.

Questi importanti risultati sono stati raggiunti dopo audit e verifiche molto rigorosi da parte di Enti che hanno certificato i tanti sforzi fatti in questi anni per migliorare la nostra organizzazione anche verso temi ambientali e sociali. Ci sono stati riconosciuti standard che potrebbero renderci orgogliosi ma che preferiamo invece guardare come nuovi punti di partenza, grazie anche ai diversi suggerimenti raccolti durante il percorso di certificazione dagli stakeholder interni ed esterni. Anche questi nuovi elementi rafforzeranno i nostri principi di trasparenza, rispetto ed equità, irrinunciabili nel rapporto con ogni nostro portatore di interesse, nella contestuale applicazione di nuovi modelli di business e aziendali.

La sensibilità verso argomenti di responsabilità sociale si rafforza progressivamente con effetti sempre più evidenti sull'economia. È impossibile immaginare il futuro senza cercare nuovi equilibri che includano - per salvarli - concetti quali l'ambiente, le condizioni dignitose di lavoro e una governance che promuova l'eccellenza del servizio, con l'obiettivo di creare valore aggiunto nel tempo, instaurando relazioni durature basate sulla fiducia, la competenza e la trasparenza nei rapporti.

È in questa direzione che la nostra Società sta proseguendo un percorso cercando di favorire una partecipazione degli stakeholder crescente e attiva, nell'ambito del più ampio adeguato bilanciamento delle legittime attese di ognuno, anche attraverso l'affinamento del nostro corredo informativo e l'integrazione di nuovi sistemi di condivisione.

Le sfide economiche, sociali e ambientali dei prossimi anni dipenderanno molto dalla qualità della comprensione dei cambiamenti sociali in atto, che portano con sé grandi opportunità, impossibili da cogliere se non con un rinnovato coraggio e un atto di fiducia nel futuro.

Voler essere un'azienda che pone al centro le ragioni di una sostenibilità ampia è una scelta essenziale per una partecipazione concreta e determinante alla costruzione di ciò che potrebbe rendere migliore ogni prossimo scenario.

Ercolino Ranieri
Amministratore delegato



Nota metodologica

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Per Xenia S.p.A. Società Benefit (di seguito “Xenia”, la “Società”, “l’Organizzazione” o “l’Azienda”) il Bilancio di Sostenibilità, alla sua seconda edizione, è uno dei principali strumenti di rendicontazione che consente di comunicare ai propri stakeholder i risultati conseguiti nel corso dell’esercizio 2022 in ambito ambientale, sociale ed economico, compresi gli impatti sui diritti umani, oltre che fornire una visione sul proprio percorso di sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità 2022, che completa l’informativa finanziaria contenuta nel Bilancio d’Esercizio, è stato redatto secondo i Sustainability Reporting Standards aggiornati nel 2021 dal Global Reporting Initiative (GRI), di seguito “GRI Standards”.

L’approccio scelto nell’utilizzo dei GRI Standards è di tipo “with reference to”, modalità che consente all’organizzazione di rendicontare un set selezionato di indicatori ritenuti più idonei a rappresentare le performance ambientali, sociali ed economiche di Xenia, come previsto dal GRI 1 “Foundation”.

Per agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni presentate all’interno del documento, si veda il GRI Content Index riportato alle pagine 47-50.

Le tematiche rendicontate all’interno del documento sono il risultato dell’analisi di materialità riportata a pagina 18, che ha visto il coinvolgimento diretto delle funzioni interne di Xenia (compreso il management) e dei suoi stakeholder esterni, al fine di rappresentare in maniera completa e veritiera gli impatti dell’Organizzazione sul contesto esterno.

Le informazioni qualitative e quantitative riportate all’interno del presente Bilancio di Sostenibilità sono relative all’esercizio 2022 e confrontate con l’anno 2021 e riguardano la società Xenia S.p.A. SB compresi, quindi, gli hotel del brand Phi Hotels e la Branch Xenia Balkan Services, salvo dove diversamente specificato. Tali informazioni sono frutto di un processo di raccolta dati che ha visto coinvolte tutte le funzioni interne della Società. I dati, in seguito all’identificazione del perimetro oggetto di rendicontazione e degli indicatori qualitativi e quantitativi da rendicontare successivamente all’analisi di materialità, sono stati raccolti e formalizzati nella bozza di Bilancio. Dopo essere stati validati dalle varie funzioni aziendali, ciascuna per la parte di propria competenza, sono stati approvati dal massimo organo di governo e verificati dal revisore PricewaterhouseCoopers S.p.A.

Infatti, il Bilancio di Sostenibilità 2022 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Xenia in data 10.03.2023 e pubblicato in concomitanza con la Relazione Finanziaria Annuale, ed è stato sottoposto a revisione da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. al fine di poter garantire l’affidabilità delle informazioni riportate. È stata pertanto inserita a pagina 50 la “Relazione di Assurance esterna” su tale documento.

Nella prima sezione del Bilancio vengono illustrate la composizione del Gruppo Xenia, la governance, la strategia aziendale e l’importanza della sua **mission** e dei suoi **valori** come principi trainanti per la creazione di valore condiviso.

In questa area viene espressa la filosofia di Xenia per la gestione dei suoi business, fortemente incentrata sul raggiungimento di obiettivi sia economici che sociali, base della sua esistenza come Società Benefit.

Gli obiettivi economici sono perseguiti grazie all’incremento del risultato d’esercizio, a sua volta ottenuto tramite i continui investimenti per migliorare le proprie attività e i propri servizi, riuscendo così a potenziare la cura rivolta ai clienti e l’attenzione alla loro soddisfazione.

Gli obiettivi “sociali” vengono raggiunti da Xenia grazie ai numerosi progetti, di accoglienza, di assistenza sanitaria e di formazione nati dalla collaborazione con Associazioni ed Enti del terzo settore, che coinvolgono direttamente le comunità e i territori in cui l’Azienda opera.

Nella seconda sezione del Documento viene presentato l’approccio metodologico, che ha permesso la redazione del Bilancio di Sostenibilità, basato sull’attività di **stakeholder engagement**; esso ha contribuito in maniera essenziale all’individuazione degli impatti che l’attività dell’Organizzazione produce sul contesto esterno e delle tematiche di sostenibilità (di seguito presentate anche come “temi materiali”) più rilevanti per Xenia e per le categorie di stakeholder coinvolte.

I temi materiali emersi sono stati analizzati e collegati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) dell’Agenda 2030 dell’ONU così da poter anche illustrare il contributo di Xenia al loro raggiungimento.

Infine, nella terza e ultima sezione vengono presentate, suddivise per capitoli, le analisi relative ai temi materiali emersi: la responsabilità di Xenia nei confronti dei suoi **dependenti** (l’attenzione per il tema di diversità e

inclusione, il valore dato alla formazione continua dei dipendenti e alla loro salute e sicurezza negli ambienti lavorativi), nei confronti della **collettività** (i progetti che coinvolgono la comunità, la soddisfazione dei clienti e l'attenzione ad una supply chain sostenibile) e nei confronti dell'**ambiente** (l'impegno per la lotta contro il cambiamento climatico, l'attenzione ad una corretta e responsabile gestione delle risorse idriche ed energetiche, il focus sull'economia circolare) e infine le attività svolte per il raggiungimento delle **performance economiche** (con un focus particolare rispetto al valore economico generato e distribuito e l'approccio alla fiscalità).

Per eventuali richieste di informazioni inerenti al documento si invita a fare riferimento all'indirizzo e-mail fts-info@xeniahhs.com

Principali highlights

Valore economico generato | € 44.589.917

Valore economico distribuito | € 42.332.834

Quota utile netto destinato alla Piccola Casa della Divina Provvidenza-Cottolengo | € 170.279

Contributo alla Piccola Casa della Divina Provvidenza-Cottolengo tramite il progetto Welcome Aid
|€ 35.007 (di cui 34.489 erogati da Xenia e € 518 devoluti direttamente dagli ospiti dei Phi Hotels)

Dipendenti | 138 (52,9% donne - 47,1% uomini)

Assessment per l'ottenimento delle certificazioni | B Corp - SA8000 - ISO 30415 - UNI PdR 125:2022

Stakeholder engagement | 23 categorie di stakeholder coinvolte

Analisi di materialità 2022 | individuati 9 tematiche materiali e 28 impatti

Relazione con il territorio | Caritas locali, Casa della Carità Maria Regina, RSA Le Robinie, Servizi Sociali, Scuole Primarie con il progetto "Disegniamo con Phi Hotels", Associazioni, ecc.

Progetto 15-20-24 | Entro il 2024 riduzione del 15% del consumo di acqua e riduzione del 20% del consumo di energia elettrica e gas.

Inventario GHG

Acquisti fornitori locali | 30,70%

Emissioni GHG Scope 1 | 551,65 t CO₂

Emissioni GHG Scope 2 | 668 t CO₂

Consumo di acqua | 31,604 MI

1. Il Gruppo

1.1 La Società e la sua storia

GRI 2-1, 2-6

1992-1994

La società nasce a Guardiagrele (1992) con il nome Seneca ed entra velocemente nel settore del crew accommodation, per poi ampliarsi (1994) grazie ai servizi di consulenza alberghiera che consentono agli hotel indipendenti un migliore posizionamento commerciale.

1996

L'azienda si espande anche nel settore del business travel favorendo l'arricchimento e la crescita di tutti i servizi e incentivando lo sviluppo del settore tecnologico con una divisione interna e un sistema IT proprietario.

1998

Inizia una collaborazione significativa con il Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Bologna. Dalle attività di ricerca applicata il Gruppo dà vita a Thot, società che si occupa oggi di analisi consuntive e predittive nel settore del travel e in altri business. Alcune delle ricerche più significative promosse da Thot sono state pubblicate da importanti riviste scientifiche specializzate internazionali, quali l'International Journal of Contemporary Hospitality Management e il Journal Current Issues in Tourism.

2011

L'azienda diventa un player anche nella distribuzione mondiale di accommodation attraverso tutti i Global Distribution System - GDS (Amadeus, Sabre, Travelport e Worldspan). Inizia il progetto di connessione e integrazione con il web per il segmento B2B con il lancio sul mercato del tool XENIAtoBOOK, il canale distributivo di Xenia che permette alle strutture alberghiere di essere rappresentate e collegate a oltre 600.000 terminali di agenzie di viaggio specializzate.

2014

Vengono istituite a Tirana, in Albania, la società Xenia Balkan Sh.p.k. e la Branch Xenia Balkan Services presso le quali sono implementate diverse attività operative.

2015

Con la cessione del ramo d'azienda business travel la Società abbraccia la propria specializzazione nel segmento alberghiero e intraprende un piano di sviluppo, con soluzioni e modelli di business applicati sia alla domanda sia all'offerta del settore, cambiando la denominazione in Xenia S.p.A. e creando un sistema che conta, ad oggi circa 1.500 hotel indipendenti in Italia e in Europa.

Nello stesso anno, viene acquisita la prima struttura alberghiera con il brand Phi Hotels e a Londra nasce Xenia International Ltd., a cui sono demandate le attività di sales per il comparto distributivo in Gran Bretagna e nel resto d'Europa.

2017-2018

La configurazione del Gruppo PHI si consolida su segmenti rappresentati dai brand Xenia (per i servizi di crew accommodation e distribuzione), Thot (per la business intelligence e data analysis) e Phi Hotels (per la gestione diretta delle strutture alberghiere).

2019-2020

Il Gruppo si consolida e conferma di voler operare come brand alberghiero tramite le 6 strutture Phi Hotels e i brand "Affiliate Phi Hotels" e "Together Phi Hotels Light Restaurant". Inoltre, PHI S.r.l. Unipersonale comincia ad operare sul mercato anche come consulente, coordinando e dirigendo i brand Logos Hotel Advisory e Byrsa.

2020-2021

Seguendo la propria mission aziendale, orientata a creare un valore condiviso, a marzo 2021 Xenia si trasforma in Società Benefit - Xenia S.p.A. SB - consolidando la propria vocazione alle tematiche di responsabilità etica e con un'iniziativa che mira a preservare l'accoglienza accessibile, inclusiva e socialmente utile.

L'impegno assunto con la trasformazione si esprime anche attraverso la cooperazione con l'Ente morale Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo di Torino, a cui l'azienda sceglie di destinare il 20% degli utili netti d'esercizio. A settembre 2021, insieme alla Piccola Casa della Divina Provvidenza, Xenia costituisce Panfilia Impresa Sociale S.r.l., una realtà societaria impegnata in particolar modo nell'accoglienza, nell'assistenza e nei servizi a persone ed enti, a realtà pubbliche e private. Infine, grazie all'acquisizione di due ulteriori strutture, Xenia riesce a consolidare la sua posizione nel settore alberghiero portando il brand Phi Hotels a 8 alberghi in gestione diretta.

2022

Xenia - grazie anche alla ripresa economica che ha caratterizzato tutti i settori precedentemente colpiti a causa della Pandemia da Covid-19 - porta avanti le sue attività nei business indicati e continua ad alimentare la collaborazione con le Associazioni e gli Enti del terzo settore che le permettono di attuare il Piano di Beneficio Comune volto alla realizzazione di progetti sociali che donano accoglienza, assistenza sanitaria e formazione alle categorie più fragili della società.

Si segnalano, inoltre, due operazioni:

- nella seconda metà dell'anno, la chiusura dell'attività dell'Hotel Resort Coldimolino di Gubbio (PG) per ragioni inerenti all'eccessiva riduzione del periodo di stagionalità attiva;
- nel mese di dicembre, l'acquisizione dell'esercizio di Bologna denominato "Osteria del Cappello" con acquisto del ramo d'azienda di produzione di tortellini e pasta fresca di prossimità all'osteria denominato "Bottega del Cappello".

1.1.1. Xenia Società Benefit

GRI 2-1, 2-22

Nel corso degli anni, Xenia ha maturato una chiara consapevolezza in merito all'importanza della responsabilità sociale delle imprese e dell'economia, che si è tradotta nella volontà di agire a favore della promozione dello sviluppo sostenibile e del benessere comune in ogni sua forma, dando perciò importanza all'impatto della Società rispetto alle tematiche sociali e ambientali.

Proprio per questo, il 24 marzo 2021 Xenia ha modificato la propria ragione sociale ed è diventata una Società Benefit ricoprendo ugualmente il ruolo di Società principale del Gruppo, dalla cui holding PHI S.r.l. Unipersonale è controllata con una partecipazione del 93,5%.

In linea con questa nuova visione, la Società riesce a unire i principi di solidarietà con la volontà di essere attori, e non solo testimoni, della responsabilità sociale.

La forma organizzativa delle società benefit viene introdotta in Italia dal Decreto-legge 1882 del 17 aprile 2015 che le definisce come società che "nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse".

L'iniziativa di Xenia deriva da un bisogno profondo e radicato nella sua concezione su come fare impresa e nella sua filosofia imprenditoriale che mira a implementare progetti che riescano a generare un valore aggiunto positivo e profondo nei confronti della comunità e del territorio.

L'impegno di Xenia è esplicitato dall'espressione "Fare bene, facendo del bene" che motiva una serie di progetti basati:

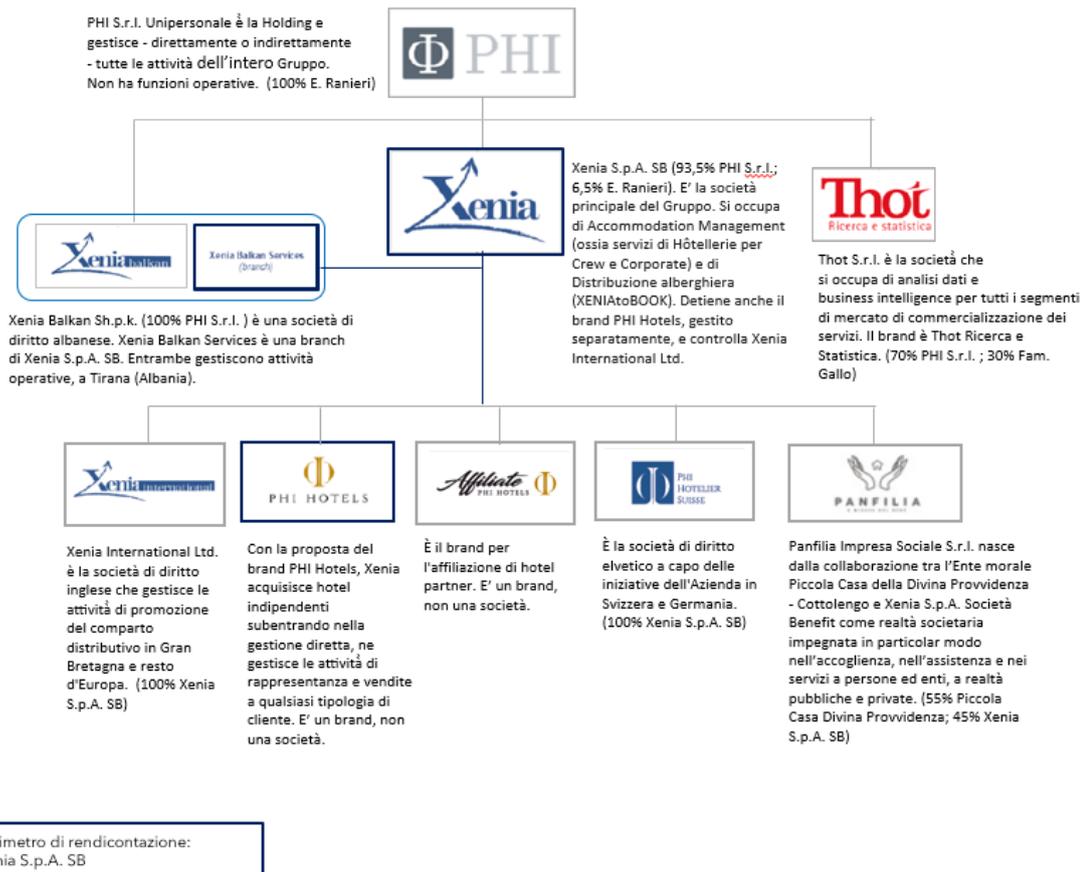
- sull'accoglienza di indigenti, persone anziane sole, persone disabili, persone bisognose in genere;
- sull'assistenza sanitaria di persone indigenti;
- sulla scolarizzazione e formazione di chiunque si trovi nella condizione di povertà educativa.

Grazie a questi obiettivi Xenia riesce a perseguire un proposito di grande valore: far in modo che la povertà e la solitudine, l'accesso all'istruzione e a una formazione adeguata, le disparità di genere e le disuguaglianze sociali diventino una responsabilità comune.

Xenia offre servizi di distribuzione, gestione e sistemazione alberghiera e, con una partecipazione del 100% controlla a sua volta Xenia International Ltd. e PHI Hotelier Suisse S.A.; inoltre, gestisce i brand commerciali Xenia Hôtellerie Solutions e Xenia Crew Accommodation e detiene il brand Phi Hotels e la Società Thot, quest'ultima gestita separatamente.

È, inoltre, la società del Gruppo dalla cui collaborazione con la Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo (di seguito anche la "Piccola Casa della Divina Provvidenza" o il "Cottolengo") nasce Panfilia Impresa Sociale S.r.l., con una partecipazione societaria del 45% e un controllo, quindi, direttamente in capo al Cottolengo che ne definisce gli scopi, gli indirizzi e le linee guida.

PHI Group



1.2. Mission e Valori

GRI 2-1, 2-23

Xenia opera nel settore dell'hotellerie dal 1992 e coltiva la passione per l'ospitalità puntando all'innovazione e alla qualità dei servizi per soddisfare le esigenze e le aspettative sempre più eterogenee della domanda e dell'offerta in questo segmento del turismo.

Nell'attività di Xenia viene privilegiata un'attenzione costante al bene comune, posta già dalla mission "**La creazione di un valore condiviso**", esplicitata anche tramite la selezione di una rete di contatti, a partire dai fornitori fino ai collaboratori e clienti, che si caratterizzano per la stessa attenzione e lo stesso investimento nella cooperazione e nel perseguimento del bene comune.

Con riferimento all'attenzione nei confronti dell'ambiente, Xenia effettua investimenti continui per stabilire una gestione delle risorse (in particolare energetiche e idriche) che sia sostenibile nel lungo periodo nonché per tutelare la biodiversità, soprattutto nei territori in cui opera, sia in maniera preventiva che risolutiva.

La dimostrazione di un impegno serio e concreto si esprime anche attraverso la cooperazione con il Cottolengo, a cui Xenia destina il 20% degli utili netti di esercizio e con il quale ha costituito Panfilia Impresa Sociale S.r.l.

Alla base di ogni scelta strategica, l'Azienda ha definito e posto come irrinunciabili la concretezza dei suoi seguenti valori:

- il rispetto della persona e della sua dignità
- il sostegno alla persona attraverso la solidarietà
- l'istruzione come diritto fondamentale della persona
- la responsabilità come ricerca costante del bene comune.

Essi la guidano nella realizzazione della propria mission, con un business orientato ai principi etici, di trasparenza e di prevenzione alla corruzione e condotto nell'irrinunciabile rispetto dei valori della dignità dell'uomo.

1.3 Struttura organizzativa

GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-25, 2-26, 207-2

1.3.1. Governance

Xenia è una Società per Azioni e si è dotata di un sistema di governance allineato alle proprie esigenze e adeguato al quadro normativo a cui fa riferimento. Il modello di governance prescelto è quello "tradizionale", che prevede la dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale e ha come obiettivo la garanzia del rispetto dei valori aziendali quali elementi irrinunciabili per gli azionisti, gli amministratori, il management e ogni altro stakeholder. I principi posti alla base di ogni relazione sono "competenza, trasparenza e correttezza".

1.3.2. Organi Societari

Assemblea dei soci: è l'organo sociale che esprime la volontà degli azionisti e prende le decisioni più rilevanti per la vita della Società, fra le quali nominare e revocare i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, approvare il Bilancio d'Esercizio, deliberare sulle modifiche statutarie e sulle operazioni di carattere straordinario. Essa è composta da PHI S.r.l. Unipersonale (con una partecipazione del 93,5%) e da Ercolino Ranieri (con una partecipazione del 6,5%).

Consiglio di Amministrazione: è il massimo organo di governo, composto dal Presidente (Ercolino Ranieri), dalla Consigliera con deleghe (Maria Di Rosato) e da cinque consiglieri (Ennio Amendola, Mauro Cencioni, Ermando Bozza, Giulio Caso e Marcello Valenti) per un totale di sette membri di cui i primi due interni alla Società e gli ultimi cinque esterni e indipendenti. La durata dell'incarico in qualità di membro del Consiglio di Amministrazione è triennale.

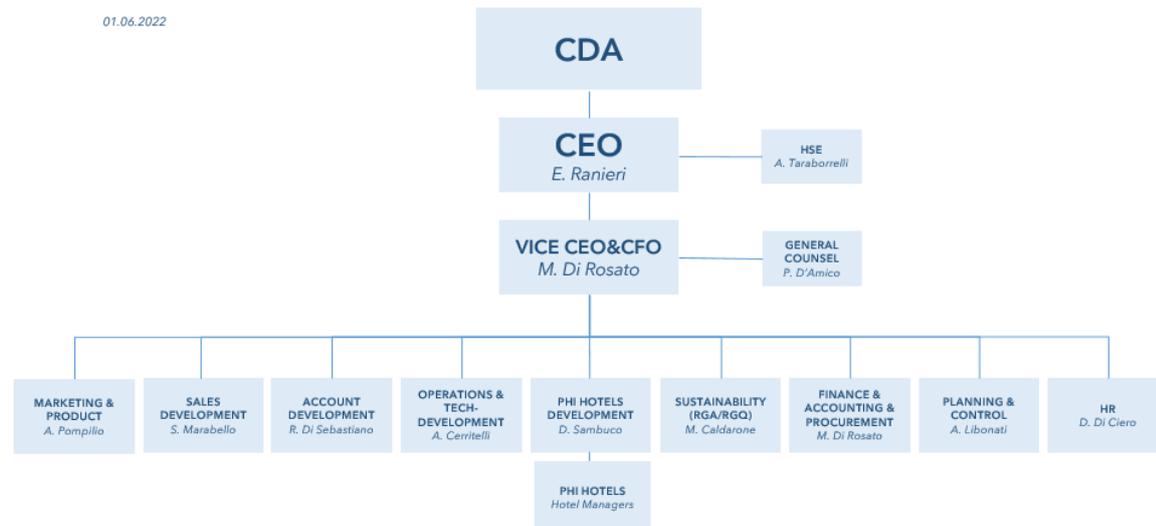
Collegio Sindacale: ha il compito di vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della Società si svolgano nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo. È composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, tutti con incarico di durata triennale.

Organismo di Vigilanza: ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione, gestione e controllo e di curarne il relativo aggiornamento. La sua attività è strettamente connessa ai requisiti previsti per l'applicazione del Modello 231 (D.lgs. 231/2001). È composto dal Presidente e due membri esterni, con incarico di durata triennale.

Società di revisione: è la società che svolge l'attività di controllo contabile e di revisione aziendale; la scelta di Xenia per questo ruolo è stata per KPMG S.p.A.

Comitato Benefit: è un organo endoconsiliare non esecutivo, privo di deleghe o poteri gestori con l'incarico di supervisionare gli aspetti inerenti allo status di Società Benefit e di perseguire le finalità di beneficio comune, stabilite nel Piano di beneficio comune, e gli obiettivi relativi ai temi economici, ambientali e sociali approvati dal Consiglio di Amministrazione di concerto con il Comitato stesso. È composto da cinque membri scelti tra

persone non soci ed estranei agli organi sociali; effettua revisioni su base trimestrale e, all'incirca tre volte all'anno, ha la possibilità di rendicontare in sede consiliare le sue attività.



Xenia ha stabilito un metodo di selezione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione che prende in considerazione molteplici variabili: la competenza tecnica dei candidati, le loro esperienze professionali e la loro indipendenza.

Difatti, l'ampliamento del Consiglio di Amministrazione e la selezione di potenziali componenti avvengono su proposta dell'azionista e Presidente di concerto con l'organo consiliare stesso che fornisce supporto nella valutazione del potenziale membro e la successiva nomina.

Xenia si impegna costantemente nell'ampliare e modulare il Consiglio di Amministrazione con membri indipendenti dotati di esperienze rilevanti e diverse che permettano alla Società di affrontare le questioni legate al settore e al business con punti di vista differenti e validi promuovendo un confronto altamente qualificato e positivo per la governance.

Il Consiglio di Amministrazione adotta delle politiche di delega delle responsabilità, ove possibile, per la gestione degli impatti che l'Organizzazione ha sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Oltre al Comitato Benefit che non ha però potere gestorio, è stata definita la Funzione Sostenibilità quale raccordo aziendale per la gestione degli impatti citati. La responsabilità dell'area è affidata a un manager che si coordina e confronta quotidianamente con i manager delle altre funzioni per avere una visione ampia e completa dell'operato della Società, favorendo così lo sviluppo e l'integrazione degli aspetti di sostenibilità a livello di governance nel suo complesso.

I risultati che emergono dalla valutazione e dalle attività della Funzione Sostenibilità vengono poi discussi in occasione dei management meeting che si svolgono con cadenza bisettimanale, presieduti direttamente dal Vice CEO, con partecipazione mensile del CEO.

Grazie alla natura e alle dimensioni della Società, le criticità di qualsiasi natura vengono riportate tempestivamente e direttamente al CEO che ne valuta l'eventuale successiva condivisione con il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza. Nel periodo di rendicontazione non sono state rilevate criticità tali da rendere opportuno il processo descritto.

Al momento della nomina, i membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale, dell'Organismo di Vigilanza e i Procuratori rilasciano una dichiarazione ai sensi del DPR 28.12.2000 n. 445, relativa all'insussistenza di conflitti di interesse con i consiglieri, sindaci, revisori, dipendenti, collaboratori di Xenia o fornitori della stessa.

Dichiarano inoltre di non avere rapporti di coniugio, parentela, o affinità in linea retta di primo grado con le figure sopra citate di Xenia ovvero di averne, specificando la natura. Si impegnano, altresì, a comunicare tempestivamente l'insorgere di eventuali situazioni che possano generare conflitti di interesse, anche potenziale.

L'art. 9 del Codice Etico stabilisce che i membri del Consiglio di Amministrazione, i Sindaci, i Responsabili di funzione e i Dirigenti della Società sono tenuti ad astenersi da qualsiasi attività che possa essere ritenuta, anche potenzialmente, in conflitto con gli interessi della Società. In ossequio al principio della massima trasparenza nei confronti degli stakeholder è fatto onere a ciascuno dei suddetti soggetti di usare il massimo rigore nella valutazione di ogni situazione affinché siano esclusi anche un uso personale non autorizzato di beni aziendali o la detenzione diretta o indiretta di interessi in società concorrenti, clienti e fornitori. Nell'ipotesi in cui siano individuate circostanze di conflitto di interesse, anche potenziali, sia interne che esterne all'attività aziendale, ciascun soggetto coinvolto è tenuto ad astenersi dal porre in essere la condotta in conflitto dandone tempestiva comunicazione all'Organismo di Vigilanza, al quale compete la valutazione circa la sussistenza, caso per caso, di eventuali incompatibilità o situazioni di pregiudizio.

Il Codice di Condotta definito e condiviso da Xenia persegue l'obiettivo di determinare valori, principi e norme che devono disciplinare il comportamento e l'operato di tutti i dipendenti e/o collaboratori della Società. Essi sono tenuti a evitare o dichiarare qualunque conflitto d'interessi che possa anteporre le priorità personali a quelle collettive e a comportarsi con rettitudine e integrità, senza cercare mai un tornaconto, a favore proprio o di terzi, attraverso l'uso indebito della propria posizione o dei propri contatti in Xenia. Sono tenuti a segnalare alla Direzione Hotel o al Management di Xenia qualsiasi potenziale conflitto di interessi, tentativo o effettiva offerta di regalie. I dipendenti, inoltre, hanno la possibilità di svolgere un'occupazione secondaria a condizione che tale attività non abbia impatti negativi sulla qualità della prestazione lavorativa esercitata presso Xenia e che non determini un conflitto di interessi. In tutti i casi, il dipendente e/o collaboratore è tenuto a informare l'Azienda della circostanza al fine di consentire la più opportuna valutazione degli impatti e dell'esistenza o meno di potenziali conflitti di interessi.

1.3.3. Gestione dei rischi

Xenia adotta una struttura organizzativa che gestisce in maniera appropriata e consapevole l'esposizione e la propensione al rischio derivante dal proprio business, definendo un approccio integrato volto a preservare l'efficacia, la redditività e la sostenibilità della gestione lungo l'intera catena del valore. Il vertice aziendale ha un ruolo fondamentale nel processo ed è chiamato a esplicitare la visione di medio-lungo periodo del profilo di rischio definendone gli ambiti entro i quali intende muoversi.

Nel corso del 2022 Xenia ha inteso rafforzare il percorso di sensibilizzazione sulle tematiche riguardanti l'attività di gestione dei rischi in azienda anche mediante una specifica attività formativa volta a incrementare la conoscenza del management aziendale sui processi di Enterprise Risk Management e sulle conseguenti modalità attuative. È, pertanto, proseguito il percorso di potenziamento del modello aziendale di mappatura e monitoraggio dei rischi che possono avere impatto rilevante sugli obiettivi e sul processo di creazione di valore dell'impresa.

L'attività di identificazione dei rischi è stata svolta anche mediante il confronto con professionisti esterni, con particolare riferimento ad assessment di rischi cyber, rischi assicurativi/assicurabili, rischi inerenti al modello organizzativo in ambito privacy e rischi di compliance, per i quali si è inteso prevedere un aggiornamento della mappatura dei rischi ai sensi del D.Lgs. 231/01 con valutazione della significatività dei diversi scenari, dell'attuazione delle priorità e delle misure di mitigazione, nonché del relativo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Lo scambio di informazioni e un confronto continuativo tra le varie funzioni aziendali sono favoriti da riunioni con i responsabili coinvolti; una specifica procedura definisce a sua volta le modalità adottate per la pianificazione e il controllo delle attività di progettazione e sviluppo dei nuovi servizi affinché ogni possibile criticità possa utilmente emergere già nelle fasi propedeutiche dell'attività operativa.

Ciò posto, l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio delle cause scatenanti dei rischi a cui l'Azienda è esposta avvengono anch'essi in un confronto tra le funzioni, rispetto ai possibili elementi che potrebbero innescare i rischi annessi alle diverse attività.

Le funzioni aziendali sviluppano diverse attività di reporting da e verso il Top Management e, grazie alla natura e alle dimensioni della Società, le criticità di qualsiasi natura vengono riportate tempestivamente e direttamente. Le attività di reporting relative al Bilancio di Esercizio hanno cadenza mensile e trimestrale e riguardano l'andamento dei costi, dei ricavi e delle principali voci patrimoniali a cui si aggiunge la posizione finanziaria. Grazie alla predisposizione dei CoReport relativi alle attività dei Phi Hotels, il Top Management monitora i costi e i ricavi specifici e, con la definizione di un sistema di KPI (Key Performance Indicator) per le aree operative, analizza il conseguimento degli obiettivi aziendali. In aggiunta, tramite una presentazione dettagliata sono riferite periodicamente le informazioni in merito al piano industriale e il prospetto del cash flow atteso.

Annualmente, vengono riferiti al Top Management anche i risultati ottenuti e le eventuali criticità riscontrate relativamente alle certificazioni internazionali possedute da Xenia; inoltre, anche funzioni aziendali come l'Account Development e il General Counsel svolgono delle attività di reporting e di informativa continua nei confronti del Top Management al fine di comunicare eventuali criticità, reclami o rischi emergenti riguardo rispettivamente la soddisfazione dei clienti e le attività legali.

Rischio dimensionale

Xenia si colloca nel segmento delle PMI (Piccola e Media Impresa), con una dimensione e una struttura che possono definirsi "medie". Nel settore l'elemento dimensionale è sempre più significativo e rappresenta, pertanto, anche un rischio, a fronte di eventuali variazioni in riduzione, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo. La crescita resta un fattore essenziale per la stabilità e solidità dell'azienda. Xenia presenta ancora tali elementi di rischio ma l'andamento della Società e della sua crescita - e il ri-orientamento strategico che l'azienda si è data a partire dalla trasformazione in società benefit e dalla formalizzazione delle tematiche ESG - di fatto ne mitigano la portata.

Rischio commerciale

Il rischio commerciale riguarda le capacità promozionali, di analisi e vendita dei propri prodotti e servizi e la definizione dei propri modelli di business. L'analisi qualitativa dell'esercizio 2022 e quella prospettica favoriscono un ragionevole ottimismo rispetto alle relative possibilità di crescita della società, sia per il trend generale del settore sia con riferimento alla particolarità del mix dei business, tanto in una considerazione singola quanto nella loro proposizione integrata. Lo scenario competitivo è caratterizzato da una forte dinamicità dei market di riferimento; la promozione e la sales action finalizzate alla proposta al mercato dei prodotti e servizi richiedono sempre maggiori investimenti per essere efficaci. Ciò determina un rischio per la Società che - con mezzi limitati rispetto a Competitor di maggiori dimensioni e con capacità di investimento significativi - potrebbe non essere particolarmente efficiente nel portare al mercato la propria proposta.

Rischio tecnologico e rischio cyber-security

Due livelli di rischio sono afferenti alla tecnologia: il primo è costituito dalla cyber-security che dall'esercizio 2021 è assunto a rischio consistente anche per Xenia; il secondo riguarda l'evoluzione continua delle tecnologie del settore (in particolare quelle digitali) che possono ridisegnare in brevi periodi interi sistemi e modelli competitivi.

Per rispondere alla continua sollecitazione delle tecnologie digitali e dei sistemi operativi applicati al turismo - e in particolare proprio all'hôtellerie - la Società ha costituito un primo punto di osservazione continua con un manager dedicato all'analisi e allo sviluppo tecnologico del settore; inoltre, sono state adeguate piattaforme operative (di terzi), con approcci e sviluppi di nuova generazione a sostituzione di sistemi più datati; si è così beneficiato di integrazioni con contesti più avanzati e maggiormente aperti alle dinamiche della rete Internet.

La tecnologia è indubbiamente un fattore attivo e determinante della capacità competitiva dell'azienda, ragione per cui esige un rigoroso monitoraggio del mercato come una tra le prime risposte finalizzate alla mitigazione

del rischio. Tale monitoraggio, tuttavia, non garantisce rispetto al rischio connesso alla difficoltà di accesso - per ragioni di tipo economico - a soluzioni tecnologiche di particolare efficacia.

L'efficienza tecnologica - infatti - e la capacità di modificare con la tecnologia i modelli di business per individuarne di più remunerativi sono oramai strettamente connesse e per questo Player con maggiori possibilità di investimento potrebbero acquisire vantaggi competitivi importanti.

Rischio finanziario

Il rischio finanziario è rappresentato dalle tensioni possono generarsi nella gestione dei flussi. Nell'anno 2022 i flussi finanziari sono stati soddisfacenti ma non del tutto ottimali. Non si sono verificate e non vi sono criticità con il Sistema Creditizio (Banche e Assicurazioni) sebbene persista nei confronti del settore turistico un'inclinazione a restringere significativamente le possibilità di supporto. Si sta osservando qualche apertura in termini di sostegni basati su Bandi del PNRR dedicati al turismo; tuttavia, almeno al momento, non si tratta di circostanze di particolare rilievo. Il nuovo Codice della Crisi d'Impresa rappresenta, inoltre, un ulteriore elemento da considerare nei rapporti di credito. Alcune difficoltà si sono rilevate anche nel settore assicurativo che si è visto approcciarsi anche al rilascio di polizze al settore con una rafforzata cautela. Xenia presenta una particolare esposizione al rischio finanziario prima di tutto per le caratteristiche di alcuni business che, pur non presentando rischi di credito, impongono importanti anticipi o disponibilità di cassa. Si possono registrare momenti di picco che determinano tensione finanziaria con ricadute su rapporti commerciali. La parziale mitigazione del rischio si ha nell'avvenuta impostazione di un sistema di monitoraggio costante e strutturale, finalizzato all'individuazione di eventuali soluzioni differenti per la propria gestione finanziaria.

Rischio operativo

I nuovi scenari competitivi hanno notevolmente incrementato i rischi afferenti la gestione tecnica delle attività, l'esposizione a rischi di solidarietà e concorso con aziende che svolgono attività continuative per la società, i rischi legati ai Reati 231. Xenia ha implementato procedure specifiche a mitigazione dei rischi operativi e definito un Modello 231 che è adeguato in via continuativa. Le certificazioni secondo standard internazionali supportano anche il continuo monitoraggio delle attività operative, ispirando il modello organizzativo applicato.

Rischio reputazionale

È un tipo di rischio che nel settore di riferimento è sempre più difficile evitare o ridurre. La diffusione di notizie o informazioni - vere o false - attraverso media e social può determinare immediati effetti negativi difficili da contrastare. È, inoltre, un rischio che riguarda anche la gestione finanziaria - nell'ipotesi, ad esempio, di mancato o parziale rispetto dei termini di pagamento con i Fornitori e i Partner - oppure la corretta esecuzione dei servizi contrattualizzati con i Clienti. La Società riconferma la propria attenzione nei confronti di ogni possibile elemento collegato a questo tipo di rischio e opera con la massima trasparenza e vigilanza.

Rischi emergenti

I rischi latenti o nuovi che possono manifestarsi nel settore o per la Società possono essere di difficile previsione e identificazione. I cambiamenti repentini e strutturali dei business, della tecnologia così come del Quadro Normativo, possono essere elementi costitutivi di rischi emergenti. La loro mitigazione esige un'imprescindibile attività di monitoraggio degli scenari nazionali e internazionali; Xenia ha introdotto una prima attività di analisi del rischio che si intende implementare in via crescente nei prossimi anni, fino a farne un modello tecnico-operativo connaturato all'organizzazione.

1.4 Certificazioni e Policy aziendali per una condotta responsabile

GRI 2-23, 2-24, 2-26

Xenia ha formalizzato delle Policy aziendali condivise con tutto il suo organico e applicate alle sedi e attività dell'Organizzazione facenti parte del perimetro di rendicontazione, al fine di stabilire e condividere i valori, gli obiettivi e le norme di comportamento da adottare.

Queste politiche sono facilmente consultabili da tutti gli interessati, anche esterni a Xenia, in quanto pubblicati in sezioni apposite del sito istituzionale con accesso libero.

Tra i codici e le politiche pubblicate è essenziale citare:

- Il **Codice Etico**, nella sua ultima versione approvata in sede di Consiglio di Amministrazione il 16.12.2022, che ha recepito le modifiche relative alla trasformazione in una Società Benefit e i nuovi obiettivi legati alle tematiche di sostenibilità. In generale, la revisione del Codice Etico avviene nell'ottica di aggiornare e ampliare i principi e le regole di condotta da seguire nei rapporti con tutti gli stakeholder con cui l'azienda si relaziona, con particolare riferimento ai rapporti con i fornitori, i business partner, il mercato e gli stakeholder in generale, valorizzando specifiche previsioni in materia di conflitto di interessi, anticorruzione, antiriciclaggio e antiterrorismo nonché di tutela della salute, sicurezza, ambiente e privacy. La nuova versione si affianca anche alla recente iniziativa di aggiornamento del Modello 231 e della procedura operativa Whistleblowing: i valori della trasparenza, della legalità e dell'etica nei comportamenti caratterizzano il modo di operare di Xenia contribuendo ad affermare l'impegno continuo dell'Azienda nei confronti del proprio contesto esterno.
- La **Politica per la Qualità** attraverso cui Xenia si impegna, in linea con il Sistema di Gestione per la Qualità, a perseguire un impatto positivo sull'ambiente e sulla società civile, per la generazione di un valore condiviso per tutti i portatori di interesse e scegliendo di esistere - come Società Benefit - con una dualità di scopo; a ricercare e promuovere l'eccellenza dei propri servizi, con l'obiettivo di creare valore aggiunto nel tempo ai clienti, ai partner, alle comunità e ai mercati in cui opera, instaurando relazioni durature basate sulla fiducia, la competenza e la trasparenza nei rapporti; ad accrescere l'attenzione verso tutto ciò che possa da un lato rappresentare un importante presidio delle politiche di sostenibilità dell'impresa, dall'altro contribuire efficacemente alla diffusione di una cultura orientata alla gestione sostenibile del business.
- La **Politica per l'Ambiente** attraverso cui Xenia esprime l'attenzione che riserva all'ambiente e formalizza l'impegno a perseguire ciò che tecnicamente ed economicamente contribuisce a ridurre e migliorare l'impatto ambientale delle sue attività. L'attenzione è posta sulla normativa ambientale nazionale e europea applicabile, sulla formazione in materia di responsabilità ambientale verso i dipendenti e sulla riduzione dei consumi energetici e dei materiali utilizzati.
- La **Politica di responsabilità sociale, parità di genere, diversità e inclusione**, attraverso cui Xenia riconosce l'uguaglianza di genere, diversità e inclusione, come un elemento imprescindibile di civiltà e di affermazione dei diritti universali dell'umanità oltre che un fattore strategico per l'aumento della creazione di valore e per lo sviluppo dell'azienda. Al fine di ottenere e mantenere in azienda le condizioni di parità di genere, diversità e inclusione Xenia impegna il management, i dipendenti e tutti gli stakeholder ad adottare prassi, linguaggi e comportamenti che perseguono tale obiettivo e valorizzano le diversità personali.

Coerentemente con l'emanazione delle politiche in materia di sostenibilità e del Codice Etico, Xenia si impegna a essere una realtà attenta alla gestione ottimale della propria organizzazione aziendale anche tramite il conseguimento di certificazioni nazionali e internazionali.

Certificazione per il Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015

Dal 2004 Xenia ha ottenuto la certificazione in merito al Sistema di Gestione della Qualità in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per il raggiungimento della piena soddisfazione del cliente e di livelli di eccellenza dei processi organizzativi e produttivi.

La Società agisce secondo i principi della suddetta norma attraverso:

- lo sviluppo dell'integrazione dei propri prodotti e servizi per l'ospitalità alberghiera come soluzioni generatrici di valore per tutti gli stakeholder;
- la definizione di modelli di proposizione e architettura del servizio elevati in termini di efficienza, prestazioni, affidabilità, innovazione, prezzo, servizio e immagine;
- l'investimento nello sviluppo del know-how attraverso metodologie e percorsi formativi appropriati accrescendo la competenza del personale e il suo impegno nel raggiungimento degli obiettivi e dei valori condivisi;

- l'identificazione dei pericoli e dei rischi connessi alla salute e alla sicurezza dei clienti e degli stakeholder derivanti dall'attività e dai servizi offerti.

A ottobre 2022 Xenia si è sottoposta ad audit per il rinnovo del certificato, con un'estensione dello scopo ai servizi alberghieri e con un campo applicativo che, pertanto, è oggi il seguente: Progettazione ed erogazione di servizi di crew accommodation, hôtellerie solutions. Ricerca e consulenza statistica, Marketing & Business Intelligence. Progettazione ed erogazione di servizi di ospitalità alberghiera e ristorativi (Brand "PHI Hotels").

Certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015

La certificazione è stata ottenuta a partire dal 2018 e attesta l'impegno della Società nella salvaguardia dell'ambiente cercando di coinvolgere anche le terze parti in un uso corretto e responsabile delle risorse disponibili, promuovendo l'adozione di comportamenti virtuosi, oltre alla correzione di eventuali condotte errate.

Coerentemente con tale principio, Xenia si impegna a:

- mantenere un efficace Sistema di Gestione Ambientale sulla base della Norma UNI EN ISO 14001:2015 coerente con il suo business e il contesto in cui opera;
- predisporre obiettivi ambientali per ogni processo e funzione con lo scopo di ottenere risultati adeguati e rispettosi della normativa nazionale e internazionale;
- proteggere l'ambiente e tutelare la biodiversità tenendo sotto controllo le forme di inquinamento e promuovendo progetti di sensibilizzazione delle parti interessate verso tali tematiche.

Inoltre, nell'ambito di una formazione continuativa e di investimenti mirati, Xenia ha condotto nell'anno i lavori per il conseguimento delle certificazioni SA8000 (Responsabilità sociale dell'impresa) ISO 30415 (Diversità e Inclusione), UNI/PdR 125 (Parità di genere), a ulteriore conferma della scelta di un elevato presidio in relazione alle tematiche di riferimento. Sempre in quest'ottica ci si è sottoposti anche a un rigoroso audit finalizzato alla certificazione B-Corp, rilasciata da B Lab (ente no profit statunitense) per il riconoscimento di Xenia come un'organizzazione che, oltre a perseguire obiettivi economici di profitto, risponde agli standard più elevati di tutela ambientale ed equità sociale.

Tali verifiche si sono tutte concluse con esito positivo a inizio dell'anno 2023.

Rating di legalità

Nel 2022 Xenia ha richiesto la valutazione da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) in merito al rating di legalità, ottenendo il punteggio **++, superando il risultato ottenuto nel 2020. Il rating ha durata biennale.

CRIF Ratings

La società di rating CRIF ha riassegnato a Xenia il rating Emittente di lungo termine "B-Outlook Stabile", una conferma che riflette il miglioramento delle performance operative assieme al mantenimento di un profilo di liquidità adeguato nell'esercizio 2021.

1.5 Aree di Business

GRI 2-6

Xenia Crew Accommodation

Si occupa della gestione dell'intero processo di trasferimento e sistemazione alberghiera degli equipaggi di compagnie aeree, ferroviarie, marittime, cargo, ecc. attraverso l'individuazione dei mezzi e delle strutture ricettive più appropriate e la negoziazione delle relative tariffe per passeggeri e crew, sia in caso di viaggi schedulati che di travel disruption, layover e riprotezioni.

Xenia ha definito una fitta rete di partner che le permette di garantire, a livello worldwide, risposte rapide, elevati standard di qualità, puntualità e assistenza h24 attraverso molteplici canali di comunicazione. Riesce a condurre un'attività di negoziazione mirata che tiene conto delle travel policy e delle regole di ciascuna compagnia di trasporto nonché delle aspettative in termini di budget, standard qualitativi, servizi e modalità di pagamento.

La contrattualizzazione dell'accordo con l'hotel avviene secondo un modello stabilito sulla base delle esigenze del singolo cliente, che prevede la definizione di elementi negoziali specifici di natura qualitativa ed economica come la tipologia di camera, i livelli tariffari, time-limit e release funzionali, penalty, modalità di rendicontazione, ecc.

XENIAtoBOOK – Distribuzione GDS

È il canale distributivo di Xenia che permette alle strutture alberghiere di essere rappresentate e collegate a oltre 600.000 terminali di agenzie di viaggio specializzate in tutto il mondo. Connette con velocità, efficienza e semplicità gli hotel partner in un sistema di distribuzione globale. L'elevata tecnologia di Xenia consente agli alberghi di vendere contestualmente le proprie camere attraverso tutti i sistemi GDS (piattaforme professionali che agevolano l'accesso degli hotel al mercato corporate): Amadeus, Travelport, Sabre e Worldspan.

Oltre alla distribuzione GDS, la piattaforma permette di creare profili tariffari personalizzati o generici per il canale B2B (agenzie di viaggio, tour operator, wholesalers e corporate) e per il canale B2C.

La connessione al sistema di Xenia, con un collegamento a oltre 40 channel manager, consente alla struttura alberghiera di gestire disponibilità e tariffe in maniera dinamica e, nello stesso tempo, di usufruire di un supporto per la creazione, all'interno del sistema, di tariffe RFP delle aziende e dei consortia. Tutti i dati vengono trasferiti in modo trasparente e tempestivo ai GDS così da garantire a coloro che usufruiscono del servizio un aggiornamento costante delle informazioni pubblicate.

Phi Hotels – Hotel Management

È il brand italiano dell'hôtellerie indipendente rivolto alle aziende alberghiere che desiderano far crescere e valorizzare il proprio hotel. I servizi afferenti al business Phi Hotels sono di tipo alberghiero e ristorativo. Le strutture alberghiere vengono supportate nella corretta applicazione delle tecniche di revenue management, nel controllo di gestione, nella formazione del personale, nell'applicazione di strategie di web marketing e nell'implementazione degli strumenti tecnologici più adeguati.

Dopo un'attenta analisi critica degli indicatori di performance, Xenia pianifica un percorso strategico personalizzato per il raggiungimento degli obiettivi di business e subentra nella gestione diretta della struttura, sviluppando e incrementando strumenti all'avanguardia per migliorare e monitorare la performance economica e operativa.

Xenia si sostituisce alla proprietà dell'albergo favorendo un'evoluzione delle strategie aziendali, per rispondere adeguatamente ai nuovi scenari che richiedono una crescente specificità dei servizi. La spiccata attitudine all'analisi e alla gestione di criticità organizzative, commerciali e finanziarie le permette di pianificare le scelte e realizzare azioni congruenti, al fine di garantire un portafoglio clienti solido e duraturo.

Phi Hotels raccoglie hotel unici che, pur conservando la propria identità, sono accomunati dallo stile di ospitalità che l'azienda esprime da oltre 30 anni. Le strutture del gruppo rappresentano un'offerta che combina accommodation confortevoli, location accoglienti e spazi strutturati all'insegna della funzionalità, per l'esito desiderato di ogni tipo di soggiorno (business, leisure, meeting, convention, ecc.).

1.5.1. Adesione ad Associazioni
GRI 2-28

| Nome Associazione | Descrizione dell'Associazione |
|----------------------|--|
| Assobenefit | Associazione che affianca e rappresenta le imprese Benefit e quelle che si identificano in un modello di mercato che mette al centro il bene comune. |
| Assonime | Associazione fra le società italiane per azioni. Ha per oggetto lo studio e la trattazione dei problemi che riguardano direttamente o indirettamente gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana. Tra le diverse attività, dà opera per il miglioramento della legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria, con particolare riguardo alla disciplina delle società nonché per l'elevazione culturale dell'ambiente economico e la migliore conoscenza dell'ordinamento giuridico e della situazione economica italiana, anche mediante le proprie pubblicazioni. |
| Confindustria | La Confederazione Generale dell'Industria Italiana è un punto di riferimento fondamentale per numerose piccole, medie e grandi imprese italiane e rappresenta oltre 150 mila imprese manifatturiere e di servizi. |
| ERA | European Regions Airline Association - è un'associazione di categoria che rappresenta oltre 55 compagnie aeree e più di 130 membri tra cui produttori, aeroporti, fornitori e prestatori di servizi di aviazione, nell'intero spettro dell'industria aeronautica. Lavora per rappresentare gli interessi degli associati dinanzi ai principali enti normativi, governi e legislatori europei, per incoraggiare e sviluppare una crescita sostenibile e a lungo termine per il settore e l'industria. |
| Federalberghi | È l'organizzazione nazionale maggiormente rappresentativa delle esigenze e delle proposte delle imprese turistico-ricettive italiane nei confronti delle istituzioni e delle organizzazioni politiche, economiche e sindacali. |
| Fiavet | Federazione Italiana Associazioni Imprese di Viaggi e Turismo - è l'associazione di categoria più rappresentativa della distribuzione e della produzione turistica italiana. In particolare, si propone la rappresentanza giuridica e sindacale e la tutela in tutti i campi degli interessi generali delle imprese economiche legalmente autorizzate che fanno capo alle Associazioni Territoriali e alle Associazioni di Imprese Turistiche associate e dei network. |
| Hedna | Hotel Electronic Distribution Network Association - è una comunità globale di professionisti dell'ospitalità, fornitori di tecnologia, educatori e consulenti che attraverso l'influenza, la collaborazione e il networking sviluppano il business dell'ospitalità, conoscendo e apprezzando le possibilità delle evoluzioni tecnologiche, valutando l'impatto delle tendenze attuali e prefigurando quelle a venire. |

| | |
|--------------------|--|
| <p>UNGC</p> | <p>UN Global Compact è l'associazione promossa dall'ONU per la diffusione della cultura della cittadinanza d'impresa, che incoraggia le aziende a creare un quadro economico, sociale e ambientale sostenibile in grado di garantire a tutti l'opportunità di condividere benefici. Aderendo a UNGC, Xenia esprime il proprio commitment nel condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.</p> |
|--------------------|--|

1.6 Gli stakeholder dell'azienda

GRI 2-12, 2-29

Xenia si impegna costantemente nella creazione di una rete di stakeholder fondata su principi quali il rispetto, la trasparenza, la condivisione degli obiettivi legati alla sostenibilità e, per gli stakeholder esterni, anche la gestione etica e responsabile del loro business.

Per questo motivo la Società promuove un dialogo continuo con i suoi stakeholder sia per comprendere se sono ancora in linea con la visione e gli obiettivi di Xenia, sia per coinvolgerli al fine di recepire eventuali aspettative o esigenze legate all'attività della Società stessa. In questo modo si persegue l'obiettivo di instaurare relazioni di fiducia e di collaborazione reciproca.

Xenia ha predisposto una mappa degli stakeholder che rappresenta al contempo i suoi portatori di interesse esterni e interni. Per ognuno la Società prevede canali comunicativi formali e informali al fine di agevolare l'interazione reciproca. Promuove, infatti, l'organizzazione di eventi aziendali diretti ai propri dipendenti e agli organi di governance per la condivisione di progetti nuovi e già avviati; per conoscere il parere degli stakeholder su tematiche precise, utilizza survey strutturate, video call per la presentazione di progetti e attività, e-mail per formalizzare quanto finora descritto, con un focus specifico per le tematiche. Tutte le comunicazioni sono impostate tenendo conto dei principi di privacy e di libertà di espressione. La funzione Marketing gestisce l'area stakeholder del sito web istituzionale - xeniahs.com - per l'accesso in modo trasparente e senza credenziali ai documenti societari di potenziale interesse degli stakeholder. Inoltre, su suggerimento del personale in hotel o su iniziativa dei clienti stessi, viene incentivato il rilascio di un riscontro in merito al servizio ricevuto così da ottenere la certezza dell'avvenuto gradimento del soggiorno o spunti per migliorare aspetti specifici.

Xenia ripone molta attenzione anche all'ascolto degli stakeholder che appartengono alla categoria delle Associazioni e della Comunità locale. Per ottenerne il coinvolgimento essa promuove eventi e/o attività coerenti con le finalità dell'Associazione e partecipa e supporta eventi promossi da enti locali attraverso donazioni o contributi non economici (per un approfondimento in merito si rimanda al capitolo 5). In questo modo Xenia può contribuire attivamente anche all'inclusione sociale e lavorativa dei componenti della comunità locale.

Attraverso modalità di focus group, web meeting o incontri formativi in presenza, Xenia riesce a coinvolgere anche la categoria di stakeholder che comprende le scuole, le università e gli enti di ricerca. Tra le ragioni principali di questo tipo di collaborazioni vi è sicuramente la costruzione di un collegamento tra istituzioni e aziende per sostenere lo sviluppo del lavoro e della ricerca nel territorio in cui la Società opera.

Per la categoria dei fornitori, invece, le modalità di coinvolgimento sono diverse in quanto ci sono dei criteri e dei requisiti che Xenia si impegna a far rispettare, espressamente previsti dal Codice Etico, dal Modello 231 e dalle lettere di impegno previste dalle certificazioni SA8000-ISO 30415). Questo tema sarà analizzato nel paragrafo 5.3 del capitolo 5.

Infine, con frequenza almeno semestrale Xenia si impegna a interagire con i sindacati e le organizzazioni di categoria, in un dialogo che è previsto dalla certificazione SA8000 ma ancor prima risponde ai principi etici e di responsabilità sociale su cui si fonda l'Organizzazione.

La maggior parte delle categorie di stakeholder sopracitate è stata coinvolta nel processo di stakeholder engagement analizzato nel capitolo 2 a pagina 19 del documento.

2. Analisi di materialità

2.1. Analisi di materialità

GRI 2-12, 2-29, 3-1, 3-2,

Per definire le informazioni da rendicontare all'interno del presente documento, Xenia ha strutturato un processo di materialità che fa riferimento alle indicazioni relative al GRI 3 secondo l'aggiornamento dei GRI Standards avvenuto nel 2021 e che si articola in quattro fasi: un'analisi del contesto esterno al Gruppo; l'individuazione dei principali impatti dell'attività del Gruppo sul contesto economico, ambientale e sociale, considerando gli impatti sui diritti umani; la valutazione degli impatti da parte di un panel di stakeholder selezionati; la prioritizzazione degli impatti, collegati alle tematiche materiali che definiscono la struttura del Bilancio di Sostenibilità.

La comprensione del contesto esterno è stata effettuata attraverso un'analisi delle aree di business in cui Xenia opera, tenendo in considerazione gli aspetti più rilevanti e sui quali l'attività aziendale produce un maggiore impatto; inoltre, è stato fondamentale strutturare un'analisi di settore che ha permesso di ottenere un importante termine di paragone rispetto alla realtà del Gruppo.

L'attività ha portato all'individuazione di una lista di impatti attuali e potenziali, negativi e positivi che producono i propri effetti sull'ambiente, sulla società e sull'economia, compresi quelli sui diritti umani, che sono stati sottoposti alla valutazione degli stakeholder interni e esterni alla Società.

I momenti di condivisione e di dialogo con i propri stakeholder promossi dall'organizzazione al fine di incentivare la propria attività, indirizzare la propria strategia di business, condividere l'impegno nel raggiungimento di determinati obiettivi e conoscere la loro opinione sono vari, diversificati e continuativi nel corso dell'anno.

Per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, le 23 categorie di stakeholder considerate maggiormente rappresentative degli interessi e delle aspettative nei confronti delle strategie di Xenia sono state coinvolte in modo diretto nell'attività di stakeholder engagement tramite la richiesta di compilazione di un questionario online diverso per categorie di stakeholder a ognuna delle quali sono stati presentati solo gli impatti per i quali era in grado di esprimere una valutazione oggettiva e rilevante. Le categorie coinvolte sono rappresentate (in ordine alfabetico) nella tabella sottostante:

| |
|---|
| Associazioni |
| Azionisti |
| Banche |
| Cliente B2B |
| Cliente B2C |
| Collegio Sindacale |
| Comitato Benefit |
| Comunità locale |
| Consiglio di Amministrazione |
| Consulente del lavoro |
| Consulente ESG |
| Consulente fiscale |
| Consulente ISO |
| Dipendenti |
| Enti del terzo settore |
| Fornitori |
| General Counsel |
| HSE |
| Management |
| Organismo di Vigilanza |
| Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione |
| Sindacato |
| Società di revisione |

Il questionario, inoltrato a tutti gli stakeholder a fine novembre 2022, ha chiesto ai destinatari di valutare la rilevanza degli impatti presentati assegnando un punteggio da 1 a 5 (con 1 come valore minimo e 5 come valore massimo) rispetto a due caratteristiche dell’impatto: la significatività e la probabilità di accadimento.

Il concetto di “significatività di impatto” include una valutazione in merito alla gravità, alla sua diffusione (ad esempio il numero di persone coinvolte) e alla possibilità di rimediare al danno generato con il verificarsi dell’impatto stesso. Il concetto di “probabilità”, invece, si riferisce al livello di possibilità che l’impatto accada.

Le risposte prese in considerazione per l’analisi di materialità sono state quelle completate in tutti gli aspetti richiesti dal questionario; alla luce di questo criterio sono state ritenute valide 63 risposte.

Grazie alla raccolta dei punteggi assegnati dagli stakeholder, sulla base della loro sensibilità e del ruolo ricoperto rispetto all’attività dell’organizzazione, Xenia è riuscita a individuare gli impatti e le aree di intervento ritenuti prioritari per la Società e gli stakeholder. Gli impatti prioritari sono stati identificati grazie a un processo di normalizzazione. Sono state definite due soglie (6,5 e 5) valide rispettivamente per gli impatti positivi e per gli impatti negativi. Attraverso queste threshold sono stati selezionati tutti gli impatti che hanno ottenuto un punteggio complessivo pari o superiore alle suddette soglie ponendo così le basi per una rendicontazione il più trasparente possibile. Successivamente, gli impatti ottenuti da questa analisi sono stati collegati alle tematiche di sostenibilità e ai 17 Obiettivi di Sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) definiti dall’Agenda 2030 delle Nazioni Unite compatibilmente con la dimensione di Xenia e il proprio ambito di attività. I temi emersi presentati nella tabella sottostante sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 10.02.2023 in quanto ritenuti in linea con i temi considerati prioritari e rilevanti da Xenia.

| Temi materiali | Descrizione | Principale impatto generato (potenziale/effettivo) | Tipologia di impatto (Positivo / negativo) | SDG di riferimento |
|--|---|---|--|---|
| Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano | Insoddisfazione del personale ed elevato turnover. | Un non adeguato presidio dell'applicazione delle politiche interne relative alla condotta etica dei dipendenti può provocare l'insoddisfazione del personale e un elevato turnover. | X |   |
| | Condizioni lavorative non dignitose. | La stipulazione di contratti di lavoro per i dipendenti non in linea con la normativa nazionale e/o internazionale non garantisce condizioni lavorative dignitose. | X | |
| | Aumento dei profili/livelli di competenza all'interno dell'Organizzazione. | Un'efficiente sistema di gestione e sviluppo delle risorse umane permette alla Società di avere un personale maggiormente qualificato e competente. | ✓ | |
| | Violazione dei diritti dei lavoratori. | Un management che non permette la libertà di associazione dei dipendenti ai sindacati o a enti similari causa una violazione dei diritti umani. | X | |
| Diversità ed inclusione | Parità di genere. | Il rispetto della diversità di genere all'interno dell'organizzazione può ridurre la probabilità di accadimento di episodi di discriminazione. | ✓ |    |
| | Parità retributiva uomo donna a parità di ruolo/mansione. | L'adozione di politiche interne che garantiscono la parità di trattamento e retributiva a parità di ruolo/mansione a tutti i dipendenti contribuisce alla promozione e al rispetto dei diritti umani. | ✓ | |
| Salute e sicurezza dei lavoratori | Riduzione dell'incidenza degli infortuni sul lavoro tra i dipendenti /lavoratori dell'Organizzazione. | L'adozione di politiche interne che prevedono la messa a disposizione di assistenza medica e psicologica per i dipendenti/lavoratori supporta il loro benessere psico-fisico e riduce l'incidenza degli infortuni sul lavoro. | ✓ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | Aumento degli infortuni sul lavoro. | Un non adeguato presidio della politica interna in materia HSE può esporre i dipendenti a un maggiore rischio di infortuni o incidenti sul lavoro, con un impatto sui diritti umani e sul benessere delle persone. Può inoltre definire una carenza in termini di compliance normativa comportando una maggiore esposizione a casi di reato e sanzioni. | X |   |
| Gestione responsabile delle risorse idriche e consumi energetici - lotta al cambiamento climatico | Dispersione di sostanze chimiche nelle acque e nel terreno. | Un non adeguato presidio dell'applicazione delle procedure previste per i servizi di pulizia e di lavanderia aumenta il rischio di dispersione di sostanze nell'ambiente minacciando la salubrità dell'ecosistema terrestre e acquatico e la qualità dei relativi prodotti alimentari. Comporta anche un rischio in termini economici a causa di eventuali sanzioni per sversamenti di sostanze inquinanti. | X |    |
| | Migliorata efficienza energetica dei prodotti/servizi venduti. | La previsione dell'implementazione di funzioni domotiche permette di migliorare l'efficienza energetica dei prodotti/servizi venduti. | ✓ | |
| | Riduzione delle emissioni GHG Scope2. | La scelta di fonti rinnovabili per l'approvvigionamento dell'energia elettrica permette una riduzione delle emissioni GHG indirette (Scope 2) dell'organizzazione. | ✓ | |
| Economia circolare e valorizzazione dei rifiuti | Contributo alla circolarità delle risorse utilizzate. | La previsione e la gestione di un sistema di raccolta differenziata efficace contribuiscono alla diffusione dell'economia circolare. | ✓ |  |
| | Utilizzo di materiali certificati e prodotti in modo sostenibile. | L'utilizzo di materiali certificati e prodotti in modo sostenibile permette alla Società di avere un impatto positivo sull'ambiente. | ✓ | |
| Impatto e valutazione Società Benefit | Creazione di valore condiviso. | La scelta di esistere come Società Benefit permette di perseguire un paradigma economico in cui l'esercizio della responsabilità d'impresa incide sullo scopo sociale e sulla governance. Il perseguimento delle finalità di beneficio comune ha un impatto positivo sull'ambiente e sulla società grazie alla generazione di un valore condiviso per tutti i portatori di interesse. | ✓ |  |

| | | | | |
|--------------------|---|---|---|--|
| | | | |   |
| Etica e compliance | Mancato rispetto dell'oggetto contrattuale relativamente a termini di pagamento e clausole. | Il mancato rispetto dell'oggetto contrattuale relativamente a termini di pagamento e clausole accresce il rischio di esposizione della Società a squilibri di carattere reddituale, patrimoniale e finanziario. | X | |
| | Episodi di corruzione. | Un non adeguato livello di presidio della compliance normativa aumenta il rischio di episodi di corruzione e reati (societari, amministrativi e penali). | X |   |
| | Non conformità rispetto a leggi e regolamenti. | Una scarsa attenzione al livello di compliance fiscale espone l'azienda a casi di non conformità rispetto a leggi e regolamenti. | X | |
| | Mancato contributo alla creazione di una supply chain sostenibile e danno reputazionale. | Il mancato contributo alla creazione di una supply chain sostenibile comporta il rischio di erogazione di beni/servizi qualitativamente scarsi o dannosi. | X |  |
| | Violazione dei diritti umani. | La scelta di una catena di approvvigionamento composta da fornitori che non rispettano un Codice Etico e non si curano dei diritti umani comporta una violazione degli stessi. | X |   |
| | Aumento del livello di occupazione/sostegno economico alle comunità locali (sviluppo economico sociale della comunità). | La presenza multi-locata della Società favorisce la diffusione della cultura d'impresa, contribuisce al benessere e allo sviluppo sostenibile delle comunità locali promuovendo il sostegno all'occupazione e all'imprenditoria locale anche selezionando, ove possibile, fornitori strategici nel territorio di riferimento. | ✓ |  |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| Rapporti con il territorio e sviluppo locale | Contributo allo sviluppo socioeconomico del territorio. | La destinazione del venti per cento degli utili netti d'esercizio da parte dell'Organizzazione alla Piccola Casa della Divina Provvidenza e la cooperazione con lo stesso ente e altre associazioni solidali permettono il contributo allo sviluppo socio-economico del territorio. | ✓ |   |
| | Coinvolgimento delle comunità locali e soddisfazione degli stakeholder coinvolti. | La definizione di un piano di gestione del beneficio comune favorisce il coinvolgimento del management nell'attuazione dei relativi interventi e una condivisione diffusa che promuove l'ascolto degli stakeholder e aumenta il loro livello di soddisfazione. | ✓ |  |
| | Impegno civile e coinvolgimento delle categorie svantaggiate all'interno della società. | La definizione della finalità di beneficio comune incentrata sull'accoglienza permette alla Società di contribuire al miglioramento delle condizioni di vita delle persone indigenti, anziane e diversamente abili e al loro coinvolgimento all'interno della società. | ✓ | |
| | | La definizione della finalità di beneficio comune volto a garantire una risposta completa ai bisogni di salute favorisce il miglioramento dello stato di salute delle persone indigenti e bisognose attraverso l'assistenza infermieristica ed emotiva. | ✓ | |
| | Impegno civile e promozione del diritto allo studio. | La definizione della finalità di beneficio comune incentrata sulla scolarizzazione ed erogazione di formazione a chiunque si trovi in una condizione di povertà educativa permette alla Società di garantire il diritto allo studio e un miglioramento delle condizioni di vita. | ✓ | |
| Relazione con i clienti | Promozione della parità di trattamento e policy per la soddisfazione dei clienti. | L'adozione di politiche interne che garantiscono la parità di trattamento a tutti i clienti ha un impatto positivo sulle persone e sui loro diritti umani in quanto riduce la probabilità di accadimento di episodi di discriminazione. Inoltre, alimenta la soddisfazione dei clienti e rende più stabile l'equilibrio economico e finanziario della Società. | ✓ |  |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | Investimenti per il mantenimento di certificazioni internazionali. | Gli investimenti per il mantenimento di certificazioni internazionali permettono il monitoraggio del servizio erogato a particolare beneficio dei clienti, dei fornitori e un conseguente aumento del livello di performance. | ✓ |  |
| | Aumento dell'accessibilità alle informazioni e miglioramento dei prodotti/servizi offerti. | Un management attento alla presenza della Società sui mezzi di comunicazione moderni e tradizionali garantisce l'accessibilità alle informazioni trasparenti e corrette per molteplici categorie di stakeholder e permette un miglioramento del servizio offerto. | ✓ | |

Gli impatti che risultano essere positivi determinano i benefici che Xenia può diffondere a livello ambientale, sociale e economico; quelli negativi comportano dei rischi che la Società deve analizzare e gestire in modo ottimale perché siano prevenuti o mitigati.

Nel 2022 sono stati ritenuti prioritari 9 temi materiali, a differenza dei 17 analizzati nel Bilancio di Sostenibilità dell'anno precedente. In questo documento non verranno rendicontati i seguenti temi: gestione dei rischi sistemici e resilienza del business; approvvigionamento responsabile; privacy e sicurezza dei dati; qualità e accessibilità dei servizi e innovazione tecnologica e digitale. Alcune, però, sono confluiti all'interno di alcune tematiche emerse nel 2022: i temi legati alla privacy e alla sicurezza dei dati e all'innovazione digitale verranno analizzati all'interno della tematica inerente alla Relazione con i clienti, il tema legato all'approvvigionamento responsabile e ai fornitori locali è confluito nell'analisi del Rapporto con il territorio e sviluppo locale.

2.2 Contributo agli obiettivi SDGs

Dalla tabella su riportata si evince come Xenia, tramite la definizione delle tematiche di materialità prioritarie, contribuisca attivamente nel perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs).

L'impegno concreto di Xenia è rinvenibile nella definizione di politiche aziendali che garantiscono la tutela nei confronti dei lavoratori in termini di Salute e Sicurezza e che prevengono episodi di discriminazione di qualsiasi forma; nei piani di formazione che mirano ad accrescere le capacità dei dipendenti e le loro competenze, valorizzando il capitale umano e la cultura aziendale; nel voler favorire un ambiente e una realtà aziendale positivi, a promozione dello sviluppo e del benessere dei dipendenti.

Con riferimento alle tematiche ambientali, Xenia ha implementato dei sistemi capaci di monitorare e ridurre i consumi energetici delle sue sedi, ha definito e applica procedure che stabiliscono il corretto smaltimento delle sostanze chimiche per evitare una dispersione incontrollata e altamente inquinante nelle falde acquifere e nel terreno, a tutela della biodiversità e degli ecosistemi delle aree in cui opera.

Grazie ai continui investimenti in certificazioni internazionali e all'implementazione di sistemi di feedback da parte dei clienti, riesce ad apportare migliorie continue ai servizi offerti e garantire l'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder.

In maniera autonoma e con Associazioni e Enti del terzo settore Xenia realizza progetti e iniziative che hanno come finalità il beneficio comune e come obiettivo il garantire l'accoglienza, l'assistenza sanitaria e la scolarizzazione alle fasce più fragili della società. In questo modo, riesce a perseguire un paradigma economico in cui la responsabilità sociale e il coinvolgimento della comunità locale trovano spazio e rilevanza permettendo lo sviluppo di comunità più sostenibili e sicure.

3. Risultati economico-finanziari di Xenia

3.1 Valore economico generato e distribuito

GRI 201-1

I primi mesi del 2022 hanno segnato un trend negativo ancora influenzato dalla Pandemia da Covid-19 e poi dall'inizio del conflitto in Ucraina. Dalla primavera inoltrata, lo scenario si è via via modificato facendo registrare una ripresa interessante per quanto non ancora assimilabile al periodo ante Covid-19.

Le aree di business di Xenia sono state tutte interamente interessate dai trend del settore turistico- alberghiero; ciò ha permesso all'azienda di iniziare a recuperare parte delle perdite degli anni precedenti e a costruire (o ricostruire) i propri modelli di business, interpretando le notevoli e continue modifiche che il mercato ha imposto - e sta imponendo - ai vecchi paradigmi economici.

L'azienda ha dimostrato resilienza e una buona capacità di risposta alle rinnovate e diverse caratteristiche della domanda e dell'offerta nelle proprie aree di attività e interesse. Le politiche adottate nelle fasi più acute della Pandemia hanno probabilmente sostenuto questo quadro di sostanziale vivacità con la quale sono stati affrontati i momenti più difficili.

Il risultato, dal punto di vista quantitativo, conferma l'adeguatezza delle linee guida adottate e le strategie del piano previsto per il 2022.

Il conseguimento di un utile permette a Xenia di sostenere, in modo più decisivo rispetto all'esercizio precedente, le iniziative correlate alle finalità di beneficio comune statutariamente previste, con particolare riferimento a quelle portate avanti dal Cottolengo, cui è destinato il 20% dell'utile netto di esercizio.

Il prospetto del Valore Economico Generato e Distribuito, esprime in forma grafica la capacità di Xenia di generare ricchezza e illustra come quest'ultima viene condivisa con gli stakeholder esterni e interni. Il valore economico presentato nella tabella sottostante è ottenuto attraverso una sua riclassificazione secondo le sue tre componenti principali:

- il valore economico generato attraverso i servizi offerti e i prodotti venduti;
- il valore economico distribuito tra i dipendenti e la comunità locale con la quale Xenia interagisce;
- il valore economico trattenuto.

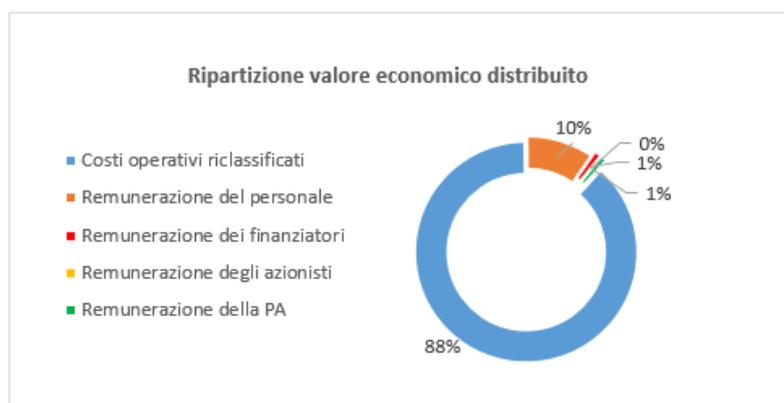
Il valore economico generato dal Gruppo, confrontato con quello registrato nel 2021 e nel 2020, risulta essere:

| GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito | | | | | | |
|---|-------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|---------------|
| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
| | Valori | % | Valori | % | Valori | % |
| Valore economico generato dal Gruppo | 45.436.313 | | 33.207.304 | | 25.316.887 | |
| Ricavi delle vendite e prestazioni | 45.135.903 | | 32.583.863 | | 24.868.306 | |
| Contributi | | | | | | |
| Contributi per investimenti finanziari | | | | | | |
| Altri proventi | 299.781 | | 613.442 | | 519.470 | |
| Proventi Finanziari | 629 | | 9.999 | | 70.889 | |
| Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto | | | | | | |
| Valore economico distribuito dal Gruppo | 42.332.834 | 93,2% | 32.418.033 | 97,6% | 25.356.905 | 100,2% |
| Costi operativi riclassificati | 37.258.447 | 88,0% | 28.496.829 | 87,9% | 22.994.468 | 90,7% |
| Mat.prima, materiali di consumo e merci utilizzate | 954.791 | | 541.226 | | 229.222 | |
| Costi per servizi | 35.614.199 | | 27.447.497 | | 22.377.325 | |
| Altri costi operativi riclassificati | 689.457 | | 508.106 | | 387.921 | |
| Costi per investimenti finanziari | - | | - | | - | |
| Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni | - | | 42.918 | | - | |
| Altre imposte | - | | - | | - | |
| Remunerazione del personale | 4.155.027 | 9,8% | 3.575.893 | 11,0% | 2.235.321 | 8,8% |
| Costi del personale | 4.155.027 | | 3.575.893 | | 2.235.321 | |
| Remunerazione dei finanziatori | 458.170 | 1,1% | 359.475 | 1,1% | 332.157 | 1,3% |
| Oneri finanziari | 458.170 | | 359.475 | | 332.157 | |
| Remunerazione degli azionisti | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Distribuzione degli utili dell'anno | 0 | | 0 | | 0 | |
| Remunerazione della Pubblica Amministrazione | 396.337 | 0,9% | - | 0,0% | 205.041 | -0,8% |
| Imposte sul reddito | 396.337 | | -14.164 | | -205.041 | |
| Altre imposte | - | | - | | - | |
| Comunità | 64.853 | 0,2% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni | 64.853 | | - | | - | |
| Valore economico trattenuto dal Gruppo | 2.252.083 | 5,0% | 1.110.844 | 3,3% | 609.215 | 2,4% |
| Ammortamenti e svalutazioni | 2.252.083 | | 1.110.844 | | 609.215 | |
| Risultato d'esercizio destinato a riserve | | | | | | |
| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
| Risultato d'esercizio | 851.396 | | -321.573 | | -649.233 | |
| Valore economico generato | 44.584.917 | | 33.528.877 | | 25.966.120 | |
| Valore economico trattenuto dal Gruppo | 2.252.083 | 5% | 1.110.844 | 3% | 609.215 | 2% |
| Valore economico distribuito dal Gruppo | 42.332.834 | 93% | 32.418.033 | 98% | 25.356.905 | 100% |
| Costi operativi riclassificati | 37.258.447 | 88,0% | 28.496.829 | 87,9% | 22.994.468 | 90,7% |
| Remunerazione del personale | 4.155.027 | 9,8% | 3.575.893 | 11,0% | 2.235.321 | 8,8% |
| Remunerazione dei finanziatori | 458.170 | 1,1% | 359.475 | 1,1% | 332.157 | 1,3% |
| Remunerazione degli azionisti | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Remunerazione della Pubblica Amministrazione | 396.337 | 0,9% | - | 0,0% | 205.041 | -0,8% |

Da tale prospetto si evince in primo luogo un risultato di esercizio positivo pari a € 851.396 dopo due esercizi chiusi in perdita per ragioni connesse fondamentalmente alle restrizioni governative finalizzate al contenimento della diffusione della Pandemia, che hanno impedito nel 2020 e nel 2021 lo spostamento delle persone frenando notevolmente lo sviluppo economico di numerosi settori, tra cui quello turistico-alberghiero.

Il valore economico generato dal Gruppo pari a € 45.436.313, derivante dai ricavi delle vendite e delle prestazioni e da altre tipologie di proventi finanziari, è in crescita del 30,58% rispetto al precedente esercizio.

Il valore economico distribuito pari a € 42.332.834, è pari al 93,2% del valore economico generato. Si comprende che la gran parte del valore distribuito è legato ai costi operativi tra cui, in particolare, i costi per servizi. Al netto di questi, però, un'altra parte del valore distribuito è legata ai costi del personale (remunerazioni) pari a € 4.155.027.



Una parte del valore economico generato, circa il 5%, è stato trattenuto all'interno dell'azienda e corrisponde principalmente agli ammortamenti e alle svalutazioni e a una parte del risultato d'esercizio destinato alle riserve.

Nel 2022, il totale delle donazioni corrisposte da Xenia agli Enti con cui collabora e/o sostiene è pari a 41.417,82 € di cui 34.489,30 € destinati al Cottolengo e derivanti dal contributo per ospite presso i Phi Hotels (c.d. progetto Welcome Aid). Maggiori informazioni in merito alle iniziative supportate e alle donazioni effettuate sono state riportate all'interno dei paragrafi "3.3 Impatto della Società Benefit" e "5.2 Rapporti con il territorio e sviluppo locale".

Di seguito si fornisce un dettaglio delle collaborazioni, liberalità e sponsorizzazioni sostenute durante l'anno:

| Donazioni, sponsorizzazioni e contributi in favore della comunità | |
|--|---------------|
| Donazioni (in €) | 35.439 |
| Fondazione Telethon | 200 |
| Ente morale Cottolengo - Piccola Casa della Divina Prowidenza | 34.489 |
| Associazione HSOS - Ospedale Sacco | 350 |
| Unione Nazionale Italiana Volontari Pro Ciechi Onlus - Sezione Provinciale di L'Aquila | 400 |
| Sponsorizzazioni di eventi di carattere sportivo, culturale, scientifico e sociale (in €) | 1.500 |
| Associazione Sportiva Dilettantistica - ASD Villa San Vincenzo | 500 |
| Alma Mater Studiorum - Università di Bologna | 1.000 |
| Contributi in favore della comunità (in €) | 5.979 |
| Fondazione Caritas dell'Arcidiocesi Pescara-Penne Onlus | 400 |
| Casa della Carità Maria Regina - Parrocchia in Fosondo | 3.229 |
| Comune di Guardiagrele - Settore Servizi Sociali | 1.050 |
| Scuola Primaria Bruno Ciari - Ozzano dell'Emilia | 500 |
| Istituto Comprensivo Statale F.P. Michetti | 500 |
| Caritas Parrocchia Sant'Alfonso - Francavilla al Mare | 300 |
| Totale dei contributi (finanziamenti, quote associative, ecc..) erogati dal Gruppo alle associazioni di categoria/centri studi a cui Xenia aderisce o che sostiene (in €) | 21.936 |
| Assobenefit | 2.500 |
| Assolombarda | 650 |
| Assonime | 2.625 |
| Confcommercio | 1.010 |
| Confindustria Alberghi | 5.445 |
| Confindustria Chieti-Pescara | 1.000 |
| Confindustria Emilia | 3.500 |
| ERA | 365 |
| Federalberghi | 800 |
| Fiavet | 400 |
| Hedna | 1.441 |
| UN Global Compact | 2.200 |

3.2 Etica e compliance

GRI 2-27, 201-4, 205-3, 207-1, 207-2

Xenia mantiene un livello di attenzione elevato in termini di compliance normativa e fiscale per evitare ogni coinvolgimento in episodi di corruzione e reati societari, amministrativi e penali e per ridurre il rischio di esposizione nei confronti di squilibri reddituali, patrimoniali e finanziari.

Il Consiglio di Amministrazione ha pertanto il compito di vigilare sull'operato della Società, la cui sede fiscale è in Italia e la cui governance del controllo fiscale è demandata alla CFO, in conformità al rigoroso rispetto dei principi definiti nel Codice Etico.

Xenia persegue valori di trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali le cui richieste sono gestite all'interno di un corretto flusso informativo, con un approccio di dialogo costruttivo, assicurando piena collaborazione in ambito delle attività ispettive e fornendo riscontri completi e tempestivi a ogni richiesta pervenuta. L'attività della funzione preposta alla gestione fiscale (procedure e dichiarazioni) è soggetta a revisioni esterne con cadenza almeno annuale.

In applicazione dei principi di etica, trasparenza e legalità individuati e stabiliti nel Codice Etico Xenia adotta una strategia fiscale aderente alla legislazione in vigore, di cui garantisce lo spirito e le finalità previsti. Nell'ipotesi di dubbi interpretativi o difficoltà applicative - come anche per l'intercettazione di novità normative e l'ottemperanza nei termini attesi - si ricorre tempestivamente a qualificati professionisti esterni per l'adozione della linea di maggiore ragionevolezza.

In caso di criticità relative a comportamenti non etici adottati dai dipendenti della Società, il relativo meccanismo di segnalazione è quello previsto dal Modello 231.

La Società, al fine di integrare il proprio assetto organizzativo, in linea con il Codice della Crisi di Impresa, monitora con cadenza trimestrale (a partire dal 30.09.2022) gli aspetti maggiormente rilevanti che possono riguardare:

- la presenza di eventuali squilibri di carattere patrimoniale o economico-finanziario;
- la sostenibilità dei debiti e le prospettive di continuità aziendale almeno per i dodici mesi successivi;
- il superamento delle seguenti soglie di rischio:
 - debiti per retribuzioni scaduti da almeno 30 giorni pari a oltre la metà dell'ammontare complessivo mensile delle retribuzioni;
 - debiti verso fornitori scaduti da almeno novanta giorni di ammontare superiore a quello dei debiti non scaduti;
 - esposizioni nei confronti delle banche e degli altri intermediari finanziari che siano scadute da più di 60 giorni o che abbiano superato da almeno 60 giorni il limite degli affidamenti ottenuti in qualunque forma purché rappresentino almeno il 5% del totale delle esposizioni;
 - l'esistenza delle esposizioni debitorie nei confronti dei creditori pubblici qualificati superiori alle soglie previste dalla normativa di riferimento vigente.

In questo modo la Società, oltre a prevenire situazioni rischiose, può essere conforme alle normative nazionali e comunicare con i suoi stakeholder in modo trasparente.

3.3 Impatto della Società Benefit

GRI 413-1

Xenia, dalla trasformazione in Società Benefit nel marzo 2021, abbraccia un paradigma economico che le permette di essere protagonista nel rigenerare la società e il pianeta, affiancando ai tradizionali obiettivi di business la generazione di valore condiviso con altri stakeholder. A tal fine, oltre a perseguire i propri obiettivi di carattere economico si impegna anche per il raggiungimento di un beneficio comune a favore di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività socioculturali, enti, associazioni e altri portatori di interesse. In tal senso il beneficio comune consiste nella realizzazione di uno o più effetti positivi - o nella riduzione di effetti negativi - per una o più categorie di stakeholder individuate. La misurazione della performance aziendale travalica la sfera economico-finanziaria, considerando anche il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel piano di beneficio comune.

La redazione del Piano di gestione del beneficio comune risponde a questa articolazione, prevedendo la ridefinizione del purpose aziendale, specificando gli obiettivi propri, le modalità e le azioni poste dagli amministratori per il perseguimento delle singole finalità, i risultati e le eventuali circostanze che ne hanno comportato l'impedimento o il rallentamento, la valutazione dell'impatto generato tramite l'applicazione di uno standard di valutazione esterno e infine la descrizione degli obiettivi che la Società è intenzionata a perseguire nell'esercizio successivo.

Xenia, come anticipato nel paragrafo "Rapporti con il territorio e sviluppo locale", ha contribuito attivamente, attraverso contributi monetari e non monetari, alla realizzazione di iniziative che coinvolgessero le comunità locali prossime alle proprie Sedi e creassero impatti positivi per le fasce più fragili della società.

Le iniziative promosse e realizzate sono tutte in linea con le tre finalità di beneficio comune identificate da Xenia:

- favorire l'accoglienza delle persone più bisognose e fragili;
- favorire e contribuire all'erogazione di prestazioni e iniziative finalizzate alla promozione, prevenzione e cura della salute delle persone indigenti;
- favorire la riduzione della povertà educativa.

Questi obiettivi vengono perseguiti da Xenia soprattutto attraverso la collaborazione con la Piccola Casa della Divina Provvidenza che, grazie alle proprie strutture ricettive e al suo impegno quotidiano garantisce a tali fasce più fragili della comunità cura e supporto.

Il sostegno di Xenia si evince dalla scelta di donare al Cottolengo il 20% degli utili di esercizio per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e dal progetto "Welcome Aid" che prevede un contributo dell'Azienda per ogni pernottamento nei Phi Hotels (€ 0,30) e la possibilità per gli stessi ospiti di partecipare all'opera del Cottolengo attraverso una donazione eventuale, diretta e di importo discrezionale. Nel 2022 si è raggiunto un importo pari a € 35.007,30 di cui € 34.489,30 devoluti da Xenia e € 518 corrisposti dai clienti. Con tale somma si sono sostenute le attività svolte dall'Ente a Torino, tra cui la mensa calda per le persone indigenti, l'assistenza sanitaria e infermieristica presso l'Ambulatorio Granetti e il progetto "Un lavoro per la vita".

4. Benessere dei lavoratori

4.1 Le persone in Xenia

GRI 2-7, 2-8, 2-30, 401-1

Consapevole del ruolo svolto nel contesto economico, sociale e ambientale di riferimento, Xenia assume l'impegno per la responsabilità sociale, riconoscendone il fondamento nella continua ricerca del miglioramento delle condizioni di lavoro del proprio personale e nel rispetto della loro dignità e libertà individuale.

Xenia riconosce l'uguaglianza di genere, diversità e inclusione, come un elemento imprescindibile di civiltà e di affermazione dei diritti universali dell'umanità oltre che un fattore strategico per l'aumento della creazione di valore e per lo sviluppo dell'azienda. Al fine di ottenere e mantenere in azienda le condizioni di parità di genere, diversità e inclusione il management, i dipendenti e tutti gli stakeholder sono impegnati dall'Organizzazione ad adottare prassi, linguaggi e comportamenti che perseguano tale obiettivo e valorizzino le diversità personali.

La totalità dei dipendenti delle sedi italiane è coperta da accordi di contrattazione collettiva, in particolare dai CCNL per i Lavoratori del Turismo, Alberghi e Agenzie di Viaggio; i dipendenti della Branch di Tirana ne sono esclusi per la non applicabilità della normativa italiana di riferimento.

Di seguito si riportano i dati relativi al numero dei dipendenti - dell'intero perimetro di rendicontazione - esclusi tirocini e coloro che hanno contratti a intermittenza, calcolati secondo la metodologia di "headcount", con evidente maggioranza di dipendenti di genere femminile (52,9%) rispetto al genere maschile (47,1%).

| Dipendenti per contratto e per genere | Unità di misura | 2022 | | | 2021 | | |
|---------------------------------------|-----------------|--------|-------|------------|--------|-------|------------|
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dipendenti | n. | 65 | 73 | 138 | 62 | 67 | 129 |
| Contratto a tempo Indeterminato | n. | 37 | 47 | 84 | 40 | 45 | 85 |
| Contratto a tempo Determinato | n. | 28 | 26 | 54 | 22 | 22 | 44 |
| Full-time | n. | 59 | 59 | 118 | 57 | 59 | 116 |
| Part-time | n. | 6 | 14 | 20 | 5 | 8 | 13 |

Grazie a un confronto con i dati del 2021 si evince un aumento del numero totale di dipendenti (da 129 a 138), e un aumento della percentuale di dipendenti di genere femminile sul totale, da 51,93% a 52,9%.

Di seguito si riporta una rappresentazione geografica dei dipendenti di Xenia a confronto con il 2021:

| Dipendenti per contratto e per area geografica di riferimento | Unità di misura | 2022 | | | | | |
|---|-----------------|---------|----------------|-----------|--------|---------|--------|
| | | Abruzzo | Emilia Romagna | Lombardia | Veneto | Albania | Totale |
| Dipendenti | n. | 40 | 72 | 12 | 8 | 6 | 138 |
| Contratto a tempo Indeterminato | n. | 26 | 42 | 5 | 5 | 6 | 84 |
| Contratto a tempo Determinato | n. | 14 | 30 | 7 | 3 | 0 | 54 |
| Full-time | n. | 31 | 63 | 11 | 7 | 6 | 118 |
| Part time | n. | 9 | 9 | 1 | 1 | 0 | 20 |

| Dipendenti per contratto e per area geografica di riferimento | Unità di misura | 2021 | | | | | | |
|---|-----------------|---------|----------------|-----------|--------|--------|---------|--------|
| | | Abruzzo | Emilia Romagna | Lombardia | Umbria | Veneto | Albania | Totale |
| Dipendenti | n. | 37 | 69 | 11 | 2 | 4 | 6 | 129 |
| Contratto a tempo Indeterminato | n. | 27 | 42 | 6 | 1 | 3 | 6 | 85 |
| Contratto a tempo Determinato | n. | 10 | 27 | 5 | 1 | 1 | 0 | 44 |
| Full-time | n. | 29 | 64 | 11 | 2 | 4 | 6 | 116 |
| Part time | n. | 8 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |

Xenia, nelle vesti della Funzione Human Resources, si attiva al fine di assicurare la più ampia applicazione della relativa politica aziendale. L'obiettivo è garantire la copertura costante degli organici previsti in budget, con personale la cui qualità, considerata in rapporto al costo e con riferimento tanto alla prestazione immediata quanto al suo potenziale, sia in linea con i programmi di sviluppo aziendale, auspicabilmente anticipando le esigenze future dell'azienda. In quest'ottica, la gestione dell'inquadramento e delle retribuzioni è tale da garantire all'azienda una stabile disponibilità di persone in possesso delle qualifiche più adatte, retribuite in modo equo rispetto alle situazioni aziendali ed extra-aziendali.

Si riporta di seguito un dettaglio relativo al numero di assunzioni e cessazioni avvenute nel corso dell'esercizio 2022, suddiviso per genere e fascia di età.

I valori di turnover indicati nella successiva tabella afferente l'esercizio 2021 sono stati determinati rapportando ciascuna fascia di età per la popolazione aziendale al 31.12.2021 suddivisa per fascia d'età, con esclusione però dei dipendenti con un contratto del tipo "a chiamata" e un numero di giorni di lavoro nell'anno inferiore a 35.

| 2022 | Turnover Assunzioni | | | Turnover Cessazioni | | |
|----------------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| <30 anni | 9 | 10 | 19 | 4 | 5 | 9 |
| 30-50 anni | 16 | 8 | 24 | 17 | 11 | 28 |
| >50 anni | 6 | 3 | 9 | 4 | 2 | 6 |
| Totale | 31 | 21 | 52 | 25 | 18 | 43 |
| Forza lavoro al 31.12.2022 | 73 | 65 | 138 | 73 | 65 | 138 |
| Tasso turnover | 42,46% | 32,31% | 37,68% | 34,24% | 27,69% | 31,16% |

| 2021 | Turnover Assunzioni | | | Turnover Cessazioni | | |
|----------------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| <30 anni | 11 | 8 | 19 | 6 | 3 | 9 |
| 30-50 anni | 25 | 17 | 42 | 12 | 8 | 20 |
| >50 anni | 7 | 6 | 13 | 4 | 1 | 5 |
| Totale | 43 | 31 | 74 | 22 | 12 | 34 |
| Forza lavoro al 31.12.2021 | 61 | 56 | 117 | 61 | 56 | 117 |
| Tasso turnover | 70,50% | 55,40% | 63,20% | 36,10% | 21,40% | 29,10% |

Xenia si è avvalsa, inoltre, della collaborazione di 8 risorse non dipendenti (collaboratori con Partita IVA e tirocinanti) e di stagisti tramite accordi con istituti scolastici e personale interinale. I lavoratori non dipendenti, suddivisi per genere, sono:

| Lavoratori non dipendenti | Unità di misura | 2022 | | | 2021 | | |
|----------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Lavoratori (numero totale o FTE) | n. | 5 | 3 | 8 | 5 | 5 | 10 |

4.2 Diversità ed inclusione

GRI 3-3, 405-1, 405-2, 406-1

Xenia sostiene l'inclusione, l'integrazione e le pari opportunità, quali elementi volti a valorizzare la diversità e rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che rischiano di limitare la libertà dell'individuo. Ritiene, inoltre, che una forza lavoro diversificata e una cultura inclusiva stimolino il coinvolgimento e permettano la realizzazione professionale e personale di ogni dipendente.

Xenia si ispira a principi volti a sostenere un percorso di cambiamento, soprattutto culturale, attraverso un'azione sistematica che tenga conto dei seguenti principi base:

- il rispetto dei principi costituzionali di parità e uguaglianza, diversità e inclusione;
- l'adozione di politiche e misure per favorire l'occupazione femminile;
- l'adozione di misure che favoriscano l'effettiva parità tra uomini e donne nel mondo del lavoro;
- la promozione di politiche di welfare a sostegno del lavoro silenzioso di chi si dedica alla cura della famiglia;
- l'adozione di misure specifiche a favore delle pari opportunità.

La gestione del personale è regolata da normativa interna che ne disciplina le molteplici attività, i processi aziendali e i relativi flussi informativi; tale politica ribadisce l'impegno dell'azienda a rispettare e a divulgare attivamente i principi della legislazione vigente, delle disposizioni contrattuali e degli standard emanati dalle organizzazioni internazionali di riferimento (Agenda 2030 e relativi SDGs, UN Global Compact, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro - ILO).

Per prevenire episodi di discriminazione di qualsiasi tipologia, è istituita la procedura operativa Whistleblowing, con una definizione dei canali informativi e delle modalità idonee a garantire la segnalazione di fenomeni illeciti e comportamenti sospetti, di irregolarità nella conduzione aziendale, di atti o fatti che possano costituire una violazione dei principi e delle prescrizioni del Modello 231 e /o dei valori etici e delle regole comportamentali contenuti nel Codice Etico. Durante il periodo oggetto di rendicontazione non sono stati segnalati episodi di discriminazione.

Di seguito si riporta il dettaglio della composizione degli organi di governo (Consiglio di Amministrazione, Organismo di Vigilanza, Collegio Sindacale e Comitato Benefit) per fascia di età e genere in relazione all'esercizio 2022, da cui si evince che le donne rappresentano il 20% sul totale dei membri.

| Fasce d'età | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|
| 2022 | Unità di misura | <30 | | | 30 - 50 | | | >50 | | |
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Componenti degli organi di governo | n. | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 15 |

| Fasce d'età | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|
| 2021 | Unità di misura | <30 | | | 30 - 50 | | | >50 | | |
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Componenti degli organi di governo | n. | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 15 |

Senza il conteggio dei tirocinanti, che per tipologia di contratto non rientrano in nessuna delle categorie professionali elencate di seguito, la composizione delle risorse umane - suddivise per genere e fascia di età di appartenenza - è così sintetizzata:

| Fasce d'età | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2022 | Unità di misura | <30 | | | 30 - 50 | | | >50 | | |
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | n. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Quadri | n. | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 7 | 1 | 4 | 5 |
| Impiegati | n. | 7 | 10 | 17 | 18 | 25 | 43 | 8 | 1 | 9 |
| Operai | n. | 7 | 5 | 12 | 8 | 12 | 20 | 12 | 12 | 24 |
| Totale | n. | 14 | 15 | 29 | 29 | 41 | 70 | 17 | 22 | 39 |

| Fasce d'età | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2021 | Unità di misura | <30 | | | 30-50 | | | >50 | | |
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | n. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Quadri | n. | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| Impiegati | n. | 6 | 9 | 15 | 20 | 21 | 41 | 7 | 1 | 8 |
| Operai | n. | 4 | 3 | 7 | 10 | 16 | 26 | 11 | 10 | 21 |
| Totale | n. | 10 | 12 | 22 | 32 | 40 | 72 | 20 | 15 | 35 |

Inoltre, nel 2022 è stata assunta una risorsa in più appartenente alle categorie protette, rispetto al numero di dipendenti appartenenti alle categorie vulnerabili del 2021.

| | Unità di misura | 2022 | | | 2021 | | |
|---|-----------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dipendenti appartenenti a minoranze o categorie vulnerabili | n. | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 |

4.2.1. Retribuzioni
GRI 2-19, 2-20, 2-21

Xenia stabilisce le retribuzioni fisse previste per i dirigenti, quadri, impiegati e operai, in maniera coerente con quanto definito dal CCNL a garanzia dei livelli minimi retributivi previsti per categoria professionale. La retribuzione variabile, invece, se prevista dai singoli contratti stipulati deriva da scatti di anzianità, eventuali indennità di trasferta e rimborsi spese, ecc. Non sono presenti nell'esercizio di riferimento dei criteri di valutazione delle performance che incidono sulle politiche retributive; è in corso di approvazione alla data della redazione del presente documento un aggiornamento della politica di inquadramento e retributiva e un relativo piano di MBO.

I rapporti delle retribuzioni rispetto al ruolo svolto in Xenia sono i seguenti:

| Tasso della retribuzione totale annua | | |
|--|---|---|
| Retribuzione annua totale dell'individuo con la retribuzione più alta dell'organizzazione | € | 105.000 |
| Mediana della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti, escluso l'individuo con la retribuzione più alta | € | 22.189 |
| Tasso della retribuzione totale annua | | 4,73 |
| Tasso dell'aumento percentuale della retribuzione totale annua | | |
| Aumento percentuale della retribuzione annua totale dell'individuo con la retribuzione più alta dell'organizzazione | % | 0 |
| Mediana dell'aumento percentuale della retribuzione annua totale di tutti i dipendenti, escluso l'individuo con la retribuzione più alta | % |  - 2 |
| Tasso dell'aumento percentuale della retribuzione totale annua | % | 0 |

Il ruolo dell'individuo con la retribuzione più alta dell'organizzazione è quello dell'Amministratore Delegato, mentre nel calcolo della mediana della retribuzione totale annua dei dipendenti non è stata considerata la retribuzione dei dipendenti stagionali la cui retribuzione, proprio per caratteristica intrinseca del rapporto, non è costante e varia in base alle necessità.

Xenia garantisce l'applicazione della parità retributiva relativa alla paga base tra uomini e donne, come riconfermato in ambito audit UNI/PdR 125:2022. I dati della tabella sottostante non comprendono i dipendenti della sede Xenia Balkan Services di Tirana per la non applicabilità della contrattazione collettiva italiana di riferimento, ragione per la quale la considerazione di tali retribuzioni e stipendi determinerebbe un'impossibilità di oggettiva comparazione e un'alterazione della significatività dei dati.

| Rapporto tra stipendio base delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale | Unità di misura | 2022 | 2021 |
|--|-----------------|------|------|
| Dirigenti | € | 0% | - |
| Quadri | € | 98% | 103% |
| Impiegati | € | 102% | 101% |
| Operai | € | 109% | 73% |

| Rapporto dello stipendio complessivo delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale | Unità di misura | 2022 | 2021 |
|---|-----------------|------|------|
| Dirigenti | € | 0% | - |
| Quadri | € | 108% | 85% |
| Impiegati | € | 107% | 96% |
| Operai | € | 127% | 66% |

4.3. Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano

GRI 3-3, 205-2, 403-5, 404-1

Xenia riconosce la centralità della formazione dedicata delle proprie risorse come uno dei principali strumenti attraverso cui sviluppare la crescita professionale e personale dei dipendenti e con cui vengono diffusi la cultura aziendale e gli obiettivi comuni anche in ottica di sostenibilità. I corsi di formazione sono estesi ciclicamente a tutto il personale e sono volti a rispondere all'esigenza di riallineamento delle competenze ai nuovi fabbisogni aziendali e del mercato, sostenendo i lavoratori nell'accrescimento e rinnovo della propria professionalità e della capacità di adattamento ai cambiamenti in atto.

Le ore di formazione erogate nel periodo di rendicontazione risultano essere in diminuzione rispetto al 2021. Nel 2022 l'ammontare complessivo delle ore dedicate all'attività formativa è pari a 3.083. Si tratta di un valore corrispondente a circa il 41% del monte ore dell'anno precedente, interessato però da un'importante opportunità di formazione qualificata e finanziata (che aveva visto Xenia partecipare a un progetto rivolto a 52 dipendenti, nell'ambito di un percorso della durata di circa 90 giorni e per complessive 2.218 ore). Nell'anno di riferimento non vi è un'attività formativa direttamente assimilabile, in termini di tipologia, opportunità di coinvolgimento e ampiezza delle tematiche. Inoltre, il 2021 è l'esercizio in cui Xenia ha avviato il proprio percorso in termini di sostenibilità e Società Benefit con numerose iniziative formative correlate proprio a tale evoluzione, nonché un esercizio che ha risentito fortemente degli effetti della pandemia da Covid-19, con attività alberghiera limitata e - quindi - più ampi spazi di coinvolgimento del personale in attività formativa, intesa anche a tutela e rafforzamento del legame con l'azienda nei periodi di minore operatività.

Il 2022, per converso, è stato un anno particolarmente dinamico, grazie alla ripresa delle attività di business, che ha visto Xenia impegnata nel perseguimento di una crescita improntata ai valori della sostenibilità economica, sociale e ambientale, supportata da una congiuntura favorevole e con un'attività formativa che, di fatto, è stata ricondotta in un perimetro più rispondente a esigenze e disponibilità fisiologiche per i business di riferimento.

| Formazione (in ore) per categoria e per genere | 2022 | | | 2021 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | 28 | - | 28 | 180 | | 180 |
| Quadri | 80 | 190 | 270 | 695 | 1669 | 2.364 |
| Impiegati | 940 | 1.210 | 2.149 | 2.271 | 2.167 | 4.438 |
| Operai | 498 | 138 | 636 | 456 | 112 | 568 |
| Totale | 1.546 | 1.538 | 3.083 | 3.602 | 3.948 | 7.550 |

| Formazione media (in ore) per categoria e per genere | 2022 | | | 2021 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | 28 | - | 28 | 180 | - | 180 |
| Quadri | 20 | 23,75 | 22,5 | 231,67 | 238,43 | 236,4 |
| Impiegati | 28,48 | 33,61 | 31,15 | 68,82 | 69,9 | 69,34 |
| Operai | 18,44 | 4,76 | 11,36 | 18,24 | 3,86 | 10,52 |
| Totale | 23,78 | 21,07 | 22,34 | 58,1 | 58,92 | 58,53 |

La rappresentazione delle ore di formazione suddivise per argomento e del numero dei partecipanti, riportata nelle tabelle sottostanti, evidenzia per il 2022, la particolare attenzione a corsi relativi a temi di salute e sicurezza e competenza tecnico-professionale.

| Formazione (in ore) suddivisa per tematica | 2022 | | | 2021 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Compliance | 54 | 130 | 184 | 931 | 1.194 | 2.125 |
| Informatica | 0 | 0 | 0 | 1.349 | 1.082 | 2.431 |
| Prodotto | 31 | 49 | 80 | 174 | 146 | 320 |
| Salute e sicurezza | 499 | 450 | 949 | 214 | 338 | 552 |
| Tecnica - professionale | 908 | 782 | 1.690 | 657 | 398 | 1.055 |
| Soft skill | 54 | 126 | 180 | 278 | 791 | 1.069 |
| Totale | 1.546 | 1.537 | 3.083 | 3.602 | 3.948 | 7.550 |

| Numero dei partecipanti per tematica formativa | 2022 | | | 2021 | | |
|--|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Compliance | 6 | 12 | 18 | 49 | 49 | 98 |
| Informatica | 0 | 0 | 0 | 18 | 23 | 41 |
| Prodotto | 10 | 13 | 23 | 23 | 20 | 43 |
| Salute e sicurezza | 38 | 35 | 73 | 6 | 11 | 17 |
| Tecnica - professionale | 13 | 12 | 25 | 10 | 11 | 21 |
| Soft skill | 8 | 15 | 23 | 10 | 11 | 21 |
| Totale | 75 | 87 | 162 | 116 | 125 | 241 |

4.4 Salute e sicurezza dei lavoratori

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-9

Xenia definisce le proprie strategie e le proprie scelte considerando gli aspetti legati alla Salute e alla Sicurezza dei propri dipendenti con l'obiettivo di garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzando le misure per la prevenzione di incidenti, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso, minimizzando per quanto ragionevolmente possibile i pericoli presenti nell'ambiente.

Innanzitutto, Xenia applica il protocollo di riferimento in ambito Modello 231/01, integrando sistemi e procedure per individuare ed evitare potenziali minacce alla salute e sicurezza dei lavoratori in conformità al D.Lgs. 81/2008 e con costituzione - a dicembre 2022 - anche del Social Performance Team, nell'ambito dei lavori correlati al conseguimento della certificazione SA8000.

L'obiettivo primario è il raggiungimento di un livello di zero infortuni attraverso la previsione e la condivisione di linee guida e interventi di natura operativa che si affiancano a percorsi continui di formazione e informazione.

La Società ha predisposto delle direttive aziendali in tema di Salute e Sicurezza, ha definito un organigramma della sicurezza per ogni sede implementando un'attività di supervisione da parte dei Responsabili di Struttura a

garanzia di applicazione delle direttive stesse, effettua periodicamente interventi di manutenzione su macchinari e attrezzature e si impegna a garantire e consegnare i dispositivi di protezione individuali (DPI).

La Funzione HSE (Health, Safety & Environment), su base semestrale, effettua delle perlustrazioni in ogni struttura di Xenia in collaborazione con i delegati del RSPP (Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi), in cui si ispezionano gli aspetti documentali (redazione dei registri, dei controlli e delle manutenzioni) e l'efficienza dei presidi di sicurezza. A valle di tali ricognizioni vengono redatti e condivisi dei report con i Responsabili di Struttura contenenti eventuali raccomandazioni e/o non conformità rilevate, in seguito alle quali vengono definite tempestivamente azioni di mitigazione da implementare.

Nel 2022, in tutte le sedi di Xenia è stato avviato il progetto "Cultura della sicurezza" con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza in ambito Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro agendo sui comportamenti e sulla consapevolezza aziendale. I percorsi di formazione regolari e documentati, legati alla tematica di Salute e Sicurezza, vengono forniti a tutto il personale, anche nell'ipotesi di riassegnazione ad altre mansioni.

Inoltre, Xenia affida ai lavoratori il dovere di comunicare direttamente o attraverso il proprio RLS (Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza) all'RSPP eventuali carenze o situazioni di rischio riscontrate nei luoghi di lavoro, con un presidio al quale si affiancano le attività di rilevazione, monitoraggio e trattamento in capo al Social Performance Team.

Nel periodo di rendicontazione Xenia ha registrato 4 casi di infortunio (tasso del 4,06%) a fronte di 197.122,5 ore lavorate. Due casi sono avvenuti a causa di disattenzioni da parte dei lavoratori sul posto di lavoro, i restanti due sono classificati come infortuni in itinere per cui indipendenti da azioni intraprese dalla Società.

| Infortuni dipendenti | 2022 | | 2021 | |
|---|------------|-------|---------|-------|
| | Numero | Tasso | Numero | Tasso |
| Ore lavorate | 197.122,50 | | 166.806 | |
| Decessi a seguito di infortuni sul lavoro | 0 | | 0 | |
| Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi) | 0 | | 0 | |
| Infortuni sul lavoro | 4 | 4,06 | 1 | 1,20 |

Il tasso di infortuni sul lavoro è stato ottenuto dividendo il numero di casi di infortuni sul lavoro registrati per l'ammontare complessivo di ore lavorate. Il risultato ottenuto, in linea con quanto definito dal GRI 403-9, è stato moltiplicato per 200.000.

Infine, nel 2022 Xenia ha effettuato un monitoraggio microbiologico degli ambienti di lavoro (e di un campione di camere di ciascun Phi Hotel) al fine di analizzare la qualità dell'aria e il livello di inquinamento microbiologico (carica batterica totale e miceti) rispetto ai valori indicativi sulla valutazione della qualità dell'aria proposta dall'European Collaborative Action (1993). Nell'headquarter e nei Phi Hotels è emerso che gli ambienti di lavoro risultano rientrare tutti nella categoria di inquinamento "molto bassa" (eccezion fatta per due singole aree, una con inquinamento microbiologico di tipo "basso" e una di tipo "alto").

5. Responsabilità verso la comunità e il territorio

5.1. Relazione con i clienti

GRI 2-25, 3-3

Xenia considera la soddisfazione dei propri clienti un elemento di primaria attenzione per definire le scelte di breve e lungo termine. Per questo motivo essa cerca costantemente di erogare un servizio in linea con le loro aspettative e di elevata qualità.

Considerate le aree di business in cui opera (Xenia Crew Accommodation, Distribuzione GDS e Hotel Management) la tipologia di clienti a cui Xenia fa riferimento si differenzia tra Clienti B2B e B2C.

Per garantire ai clienti standard qualitativi elevati, Xenia ha adottato (dal 2004) un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e un sistema che permette la raccolta di feedback da parte degli stessi, successivo alla fruizione del servizio, con la possibilità di cogliere tempestivamente spunti di miglioramento e fornire ai richiedenti un riscontro circa eventuali azioni risarcitorie.

Gli ospiti dei Phi Hotels hanno a disposizione tre principali canali attraverso i quali esprimere le loro valutazioni e criticità. Il canale più utilizzato è quello delle “recensioni online” che i clienti possono rilasciare a fine soggiorno sulle diverse piattaforme disponibili (ad esempio Booking.com, Tripadvisor e Google); un altro è di tipo “offline” e consiste nell’insieme di comunicazioni rilasciate tramite mail e telefono. Infine, i clienti possono avvalersi anche della modalità “real-time”, dove le segnalazioni vengono direttamente riportate al personale in hotel. Xenia si impegna ad analizzare quotidianamente le segnalazioni ricevute e fornire un riscontro ai diretti interessati entro le 48 ore successive. Ricevuta la segnalazione, la Funzione Customer la analizza e ne discute con i responsabili delle funzioni interessate fino a coinvolgere i responsabili di reparto, i manager, la Direzione e il General Counsel, ove necessario. Nel caso di segnalazioni “real-time”, il personale provvede immediatamente a risolvere la criticità emersa attraverso l’applicazione delle procedure previste. Le azioni correttive intraprese sono condivise formalmente con il Responsabile dell’area di dipartimento interessato e i risultati delle analisi customer sono condivisi sia con i Direttori degli hotel che con la Direzione del Gruppo. L’impostazione dell’intero processo delle segnalazioni - dalla sollecitazione del cliente fino all’indagine e alla condivisione della segnalazione stessa - poggia sul principio imprescindibile per l’azienda per cui il confronto con il cliente è sempre un momento di crescita e un’opportunità di miglioramento del modello di servizio. Nel 2022, le segnalazioni ricevute da parte dei clienti dei Phi Hotels sono state 4.061 di cui 3.176 positive (78,20%) e le restanti 885 negative (21,80%), in aumento rispetto alle 2.047 ricevute nel 2021 (con un rating medio di soddisfazione pari all’81%). Il rating medio riconosciuto dai clienti degli hotel nel corso del 2022 è pari a 83%. L’incremento del numero di recensioni è dovuto al maggior impulso che ha coinvolto il settore del turismo nel 2022 rispetto all’anno precedente, com’è noto a lungo penalizzato dalle restrizioni governative alla circolazione delle persone a causa della pandemia.

Le segnalazioni ricevute dai clienti che hanno usufruito del servizio Crew Accommodation sono anch’esse altamente tracciabili per effetto di una procedura standard che ne definisce - anche mediante pattuizioni con il cliente - modalità e tempistiche di inoltro e di gestione, inclusa la definizione e condivisione delle azioni di miglioramento. Nel 2022 sono stati registrati 408 reclami, tutti risolti attraverso meccanismi di riparazione che hanno permesso il raggiungimento di una percentuale di utenti soddisfatti pari al 100%. Le segnalazioni ricevute nel 2021 sono state 296, quelle del 2020 sono state 165; per entrambi gli anni si riconferma una percentuale di utenti soddisfatti dai meccanismi di riparazione implementati da Xenia pari al 100%.

Con riferimento al business Distribuzione, la natura della segnalazione è ben diversa. Se per i business Phi Hotels e Crew Accommodation si ha una valutazione della qualità del servizio e ne è espresso il livello di gradimento, per il comparto distributivo la gestione assume connotati più specificamente tecnici configurandosi di fatto come un’assistenza agli utilizzatori del prodotto (hotel o agenzie di viaggio collegati). Inoltre, a fronte di modalità di risoluzione che richiedono - per il Crew Accommodation e Phi Hotels - un trattamento necessariamente più strutturato, con aspetti di carattere operativo e commerciale, per XENIAtoBOOK prevale una logica di tipo help-desk, con una specifica e immediata gestione, per la diversa natura dell’assistenza (tecnica) e dei contenuti delle segnalazioni, la cui casistica è in ogni caso trascurabile per numero e rilevanza.

Xenia ritiene che investire nello sviluppo di un sistema tecnologico - anche per tracciare e raccogliere le segnalazioni e i reclami - favorisca il raggiungimento di uno dei principali obiettivi che essa intende perseguire: la generazione di valore aggiunto. Le innovazioni tecnologiche e digitali vengono implementate sia nell’erogazione dei servizi dei business Crew Accommodation e Distribuzione sia rispetto alla linea di business Phi Hotels, con la finalità di fornire al cliente la migliore esperienza possibile.

Relativamente a servizi digitali presso i Phi Hotels, è noto come gli ospiti apprezzino particolarmente iniziative quali la partecipazione a un programma di fidelizzazione (attraverso il progetto Phidelity Card), il progetto legato all’adozione di sistemi di domotica (che permette a Xenia di ottenere anche rilevanti benefici in termini di consumi energetici e di efficienza del personale), e infine il sistema di “chatbot”, che permette agli utenti di interagire tempestivamente con il personale attraverso dispositivi digitali.

5.2 Rapporti con il territorio e sviluppo locale

GRI 3-3, 413-1

L'attenzione e la cura che Xenia rivolge allo sviluppo e al benessere della comunità si traducono nella definizione e nell'attuazione di attività socialmente utili a sostegno dell'accoglienza e dell'inclusione, della salute, della cultura.

L'impegno quotidiano è volto a sostenere le comunità di riferimento e il territorio in cui Xenia opera attraverso la promozione di attività coerenti con le finalità di beneficio comune definite e tramite la partecipazione a eventi promossi da enti locali con donazioni e/o contributi non economici, favorendo in questo modo ogni possibile iniziativa di inclusione sociale e lavorativa.

Xenia ha destinato un importo di € 7.450 a favore di una serie di enti solidali per contribuire alla realizzazione di attività in linea con le finalità di beneficio comune: accoglienza, assistenza sanitaria e scolarizzazione.

Alcune delle iniziative che hanno visto coinvolta Xenia con enti locali e del terzo settore sono:

- l'iniziativa con la Fondazione Caritas dell'Arcidiocesi di Pescara-Penne, alla quale Xenia ha devoluto un contributo di € 400 per il supporto del servizio mensa a favore di 113 ospiti in data 15.08.2022;
- l'iniziativa con la Caritas della Parrocchia di Sant'Alfonso di Francavilla al Mare, alla quale Xenia ha devoluto un contributo di € 300 (come buoni spesa dal valore nominale di € 20 a favore di 15 famiglie);
- l'iniziativa con la Casa della Carità Maria Regina di Correggio, con la consegna, in accordo con la Casa e per ognuna di quattro date distinte, di prodotti alimentari (18 kg. Grana padano e 60 kg. biscotti da colazione) e un contributo di € 1.200 per il sostentamento su base trimestrale di un ospite della Casa;
- l'organizzazione per la Residenza per Anziani "Le Robinie" di Correggio di un pranzo per 15 ospiti presso il ristorante "Il Correggio" del Phi Hotel dei Medaglioni, come momento di convivialità in un contesto non ordinario;
- l'organizzazione di una "Cena al Buio", aperta a tutti, presso il ristorante "Novilunio" del Phi Hotel Alcione di Francavilla al Mare, promossa a favore dell'Unione Nazionale Italiana Volontari Prociechi (e la devoluzione di un contributo di € 400 a supporto delle attività dell'associazione);
- il prosieguo del Progetto di Mobilità Integrata (con l'Ambito Distrettuale 13 Marrucino di cui il Comune di Guardiagrele è capofila) per l'erogazione di servizi di spostamento per persone in stato di bisogno o impossibilitate a muoversi autonomamente;
- il sostegno al Settore Servizi Sociali del Comune di Guardiagrele per l'acquisto di materiale scolastico, attraverso la formula del buono-acquisto, predisposto direttamente con le cartolerie del territorio, a beneficio di famiglie di minori con possibilità economiche più limitate (il contributo di € 1.050 è stato suddiviso dai Servizi Sociali in 21 buoni da € 50 cad.);
- un contributo di € 500 all'Associazione Dilettantistica Sportiva - ASD Villa San Vincenzo (Guardiagrele) che sta partecipando al campionato di calcio di terza categoria girone A (stagione 2022-2023) e vede nell'attività sportiva un elemento aggregativo nel contesto della comunità locale, favorendo la promozione dei valori di inclusività, di appartenenza, di fair play;
- l'organizzazione con l'Associazione Gruppo Musicale-APS di un intrattenimento musicale-educativo (€ 750) presso La Fraternità Coop. Sociale Onlus di Mercatale (Ozzano dell'Emilia), impegnata in attività socio-educative di persone con disabilità e reinserimento in ambito lavorativo di persone che vivono in contesti fragili;
- il progetto "Disegniamo con Phi Hotels" rivolto alle scuole, in collaborazione con la Scuola Primaria Alento Istituto Comprensivo Statale "F.P. Michetti" di Francavilla al Mare e la Scuola Primaria Bruno Ciari di Ozzano dell'Emilia, per la realizzazione di elaborati grafici da parte degli alunni, da pubblicare su canali e supporti di comunicazione di Xenia, con la corresponsione da parte della stessa di un contributo di € 500 da destinare a finalità legate all'attività scolastica.

5.3 Gestione responsabile della supply chain

GRI 2-6, 204-1

Xenia impronta i rapporti con i propri fornitori nel rispetto delle normative vigenti, dei protocolli riferiti al Modello 231 e del Codice Etico adottato, oltre che in riferimento ai migliori standard professionali e alle migliori pratiche in materia di etica, tutela della salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente.

Le procedure di selezione dei fornitori sono basate su elementi quantitativi e qualitativi, tra cui la convenienza economica, la capacità tecnica, l'affidabilità, la qualità dei beni e servizi, la rispondenza a procedure predefinite (qualità, sicurezza, ecc.) nonché la normativa sull'origine dei prodotti e le credenziali dei contraenti.

Xenia cerca di diffondere la cultura d'impresa, il bene comune e lo sviluppo sociale e economico del territorio, contribuendo consapevolmente al benessere e allo sviluppo economico della comunità, promuovendo il sostegno all'imprenditoria locale, anche selezionando, ove possibile, fornitori del territorio.

Analogamente, nel conferimento degli incarichi professionali, la Società adotta criteri di attribuzione ispirati ai principi di economicità, qualità, trasparenza e correttezza, valutando altresì l'integrità morale e professionale dei collaboratori da coinvolgere, ai quali è richiesta apposita dichiarazione di osservanza dei principi espressi nel Codice Etico.

Ai tre business di Xenia corrispondono diverse tipologie di fornitori:

- i fornitori Phi Hotels, per beni e servizi propri dell'attività alberghiera: servizi di pulizia, di lavanderia, food & beverage, amenities, servizi di manutenzione, gestionali prenotazione/customer care;
- i fornitori Crew Accommodation, ossia le strutture alberghiere contrattualizzate per gli equipaggi delle Compagnie di trasporto clienti (i servizi acquistati per il cliente sono camere/ pernottamenti);
- i fornitori del business Distribuzione GDS, ossia provider tecnologici.

I fornitori, suddivisi per tipologia di business a cui rispondono, sono così quantificati:

| 2022 | Business | | |
|-------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| | Tipologia forniture | Crew Accommodation | Phi Hotels |
| Numero fornitori di servizi | 839 | 150 | 4 |
| Numero fornitori di beni | 0 | 327 | 0 |
| Totale | 839 | 477 | 4 |
| Valore totale delle forniture | 29.838.425 € | 6.102.422 € | 292.860 € |
| Valore forniture da EU | 29.838.425 € | 6.102.422 € | 292.860 € |

Nel 2022 Xenia si è rivolta complessivamente a 1.320 fornitori, tutti operanti all'interno dell'Unione Europea, prevalentemente per la fornitura di servizi (75,22%) per un valore complessivo di acquisti pari a € 36.233.707. In dettaglio, la linea di business "Crew Accommodation" si rivolge a 839 fornitori di servizi, la linea "Distribuzione" a 4 e solo i Phi Hotels, che complessivamente si affidano a 477 fornitori, necessitano anche della fornitura di beni (68,55%).

È cura della Funzione Procurement individuare i potenziali fornitori, su istanza dei Responsabili di Funzione e/o dei soggetti richiedenti e attivarsi per l'ottenimento di una o più offerte tecnico-economiche tenuto conto delle caratteristiche dell'approvvigionamento. La selezione, infatti, si esegue alternativamente mediante un'assegnazione diretta (c.d. fornitori unici) se si tratta di forniture strategiche, per le quali si tiene conto di criteri economici unitamente a quelli di ordine qualitativo oppure tramite mini-gare e beauty contest (c.d. fornitori non unici) rispettivamente in funzione del miglior prezzo o della migliore qualità.

Xenia si sta adoperando affinché anche gli ambiti di sostenibilità siano inclusi nella valutazione dei fornitori, allo scopo di qualificare progressivamente la catena di approvvigionamento. Si tratta, nello specifico, di un orientamento finalizzato:

- a modalità d'acquisto che includano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di processo a limitazione dell'impatto ambientale e a favore di iniziative volte alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle risorse e alla tutela degli aspetti sociali;
- alla promozione delle imprese del territorio, a sostegno delle economie locali in cui Xenia ha sede, cercando al contempo di garantire un approvvigionamento tempestivo, efficiente e senza interruzioni;

- allo sviluppo - da parte delle risorse che si occupano di richiedere e/o effettuare direttamente ordini d'acquisto - di una sensibilità specifica verso gli aspetti della sostenibilità, perché le scelte siano rivolte a beni o servizi dalle caratteristiche sostenibili;
- alla valorizzazione di fornitori che scelgono di conformarsi agli standard internazionali di responsabilità sociale, qualità, ambiente, sicurezza ed energia e investono in formazione sulla sicurezza dei propri lavoratori, nella convinzione che il commitment del fornitore sia un fattore determinante di una catena di fornitura efficiente.

L'attributo "local" rispetto a una fornitura è inteso come ubicazione nella stessa regione tanto del fornitore quanto della sede significativa di riferimento; viene definita "regionale" la correlazione che esprime la prossimità geografica tra le parti interessate.

Le sedi operative significative di Xenia per le quali sussistono le condizioni affinché si possano scegliere fornitori locali sono le strutture alberghiere Phi Hotels (unità presso le quali le pratiche di approvvigionamento hanno un impatto rilevante sulla qualità dei servizi erogati alla clientela) e l'headquarter (come sede presso la quale avviene la progettazione dei servizi, per ogni linea di business).

In particolare, il ricorso a fornitori locali per i Phi Hotels esprime una scelta strategica le cui ragioni risiedono soprattutto:

- nell'elemento di prossimità, tale da consentire alle singole strutture di ottenere forniture coerenti con il prodotto - hotel di Xenia, a sua volta espressione delle singole territorialità che si cerca, in seno al modello di business, da preservare e valorizzare;
- nel rapporto tra le parti, che ne risulta beneficiato soprattutto nella misura in cui l'organizzazione e l'espressione del servizio non possano prescindere dal coinvolgimento nel processo di coloro che hanno il privilegio del contatto diretto con il cliente, anticipandone le esigenze e cogliendone le aspettative. In questo senso, la scelta e la selezione, pur condotte centralmente, avvengono in stretta collaborazione con gli Hotel Manager.

L'incidenza dei fornitori locali è stata determinata a partire dalle grandezze monetarie che identificano i costi sostenuti dall'azienda. La base dati è stata estrapolata dal sistema di contabilità analitica che si interfaccia, ai fini gestionali, con il sistema informatico impiegato dalla Società per la rilevazione delle scritture contabili.

L'incidenza dei costi sostenuti dall'azienda per i fornitori local, rispetto al totale costi dei fornitori è la seguente:

| Totale costi fornitori Local | |
|---|-------------|
| Xenia | 1.756.208 € |
| <i>Phi Hotels</i> | 1.081.356 € |
| <i>Headquarter</i> | 674.852 € |
| Totale costi fornitori | |
| Xenia | 5.711.514 € |
| <i>Phi Hotels</i> | 3.807.483 € |
| <i>Headquarter</i> | 1.904.031 € |
| Incidenza costi fornitori Local/totale costi fornitori | |
| Xenia | 30,70% |
| <i>Phi Hotels</i> | 28,40% |
| <i>Headquarter</i> | 35,40% |

L'incidenza dei costi dei fornitori local sull'ammontare complessivo dei costi sostenuti durante l'anno, suddivisi per sede significativa, è la seguente:

| Acquisti Local per sede - Anno 2022 | |
|-------------------------------------|-----|
| Headquarter | 35% |
| Phi Resort Coldimolinc | 0% |
| Phi Hotel Milano | 13% |
| Phi Hotel Emilia | 15% |
| Phi Hotel dei Medaglioni | 15% |
| Phi Hotel Canalgrande | 29% |
| Phi Hotel Bologna | 27% |
| Phi Hotel Astoria | 21% |
| Phi Hotel Alcione | 29% |
| Phi Hotels (valore medio) | 19% |

6. Ambiente e sostenibilità

La Società presta un'elevata attenzione verso la tutela dell'ambiente, sia per quanto riguarda lo svolgimento delle proprie attività che nell'adozione di scelte strategiche, nonché all'interno dei propri processi aziendali.

A tal proposito, Xenia sta investendo nell'implementazione di nuove tecnologie che permettono il raggiungimento dell'efficienza energetica, la conseguente riduzione delle emissioni dirette e indirette di GHG, una gestione efficiente delle risorse idriche; inoltre, ha definito le procedure per il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti dalla propria attività aziendale.

6.1 Consumi energetici

GRI 3-3, 302-1, 302-2

Per ridurre il consumo delle risorse energetiche, Xenia ha definito (già dal 2021) un Piano di Miglioramento dell'efficienza energetica, rivolto in particolare ai Phi Hotels. Denominato "Progetto 15-20-24", esso prevede specifiche misure di carattere operativo tra cui l'esame analitico dell'efficienza energetica, la verifica dei parametri di temperatura applicati e un controllo rigoroso del ciclo di funzionamento delle apparecchiature.

Il monitoraggio dell'efficacia delle azioni di efficientamento energetico avviene attraverso i seguenti processi:

- la rilevazione dei consumi attraverso contatori energetici e software di gestione dell'energia;
- la valutazione delle performance tramite indicatori come il rapporto tra energia consumata e numero di camere o la quantità di energia consumata per ospite;
- l'audit energetico periodico per l'identificazione di eventuali criticità o opportunità per ulteriori risparmi energetici;
- il controllo dei costi associati alla fornitura energetica;
- il feedback da parte degli ospiti in merito alla loro soddisfazione per le azioni intraprese da Xenia in merito all'efficientamento energetico.

Alcuni investimenti attengono all'ottimizzazione degli impianti di ventilazione, riscaldamento/condizionamento, di illuminazione e delle attrezzature da cucina e a metodi di monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese. Altre azioni riguardano la progressiva sostituzione delle lampade di illuminazione con lampade LED a basso consumo, con un risparmio energetico nel 2022 pari a 1844.64 kWh (e 66 lampade e 28 plafoniere neon sostituite con LED).

A ulteriore miglioramento dell'efficienza energetica dei Phi Hotels, sono state introdotte tecniche domotiche per una gestione automatizzata, tra altre funzioni, dell'energia, dell'illuminazione e della climatizzazione, con un'ottimizzazione dell'uso delle risorse (e un miglioramento della raccolta dei dati di analisi) e l'offerta agli ospiti di un servizio più moderno e di maggiore personalizzazione.

L'incremento dei consumi di energia elettrica e di gas rappresentati nella tabella che segue - rispettivamente del 9% e del 2,7% rispetto all'esercizio precedente - va correlato all'incremento nel numero di ospiti nel 2022, rispetto al quale si riconferma l'efficacia delle iniziative di efficientamento energetico adottate.

| Fonte di energia | Unità di misura | 2022 | 2021 |
|--|-----------------|-----------|-----------|
| Gas | smc | 214.773 | 200.771 |
| Gasolio | l | 16.045 | - |
| Benzina | l | 1.878 | - |
| GPL | mc | 0 | 3.766 |
| Energia elettrica autoprodotta | kWh | 50.732 | 31.315 |
| Energia elettrica autoprodotta e venduta | kWh | 3.533 | 5.230 |
| Energia elettrica acquistata | kWh | 2.119.792 | 1.945.285 |

Nella tabella sottostante vengono riportati i consumi convertiti in unità di misura GJ e confrontati con i dati del 2021:

| Fonte energetica | Unità di misura | 2022 | 2021 |
|--|-----------------|--------------|--------------|
| Totale energia elettrica utilizzata | GJ | 7.818 | 7.116 |
| Energia acquistata | GJ | 7.631 | 7.003 |
| Energia autoprodotta e utilizzata | GJ | 187 | 113 |
| Energia autoprodotta e ceduta | GJ | 13 | 19 |
| Gas | GJ | 8.509 | 7.920 |
| Gasolio | GJ | 658 | - |
| Benzina | GJ | 68 | - |
| GPL | GJ | 0 | 384 |

6.1.1 Gestione responsabile dei consumi energetici

GRI 302-4, 302-5

L'uso inappropriato delle risorse energetiche ha effetti altamente negativi nei confronti dell'ambiente a causa, in particolare, delle emissioni di CO₂. Un uso efficiente dell'energia, invece, può consentire la riduzione delle emissioni di gas serra e la mitigazione dei cambiamenti climatici. Attraverso l'adozione di pratiche sostenibili estese a tutte le sedi, Xenia può contribuire attivamente alla lotta contro il climate change e sensibilizzare gli stakeholder e gli ospiti su tale tematica.

Il Progetto 15-20-24 prevede la riduzione del 15% del consumo di acqua e del 20% del consumo di energia elettrica e di gas entro il 2024, attraverso lo studio e l'implementazione di nuove misure organizzative e interventi strutturali. Le misure organizzative riguardano la gestione intelligente delle risorse elettriche (utilizzo di lampade a basso consumo e di sistemi di attivazione automatica, sezionamento degli impianti elettrici per consentire un uso mirato dell'energia ecc.); quelle strutturali riguardano l'installazione di fonti autonome di energia, come impianti fotovoltaici di ultima generazione e impianti di cogenerazione.

Naturalmente, l'impegno di Xenia nel perseguimento dell'efficienza energetica - e in generale, nella tutela dell'ambiente - passa anche attraverso la partecipazione ad iniziative di più ampia risonanza via via disponibili come ad esempio la "Giornata mondiale del Risparmio Energetico" (18.02.2022), con una diminuzione organizzata dell'illuminazione presso tutte le sedi e una riduzione dei consumi del 21% in un solo giorno, per un risparmio di energia elettrica pari a 1.025 kWh.

6.1.2 Emissioni

GRI 3-3, 305-1, 305-2

Xenia ha avviato un percorso volto a ridurre la propria impronta carbonica e, a tal fine, sottopone la propria attività all'analisi e alla quantificazione, da parte della società Up2You, delle emissioni dirette e indirette generate.

Le emissioni del 2022, confrontate con quelle del 2021, sono le seguenti:

| Emissioni GHG | Unità di misura | 2022 | 2021 |
|--------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Emissioni Dirette (Scope 1) | | | |
| Totale emissioni dirette [1] | ton CO2 eq. | 551,65 | 421 |
| Emissioni Indirette (Scope 2) | | | |
| Location based [2] | ton CO2 eq. | 668 | 654 |
| Totale emissioni | t CO2 | 1.220 | 1.075 |

Nel dettaglio, per le emissioni dirette di gas a effetto serra (categoria Scope 1):

| Emissioni Dirette (Scope 1) | Unità di misura | 2022 |
|------------------------------|-----------------|--------|
| Gas Naturale | ton CO2 eq. | 434,13 |
| Gas Refrigeranti | ton CO2 eq. | 73,09 |
| Carburante veicoli aziendali | ton CO2 eq. | 44,43 |
| Altro | ton CO2 eq. | 0 |

Le emissioni indirette (Scope 2) sono state calcolate tramite l'approccio "location based" e "market based". Il primo approccio permette di ottenere come risultato un fattore di emissione medio per la rappresentazione dell'energia elettrica consumata mentre, la seconda modalità tiene conto della quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili acquistata direttamente dall'azienda. Le emissioni indirette di GHG calcolate secondo l'approccio "market based¹" sono pari a 972 ton CO2 eq.

L'aumento delle emissioni totali registrate (13,5% in più rispetto al 2021) dipende dal maggior consumo di energia (principalmente elettricità e gas) per effetto della ripresa del settore del turismo nel 2022, rispetto alla forte contrazione propria del periodo pandemico.

6.2. Gestione responsabile delle risorse idriche

GRI 3-3, 303-1; 303-3, 303-4, 303-5

La tematica relativa alla gestione delle risorse idriche è per Xenia di fondamentale importanza. In un periodo come quello attuale marcato dalla penuria di questo elemento, la Società ne ha stabilito una politica di gestione che la vede decisamente impegnata nel perseguimento dell'obiettivo di risparmio.

Nel corso del 2022 sono stati introdotti i seguenti sistemi e controlli:

- erogatori di acqua a basso flussaggio e consumo;
- dispositivi meccanici frangigetto (miscelazione con l'aria) per permettere la riduzione di acqua consumata;
- autocontrollo e monitoraggio mensile su eventuali perdite di acqua da rubinetto e sanitari;
- definizione di una pulizia programmata di scambiatori di calore per la generazione di acqua calda sanitaria;
- implementazione di sistemi di trattamento dell'acqua per ridurre gli sprechi a garanzia che l'acqua utilizzata in hotel e negli uffici sia pulita e sicura.

¹ Per il calcolo delle emissioni Scope 2 Market Based sono stati utilizzati i fattori di emissione AIB 2020.

Inoltre, con adesione progressiva di tutte le sedi, Xenia ha installato di dispositivi per l'erogazione di acqua microfiltrata, un'acqua sicura e controllata grazie a un moderno processo di filtrazione ed eliminazione di eventuali agenti patogeni, garantito dall'azienda partner.

È, anche questo, un modo per Xenia di valorizzare il territorio e salvaguardare l'ambiente, non solo in termini di fornitura di acqua controllata, ma anche per la riduzione del trasporto e dello stoccaggio di bottiglie di vetro o di PET e la diminuzione della produzione di rifiuti derivanti dall'utilizzo di acqua imbottigliata.

La gestione sostenibile della risorsa prevede un coinvolgimento attivo anche degli stakeholder e ospiti, nell'ambito di una collaborazione finalizzata all'uso più efficiente possibile. A tal fine Xenia prevede:

- la condivisione di un'informativa sull'importanza della gestione sostenibile delle risorse idriche e una sensibilizzazione attraverso messaggi di invito al risparmio di acqua durante il soggiorno;
- la collaborazione con fornitori e partner che promuovono pratiche sostenibili e sviluppo di soluzioni innovative per la gestione dell'acqua;

Le uniche interazioni dell'Organizzazione con le risorse idriche sono per mezzo degli Enti e Consorzi pubblici che gestiscono gli acquedotti, le depurazioni e i servizi di scarico nelle località dove sono ubicate le sedi.

Nel 2022 il prelievo idrico effettuato da Xenia è aumentato del 19% rispetto al 2021 a fronte di un aumento di presenze nei Phi Hotels del 52%, con un miglioramento globale netto proprio per effetto dell'adozione di misure di gestione efficiente della risorsa, unitamente all'adozione da parte del personale, degli stakeholder e degli ospiti di condotte volte a una ottimizzazione dei consumi, nonché all'implementazione di attività di manutenzione ordinaria e straordinaria che contribuiscono favorevolmente a un contenimento nell'utilizzo della risorsa.

Di seguito viene offerta una rappresentazione suddivisa per Paese e per origine di prelievo:

| Acqua prelevata da tutte le aree | Unità di misura | 2022 | | 2021 | |
|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Italia | Albania | Italia | Albania |
| Acque sotterranee | MI | 0,31 | 0 | 2 | 0 |
| Risorse idriche di terze parti | MI | 31,29 | 0,034 | 24,55 | 0,031 |
| Totale acqua prelevata | MI | 31,60 | 0,034 | 26,55 | 0,031 |

Per rappresentare il prelievo di acqua da aree a stress idrico, dove per "aree a stress idrico" si intende la capacità o l'incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che ecologica, è stato utilizzato il tool WRI (Aqueduct Water Risk Atlas). L'analisi mostra che circa il 58% del prelievo idrico viene effettuato in zone a stress idrico:

| Acqua prelevata da aree a stress idrico | Unità di misura | 2022 | | 2021 | |
|---|-----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| | | Italia | Albania | Italia | Albania |
| Risorse idriche di terze parti | MI | 18,37 | 0,034 | 13,2 | 0,031 |
| Totale acqua prelevata | MI | 18,37 | 0,034 | 13,2 | 0,031 |

| Consumo totale di acqua per area | Unità di misura | 2022 | 2021 |
|----------------------------------|-----------------|---------------|--------------|
| Italia | MI | 31,57 | 26,55 |
| Albania | MI | 0,034 | 0,031 |
| Totale | MI | 31,604 | 26,58 |

Di seguito la stessa analisi rappresentata con un dettaglio per sede:

| Consumo nelle aree a stress idrico | Unità di misura | 2022 | | 2021 | |
|--|-----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| | | Italia | Albania | Italia | Albania |
| Headquarter Guardiagrele (CH) | MI | 0,12 | | 0,2 | |
| Phi Hotel Astoria - Susegana (TV) | MI | 6,23 | | 3,93 | |
| PHI Hotel Emilia - Ozzano dell'Emilia (BO) | MI | 4,06 | | 2,9 | |
| PHI Hotel Bologna - Bologna | MI | 4,1 | | 1,5 | |
| PHI Hotel Alcione - Francavilla al Mare (CH) | MI | 3,55 | | 2,67 | |
| PHI Resort Coldimolino - Gubbio (PG) | MI | 0,31 | | 2 | |
| Xenia Balkan - Tirana | MI | | 0,034 | | 0,031 |
| Totale | MI | 18,37 | 0,034 | 13,2 | 0,031 |

Xenia ha sottoposto i Phi Hotels anche a un'analisi sulle acque reflue, dalla quale è risultata per due strutture l'indicazione di "parametri non conformi" per la presenza di solidi sospesi e azoto ammoniacale; sono già programmate ulteriori rilevazioni per l'adozione di interventi strutturali, qualora fossero riconfermati valori di non conformità.

6.3 Politiche di economia circolare

GRI 3-3, 306-2, 306-3

Xenia si impegna quotidianamente ad adottare comportamenti e azioni che permettano una progressiva riduzione della produzione di rifiuti e un loro corretto smaltimento. Le politiche introdotte per aderire ai principi di economia circolare in ambito alberghiero mirano a creare un ecosistema virtuoso di produzione e consumo sostenibile. Queste politiche comprendono:

- l'implementazione di pratiche di gestione dei rifiuti efficienti e sostenibili, compreso il riciclaggio e la valorizzazione dei materiali;
- l'implementazione di pratiche di acquisto responsabile, che valorizzino i produttori locali e promuovano l'utilizzo di materiali sostenibili e riciclati;
- la formazione e sensibilizzazione del personale e dei clienti sui principi dell'economia circolare e sulla sostenibilità del prodotto.

Come per l'esercizio precedente, nel 2022 non si sono rilevati particolari rischi e/o pericoli nella gestione dei rifiuti grazie alla mancata produzione di rifiuti nocivi, propria delle attività dell'Organizzazione.

La maggior parte dei rifiuti sono di tipo standard - carta, plastica, vetro, indifferenziato e organico - con ritiro e smaltimento da parte delle società preposte dalle amministrazioni locali.

Il totale dei rifiuti prodotti, considerando carta, plastica, umido, vetro, indifferenziato, oli esausti e rifiuti ingombranti, confrontato con il totale prodotto nel 2021 evidenzia un incremento di circa il 14%, ragionevolmente giustificato dalle maggiori presenze di ospiti presso gli hotel del Gruppo nel 2022:

| Rifiuti prodotti | Unità di misura | 2022 | | 2021 | |
|--------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|----------|
| | | Italia | Albania | Italia | Albania |
| Totale rifiuti prodotti | ton | 54,8 | 0,26 | 48,2 | - |

Alla produzione di tali rifiuti Xenia si aggiunge anche lo smaltimento dei seguenti materiali:

- Toner (29 unità);
- Lampade LED (66 unità);
- Plafoniere Neon (28 unità).

Lo smaltimento di lampadine, neon e altri rifiuti speciali (RAEE) avviene per lo più da parte dei tecnici che effettuano gli interventi. I toner delle stampanti e le batterie esauste sono conferiti separatamente, presso le isole ecologiche o con ritiro in sede da parte di ditte specializzate, alle quali si ricorre anche per la raccolta e l'avvio a recupero degli olii esausti, con la trasformazione del rifiuto in nuova risorsa, per la maggior parte dei casi in biodiesel, un biocarburante a basso impatto ambientale.

Nella consapevolezza che i comportamenti virtuosi esprimano prima di tutto un approccio culturale e che la tutela dell'ambiente vada promossa a partire dagli impatti non evidenti in termini di entità o pericolosità, Xenia coinvolge frequentemente i dipendenti e gli ospiti attraverso azioni di sensibilizzazione a tutti i livelli e, innanzi tutto, dotando le sedi di contenitori per la raccolta differenziata per tutte le aree comuni.

In continuità con il 2021, è proseguita presso l'headquarter la partecipazione al Progetto RiVending Zero Rifiuti in collaborazione con il fornitore della distribuzione automatica Coccione DA S.r.l. Il progetto consiste nella raccolta e riciclo di palette e bicchieri in plastica, recuperando nell'anno circa 6.125 bicchieri, con un risparmio di 41,9 kg di emissioni di CO2.

Altre iniziative ambientali hanno riguardato progetti volti alla riduzione del consumo di carta come il concorso ecofriendly "Alla conquista del mandarloro", concluso il 31 marzo 2022, con l'assegnazione della targa di merito al Phi Hotel Milano e la piantumazione del mandarloro in giardino.

Grazie al progetto attuato in collaborazione con la società DDGreentech, basato su un processo di filtrazione ed erogazione dell'acqua, Xenia è riuscita a limitare il trasporto e lo stoccaggio di bottiglie di vetro o di PET e a ridurre la produzione di rifiuti derivanti dall'utilizzo di acqua imbottigliata.

A fine 2022 è stato avviato un importante percorso che porterà alla progressiva sostituzione in tutte le hall e nei bagni dei Phi Hotels delle amenities (boccette shampoo doccia, sapone mani e crema) con dei dispenser; i restanti prodotti (balsamo e sapone intimo) continueranno ad essere distribuiti in boccette da 40 ml e 30 ml. I vantaggi di questa iniziativa sono diversi: dalla riduzione della plastica in uso (1 dispenser da 400 ml andrà a sostituire 33 boccette da 30 ml) alla possibilità di utilizzare il prodotto nel refill fino al suo esaurimento, pertanto senza sprechi; dalla gestione dei refill e dei dispenser in totale sicurezza, senza rabbocco e senza rischi di micro-contaminazione alla relazione con un fornitore che utilizza prodotti organici dal 95 al 100% (diversi anche con certificazione Eco-cert).

Infine, di seguito viene presentata la suddivisione in termini percentuali dei rifiuti prodotti complessivamente durante il 2022:

| 2022 | Phi Hotel Alcione | Phi Hotel Astoria | Phi Hotel Bologna | Phi Hotel Canalgrande | Phi Hotel Dei Medaglioni | Phi Hotel Emilia | Phi Hotel Milano | Headquarter Guardiagrele | Tirana |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------|------------------|------------------|--------------------------|--------|
| Quantità di rifiuti prodotti in % | 16,80% | 6,30% | 9,80% | 21,60% | 21% | 10,90% | 11,70% | 1,40% | 0,50% |

7. Eventi successivi alla chiusura dell'esercizio

Il risultato economico al 31 dicembre 2022 evidenzia il conseguimento di un utile d'esercizio pari a € 851.396, che verrà destinato per € 170.279 alla Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo in forza di quanto previsto nell'atto di trasformazione in Società Benefit del 24.03.2021, mentre i restanti € 681.117 saranno destinati a riserva.

Successivamente alla data di chiusura dell'esercizio 2022, Xenia ha raggiunto alcuni importanti traguardi in ambito sostenibilità, ottenendo le certificazioni SA8000-Social Accountability, la ISO 30415:2021 in tema Diversità e Inclusione e l'UNI PdR 125:2022 per la Parità di genere.

Inoltre, in data 7 marzo 2023, Xenia ha ottenuto la certificazione B Corp emessa dall'organismo internazionale B Lab, con un punteggio pari a 89,1 nella valutazione d'impatto Benefit Impact Assessment (BIA).

8. GRI Content Index

| GRI Standard | Informativa | Paragrafo e/o sotto-paragrafo | Note |
|--------------|--|--|------|
| 2-1 | Dettagli organizzativi | La Società e la sua storia Xenia Società Benefit Mission e Valori Struttura organizzativa | |
| 2-2 | Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | Nota metodologica | |
| 2-3 | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto | Nota metodologica | |
| 2-4 | Revisione delle informazioni | Nota metodologica | |
| 2-5 | Assurance esterna | Nota metodologica Relazione Assurance | |
| 2-6 | Attività, catena del valore e altri rapporti di business | La Società e la sua storia Aree di business Gestione responsabile della Supply Chain | |
| 2-7 | Dipendenti | Le persone in Xenia | |
| 2-8 | Lavoratori non dipendenti | Le persone in Xenia | |
| 2-9 | Struttura e composizione della governance | Struttura organizzativa | |
| 2-10 | Nomina e selezione del massimo organo di governo | Struttura organizzativa | |
| 2-11 | Presidente del massimo organo di governo | Struttura organizzativa | |
| 2-12 | Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | Struttura organizzativa | |
| 2-13 | Delega di responsabilità per la gestione di impatti | Struttura organizzativa | |
| 2-14 | Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità | Nota metodologica Struttura organizzativa | |
| 2-15 | Conflitti d'interesse | Struttura organizzativa: Organi Societari | |
| 2-16 | Comunicazione delle criticità | Struttura organizzativa | |
| 2-17 | Conoscenze collettive del massimo organo di governo | Struttura organizzativa: Organi Societari | |
| 2-18 | Valutazione della performance del massimo organo di governo | Struttura organizzativa: Organi Societari | |
| 2-19 | Norme riguardanti le remunerazioni | Retribuzioni | |
| 2-20 | Procedura di determinazione della | Retribuzioni | |

| | | | |
|-------|--|--|--|
| | retribuzione | | |
| 2-21 | Rapporto di retribuzione totale annuale | Retribuzioni | |
| 2-22 | Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile | Xenia Società Benefit | |
| 2-23 | Impegno in termini di policy | Mission e Valori; Certificazioni e policy aziendali per una condotta responsabile | |
| 2-24 | Integrazione degli impegni in termini di policy | Certificazioni e policy aziendali per una condotta responsabile | |
| 2-25 | Processi volti a rimediare impatti negativi | Struttura organizzativa: Gestione dei rischi Relazione con i clienti | |
| 2-26 | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | Struttura organizzativa: Gestione dei rischi Certificazioni e policy aziendali per una condotta responsabile | |
| 2-27 | Conformità a leggi e regolamenti | Etica e compliance | |
| 2-28 | Appartenenza ad associazioni | Associazioni a cui Xenia aderisce | |
| 2-29 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | Gli stakeholder dell'azienda Analisi di materialità | |
| 2-30 | Contratti collettivi | Le persone in Xenia | |
| 3-1 | Processo di determinazione dei temi materiali | Analisi di materialità | |
| 3-2 | Elenco di temi materiali | Analisi di materialità | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Diversità ed inclusione Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano Salute e sicurezza dei lavoratori Relazione con i clienti Rapporti con il territorio e sviluppo locale Consumi energetici Emissioni Gestione responsabile delle risorse idriche Politiche di economia circolare | |
| 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito | Valore economico generato e distribuito | |
| 201-4 | Assistenza finanziaria ricevuta dal governo | Etica e compliance | |
| 204-1 | Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali | Gestione responsabile della supply chain | |
| 205-2 | Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione | Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano | |
| 205-3 | Incidenti confermati di corruzione e misure adottate | Etica e compliance | |
| 207-1 | Approccio alle imposte | Etica e compliance | |

| | | | |
|-------|--|---|--|
| 207-2 | Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio | Struttura organizzativa: Gestione dei rischi Etica e compliance | |
| 302-1 | Consumo di energia interno all'organizzazione | Consumi energetici | |
| 302-2 | Consumo di energia esterno all'organizzazione | Consumi energetici | |
| 302-4 | Riduzione del consumo di energia | Gestione responsabile dei consumi energetici | |
| 302-5 | Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi | Gestione responsabile dei consumi energetici | |
| 303-1 | Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa | Gestione responsabile delle risorse idriche | |
| 303-3 | Prelievo idrico | Gestione responsabile delle risorse idriche | |
| 303-4 | Scarico idrico | Gestione responsabile delle risorse idriche | |
| 303-5 | Consumo idrico | Gestione responsabile delle risorse idriche | |
| 305-1 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1) | Emissioni | |
| 305-2 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) | Emissioni | |
| 306-1 | Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti | Politiche di economia circolare | |
| 306-2 | Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti | Politiche di economia circolare | |
| 306-3 | Rifiuti generati | Politiche di economia circolare | |
| 401-1 | Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti | Le persone in Xenia | |
| 403-1 | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | Salute e sicurezza dei lavoratori | |
| 403-2 | Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti | Salute e sicurezza dei lavoratori | |
| 403-5 | Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro | Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano Salute e sicurezza dei lavoratori | |
| 403-9 | Infortuni sul lavoro | Salute e sicurezza dei lavoratori | |
| 404-1 | Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente | Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano | |
| 405-1 | Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti | Diversità ed inclusione | |

| | | | |
|-------|---|---|--|
| 405-2 | Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | Diversità ed inclusione | |
| 406-1 | Episodi di discriminazione e misure correttive adottate | Diversità ed inclusione | |
| 413-1 | Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo | Impatto della Società Benefit Rapporti con il territorio e sviluppo locale | |

9. Relazione Assurance

GRI 2-5



XENIA HOTELLERIE SOLUTION SPA SOCIETA' BENEFIT

**RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2022



Esame limitato della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2022

Al Consiglio di Amministrazione di Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit (di seguito “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica *International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo.
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di rendicontazione al fine di riscontrarne la conformità rispetto a quanto descritto nella "Nota metodologica".
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Risultati economico-finanziari di Xenia" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio di Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit.
4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;



- b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- c. con riferimento ad alcuni indicatori di prestazione, selezionati sulla base delle attività della Società, abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società Xenia Hotellerie Solution SpA Società Benefit relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Pescara, 30 marzo 2023

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in black ink that reads 'Stefano Amicone'.

Stefano Amicone
(Partner)