



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

XENIA S.P.A.
SOCIETÀ BENEFIT

Via A. Gramsci, 79
66016 Guardiagrele (CH)
Capitale sociale euro 1.200.000,00 i.v.



Indice

Lettera agli Stakeholder	4
Nota metodologica	6
Il gruppo	8
Principali highlights	9
L'azienda e la sua storia	10
Le aree di business	12
Mission, Vision & Valori	16
Xenia Società Benefit	18
Gli stakeholder dell'azienda	19
Le principali associazioni a cui Xenia aderisce	20
COVID-19 gli impatti generati dalla pandemia	21
Il modello di governance e la gestione dei rischi	22
Stakeholder engagement	23
Temi materiali & Sustainable Development Goals	24
Matrice di materialità	25
Organi societari	26
Organigramma	27
Governance	28
La gestione dei rischi	29
Rischi e temi materiali	33
Compliance, etica e integrità	40
Il valore condiviso dell'azienda	42
Performance finanziarie	43
Il valore economico generato e distribuito	43
I principali investimenti	46

La responsabilità verso le persone	46
Il processo di selezione	46
La popolazione aziendale	47
Diversità e inclusione	49
Formazione e sviluppo dei dipendenti	49
Welfare dei dipendenti	51
Salute e sicurezza	53
La responsabilità verso l'ambiente	55
Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico	56
Sede di Guardiagrele / ristrutturazione edilizia	60
Progetto «15-20-24»	62
Certificazioni	64
La responsabilità verso il territorio e la comunità	66
La catena di fornitura	68
Una valutazione sociale e ambientale dei fornitori	71
La soddisfazione dei clienti	72
Progetti e iniziative sul territorio	73
Indice contenuti GRI	75
Relazione sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2021	78



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,
il Bilancio di Sostenibilità e la Relazione di Impatto di Xenia S.p.A. Società Benefit sono redatti per la prima volta e in concomitanza di uno degli anni più difficili della nostra storia aziendale.

In un contesto di grande incertezza per il settore turistico dovuta al perdurare della pandemia e all'improvviso conflitto bellico Russo-Ucraino, impegnarci a realizzare la nostra connaturata attenzione al sociale - anche attraverso gli strumenti normativi e informativi più evoluti - assume, per noi, un valore ancor più significativo.

Nella convinzione che la responsabilità sociale e l'impegno etico che ci contraddistinguono andassero sostenuti e rafforzati anche come risposta alle fragilità del periodo, abbiamo voluto formalizzare una sensibilità che, da sempre, anima la passione di Xenia per l'ospitalità.

I valori aziendali sono oggi declinati rispetto alla nostra vocazione, con la scelta di realizzare il beneficio comune dedicandoci al contrasto alle povertà economiche, educative, culturali, nell'impegno ulteriore di sostenere e applicare principi fondamentali in un quadro economico, sociale e ambientale di promozione di un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici.

Il Bilancio di Sostenibilità, l'adesione ai Dieci Principi del Global Compact delle Nazioni Unite, lo status di Società Benefit e l'impegno che ne deriva anche attraverso la cooperazione con l'Ente Morale Cottolengo Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino rappresentano, quindi, l'espressione di un unico modo di intendere l'azienda. Siamo convinti che non possa esserci crescita economica e di valore senza che questa sia sostenibile, inclusiva e di ampio beneficio comune.

Oltre ogni tecnicismo giuridico o esigenza di compliance, siamo impegnati 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, a garanzia dei valori della trasparenza, della legalità e dell'etica e come riconoscimento del contributo dell'azienda nei contesti sociali ed economici in cui la stessa opera.

Non nova sed ingenta, abbiamo inteso raccontare ed esporre Xenia attraverso l'informativa non finanziaria, affinché questi contenuti possano dare a tutti gli Stakeholder modo di osservare, suggerire e valutare il nostro operato anche attraverso questa prospettiva.

Ercolino Ranieri
Amministratore Delegato



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità di Xenia Hotellerie Solution S.p.A Società Benefit (di seguito "Xenia" o "la Società" o "l'azienda") è l'occasione per raccontare, attraverso informazioni e dati concreti, i principali risultati ottenuti nel corso del 2021 che hanno meglio contraddistinto il nostro percorso di sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in linea ai «GRI Sustainability Reporting Standards» pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI). Tali Linee Guida rappresentano ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Nello specifico, la Società ha scelto di adottare l'approccio "GRI-Referenced", selezionando un set di indicatori adeguati a comunicare le performance socio-ambientali materiali per il Gruppo.

Il Bilancio è suddiviso in tre macro aree: una prima parte illustra come la strategia, la governance, le performance e le prospettive di Xenia le consentano di creare valore nel tempo, partendo proprio da alcuni highlights che fotografano i principali dati di questa rendicontazione non finanziaria. Sempre nella prima parte troviamo la storia dell'azienda, la propria mission e la vision. In particolare, se ne sottolinea una decisa impronta verso una mission che sappia coniugare il profitto e il proprio business con una visione sociale, di forte impatto verso la comunità. Emerge evidente la filosofia aziendale: saper generare ricchezza da distribuire agli stakeholder attraverso attività sociali, assistenza sanitaria e formazione.

A conclusione della prima parte, considerato il periodo pandemico che investe il nostro sistema sanitario e la nostra economia, si è ritenuto opportuno dedicare un capitolo alla descrizione degli impatti Covid-19 sui business.

La seconda macro area descrive il modello di governance, tratta gli aspetti dei rischi, il loro impatto e le loro modalità di gestione. In questa parte troviamo il cuore del Bilancio: l'attività di stakeholder engagement propedeutico alla costruzione della matrice di materialità. Il processo di analisi di materialità realizzato ha permesso di definire gli indicatori di performance presentati all'interno delle risorse economico-finanziarie, umane, ambientali e sociali.

Inoltre, in relazione a queste tematiche, nella sezione "Rischi e temi materiali" sono riportati i principali rischi identificati e la sintesi delle relative modalità di gestione. Tali risorse sono correlate al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU, mostrando il contributo di Xenia al loro raggiungimento. Chiude questa parte un capitolo dedicato ai temi dell'etica, dell'integrità del business e delle politiche di compliance.

La terza e ultima parte è dedicata al valore condiviso: dati e descrizioni che rendicontano l'attività di Xenia rispetto alle performance finanziarie (valore economico generato e distribuito, i principali investimenti); la responsabilità verso le persone (gestione risorse umane, diversità e inclusione, formazione, welfare, salute e sicurezza); la responsabilità verso l'ambiente (cambiamento climatico, certificazioni); la responsabilità verso il territorio e la comunità (catena di fornitura, soddisfazione dei clienti, progetti e iniziative sul territorio).

Per agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento, le pagine finali riportano il GRI Content Index. Gli indicatori di prestazione utilizzati sono quelli previsti dallo standard di rendicontazione adottato, sono rappresentativi dei diversi ambiti nonché coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta degli indicatori ha tenuto conto dell'analisi effettuata e della matrice di materialità. La rendicontazione fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2021. Salvo dove diversamente specificato, le informazioni riportate secondo Standard GRI riguardano la società Xenia Hotellerie Solution S.p.A Società Benefit e la branch Xenia Balkan Services. Tutte le eccezioni e le eventuali variazioni di perimetro sono riportate in nota, sotto le tabelle o all'interno del testo.

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 30.03.2022. Al fine di migliorare l'efficacia del processo di rendicontazione e garantire a tutti gli stakeholder l'affidabilità delle informazioni riportate, il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato sottoposto a revisione limitata da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. Tale attività si è conclusa con il rilascio della "Relazione sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2021". La relazione, riportata nella sezione finale del documento, descrive i principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni. Per eventuali richieste di informazioni inerenti al documento si invita a fare riferimento all'indirizzo e-mail fts-info@xeniahs.com.



GRUPPO

PRINCIPALI HIGHLIGHTS

€ 33.207.304 Valore generato - € 32.418.033 Valore distribuito

129 Dipendenti

52% Donne - 48% Uomini

24 marzo 2021 | Xenia S.p.A. modifica la sua ragione sociale e diventa Società Benefit.

Aprile 2021 | Xenia aderisce ai 10 principi dell'UNGC, United Nations Global Compact.

14 settembre 2021 | Xenia e Piccola Casa della Divina Provvidenza-Cottolengo di Torino costituiscono Panfilia Impresa Sociale.

PROGETTO CSR | Progetti formativi e Progetto mobilità garantita.

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

PHI Hotels | Adottato Piano di Miglioramento dell'efficienza energetica dei PHI Hotels.

Questionario di valutazione dei fornitori | Inviato a 68 fornitori di Xenia.

Matrice di materialità 2021 | Individuate 5 tematiche materiali.

Stakeholder engagement | Coinvolti 34 stakeholder interni e 84 stakeholder esterni nel processo di engagement.

L'AZIENDA E LA SUA STORIA

GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10, 102-45

- 1992 • La società nasce a Guardiagrele (1992) con il nome Seneca e con attività nel settore del crew accommodation, per poi ampliarsi (1994) con servizi di consulenza alberghiera che consentono agli hotel indipendenti un migliore posizionamento commerciale.
- 1994 •
- 1996 • L'azienda si espande anche al business travel; la crescita di tutti i servizi favorisce lo sviluppo del settore tecnologico con una divisione interna e implementando 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. Diverse ricerche sono 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, un sistema che conta oggi circa 1.300 hotel indipendenti aggregati.
- 2014 • Sono 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 • È costituita a Londra Xenia International Ltd., a cui sono demandate le attività di sales per il Comparto Distributivo in Gran Bretagna e resto d'Europa. 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. Nello stesso anno, con il brand PHI Hotels viene acquisita la prima struttura alberghiera.
- 2017 • La configurazione del Gruppo PHI si consolida su segmenti rappresentati dai brand Xenia (crew accommodation e distribuzione), Thot (business intelligence e data analysis) e PHI Hotels (gestione diretta delle strutture alberghiere).
- 2018 •

- 2019 •
- 2020 •
- 2020 •
- 2021 •

Il Gruppo si consolida e conferma di voler operare come brand alberghiero, con le 6 strutture Phi Hotels e i brand Affiliate PHI Hotels e Together PHI Hotels Light Restaurant; come consulente, con il brand Logos Hotel Advisory e con Byrsa.

Si rafforza la awarness del gruppo con l'acquisizione di due ulteriori strutture, portando il brand PHI Hotels a 8 alberghi in gestione diretta. Seguendo la propria mission aziendale, orientata a creare un valore condiviso, a marzo 2021 Xenia si trasforma in Società Benefit consolidando la propria vocazione alle tematiche di responsabilità etica e con un'iniziativa che mira a preservare l'accoglienza accessibile, inclusiva, socialmente utile.

L'impegno assunto con la trasformazione si esprime anche attraverso la cooperazione con l'Ente Morale Cottolengo Piccola Casa della Divina Provvidenza 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-Cottolengo di Torino, Xenia costituisce Panfilia Impresa Sociale S.r.l., una realtà in grado di esprimere e custodire il senso profondo della solidarietà verso coloro che hanno meno opportunità.



Perimetro di Rendicontazione

LE AREE DI BUSINESS



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, riprotezioni.

Disponiamo di una fitta rete di partner che ci permette di garantire, a livello worldwide, risposte rapide, elevati standard qualità, puntualità e assistenza 24h. Conduciamo un'attività di negoziazione mirata che tiene conto delle travel policy e delle regole di ciascuna compagnia (aerea, ferroviaria, marittima, ecc.) nonché delle aspettative in termini di budget, standard qualitativi, servizi, 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 contrattuali specifici di natura qualitativa ed economica come tipologia camera, contingente camere in allotment, livelli tariffari, time limit e release funzionali, penalty, modalità di rendicontazione, ecc.



XENIAtoBOOK 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. La nostra tecnologia consente agli alberghi di vendere contestualmente le proprie camere attraverso tutti i sistemi GDS: Amadeus, Travelport, Sabre e Worldspan.

Oltre alla distribuzione GDS, la nostra 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.

Gestiamo con professionalità, know-how e soluzioni personalizzate le connessioni ai canali di distribuzione, per migliorare la rispettabilità dei nostri hotel partner e permettere loro di ottenere dati economici di riferimento. La connessione al nostro sistema, che dispone di oltre 40 channel manager collegati, consente alla struttura alberghiera di gestire disponibilità e tariffe in maniera dinamica e, nello stesso tempo, di usufruire del supporto di Xenia per la creazione di tariffe RFP delle aziende e dei consortia.

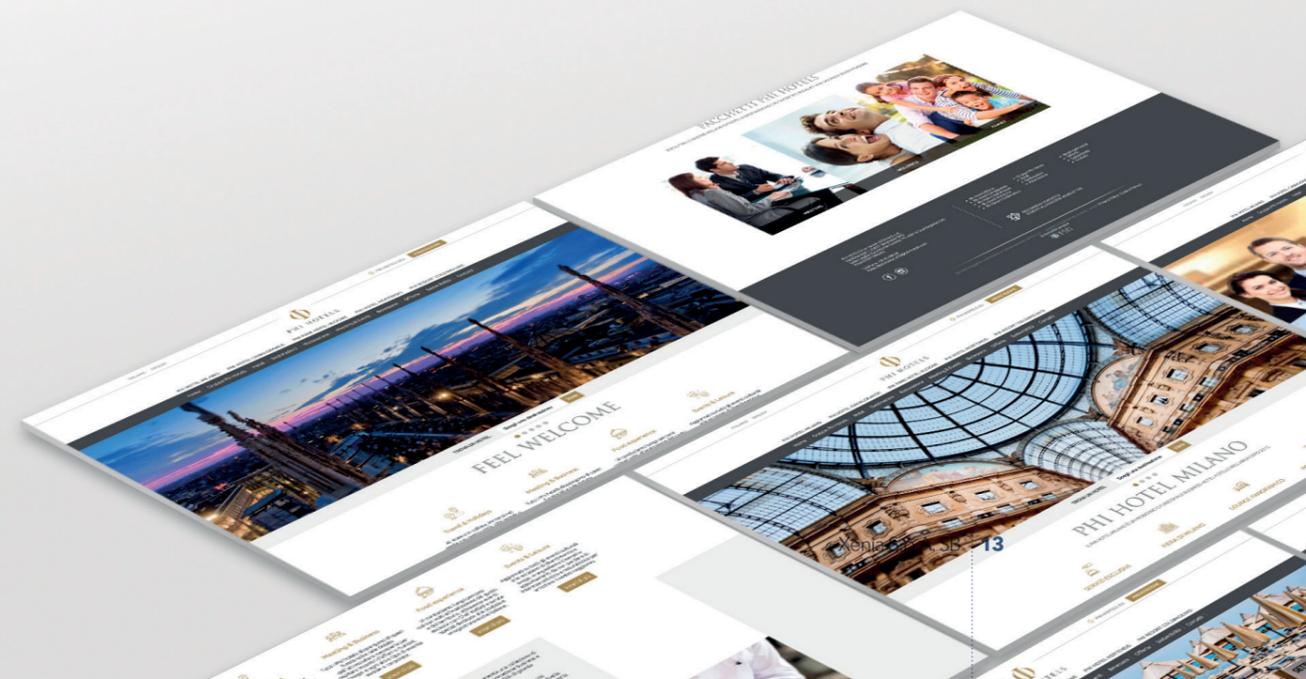


È il brand italiano dell'hôtellerie indipendente rivolto alle aziende alberghiere che desiderano far crescere e valorizzare il proprio hotel. **PHI Hotels supporta le strutture ricettive nella corretta applicazione delle tecniche di revenue management, nel controllo di gestione, nella formazione del 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, pianifichiamo un percorso strategico personalizzato per il raggiungimento degli obiettivi di business e subentriamo nella gestione diretta della struttura, sviluppando e incrementando strumenti all'avanguardia per migliorare e monitorare la performance economica e operativa.

Ci sostituiamo 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 ci permette di pianificare le scelte e realizzare azioni congruenti, al fine di garantire un portafoglio clienti solido e duraturo. L'impegno è nella continua crescita del rendimento delle aziende alberghiere con spirito di innovazione ed efficienza economica.

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 PHI Hotels 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.).







ON & MISSION

MISSION, VISION & VALORI

MISSION, VISION & VALORI

GRI 102-16

FARE BENE, FACENDO DEL BENE

Xenia S.p.A. SB **offre servizi su misura per la Travel Industry**, puntando all'**innovazione** e alla **qualità** per soddisfare ogni esigenza di hospitality. Seguendo la nostra vocazione, **abbiamo scelto di realizzare il beneficio comune dedicandoci:**

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

Il nostro impegno serio, concreto e rilevabile si esprime attraverso **la cooperazione con l'Ente Morale Cottolengo Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, a cui destiniamo il 20% degli utili netti d'esercizio.**

LA NOSTRA MISSION: LA CREAZIONE DI UN VALORE CONDIVISO

Coltiviamo la passione per l'ospitalità dal 1992, rivolgendo da sempre una particolare **attenzione al bene comune.**

I nostri collaboratori, i nostri clienti, i fornitori e tutte le persone coinvolte nella nostra organizzazione aziendale si distinguono per avere a cuore il bene comune e il valore **fondamentale della cooperazione e della sussidiarietà.**

In Xenia lavoriamo con un proposito più grande: far sì 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.

I nostri 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.

Xenia è impegnata a operare **in modo responsabile, sostenibile e proattivo** nei confronti delle proprie persone, delle comunità coinvolte, del territorio e dell'ambiente. I valori espressi la guidano nella realizzazione della propria mission, con un business orientato ai principi etici, di trasparenza e di prevenzione alla corruzione e condotto nel rispetto dei valori della dignità dell'uomo.

XENIA SOCIETÀ BENEFIT

GRI 102-13, 102-16

Il 24 marzo 2021 Xenia S.p.A. modifica la propria ragione sociale e diventa Xenia S.p.A. Società Benefit. L'iniziativa deriva da un bisogno profondo e radicato nella propria concezione di fare impresa e nella propria filosofia imprenditoriale che punta a "dare continuità all'accoglienza, all'assistenza, alla scolarizzazione e alla formazione" a favore di indigenti, persone anziane sole, persone con disabilità, persone bisognose in genere e a chiunque si trovi nella condizione di povertà educativa.

Il nostro impegno serio, concreto e rilevabile si esprime attraverso la cooperazione con l'Ente Morale Cottolengo Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, a cui destiniamo il 20% degli utili netti d'esercizio.



Il 14 settembre 2021, insieme alla Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cottolengo di Torino, Xenia costituisce Panfilia Impresa Sociale S.r.l., una realtà in grado di racchiudere, esprimere, includere e custodire il senso profondo della **solidarietà verso i bisognosi, verso coloro che hanno meno opportunità**. Panfilia opera nei servizi di accoglienza e assistenza a singole persone ed enti, a realtà pubbliche e organizzazioni private.

Forte dell'esperienza di Xenia nel turismo e nell'hôtellerie, Panfilia persegue la Mission Cottolenghina nei contesti attuali, creando uno straordinario connubio tra solidarietà e ospitalità.

Dal greco "pan" (tutto) e "philia" (amicizia), Panfilia evoca **un luogo e un approccio inclusivi**, che tengono conto di molteplici esigenze. Senza distinzioni.



GLI
STAKEHOLDER

GLI STAKEHOLDER DELL'AZIENDA

GRI 102-13, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Per Xenia la **costruzione di un futuro più sostenibile** non può prescindere da un dialogo continuo con i propri stakeholder, come possibilità di coinvolgimento e di recepirne le esigenze e le aspettative, per una risposta efficace.

I principali stakeholder esterni ed interni di Xenia sono rappresentati nella **mappa degli stakeholder**.



LE PRINCIPALI ASSOCIAZIONI A CUI XENIA ADERISCE



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 - 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.



UNGC - UN Global Compact è l'associazione promossa dall'ONU per la promozione 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.

COVID-19 GLI IMPATTI GENERATI DALLA PANDEMIA

GRI 102-15

L'anno **2021** - come il precedente - è stato profondamente segnato dall'evolversi dell'emergenza legata alla **diffusione della pandemia da Covid-19**. Nell'affrontare l'emergenza sanitaria, ci si è trovati a dover fronteggiare anche le forti ripercussioni negative di ordine economico, finanziario e occupazionale.

La crisi è stata particolarmente violenta, con il settore del turismo e dell'ospitalità tra i più penalizzati.

La diversificazione dei servizi di Xenia ha consentito il contenimento degli effetti negativi della pandemia e del mancato riavvio dell'auspicata ripresa economica. Inoltre, ha confermato la buona potenzialità dei business e delle relative sinergie, al verificarsi del rimbalzo registrato nel secondo semestre dell'anno.

In generale, dal punto di vista della catena di fornitura non si sono riscontrate nell'anno difficoltà di rilievo. L'elaborazione di **procedure operative e best practices aziendali**, adattate anche alla realtà alberghiera, ha minimizzato il rischio di criticità dal punto di vista sanitario, sia per i dipendenti sia per gli ospiti.



IL MODELLO DI GOVERNANCE E LA GESTIONE DEI RISCHI

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

GRI 102-21, 102-43, 102-44

Xenia si impegna perché i rapporti con i propri stakeholder siano improntati al rispetto imprescindibile dei valori di integrità, onestà, correttezza e lealtà. La sensibilità e l'attenzione alla qualità di tali relazioni sono costanti nel rispetto delle reciproche aspettative. L'individuazione dell'insieme dei temi potenzialmente rilevanti per il settore di appartenenza e il percorso di Xenia verso l'analisi di materialità ha preso avvio dalla considerazione di input provenienti da diverse fonti, in particolare:

- **Normative:** il D. Lgs. 254/16, dal quale la Società ha tratto spunto per l'individuazione delle tematiche da rendicontare nel suo primo Bilancio di Sostenibilità, pur non essendo sottoposta ai requisiti ivi previsti.
- **Linee guida e standard:** le principali linee guida di sostenibilità nel panorama internazionale Global Reporting Initiative (GRI), e gli studi del World Economic Forum (WEF).
- **Benchmark:** analisi di benchmark focalizzata sui temi rilevanti considerati dai principali peer di Xenia.

Alla luce di quest'analisi sono state identificate 15 tematiche potenzialmente rilevanti riconducibili a 4 ambiti: **Governance, Risorse Umane, Ambiente, Qualità del servizio.**

Nel processo di stakeholder engagement, identificati i principali portatori d'interesse, **si è aperto un dialogo al fine di conoscerne e interiorizzare aspettative e interessi**, mediante la somministrazione di un questionario - unico per tutti - basato sulle tematiche individuate e con uno strumento tale da garantire l'anonimato nelle risposte.

Il primo momento di engagement si è tenuto il 19 novembre 2021 con la partecipazione (in presenza e online) di 34 stakeholder interni; il secondo, condotto tra fine novembre e metà dicembre 2021, ha visto coinvolti 84 stakeholder esterni.

TEMI MATERIALI & SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

GRI 102-47

I temi individuati come potenzialmente materiali e rispetto ai quali si sono confrontate ed espresse le parti interessate attengono agli ambiti Governance, Risorse Umane, Ambiente, Qualità del servizio e sono:



MATRICE DI MATERIALITÀ

GRI 102-46, 102-47

Al dialogo con gli stakeholder è seguita la costruzione della matrice di materialità di Xenia, come sintesi delle priorità di tutti i portatori di interesse con cui essa interagisce nello svolgimento dei propri business. I temi emersi come rilevanti - quindi, materiali - sia per Xenia che per i suoi stakeholder sono i seguenti:

- Governance e condotta etica del business
- Salute e benessere dei lavoratori
- Qualità e accessibilità dei servizi
- Salute e sicurezza
- Privacy e sicurezza dei dati.

Ciò posto, nell'ambito del percorso di reporting di sostenibilità appena intrapreso, abbiamo scelto di voler condividere iniziative e risultati anche rispetto alle restanti tematiche, rilevanti per la creazione di valore nel medio-lungo periodo da parte di Xenia e che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione. Il Consiglio di Amministrazione di Xenia ha approvato la matrice di materialità in data 3 marzo 2022.



ORGANI SOCIETARI

GRI 102-18, 102-22, 405-1

Xenia è una Società per azioni non soggetta al coordinamento da parte di aziende dominanti che si è dotata di un sistema di Governance allineato alle proprie esigenze e adeguato al quadro normativo applicabile. Il modello di Governance adottato è quello “tradizionale”, caratterizzato dalla dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale. La revisione legale dei conti è affidata a una Società di Revisione esterna.

ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

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, deliberare sulle modifiche statutarie e sulle operazioni di carattere straordinario.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

È composto attualmente da sette membri, cinque dei quali sono Consiglieri indipendenti, esterni all'Azienda. Gli altri componenti sono il CFO e il Presidente, che è anche l'azionista di riferimento.

ORGANISMO DI VIGILANZA

È costituito da tre membri esterni con incarico di durata triennale.

COLLEGIO SINDACALE

È costituito da tre sindaci effettivi e due supplenti.

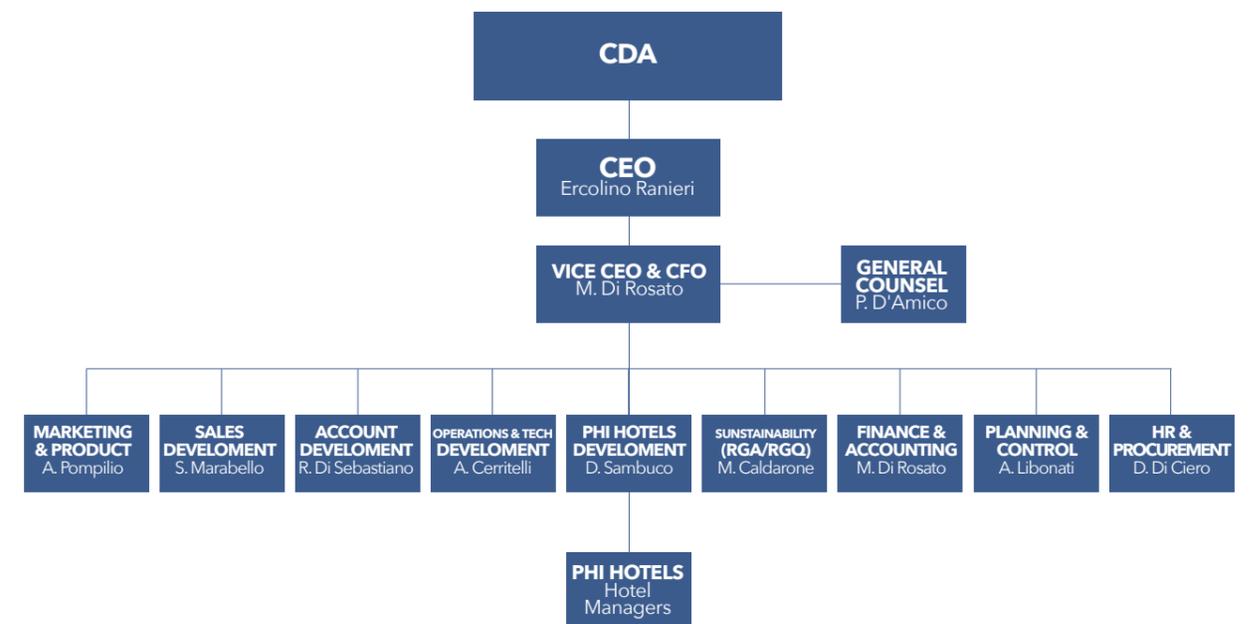
REVISORE

La revisione legale dei conti è affidata a KPMG S.p.A.

COMITATO BENEFIT

È costituito da cinque membri esterni.

ORGANIGRAMMA



Dicembre 2021

GOVERNANCE

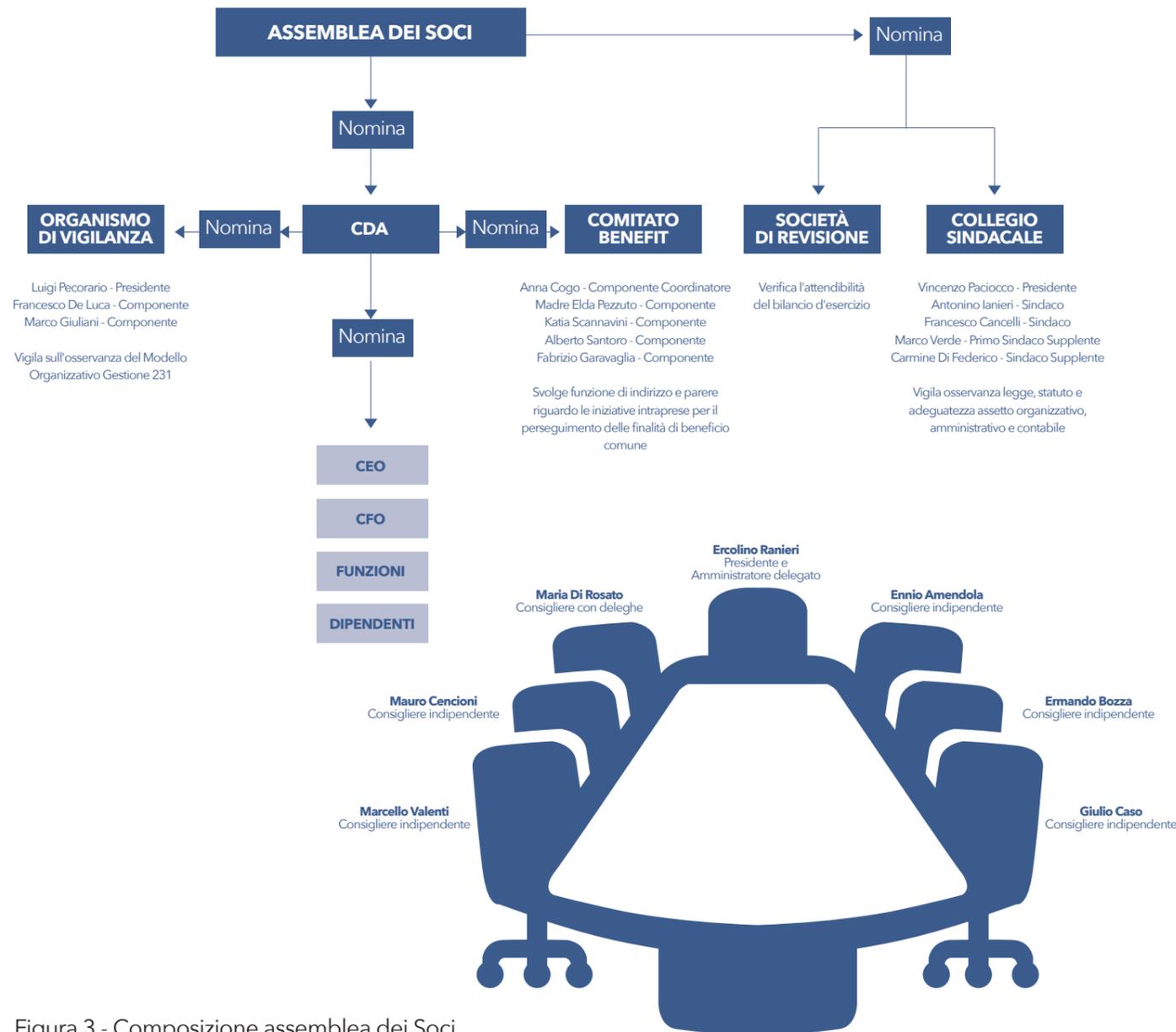


Figura 3 - Composizione assemblea dei Soci

LA 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 in questo 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 2021 è 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.

RISCHIO DIMENSIONALE

Xenia si colloca nel segmento delle PMI anche se nel settore di appartenenza è un'azienda di dimensione e struttura medie. **Il rischio dimensionale è elevato** perché sempre più spesso vari segmenti delle aree di business in cui l'Azienda opera tendono ad aggregarsi e ad assumere dimensioni e capacità commerciali molto significative. L'emergenza da coronavirus Covid-19 ha reso il rischio volumi particolarmente evidente. **Nel breve-medio termine l'attesa è per una diversa considerazione del rischio dimensionale per effetto del diverso orientamento strategico che l'azienda si è data.**

RISCHI DI BUSINESS

L'espressione fa riferimento ai seguenti rischi nella loro considerazione d'insieme:

- a) **rischio quantitativo, per la contrazione dei ricavi e dei fatturati.** Le stime più ragionevoli indicano in almeno due anni il tempo di recupero delle contrazioni registrate;
- b) **rischio qualitativo per il calo della redditività e aumento degli insoluti.** Nel breve termine i ricavi potranno essere interessati da pricing stress più intensi con un conseguente aumento dei costi di generazione e gestione. Il piano aziendale individua delle aree di crescita e di competizione per cui è possibile proporre modelli differenziati di servizi su segmenti molto specialistici, alcuni dei quali in grado di contenere lo stress sul pricing;
- c) **rischi legati alla riduzione dei Business dei Clienti,** anch'essi legati alle sorti del settore turistico, con l'esigenza di monitoraggio e controllo delle dinamiche e di individuazione di target alternativi;
- d) **rischio commerciale, relativo all'eventuale mancato adeguamento dell'offerta** per le difficoltà che aziende di struttura e dimensioni come Xenia possono incontrare nella definizione e costruzione di un

importante ed efficace presidio commerciale. Si accompagna alla forte dinamicità dei market di riferimento e alle continue modifiche dei modelli di business; è correlato, inoltre, agli effetti dell'evento pandemico e agli scenari incerti di prospettiva. **Gli investimenti specifici in termini di competenze e progetti costituiscono importanti attività di prevenzione.**

RISCHIO ECONOMICO-FINANZIARIO

Il crescente focus sul business PHI Hotels presenta un moderato rischio di esecuzione a causa delle prospettive del settore ancora incerte nel breve termine.

Si include in questo tipo di rischio - intrinsecamente di media gravità - anche quanto è rappresentato da rapporti con enti finanziatori (Banche, Fondi e Istituti di Garanzia) dai quali Xenia può direttamente o indirettamente dipendere per linee di credito, finanziamenti, garanzie ecc. e i cui atteggiamenti nei confronti delle aziende del settore turistico sono ancora estremamente prudenziali. Si ritiene che Xenia abbia fondamentali mediamente buoni che hanno consentito di affrontare l'anno con sufficiente linearità finanziaria e inducono a non prevedere particolari revisioni nelle disponibilità e nella cooperazione.

La parziale mitigazione del rischio si ha sia dal consolidato track-record della linea manageriale che dalla flessibilità del modello di business adottato.

RISCHIO DI INADEGUATEZZA DEI FORNITORI

Il riferimento è a rischi connessi a un'inadeguatezza dei fornitori, propria o derivante da errori di valutazione da parte di Xenia. Possono esserne oggetto elementi della fornitura di servizio e/o prodotto, per articolazione o violazione di requisiti legislativi.

Il rischio è considerato di livello medio e mitigato dal ricorso alla definizione di una procedura di gestione di approvvigionamenti/consulenze e di una procedura operativa di qualifica di fornitori/consulenti e la gestione dei relativi albi. I riferimenti normativi e regolamentari sono dati dal Modello 231 e dal Codice etico.

RISCHIO REPUTAZIONALE

Xenia attribuisce primaria importanza al presidio del rischio reputazionale, consapevole dell'effetto dirompente di un evento patologico, in termini di delegittimazione da parte degli stakeholder, con conseguente uscita dalla competitività. La reputazione è intesa quale sinonimo di credibilità, onorabilità, rispetto degli impegni assunti, prestigio, buon nome, rispettabilità, fiducia, affidabilità, stima e capacità di garantire determinati standard di prodotto o di servizi.

Il controllo interno degli eventi generativi del rischio e una gestione a favore della crescita e della tutela del capitale reputazionale insistono nel senso di ogni possibile mitigazione. **È uno dei rischi più significativi, che si ritiene di dover esprimere secondo due distinte osservazioni.**

Una prima valutazione attiene a potenziali perdite di credibilità o alla percezione negativa dell'azienda nel settore di appartenenza e più in generale nel mercato e nel sistema creditizio o dell'equity.

Gli effetti negativi possono determinarsi principalmente come potenziali conseguenze di attività ordinarie e/o straordinarie (es. rispetto dei termini di pagamento con i fornitori oppure la corretta esecuzione dei servizi contrattualizzati con i clienti).

La seconda prospettiva attiene più specificamente alle recenti evoluzioni della natura identitaria e strategica dell'azienda. In quanto espressione di un legame emotivo tra le parti coinvolte e l'azienda è evidente come:

- la trasformazione in società benefit;
- la crescita nel numero delle strutture appartenenti al brand PHI Hotels;
- la redazione del bilancio di sostenibilità;
- l'esposizione (anche mediatica) per progetti di ospitalità accessibile a tutti (Casa Roma, Le Case di Panfilia);

rendano il rischio reputazionale ulteriormente rilevante per le aree strategicamente più sensibili.

Le attività a tutela prevedono l'attivazione - tra le altre - delle seguenti iniziative:

- il rafforzamento delle attività di pianificazione e controllo;
- la presenza nel CdA anche di figure di spiccate e specifica competenza in materia di corporate governance;
- l'istituzione della funzione Sustainability;
- la costituzione di un Comitato Benefit;

- **l'estensione dell'attività formativa sul modello organizzativo gestionale 231** a tutti i dipendenti dell'azienda;
- **la pubblicazione del merito creditizio emesso dall'agenzia CRIF Ratings** (Anno 2020 rating: B - Outlook stabile; Anno 2021 - processo di valutazione in corso).

In sintesi, il contesto aziendale ha consapevolezza del fatto che la dinamicità dei business richiedono un impegno crescente perché l'apprezzamento del mercato sia sempre più consolidato. Si resta pertanto molto attenti a ogni possibile elemento di rischio, operando con la massima trasparenza e vigilanza e favorendo relazioni corrette e costruttive perché ogni eventuale evento negativo possa costituire un passaggio rafforzativo dei rapporti e della fiducia.

RISCHIO TECNOLOGICO

È affrontato con un robusto modello tecnico per la gestione operativa e la definizione di un piano di implementazione di soluzioni digitali che orientano nuovi output nei servizi. In questo senso il rischio evidenzia anche una connotazione competitiva, per la possibilità per player maggiori e con maggiori capacità di investimento di acquisire posizioni di leadership anche attraverso la tecnologia. **La peculiarità dei servizi offerti e la crescita del segmento alberghiero mitigano il rischio**, ma nessuna attività ne è esente. Posto che l'evoluzione continua non consente consolidamenti di medio-lungo termine, **Xenia trae vantaggio dall'adozione di una policy tecnologica di infrastruttura leggera e scalabile**, basata sull'aggregazione di semilavorati capaci di costituire insieme soluzioni innovative e di posizionare il rischio residuo a livello più basso.

RISCHIO SANITARIO

È intrinsecamente di livello medio, con interventi di mitigazione che constano fondamentalmente nell'adozione di misure e protocolli specifici, costantemente valutati ed eventualmente integrati secondo le indicazioni delle Autorità Competenti e/o Associazioni di Categoria.

Si tratta della risposta più efficace a un'esigenza di ampia tutela; **il presidio è organizzato con risorse interne (in particolare il responsabile HSE) e con Terzi specializzati ed è integrato nelle funzioni di supervisione incluse nel quadro normativo della Sicurezza e Salute sul Lavoro**. Il rischio residuo che ne deriva risulta basso. **Nel corso dell'esercizio non si sono verificate morti sul lavoro né infortuni gravi**.

Non si sono registrati addebiti in ordine a malattie professionali di dipendenti o ex dipendenti, così come non sono state istruite cause di mobbing.

RISCHI EMERGENTI

I rischi emergenti sono quelli che possono essere considerati latenti o nuovi e, come tali, sono di più difficile identificazione, individuazione e quantificazione.

Possono derivare tanto da cambiamenti di mercato, da tendenze sociali, dalla tecnologia, dalle variazioni normative ecc. quanto da operazioni possibili o probabili che Xenia potrebbe trovarsi ad attuare nel breve periodo. Essi impongono un'osservazione ampia e costante di mercati e contesti, incluse l'analisi di tipo geo-politico e le questioni inerenti al cambiamento climatico, eventi epidemiologici, per l'influenza che i fenomeni potrebbero avere in termini di scelte e flussi turistici.

L'orientamento è nel senso della revisione dei processi di valutazione strategica del rischio, con il supporto di strutture di Enterprise Risk Management. Il Management resta deputato anche a intercettare ogni segnale che possa essere d'interesse e capace di indurre a considerazioni e osservazioni diverse rispetto a piani in corso, favorendo l'elaborazione di quelli prospettici, nel quadro di attività di prevenzioni tali da associare al rischio residuo un valore basso.

RISCHI E TEMI MATERIALI

GRI 102-15, 102-29, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3

All'interno del processo di mappatura e monitoraggio dei rischi del 2021 sono state individuate alcune tematiche inerenti agli ambiti di governance, impatto ambientale e capitale umano.

In seguito elencati in relazione ai principali SDGs, questi rischi si rifanno ai temi materiali individuati e sono soggetti a un'apposita gestione al fine di ridurre il possibile impatto.



CORRUZIONE | LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

Temi materiali

- *Governance e condotta etica del business*
- *Impatto e valutazione Società Benefit*
- *Approvvigionamento responsabile*
- *Rapporti con il territorio e sviluppo locale*
- *Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business*

La corruzione e la frode rappresentano un rischio importante per le attività di business in quanto possono compromettere in maniera significativa la reputazione e l'immagine aziendale oltre che procurare danni economici rilevanti. Xenia esprime nel continuo il proprio approccio gestionale nel contrasto alla corruzione facendo proprio l'impegno alla "tolleranza zero" nei confronti della corruzione e delle frodi sotto qualsiasi forma, ripudiando e proibendo la corruzione senza alcuna eccezione e impegnandosi a rispettare le leggi anticorruzione di tutti i Paesi in cui opera.

Attraverso una preliminare attività di risk assessment in tema di corruzione attiva e passiva, Xenia ha mappato e regolamentato nell'ambito del Modello 231 i reati connessi a:

- corruzione e istigazione alla corruzione nei confronti della Pubblica Amministrazione (PA);
- corruzione e istigazione alla corruzione tra privati.

Questi rappresentano dei rischi nei confronti dei quali Xenia ha posto in essere una serie di principi di comportamento nonché un sistema di controllo interno (SCI) idonei alla mitigazione degli stessi. In particolare, per quanto concerne la PA i principi di comportamento stabiliti nelle Parti speciali del Modello 231 riguardano, a titolo di esempio:

- il divieto di presentare dichiarazioni non veritiere esibendo documenti o atti falsi o alterati ovvero sottraendo od omettendo l'esibizione di documenti veri;
- il divieto di tenere una condotta ingannevole che possa indurre gli appartenenti alla PA in errore di valutazione sulla documentazione presentata per la richiesta di autorizzazioni, licenze, convenzioni, finanziamenti e ogni altro adempimento necessario;
- il divieto di destinare somme ricevute da organismi pubblici nazionali o stranieri a titolo di contributo, sovvenzione o finanziamento a scopi diversi da quelli per cui erano stati erogati/concessi;
- il divieto di porre in essere alcuna azione al fine, indebito, di ottenere la concessione o mantenere i finanziamenti, influenzare qualsiasi azione o decisione da parte di qualsiasi funzionario della PA o trarre in alcun modo un vantaggio.

Con riferimento ai rischi di corruzione tra privati, invece, i principi di comportamento si estrinsecano, a titolo di esempio, nell'obbligo di **mantenere una condotta improntata ai principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e rispetto delle norme di legge**, nonché dei regolamenti vigenti, nella gestione del rapporto con i fornitori e nell'esecuzione di tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio, gestione delle scritture contabili e delle altre comunicazioni sociali, al fine di fornire ai soci e ai terzi un'informazione veritiera e corretta in merito alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Xenia.

Il SCI implementato da Xenia per la mitigazione dei rischi legati alla corruzione trova esplicita applicazione principalmente **nelle seguenti aree di rischio:**

- **gestione degli adempimenti necessari/obbligatori** e dei rapporti con la PA;
- **gestione dei rapporti con l'Amministrazione Finanziaria** in merito agli adempimenti fiscali;
- **gestione degli acquisti di beni e servizi** ivi inclusi quelli connessi alla gestione alberghiera;
- **gestione delle attività alberghiere** e dei servizi di natura alberghiera;
- **gestione delle attività di contrattazione** alberghiera e clienti.

Nel corso del 2021 non si sono verificati casi di corruzione.

GESTIONE DELLE STRUTTURE ALBERGHIERE E ALTRI RISCHI CONNESSI ALL'OPERATIVITÀ DEL BUSINESS



TEMI MATERIALI

- Governance e condotta etica del business
- Impatto e valutazione Società Benefit
- Approvvigionamento responsabile
- Rapporti con il territorio e sviluppo locale
- Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business

GESTIONE DELLE STRUTTURE ALBERGHIERE E ALTRI RISCHI CONNESSI ALL'OPERATIVITÀ DEL BUSINESS

Temi materiali

- *Governance e condotta etica del business*
- *Impatto e valutazione Società Benefit*
- *Approvvigionamento responsabile*
- *Rapporti con il territorio e sviluppo locale*
- *Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business*

Con riferimento alla gestione delle **strutture alberghiere**, Xenia ha valutato come **impattanti** le seguenti categorie di rischio:

- **rischio operativo**, declinabile in:
 1. **rischio di processo**: si riferisce all'insieme dei rischi associati al malfunzionamento di singoli processi;
 2. **rischio di frode**: è il rischio che comportamenti fraudolenti di dipendenti, di collaboratori, o di terzi, possano arrecare danno alla Società;
 3. **rischio di outsourcing**: è il rischio che l'esternalizzazione di alcune attività o funzioni della Società possa compromettere il servizio offerto al pubblico e l'operatività delle attività svolte;
- **rischio di compliance**, ossia il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti).

Con riferimento al **rischio operativo**, Xenia ha posto in essere, anche nell'ambito del Modello 231, un **Sistema di controllo interno** idoneo a intercettare, in particolare, il rischio di processo e il rischio di frode.

Il Rischio di outsourcing, invece, è presidiato mediante l'**attività di monitoraggio in loco effettuata dai Responsabili** di ciascuna struttura alberghiera i quali, mediante il riporto al Responsabile PHI Hotels Development, permettono la segnalazione di eventuali difformità o disallineamenti rispetto ai livelli di servizio e le conseguenti azioni decisionali da parte dei soggetti aziendali competenti.

Il **rischio di compliance** è presidiato dalle soluzioni organizzative implementate da Xenia, con delega e poteri conferiti al Responsabile della Funzione HSE. In particolare, i rischi di natura sanitaria connessi alla circostanza pandemica sono presidiati mediante specifici Protocolli di sicurezza elaborati dalla Funzione HSE nel solco delle linee guida emanate dalle autorità governative e sanitarie nazionali competenti.

IMPATTO AMBIENTALE



TEMI MATERIALI

- Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti
- Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change
- Politiche di economia circolare e della catena alimentare

IMPATTO AMBIENTALE

Temi materiali

- *Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti*
- *Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change*
- *Politiche di economia circolare e della catena alimentare*

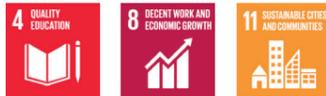
Nell'ambito del Modello 231 la **mitigazione dei rischi reato legati alla gestione delle tematiche ambientali** ha indotto Xenia a identificare le **principali attività sensibili rispetto alle quali garantire tale obiettivo**. In particolare, l'attività di risk assessment ha consentito di individuare i seguenti ambiti operativi:

- **selezione e gestione dei fornitori** per attività di trasporto e smaltimento dei rifiuti;
- **conferimento rifiuti a soggetti autorizzati**;
- **analisi delle acque reflue**.

Nel contesto il riferimento è a qualsiasi deterioramento significativo e misurabile, diretto o indiretto, di una risorsa naturale o dell'utilità che essa assicura.

I danni che accidentalmente potrebbero arrecarsi all'ambiente risultano allo stato attuale altamente improbabili e le attività a potenziale impatto ambientale sono gestite e controllate. Per la gestione dei rifiuti, il rischio più avvertito risiede nel loro corretto conferimento - presso i PHI Hotels - tanto da parte degli ospiti quanto del personale preposto ai servizi di pulizia (attività prevalentemente in outsourcing).

SALUTE E SICUREZZA



TEMI MATERIALI

- Salute e benessere dei lavoratori
- Salute e sicurezza

SALUTE E SICUREZZA

Temi materiali

- *Salute e benessere dei lavoratori*
- *Salute e sicurezza*

I **rischi specifici** che sono stati individuati **nell'ambito salute e sicurezza** attengono alle seguenti principali attività:

- **organizzazione dei ruoli e delle attività connesse alla tutela della Salute e Sicurezza** sul lavoro;
- **gestione dell'attività di valutazione dei rischi** e di predisposizione delle relative misure di prevenzione e protezione;
- **gestione delle emergenze;**
- **attività di informazione, formazione** e coinvolgimento dei lavoratori in tema di Salute e Sicurezza sul lavoro;
- **gestione della sorveglianza sanitaria;**
- **rilevazione, registrazione e gestione degli infortuni e degli incidenti.**

Una delle prime azioni poste in essere dalla Società ha riguardato l'istituzione della Funzione HSE che, per il tramite di un collaboratore incaricato ad hoc, è titolare dei poteri e delle funzioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, delle competenze, dei poteri e dell'autonomia decisionale e di spesa in grado di rendere efficace e diretta la gestione delle problematiche di salute, sicurezza e igiene sul lavoro, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 16, D. Lgs. n. 81/2008 e per la totalità dei lavoratori.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



TEMI MATERIALI

- Salute e benessere dei lavoratori
- Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano
- Diversità e inclusione

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Temi materiali

- *Salute e benessere dei lavoratori*
- *Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano*
- *Diversità e inclusione*

I **rischi di reato legati alla gestione del personale** attengono ai processi di:

- **selezione, assunzione e sviluppo del personale;**
- **amministrazione del personale.**

Per la loro mitigazione sono state implementate una serie di attività e di presidi idonei a garantire il rispetto del principio di chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità, unitamente alla corposa programmazione di un'ampia e intensa attività formativa. In tale ottica, Xenia ha istituito nel corso del 2019 la Funzione HR, anche in considerazione della necessità di gestire un asset come il capitale umano, in espansione a seguito delle acquisizioni di strutture alberghiere, in linea con la strategia aziendale.

COMPLIANCE, ETICA E INTEGRITÀ

GRI 102-13, 102-16

Xenia ricerca l'eccellenza dei propri servizi, secondo un paradigma economico-relazionale centrato sulla reciprocità, sul bene comune e sulla persona, promuovendone il perseguimento con efficienza ed equità. L'integrità delle azioni e delle intenzioni è imprescindibilmente alla base di ogni obiettivo. Il rispetto delle regole, siano esse leggi, norme o riferimenti all'etica, è parte integrante del nostro operare quotidiano.

Con un orientamento gestionale che definisce lo stile di condotta etico-morale dell'impresa, Xenia intende rappresentare un'analisi fedele, equilibrata ed esauriente della situazione della società e dell'andamento e del risultato della gestione, nel suo complesso e nei vari settori in cui essa opera, nonché una descrizione dei principali rischi e incertezze cui è esposta.

Le nostre scelte in ordine a temi di sostenibilità e sociale sono orientate alla tutela della salute e sicurezza dei collaboratori, dei clienti, dei servizi e di chiunque sia coinvolto nelle attività dell'azienda. La determinazione di assumere come output il bilancio di sostenibilità rappresenta la sintesi anche degli impegni e delle procedure definite nei confronti dell'ambiente, dell'inclusione sociale e degli altri indirizzi di Corporate Social Responsibility.

In coerenza con i principi fondanti, Xenia ha deciso di affidare **il coordinamento delle tematiche di sostenibilità direttamente al CdA**, avvalendosi della collaborazione del Management, in particolare **istituendo all'interno** dell'organizzazione aziendale **un riferimento sui temi della sostenibilità** con il compito di coordinare, integrare e sostenere le decisioni del CdA nei processi di business legati alla sostenibilità. Ne consegue una diffusione a tutti i livelli come impegno imprescindibile finalizzato alla creazione di valore nel tempo. Inoltre, le funzioni e i compiti volti al **perseguimento delle finalità di beneficio comune sono affidati al Comitato Benefit**. Previsto all'art. 36.7 dello Statuto, si tratta di un organismo endoconsiliare non esecutivo senza poteri o deleghe gestorie. Svolge in particolare la funzione di "indirizzo" e di "parere" riguardo le iniziative intraprese dalla società, al fine di valutarne la coerenza con lo status di società benefit. Si compone di cinque membri, con esperienza nel mondo sociale e delle imprese benefit.

Ad aprile 2021 Xenia ha aderito al UN Global Compact con la volontà di 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, condivisi universalmente in quanto derivati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione e finalizzati - oggi - a creare un quadro economico, sociale e ambientale atto a perseguire un recovery sostenibile. **In particolare, operiamo nel massimo rispetto dei principi emanati dalla Dichiarazione Universale dei diritti Umani** e in conformità del contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL). Affinché l'osservanza di tali norme sia rispettata, gli stakeholder interni sono invitati a sottoscrivere il Codice Etico dell'azienda, realizzato su base volontaria per evidenziare, tra le altre cose, i principi aziendali che rafforzano i concetti espressi dal diritto naturale.

In materia di privacy Xenia definisce le proprie politiche in tema di classificazione e gestione delle **informazioni aziendali con lo scopo di tutelare il proprio patrimonio informativo**, inclusi i dati personali in conformità ai riferimenti normativi e regolamentari dati dallo Standard Norma UNI EN ISO 9001, dal Codice Etico, dal Modello Organizzativo 231, dal Regolamento Ue 2016/679 per la protezione dei dati personali (GDPR) e dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice della Privacy) integrato dal Decreto Legislativo 2018, n.101.

La policy definisce le linee guida poste per la pianificazione e lo svolgimento di ogni attività che implichi il **trattamento di dati personali** perché avvenga secondo i requisiti previsti dalla normativa in materia, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche.

È istituita, inoltre, la **procedura operativa Whistleblowing**, allo scopo di definire i canali informativi e le 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.

IL VALORE CONDIVISO DELL'AZIENDA

PERFORMANCE FINANZIARIE

Il valore economico generato e distribuito

GRI 201-1, 102-5

La diversificazione dei servizi di Xenia - per quanto tutti finalizzati al settore turistico - ha consentito anche per il 2021 di contenere gli effetti negativi della Pandemia e del mancato riavvio dell'auspicata ripresa economica. Inoltre, ha confermato la buona potenzialità dei business e delle relative sinergie, in occasione del rimbalzo registrato nel secondo semestre del 2021.

L'EBITDA è tornato positivo e l'esercizio 2021 ha contenuto le perdite in un perimetro decisamente inferiore al 2020. Il Patrimonio Netto - anche grazie ai riallineamenti degli asset acquisiti - ha conservato una consistenza adeguata. Anche nel 2021 la Società non ha richiesto moratorie bancarie o fiscali e non ha rinviato scadenze fiscali.

Nel corso dell'esercizio 2021, tra l'altro, la Società:

- ha acquistato l'asset alberghiero Hotel Eurogarden di Bologna-Ozzano ora PHI Hotel Emilia;
- ha acquistato l'asset alberghiero Hotel Al Cappello Rosso di Bologna ora PHI Hotel Bologna;
- si è trasformata in Società Benefit ai sensi della legge n. 208/2015;
- ha costituito con la Piccola Casa della Divina Provvidenza-Cottolengo, la società Panfilia Impresa Sociale S.r.l.;
- ha definito di procedere alla light review del bilancio semestrale a partire dal primo semestre 2022.

I costi più significativi dell'esercizio riguardano il Personale, anche perché nel 2021, a differenza di quanto avvenuto nel 2020, non si è fatto ricorso a strumenti come la CIGS. Si segnala anche un maggior costo indiretto del Personale dovuto all'incremento di turnover e alle difficoltà di recruitment che nel settore turistico sembrano essere molto marcati, in particolare nell'ultimo anno. Anche le Consulenze rappresentano una percentuale significativa dei costi aziendali dovuti, in particolare, alle attività di acquisizione e di supporto alle due diligence, nonché alle attività di implementazione dei nuovi assetti organizzativi.

Dal mese di novembre 2021 i costi energetici stanno rappresentando un significativo aumento strutturale che difficilmente sarà riassorbito nella sua interezza.

Abbiamo stimato che tali costi, nell'esercizio 2022, potrebbero anche far registrare dei raddoppi in conseguenza al conflitto Russo-Ucraino. Il commitment al management, specie in un contesto ulteriormente complicatosi con la guerra in Ucraina, ha integrato una revisione sostanziale dell'approccio ai costi e ai servizi al fine di poter contenere il più possibile anche l'incremento dei costi in generale di materie prime e servizi. Tale approccio si è concretizzato anche nell'aggiornamento della procedura di acquisto, ivi inclusa l'implementazione di un tool informatico che favorisce la tracciabilità degli approvvigionamenti e un loro migliore monitoraggio.

Alla data di redazione del presente documento, le previsioni per l'esercizio 2022 e 2023 risentono ancora delle variabili e dell'incertezza dovute principalmente alla pandemia e al conflitto in Ucraina. Tuttavia, in considerazione del fatto che le assunzioni sottostanti la redazione dei dati previsionali dell'esercizio non contemplano gli effetti delle incertezze legate all'attuale crisi internazionale, la Società provvederà a un'eventuale revisione del budget con i dati a consuntivo del primo trimestre qualora gli scostamenti si rivelassero significativamente non allineati agli obiettivi infrannuali fissati e/o se il raggiungimento di quelli annuali venisse valutato come non probabile.

€/000	2021		2020		2019	
	VALORI	%	VALORI	%	VALORI	%
Valore economico generato dal gruppo	33.207.304		25.316.887		40.393.243	
Ricavi dalle vendite e prestazioni	32.583.863		24.868.306		39.334.034	
Contributi						
Contributi per investimenti finanziati						
Altri proventi	613.442		519.470		442.041	
Proventi finanziari	9.999		70.889		617.168	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto						
Valore economico distribuito dal gruppo	32.418.033	97,6%	25.365.905	100,2%	39.304.734	97,3%
Costi operativi riclassificati	28.496.829	87,9%	22.994.468	90,7%	35.133.973	89,4%
Mat.prima, materiali di consumo e merci	541.226		229.222		594.497	
Costi per servizi	27.447.497		22.377.325		34.195.383	
Altri costi operativi riclassificati	508.106		387.921		344.093	
Costi per investimenti finanziati	-		-		-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	22.474		-		-	
Altre imposte	-		-		-	
Remunerazione del personale	3.575.893	11,0%	2.235.321	8,8%	3.230.688	8,2%
Costi del personale	3.575.893		2.235.321		3.230.688	
Remunerazione dei finanziatori	359.475	1,1%	332.157	1,3%	342.560	0,9%
Oneri finanziari	359.475		332.157		342.560	
Remunerazione degli azionisti	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Distribuzione degli utili dell'anno	0		0		0	
Remunerazione Pubblica Amministrazione	-14.164	0,0%	-205.041	-0,8%	597.513	1,5%
Imposte sul reddito	-14.164		-205.041		597.513	
Altre imposte	-		-		-	
Comunità	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	0		0		0	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	1.110.844	3,3%	609.215	2,4%	1.001.531	2,5%
Ammortamento e svalutazioni	1.110.844		609.215		1.001.531	
Risultato d'esercizio destinato a riserve						
Check						
Risultato d'esercizio	-321.573		-649.233		86.978	
Valore economico generato	33.528.877		25.966.120		40.306.265	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	€1.110.844	3%	€609.215	2%	€1.001.531	2%
Valore economico distribuito dal Gruppo	€32.418.033	98%	€25.356.905	100%	€39.304.734	97%
Costi operativi riclassificati	28.496.829	87,9%	22.994.468	90,7%	35.133.973	89,4%
Remunerazione del personale	3.575.893	11,0%	2.235.321	8,8%	3.230.688	8,2%
Remunerazione dei finanziatori	359.475	1,1%	332.157	1,3%	342.560	0,9%
Remunerazione degli azionisti	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Remunerazione Pubblica Amministrazione	14.165	0,0%	-0,8%		1,5%	

Donazioni, sponsorizzazioni e contributi in favore della comunità

Donazioni	13.974 (€)
Telethon	200,00
Cottolengo (Accordo presenze)	13.774,40

Sponsorizzazioni di eventi di carattere sportivo, culturale, scientifico e sociale	500 (€)
ASD Villa San Vincenzo	500,00

Contributi in favore della comunità	8.000 (€)
Progetto mobilità integrata	3.000,00
Partecipazione alla costituzione come socio fondatore ITS	5.000,00

Totale dei contributi (finanziamenti, quote associative, ecc.) erogati dal Gruppo alle associazioni di categoria/centri studi a cui XENIA aderisce o che sostiene	15.140 (€)
Assonime	2.625,00
UM global Compact	2.200,00
Confindustria Alberghi	2.600,00
Federalberghi	1.010,00
HEDNA - Hotel Electronic Distribution Network Association	1.352,52
Assolombarda	380,00
Assobenefit	1.500,00
ERA - European Regions Airline Association	3.472,72

Azionariato di Xenia (2021)

Azionisti del Gruppo	Phi S.r.l.	E. Ranieri
	93,5%	6,5%

I principali investimenti

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti di mantenimento e sono stati acquistati due asset: l'azienda alberghiera PHI Hotel Emilia di Bologna-Ozzano (BO) e PHI Hotel Bologna di Bologna. Inoltre, sono stati condotti lavori di adeguamento che hanno interessato la sede di Guardiafredda.

LA RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

Il processo di selezione

In ottemperanza alle disposizioni del Modello 231, la selezione del personale avviene secondo un processo predefinito, rigoroso e trasparente.

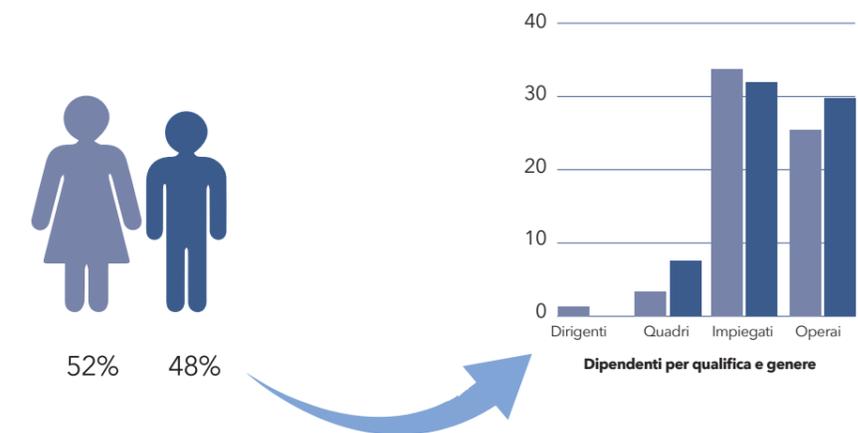
Al verificarsi dell'esigenza - segnalata dal responsabile di funzione al dipartimento HR - inizia una fase di analisi e definizione del perimetro delle responsabilità della figura richiesta e/o delle attività/dei compiti da svolgere e, conseguentemente, del corredo atteso di conoscenze, competenze, esperienze e abilità personali. L'azienda ha una politica che incoraggia le promozioni e la selezione interna anche per posizioni manageriali, con l'annuncio di eventuali posizioni aperte pubblicato dapprima internamente, poi in modo più esteso. La ricerca è sempre improntata all'adozione di principi di comportamento che favoriscano la diversità, l'equità e l'inclusione; nella fase di effettiva selezione, i candidati il cui profilo corrisponde a quello richiesto sono invitati a sostenere un primo colloquio in presenza o in videoconferenza, con il responsabile di riferimento e con un responsabile HR.

Nel 2021 per la pubblicazione degli annunci **ci si è avvalsi di diversi canali web/social professionali** tra cui **In-recruiting, Indeed, LinkedIn e Job in Tourism**. Per immediate e specifiche esigenze di recruitment, si è fatto ricorso **anche a collaborazioni con società interinali**. **Un percorso di alternanza scuola-lavoro ha coinvolto 19 studenti, in attività di front-office, presso alcuni PHI Hotels.**

La popolazione aziendale

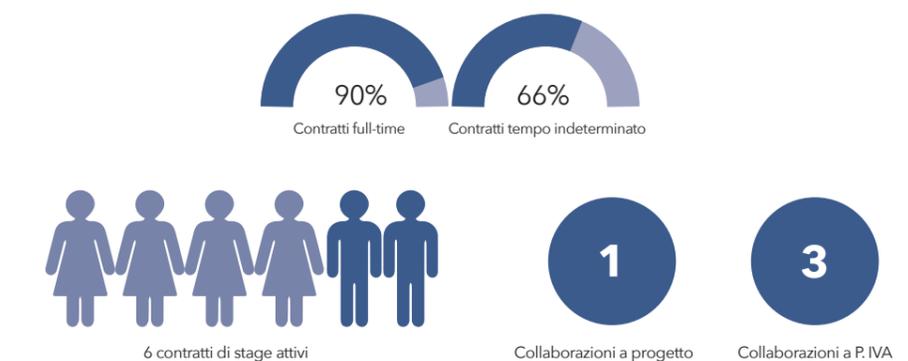
GRI 102-8, 401-1, 405-1

Al 31.12.2021 i dipendenti di Xenia sono 129, di cui 67 donne (52%) e 62 uomini (48%).

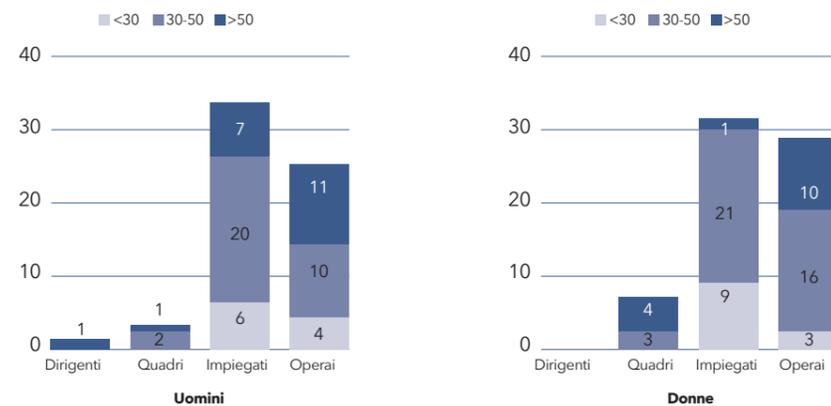


Per 44 dipendenti (34%) il contratto è a tempo determinato mentre per 85 (66%) è a tempo indeterminato. Dei 44 contratti a tempo determinato, 22 sono riferiti a uomini e 22 a donne. Degli 85 contratti a tempo indeterminato, 40 sono riferiti a uomini e 45 a donne. **Il contratto è di tipo full-time per 116 dipendenti (90%) e di tipo part-time per 13 dipendenti (10%).**

Con riferimento ai lavoratori non dipendenti, sono stati attivati 10 rapporti: **6 stage** (4 donne e 2 uomini), **1 contratto di collaborazione a progetto** (1 donna), **3 collaborazioni a Partita IVA** (3 uomini).



Al fine di comprendere al meglio la compagine dei dipendenti, i grafici esposti offrono informazioni circa la diversità dei dipendenti per fasce di età e genere in relazione alla qualifica. Al 31.12.2021 la diversità dei dipendenti per genere, fascia di età e qualifica si esprime come segue:



Il tasso di turnover¹ della Società riflette l'osservazione empirica per il settore nel periodo di riferimento; peraltro, è noto come la dinamica del recruitment nel turismo sia caratterizzata - da circa due anni - da variazioni significative che, nel nostro caso, possono ritenersi contenute.

Nuove assunzioni 2021					
Genere	<30	30-50	>50	Totale	Turnover in entrata per genere
Uomini	8	17	6	31	55,40%
Donne	11	25	7	43	70,50%
Totale	19	42	13	74	63,20%
Turnover in entrata per fascia di età	95,00%	64,60%	40,60%	63,20%	

Cessazioni 2021					
Genere	<30	30-50	>50	Totale	Turnover in uscita per genere
Uomini	3	8	1	12	21,40%
Donne	6	12	4	22	36,10%
Totale	9	20	5	34	29,10%
Turnover in uscita per fascia di età	45,00%	30,80%	15,60%	29,10%	

¹- I valori di turnover indicati nelle tabelle sono stati determinati rapportando ciascuna fascia di età per la popolazione aziendale al 31.12.2021 suddivisa per fascia d'età, escludendo i dipendenti con un contratto a chiamata che hanno lavorato meno di 35 giorni nell'anno 2021.

Diversità e inclusione

GRI 405-1

Diversità e inclusione sono per Xenia presupposti irrinunciabili di ogni espressione di ospitalità e di accoglienza. Xenia crede fermamente nel potenziale della persona e favorisce lo sviluppo e la crescita umana e professionale in azienda di tutti i lavoratori. La valorizzazione delle diversità, nel senso più ampio del termine, è una priorità di Xenia che si esprime attraverso il rispetto di codici e politiche interne, nonché attraverso la costruzione di specifici percorsi nel più ampio quadro dell'offerta formativa rivolta a tutto il personale.



3 dipendenti appartenenti a categorie protette

È di particolare interesse dell'azienda favorire il benessere, il commitment e la crescita professionale di ogni collaboratore attraverso:

- **il rispetto della personalità e della dignità** di ciascun individuo, evitando la creazione di situazioni in cui le persone si possano trovare in condizione di disagio;
- **il contrasto a ogni forma di discriminazione molestie e abusi**;
- una **formazione adeguata** alla posizione di ciascuno;
- la **definizione di ruoli, responsabilità**, deleghe e disponibilità di informazioni tali da consentire a ciascuno di assumere le decisioni che gli competono nell'interesse di Xenia;
- **un esercizio prudente, equilibrato e obiettivo** da parte dei responsabili di specifiche attività o unità organizzativa, dei poteri connessi alla delega ricevuta, per il management e il middle management;
- **la valorizzazione dello spirito innovativo**, nel rispetto dei limiti delle responsabilità di ciascuno;
- **una comunicazione interna chiara, precisa e veritiera** sulle politiche e le strategie dell'azienda;
- **luoghi di lavoro adeguati** alla sicurezza e alla salute di chi li utilizza.

Formazione e sviluppo dei dipendenti

GRI 404-1, 404-3

Per Xenia l'attività formativa è un importante strumento a garanzia della continuità operativa dell'azienda e a beneficio della sua competitività. Pertanto, è ciclica, estesa a tutto il personale e ampia nelle tematiche di approfondimento. **La formazione obbligatoria** (corsi di sicurezza, generale e rischio specifico, antincendio, primo soccorso, HACCP) **coinvolge tutti**

i dipendenti, nel rispetto delle disposizioni correlate a ciascun ruolo. La formazione specifica, invece, intende rispondere all'esigenza di riallineamento delle competenze ai nuovi fabbisogni aziendali e/o di mercato e sostenere i lavoratori nel rinnovare le proprie capacità, incluse quelle di adattamento alla mutevolezza dei contesti. Tra le altre, Xenia ha avuto accesso a formule di formazione finanziata tramite l'adesione a organismi per la formazione continua - Fondo For.Te., Fondirigenti e Fondimpresa.

L'iniziativa istituita presso l'ANPAL di un Fondo Nuovo Competenze, come importante opportunità di formazione qualificata e finanziata, ci ha visto partecipare con un progetto che ha individuato per ognuno dei 52 dipendenti specifici obiettivi di apprendimento, nell'ambito di un percorso della durata di circa 90 giorni e per complessive 2.218 ore. Il management inoltre è stato coinvolto in un percorso conoscitivo specifico, finalizzato a favorire la comprensione - e la conseguente capacità di coinvolgimento dei team - delle dinamiche evolutive che stanno interessando l'espressione dell'identità e dei business aziendali. Inoltre è stato erogato un corso di formazione sulle tematiche di sostenibilità e ESG (Environmental, Social e Governance).

Una significativa espressione dell'attività formativa riguarda la cosiddetta job-rotation del personale impiegato presso i PHI Hotels; la modalità è particolarmente apprezzata sia per la possibilità di valorizzazione dei talenti in realtà diverse sia per gli aspetti di team building.

Nel complesso le ore di formazione erogata nel 2021 sono state 7.550, con il dettaglio per ore medie, ambito tematico, categoria e genere di cui alle seguenti tabelle.

Ore di formazione erogata per ambito tematico e per genere

Ambito tematico	Uomini	Donne	Ore totali	Ore medie
Amministrazione e finanza	3	22	25	0,19
CSR - Sostenibilità	833	1.024	1.857	14,40
Digitalizzazione	238	492	730	5,66
HR	104	276	380	2,95
Job-rotation	1.397	435	1.832	14,20
Marketing e comunicazione	189	129	318	2,47
Organizzazione	574	943	1.517	11,76
Procurement	4	61	65	0,50
Sicurezza	282	544	826	6,40
Totale	3.624	3.926	7.550	58,53

Ore di formazione erogata per categoria e per genere

Inquadramento	Ore di formazione erogata			Ore medie di formazione erogata		
	Uomini	Donne	Ore per categoria	Uomini	Donne	Ore medie per categoria
Dirigente	180		180	180	-	180
Quadro	695	1.669	2.364	231,67	238,43	236,4
Impiegato	2.285	2.153	4.438	69,24	69,45	69,34
Operaio	464	104	568	18,56	3,59	10,52
Totale	3.624	3.926	7.550	58,45	58,6	58,53

% Dipendenti per categoria e per genere che hanno ricevuto una valutazione della performance

% Dipendenti per categoria e per genere che hanno ricevuto una valutazione della performance	Uomini	Donne	Totale
Dirigente	0,00%	0,00%	0,00%
Quadro	0,00%	28,60%	20,00%
Impiegato	39,40%	71,00%	54,70%
Operaio	40,00%	3,40%	20,40%
Totale	37,10%	37,30%	37,20%

Welfare dei dipendenti

GRI 401-3

Tra le agevolazioni per il personale, oltre alle clausole di Welfare contrattuale, sono offerte:

- **l'applicazione di staff rate** nei PHI Hotels (condizioni tariffarie di favore per l'utilizzo dei servizi alberghieri nelle strutture del brand);
- **la stipula di un'assicurazione sanitaria** per tutti i lavoratori a seguito dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del virus SARS-Cov-2 / Covid-19.

I dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato beneficiano anche dell'iscrizione di Xenia al **fondo di assistenza sanitaria integrativa** (Fondo-Est). Alcune iniziative (es. buoni pasto, rimborsi, premi, gym-pass) sono in fase di valutazione per un'attivazione prevista nel corso del 2022.

N° dipendenti iscritti al fondo pensione

7

N° dipendenti iscritti a cassa integrativa

80

N° dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale/ritornati dopo il congedo parentale

3

N° dipendenti iscritti alle rappresentanze sindacali

16

Analogamente, **sono previsti sistemi di performance management**, regolati da procedure aziendali, con la duplice finalità di valorizzare il contributo personale alle performance di Xenia (anche tramite il raggiungimento di obiettivi individuali e in relazione al comportamento agito) e di assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni a livello individuale e di team. Xenia cura la comunicazione interna rivolta ai dipendenti affinché contribuisca efficacemente alla promozione dei principi, valori e obiettivi strategici e allo sviluppo di una cultura aziendale comune e condivisa.

Nel 2021 è stata realizzata la prima intranet aziendale: un ambiente digitale a servizio del personale e dedicato alla condivisione delle informazioni interne. Pensata per favorire il coinvolgimento di tutti, consente un aggiornamento puntuale e tempestivo e la condivisione di supporti, ponendosi anche come luogo virtuale di incontro tra colleghi delle diverse sedi.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Xenia riconosce il diritto alla libera associazione. Nell'ambito delle relazioni industriali, vuole favorire il coinvolgimento dei lavoratori nel perseguimento degli obiettivi aziendali e promuovere i valori che sono a fondamento dell'impresa e della sua competitività. Alcuni dipendenti sono iscritti a organizzazioni sindacali; il rappresentante sindacale è presente in una sola unità operativa. I rapporti con tutte le rappresentanze sindacali sono improntati al reciproco rispetto, alla correttezza e alla trasparenza, pur nell'eventuale divergenza delle posizioni.

Salute e sicurezza

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-9, 102-41

Xenia è impegnata non solo a rispettare tutte le prescrizioni legislative e i requisiti normativi applicabili in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro **ma anche ad assicurarsi che questi aspetti siano considerati essenziali fin dalla fase di definizione di nuove attività**, nonché ad applicare procedure sistematiche per l'individuazione, la gestione e la riduzione dei rischi, con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali. In Xenia viene rispettata la normativa italiana del lavoro; la totalità dei dipendenti² è coperta da accordi di contrattazione collettiva, in particolare dai CCNL per i Lavoratori del Turismo, Alberghi e Agenzie di Viaggio.

Il **Sistema di Gestione adottato** segue le prescrizioni dettate dall'art. 30 del Testo Unico per la Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/08) **con copertura della totalità dei lavoratori.** A seconda delle mansioni dei lavoratori, sono erogati con le scadenze normativamente previste i seguenti **corsi di formazione: Corso base sulla Sicurezza sul Lavoro, Formazione sicurezza** specifica a basso rischio, **Sicurezza Covid-19, Antincendio, Primo soccorso, Alimentaristi.** A cadenza annuale il Medico Competente esegue un sopralluogo presso le sedi aziendali per individuare eventuali variazioni dei fattori di rischio Sanitario.

Il Medico esegue inoltre le visite mediche richieste dal D. Lgs. 81/08 e rilascia i certificati di idoneità alle mansioni specifiche per tutti i lavoratori. **Non si sono registrati infortuni nel 2021 per rischi specifici afferenti alla sicurezza.** L'unico infortunio verificatosi (caduta accidentale) ha riguardato un dipendente nel tragitto lavoro-casa, senza gravi conseguenze (ossia con un numero di giorni di assenza inferiore a 180). Si tratta inoltre di un infortunio registratosi su un totale di 166.806 ore lavorate con un tasso di infortunio pari a 1,20 e calcolato su base 200.000 ore lavorate).

Nell'ambito delle misure adottate in tema di salute e sicurezza, **è stata condotta** (su un primo campione pari all'80% delle sedi aziendali) **una campagna di monitoraggio della qualità dell'aria indoor.** La valutazione di alcuni parametri ha permesso di ottenere utili informazioni sulle condizioni ambientali in relazione allo sviluppo dei microrganismi, in particolare temperatura e umidità. È stato predisposto un rapporto finale per ogni ambiente monitorato, cui è seguita l'espressione di un giudizio in termini di contaminazione molto bassa, bassa, media, alta, altissima.

2 - Sono esclusi i dipendenti della branch di Tirana, per i quali non si applica la normativa italiana di riferimento

Xenia Guardiagrele
PHI Hotel Bologna
PHI Hotel Milano
PHI Hotel Canalgrande

Giudizio: dalla valutazione dei risultati analitici gli ambienti di lavoro monitorati risultano rientrare nella categoria di inquinamento microbiologico (carica batterica totale e miceti) MOLTO BASSA come stabilito dai valori indicativi sulla valutazione della qualità dell'aria proposta dall'European Collaborative Action, 1993.

PHI Hotel Alcione
PHI Hotel dei Medaglioni
PHI Hotel Emilia

Giudizio: dalla valutazione dei risultati analitici gli ambienti di lavoro monitorati risultano rientrare nella categoria di inquinamento microbiologico (carica batterica totale e miceti) MOLTO BASSA - BASSA come stabilito dai valori indicativi sulla valutazione della qualità dell'aria proposta dall'European Collaborative Action, 1993.



LA
RESPONSABILITÀ
VERSO
L'AMBIENTE

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico

GRI 302-1, 303-3, 305-1, 305-2, 306-3

La tutela dell'ambiente è un impegno di particolare rilevanza per Xenia che, nello svolgimento delle sue attività, fa propri i principi di sostenibilità ambientale sia nelle scelte strategiche che nei processi aziendali. A tal fine gli investimenti sono volti al miglioramento dell'efficienza energetica, alla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra e di altri inquinanti e, infine, alla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti e delle acque reflue. L'impegno di Xenia per affrontare i rischi connessi al tema "Sostenibilità e climate change" si concretizza pertanto in due macroaree: riduzione del proprio impatto sul cambiamento climatico e uso delle risorse in maniera più efficiente.

RISORSE ENERGETICHE

L'uso inefficiente di queste risorse genera rischi relativi al loro esaurimento e al surriscaldamento globale originato dalla produzione di CO₂, derivata a sua volta dall'uso di combustibili fossili.

Nel concreto, Xenia ha impostato un Piano di Miglioramento dell'efficienza energetica, dedicato alla riduzione del consumo di energia da parte dei propri PHI Hotels.

Il piano prevede misure specifiche e include l'esame analitico dell'efficienza energetica degli hotel, la verifica dei parametri di temperatura applicati e un controllo rigoroso del ciclo di funzionamento delle apparecchiature.

Sul fronte degli investimenti, oltre all'ottimizzazione degli impianti di ventilazione, riscaldamento e condizionamento, di illuminazione e delle attrezzature da cucina - processo già in corso da alcuni anni - all'interno del progetto "15-20-24" sarà avviata la valutazione di progetti pilota in materia di efficienza energetica e ambientale (impianti fotovoltaici e di cogenerazione) al fine di ridurre del 15% il consumo di acqua e del 20% il consumo di energia elettrica e gas entro il 2024. Oltre a questi obiettivi generali, il progetto prevede per ognuno dei PHI Hotels la definizione di target per la riduzione della propria carbon footprint.

Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Energia consumata all'interno dell'organizzazione ³ GJ		
Fonte energetica	Unità di Misura	2021
Totale energia elettrica utilizzata, di cui:	Gj	7.115,76
- energia elettrica acquistata	Gj	7.003,03
- energia elettrica autorpodotta e utilizzata	Gj	112,73
- autorpodotta e ceduta	Gj	18,83
Totale GPL	Gj	383,94
Totale Gas Metano, di cui:	Gj	7.919,67
- consumi per il riscaldamento	Gj	7.301,93
- consumi per la cucina	Gj	617,74
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gj	15.419,38

EMISSIONI GHG dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)⁴

Emissioni GHG location based	Unità di Misura	2021
Emissioni dirette (Scope 1)	t CO ₂	420,92
Emissioni indirette (Scope 2)	t CO ₂	653,62
Totale emissioni	t CO ₂	1.074,54

RISORSE IDRICHE

Una gestione inefficiente della risorsa idrica, oltre a comportare un costo economico per l'azienda, determina impatti negativi legati allo spreco di una risorsa preziosa come l'acqua. Per quanto concerne gli impatti sulla salute, la mancanza di una gestione attenta dal punto di vista sanitario potrebbe avere un impatto negativo sulla salute delle persone coinvolte nel processo aziendale, in particolare sugli ospiti delle strutture alberghiere e sui lavoratori.

Fonte Idrica	Unità di Misura	2021
Acque sotterranee	Megalitri	2,00
Risorse idriche di terze parti	Megalitri	24,58
Totale acqua prelevata	Megalitri	26,58
- di cui da aree a stress idrico ⁵	Megalitri	13,23

3 - Per la conversione dei consumi energetici in Gj sono state utilizzati i parametri medi annui forniti dal fornitore dei servizi energetici.

4 - "La metodologia Location-Based considera il contributo dei fattori di emissione medi della rete di distribuzione utilizzata all'organizzazione per i propri consumi di energia elettrica. Nel calcolo dell'indicatore consideriamo il quantitativo di energia elettrica complessivamente acquistato, sia esso rinnovabile sia esso non rinnovabile. Per la conversione delle emissioni Scope 1 sono stati utilizzati i parametri standard nazionali 2021 ISPRA. Invece per la conversione delle emissioni indirette Scope 2 sono stati utilizzati i fattori di conversione tratti da "Confronti Internazionali" (Tema).

5 - Per la determinazione dei megalitri prelevati da aree a stress idrico è stata utilizzata la metodologia elaborata dal World Resource Institute.

Uno degli obiettivi del progetto "15-20-24" è rappresentato dalla **riduzione del 15% del consumo di acqua entro il 2024**, un target per il raggiungimento del quale si dovrà agire in diverse direzioni: adozione di soli erogatori di acqua a basso consumo (filtri rubinetti e soffioni docce), utilizzo di rubinetti ad azionamento automatico, utilizzo di coperture mobili per limitare l'evaporazione delle acque delle piscine quando non utilizzate, raccolta delle acque piovane per irrigazione e scarichi WC, creazione di pozzi per svincolare le strutture dall'utilizzo delle acque di acquedotto. I dati verranno monitorati a livello di singola struttura in modo da comprovare il raggiungimento degli obiettivi preposti.

GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti nella nostra organizzazione è un'attività rispetto alla quale non si rilevano particolari rischi e pericoli di smaltimento, trattandosi di rifiuti non nocivi per la salute. **L'obiettivo più prossimo è l'adozione di scelte e comportamenti che riducano progressivamente la produzione di rifiuti**; un'ottimizzazione della gestione il cui valore risulti, a monte, nella massima limitazione possibile nella generazione. In questi ultimi due anni infatti, la pandemia ha imposto, per questioni igieniche, l'utilizzo di articoli monouso impattando negativamente sulla quantità di rifiuti prodotti.

Sensibile alle tematiche dell'economia circolare, a ottobre 2021, attraverso il fornitore (locale) vending Coccione Distributori Automatici S.r.l., **Xenia ha aderito al Progetto RiVending Zero Rifiuti** - attivo per la sede di Guardiagrele.

Esso prevede la raccolta e il riciclo di palette e bicchieri in plastica che, attraverso una particolare lavorazione nella fase di smaltimento, vengono trasformati in **oggetti nuovi**.

Per coinvolgere tutte le altre sedi e sensibilizzare sulle tematiche dell'ecosostenibilità, è stato avviato anche il progetto **"Alla conquista del mandorlo"**.

Il percorso, promosso dall'area marketing con la finalità di rafforzamento del **family feeling** di Xenia, prevede la condivisione di un **concorso ecofriendly** che ha come primo obiettivo la riduzione del consumo di carta.

La struttura più virtuosa si vedrà assegnataria di una targa di merito e di un mandorlo da piantare - e curare - in giardino.

Sedi	Carta (kg)	Plastica (kg)	Vetro (kg)	Misto (kg)	Organico Verde (kg)	Olii vegetali esausti (kg)	Toner cartucce (n.)	Rifiuti ingombranti (kg)
Phi Hotel Canalgrande	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓
Phi Hotel Bioglogna	✓	✓	✓	✓	n.a.	n.a.	✓	n.a.
Phi Hotel Emilia	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	n.a.
Phi Resort Coldimolino	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	n.a.
Phi Hotel dei Medaglioni	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	n.a.
Phi Hotel Astoria	✓	✓	✓	✓	✓	n.a.	✓	n.a.
Sede Xenia Balkan	X	X	X	X	X	n.a.	X	n.a.
Phi Hotel Alcione	X	X	X	X	X	✓	✓	n.a.
Phi Hotel Milano	X	X	X	X	X	X	X	n.a.
Sede Xenia Guardiagrele	✓	✓	n.a.	✓	✓	n.a.	✓	n.a.
TOTALE	2.940	8.375	3.275	28.259*	4.403	190	21	550

✓ dato disponibile; X dato non tracciato nel 2021; n.a. tipo di rifiuto non prodotto; (*) inclusi rifiuti CER 170107

Tabella - Rifiuti prodotti nel 2021 per sede operativa

La gestione dei rifiuti nei PHI Hotels e nella sede di Xenia è accomunata dalla volontà di perseguire un miglioramento continuo partendo da piccoli accorgimenti e cambiamenti e sensibilizzando dipendenti e clienti su questa tematica. Alcune iniziative possono indicarsi:

- nella progressiva eliminazione di confezioni monodose dai servizi ristorativi;
- nell'adozione di distributori per bevande tali da garantire sicurezza igienico-alimentare e minore impatto in termini di scarti e rifiuti prodotti nonché nell'offerta di estratti, centrifugati, succhi freschi;
- nella riduzione del consumo di carta in area ricevimento e in camera, attraverso messaggistica su monitor o app;
- nel conferimento di olii vegetali esausti a ditte specializzate nella loro rigenerazione.

Rifiuti Prodotti	Unità di Misura	2021
Plastica	t	9,34
Carta	t	2,94
Indifferenziato	t	12,98
Legno	t	0,08
Vetro, lattine e alluminio	t	2,32
Organico	t	4,4
Rifiuti Misti	t	15,22
Rifiuti Ingombranti	t	0,55
Rifiuti Speciali	t	0,04
Oli Vegetali Esausti	t	0,34
Totale Rifiuti⁶	t	48,2
Oltre a quelli sopracitati espressi in tonnellate, sono stati generati i seguenti rifiuti:		
Toner	unità	18
Cartucce	unità	3

6- PHI Hotel Milano e la Branch Xenia Balkan Services (Tirana) sono escluse dal perimetro di rendicontazione dei rifiuti prodotti; PHI Hotel Alcione è inclusa per i soli olii esausti e toner/cartucce.

Sede di Guardiagrele / ristrutturazione edilizia

La ristrutturazione edilizia ha interessato la Sede di Guardiagrele con interventi su parti di involucro e parti di impianti incidenti sul comportamento energetico dell'intero fabbricato. Nel complesso gli interventi incidenti sul comportamento energetico del fabbricato hanno portato al passaggio dalla classe energetica G alla classe energetica C, con un consumo stimato pari a 69 Kwh/mqa.

INTERVENTI SULL'INVOLUCRO EDILIZIO

Dal punto di vista energetico, l'involucro edilizio ha subito un importante intervento atto a diminuire la dispersione termica (e quindi energetica). Nello specifico si è realizzato un sistema di isolamento a cappotto costituito da un pannello in XPS espanso additivato con grafite dello spessore di 10cm. Ne deriva una riduzione della trasmittanza termica propria del tamponamento che da 0,60Kwh/mqa passa a 0,22Kwh/mqa. Inoltre, in riferimento al miglioramento della performance energetica, sono stati sostituiti gli infissi pre-esistenti con nuovi infissi aventi caratteristiche di trasmittanza in media pari a 1,2Kwh/mqa in linea con i requisiti normativi richiesti.

INTERVENTI SULL'IMPIANTISTICA ELETTRICA

Si è eseguito il rifacimento di tutta l'impiantistica elettrica prevedendo la sostituzione dei corpi illuminanti a incandescenza con dei nuovi interamente a Led. Ne deriva una riduzione del consumo energetico per l'illuminazione pari al 70%. Inoltre, la distribuzione dei nuovi corpi è tale da ottimizzare l'illuminazione sui piani di lavoro a favore di un maggior comfort visivo.

INTERVENTI SULL'IMPIANTO TERMICO

L'impianto di condizionamento invernale è stato rimosso e sostituito con un nuovo impianto a pompa di calore di ultima generazione che prevede una serie di emissioni in ambienti lavorativi, tramite canalizzazioni o split puntuali. L'intervento determina un miglioramento della performance energetica impiantistica pari al 20%.

INTERVENTI SULLA VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI DI LAVORO

È stato installato un sistema di ventilazione meccanica controllata in tutti gli ambienti di lavoro. Esso prevede - oltre al filtraggio dell'aria in ingresso - un continuo ricircolo della stessa, con immissione di aria pulita ed espulsione di aria viziata, tramite scambiatore di calore. L'intervento migliora notevolmente la salubrità degli ambienti di lavoro, pur non incidendo sulla performance energetica dell'edificio.

RIDUZIONE RIVERBERAZIONE ACUSTICA

Per favorire un incremento di luminosità, comfort e funzionalità degli uffici, nonché maggiore aderenza a criteri estetici e di risparmio energetico, si è scelto di ottimizzare gli spazi e inserire divisori in vetro. Per ridurre il conseguente e normale riverbero acustico sono stati inseriti dei pannelli fonoassorbenti per la cui fornitura ci siamo avvalsi di un fornitore locale storico, rivenditore esclusivo dei prodotti Caimi, azienda leader del settore. La considerazione delle planimetrie dei singoli uffici ha determinato la possibilità di effettuare, per ognuno, l'analisi acustica. Inserendo le caratteristiche dell'ambiente, il software di calcolo ha stimato la curva di riverberazione pre-intervento espressa in bande di ottava; l'elaborazione della curva di riverberazione post-intervento ha fornito, invece, le diverse ipotesi di livelli di comfort acustico. Per ciascun ufficio sono stati considerati: volume totale in m³, superficie del pavimento in m², altezza del locale, destinazione d'uso, tipo di pavimento, tipo di soffitto, tipo di pareti, tipo di infissi, numero di postazioni e relativa presenza di sedie/poltrone imbottite o meno. In funzione dell'analisi su indicata, la combinazione degli elementi fonoassorbenti per raggiungere il grado di decibel accettato - che restituisce il grado di comfort desiderato - ha riguardato pannelli per le pareti e soffitti, paratine in tessuto per dividere le postazioni di lavoro e tende in tessuto acustico leggero.





PROGETTO <<15-20-24>>

Lo scenario da affrontare relativamente alla gestione delle risorse energetiche impone l'adozione di misure incisive per rispondere alle crescenti esigenze di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Xenia ha avviato il Progetto 15-20-24, esprimendo già nella denominazione la sintesi degli obiettivi prefissati: ridurre l'impatto negativo dell'utilizzo delle risorse attraverso la diminuzione del consumo di acqua nella misura del 15% e di energia elettrica e gas nella misura del 20%, entro il 2024. La roadmap prevede tre step di interventi mirati per singolo hotel, in funzione delle caratteristiche degli impianti e della loro efficienza energetica, dell'architettura edile, della dislocazione geografica.

Step 1 - Misure di brevissimo periodo

Ad esempio:

- monitoraggio giornaliero dei consumi effettivi, per l'individuazione dei punti critici della gestione energetica;
- installazione di lampade LED, di lampade con sensori di movimento;
- formazione, coinvolgimento e sensibilizzazione del personale al risparmio energetico;
- condivisione nelle finalità del progetto anche degli ospiti, con l'adozione di un comportamento sostenibile come un elemento di valore del nostro brand.

Step 2 - Misure strutturali di medio termine

Ad esempio:

- tecnologie domotiche di attivazione/spegnimento automatico dei sistemi di climatizzazione/illuminazione delle camere/di interi piani;
- prese intelligenti per lo spegnimento automatico di apparecchi in stand-by;
- dispositivi di ottimizzazione nei consumi degli ascensori;
- serbatoi per la raccolta di acqua piovana e sistemi di recupero/filtraggio di acque di scarico per l'irrigazione;
- isolamento edilizio delle strutture (cappotti termici).

Step 3 - Misure strutturali di lungo periodo

Ad esempio, l'installazione di:

- impianti autonomi per la produzione di energia elettrica e termica;
- pompe di calore ad alta efficienza per il raffrescamento e di supporto al riscaldamento;
- ventilatori con inverter ad alta efficienza per una regolazione a portata variabile dell'aria.

Entro il 2022 sono previste la progettazione e l'implementazione delle misure di cui allo Step 1 (in particolare, i sistemi di monitoraggio dei consumi e le procedure di razionalizzazione degli impianti). Obiettivi di riduzione consumi: energia elettrica -10%; acqua -10%; gas -10%.

Entro il 2023 si avranno il consolidamento e l'ottimizzazione delle misure adottate nell'anno precedente, nonché l'implementazione delle misure previste dallo Step 2. Obiettivi di riduzione consumi: energia elettrica -15%; acqua -15%; gas -15%.

Entro il 2024 si consolideranno le practices del biennio precedente, con anche l'implementazione delle misure previste dallo Step 3. Obiettivi di riduzione consumi: energia elettrica -20%; acqua -15%; gas -20%.



CERTIFICAZIONI

Dal 2018 Xenia è certificata per il Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001:2015) per la Progettazione ed erogazione di servizi di crew accommodation, hôtellerie solutions. Ricerca e consulenza statistica, Marketing & Business Intelligence (EA:31, 35).

Consapevole dell'importanza della salvaguardia dell'ambiente, Xenia si impegna a migliorare il suo impatto quotidianamente, cercando di coinvolgere anche le terze parti a un uso corretto e responsabile delle risorse disponibili, promuovendo l'adozione di comportamenti virtuosi e/o la correzione di eventuali condotte errate.

Il programma ambientale ha il suo fondamento in un proverbio dei nativi americani "noi non ereditiamo la terra dai nostri antenati, la prendiamo in prestito dai nostri figli".

Coerentemente con tale principio Xenia si impegna a:

- mantenere un efficace Sistema di Gestione ambientale nel rispetto dei requisiti delle norme ISO 14001, prendendo in considerazione contesto aziendale e relativi rischi e opportunità;
- individuare la legislazione applicabile e assicurare la conformità normativa;
- predisporre obiettivi ambientali per ogni processo e per ogni funzione, con lo scopo di migliorare progressivamente i risultati aziendali;
- proteggere l'ambiente prevenendo e tenendo sotto controllo le forme di inquinamento e - ove possibile - riducendo gli impatti ambientali diretti e indiretti;
- aumentare la sensibilizzazione delle parti interessate verso tali tematiche;
- attivare un processo di comunicazione ambientale da/verso gli stakeholder.

Dal 2004, Xenia è certificata ISO 9001:2015 per la Progettazione ed erogazione di servizi di crew accommodation, hôtellerie solutions. Ricerca e consulenza statistica, Marketing & Business Intelligence (IAF: 31, 35). Il sistema di gestione è parte dei presidi definiti dall'azienda nell'ambito di una crescente complessità dei progetti che la vedono coinvolta, consapevole dell'imprescindibilità di una determinata architettura proprio a tutela degli asset aziendali.

RATING DI LEGALITÀ

Rating di legalità (2020) Punteggio ****+**
Il rating ha durata biennale.

Al momento della redazione del presente documento, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha in corso il processo di valutazione finalizzato all'attribuzione del nuovo punteggio.

CRIF RATINGS

La Società di Rating CRIF RATING S.p.A. ha emesso i seguenti rating pubblici monitorati:

2020: B Outlook stabile

2021: (in corso di valutazione)

LA
RESPONSABILITÀ
VERSO
IL TERRITORIO
E LA
COMUNITÀ



LA RESPONSABILITÀ VERSO IL TERRITORIO E LA COMUNITÀ

La catena di fornitura

GRI 102-9, 204-1

Xenia stipula i rapporti con i propri fornitori nel rispetto delle normative vigenti e del proprio codice etico, avendo attenzione ai migliori standard professionali, 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 di riferimento oggettivi tra cui la convenienza economica, la capacità tecnica, l'affidabilità, la qualità dei beni e servizi, la rispondenza del fornitore alle procedure di qualità, nonché la normativa sull'origine dei prodotti. Per la valutazione dei fornitori l'adozione dei protocolli di cui al Modello 231 prevede la compilazione di:

- una scheda di valutazione (fase iniziale) propedeutica all'inserimento del partner nell'Albo Fornitori di Xenia;
- una scheda di valutazione periodica annuale avente ad oggetto una serie di parametri che consenta alla Funzione Acquisti, con il supporto dei Responsabili di Funzione e/o dei soggetti richiedenti quella particolare fornitura, di valutare l'opportunità di continuare o meno il rapporto commerciale con i fornitori di cui la Società si avvale.

Entrambe le valutazioni possono determinare, in ragione del punteggio attribuito, lo status di fornitore "qualificato", "da monitorare" oppure "non qualificato".

È cura della Funzione Acquisti 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 terrà 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 la sostenibilità sia inclusa negli ambiti di valutazione dei fornitori, allo scopo di migliorare costantemente la catena di approvvigionamento. In particolare, Xenia si impegna affinché:

- le modalità d'acquisto includano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di processo che limitino l'impatto ambientale e favoriscano iniziative volte alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle risorse e alla tutela degli aspetti sociali;
- si promuovano le imprese del territorio al fine di sostenere le economie locali in cui abbiamo sede, cercando al contempo di garantire un approvvigionamento tempestivo, efficiente e senza interruzioni;

- le risorse che si occupano di richiedere e/o effettuare direttamente ordini d'acquisto sviluppino una sensibilità specifica verso gli aspetti della sostenibilità, perché le scelte siano rivolte a beni o servizi dalle caratteristiche sostenibili;
- sia riconosciuto valore ai fornitori che hanno scelto di certificarsi negli schemi qualità, ambiente, sicurezza ed energia e che investono in formazione sulla sicurezza dei propri lavoratori, nella convinzione che l'affidabilità del fornitore sia una componente fondamentale di una catena di fornitura efficiente.

Le sedi operative significative di Xenia⁷ sono rappresentate dalle strutture alberghiere PHI Hotels (unità presso le quali le pratiche di approvvigionamento hanno un impatto rilevante sulla qualità dei servizi erogati alla clientela) e dall'headquarter di Xenia (come sede presso la quale avviene la progettazione dei servizi, per ogni linea di business). L'attributo "local" rispetto alla fornitura è inteso come ubicazione nella stessa Regione tanto del fornitore quanto della sede significativa di riferimento; pertanto, viene definita "regionale" la correlazione che esprime la prossimità geografica tra le parti interessate.

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, di 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'intervallo di riferimento è il periodo dal 1° agosto al 31 dicembre 2021, essendo intervenuto solo a metà anno uno sviluppo del sistema di contabilità analitica che ha introdotto una possibilità tecnica di visualizzazione dei dati nel formato desiderato.

7- Il GRI 204-1 rendiconta le sedi incluse nel perimetro di rendicontazione ad esclusione di Xenia Balkan Services.

Per inciso, in considerazione del fatto che la prima parte dell'anno si è caratterizzata per volumi di acquisto notevolmente inferiore rispetto al secondo semestre (per effetto pressoché esclusivo delle restrizioni governative alla circolazione delle persone a causa della pandemia), si ritiene che il valore percentuale determinato possa essere ragionevole espressione dell'aspetto qualitativo oggetto di approfondimento. I criteri di identificazione delle voci costo per le quali sia possibile o meno scegliere un fornitore locale si applicano a livello di business unit (BU) e, per ciascuna di esse, a livello delle voci di costo.

Da un'analisi di merito è emerso come le condizioni di scelta di un fornitore locale sussistano solo per gli approvvigionamenti dei PHI Hotels e dell'headquarter. All'interno delle BU PHI Hotels e headquarter, a loro volta, solo alcune voci di costo sono riconducibili a fornitori potenzialmente local.

L'impostazione dell'analisi sulla base dei criteri descritti ha consentito la quantificazione nel periodo considerato del valore monetario:

- dei costi sostenuti per gli approvvigionamenti da fornitori *potenzialmente*⁸ local;
- dei costi sostenuti per gli approvvigionamenti da fornitori local, considerati tali su base regionale rispetto alle sedi significative.

A partire da tali grandezze, per ciascuna sede della BU PHI Hotels (ossia per ciascun PHI Hotel) e per l'headquarter si è identificata l'incidenza in termini percentuali della spesa sostenuta per acquisti da fornitori local.

SEDE	% acquisti local
Headquarter Guardiagrele	28,8%
PHI Hotel Alcione	94%
PHI Hotel Astoria	98,8%
PHI Hotel Bologna	26,7%
PHI Resort Coldimolino	98,8%
PHI Hotel Canalgrande	28,9%
PHI Hotel Emilia	15,3%
PHI Hotel dei Medaglioni	13,8%
PHI Hotel Milano	67%
PHI Hotels (valore medio)	87%

8 - L'espressione "potenzialmente local" attiene alla circostanza per cui, rispetto allo specifico approvvigionamento di cui Xenia necessita, siano disponibili anche fornitori regionali, con la possibilità, pertanto, di una valutazione ed eventuale scelta a favore di un fornitore local secondo l'accezione indicata. Si fa riferimento, in particolare, ai costi operativi per il fabbisogno dei PHI Hotels. Il rapporto tra i costi sostenuti per gli approvvigionamenti di tipo "local" e i costi relativi alla totalità degli approvvigionamenti "potenzialmente local" esprime la relativa incidenza.

Una valutazione sociale e ambientale dei fornitori

Al fine di indagare il grado di attenzione rispetto alle tematiche di sostenibilità ambientale e sociale da parte dei fornitori, Xenia ha somministrato un questionario on-line a 68 dei fornitori attivi nel 2021. L'attività è stata pianificata nel 2021, l'invio e l'elaborazione dei questionari sono avvenuti a inizio 2022. Ha partecipato all'indagine il 10,2% del campione intervistato evidenziando, in generale, una certa attenzione alle tematiche prospettate. In particolare:

- 7 | Dispongono di policy sulla privacy.
- 5 | Possiedono accordi di fornitura di energia a minor impatto ambientale.
Dispongono di policy di green procurement.
Prevedono quote di riciclo nel processo di trattamento e smaltimento dei rifiuti.
- 4 | Effettuano una rendicontazione dei propri consumi.
Dispongono di policy relative all'integrazione di personale straniero/con disabilità.
Dispongono di un codice etico.
Dispongono di politiche specifiche nel processo di trattamento dell'acqua.
Hanno attivato corsi di formazione in merito alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (oltre quelli previsti dalla legge).
- 3 | Dispongono di politiche di welfare.
Dispongono di politiche di parità di genere.
Misurano le emissioni relative all'inquinamento atmosferico.
- 2 | Hanno attivato corsi di formazione con focus sulla sostenibilità.
Hanno previsto interventi strutturali per l'efficientamento energetico.
Dispongono di impianti di produzione di energia.

La soddisfazione dei clienti

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Al centro delle attività di Xenia ci sono le persone e il valore che esse rappresentano, qualunque sia il rapporto con l'azienda. I Clienti con le proprie esigenze, aspettative e la percezione del servizio ricevuto assumono un ruolo di primaria importanza. L'attenzione nei loro confronti e per un servizio di qualità non si limita al prodotto fornito, ma coinvolge necessariamente anche aspetti di natura intangibile. Questo assunto muove lo **sviluppo dell'area dedicata alla Customer Care, con una gestione strutturata delle segnalazioni** - per le diverse linee di business - finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio e della soddisfazione del Cliente. Certi che l'ascolto e l'analisi attenta consentano di rilevare le eventuali criticità non diversamente emerse nei loro risvolti di opportunità, ogni risposta è strutturata perché esprima anche pienamente i valori e l'identità aziendale.

Per il Business della Distribuzione, ad alto contenuto tecnologico, la gestione assume connotati più specificamente tecnici configurandosi fondamentalmente come un'assistenza agli utilizzatori con una logica di tipo help desk; la risoluzione della richiesta è immediata con attivazione delle eventuali azioni correttive.

Per il Business Crew Accommodation si rileva la qualità del servizio, sia nella sua erogazione da parte di Xenia che nei termini di gradimento delle strutture utilizzate dal personale viaggiante. Il processo di gestione è presieduto da un team dedicato, riferimento sia del fornitore (hotel) quanto del cliente (personale crew). **Nel 2021 si sono registrati 296 segnalazioni su un totale di 390.111 prenotazioni.** I claim hanno riguardato principalmente aspetti inerenti alla pulizia/sanificazione (27%) e ai guasti di impianti di riscaldamento/condizionamento (25%) delle strutture prenotate. L'incidenza è pari a 0.08%; il valore può ritenersi fisiologico, tanto per frequenza che per tipologia, e non impatta negativamente sulla valutazione del servizio Xenia da parte dei fruitori.

Per PHI Hotels il bacino di utenza e di rilevazioni è particolarmente ampio, investendo il prodotto e il servizio di Xenia nella sua totalità e con l'esigenza di una risposta a un sistema complesso di recensioni che **i canali web rendono molto dinamici** e con effetti sulle decisioni di acquisto. Il **processo è curato da personale completamente dedicato** e beneficia di un importante investimento tecnologico per il monitoraggio e l'analisi di recensioni (off-line e on-line) e per un presidio delle nostre performance, basato su specifici KPI.

Dalla considerazione aggregata delle recensioni rilasciate su **Google, Booking.com e Tripadvisor,** emerge una **valutazione positiva del servizio con livello di gradimento delle strutture pari all'82%** (valore determinato uniformando le scale di valutazione utilizzate dai vari portali su scala 0% - 100%). L'analisi dei singoli commenti evidenzia un particolare apprezzamento degli ospiti per la professionalità del personale, l'ubicazione, l'ambiente, la struttura, la pulizia.

Progetti e iniziative sul territorio

GRI 413-1

Xenia prende parte a diverse iniziative di CSR⁹ mettendo a disposizione le sue conoscenze e risorse. Tra queste:

- **la partecipazione con l'Università di Teramo, Confindustria e altre Aziende del territorio, alla fondazione dell'"Istituto Tecnico Superiore Abruzzo Turismo e Cultura".** L'ente si prefigge la predisposizione di un progetto il cui obiettivo, in particolare, è la realizzazione di una struttura di alta formazione che eviti la dispersione dei talenti presenti sul territorio regionale, ne valorizzi e promuova i contesti socio-culturali e al contempo supporti gli imprenditori della Regione per una crescita dell'intero comparto turistico purtroppo oggi penalizzato in termini di presenze di turisti, soprattutto stranieri;
- **la partecipazione al Progetto di Mobilità Garantita promosso dall'Ambito Distrettuale Sociale n. 13 Marrucino** di cui il Comune di Guardiagrele è capofila. Si tratta un'azione dalla quale traggono beneficio i cittadini di 11 Comuni di un territorio vasto ed eterogeneo, con una popolazione complessiva di circa 30.000 abitanti. Trattandosi di zone montane e pedemontane, lontane dalla zona urbana costiera, più fornita di servizi anche legati alle opportunità di trasporto, presentano diversi fattori di rischio legati soprattutto a fenomeni di isolamento ed emarginazione sociale, condizioni particolarmente aggravate dalla emergenza epidemiologica degli ultimi due anni.

Il Progetto permette l'ampliamento dell'offerta dei servizi sociali del territorio in termini di:

- **fruizione del centro socio-occupazionale** da parte di persone disabili prive di sostegno familiare in grado di garantire l'accompagnamento presso il servizio (centro diurno per la socializzazione);

- **estensione del bacino di utenza del centro** dai soli residenti del Comune di Guardiagrele a quelli dei comuni dell'Ambito sociale (le iscrizioni sono aumentate del 50% e si attesta un trend in questo senso);
- **attivazione di un servizio di taxi sociale** in favore di persone con particolari fragilità, impossibilitate per motivi familiari, sociali, mediche ecc. a recarsi presso strutture ospedaliere per esami, terapie ecc. e/o centri socio-riabilitativi;
- **accompagnamento di soggetti in carico al servizio sociale professionale** privi di rete familiare e portatori di bisogni complessi, presso i presidi territoriali della rete sanitaria quali Centro di salute mentale, Servizio per le Dipendenze ecc.;
- **spesa a domicilio per persone anziane** non autosufficienti e prive di sostegno familiare;
- **partecipazione di soggetti vulnerabili a laboratori esperienziali** di inclusione sociale con realizzazione nel territorio extra Ambito sociale.

INDICE CONTENUTI GRI

GRI Standard	Informativa	Paragrafo	Note
102-1	Nome dell'organizzazione	Nota metodologica	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	L'azienda e la sua storia	
102-3	Luogo della sede principale	L'azienda e la sua storia	
102-4	Luogo delle attività	L'azienda e la sua storia	
102-5	Proprietà e forma giuridica	Il valore economico generato e distribuito	
102-6	Mercati serviti	L'azienda e la sua storia	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	L'azienda e la sua storia	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	La popolazione aziendale	La Società non rendiconta il numero di dipendenti suddivisi per area geografica.
102-9	Catena di fornitura	La catena di fornitura	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	L'azienda e la sua storia	
102-13	Adesioni ad associazioni	Xenia Società Benefit Gli stakeholder dell'azienda Compliance, etica e integrità	
102-14	Dichiarazioni di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Organi societari Organigramma Governance	La Società rendiconta la composizione del massimo organo di governo e comitati in base a ruolo esecutivo, numero di ciascuna altra posizione ricoperta e impegni significativi individuali.
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Rischi e temi materiali	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Gli stakeholder dell'azienda	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Salute e sicurezza	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Gli stakeholder dell'azienda	
102-43	Modalità e coinvolgimento degli stakeholder	Gli stakeholder dell'azienda	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Gli stakeholder dell'azienda Rischi e temi materiali	
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	L'azienda e la sua storia	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica Matrice di materialità	
102-47	Elenco dei temi materiali	Temi materiali e SDGs Matrice di materialità	
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
102-51	Data del report più recente		Il 2021 è il primo anno di rendicontazione.
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	La rendicontazione sarà annuale.
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice dei contenuti GRI	

GRI Standard	Informativa	Paragrafo	
102-56	Assurance esterna	Nota metodologica	
103-1-2-3	Modalità di gestione	Rischi e temi materiali La soddisfazione dei clienti	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Il valore economico generato e distribuito	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	La catena di fornitura	La Società rendiconta la proporzione di spesa verso fornitori locali su base regionale rispetto al totale delle spese verso fornitori considerando come sedi significative i PHI hotels inclusi nel perimetro di rendicontazione e la sede legale.
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	La responsabilità verso l'ambiente Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico	La società non rendiconta il consumo di carburante per la sua flotta auto.
303-3	Prelievo idrico	La responsabilità verso l'ambiente Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico	La Società per questo primo anno di rendicontazione rendiconta il quantitativo totale dei prelievi idrici da aree a stress idrico. Inoltre, la Società non riporta l'indicazione dei dati dei prelievi idrici per tipologia di acque come richiesto dalla disclosure GRI 303-3.
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope1)	La responsabilità verso l'ambiente Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico	La Società per questo primo anno di rendicontazione, riporta il dato sulle le emissioni dirette di GHG limitatamente al gas CO ₂ .
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope2)	La responsabilità verso l'ambiente Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico	La Società per questo primo anno di rendicontazione, riporta il dato sulle le emissioni indirette di GHG limitatamente al gas CO ₂ .
306-3	Rifiuti prodotti	La responsabilità verso l'ambiente Un modello di business a sostegno della lotta al cambiamento climatico	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	La popolazione aziendale	La Società non rendiconta il numero di dipendenti assunti o cessati per area geografica.
401-3	Congedo parentale	Welfare dei dipendenti	La società rendiconta il numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale.
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza	
403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza	La Società rendiconta il numero e il tasso di infortuni sul lavoro registrabili relativi ai dipendenti.
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e sviluppo dei dipendenti	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Formazione e sviluppo dei dipendenti	

GRI Standard	Informativa	Paragrafo	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Organi societari La popolazione aziendale Diversità e inclusione	La società riporta il numero di dipendenti per categoria professionale, genere ed età in valore assoluto.
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Progetti e iniziative sul territorio	La società per il primo anno di rendicontazione ha redatto l'indicatore GRI solo a livello qualitativo.



XENIA HOTELLERIE SOLUTION SPA SOCIETA' BENEFIT

RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021

Relazione di revisione limitata sul Bilancio di Sostenibilità

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 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della 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 nel 2016, e aggiornati al 2020, 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 l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 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° 110644 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

www.pwc.com/it



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 nell'*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 dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della Società rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dagli Standard di rendicontazione utilizzati;
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 "Il valore economico generato e distribuito" 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;

3 di 4



- c) per le sedi significative (PHI Hotel Canalgrande e PHI Hotel Coldimolino) che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

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 2021 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, 27 aprile 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

Stefano Amicone
(Partner)

4 di 4



Xenia S.p.A. SB
Via A. Gramsci 79, 66016 Guardiagrele
Italy

Company directed, managed and
coordinated by
PHI S.r.l. - one person company