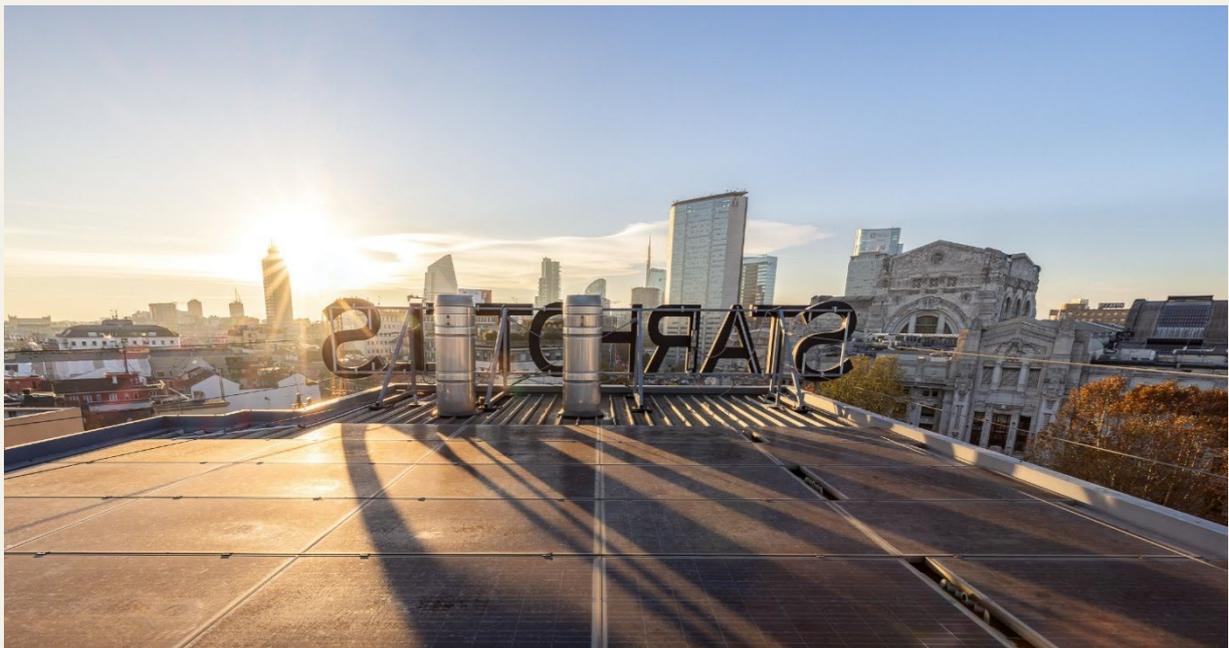


STARHOTELS

STARHOTELS[®]
L'ITALIA NEL CUORE

Bilancio di sostenibilità

2023





“La nostra capacità di massimizzare le performance alberghiere, pianificare e strutturare la crescita in maniera costante e sostenibile ci porta a perseguire sfide sempre più ambiziose. Tra queste, quella di fare la differenza anche in ambito ESG, tema sempre più eticamente imprescindibile in una visione a lungo termine nel mondo dell'hôtellerie”

Elisabetta Fabri, Presidente e AD Starhotels

INDICE

Lettera agli stakeholder 3

Nota metodologica 4

1. CHI SIAMO 5

 1.1 La nostra storia i nostri valori..... 6

 1.2 La governance di Starhotels..... 9

 1.3 La catena del valore 15

2. L’IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITA’ 24

 2.1 ESG Highlights 25

 2.2 La strategia e gli impegni di sostenibilità..... 26

 2.3 Lo stakeholders engagement..... 29

 2.4 L’analisi di materialità..... 30

3. SOSTENIBILITÀ ECONOMICA 33

 3.1 Business etico e responsabile..... 34

 3.2 Digitalizzazione e privacy dei dati..... 37

4. SOSTENIBILITÀ SOCIALE 41

 4.1 Le persone di Starhotels 42

 4.2 Il sostegno alle comunità locali..... 52

5. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE 55

 5.1 Il cambiamento climatico e l’efficientamento energetico..... 56

 5.2 La gestione delle risorse negli Starhotels 61

Indice GRI 66

Lettera agli stakeholder

Cari Stakeholder,

È con immenso piacere che vi presentiamo il nostro primo Bilancio di Sostenibilità 2023, un documento che nasce dal desiderio di condividere con voi, le azioni compiute e i passi futuri, al fine di conseguire uno sviluppo sempre più responsabile.

Il nostro impegno per la sostenibilità è un percorso in continua evoluzione, ma crediamo fortemente che sia un elemento fondamentale per il successo a lungo termine della Starhotels e per il benessere delle future generazioni.

In Starhotels da sempre crediamo che una eccellente ospitalità sia il risultato dell'attenzione e della cura per l'ospite, della crescita e del benessere delle nostre risorse e della tutela del pianeta, fonte di risorse preziose. Per questo motivo, negli ultimi anni abbiamo avviato numerose iniziative concrete volte a valorizzare il capitale umano, il patrimonio storico-artistico italiano e a ridurre il nostro impatto ambientale.



Attraverso questo documento, intendiamo rendervi partecipi dei nostri obiettivi, traguardi e delle nostre performance ESG, in particolare, ci impegnamo formalmente a adottare un comportamento più responsabile in tutti i nostri processi, promuovere il miglioramento continuo in tutte le aree della nostra attività e continuare ad integrare la sostenibilità in tutti i nostri futuri progetti.

Ringraziandovi per la vostra fiducia e collaborazione, vi auguriamo una buona lettura.

Elisabetta Fabri,
Presidente e AD Starhotels

Nota metodologica

La rendicontazione di sostenibilità del Gruppo Starhotels comprende la capogruppo Starhotels Finanziaria S.r.l. e la sua controllata italiana Starhotels S.p.A..

Dal perimetro di rendicontazione del Gruppo sono state escluse tutte le società controllate estere (S.A.S. Castille, Starhotels International Corporation, Eyre Hotels Ltd., Thurloe Hotels Ltd., Starhotels UK Ltd.) e la società italiana collegata Staredil S.r.l. (partecipazione ceduta nel corso del mese di giugno 2024). Nei prossimi anni, il Gruppo provvederà ad estendere la rendicontazione di sostenibilità integrando le informazioni di tutte le altre società controllate.

Il presente Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta la prima rendicontazione di sostenibilità del Gruppo Starhotels (di seguito indicata come "Starhotels", "Società" o "Gruppo", salvo quando le informazioni si riferiscono alle società prese singolarmente, indicate nel Bilancio come Starhotels Finanziaria S.r.l. e Starhotels S.p.A.).

Attraverso questo documento Starhotels rendiconta e comunica agli stakeholder i propri impatti sull'ambiente e sulle persone, in particolare nel Bilancio viene evidenziato il percorso di sostenibilità intrapreso dalla Società.

Per la redazione del Bilancio sono state seguite le linee guida del Global Reporting Initiative, organizzazione internazionale che ha elaborato i GRI Standards; in particolare è stata adottata la versione aggiornata del 2021 e la rendicontazione è realizzata "with reference to". Il processo di rendicontazione si basa sui temi materiali e rispettivi impatti, positivi e negativi, effettivi e potenziali, risultato dalla rilevanza espressa dagli stakeholder e dalla Società (così come descritto nel seguito al par 2.4). Si specifica inoltre che i dati quantitativi riportati (qualora non indicato diversamente) sono il risultato dell'aggregazione dei dati della Starhotels Finanziaria S.r.l. e della Starhotels S.p.A.

Nella parte conclusiva del Bilancio di Sostenibilità viene presentato l'Indice dei contenuti GRI, in cui vengono identificati i GRI Standard per ciascun tema materiale individuato e presentata la Dichiarazione d'uso.

La rendicontazione è relativa al periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023, in linea con il periodo amministrativo del bilancio di esercizio e confrontati con i dati relativi al 2022, laddove disponibili.

Attualmente Starhotels, redige il presente Bilancio su base volontaria, in quanto non ricade nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 che, in attuazione delle Direttiva 2014/95/UE, prevede l'obbligo di redazione della DNF (Dichiarazione Non Finanziaria) per determinate aziende.

Dall'esercizio 2025, la Società sarà invece soggetta all'applicazione della direttiva 2022/2464/UE Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), che prevede l'obbligo della pubblicazione di una rendicontazione di sostenibilità. La futura rendicontazione sarà redatta nel rispetto degli Standards europei, elaborati dall'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), e sottoposta ad assurance da parte di un revisore indipendente. Il presente Bilancio di Sostenibilità, non sottoposto a revisione, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo in data 24 settembre 2024 ed è disponibile pubblicamente sul sito web della Società.

Eventuali commenti e opinioni relativi al documento, nonché chiarimenti sulla condotta della Starhotels, possono essere inviati via e-mail a sustainability@starhotels.it

1. CHI SIAMO

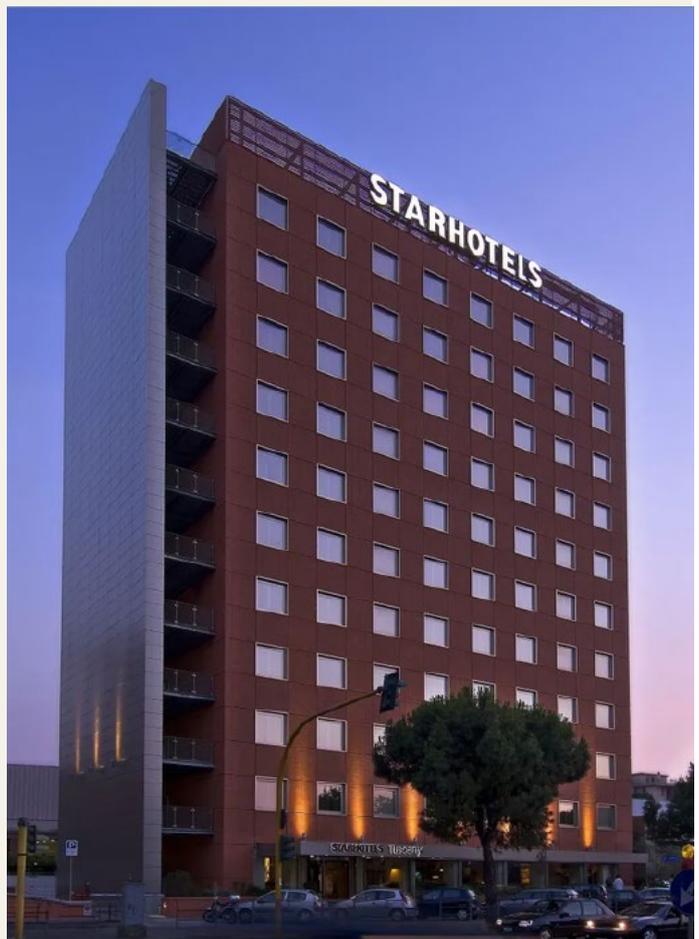
La nostra storia i nostri valori

La governance di Starhotels

La catena del valore

Sulla destra, il primo
Starhotels, costruito negli
anni '70 a Firenze e
completamente
ristrutturato nel 2005

Starhotels Tuscany



1.1 La nostra storia i nostri valori

Un'eredità di passione e imprenditorialità

La storia di Starhotels è un racconto fatto di solidità familiare, caratterizzata da una brillante visione imprenditoriale e supportata da una squadra di persone eccellenti con la passione comune per l'ospitalità.

Nata nel 1980 dall'intuizione dell'Ingegnere Ferruccio Fabri, oggi Starhotels è guidata da Elisabetta Fabri, Presidente e AD del Gruppo, la quale porta avanti un progetto di sviluppo con la stessa visione ed entusiasmo imprenditoriale del padre.

A partire dagli anni 2000, Starhotels è cresciuta grazie ad importanti investimenti in ristrutturazioni ed acquisizioni strategiche nel cuore delle maggiori città, per un totale di 31 strutture dislocate in Italia, Francia e negli Stati Uniti. In particolare gli hotel italiani sono 24, di cui 7 prestigiosi *Starhotels Collezione* e 17 *Starhotels Premium*, per un totale nel 2023 di 3.727 camere.

Inizialmente, il core business di Starhotels era rappresentato da alberghi a 4 stelle rivolti al segmento business e leisure che, a partire dal 2014, si è arricchito di una Collezione di hotel a 5 stelle nel segmento *upper & luxury*.

Se accogliere è un'arte, l'eccellenza del servizio di tutti gli Starhotels è una delle più essenziali e tangibili rappresentazioni.

Nel competitivo settore alberghiero, la Società si contraddistingue per la passione e la tradizione dell'ospitalità, un'arte che si tramanda di generazione in generazione. Ad oggi, Starhotels è il primo gruppo privato alberghiero italiano per fatturato e leader nei segmenti *upper & luxury*, con i brand *Starhotels Premium* e *Starhotels Collezione*; un modello di business che si contraddistingue per la sua struttura centralizzata e l'unicità di una gestione a carattere "familiare" che conserva i valori di rispetto per le persone, per l'ambiente e per il territorio circostante.

Il percorso di sostenibilità di Starhotels

Starhotels incorpora nella sua strategia aziendale l'adozione e la promozione delle pratiche ESG; la Società è profondamente convinta che la sostenibilità ambientale, la responsabilità sociale e una governance solida siano fondamentali per garantire un futuro migliore per Starhotels e per l'ecosistema nel suo complesso.

Nel 2023, il Gruppo Starhotels ha deciso di pubblicare, su base volontaria, il primo Bilancio di Sostenibilità. Con la redazione del presente documento, Starhotels mette a conoscenza di tutti gli stakeholders, una panoramica completa delle iniziative e dei progressi che ha compiuto fino al 31 dicembre 2023, punto di partenza di un percorso al fine di tutelare le risorse più preziose: le persone, la comunità e l'ambiente.

L'impegno per l'ambiente si concretizza nell'ambizioso piano di investimenti a lungo termine, previsto per il periodo 2023-2026, che consiste in un impegno finanziario di 3 milioni di Euro per l'attuazione del **piano di transizione ecologica**, nonché nel progetto promosso dalla Società **BE STAR BE GREEN** volto a promuovere e incentivare una cultura aziendale orientata al risparmio energetico e alla eliminazione degli sprechi, attraverso piccoli ma importanti accorgimenti, negli Hotels e nella Sede centrale.

L'impegno per la comunità e il sociale si concretizza nel costante investimento nella valorizzazione del patrimonio storico-artistico e dell'alto artigianato italiano di cui ne è un esempio il progetto **"La Grande Bellezza – The Dream Factory"**, nonché l'impegno per le persone, volto in particolar modo alla valorizzazione delle risorse femminili all'interno della Società. Nel 2023 Starhotels è stata riconosciuta dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza - ITQF come **"Italy's Best Employers 2022-2023"** e **"Italy's Best Employers for Women 2023"** per le sue politiche aziendali attivate nei confronti delle Donne.

Nuove iniziative e nuove opportunità

Nel corso del 2023 Starhotels ha continuato la sua attività di efficientamento energetico in diversi hotels, in particolare è in corso l'installazione di pannelli fotovoltaici nello Starhotels Excelsior di Bologna, nonché sono state concluse ulteriori attività di efficientamento energetico negli hotels: Rosa Grand, Starhotels President, Starhotels Tuscany, Starhotels Vespucci e Starhotels Terminus.

Per il 2024 sono previste ulteriori attività di efficientamento energetico che riguarderanno la parte impiantistica degli hotels e che permetteranno di ridurre l'impatto sulla carbon footprint; inoltre, nel 2024 è anche prevista la fine dei lavori di ristrutturazione dell'Hotel d'Inghilterra a Roma, un progetto che ha visto il rinnovamento completo degli impianti, il restyling delle camere e delle zone comuni, nonché l'utilizzo di materiali sostenibili per la ristrutturazione.

Per il 2025 è prevista l'apertura dell'Hotel Gabrielli a Venezia, uno *Starhotels Collezione* a 5 stelle con vista sulla laguna veneziana e una nuova proposta di affitto residenziale, il Teatro Luxury Apartments sul Corso Italia di Firenze, che comprenderà più di 150 appartamenti di lusso.

RENOVATION

2024



Hotel d'Inghilterra Roma
Starhotels Collezione

NEW OPENING

2025



Hotel Gabrielli Venezia
Starhotels Collezione
Riva degli Schiavoni -
Venezia

NEW OPENING

2025



Il Teatro Luxury Apartments
Starhotels Collezione
Corso Italia - Firenze

I Valori di riferimento di Starhotels



VISION

Rinforzare la posizione di leadership come Gruppo alberghiero privato italiano nel settore degli hotel a 4 e 5 stelle, focalizzando l'attenzione nell'anticipare le aspettative del cliente, e garantendo una performance di business in costante crescita per gli stakeholders.



MISSION

- Gestire hotel dalla forte personalità con grande passione e con il caratteristico entusiasmo dell'ospitalità Italiana. La mission di Starhotels è quella di creare esperienze memorabili per i clienti, accogliendoli con un servizio eccellente che trasmetta un intangibile senso di benessere.
- Gestire hotel nel cuore delle più importanti città italiane ed estere al fine di rispondere al meglio alle esigenze delle diverse tipologie di clientela.



VALORI

Passione per il proprio lavoro ed orientamento ai risultati, Sviluppo delle risorse umane, Integrità e Responsabilità sociale, Senso di responsabilità e determinazione, Dinamicità e spirito d'iniziativa.

Nel dettaglio, i valori essenziali che guidano la gestione del Gruppo sono:

Visione etica dell'impresa

Starhotels ricerca e promuove l'eccellenza dei servizi resi, con l'obiettivo di creare valore aggiunto per tutti gli stakeholders, instaurando relazioni durature basate sulla fiducia, la competenza e la trasparenza nei rapporti.

Orientamento al cliente

Starhotels garantisce autentica soddisfazione dei propri clienti, attraverso l'ampia offerta di servizi alberghieri.

Qualità

In ogni attività e servizio promosso dalla Starhotels.

Integrità

Rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle politiche sotto le quali la Società opera.

Uniti nella diversità

Cogliere il vantaggio di essere multiculturali per dare valore alla Società nel suo complesso.

Responsabilità sociale

Starhotels opera tenendo conto dei bisogni della collettività e contribuisce allo sviluppo economico e sociale delle comunità in cui opera.

1.2 La governance di Starhotels

Il sistema di governance della Starhotels è orientato a garantire una conduzione responsabile e trasparente dell'attività nei confronti di terzi, dei dipendenti, collaboratori e in genere del mercato, nella prospettiva del perseguimento delle finalità sociali.

Starhotels Finanziaria S.r.l. è la società capogruppo del Gruppo Starhotels; il Gruppo è composto da molteplici strutture alberghiere dislocate sull'intero territorio nazionale nonché ulteriori hotel presenti in Francia, Inghilterra e Stati Uniti d'America. Nel presente Bilancio di Sostenibilità, come già specificato in precedenza, i dati riportati fanno riferimento all'entità della capogruppo Starhotels Finanziaria S.r.l. e alla sua controllata italiana Starhotels S.p.A che gestisce attualmente 24 hotel di proprietà¹.

Si riportano di seguito i dati relativi alla governance del Gruppo con riferimento al 31 dicembre 2023:

STARHOTELS FINANZIARIA S.r.l. con Socio Unico - Attività di holding e prestazione di servizi	
Ragione sociale	Starhotels Finanziaria S.r.l.
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Paesi in cui opera	Italia, Francia, UK, U.S.A.
Sede legale	Via Turati Filippo, 29 – 20121 Milano
Uffici amministrativi	Firenze, Viale Belfiore n.27
Partita IVA	05201490967
Presidente e Amministratore Delegato	Elisabetta Fabri
Consiglio di amministrazione*	Elisabetta Fabri <i>Presidente e AD</i> Deborah Sassorossi <i>Consigliere</i> Enzo Casati <i>Consigliere</i> Gherardo Soresina <i>Consigliere</i> Andrea Catellacci <i>Consigliere</i>
Società di revisione	KPMG S.p.A.

*La scelta dei Consiglieri è preposta dall'Assemblea dei soci (Elisabetta Fabri) che tiene conto delle rispettive competenze specifiche dei Consiglieri, in particolare all'interno del Consiglio di amministrazione, le competenze emergenti riguardano le seguenti aree: legale, fiscale, organizzazione societaria, sviluppo e opportunità del business alberghiero e gestione finanziaria ed economica dell'impresa. Nessuno dei consiglieri ha deleghe.

STARHOTELS S.p.A. con Socio Unico e soggetta a direzione e coordinamento della Starhotels Finanziaria S.r.l. - Attività di gestione di 24 unità alberghiere	
Ragione sociale	Starhotels S.p.A.
Forma giuridica	Società per azioni
Paesi in cui opera	Italia
Sede legale	Via Turati Filippo, 29 – 20121 Milano
Uffici amministrativi	Firenze, Viale Belfiore n.27
Partita IVA	03360930154
Amministratore unico	Elisabetta Fabri
Collegio sindacale	Guido Del Bue <i>Presidente</i> Paolo Zuffanelli <i>Sindaco effettivo</i> Alessandro Musai <i>Sindaco effettivo</i>
Società di Revisione	KPMG S.p.A.
Organismo di Vigilanza D.Lgs. 231/2001	Maria Giovanna Basile

¹ Nota: Le Terme di Saturnia non sono incluse nel presente Bilancio di Sostenibilità in quanto la Starhotels ha con le Terme un accordo commerciale per la promozione della struttura.

STARHOTELS

A seguire la composizione della governance della Starhotels Finanziaria S.r.l. e della Starhotels S.p.A., con riferimento al 31 dicembre 2023 e 2022, suddivise per genere e fascia d'età; in particolare si evidenzia come nella Starhotels Finanziaria S.r.l. i membri del CdA sono prevalentemente Uomini, appartenenti alla fascia d'età >50; nella Starhotels S.p.A. i membri del Collegio sindacale sono nella totalità Uomini, appartenenti alla fascia d'età >50. Non si evidenzia nessuna variazione rispetto al 2022.

Composizione governance per genere (N°)	Starhotels	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Finanziaria S.r.l.							
Membri CdA		3	2	5	2	2	4
S.p.A.							
Membri Collegio		3	0	3	3	0	3

Composizione governance per fasce d'età (N°)	Starhotels	2023			2022		
		< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Finanziaria S.r.l.							
Membri CdA		0	0	5	0	0	4
S.p.A.							
Membri Collegio		0	0	3	0	0	3

Nel corso del 2022 l'Amministratore Unico della Starhotels Finanziaria S.r.l. società detentrici del 100% del capitale sociale della Starhotels S.p.A. a seguito del conferimento del 55% della partecipazione in Starhotels S.p.A., e il Consiglio di Amministrazione della controllata Starhotels S.p.A. hanno approvato il progetto di scissione. Le motivazioni del progetto di scissione sono riconducibili principalmente all'esigenza di modificare l'assetto partecipativo ed organizzativo del Gruppo Starhotels; per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio consolidato 2022.

La società Starhotels Finanziaria S.r.l., esercita il ruolo di direzione, coordinamento e controllo sulla Starhotels S.p.A.; in particolare, tale attività si esplica essenzialmente attraverso: la direzione gestionale, l'assistenza finanziaria e l'assistenza tecnico-operativa-commerciale. **L'attività di direzione gestionale** si esplica attraverso l'Amministratore Unico della Starhotels S.p.A. che è anche Presidente e Amministratore Delegato della Starhotels Finanziaria S.r.l. nonché Socio Unico della stessa.

L'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo consiste in un flusso costante e sistematico di istruzioni e direttive impartite alla Starhotels S.p.A., concernenti piani strategici, industriali, finanziari, nonché di budget.

L'assistenza finanziaria riguarda la provvista da parte della Capogruppo di mezzi finanziari necessari che possono essere erogati con varie finalità, funzionali all'interesse del Gruppo. Con la finalità di migliorare la redditività del Gruppo è stato inoltre previsto, attraverso specifici accordi di cash pooling, che il flusso finanziario può anche essere in senso inverso,

cioè dalla Starhotels S.p.A. alla Starhotels Finanziaria S.r.l. e tra le società controllate dalla controllante.

La Starhotels Finanziaria S.r.l. svolge anche attività di *assistenza tecnico-operativa-commerciale* alla Starhotels S.p.A. attraverso un contratto di management, che di fatto attribuisce il ruolo di "Operator" alla Starhotels Finanziaria S.r.l. e contratti di *service agreement*, che prevedono la prestazione di servizi tra la Capogruppo e la Starhotels S.p.A., con l'obiettivo di assicurare l'uniformità di comportamento all'interno del Gruppo.

L'attività della Starhotels S.p.A. consiste nella gestione delle strutture alberghiere e comprende:

- il controllo qualità del servizio offerto; tale area comprende sia le attività back-office di controllo degli standard qualitativi prefissati sia le attività front-office di analisi dei feedback della clientela circa il livello del servizio effettivamente riscontrato durante il soggiorno;
- Food & Beverage, ovvero la gestione diretta delle cucine e dei bar, nonché dei ristoranti presenti in alcune strutture alberghiere;
- la gestione e coordinamento del servizio pulizie delle strutture alberghiere;
- e la supervisione circa l'aggiornamento e/o rilascio di permessi, licenze, autorizzazioni e denunce amministrativo-sanitarie inerenti all'attività alberghiera.

Si evidenzia che il 2022 ha segnato un momento significativo nella storia della Starhotels che ha influenzato il quadro organizzativo e operativo del Gruppo e ha avuto un impatto diretto sulla gestione dei dati e delle informazioni anche nel corso del 2023. In particolare, sono stati necessari diversi interventi nei processi di rilevamento e gestione dei dati al fine di riflettere la nuova struttura societaria. Questo ha comportato una revisione dei sistemi e dei protocolli di raccolta dati al fine di garantire la coerenza e l'affidabilità delle informazioni registrate.

Il Gruppo Starhotels, durante il periodo di rendicontazione non ha registrato casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.

La determinazione delle retribuzioni

Nella Starhotels i compensi dei dirigenti aziendali sono strutturati in maniera articolata includendo una combinazione di retribuzione fissa, retribuzione variabile, benefits e bonus; questo approccio riflette la complessità dei ruoli e delle responsabilità dei dirigenti all'interno dell'organizzazione.

La retribuzione fissa costituisce la base del compenso ed è rappresentata da una componente stabile e garantita. Questo tipo di retribuzione è definito in base al grado di esperienza, alle competenze e alle responsabilità del dirigente.

La retribuzione variabile dipende dal raggiungimento di obiettivi prestabiliti; attualmente, gli obiettivi sono collegati alla performance finanziaria, al raggiungimento di obiettivi strategici e ad altri indicatori di successo.

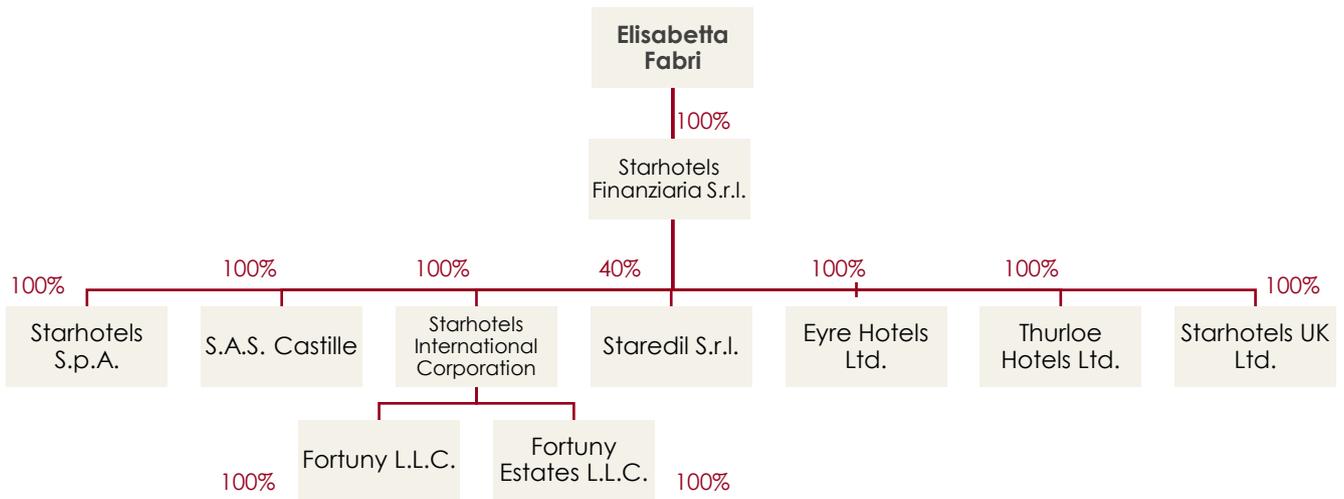
I benefits, quale l'assicurazione sanitaria, l'assistenza previdenziale e altri vantaggi, costituiscono un'ulteriore parte della retribuzione dei dirigenti. In particolare, la Starhotels ha recentemente investito in un cambio del parco auto, offrendo auto ibride come benefit per i manager; infine, i bonus vengono assegnati in base al raggiungimento di ulteriori risultati in funzione degli obiettivi predefiniti, e rappresentano un premio aggiuntivo per il contributo significativo al successo della Società. I bonus vengono concessi annualmente o in base a cicli di valutazione prestabiliti, e sono spesso negoziati e definiti attraverso accordi individuali sottoscritti tra i dirigenti e la Starhotels.

Attualmente, le politiche di remunerazione non prendono in considerazione il raggiungimento di obiettivi ESG. Tuttavia, a partire dai prossimi esercizi, Starhotels interverrà su questa tematica, e sarà maggiormente la Direzione tecnica e dei Progetti speciali, ad essere coinvolta nel perseguimento di performance a carattere ESG.



La struttura del Gruppo

La struttura del Gruppo Starhotels al 31 dicembre 2023 è la seguente:



S.A.S Castille - Parigi – è controllata al 100% dalla Starhotels Finanziaria S.r.l. che gestisce la struttura alberghiera di proprietà.

Starhotels International Corporation – New York – è controllata al 100% dalla Starhotels Finanziaria S.r.l., proprietaria dell'immobile alberghiero "The Michelangelo" e gestore dei 26 appartamenti situati sopra la struttura alberghiera. e della villa a Heast Hampton, New York

Staredil S.r.l. – Firenze – è una società collegata, partecipata al 40% dalla Starhotels Finanziaria S.r.l. e svolge attività di ristrutturazioni edili/impiantistiche e manutenzione (partecipazione ceduta nel corso del mese di giugno 2024).

Eyre Hotels Ltd – Londra – è controllata al 100% dalla Starhotels Finanziaria S.r.l. ed è titolare del diritto di leasehold e della gestione dell'albergo "The Gore" a Londra.

Thurloe Hotels Ltd – Londra – è controllata al 100% dalla Starhotels Finanziaria S.r.l. ed è titolare del diritto di leasehold e della gestione dell'albergo "The Pelham" a Londra.

Starhotels UK Ltd - Londra – è controllata al 100% dalla Starhotels Finanziaria S.r.l. ed è titolare del diritto di leasehold e della gestione dell'albergo "The Franklin" a Londra.

STARHOTELS

La performance economica di Starhotels

Voce (€)	Starhotels Finanziaria S.r.l.		Starhotels S.p.A.	
	2023	2022	2023	2022
Valore economico generato	43.897.064	20.022.205	260.926.312	203.519.075
<i>Valore della produzione</i>	39.947.099	19.235.446	253.570.352	200.273.221
<i>Altri proventi finanziari</i>	4.329.184	786.759	6.976.741	3.245.854
<i>Proventi straordinari</i>	-379.219	0	379.219	0
Valore economico distribuito	33.066.175	14.703.684	214.318.564	157.768.501
Costi operativi	5.845.946	2.241.712	159.001.726	115.448.841
<i>Costi per materie prime</i>	300.745	104.746	8.307.863	3.836.835
<i>Costi per servizi</i>	4.245.365	1.674.321	122.682.047	89.383.841
<i>Variazioni delle rimanenze di materie prime</i>	-12.228	0	- 252.208	- 63.575
<i>Altri costi operativi (al netto delle imposte)</i>	545.571	186.426	20.364.193	14.548.157
<i>Oneri straordinari - specificare</i>	766.493	276.218	7.899.831	7.743.583
Valore distribuito ai dipendenti	11.507.800	6.708.243	30.080.873	28.424.498
<i>Costi per il personale</i>	11.507.800	6.708.243	30.080.873	28.424.498
Valore distribuito ai fornitori di capitale	14.298.366	4.793.545	17.044.643	10.373.363
<i>Interessi ed altri oneri finanziari</i>	14.298.366	4.793.545	17.044.643	10.373.363
Valore distribuito alla P.A.	1.316.475	928.617	8.045.875	3.372.843
<i>Imposte (correnti e anticipate) sul reddito</i>	1.313.789	928.617	7.874.355	3.372.843
<i>Altri costi operativi (solo il valore di imposte)</i>	2.686	0	171.520	0
Valore distribuito alla comunità	97.588	31.567	145.447	148.956
<i>Liberalità</i>	49.750	5.950	0	9.054
<i>Sponsorizzazioni</i>	32.150	23.525	0	10.549
<i>Contributi associativi</i>	15.688	2.093	145.447	129.353
Valore economico trattenuto	10.830.889	5.318.521	46.607.748	45.750.574
<i>Utile (o perdita) d'esercizio (al netto dei dividendi)</i>	7.358.785	3.468.208	19.730.228	19.443.184
<i>Ammortamenti / Accantonamenti / Svalutazioni / Rivalutazioni</i>	1.398.301	783.452	25.387.404	21.648.382
<i>Imposte differite</i>	2.073.803	1.066.861	1.490.116	4.659.008

In un'ottica di maggiore trasparenza è stato riportato singolarmente il valore economico della Starhotels Finanziaria S.r.l. e della Starhotels S.p.A. Nello specifico, dalla tabella si evince una crescita del valore economico generato rispetto al 2022, così come una crescita del valore economico distribuito e trattenuto, registrando un utile di 7.358.785€ per la Starhotels Finanziaria S.r.l. e un utile di 19.730.228€ per la Starhotels S.p.A.

1.3 La catena del valore

La catena del valore di Starhotels, fin dalle sue origini, risulta ispirata al tradizionale senso di ospitalità italiana e ai valori della famiglia. Starhotels oggi annovera un portafoglio di hotel a quattro e cinque stelle, dedicati a chi viaggia per piacere o per affari. Starhotels S.p.A. presenta nel portafoglio 24 hotel a gestione diretta, classificati in 7 prestigiosi *Starhotels Collezione* e 17 *Starhotels Premium*, per un totale di 3.727 camere.

Città	Categoria	Hotel	N° camere
Bergamo	Premium	Starhotels Cristallo Palace	90 camere
Bologna	Premium	Starhotels Excelsior	193 camere
Firenze	Premium	Starhotels Michelangelo	119 camere
Firenze	Premium	Starhotels Tuscany	102 camere
Firenze	Premium	Starhotels Vespucci	79 camere
Firenze	Collezione	Helvetia & Bristol	89 camere
Genova	Premium	Starhotels President	188 camere
Milano	Premium	Starhotels Anderson	106 camere
Milano	Premium	Starhotels Business Palace	255 camere
Milano	Premium	Starhotels E.C.Ho.	143 camere
Milano	Premium	Starhotels Ritz	197 camere
Milano	Collezione	Rosa Grand ²	370 camere
Milano	Premium	Starhotels Tourist	134 camere
Napoli	Premium	Starhotels Terminus	169 camere
Parma	Premium	Starhotels Du Parc	169 camere
Roma	Premium	Starhotels Metropole	236 camere
Roma	Premium	Starhotels Michelangelo	179 camere
Roma	Collezione	Hotel D'Inghilterra	88 camere
Saronno	Premium	Starhotels Grand Milan	248 camere
Siena	Collezione	Grand Hotel Continental	51 camere
Torino	Premium	Starhotels Majestic	161 camere
Trieste	Collezione	Savoia Excelsior Palace	144 camere
Venezia	Collezione	Splendid Venice	165 camere
Vicenza	Collezione	Hotel Villa Michelangelo	52 camere
Totale camere			3.727

I *Starhotels Collezione* sono hotel a 5 stelle, e rappresentano affascinanti e lussuose icone di stile nel cuore delle più belle destinazioni, che si distinguono per la loro posizione strategica, il design ricercato, le dimensioni degli ambienti e i servizi offerti; gli *Starhotels Collezione* italiani si trovano a Firenze, Milano, Roma, Siena, Trieste, Venezia e Vicenza.

² Nota: il Rosa Grand include anche i 40 Luxury apartmen gestiti dalla Starhotels sulla base di un contratto di locazione.

STARHOTELS

I *Starhotels Premium* sono hotel a 4 stelle, caratterizzati da uno stile distintivo e contemporaneo e si trovano nelle città di Bergamo, Bologna, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Parma, Roma, Saronno e Torino.

Complessivamente, Starhotels S.p.A. offre ai propri clienti, 2.768 camere in *Starhotels Premium* e 959 camere in *Starhotels Collezione*; si evidenzia inoltre che per il 2024, è prevista la riapertura dell'hotel D'Inghilterra di Roma, che è attualmente in ristrutturazione.

Le strutture alberghiere dispongono anche del servizio di ristorazione e il servizio di organizzazione di eventi e meeting; in particolare, nei ristoranti Starhotels gli ingredienti sono attentamente selezionati e per la maggior parte, proveniente da piccoli produttori. Inoltre, presso le strutture alberghiere, è disponibile una vasta gamma di sale riunioni, da sale con capienza fino a 600 persone a sale riunioni per un massimo di 10 persone.

Il Gruppo Starhotels trae vantaggio dalla struttura altamente centralizzata che permette di ottimizzare le risorse e le funzioni di supporto, raggruppate tutte presso la sede centrale; tra le funzioni si menzionano: vendite e marketing, gestione delle entrate e distribuzione, prenotazioni, risorse umane e formazione, engineering, interior design, operations, approvvigionamento, amministrazione, IT e sviluppo.

STARHOTELS COLLEZIONE

Helvetia & Bristol



Rosa Grand



Hotel D'Inghilterra



Grand Hotel Continental



Savoia Excelsior Palace



Splendid Venice



Hotel Villa Michelangelo



STARHOTELS PREMIUM

Starhotels Cristallo Palace



Starhotels Excelsior



Starhotels Michelangelo



Starhotels Tuscany



Starhotels Vespucci



Starhotels President



Starhotels Anderson



Starhotels Business Palace



Starhotels E.C.Ho.



STARHOTELS

Starhotels Ritz



Starhotels Tourist



Starhotels Terminus



Starhotels Du Parc



Starhotels Metropole



Starhotels Michelangelo



Starhotels Grand Milan



Starhotels Majestic



Premi e riconoscimenti

2023

Starhotels E.c.ho. vince il premio IMA 2023 Award come Best Business Hotel

Splendid Venice premiata all'European Hotel Awards come Iconic Luxury Hotel dell'anno

Splendid Venice premiata da Condé Nast Traveller come best hotels a Venezia in Readers' Choice Awards

Hotel D'Inghilterra inclusa nella Condé Nast Traveler Gold List 2024

Helvetia & Bristol inclusa nel World's Best Award in Europe da Travel + Leisure

Helvetia & Bristol vince il premio Forbes Travel Guide Recommended Rating

Helvetia & Bristol nominata come uno dei migliori 500 hotel al mondo da Travel + Leisure Co.

SPA di Helvetia & Bristol inclusa nel Tatler's SPA Guide 2023

Rosa Grand premiata all'European Mission Awards come Best Business Hotel per business travelers.

2022

Duomo Luxury Apartments premiata nell' EMA - European Mission Awards

Condé Nast Traveler's "Reader's Choice Awards" premia 3 Starhotels Collezione nelle seguenti categorie: Helvetia & Bristol tra i "Top 5 Hotel a Firenze," Splendid Venice tra i "Top 5 Hotel a Venezia," e Grand Hotel Continental tra i "Top 20 Hotel in Italia"

Helvetia & Bristol selezionati tra i 15 migliori city hotel d'Europa e tra i 5 migliori hotel di Firenze da Travel + Leisure

Starhotels E.c.ho. riceve il premio "Best Culture of Sustainability" del Touring Club Italiano.

2021

Helvetia & Bristol premiata come miglior "Luxury Heritage Hotel in Italia" ai World Luxury Hotel Awards

Helvetia & Bristol a Firenze, Grand Hotel Continental a Siena, Splendid Venice a Venezia e Hotel Villa Michelangelo a Vicenza sono inseriti tra i "The World's Best Hotels" al Condé Nast Traveler Readers' Choice Awards.

Supply chain responsabile

Starhotels integra la "supply chain responsabile" come tema materiale, all'interno della strategia aziendale. Al fine di promuovere una maggiore responsabilità, la condivisione del Modello 231 e del Codice etico, rappresentano il presupposto necessario per l'instaurazione e il mantenimento dei rapporti di fornitura e pertanto inseriti come clausola contrattuale.

I criteri di selezione dei fornitori sono improntati sulla correttezza e imparzialità di giudizio; la selezione si basa anche sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, del rispetto dell'ambiente e dell'impegno sociale promosso.

In particolare, Starhotels è consapevole della possibilità di poter essere coinvolta in attività che generino impatti negativi, qualora i propri fornitori o i subappaltatori impieghino manodopera sottopagata, o condizioni lavorative non adeguate, soprattutto in contesti di una forte dipendenza da lavoratori migranti o stagionali. Al fine di prevenire queste condotte, Starhotels provvede a monitorare costantemente gli standard di sicurezza e le condizioni lavorative promosse dai propri fornitori, attraverso la verifica delle certificazioni e degli adempimenti normativi come il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (Duvri) e il Documento Unico di Regolarità Contributiva (Durc).

Inoltre, Starhotels monitora costantemente le pratiche dei fornitori e dei partner operanti presso le sue strutture attraverso audit regolari al fine di garantire che mantengano gli stessi standard di integrità e sostenibilità nel corso del tempo.

Con l'obiettivo di rendere la selezione dei fornitori più efficace, il Gruppo introdurrà entro il 2024 un sistema di mappatura formale dei fornitori, selezionati utilizzando criteri ambientali e sociali.

Questa iniziativa si concretizzerà attraverso l'introduzione di un Portale fornitori che permetterà di classificare i fornitori e orientare maggiormente le scelte future della Starhotels, verso fornitori locali e italiani.

Nel corso del 2023 non sono state rilevate criticità su fornitori con rischi reali o potenziali relativi agli aspetti ambientali o sociali e al rispetto dei diritti umani.

Criteri di selezione dei fornitori

Nella selezione e nella gestione dei fornitori, la Direzione acquisti di Starhotels agisce secondo regole che intendono garantire il rispetto dei diritti umani, della libera concorrenza, dell'integrità morale e della sostenibilità ambientale. Di seguito i criteri di selezione, attualmente utilizzati dalla Direzione acquisti nella selezione dei fornitori.

TRASPARENZA: Il fornitore deve essere trasparente riguardo alle pratiche di sostenibilità adottate e deve essere in grado di fornire informazioni sulle azioni intraprese per ridurre l'impatto ambientale e sociale delle proprie operazioni. In particolare, Starhotels si impegna a non collaborare con fornitori che potrebbero agevolare il lavoro "nero" o sommerso, o che potrebbero sfruttare il lavoro minorile nonché tutte quelle pratiche che potrebbero entrare in conflitto con le normative nazionali e internazionali.

CERTIFICAZIONI: Starhotels verifica se il fornitore possiede certificazioni riconosciute a livello internazionale, come ISO 14001 per la gestione ambientale e SA8000 per la responsabilità sociale e richiede ai propri fornitori il rispetto della sana concorrenza.

EMISSIONI DI CARBONIO: La Società verifica le politiche del fornitore riguardo le emissioni di gas serra e il loro impegno nella riduzione di tali emissioni; il fornitore che si impegna attivamente per ridurre le emissioni di carbonio, e in generale i fornitori "eco-friendly", sono preferiti dalla Starhotels.

GESTIONE DEI RIFIUTI: Starhotels controlla, per quanto possibile, come il fornitore gestisce i rifiuti prodotti nelle proprie operazioni; un'attenzione particolare viene espressa sulla riduzione, sul riciclo e sullo smaltimento responsabile dei rifiuti.

IMPATTO SOCIALE: Starhotels valuta gli aspetti legati al lavoro equo, alla sicurezza dei lavoratori e al rispetto dei diritti umani e previene qualsiasi condotta e possibili situazioni di corruzione, rifiutando ogni tipologia di regalo personale.



Politica di Benessere Animale

Starhotels considera il benessere animale parte integrante dei principi di responsabilità sociale che regolano le politiche e le decisioni aziendali.

L'obiettivo di Starhotels è intraprendere un percorso che, nel lungo periodo, possa portare la Società ad acquistare dai propri fornitori prodotti che, nelle diverse filiere e in tutte le fasi di produzione, rispettino le pratiche responsabili per il benessere degli animali e, dove possibile, si spingano oltre gli standard previsti dalla legge.

Come primo passo in questa direzione, Starhotels ha deciso di sviluppare delle pratiche responsabili per le attività di ristorazione gestite direttamente dal Gruppo. Una maggiore responsabilità inizia a partire dalla filiera delle uova; tutte le uova e ovoprodotti acquistati, provengono esclusivamente da allevamenti biologici.

Starhotels promuove e crede nella filosofia del consumo ecosostenibile del "**Km zero**"; per questo, in ambito Food & Beverage è diventata pratica consueta avvalersi di collaboratori e fornitori che si fanno promotori della cucina stagionale e che sono in prossimità delle strutture alberghiere.

Rispettano questo impegno il Cibrèo Ristorante & Cocktail Bar dell'Helvetia & Bristol di Firenze e il Ristorante Orto Green Food & Mood, gestito da F&DE Group allo Starhotels E.c. ho di Milano. Il Cibrèo promuove una ristorazione che premia i piccoli produttori del territorio e chi si impegna eticamente in allevamenti rispettosi degli animali, in coltivazioni che non utilizzano prodotti nocivi per l'ambiente e verso strutture che rispettano la vita e il lavoro della persona, optando quanto più possibile per una filiera corta. Al Ristorante Orto Green Food & Mood invece è stata avviata una "rivoluzione" degli scarti alimentari per ridurre ulteriormente l'impatto dell'operatività alberghiera sull'ambiente: attraverso l'instaurazione di una partnership, è possibile ritirare direttamente al ristorante dell'hotel, kit con piatti freschi che altrimenti verrebbero smaltiti.

La soddisfazione del cliente

La "soddisfazione del cliente" è un ulteriore tema materiale, riconducibile all'impatto "Benessere e soddisfazione del cliente legati all'esperienza in albergo".

In Starhotels, i rapporti con i clienti vengono gestiti secondo principi di collaborazione, disponibilità, professionalità e trasparenza, nel rispetto della riservatezza e della tutela della privacy.

Il Gruppo si impegna a garantire adeguati standards di qualità e sicurezza dei prodotti e servizi, monitorando periodicamente la qualità percepita e la piena conformità, in termini di origine e provenienza; Starhotels si impegna altresì a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami provenienti dai clienti.

Al fine di valutare la soddisfazione del cliente, Starhotels ha elaborato un sistema di audit che verifica giornalmente la qualità e la tempestività dei servizi offerti e l'igiene in tutti gli spazi messi a disposizione ai clienti. Inoltre, la Società esegue ulteriori audit periodici che riguardano il rispetto dei protocolli HACCP così come previsto dalla legge al fine di garantire la sicurezza alimentare, nonché il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti, raccolte dalle diverse piattaforme online.



Attraverso un sistema di aggregazione delle recensioni raccolte dalle sei principali piattaforme di prenotazione online, la Starhotels monitora la soddisfazione della clientela.

Nel corso del 2023, i 24 Starhotels italiani hanno ricevuto complessivamente **35.803 recensioni** da parte dei clienti, e un livello di performance corrispondente a "Ottimo"; questo risultato è emerso dalle valutazioni espresse dai clienti in diversi ambiti quali: la pulizia e il riordino delle camere, il front office, il cibo e le bevande.

Performance	Pulizia e riordino camera	Front office	Cibo e Bevande
85/100	81/100	83/100	80/100

Ai clienti della Starhotels viene data la possibilità di immergersi nella *Grande Bellezza italiana* e soggiornare nelle camere degli Starhotels presenti nelle maggior città italiane. In particolare, la clientela del Gruppo varia particolarmente in base alla posizione e ai servizi offerti; i principali clienti del Gruppo sono: clienti individuali (43%), seguiti da aziende (28%), agenzie e consorzi (34%) e altri settori (5%).

Starhotels interagisce e si presenta ai propri clienti attraverso 4 differenti websites:

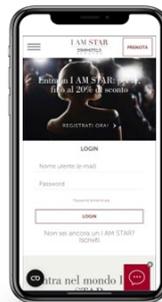
STARHOTELS CORPORATE



STARHOTELS COLLEZIONE



I AM STAR



LA GRANDE BELLEZZA



In particolare, **"I am star"** è il programma di fidelizzazione della clientela Starhotels, pensato per offrire vantaggi esclusivi in tutti gli hotels del Gruppo.

Si evidenzia inoltre che Starhotels fornisce agli utenti informazioni chiare e complete, e richiede e ottiene il consenso degli interessati, revocabile in ogni momento secondo quanto previsto nelle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali per profilazione *on line*". In particolare, Starhotels ha predisposto un'informativa sul trattamento dei dati chiara, completa, esaustiva e resa ben visibile dalla prima pagina del sito strutturata su più livelli al fine di renderne più facile la lettura.

2. L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITA'

ESG Highlights

La strategia e gli impegni di sostenibilità

Lo stakeholders engagement

L'analisi di materialità



2.1 ESG Highlights

Sostenibilità economica	Sostenibilità sociale	Sostenibilità ambientale
<ul style="list-style-type: none"> ■ 24 Starhotels italiani ■ 2.768 Camere Starhotels Premium ■ 959 Camere Starhotels Collezione ■ Codice etico ■ Modello 231 ■ Policy Whistleblowing ■ Manuale di Gestione della Privacy ■ Digitalizzazione dei processi ■ 35.803 Recensioni online ■ Politica di benessere animale 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 824 Dipendenti ■ 51% Donne ■ 45 Anni età media del personale ■ 38 Persone appartenenti alle categorie protette ■ 81% Contratti a tempo indeterminato ■ 30% Tasso di turnover ■ 8.033h Formazione erogata ■ 20 Infortuni ■ 0 Decessi ■ Italy's Best Employers 2022-2023 ■ Un futuro da star per 10 Donne manager ■ La Grande bellezza 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 124.579 GJ Consumi diretti di energia ■ 104.780 GJ Consumi indiretti di energia ■ 6.354.043 KgCO2e Emissioni dirette di GHG ■ 3.554.897 KgCO2e Emissioni indirette di GHG ■ 62.867t di rifiuti prodotti ■ 1.751ml prelievo idrico ■ Piano di efficientamento energetico ■ Green Mobility ■ Plastic free ■ #Be star Be Green ■ #Green Choice

2.2 La strategia e gli impegni di sostenibilità

In linea con una visione di sviluppo sostenibile di lungo termine, Starhotels ha definito la sua strategia e gli impegni in materia di sostenibilità.

A seguire sono indicati i principali impegni e le azioni che la Società ha sviluppato al fine di gestire ciascun tema materiale emerso dall'Analisi di materialità; ulteriori informazioni sulla gestione dei singoli temi e sui relativi impatti vengono discussi nei paragrafi di competenza.

Profilo economico	<p><i>Business etico e responsabile</i></p> <p>Starhotels è orientata a garantire una conduzione responsabile e trasparente nei confronti di tutti gli stakeholders. Attraverso il Codice Etico e il Modello 231 Starhotels S.p.A. comunica il proprio impegno nel promuovere la legalità, l'etica e la trasparenza. Nel 2024 verrà adottato il Codice Etico e il Modello 231 anche nella Starhotels Finanziaria S.r.l. Inoltre, al fine di facilitare il processo di segnalazione di illeciti o di altre irregolarità, Starhotels ha implementato una Policy Whistleblowing; nel 2024 saranno avviate delle sessioni formative specifiche su questa tematica.</p>
	<p><i>Privacy dei dati e Cybersecurity</i></p> <p>Starhotels ha adottato il Manuale di Gestione della Privacy che definisce il Sistema di gestione di privacy della Starhotels S.p.A. al fine di consolidare una cultura della prevenzione al rischio privacy. Per il 2024 il Gruppo Starhotels si impegna a implementare maggiori strumenti di sicurezza al fine di contrastare possibili casi di furti, fughe o perdite di dati.</p>
	<p><i>Supply chain responsabile</i></p> <p>Starhotels utilizza dei criteri di selezione dei fornitori e monitora costantemente le pratiche dei fornitori e dei partner attraverso audit regolari al fine di garantire che mantengano gli stessi standard di integrità e sostenibilità nel corso del tempo. Entro il 2024 il Gruppo Starhotels introdurrà un sistema di mappatura formale dei fornitori, il Portale Fornitori, che permetterà di classificare i fornitori e orientare di conseguenza la selezione mediante l'utilizzo di criteri ambientali e sociali.</p>
	<p><i>Digitalizzazione dei processi</i></p> <p>Starhotels ha avviato un percorso di digitalizzazione al fine di migliorare la qualità dei processi e la sicurezza dei dati. Per il 2024 Starhotels si impegna a portare a termine il progetto di analisi dei dati e-business, il Starhotels Data Universe, e ad implementare nuove soluzioni avanzate sul Self Check-in, smaterializzare la documentazione, automatizzare i processi e conseguire la digitalizzazione del ciclo passivo.</p>

Profilo sociale

Tutela dei diritti umani, inclusione e pari opportunità

Starhotels, contrasta ogni comportamento o atteggiamento discriminatorio o lesivo della sua persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze. Il Gruppo si impegna a garantire pari opportunità di carriera e crescita promuovendo la valorizzazione delle risorse femminili anche attraverso il progetto "Un futuro da Star per 10 donne manager". Per il 2024, Starhotels s'impegna nel continuare a promuovere azioni a favore della soddisfazione e del benessere dei dipendenti così come dimostrato nel 2023 con i premi ottenuti: "Italy's Best Employers" e "Italy's Best Employers for Women".

Salute, sicurezza e benessere sul lavoro

Starhotels, al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare, prevede di effettuare il passaggio alla norma UNI EN ISO 45001. Inoltre per il 2024 il Gruppo Starhotels si impegna a ridurre il numero di infortuni, completare le sessioni delle campagne formative che vengono aggiornate annualmente, implementare un nuovo modello di gestione delle emergenze e promuovere maggiormente una cultura della segnalazione proattiva.

Sostegno alla comunità locale

Starhotels si impegna a creare valore condiviso attraverso iniziative e progetti che generino benefici concreti per il territorio e investendo nella valorizzazione del patrimonio storico-artistico italiano. Con il progetto la Grande Bellezza Starhotels continua a portare alla luce il lavoro prezioso degli artigiani, un lascito che aiuta a mantenere viva l'identità culturale italiana.

Soddisfazione del cliente

Starhotels si impegna a garantire elevati standard di qualità, monitorando periodicamente la qualità percepita dai clienti dando sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami. Nel corso del 2023 Starhotels ha ricevuto 35.803 recensioni online corrispondente a una valutazione complessiva pari a Ottimo. Per il 2024 Starhotels si impegna a superare il punteggio di valutazione espresso dai clienti, aumentando la fidelizzazione e incrementando il valore percepito del soggiorno.

**Profilo
ambientale***Cambiamento climatico ed efficientamento energetico*

Starhotels ha sviluppato un piano di investimenti previsto per il periodo 2023-2026, con un impegno finanziario di 3 milioni di euro, con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici complessivi del Gruppo di oltre il 30% entro il 2026.

Nello specifico, Starhotels porterà avanti una diminuzione significativa dell'impatto ambientale che porterà a una riduzione delle emissioni di GHG pari a 10.000 tonnellate di CO2 nei prossimi 3 anni.

Questo impegno verrà concretizzato attraverso l'implementazione di diverse attività di efficientamento energetico, quale anche l'installazione di impianti fotovoltaici.

Gestione dei rifiuti

Starhotels si impegna a promuovere diverse iniziative al fine di ridurre l'impatto ambientale nella gestione dei rifiuti. Tra i principali progetti si menzionano #be star be green e plastic-free.

Inoltre per il 2025, la Società ha fissato l'obiettivo di aumentare del 25% i rifiuti recuperati da inserire in un sistema di economia circolare.

Gestione dell'acqua

Starhotels al fine di tutelare la risorsa acqua ha implementato diverse azioni; in particolare si evidenzia l'installazione di impianti che consentono il recupero delle acque chiare e la campagna di sensibilizzazione dei clienti #Green Choice.

Per i prossimi anni, il Gruppo Starhotels continuerà ad impegnarsi attivamente nello sviluppo di nuovi progetti al fine di creare nuove opportunità per migliorare la gestione dell'acqua e il risparmio idrico.

2.3 Lo stakeholders engagement

Per il primo anno di redazione del Bilancio di Sostenibilità, Starhotels ha identificato i propri stakeholders, dando maggiore rilievo a quelli critici e fondamentali per garantire un successo a lungo termine.

Per la mappatura degli stakeholders è stata coinvolta la governance aziendale, la quale ha considerato tutti gli aspetti della Società, dai servizi e prodotti offerti, alla catena del valore, al fine di mappare gli stakeholders prioritari.

Gli stakeholders chiave individuati dalla Starhotels sono: clienti, dipendenti, fornitori, associazioni, enti territoriali e nazionali. Di seguito una maggiore descrizione sul loro coinvolgimento, evidenziando che tutte e quattro le categorie sono state coinvolte nell'Analisi di materialità e che il dialogo con le parti interessate avviene su base regolare a seconda delle necessità e almeno una volta all'anno.

Stakeholders	Canali di coinvolgimento degli stakeholders	Scopo del coinvolgimento degli stakeholders
Clienti	Sito web	Comprendere le esigenze dei clienti Offrire soluzioni personalizzate Migliorare la relazione con i clienti Aumentare la soddisfazione Cogliere nuove opportunità Costruire relazioni di fiducia
	Social media	
	E-mail marketing	
	Recensioni online	
	Programmi fedeltà	
	Eventi e attività	
	Comunicati stampa	
	Canale di assistenza clienti	
Dipendenti	Intranet e newsletter settimanale	Fornire un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e stimolante che favorisca il benessere e lo sviluppo professionale dei dipendenti Promuovere un senso di appartenenza e di impegno verso la Società Promuovere il raggiungimento degli obiettivi
	Giornalino Starhotels	
	Riunioni periodiche	
	Programmi di incentivazione	
	Erogazione di corsi di formazione	
	Attività di team building	
	Partecipazione a eventi	
Sondaggi e Feedback		
Fornitori	Contatto diretto da parte dell'ufficio Acquisti	Selezionare accuratamente i fornitori Verifica della qualità Miglioramento dell'efficienza operativa e accesso a nuove soluzioni innovative Sviluppo di relazioni di fiducia e a lungo termine
	Portale dei fornitori (2024)	
	Valutazione delle prestazioni sociali e ambientali	
	Visite ai fornitori e inviti presso la sede della Società	
Associazioni, enti territoriali e nazionali	Iscrizione ad associazioni di categoria	Collaborazione per la promozione dell'ospitalità e artigianalità italiana Valorizzazione delle risorse locali Valorizzazione del patrimonio culturale e artistico Promozione della sostenibilità
	Partecipazioni a convegni e fiere	
	Collaborazione a progetti comuni	
	Sostegno a iniziative di attività territoriali	

2.4 L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è uno strumento che permette di identificare i temi materiali più rilevanti e gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, ambiente e persone, compresi quelli sui diritti umani.

Così come definito dalle linee guida del GRI, gli impatti possono essere effettivi o potenziali, positivi o negativi, a breve o a lungo termine, previsti o non previsti, reversibili o irreversibili. In particolare, gli impatti dell'organizzazione sull'economia si riferiscono agli impatti sui sistemi economici a livello locale, nazionale e globale. Gli impatti dell'organizzazione sull'ambiente si riferiscono agli impatti sugli organismi viventi e sugli elementi non viventi, tra cui aria, terra, acqua ed ecosistemi. Gli impatti dell'organizzazione sulle persone si riferiscono agli impatti su individui e gruppi, come comunità o società.

Con l'obiettivo di individuare le tematiche ESG più rilevanti, Starhotels ha elaborato la sua prima Analisi di materialità, un processo che ha permesso di identificare i temi materiali, nonché individuare gli impatti, positivi e negativi, effettivi e potenziali, per ogni tema materiale. In particolare, nel presente Bilancio di Sostenibilità vengono rendicontati tutti i temi ritenuti rilevanti dagli stakeholders principali, come risultato dall'Analisi.

Per la determinazione dei temi materiali, Starhotels ha seguito le linee guida del GRI 3 "Temi materiali 2021"; il processo di analisi, che ha coinvolto la governance aziendale e vari stakeholders interni ed esterni, si articola in quattro fasi:



Comprendere il contesto dell'organizzazione



Identificazione degli impatti



Valutazione degli impatti



Prioritizzazione degli impatti e individuazione dei temi materiali

- 1. Comprensione del contesto della Starhotels:** per la determinazione degli impatti e dei rispettivi temi materiali, la Società ha analizzato il contesto in cui opera, di conseguenza attraverso una attività di benchmark, ha identificato gli aspetti maggiormente rilevanti e individuato i principali stakeholder.
- 2. Identificazione degli impatti:** partendo dalle considerazioni dell'attività di benchmark, e prendendo in considerazione il settore di appartenenza della Starhotels, gli impatti individuati sono stati classificati in positivi-negativi ed effettivi-potenziali.
- 3. Valutazione degli impatti:** la Società ha somministrato ai principali stakeholders, un questionario al fine di individuare gli impatti maggiormente rilevanti. Gli stakeholder coinvolti a cui è stato chiesto di valutare ogni impatto in termine di rilevanza sono: dipendenti, clienti e fornitori, associazioni, enti territoriali e nazionali, media, tour operator e un travel manager di una società. Complessivamente, per l'analisi di materialità sono state valutate 272 risposte fornite dagli stakeholders, in particolare il 63% delle risposte è stato fornito dai dipendenti, seguito dalle risposte espresse dai clienti e pari al 30%.

4. Prioritizzazione degli impatti e individuazione dei temi materiali: il risultato del questionario ha permesso alla Società di prioritizzare gli impatti individuati e raggrupparli in temi materiali, prioritari per la definizione degli obiettivi strategici; in particolare, gli impatti sono stati raggruppati in 11 temi materiali, e rendicontati nel presente Bilancio. Per i prossimi anni, si prevede di rivedere i temi identificati come materiali, al fine di avere una materialità che rifletta ogni periodo di rendicontazione.

Gli impatti individuati, derivano sia dalla attività svolta dalla Starhotels sia come conseguenza dei rapporti di business. Per la gestione dei temi materiali e le azioni intraprese, si rimanda ai singoli paragrafi in cui vengono discussi i temi materiali; inoltre, per le informazioni sugli impegni presi si rimanda al paragrafo 2.2 “La strategia e gli impegni di sostenibilità”.



Temi materiali e impatti di Starhotels

ESG	TEMA MATERIALE	IMPATTI	P/N	A/P
E	Cambiamento climatico ed efficientamento energetico	Produzione di emissioni GHG nell'ambito dell'attività alberghiera	N	A
		Produzione di emissioni GHG lungo la catena del valore legate sia alla produzione di materie prime che alla logistica	N	A
	Gestione dei rifiuti	Produzione di rifiuti nell'ambiente	N	A
		Promozione della cultura del riciclo/recupero/riuso dei rifiuti (non pericolosi) negli alberghi in ottica di economia circolare	P	A
	Gestione dell'acqua	Elevato consumo di risorse idriche negli alberghi	N	A
		Promozione di una gestione circolare (recupero) dell'acqua consumata negli alberghi	P	A
S	Salute, sicurezza e benessere sul lavoro	Verificarsi di incidenti a causa della mancata attenzione dei dipendenti in tema di salute e sicurezza all'interno dell'azienda	N	P
		Miglioramento del benessere dei dipendenti mediante incremento delle politiche di welfare	P	A
	Tutela dei diritti umani, inclusione e pari opportunità	Incentivazione di forme di lavoro stabile e dignitoso per i dipendenti	P	A
		Sviluppo delle competenze del personale mediante programmi formativi adeguati	P	A
		Tutela della parità di genere	P	A
		Disuguaglianze legate a Diversity & Inclusion all'interno del personale, dei collaboratori e degli organi di governo	N	P
	Sostegno alla comunità locale	Non totale trasparenza nella comunicazione e applicazione di criteri soggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	N	P
		Creazione di posti di lavoro ed assunzioni nel territorio italiano	P	A
		Organizzazione e promozione di eventi a sostegno di temi di solidarietà e per la diffusione di comportamenti e pratiche sostenibili	P	A
		Contributo alla comunità locale tramite donazioni, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali	P	A
Soddisfazione del cliente	Benessere e soddisfazione del cliente legati all'esperienza in albergo	P	A	
G	Business etico e responsabile	Situazioni di non conformità con il sistema normativo nel quale l'azienda opera	N	P
	Privacy dei dati e Cybersecurity	Episodi di perdita di dati personali legati alla normativa GDPR	N	P
		Tematiche di Business Continuity e attacchi informatici che potrebbero impattare l'operatività aziendale	N	P
	Supply chain responsabile	Possibili violazioni dei diritti umani / dei lavoratori / anticorruzione da parte di società outsourcer o di fornitori che operano in diverse aree geografiche lungo la catena del valore	N	P
Digitalizzazione dei processi	Efficientamento dei processi aziendali mediante l'utilizzo della tecnologia, al fine di ridurre le tempistiche e migliorare la qualità del lavoro	P	A	

P: Positivo; N: Negativo P: Potenziale; A: Attuale

3. SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Business etico e responsabile
Digitalizzazione e privacy dei dati



3.1 Business etico e responsabile

Codice etico

Il Codice etico della Starhotels S.p.A. ha l'obiettivo di formalizzare i principi e gli standards di comportamento che sono promossi dalla Società, creando le condizioni per la corretta applicazione delle politiche aziendali; in particolare, il Codice ha carattere vincolante per tutto il personale dipendente e collaboratore della Starhotels S.p.A., per i suoi fornitori, per i terzi che intrattengano rapporti commerciali ed anche per i consulenti professionisti esterni. Di seguito vengono indicati i principi e le regole etiche fondamentali promossi dalla Starhotels, che devono essere rispettati da tutti i membri dell'organizzazione, indipendentemente dal ruolo o livello gerarchico:

Codice etico* I principi e le regole etiche	Rispetto delle leggi e dei regolamenti La Società, nello svolgimento delle proprie attività agisce nel rispetto del proprio Statuto, delle leggi e regolamenti vigenti in tutti i Paesi in cui opera e chiede ai soggetti destinatari del Codice etico di attenersi altrettanto al loro rispetto.
	Rispetto della persona Starhotels riconosce come valore primario la tutela dell'incolumità della persona, della libertà e della personalità individuale.
	Correttezza e onestà La Società opera nel rispetto dell'etica professionale e dei regolamenti interni. Il perseguimento dell'interesse della Società non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza e onestà.
	Imparzialità, uguaglianza e assenza di discriminazione Starhotels, nel pieno rispetto del principio di buona fede, opera con imparzialità nell'esercizio della propria attività. Nelle relazioni con tutte le controparti, la Società evita ogni discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche e sindacali, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute.
	Riservatezza, tutela dei dati personali, utilizzo di informazioni privilegiate La Società garantisce, in conformità alle disposizioni di legge, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso.
	Conflitti di interesse Nello svolgimento della propria attività, la Società opera evitando qualsiasi situazione di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale.
	Tutela dell'ambiente La Società è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa ragione, nello svolgimento della propria attività, Starhotels si impegna al rigoroso rispetto di tutta la legislazione e normativa ambientale applicabile al proprio settore, salvaguardando l'ambiente circostante e contribuendo allo sviluppo sostenibile del territorio.
	Diligenza e buona fede Ogni dipendente e collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede, informando la propria attività ai principi di correttezza ed integrità.

Documentazione delle attività

Tutte le attività, azioni, transazioni ed operazioni relative alla Starhotels devono essere: compiute nel rispetto delle norme vigenti, della massima correttezza gestionale, della completezza e trasparenza delle informazioni e della legittimità, sia formale che sostanziale; adeguatamente tracciabili e documentabili e compiute nel rispetto delle istruzioni, delle procedure e delle comunicazioni impartite.

Competizione e libera concorrenza

Starhotels riconosce l'importanza fondamentale di un mercato competitivo e, nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie in materia di antitrust, delle linee guida e delle direttive dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, oltre che delle policies predisposte dalla Società o del Gruppo, non assume comportamenti, né sottoscrive accordi con altre società che possano influenzare negativamente il regime di concorrenza tra i vari operatori del mercato di riferimento.

Tutela del diritto d'autore e dei diritti di proprietà industriale

Nello svolgimento della propria attività, Starhotels opera evitando qualsiasi situazione di contrasto ovvero di violazione di diritti d'autore o diritti di proprietà industriale spettanti a terzi.

*Nel 2024 è stato approvato il Codice etico della Starhotels Finanziaria S.r.l.

Il Codice etico è elemento costitutivo del Modello 231 e tutti i destinatari del Codice sono tenuti a operare affinché tali principi e regole di comportamento siano adeguatamente applicate e rispettate.

Modello 231

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano il regime della responsabilità amministrativa a carico degli enti, per determinati reati commessi nel loro interesse o a loro vantaggio, da parte di soggetti che rivestono posizione di vertice o di persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di questi.

Al fine di assicurare la prevenzione dei reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001, Starhotels S.p.A. ha adottato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo, il Modello 231³, approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'adozione del Modello 231 ha comportato l'istituzione di un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, preposto a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dello stesso e a promuoverne il suo costante aggiornamento.

L'Organismo di Vigilanza è rappresentato dalla Dott.ssa Maria Giovanna Basile, componente esterno; per l'invio delle comunicazioni dirette all'Organismo di Vigilanza, come anche richiamato dal Codice etico, Starhotels S.p.A. ha creato un apposito indirizzo: odv@starhotels.it

A conclusione si evidenzia che nell'aprile 2024 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il Modello 231 della Starhotels Finanziaria S.r.l.

³ Nota: Per maggiori dettagli sul Modello 231 della Starhotels S.p.A. è possibile consultare il seguente link: <https://www.starhotels.com/assets/uploads/FOOTER/GOVERNANCE/new-shs-mogc-parte-generale-2022.pdf>

Policy Whistleblowing

Ai sensi del D.Lgs. 24/2023 e al fine di regolamentare e facilitare il processo di segnalazione di illeciti o di altre irregolarità, Starhotels si è dotata internamente di una Policy *Whistleblowing*⁴, che si propone di disciplinare il processo di invio, ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni da chiunque provenienti o trasmesse; in particolare, Starhotels, promuove la diffusione e l'utilizzo del Whistleblowing, quale fondamentale misura di prevenzione e contrasto a fenomeni corruttivi e a condotte illecite.

Ai sensi della Policy *Whistleblowing*, sono legittimate a segnalare le persone che operano nel contesto della Società in qualità di soggetti interni ed esterni; i canali messi a disposizione per effettuare le segnalazioni sono:

- Forma scritta:
 - attraverso la piattaforma informatica accessibile dal sito della Società www.starhotels.com, compilando l'apposito form, oppure dalla intranet aziendale per i dipendenti e collaboratori, compilando il medesimo form.
 - missiva cartacea inviata all'attenzione del Comitato Whistleblowing con la dicitura "Riservata personale" al seguente indirizzo: Viale Belfiore 27 50144 Firenze.
- oppure in forma orale: mediante l'incontro diretto con il Comitato Whistleblowing per la gestione delle segnalazioni.

Il processo di gestione delle segnalazioni è articolato nelle quattro fasi seguenti: a) ricezione della segnalazione; b) valutazione preliminare della segnalazione; c) indagini interne; d) conclusione dell'indagine.

Starhotels garantisce l'assoluta riservatezza dell'identità del segnalante, utilizzando a tal fine criteri e modalità di comunicazione idonei a tutelare sia l'onorabilità delle persone menzionate nelle segnalazioni, sia l'anonimato del segnalante.

In riferimento, un ruolo di notevole importanza viene assunto dal Comitato Whistleblowing, che ha istituito un proprio regolamento che disciplina il sistema di gestione delle segnalazioni e i relativi aspetti di natura organizzativa e procedurale, mentre si evidenzia che la gestione delle segnalazioni è affidata ad un partner esterno che fa parte del Comitato Whistleblowing.

A conclusione, per il 2024, Starhotels avvierà delle sessioni formative su Whistleblowing per le figure apicali di 2° livello.

⁴ Nota: Per maggiori dettagli sulla Policy *Whistleblowing della Starhotels S.p.A.* approvata dall'Amministratore Unico nel 2023, è possibile consultare il seguente link:

<https://www.starhotels.com/assets/uploads/FOOTER/GOVERNANCE/policy-whistleblowing.pdf>

Per la Policy *Whistleblowing della Starhotels Finanziaria S.r.l.* approvata dal Presidente e Amministratore Delegato nel 2023, è possibile consultare il seguente link: <https://www.starhotels.com/assets/uploads/FOOTER/2024-shf-policy-whistleblowing.pdf>

3.2 Digitalizzazione e privacy dei dati

Digitalizzazione dei processi

La digitalizzazione dei processi è uno dei temi identificato dalla Starhotels come materiale; nello specifico, al fine di gestire questo tema, il Gruppo ha avviato una attività di ammodernamento dei sistemi e razionalizzazione delle attività che consente di: ridurre le tempistiche, migliorare la qualità dei processi, portare ad un aumento significativo della produttività e aumentare la sicurezza nel trattamento dei dati.

La digitalizzazione dei processi di Starhotels riguarda le seguenti aree di intervento.



Check-In e Check-Out Digital

Starhotels ha introdotto già a partire dal 2020-2021 il check-in e check-out digitali per consentire agli ospiti di effettuare queste operazioni tramite dispositivi mobili, riducendo i tempi di attesa alla reception e garantendo una maggiore sicurezza nel trattamento dei dati.



Smaterializzazione

Nel corso del 2023 Starhotels ha introdotto soluzioni avanzate di smaterializzazione e riconoscimento documentale, al fine di ridurre drasticamente l'utilizzo del supporto cartaceo. Attraverso l'utilizzo di *tablet*, infatti, siamo in grado di gestire l'acquisizione dei documenti personali e delle firme sui moduli della *privacy* e della manleva per l'utilizzo di servizi e strutture degli Hotels, in modo totalmente digitale, attraverso sistemi di scansione e di riconoscimento dei caratteri con l'aiuto dell'intelligenza artificiale.



Digitalizzazione del centralino

Nel corso del 2023, al fine di ottimizzare i processi interni per specifici argomenti, la Starhotels ha digitalizzato il centralino il ché ha consentito una migliore gestione delle chiamate, migliorando altresì la soddisfazione dei clienti.



Analisi dei dati e-Business

È in corso l'implementazione di strumenti che consentono l'analisi dei dati per ottenere informazioni sul comportamento degli ospiti, le tendenze di prenotazione e altre metriche importanti che consentiranno alla Starhotels di prendere decisioni sempre più informate e consapevoli.



Sicurezza informatica

Da sempre Starhotels si impegna a implementare misure avanzate di sicurezza informatica per proteggere i dati sensibili degli ospiti e garantire la sicurezza delle transazioni online.



Tecnologie Internet avanzate

Starhotels dispone di dispositivi connessi per migliorare l'esperienza degli ospiti quali, smart TV, dispositivi di controllo della temperatura, sistema di gestione apertura porte automatizzato e luci controllati tramite app.



Feedback, recensioni e marketing online

Il Gruppo utilizza le piattaforme online al fine di raccogliere feedback dagli ospiti e gestire le recensioni; in aggiunta utilizza piattaforme digitali per la comunicazione con gli ospiti, compresa la promozione attraverso i social media e l'e-mail marketing.



Formazione del personale online

Attraverso l'adozione di soluzioni di formazione online Starhotels garantisce una formazione adeguata al proprio personale in linea con le esigenze di formazione aggiornate annualmente.

In riferimento all'analisi dei dati e-business, si evidenzia che nel corso del 2022 ha preso avvio il progetto di Starhotels **Data Universe (SDU)**, che entrerà nella sua fase intermedia nel 2024; la SDU permette di organizzare, costruire, normalizzare, memorizzare e salvaguardare tutti i dati della Starhotels. In particolare, in un'architettura applicativa complessa quale quella del Gruppo, avere il controllo dei dati è fondamentale per poter gestire dati consistenti e univoci, custoditi e gestiti in sicurezza, garantendo la trasparenza della provenienza dei dati stessi.

Questo approccio permetterà alla Starhotels di ridurre in modo significativo il numero di applicativi esistenti e quindi anche il costo di manutenzione degli stessi, creando un HUB che concentra tutti i dati.

Per il 2024, la Direzione IT si focalizzerà maggiormente sulla *delivery*. In alcune aree, verrà utilizzato il **Sistema documentale** in modo più pervasivo al fine di smaterializzare la documentazione ed automatizzare i processi; l'attività di *budget* verrà sviluppata in maniera più strutturata attraverso nuovi strumenti, così come è prevista una maggiore **digitalizzazione del ciclo passivo** e il rinnovamento del parco hardware degli utenti. L'insieme di queste attività garantiranno la presenza di una architettura organizzativa che consentirà una gestione più efficiente delle risorse.

Inoltre, verranno lanciati due sistemi volti ad una migliore vendita digitale dei prodotti e dei servizi. Il primo è una APP, in grado di guidare il cliente alla scelta di prodotti e servizi e di perfezionare l'acquisto, tutto attraverso dispositivi mobili; il secondo, invece, è l'estensione del sistema CRM anche per gli uffici Sales, in modo da poter affinare l'azione di vendita su clienti *corporate* e renderla più efficace.

Privacy dei dati e Cybersecurity

Nel settore alberghiero, la tutela della privacy dei dati e la sicurezza informatica rappresentano un tema fondamentale, nello specifico Starhotels identifica il presente tema come materiale, così come risultato dall'Analisi di materialità.

Visto il settore di appartenenza, il Gruppo raccoglie e gestisce una grande quantità di dati sensibili, e pertanto è attenta che i dati vengano trattati con la massima attenzione.

Al fine di proteggere i dati gestiti e garantire la sicurezza informatica, Starhotels:

-  Implementa una politica sulla privacy dei dati che definisce come i dati dei clienti, e non solo, vengono raccolti, utilizzati, conservati e protetti.
-  Adotta misure di sicurezza adeguate che includono firewall, crittografia dei dati, controlli degli accessi e formazione del personale.
-  Effettua un monitoraggio regolare delle valutazioni del rischio per identificare e mitigare le potenziali minacce alla sicurezza informatica.
-  Sensibilizza il personale sui rischi della violazione dei dati e sulle misure di sicurezza da adottare.
-  Sceglie fornitori di servizi affidabili che adottano misure di sicurezza adeguate a proteggere i dati dei clienti.

La Starhotels S.p.A., in ottemperanza al Regolamento europeo 679/2016 in materia di sicurezza e protezione dei dati personali, noto come GDPR, ha adottato il **Manuale di Gestione della privacy** che definisce il Sistema di gestione privacy (SGP) di Starhotels S.p.A. Con il presente Manuale, la Società si propone di consolidare una cultura della prevenzione del rischio privacy, fornire adeguata informazione ed istruzioni ai terzi che gestiscono i dati per conto di Starhotels, nonché diffondere ed affermare una cultura d'impresa improntata alla legalità e prevedere un sistema di monitoraggio costante dell'attività aziendale volto a consentire alla Società di prevenire o impedire la commissione di illeciti in materia di privacy.

In linea con i principi generali applicabili al trattamento dei dati ai sensi del regolamento UE 679/2016, Starhotels S.p.A. si impegna a trattare i dati personali in modo lecito, corretto e trasparente, raccogliere i dati per finalità esplicite e legittime, e conservati in forma che consente l'identificazione dell'interessato per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono stati trattati.

Starhotels S.p.A. si è dotata anche di una struttura organizzativa, a presidio dei controlli formata da un Team privacy e da un DPO. In particolare, in ottemperanza al principio di *accountability* la Società ha formalizzato un organigramma privacy, il Registro delle attività di trattamento, una valutazione di impatto privacy, un sistema di procedure e istruzioni operative al fine di gestire il rischio privacy, un piano annuale di formazione specifica in materia privacy e un piano annuale di verifiche di compliance privacy.

Nel corso del 2023, il Gruppo non ha registrato casi di denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti, né casi di fughe, furti o perdita di dati dei clienti. Si segnala inoltre che nel corso del 2023, una piattaforma di prenotazione alberghiera online utilizzata dalla Starhotels S.p.A. ha subito un attacco informatico che ha comportato a sua volta la violazione della riservatezza di 220 dati dei clienti della Rosa Grand; la società coinvolta ha tempestivamente segnalato l'incidente al Garante per la protezione dei dati personali.

Estratto dal
 "THE STARHOTELS JOURNAL",
 giornalino condiviso
 mensilmente
 con il personale.

CYBER SECURITY
 5 Red Flags sul Phishing

01 - OCCHIO AL DOMINIO
 Guardare l'indirizzo del mittente ti aiuta a capire se la persona che ti ha inviato l'e-mail è veramente colei che afferma di essere. Spesso, i criminali informatici usano un indirizzo di posta elettronica pubblico, come @gmail.com oppure falsi domini simili a quello autentico come boking.com.

02 - SENSO DI URGENZA
 Le e-mail di phishing spesso creano un falso senso di urgenza e pericolo che spinge l'ignara vittima a fare ciò che dicono.

03 - ALLEGATI STRANI
 Se ricevi un'e-mail inaspettata o da qualcuno che non conosci e il messaggio ti invita ad aprire l'allegato, non farlo. Mai. Può contenere malware che infetterà il tuo computer, o peggio ancora, ransomware che bloccherà il tuo computer e i tuoi dati, prendendoli in ostaggio.

04 - SITO CON ERRORI DI ORTOGRAFIA
 Spesso, le truffe replicano siti web famosi in tutto e per tutto. Non potendo però duplicare il dominio, cercano di crearne uno il più simile possibile all'originale: se hai ricevuto un'email che ti invita a cliccare un link che cita boking.it o intessasanpaolo.it, dovresti capire che c'è qualcosa che non va. Quindi presta grande attenzione a cosa clicchi.

05 - MESSAGGIO SGRAMMATICATO
 Spesso è possibile capire che si tratta di un'e-mail di phishing dal modo con cui è scritta. Lo stile potrebbe essere diverso da quello che ci si aspetta di solito dal mittente, oppure il messaggio potrebbe contenere errori grammaticali e ortografici.

4. SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Le persone di Starhotels
Il sostegno alle comunità locali



4.1 Le persone di Starhotels

Tutela dei diritti umani inclusione e pari opportunità

Starhotels riconosce il valore delle risorse umane e l'importanza della loro partecipazione all'attività del Gruppo. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e le competenze di ciascun dipendente, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di incentivazione.

La Società **contrasta ogni comportamento o atteggiamento discriminatorio** o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze. Starhotels, inoltre, considera assolutamente inaccettabile e pertanto vieta qualsiasi tipo di molestia o comportamento indesiderato, come quelli connessi alla razza, al sesso o ad altre caratteristiche personali, che abbiano lo scopo e l'effetto di violare la dignità della persona cui tali molestie o comportamenti sono rivolti, sia all'interno sia all'esterno del posto di lavoro.

Fermo restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dalla Società, nel rispetto delle pari opportunità per i soggetti interessati.

La Starhotels, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi nelle fasi di selezione e assunzione. L'assunzione del personale avviene in conformità a regolari contratti di lavoro ispirati alle disposizioni del CCNL applicabile e nel pieno rispetto della normativa concernente l'orario di lavoro, i periodi di riposo e le ferie. Starhotels non ammette alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme alle normative vigenti; in questo senso, la Società condanna fermamente l'utilizzo, l'assunzione o l'impiego di manodopera mediante ogni forma di attività di intermediazione illecita, compreso lo sfruttamento del lavoratore.

Starhotels considera, inoltre, quale principio inderogabile, l'impiego di solo personale che risulti pienamente in regola con le vigenti norme sull'immigrazione e, in particolare, col D. Lgs. n. 286/1998, il cui art. 22, "Impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare". In considerazione di quanto riportato, la Società richiede altresì a tutti i partner di non impiegare risorse umane che non siano in regola con le disposizioni vigenti in materia di permesso di soggiorno e richiedere a tutti i fornitori di avvalersi esclusivamente di personale in regola con le disposizioni vigenti.

Starhotels si impegna inoltre a garantire pari opportunità di carriera e crescita all'interno della Società, promuovendo la valorizzazione delle risorse femminili.

A sostegno dell'impegno preso, la Società ha lanciato il progetto "**Un futuro da Star per 10 donne manager**" in occasione della Giornata Internazionale della Donna a partire dal 2021. L'iniziativa è finalizzata alla crescita professionale di 10 talenti femminili, siano esse risorse interne o nuove figure, che vengono accompagnate in un percorso di carriera di 3-5 anni e che culmina con il raggiungimento di posizioni chiave di responsabilità e grande rilievo all'interno delle strutture alberghiere. Il progetto è un'ulteriore conferma della convinzione del Gruppo e del suo management che una presenza femminile qualificata porta valore aggiunto alla visione e alla governance aziendale.

Nello specifico, nel biennio 2022-2023 sono state effettuate 30 promozioni e assunzioni in ruoli manageriali; questo ha fatto sì che oggi quasi il 60% del management sia composto da donne.

Si evidenzia inoltre che nel corso del 2023 il Gruppo ha ottenuto il premio **“Best Hotel for Women”** nella categoria **“Best Committed Hotel Group”** da SheTravel Club, unico marchio indipendente e globale a certificare gli hotel che soddisfano le aspettative delle ospiti femminili.

In aggiunta, nel corso del 2023, Starhotels è stata riconosciuta dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF come **“Italy’s Best Employers 2022-2023”** e **“Italy’s Best Employers for Women 2023”** per le politiche aziendali attivate nei confronti delle donne, dimostrate attraverso azioni concrete nell'ambiente di lavoro.



“Credo in un’organizzazione aziendale in cui ciò che conta è prima di tutto l’impegno, la professionalità e l’entusiasmo. La donna è motore di innovazione e trova sempre soluzioni creative pur di raggiungere il proprio obiettivo” - Elisabetta Fabri, Presidente e AD di Starhotels.

Composizione del personale Starhotels

L'andamento del mercato del lavoro nel settore alberghiero è strettamente legato alla domanda turistica. Nel corso del 2023, si evidenzia la ripresa del settore turistico, di conseguenza Starhotels ha registrato una crescita del numero di dipendenti impiegati rispetto al 2022, con impatti positivi sulle nuove assunzioni.

Il personale Starhotels è composto prevalentemente dalla categoria impiegati che corrisponde al 54% seguito dalla categoria operai e pari al 36%. Nel dettaglio, le Donne rappresentano il 51% del totale dipendenti del Gruppo, in linea con il dato del 2022 (53%). La fascia d'età prevalente è quella compresa tra i 30-50 anni d'età e superiori ai 50 anni, quest'ultima leggermente aumentata rispetto al 2022; in linea generale il personale dipendente di Starhotels ha una età media che si aggira intorno ai 45 anni.

Nel corso del 2023 le persone appartenenti alle categorie protette ammontano a 38 (15 Uomini e 23 Donne), che ricoprono le qualifiche di impiegati e operai (9 impiegati e 29 operai); inoltre, si evidenzia che nel corso del 2023, sono presenti 18 stagisti, in linea con il dato del 2022 (19 stagisti). A conclusione, il 55% dei dipendenti è distribuito nel nord Italia, così come evidenziato nelle tabelle a seguire.

Forza lavoro per qualifica suddivisi per genere	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	6	1	7	7	0	7
Quadri		37	34	71	35	29	64
Impiegati		190	258	448	177	232	409
Operai		172	126	298	119	124	243
Totale		405	419	824	338	385	723

Forza lavoro per qualifica suddivisi per fasce d'età	u.m.	2023			2022		
		< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Dirigenti	n.	0	0	7	0	1	6
Quadri		0	24	47	0	25	39
Impiegati		98	240	110	77	230	102
Operai		24	95	179	4	90	149
Totale		122	359	343	81	346	296

Dipendenti e somministrati	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti	n.	395	427	822	328	393	721
Somministrati		2	0	2	2	0	2
Totale		397	427	824	330	393	723

STARHOTELS

Dipendenti per regione e genere	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nord	n.	237	213	450	169	195	364
Centro		148	198	346	157	176	333
Sud e isole		13	15	28	12	14	26
Totale		398	426	824	338	385	723

Dipendenti per titolo di studio	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Laurea triennale/specialistica	n.	52	106	158	59	96	155
Diploma di scuola media superiore		278	233	511	221	196	417
Licenza media		68	87	155	58	88	146
Totale		398	426	824	338	380	723

Dipendenti suddivisi per contratto e tipologia

Il personale dipendente della Starhotels ha prevalentemente un contratto a tempo indeterminato (81%) e full-time (90%).

Dipendenti suddivisi per contratto	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Indeterminato	n.	318	350	668	278	328	606
Determinato		79	77	156	52	65	90
Totale		397	427	824	330	393	723

Dipendenti suddivisi per tipologia	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Full-time	n.	381	364	745	321	335	656
Part-time		13	66	79	9	58	67
Totale		394	430	824	330	393	723

Benefit previsti per i dipendenti

Il benessere del personale è al centro della priorità Starhotels, che cerca di adottare nuove iniziative al fine di migliorarla ulteriormente; l'obiettivo è quello di creare un ambiente lavorativo incentrato sul benessere e sulla soddisfazione dei dipendenti.

L'impegno di Starhotels per il benessere dei suoi dipendenti si manifesta attraverso una serie di vantaggi e incentivi volti a soddisfare le diverse esigenze del personale. Oltre all'assicurazione sanitaria prevista dal contratto di categoria, il Gruppo offre buoni pasto che nel corso del 2022 sono aumentati di valore del 13%, nonché la possibilità di usufruire di convenzioni a livello locale e nazionale, permettendo di godere di sconti e vantaggi in vari settori; inoltre, nella sede operativa, Starhotels mette a disposizione una sala mensa e relax; in riferimento si evidenzia che sono in corso diverse attività al fine di potenziare le sale relax e offrire spazi più accoglienti e confortevoli.

Tutte queste misure sono estese a tutti i dipendenti, indipendentemente dal loro regime contrattuale, fatta eccezione per le eventuali esclusioni previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL).

La Starhotels S.p.A. offre inoltre un premio di produzione secondo la contrattazione aziendale di secondo livello e convenzioni nazionali e locali per vantaggi aggiuntivi. Inoltre, il Gruppo amplierà ulteriormente le convenzioni con altre aziende e istituzioni al fine di offrire una gamma ancora più ampia di sconti e vantaggi su servizi e prodotti.

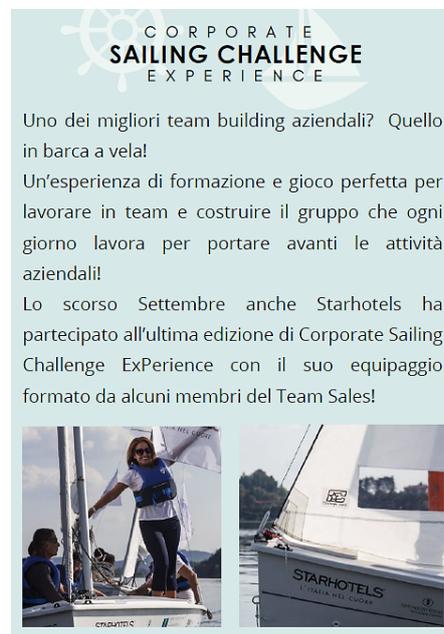
Si evidenzia inoltre che nel corso del 2023, 9 Donne hanno usufruito del congedo parentale, 8 delle quali sono rientrate al lavoro durante il periodo di rendicontazione.

Al fine di comunicare la cultura aziendale e creare un senso di comunità, Starhotels pubblica mensilmente un giornalino rivolto a tutti i dipendenti.

Il **"THE STARHOTELS JOURNAL"** è uno strumento di comunicazione scritto dal team HR che tiene informati i dipendenti sulle ultime notizie del Gruppo, alcune curiosità, storie di successo dei dipendenti Starhotels, lo svolgimento di attività di team building e sensibilizza il personale sulle tematiche ESG, quali la diffusione di comportamenti responsabili.



Estratto del "THE STARHOTELS JOURNAL"



Dipendenti assunti e cessati

In linea generale le variazioni delle assunzioni nella Starhotels sono principalmente riconducibili all'operazione di scissione con la Starhotels Finanziaria S.r.l.; inoltre, il Gruppo ha assistito a un'intensa ripresa delle assunzioni dopo il periodo post-pandemia e nel corso del 2023 si è registrata una stabilizzazione delle stesse e il consolidamento delle risorse umane.

Dai dati presenti nelle tabelle a seguire emerge un tasso di turnover pari al 30% (18% nel 2022); nello specifico il tasso di turnover è stato calcolato confrontando il numero totale dei dipendenti cessati con il numero totale dei dipendenti impiegati al 31 dicembre. Questo indicatore offre una panoramica sulla dinamica occupazionale della Starhotels, consentendo di valutare la stabilità della forza lavoro e la frequenza della rotazione del personale.

Dipendenti assunti e cessati per genere	u.m.	2023			2022*		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti assunti	n.	145	124	269	113	98	211
Dipendenti cessati		130	115	245	75	57	132

Dipendenti assunti e cessati per fasce d'età	u.m.	2023			2022*		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dipendenti assunti	n.	113	126	30	91	103	17
Dipendenti cessati		89	118	38	33	71	28

* I dati del 2022 della Starhotels Finanziaria S.r.l. sono stati presi a partire dall'istituzione della stessa, che corrisponde al mese di giugno 2022.



Nel corso del 2023, il Gruppo ha avviato un progetto di **Employer Branding** al fine di rendere nuovamente il settore turistico attrattivo per tutte le generazioni di talenti. In particolare, l'azione si estende su diverse aree chiave tra cui il *Recruiting*, per attrarre i migliori talenti, il *Retention*, per mantenere i dipendenti attuali soddisfatti e la *Reputation*, per consolidare e potenziare l'immagine nel settore; in questa iniziativa, Starhotels ha avviato anche un processo di certificazione per garantire la parità di genere e promuovere la diversità e l'inclusione (D&I).

Formazione dei dipendenti e programmi di aggiornamento

L'inserimento di nuove figure, soprattutto a livello impiegatizio, ha comportato un significativo impegno del Gruppo nell'erogazione di corsi di formazione.

Così come emerge dalle tabelle a seguire, nel corso del 2023 la formazione erogata ammonta complessivamente a 8.033 ore, registrando una crescita quasi tripla rispetto alla formazione erogata nel 2022 (2.724 ore); in particolare, nel corso del 2023, il Gruppo ha sostenuto un costo di formazione pari a 102.387€, in crescita rispetto al 2022 (35.596€).

Ore di formazione erogate per categoria professionale e genere	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	h.	28	0	28	18	0	18
Quadri		303	330	633	228	162	390
Impiegati		2.316	2.747	5.063	655	936	1.591
Operai		1.602	707	2.309	468	257	725
Totale		4.249	3.784	8.033	1.369	1.355	2.724

Ore di formazione medie annue	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	h.	5	0	4	3	0	3
Quadri		8	10	9	7	6	6
Impiegati		12	11	11	4	4	4
Operai		12	6	9	4	2	3
Totale		12	9	10	4	4	4

Nel 2023 la formazione è stata intensificata al fine di gestire il turnover e riprogettare i team operativi; nello specifico, la riorganizzazione e il potenziamento delle Direzioni di Sede hanno richiesto un impegno nell'erogazione di nuova formazione interna e lo sviluppo di competenze specifiche.

Ore di formazione per aree formative	u.m.	2023	2022
Manageriale	h.	766	390
Qualità - form specialistica		1.204	255
Sicurezza/Tecnica		4.863	2.079
Informatica		1.200	-
Totale		8.033	2.724

Per affrontare questa sfida, nel 2023 è stato sviluppato un **Piano Formativo** che ha visto l'implementazione di corsi focalizzati sulle tecniche di vendita, conversione del business,

negoiazione, Innovation e public speaking; in particolare i corsi erogati hanno riguardato sia la formazione obbligatoria, che la formazione tecnica e corsi di aggiornamento delle competenze. In riferimento, Starhotels ha utilizzato il feedback dei dipendenti e le valutazioni delle prestazioni per identificare opportunità di miglioramento e definire piani di crescita individuali.

Per il 2024 si prevede l'erogazione di nuovi corsi di formazione volti a diffondere i valori aziendali legati alla sostenibilità e alla responsabilità sociale, con un totale di 8 sessioni pianificate; queste sessioni coinvolgeranno i segretari di ricevimento e i responsabili delle relazioni con la clientela (RDM), con l'obiettivo di formare complessivamente 217 collaboratori.

Il periodo successivo alla pandemia ha introdotto un cambio significativo nell'erogazione della formazione all'interno del Gruppo; l'introduzione di webinar ha ampliato la portata delle sessioni formative, consentendo di coinvolgere un numero maggiore di partecipanti rispetto alle tradizionali sessioni in aula e ha permesso di organizzare sessioni più brevi e concentrate su specifici argomenti, ottimizzando i tempi e l'efficienza del processo formativo; inoltre nel corso del 2023, Starhotels ha privilegiato la formazione in modalità e-learning anche per ridurre le trasferte e gli spostamenti del personale.

Modalità di erogazione della formazione	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Ore di formazione e-learning	h.	2.396	2.082	4.478	544	673	1.217
Ore di formazione in aula		1.690	1.865	3.555	825	682	1.507
Totale		4.086	3.947	8.033	1.369	1.355	2.724

Valutazione periodica delle performance

Nel corso del 2023, la ripresa delle valutazioni delle performance per tutti i dipendenti, compresi i profili di Sede, ha rappresentato un momento importante per Starhotels. Attraverso il processo di *performance review*, la Società ha potuto analizzare le caratteristiche del personale a livello di prestazioni e aspirazioni. Inoltre, la valutazione delle performance ha permesso di allineare gli obiettivi individuali con quelli aziendali, garantendo una maggiore coerenza e coesione nell'azione collettiva, nonché ha favorito una maggiore equità nel riconoscimento e nella ricompensa del merito basato sui risultati.

Numero di dipendenti valutati sui risultati e sullo sviluppo della carriera	u.m.	2023		
		Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	6	1	7
Quadri		37	34	71
Impiegati		190	258	448
Operai		172	126	298
Totale		405	419	824

La valutazione delle performance per Starhotels non è solo un momento di valutazione formale, ma un'opportunità per raccogliere i feedback dei dipendenti e per supportarli nel loro sviluppo professionale.

Salute sicurezza e benessere sul lavoro

Starhotels nello svolgimento della propria attività, si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti. A tal fine la Società assicura ai propri dipendenti, compresi i dirigenti, i membri di organi sociali e collaboratori, lo svolgimento della propria attività in ambienti di lavoro idonei a salvaguardarne la salute, la sicurezza e l'integrità fisica e morale, in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti promuovendo comportamenti responsabili e sicuri e adottando tutte le misure di sicurezza richieste per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre.

La Società provvede quindi, all'adempimento di tutti gli obblighi giuridici previsti dal D. Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza); in tale ottica Starhotels garantisce l'individuazione e la creazione di funzioni che assicurino le competenze tecniche e i poteri necessari per la verifica, la valutazione, la gestione e il controllo del rischio inerente alla salute e sicurezza dei lavoratori.

Starhotels ha implementato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in conformità alla norma OHSAS 1800, applicato in tutte le strutture che coinvolge tutti gli stakeholders, inclusi i fornitori e gli appaltatori.

Per il 2024 viene valutato come obiettivo, il passaggio alla norma UNI EN ISO 45001 che consentirà alla Società di allinearsi alle migliori pratiche internazionali e garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare per tutti.

Il processo di valutazione dei rischi è inserito all'interno del DVR e prevede l'analisi delle attività lavorative, l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi associati. La valutazione dei rischi viene effettuata con metodologia qualitativa, secondo la matrice Probabilità x Danno per i rischi non normati e con metodologia specifica per i rischi normati. In materia di salute e sicurezza sul lavoro, sono predisposti due tipi di controlli su due livelli: primo livello – i dirigenti e i preposti di sede eseguono giornalmente specifici controlli, secondo livello - il Servizio Prevenzione e Protezione effettua specifici audit per ogni sede con check list progettate. A seguire, i risultati dei controlli effettuati vengono utilizzati per l'implementazione di azioni specifiche a breve termine e vengono successivamente analizzati in modalità complessiva nel Riesame della Direzione che coincide con la Riunione Periodica prevista dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Tutti i dipendenti sono informati sulle eventuali situazioni di pericolo e laddove previsto, sono dotati di opportuni Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), nonché informati e formati sulle modalità corrette da seguire in caso di emergenza.

Starhotels promuove un ambiente di lavoro sicuro e trasparente in cui tutti i dipendenti sono incoraggiati a segnalare qualsiasi situazione di pericolo, anche attraverso per mezzo del sistema di whistleblowing.

La formazione in materia di sicurezza sul lavoro rappresenta un ulteriore aspetto fondamentale per garantire un ambiente lavorativo sicuro e conforme alle normative vigenti. Ogni anno, Starhotels si impegna a condurre un'analisi dettagliata dei fabbisogni formativi in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP). Questo processo consente di identificare tempestivamente le esigenze specifiche

STARHOTELS

di formazione di ciascuna area operativa, garantendo così una preparazione mirata e in linea con gli standard normativi. Nello specifico, le tematiche dei corsi vengono selezionate in base alle esigenze normative e pratiche del settore.

Si evidenzia inoltre che Starhotels, al fine di assicurare che i corsi siano affidabili, conformi alle normative e di alta qualità, presta particolare attenzione alla selezione dei fornitori di formazione, privilegiando quelli con certificazioni specifiche e collaborando strettamente con i Comandi Provinciali dei Vigili del Fuoco.

Tutti i corsi vengono erogati in lingua italiana e sono svolti durante l'orario di lavoro; l'efficacia della formazione viene valutata attraverso test di apprendimento finale, che devono essere superati per ottenere l'attestato di partecipazione, garantendo così un apprendimento completo e conforme agli standard di sicurezza.

Nel corso del 2023, Starhotels ha registrato un totale di 20 infortuni, in leggero aumento rispetto al 2022 e in linea con l'incremento del personale.

Nessun infortunio verificatosi ha portato gravi conseguenze, evidenziando che sono tutti infortuni temporanei con lievi conseguenze, verificatosi in seguito a urti con gli elementi d'arredo, o nello svolgimento delle mansioni di manutenzione, facchinaggio e housekeeping, infine il 30% degli infortuni sono riconducibili agli spostamenti casa-lavoro.

Infortuni	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Totale ore lavorate dai dipendenti	h.	619.473	522.783	1.142.256	483.641	471.457	955.098
Infortuni sul lavoro	n.	13	7	20	11	5	16
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	n.	0	0	0	0	0	0
Giorni di assenza per infortuni	g.	419	181	600	563	235	798
Decessi	n.	0	0	0	0	0	0
Numero di dipendenti	n.	405	419	824	338	385	723

Indici	u.m.	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di incidenza	%	4,4	2,3	3,4	3,9	1,7	2,8
Tasso di gravità		0,7	0,3	0,5	1,1	0,5	0,8

Per garantire la sicurezza sul lavoro, Starhotels adotta un approccio completo che comprende diverse iniziative quali riunioni periodiche, sessioni di formazione e campagne di sensibilizzazione al fine di mantenere alta l'attenzione dei dipendenti sulla sicurezza sul posto di lavoro.

Per il 2024, il Gruppo mira a ridurre il numero degli infortuni rispetto al 2023, completare le sessioni delle campagne formative, aggiornare la valutazione del rischio da stress lavoro correlato, implementare un nuovo modello di gestione delle emergenze e promuovere una cultura della segnalazione proattiva.

4.2 Il sostegno alle comunità locali

Il *sostegno alle comunità locali* è stato identificato dalla Starhotels come tema materiale e riconducibile ai seguenti impatti positivi ed effettivi: creazione di posti di lavoro ed assunzioni nel territorio italiano, organizzazione e promozione di eventi a sostegno di temi di solidarietà e per la diffusione di comportamenti e pratiche sostenibili, e contributo alla comunità locale tramite donazioni, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali.

Starhotels, è consapevole dell'impatto che genera sulla comunità e pertanto si impegna a creare valore condiviso promuovendo iniziative che generino benefici concreti per il territorio e investendo nella valorizzazione del patrimonio storico-artistico italiano.

Starhotels, nel corso degli anni, ha sponsorizzato numerosi restauri quali: le 28 Statue degli Uomini Illustri nel Loggiato della Galleria degli Uffizi, il Maschio Angioino, la Madonna con il Velo di Raffaello, fino alla recente donazione per il restauro delle balaustre del Piazzale Michelangelo a Firenze.

Starhotels sostiene inoltre importanti campagne benefiche di carattere sociale come quella intrapresa a partire dal 2015 a favore di Fondazione Pangea Onlus contro la violenza sulle donne.

In particolare, si evidenzia che il valore distribuito alle comunità nel corso del 2023 ammonta a € 243.035, suddiviso in liberalità, sponsorizzazioni e contributi associativi, registrando un aumento del 35% rispetto al valore distribuito alle comunità nel corso del 2022.

La Grande Bellezza

Il progetto di mecenatismo di Starhotels a favore del "saper fare" italiano

A sostegno dell'artigianato di eccellenza è stato lanciato nel 2019 il progetto *La Grande Bellezza – The Dream Factory*, una nuova iniziativa di mecenatismo contemporaneo firmata Starhotels. In particolare, grazie all'incontro con OMA⁵, Fondazione Cologni⁶ e Gruppo Editoriale⁷, Starhotels ha ideato e promosso *La Grande Bellezza*, iniziativa nel campo della valorizzazione del patrimonio italiano di talento e *savoir faire*.

Il progetto prevede una serie di azioni virtuose che riguardano:



Il coinvolgimento dei maestri d'arte di eccellenza nella ristrutturazione degli hotel, in mostre, incontri ed eventi promossi negli Starhotels e in luoghi dell'arte e della cultura.



L'istituzione del Premio Starhotels biennale dedicato agli artigiani per la produzione di opere sulla base di contest legati all'ospitalità.



La realizzazione di linee di prodotti di alto artigianato a marchio Starhotels, creati sotto la guida di noti designer; ne sono esempi la collezione per la tavola Cloris e il diffusore di fragranza Phoenix.



Lo sviluppo di un carnet di Craft Experiences, riservato agli ospiti, da vivere nelle botteghe artigiane di Venezia, Trieste, Vicenza, Milano, Firenze, Siena e Roma; templi del saper fare che aprono le loro porte agli ospiti dei Starhotels Collezione.

⁵ Associazione Osservatorio dei Mestieri d'Arte è una associazione fiorentina no profit che tutela il patrimonio storico dei mestieri d'arte.

⁶ Fondazione privata no profit nata a Milano, da 25 anni svolge un ruolo fondamentale nella promozione dell'artigianato italiano.

⁷ Editore specializzato nella pubblicazione di riviste dedicate alle destinazioni più iconiche d'Italia.

In riferimento al premio Starhotels, l'edizione 2021-2022 ha seguito la tematica “*La Bellezza della Natura*” che ha visto la realizzazione di opere incentrate sulla natura inserita nei contesti degli hotels; nella presente edizione hanno partecipato 164 artigiani di età compresa tra i 22 e gli 85 anni, attivi in ogni regione d'Italia registrando un aumento del numero degli artigiani iscritti rispetto alla prima edizione 2019-2020 che aveva visto la partecipazione di 131 artigiani di 15 regioni d'Italia.

Per l'edizione 2023-2024, Starhotels invita gli artigiani a presentare opere sul tema “*Souvenir del Grand Tour*”, che riguarderà la realizzazione di souvenir che si ispirano alle tradizioni locali.

Il Premio viene assegnato da una giuria formata da esponenti del mondo della cultura, delle arti applicate, della moda e del design, e all'artigiano vincitore gli viene riconosciuto un premio in denaro dell'importo di € 10.000.

Con il progetto “*La Grande Bellezza*” Starhotels ha generato impatti positivi contribuendo allo sviluppo delle botteghe del grande artigianato italiano, supportando allo stesso tempo le realizzazioni di prodotti made in Italy; in particolare, il progetto “*La Grande Bellezza*” ha portato alla luce il lavoro prezioso degli artigiani, offrendo loro visibilità e mettendo in risalto il valore di tutti quei prodotti realizzati con passione e cura per i dettagli.

Con questo progetto, Starhotels mira a preservare il patrimonio culturale italiano, ricco di tradizioni e tecniche artigianali che vengono tramandate da generazione in generazione; un lascito che aiuta a mantenere viva l'identità culturale italiana, da qui il nome del progetto “*La Grande Bellezza*”.

Dal 2019 l'Helvetia & Bristol Firenze – Starhotels Collezione - è stato oggetto di un intervento di restauro e ammodernamento grazie al contributo di maestri artigiani italiani, i quali hanno preservato l'originale struttura ottocentesca con oltre 200 mobili d'antiquariato.

Le collezioni di oggetti, mobili e suppellettili che variano dal Seicento all'Ottocento, già patrimonio storico dell'hotel, sono state ulteriormente valorizzate con creazioni di alto artigianato contemporaneo italiano, donando all'albergo nuova autenticità e splendore.



5. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Il cambiamento climatico e l'efficientamento energetico
La gestione delle risorse negli Starhotels



5.1 Il cambiamento climatico e l'efficiamento energetico

Transizione e azioni responsabili

Per Starhotels il 2023 ha visto concretizzarsi azioni importanti nell'ambito della sostenibilità, con un'attenzione particolare alla transizione ecologica. La Società ha lanciato un ambizioso piano di investimenti a lungo termine, previsto per il periodo 2023-2026, con un impegno finanziario di 3 milioni di euro. Questo piano mira a ridurre i consumi energetici complessivi del Gruppo di oltre il 30% entro il 2026, dimostrando un forte impegno verso la riduzione delle emissioni. Starhotels porterà avanti una diminuzione significativa del proprio impatto sull'ambiente, con l'obiettivo concreto di ridurre le emissioni di GHG di 10.000 tonnellate di CO2 nei prossimi 3 anni e migliorare la propria carbon footprint.

Il Gruppo ha avviato una serie di azioni volte a ridurre l'impatto ambientale; tra le iniziative intraprese, si menziona l'implementazione di diverse iniziative di **efficiamento energetico** quali la presenza di sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata ad alta prestazione energetica e ove possibile e nel rispetto dei vincoli naturali e paesaggistici delle città in cui sono ubicate le strutture, la Società ha iniziato a installare pannelli fotovoltaici, privilegiando l'uso di energia rinnovabile.

Al fine di ridurre le emissioni degli ospiti e facilitare i loro spostamenti, in alcune delle strutture Starhotels, viene promossa la **green mobility**. Grazie all'istituzione di una partnership, gli ospiti hanno la possibilità di usufruire di monopattini elettrici e bici a pedalata assistita. Inoltre, Starhotels vuole diventare un punto di riferimento per chi vuole viaggiare in maniera sostenibile, mettendo a disposizione servizi dedicati quali spazi attrezzati per lasciare le biciclette e spazi dedicati alla ricarica delle autovetture elettriche.

Per accelerare l'abbattimento del proprio impatto ambientale, dal 2019 Starhotels ha abbracciato un efficace approccio "**plastic-free**" con un'iniziativa a vantaggio di materiali riciclati al 100% e biodegradabili al fine di ridurre drasticamente l'uso di plastica nelle strutture alberghiere. Nell'arco degli ultimi 4 anni si è proceduto alla sostituzione dei flaconi in plastica monouso contenenti *toilettes* con *dispenser* realizzati in materiale riciclato e riciclabile, con al loro interno prodotti ecologici, privi di parabeni e siliconi certificati Ecolabel ed Ecocert.

In aggiunta, il programma Starhotels **Be Star Be Green** esemplifica l'impegno aziendale a favore dell'ambiente, invitando i dipendenti in primis, così come gli ospiti a partecipare attivamente all'adozione di abitudini sempre più sostenibili nelle pratiche quotidiane. Con questo scopo, Starhotels ha quindi redatto un decalogo ad hoc con una serie di linee guida per eliminare gli sprechi ed ottimizzare al massimo le risorse energetiche a sua disposizione.

1. <i>Spegnere le luci e gli apparecchi elettrici quando non vengono utilizzati</i>
2. <i>Riscaldamento e raffreddamento dei locali: gestione della temperatura</i>
3. <i>Ottimizzazione e impostazione degli impianti</i>
4. <i>Eliminare gli sprechi idrici</i>
5. <i>Ridurre l'utilizzo di carta e ottimizzare la gestione della stampante</i>
6. <i>Ridurre il consumo di plastica ed eliminare l'utilizzo di prodotti di consumo monouso</i>
7. <i>Gestione dei rifiuti in maniera differenziata</i>
8. <i>Mobilità sostenibile e integrata</i>
9. <i>Promuovere la cultura del risparmio energetico nell'ambiente lavorativo</i>
10. <i>Dare sempre l'esempio, essere ambassador della cultura aziendale</i>



Decalogo condiviso
con i dipendenti
#BE STAR BE GREEN

Starhotels ha predisposto e implementato alcuni strumenti e procedure per monitorare il rispetto degli standard aziendali e incentivare la compartecipazione di tutto lo Staff; nello specifico a livello di unità alberghiere sono state definite specifiche check-list dedicate alle varie aree dell'hotel, la cui compilazione da parte del responsabile di competenza è richiesta regolarmente.

Per il Gruppo, fortificare la cultura green aziendale e incentivare i dipendenti a prendersi cura dell'ambiente di lavoro vuol dire non solo dare un contributo all'ambiente durante la giornata lavorativa, ma anche diffondere un messaggio sano e positivo nelle loro famiglie che, a loro volta, promuoveranno la cultura della sostenibilità.

Consumo di energia ed emissioni di GHG

Starhotels si impegna a regolare i propri consumi energetici, il che garantisce non soltanto un risparmio sui costi, ma rappresenta soprattutto un vantaggio per l'intero sistema ambiente. L'energia è un bene prezioso, pertanto il Gruppo ha avviato un **Piano di Efficiamento Energetico** che ha visto l'implementazione di macchinari ad alta efficienza energetica, al fine di conseguire l'obiettivo di ridurre i consumi energetici e le emissioni di CO2. Il progetto di sostituzione degli impianti meccanici obsoleti e a scarso rendimento, avviato nel 2022, ha rappresentato un importante passo verso l'efficienza energetica con conseguente riduzione dell'impatto ambientale degli alberghi.

Il processo di sostituzione è proseguito nel corso del 2023 e ha coinvolto altri cinque alberghi: Rosa Grand, Tuscany, Excelsior, Vespucci e Terminus, permettendo di estendere i benefici dell'efficienza energetica e di migliorare le prestazioni complessive degli impianti in più sedi. Uno dei risultati significativi del progetto è emerso dal monitoraggio dei consumi condotto nell'Hotel Excelsior di Bologna nel corso del 2023, identificato come progetto pilota; qui è stato registrato un risparmio di energia elettrica del 35% rispetto all'anno precedente, dimostrando l'efficacia delle misure adottate.

STARHOTELS

Per ottimizzare ulteriormente il monitoraggio e la gestione dei consumi energetici, è previsto l'acquisto di un sistema di monitoraggio remoto dei consumi tramite un software dedicato. Inizialmente, il monitoraggio sarà implementato in sette alberghi, selezionati sulla base di una diagnosi energetica condotta nel 2023, e successivamente esteso a tutte le sedi.

Il monitoraggio dei consumi tramite sotto-contatori posizionati presso gli impianti meccanici consentirà un'analisi dettagliata e in tempo reale dei consumi energetici e permetterà di individuare picchi di potenza, valutare il consumo di ciascun impianto e confrontare i dati con gli anni precedenti per una pianificazione futura più efficiente ed efficace.

Nel 2024, il focus si sposterà sulla sostituzione dell'illuminazione con sistemi a LED, delle caldaie con modelli a condensazione e delle pompe di calore in alcuni alberghi. Questi interventi non solo contribuiranno a ulteriori risparmi energetici, ma anche a una riduzione delle emissioni dannose per l'ambiente.

Durante l'ultimo triennio, a seguito della pandemia, Starhotels ha registrato una graduale crescita del business derivante dalla graduale riapertura delle strutture tra la fine del 2021/2022, che ha portato di conseguenza anche a un incremento del consumo di energia. Nello specifico, le tabelle di seguito offrono una panoramica più dettagliata del consumo diretto e indiretto di energia della Starhotels.

Consumi diretti di energia (uffici e sedi)	u.m.	2023	2022	u.m.	2023	2022
Non rinnovabile		3.061.374	2.973.668		122.744	106.710
Metano (riscaldamento ambienti)	m3	3.061.374	2.973.668	GJ	122.744	106.710
Rinnovabile		-	-		-	-
Totale consumi diretti		3.061.374	2.973.668		122.744	106.710

Consumi diretti di energia (auto aziendali)	u.m.	2023	2022	u.m.	2023	2022
Non rinnovabile		48.229	37.546		1.835	1.404
Benzina	lit.	17.822	3.600	GJ	606	118
Gasolio		30.407	33.946		1.229	1.286
Rinnovabile		-	-		-	-
Totale consumi diretti		48.229	37.546		1.835	1.404

Consumi indiretti di energia	u.m.	2023	2022	u.m.	2023	2022
Energia elettrica	Kwh	29.105.383	29.906.670	GJ	104.780	107.666
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>		10.722.423	11.017.618		38.601	39.664
Totale consumi indiretti di energia		29.105.383	29.906.670		104.780	107.666

Consumi totale di energia	u.m.	2023	2022
Consumi diretti di energia	GJ	124.579	108.114
Consumi indiretti di energia		104.780	107.666
Totale consumi di energia		229.358	215.779

La presenza di un impianto fotovoltaico presso lo Starhotels E.c.ho di Milano, rappresenta un passo significativo verso la produzione di energia rinnovabile e l'autosufficienza energetica. Nel corso del 2023, tale impianto ha prodotto un totale di 8.973 kWh di energia, la quale è stata interamente utilizzata all'interno della struttura, contribuendo così alla riduzione della dipendenza da fonti energetiche non rinnovabili. Parallelamente, è stato attivato un nuovo impianto fotovoltaico presso i Duomo Luxury Apartments di Milano, anch'esso funzionante con il regime di Scambio sul Posto.

Nel corso del 2024 è prevista la realizzazione di un ulteriore impianto fotovoltaico presso lo Starhotels Excelsior di Bologna, ampliando ulteriormente la capacità di produzione di energia rinnovabile all'interno delle strutture alberghiere. Questo nuovo impianto permetterà alla Società di continuare sulla strada dell'autosufficienza energetica e di ridurre ulteriormente l'impatto ambientale delle attività alberghiere.

Per quanto riguarda la modalità di rilevazione delle fonti energetiche, l'energia elettrica viene rilevata tramite i contatori multiorari che registrano i consumi in base al tempo e alle fasce orarie. Il consumo di metano è rilevato utilizzando un gruppo di misura dedicato che registra i volumi di gas consumati, mentre i consumi delle auto aziendali sono stati calcolati sulla base delle schede carburante di tutto il parco auto, composto da 40 vetture.

Dal 2023 Starhotels ha rinnovato il proprio parco auto con auto full hybrid che si ricaricano da sole durante la guida senza bisogno di prese o colonnine, riducendo il consumo di carburante e le emissioni di gas climalteranti e nocivi per la salute umana; allo stesso tempo il nuovo parco auto, minimizza lo spreco di energia ed è privo di alcune componenti tradizionali soggette a usura, diminuendo altresì i costi di manutenzione.

A seguire le emissioni di CO2 prodotte dalla Starhotels che riflettono le emissioni dirette (Scope 1) e le emissioni indirette (Scope 2), risultati dalla conversione dei dati di consumo⁸; attualmente, il Gruppo non calcola le emissioni di Scope 3.

Emissioni dirette di GHG	u.m.	2023	2022
Emissioni di CO2 (uffici e sedi)	kg CO2e	6.240.274	5.994.142
Totale (uffici e sedi)		6.240.274	5.994.142
Emissioni di CO2 (benzina)		37.383	7.782
Emissioni di CO2 (Gasolio)		76.386	86.829
Totale (auto aziendali)		113.769	94.611

Emissioni indirette di GHG	u.m.	2023	2022
Emissioni indirette di CO2	kg CO2e	3.554.897	3.652.765

⁸ Nota: per la conversione sono stati utilizzati i fattori di conversione DEFRA.

Starhotels E.c.ho. Ecological Contemporary Hotel

Starhotels E.c.ho. Ecological Contemporary Hotel di Milano, rappresenta un case study in ambito di sostenibilità.

Lo Starhotels E.c.ho. è stato progettato seguendo i canoni dell'edilizia sostenibile quale l'implementazione di un sistema circolare per lo smaltimento delle acque che porta ad un risparmio del 25% di gas naturale e del 15% di elettricità, in aggiunta alla riduzione di 130 tonnellate di CO2 su base annua e del 20% di acqua, che ha fatto sì che E.c.ho. ottenesse il premio per il 'Sustainable Design' agli European Hotel Design Awards del 2012 e, successivamente, la prestigiosa certificazione Green Globe con un rating che negli ultimi cinque anni ha superato il 90% di compliance.

Lo Starhotels E.c.ho. è stato progettato con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale di ogni soggiorno garantendo un'esperienza 100% eco-friendly; a seguire le caratteristiche ecologiche che contraddistinguono lo Starhotels E.c.ho.:

- Riutilizzo dell'acqua saponosa per le vaschette WC che riduce lo spreco idrico e garantisce una maggiore efficienza.
- Utilizzo di rubinetti a basso flusso per minimizzare il consumo di acqua.
- Sistema di raccolta acque grigie per bagni e per il giardino per un uso responsabile delle risorse idriche.
- Caldaie ad alta efficienza energetica per la riduzione del consumo di combustibile e riduzione di 75 tonnellate di emissioni di CO2 nell'atmosfera.
- Condizionamento a gas ecologico per il massimo del risparmio energetico.
- Sistema di condizionamento intelligente che ottimizza il consumo energetico per il comfort degli ospiti.
- Illuminazione con luci Led a basso consumo energetico in tutto l'albergo, che contribuisce a ridurre ulteriormente l'uso di energia.
- Attivazione dell'illuminazione nei bagni delle aree comuni basata sulla rilevazione della presenza.
- Sistema fotovoltaico sul tetto (125 m2) che produce energia rinnovabile destinata a illuminare corridoi e spazi comuni.
- Arredi certificati ecosostenibili, che garantiscono un ambiente confortevole senza compromettere l'ambiente.
- Possibilità di effettuare eventi eco-friendly: ogni evento ha un impatto sull'emissione di CO2 che viene compensato con la piantagione di un albero.
- Offerta di un menu "green" per business lunch e coffee break.
- Presenza di colonnine di ricarica per auto elettriche.
- Partnership con Banco Alimentare che permette agli ospiti di diventare attori attivi nella responsabilità sociale.

5.2 La gestione delle risorse negli Starhotels

Gestione dei rifiuti

Starhotels ha sviluppato una serie di iniziative che promuovono una gestione responsabile dei rifiuti, generati principalmente durante lo svolgimento delle operazioni all'interno delle strutture alberghiere. A seguire vengono indicate una serie di attività messe in atto dal Gruppo e/o alcune attività in programma, al fine di prevenire e/o ridurre la quantità di rifiuti generati.



Mappatura dei rifiuti speciali e contratti con società specializzate

Starhotels ha avviato un processo di mappatura dei rifiuti speciali generati nelle strutture alberghiere e stipulato contratti con società specializzate nella gestione e smaltimento di questi rifiuti; nello specifico le società terze, garantiscono la tracciabilità del processo di gestione dei rifiuti speciali e rilasciano un certificato di ritiro e di consegna ai luoghi di raccolta specializzati.



Gestione della raccolta differenziata

Attraverso il progetto #Be star Be green, è stata introdotta la raccolta differenziata in tutti gli uffici Starhotels, e predisposti appositi box per incoraggiare i dipendenti a separare i rifiuti in base alla loro tipologia.

In aggiunta è in progetto l'estensione della raccolta differenziata anche nelle camere degli hotels, attraverso la predisposizione di cestini suddivisi per tipologia di rifiuto.



Fontanelle per il riempimento delle borracce

Al fine di ridurre l'uso delle bottiglie di plastica monodose, Starhotels ha installato delle fontanelle presso ogni hotel ed anche in sede, che consentono agli ospiti e al personale di riempire le proprie borracce d'acqua. Questo approccio promuove la riduzione di rifiuti plastici e contribuisce alla strategia di Starhotels di riduzione dei rifiuti.



Prodotti per la pulizia ecologici e selezione dei prodotti

Al fine di ridurre la quantità di rifiuti prodotti, Starhotels ha deciso di abbandonare gradualmente l'uso di prodotti monodose intraprendendo un percorso all'insegna del "plastic free", con l'obiettivo di eliminare i prodotti in plastica monouso a vantaggio di quelli realizzati in materiali riciclati al 100% e biodegradabili; in particolare, grazie a questo progetto, sono stati sostituiti i flaconi in plastica monouso con dispenser realizzati in materiale riciclato e riciclabile.

Starhotels, inoltre, sta valutando l'identificazione di una nuova gamma di prodotti di pulizia certificati ecosostenibili, assicurando al contempo gli attuali standard di igiene e sanificazione.



Riduzione del consumo di carta

I dipendenti Starhotels sono stati sensibilizzati al fine di adottare pratiche più sostenibili quali: stampare su entrambi i lati della carta, privilegiare documenti digitali e promuovere una maggiore gestione elettronica dei documenti. In aggiunta è in corso di revisione la

proposta di eliminare o sostituire mediante l'utilizzo di supporti informatici, il materiale cartaceo informativo o di natura operativa.

Attuazione di incentivi per il recupero delle chiavi

Al fine di diminuire gli smarrimenti delle chiavi che incide sulla generazione di rifiuti plastici e conseguentemente sul consumo di nuove risorse per la produzione di nuove chiavi, Starhotels valuta l'introduzione di una fee per stimolare gli ospiti a restituire le chiavi degli hotels ed evitarne lo smarrimento.

Meeting green

Per promuovere un uso più responsabile delle risorse, Starhotels propone sale meeting green, che consistono nell'utilizzo di lavagne interattive multimediale in sostituzione della flipchart, cestini per il riciclo nelle sale meeting e l'utilizzo di materiali di consumo sostenibili quali i bicchieri di vetro o biodegradabili, cancelleria FSC o riciclata e pennarelli/penne Ecolabel.

Gestione Food & Beverage

Per quanto riguarda la gestione Food & Beverage, alcuni di gestione interna, altri di gestione esterna, Starhotels è attenta nel selezionare i fornitori che si occupano della raccolta dei rifiuti speciali, privilegiando le società virtuose che trasformano il rifiuto in Bio Diesel, lubrificanti o glicerina; attualmente questi fornitori rappresentano il 73% del totale. Si evidenzia inoltre, che diversi partner della ristorazione, propongono l'iniziativa del "Too Good to Go" al fine di ridurre lo spreco alimentare e di conseguenza la generazione di rifiuti e altri partner ancora prediligono utilizzare il prodotto food nelle gestioni interne quali la mensa.

La gestione dei rifiuti avviene in conformità alle normative vigenti; a seguire la tabella contenente una ripartizione dei rifiuti in rifiuti prodotti, recuperati e smaltiti.

STARHOTELS

Composizione dei rifiuti (in Kg)		2023			2022		
Codice CER	Descrizione	Rifiuti prodotti	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti prodotti	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti
080111*	Pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	390,00	230,00	160,00	10	-	10,00
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	305,00	305,00	--	253,00	253,00	-
150101	Imballaggi in carta e cartone	54,46	-	54,46	45,08	-	45,08
150102	Imballaggi in plastica	36,46	-	36,46	26,03	-	26,03
150103	Imballaggi di legno	140,00	140,00	-	-	-	-
150106	Imballaggi in materiali misti	85,00	85,00	-	3.195,00	3.195,00	-
150107	Imballaggi in vetro	117,43	-	117,43	81,27	-	81,27
150110*	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	346,00	286,00	60,00	140,00	30,00	110,00
150202*	Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	847,00	550,00	297,00	842,00	630,00	212
160211*	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	24.659,00	24.659,00	-	1.937,00	1.937,00	-
160213*	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (2) diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	1.453,00	1.453,00	-	456,00	456,00	-
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	3.519,00	3.519,00	-	2.137,00	2.137,00	-
160216	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	128,00	128,00	-	120,00	120,00	-
160601*	Batterie al piombo	404,00	404,00	-	668,00	668,00	-
160602*	Batterie al nichel-cadmio	5,00	5,00	-	26,00	26,00	-
160604	Batterie alcaline (tranne 16 06 03)	315,00	315,00	-	377,00	362,00	15,00
160605	Altre batterie ed accumulatori	8,00	8,00	-	10,00	10,00	-
170107	Miscugli di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diversi da quelle di cui alla voce 170106	710,00	710,00	-	250,00	250,00	-
170201	Legno	1.765,00	1.765,00	-	100,00	100,00	-
170203	Plastica	40,00	40,00	-	-	-	-
170202	Vetro	110,00	110,00	-	-	-	-
170405	Ferro e acciaio	4.551,40	4.551,40	-	671,00	671,00	-
170407	Metalli misti	0,50	0,50	-	-	-	-
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01, 17 09 02 e 17	1.160,00	1.160,00	-	760,00	760,00	-
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	-	-	-	6.190,00	6.190,00	-
190905	Resine a scambio ionico saturate o esaurite	-	-	-	100,00	-	100,00

STARHOTELS

200121*	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	849,00	849,00	-	764,00	764,00	-
200123*	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	120,00	120,00	-	240,00	240,00	-
200304	Fanghi delle fosse settiche	-	-	-	5.000,00	5.000,00	-
200307	Rifiuti ingombranti	20.500,00	20.500,00	-	5.380,00	5.380,00	-
200125*	Oli e grassi commestibili	32,89	10,85	22,04	38,89	19,57	19,32
200108	Rifiuti biodegradabili di cucine e mense (umido)	217,34	10,43	206,91	131,21	5,34	125,87
Totale rifiuti		62.867,58	61.914,18	954,30	29.948,48	29.203,91	744,57

I CER contrassegnati da (*) identificano i rifiuti pericolosi; nello specifico si evidenzia che Starhotels nello svolgimento della sua attività produce prevalentemente rifiuti assimilabili agli urbani ed in via residuale rifiuti pericolosi.

I dati della tabella "*Composizione dei rifiuti in tonnellate*" rappresentano i rifiuti che vengono conferiti a società terze specializzate che effettuano la gestione, la raccolta e l'avvio al recupero dei rifiuti.

Relativamente alla gestione dei rifiuti c.d. "urbani" la Società ha intrapreso attività volte alla raccolta differenziata degli stessi nel rispetto della normativa locale. Tali rifiuti vengono conferiti al servizio pubblico di raccolta, pertanto ad oggi, non si ha evidenza del quantitativo degli stessi né della destinazione a recupero o smaltimento.

Si evidenzia, inoltre, che la quantità dei rifiuti è aumentata a seguito della ripresa del business, dopo la fase pandemica; ne deriva una maggiore quantità di rifiuti prodotti, con un incremento più che raddoppiato rispetto al 2022.

Per quanto riguarda la gestione Food & Beverage (F&B), sono stati raccolti i dati da tutti i ristoranti della catena alberghiera. Nello specifico si evidenzia che i trattamenti dei rifiuti dei ristoranti vengono gestiti diversamente a seconda della tipologia; a titolo di esempio per quanto riguarda l'olio esausto, il 100% dei ristoranti lo recuperano/smaltiscono mediante la raccolta da parte di aziende specializzate e certificate che li trasformano in nuovi prodotti quali biodisel e glicerina.

La gestione F&B ha prodotto in termini generali 458,57 tonnellate di rifiuti di cui il 5% è stato recuperato. Tramite questa analisi Starhotels ha già identificato alcuni progetti futuri con lo scopo di ridurre i rifiuti prodotti e aumentare quelli riciclati e/o recuperati.

Gestione dell'acqua

Starhotels si impegna da anni a contenere e ridurre il consumo di acqua, prelevata principalmente dall'acquedotto comunale.

Durante le ultime ristrutturazioni presso gli Starhotels E.c.ho, Savoia e Michelangelo a Roma, la Società ha adottato una soluzione innovativa per affrontare questa sfida, che ha visto l'installazione di impianti Pontos; nello specifico, questi impianti consentono il recupero delle acque reflue chiare, provenienti dai lavandini e dalle docce, le quali vengono trattate e riutilizzate per il circuito di adduzione dell'acqua delle cassette di scarico dei wc. Questa iniziativa si inserisce nell'impegno continuo di Starhotels verso la sostenibilità ambientale e la gestione responsabile delle risorse idriche considerando che l'installazione degli impianti Pontos ha portato a evidenti riduzioni nei quantitativi di acqua consumata, consentendo una significativa riduzione degli sprechi e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse idriche.

Inoltre, la promozione continua dell'uso responsabile dell'acqua è testimoniata anche attraverso l'installazione di impianti dedicati come rubinetti a basso flusso, servizi igienici e docce a risparmio idrico; da oltre 10 anni l'implementazione di filtri riduttori dei flussi consentono di limitare la quantità di acqua erogata senza compromettere il comfort degli ospiti, garantendo così una gestione sostenibile delle risorse idriche.

Presso le strutture Starhotels vengono adottate una serie di pratiche volte a un utilizzo e a una gestione responsabile dell'acqua. In particolare, è stata sviluppata anche una campagna, **#Green Choice** per coinvolgere e sensibilizzare i clienti al riuso della biancheria da camera e da bagno; nello specifico, in tutte le camere, è presente un apposito invito a non richiedere il cambio giornaliero della biancheria, a meno che non sia strettamente necessario. Questo contribuisce a ridurre significativamente l'impatto ambientale legato ai consumi di acqua e prodotti chimici derivanti dal lavaggio industriale riducendo di conseguenza anche le emissioni di CO₂ e altri inquinanti associati.

Da anni, Starhotels ha adottato politiche volte a sensibilizzare anche i propri dipendenti sull'importanza di un utilizzo consapevole delle risorse, in particolare dell'acqua. Attraverso il programma *#be star be green*, sono state implementate una serie di iniziative interne volte a promuovere comportamenti sostenibili e responsabili tra il personale.

Questa combinazione di politiche interne e iniziative rivolte ai clienti ha consentito alla Starhotels di ottenere risultati tangibili nella riduzione dei consumi idrici e nella promozione di una impronta ecologica positiva nell'industria alberghiera nel suo complesso.

Nel corso del 2023 il totale prelievo idrico di acqua potabile è stato pari a 1.751ml, leggermente aumentato rispetto ai 1.418ml del 2022, in linea con l'incremento dell'attività alberghiera.

La lettura dei contatori idrici viene realizzata mensilmente, considerando che una lettura regolare permette alla Starhotels di monitorare con costanza i consumi di acqua negli hotels; i dati raccolti attraverso la lettura dei contatori idrici vengono elaborati per creare dei report mensili, che permettono di valutare le prestazioni e monitorare il progresso verso gli obiettivi di risparmio idrico.

Il Gruppo continuerà ad impegnarsi attivamente nello sviluppo di politiche di sensibilizzazione e a cercare nuove opportunità per migliorare il risparmio idrico.

Indice GRI

DICHIARAZIONE D'USO	Starhotels ha presentato una rendicontazione in riferimento agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023
----------------------------	---

GRI Standards	Informativa	Posizione
UNIVERSAL STANDARDS		
GRI 1: FONDAZIONE 2021		
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES		
2-1	Dettagli organizzativi	9
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	4
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	4
2-4	Revisione delle informazioni	N/A
2-5	Assurance esterna	N/A
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	6-8; 15-21
2-7	Dipendenti	42-45
2-9	Struttura e composizione della governance	9-11; 13
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	9-11
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	12
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	3
2-23	Impegno in termini di policy	34-36
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	34-36
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	26-28
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	4
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	11
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	29
2-30	Contratti collettivi	42; 46
GRI 3: TEMI MATERIALI		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	30-31
3-2	Elenco di temi materiali	32
3-3	Gestione dei temi materiali	26-28
SECTOR STANDARDS		
Non presente al momento della redazione del Bilancio di Sostenibilità		
TOPIC STANDARDS		
TEMI ECONOMICI		
Business etico e responsabile		
3-3	Gestione dei temi materiali	26; 34-36
201-1	Valore economico generato e distribuito	14
Privacy dei dati e Cybersecurity		

STARHOTELS

3-3	Gestione dei temi materiali	26; 39-40
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	40
Supply chain responsabile		
3-3	Gestione dei temi materiali	20-21; 26
Digitalizzazione dei processi		
3-3	Gestione dei temi materiali	26; 37-38
TEMI SOCIALI		
Salute sicurezza e benessere sul lavoro		
3-3	Gestione dei temi materiali	27;50
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	50
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	50-51
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	48; 50-51
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	50-51
403-9	Infortuni sul lavoro	51
Tutela dei diritti umani inclusione e pari opportunità		
3-3	Gestione dei temi materiali	27; 42-43
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	46
401-3	Congedo parentale	46
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	48
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	48-49
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	49
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	10; 44-45
Sostegno alla comunità locale		
3-3	Gestione dei temi materiali	27; 52-54
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	52-53
203-2	Impatti economici indiretti significativi	52-53
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	47
Soddisfazione del cliente		
3-3	Gestione dei temi materiali	22-23; 27
TEMI AMBIENTALI		
Cambiamento climatico ed efficientamento energetico		
3-3	Gestione dei temi materiali	28; 56-58
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	59
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	59
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	58
Gestione dei rifiuti		
3-3	Gestione dei temi materiali	28; 61-62

STARHOTELS

306-3	Rifiuti generati	63-64
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	64
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	61-62; 64
Gestione dell'acqua		
3-3	Gestione dei temi materiali	28; 65
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	65
303-3	Prelievo idrico	65

STARHOTELS®
L'ITALIA NEL CUORE

Viale Belfiore 27
50144 Firenze - Italia
Tel. +39 055 36921
e-mail: starhotels@starhotels.it