

BORGO EGNAZIA

NOWHERE ELSE

BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2023

INDICE

| | |
|--|-----------|
| MESSAGGIO AGLI STAKEHOLDER | 3 |
| IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ | 5 |
| Premessa | 6 |
| Struttura del report | 7 |
| Le priorità (materialità) | 7 |
| BORGO EGNAZIA, OSPITALITÀ ITALIANA | 10 |
| Storia | 13 |
| I nostri valori | 14 |
| Etica e integrità del business | 15 |
| Eccellenza dei servizi | 15 |
| ASSETTO DEL GRUPPO E PERFORMANCE ECONOMICHE | 21 |
| Struttura del gruppo e assetto organizzativo | 22 |
| Risultati economici e finanziari | 23 |
| Numero presenze e mercati di riferimento | 25 |
| Premi e riconoscimenti | 26 |
| Valore del brand | 27 |
| Obiettivi di miglioramento | 28 |
| IMPATTI E RICADUTE SOCIALI | 29 |
| Impegno sociale e responsabilità verso la comunità | 30 |
| Sostegno alla cultura e tradizioni locali | 30 |
| Indigenus: esperienze su misura per scoprire la Puglia | 31 |
| I nostri local adviser: ambasciatori della Puglia | 31 |
| Top employer 2023 & great place to work | 32 |
| Il team di Borgo Egnazia | 33 |
| Il valore dell'eccellenza | 39 |
| Sviluppo professionale | 40 |
| Salute, sicurezza e benessere del team | 41 |
| Profilo e gestione della supply chain | 43 |
| Soddisfazione degli ospiti | 45 |
| Customer journey map | 46 |
| Legame con il territorio e sostegno alla comunità locale | 47 |
| TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE | 48 |
| Iniziative intraprese | 50 |
| I consumi energetici e le emissioni | 51 |
| Le emissioni di gas a effetto serra | 53 |
| Risorsa idrica | 57 |
| Rifiuti | 59 |
| Impegni e obiettivi | 60 |
| Verso il futuro | 61 |
| GRI CONTENT INDEX | 62 |

MESSAGGIO AGLI STAKEHOLDER

Siamo lieti di presentarvi il nostro primo **Sustainability Report, un documento che incarna non solo il nostro impegno verso una gestione aziendale responsabile e sostenibile, ma anche la visione che guida il nostro progetto.**

Questo report segna una tappa cruciale nel nostro percorso di trasparenza, offrendo una panoramica approfondita delle iniziative che stiamo intraprendendo nei settori ambientale, sociale e di governance (ESG).

In un contesto globale in rapida evoluzione, riconosciamo l'urgenza di affrontare sfide ambientali e sociali con un approccio innovativo e consapevole. La nostra visione si radica nella volontà di diventare un punto di riferimento per la sostenibilità, unendo le esigenze del nostro settore con l'attenzione al territorio che ci ospita. In particolare, la Puglia e le sue comunità locali sono al centro del nostro impegno: vogliamo creare un impatto positivo e duraturo, contribuendo alla crescita economica e sociale della regione, rispettandone le risorse e le tradizioni.

La sostenibilità non è solo un principio etico per noi, ma una scelta strategica che si riflette in ogni aspetto della nostra pianificazione e operatività. Abbiamo attivato un articolato processo di planning che coinvolge ogni reparto aziendale, con l'obiettivo di integrare la sostenibilità nelle nostre scelte quotidiane. Questo significa ridurre il nostro impatto ambientale, migliorare la qualità della vita delle comunità locali e rafforzare la nostra resilienza di fronte alle sfide climatiche. In particolare, nel settore dell'ospitalità,

assistiamo a una trasformazione profonda: gli ospiti non cercano solo lusso e comfort, ma anche esperienze autentiche e responsabili. Desiderano sentirsi parte di una comunità che rispetta l'ambiente e si impegna per il bene comune. In questo contesto, ci impegniamo a portare avanti un modello di business che valorizzi non solo il patrimonio naturale e culturale della Puglia, ma che faccia della sostenibilità un elemento distintivo della nostra offerta.

Per realizzare questa visione, abbiamo intrapreso azioni concrete, tra cui la riduzione dei rifiuti, l'eliminazione progressiva della plastica e la progettualità per ridurre delle emissioni di carbonio.

Stiamo investendo in tecnologie innovative e fonti di energia rinnovabile per ridurre ulteriormente il nostro impatto sull'ambiente. Inoltre, collaboriamo strettamente con le comunità locali per promuovere lo sviluppo sostenibile, favorendo il dialogo e il coinvolgimento attivo in ogni fase del progetto.

Siamo consapevoli della nostra responsabilità verso le future generazioni e verso la conservazione del pianeta. Con il vostro supporto e il nostro impegno costante, **stiamo delineando un futuro sostenibile per Borgo Egnazia**, contribuendo alla creazione di un settore turistico che sia non solo competitivo, ma anche socialmente e ambientalmente responsabile.

Grazie per il vostro continuo sostegno.

di Aldo Melpignano
Managing Director



ASSETTO DEL GRUPPO E
PERFORMANCE ECONOMICHE

76,0 MILIONI
DI EURO RICAVI

(+18% rispetto al 2022)

89.584
PRESENZE TOTALI

(+4% rispetto al 2022)

8
RICONOSCIMENTI
OTTENUTI



TUTELA E RISPETTO
PER L'AMBIENTE

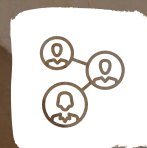
28.801 GJ
DI CONSUMI
ENERGETICI TOTALI

(+8% rispetto al 2022)

4
COLONNINE DI RICARICA
PER VEICOLI ELETTRICI

1,4 TONNELLATE
DI RIFIUTI

(-7% rispetto al 2022)



IMPATTI E RICADUTE SOCIALI

486 DIPENDENTI
DI CUI IL 51% DONNE

TOP EMPLOYER 2023
&
**GREAT PLACE
TO WORK 2023**

86%
DI FORNITORI ITALIANI
DI CUI IL 30% OPERANTI IN PUGLIA

IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ





PREMESSA

Il presente **Report di Sostenibilità rappresenta un passo cruciale nel percorso di Borgo Egnazia verso una maggiore responsabilità ambientale, sociale e di governance**, svolgendo un ruolo chiave nella trasformazione dell'impegno aziendale in azioni misurabili e trasparenti. Esso fornisce una panoramica trasparente delle pratiche aziendali adottate e orienta l'organizzazione verso una gestione più consapevole, rispondendo alle esigenze del mercato e creando valore a lungo termine sia per la Società stessa sia per l'intero contesto sociale in cui opera. Infatti, negli ultimi anni c'è stata una crescente attenzione da parte di ospiti, clienti, investitori, comunità locali e istituzioni verso l'adozione di pratiche responsabili. La realizzazione del Report di Sostenibilità dimostra che Borgo Egnazia è consapevole di tali aspettative e che si sta impegnando a sviluppare misure concrete da adottare per rispondere alle stesse.

Il presente documento contiene informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Borgo Egnazia in relazione al suo andamento, ai suoi risultati e all'impatto prodotto dalle attività stesse.

Nello specifico, **tale Report fornisce una visione dell'approccio di Borgo Egnazia alle questioni ESG e alle proprie performance nel corso del 2023, fornendo una comparazione con i precedenti anni 2022 e il 2021**, salvo eventuali limitazioni dei dati e delle informazioni disponibili.

Attraverso la redazione del presente Report, Borgo Egnazia intende offrire una visione trasparente delle pratiche aziendali responsabili già implementate e di quelle in fase di sviluppo, con l'obiettivo non solo di ridurre gli impatti negativi delle proprie attività, ma anche di generare un impatto positivo sul territorio.

Le iniziative riguardano l'efficienza energetica, la gestione delle risorse idriche, la riduzione dei rifiuti e l'adozione di modelli circolari e, più in generale, l'adozione di un approccio più responsabile in termini di gestione delle risorse naturali. Anche dal punto di vista sociale, il Report di Sostenibilità illustra gli sforzi compiuti per promuovere il benessere dei dipendenti, degli ospiti e della comunità locale. In particolare, vengono descritti programmi di formazione e sviluppo del personale, politiche di diversità e inclusione, progetti di coinvolgimento comunitario e il rispetto dei diritti umani. L'attenzione ai diritti dei lavoratori, la cura alle esigenze di ciascun ospite e la promozione della cultura locale costituiscono aspetti chiave dell'agire quotidiano di Borgo Egnazia.

Il Report di Sostenibilità non è solo un mero strumento di rendicontazione, ma una dimostrazione dell'impegno verso un modo di agire quotidiano responsabile.

Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali oggetto di rendicontazione comprende la Società Egnazia Iniziative Turistiche (E.I.T. S.p.A.), Borgo Egnazia s.r.l. e Egnathia Golf Società Dilettantistica a r.l..

L'analisi della Carbon Footprint relativa agli Scope 1 e Scope 2 è stata effettuata considerando il perimetro operativo principale, definito secondo l'approccio del controllo operativo.

La rendicontazione e il calcolo delle emissioni sono stati condotti in conformità con le metodologie e i principi del GHG Protocol. L'organizzazione si riserva di ampliare in futuro il perimetro di calcolo della Carbon Footprint per allinearla a quello del Bilancio di Sostenibilità, con la possibile inclusione di dati relativi a ulteriori attività aziendali.

STRUTTURA DEL REPORT

Il presente Report è stato redatto attraverso l'adozione, come linea guida generale, dei principali riferimenti di rendicontazione GRI Universal Standard pubblicati il 5 ottobre 2021 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "with reference with the GRI Standards".

Il Report è strutturato in modo da offrire una visione completa delle pratiche aziendali in relazione allo sviluppo sostenibile. Nella macro-sezione introduttiva, suddivisa in "Il Report di Sostenibilità", "Borgo Egnazia, il nostro modello di ospitalità" e "Impegni per lo sviluppo sostenibile", viene fornita una panoramica chiara delle attività, dei valori fondamentali e degli impegni nei confronti dello sviluppo sostenibile della Società. Questa sezione del rapporto è progettata per dare un contesto completo, evidenziando i principi guida dell'azienda e la sua visione a lungo termine, nonché il contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Nella macro-sezione di approfondimento degli aspetti ESG, il rapporto analizza

dettagliatamente le performance aziendali sotto ciascun pilastro (ambientale, sociale e di governance). In particolare, i capitoli principali si suddividono in: Assetto del Gruppo e performance economiche, Impatti e ricadute sociali, Tutela e rispetto per l'ambiente. Per quanto riguarda la governance, l'attenzione si concentra sulla struttura della Società e sulla trasparenza delle pratiche aziendali. Nella sezione sociale, si esaminano le iniziative di responsabilità sociale, benessere aziendale, sicurezza sul lavoro e coinvolgimento delle comunità locali. Infine, nella sezione ambientale, vengono esaminate le pratiche relative alle emissioni di gas serra, all'uso delle risorse naturali e alle iniziative di gestione ambientale.

Le due macro-sezioni sono precedute, nella parte iniziale del Report, dalla Lettera agli Stakeholder e, nella parte finale, dal GRI Content Index.

Il documento viene reso disponibile a tutti gli stakeholder di Borgo Egnazia attraverso la sua pubblicazione sul sito internet istituzionale www.borgoegnazia.com oltreiché tramite presentazione a tutti i collaboratori diretti della Società tramite la nostra app interna.

LE PRIORITÀ (MATERIALITÀ)

I temi materiali, così come definiti dai GRI standards, sono quegli aspetti che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali di un'impresa e/o influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

MATERIALITÀ

L'analisi di materialità di impatto è stata condotta come parte del primo esercizio di rendicontazione di sostenibilità, seguendo un processo strutturato con riferimento ai GRI Standards. Tramite il coinvolgimento diretto del management aziendale e lo studio dei driver di settore, sono state identificate le aree di impatto ambientale, sociale ed economico più rilevanti (temi materiali) e valutate secondo una scala di significatività, tenendo conto della prospettiva dell'azienda e dei nostri stakeholder.

Alla luce dell'evoluzione del contesto di riferimento, si è condotto un approfondimento degli aspetti legati alla sostenibilità, attraverso l'analisi dei principali megatrend di sostenibilità ambientale, sociale, economica e di governance che caratterizzano il panorama nazionale e internazionale ed evidenziano gli impatti che il settore determina, o può determinare, sulla realtà di riferimento.

Le fonti esterne considerate sono state molteplici, tra cui i diversi framework nazionali, europei e internazionali in materia di sostenibilità in senso ampio (i.e. GRI Standards, European Sustainability Reporting Standards e IFRS Sustainability Standards) e quelli riguardanti il settore di riferimento (i.e. utilizzo della SASB Materiality Map). Parallelamente a tali fonti, è stata effettuata anche una attività di benchmark rispetto a 6 principali comparabili di Borgo Egnazia. Il benchmark è stato condotto secondo le linee

guida della norma ISO 26000 e altri autorevoli framework metodologici, che hanno consentito di mettere a confronto il livello di presidio dei temi di sostenibilità da parte della Società con la rilevanza percepita dal mercato, ovvero da parte dei comparable analizzati. Le aziende comparable del campione di riferimento sono state analizzate con riferimento alle informazioni rese disponibili pubblicamente, come sito internet e altra documentazione istituzionale pubblica (es. Bilancio di Sostenibilità).

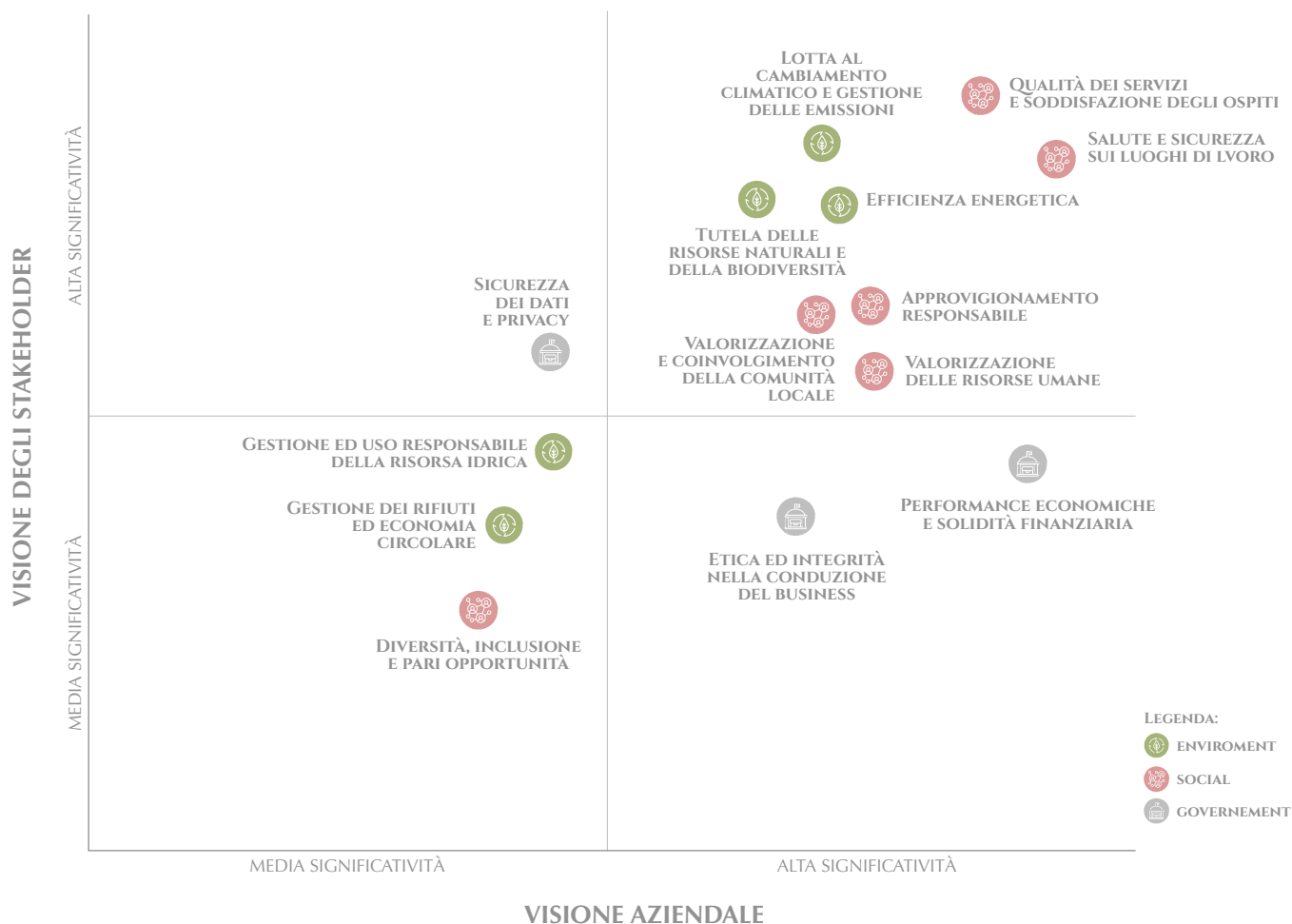
A seguito dell'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti, queste sono state analizzate e successivamente validate, portando

alla definizione dei temi materiali rappresentati nella matrice sottostante.

Il Management ha partecipato attivamente al processo di analisi e valutazione degli impatti, assicurando un approccio strategico e integrato. Ci si impegna inoltre a condurre, nei prossimi anni, uno stakeholder engagement più strutturato e sistematico, con l'obiettivo di ampliare il coinvolgimento e migliorare il dialogo con tutti i portatori di interesse.



ANALISI DI RILEVANZA



Osservando la matrice, si può notare che:

- le 14 tematiche analizzate sono evidenziate con un colore diverso rispetto all'ambito di riferimento (Environment, Social, Governance);
- sull'asse delle ascisse è rappresentata la significatività (da media ad alta) degli impatti di Borgo Egnazia su Società e ambiente secondo il punto di vista degli stakeholder interni;
- sull'asse delle ordinate è riportata la significatività (da media ad alta) degli impatti di Borgo Egnazia su Società e ambiente secondo il punto di vista degli stakeholder esterni.

**BORGO EGNAZIA,
IL NOSTRO MODELLO
DI OSPITALITÀ**



BORG EGNZIA, OSPITALITÀ ITALIANA

“Vogliamo lavorare con chi propone un’esperienza che non si può vivere altrove, oppure con chi intende raggiungere questo obiettivo, promuovendo o scoprendo luoghi della nostra Italia, anche quelli meno noti, ma proprio per questo ricchi di potenziale da sviluppare secondo il nostro modello, che è fatto di rispetto e valorizzazione dei luoghi, dei territori e delle persone che ci vivono”

Aldo Melpignano,
Fondatore di Borgo Egnazia

Gli elementi alla base dell’ospitalità di Borgo Egnazia sono illustrati in figura.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

L’attenzione al cliente, la competenza del personale, la cura e lo stato delle dotazioni e degli altri servizi offerti.



PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Connettere il cliente con ciò che lo circonda per renderlo un viaggiatore consapevole, valorizzare la proposta enogastronomica.



IDENTITÀ

Lo stile e il DNA italiani si ritrovano nell’immateriale ma anche e soprattutto nel concreto, dall’arredo, agli elementi di decoro, dalla proposta enogastronomica alle scelte di colore e sfumature.

Tutto è nel più totale rispetto della storia e del patrimonio di quel luogo unendo gusto e traduzione.



La cultura, in Italia, rappresenta un capitale diffuso dove ci sono numerose identità territoriali, ognuno con specificità culturali ben delineate.

Borgo Egnazia ricerca partner e progetti che condividano la propria filosofia di ospitalità italiana, permettendo di annoverare strutture distribuite su tutto il territorio italiano e favorire la differenziazione dell'offerta del prodotto turistico-culturale.

Ospitalità Italiana significa saper creare un'esperienza di soggiorno indimenticabile con sincerità, empatia e passione, arricchendo la vita degli ospiti. Situato tra uliveti secolari e campi di grano dorato, **il resort si presenta come un autentico borgo mediterraneo, con architettura ispirata alle tradizioni locali.**

L'accoglienza qui è un'arte raffinata, con un personale dedicato che si impegna a offrire un'esperienza indimenticabile.

Le camere e le suite, arredate con gusto, trasmettono un'eleganza senza tempo, mentre le strutture, come le piscine a sfioro e i ristoranti raffinati, riflettono l'amore per la buona cucina e il relax. La gastronomia è una festa per i sensi, con piatti preparati con ingredienti locali freschi che catturano la ricchezza dei sapori pugliesi. **Borgo Egnazia è il luogo perfetto per immergersi nella cultura italiana**, godendo di un servizio impeccabile in un ambiente incantevole, dove la tradizione si fonde armoniosamente con il lusso contemporaneo.





STORIA

Borgo Egnazia è un lussuoso resort situato nella regione Puglia, caratterizzato da una forte identità italiana e noto per la sua bellezza architettonica, l'attenzione che pone nell'esperienza di ciascun ospite e l'impegno nella valorizzazione del territorio e nella tutela del patrimonio nazionale.

La sua storia inizia nel 2010, anno di inaugurazione, a seguito del progetto concepito dall'imprenditore Aldo Melpignano, e da allora ha acquisito una reputazione di eccellenza nel settore dell'ospitalità. Progettato dal famoso architetto e designer Pino Brescia, Borgo Egnazia è ispirato all'architettura tradizionale pugliese, con una fusione di elementi contemporanei, ma con un'attenzione alla sostenibilità, attraverso il ricorso a materiali locali e all'integrazione di pratiche eco-compatibili all'interno delle sue strutture.

Il resort è stato costruito con l'intento di ricreare l'atmosfera di un antico borgo mediterraneo, con i suoi vicoli lastricati, le piazze e gli edifici in pietra locale. L'idea di creare un resort di lusso ispirato ai villaggi tradizionali pugliesi nacque con l'obiettivo di offrire agli ospiti un'esperienza autentica e raffinata, integrando, allo stesso tempo, la ricca cultura e il paesaggio della Puglia.

Il complesso di Borgo Egnazia si sviluppa su una vasta proprietà, **offrendo una varietà di sistemazioni suddivise tra camere, suite e ville private, ciascuna arredata con cura e attenzione ai dettagli.** Inoltre, **Borgo Egnazia è noto per il suo campo da golf a 18 buche** (San Domenico Golf) che offre ai suoi giocatori una vista mozzafiato sulla campagna pugliese.

La crescita e il successo di Borgo Egnazia nel tempo possono essere attribuiti alla sua **dedizione alla qualità, all'autenticità e all'attenzione verso le esigenze di ciascun ospite**, che hanno permesso al resort di ottenere, nel corso degli anni, riconoscimenti prestigiosi e di attirare una clientela internazionale, diventando così un'icona di ospitalità di lusso in Italia. Non solo, la sua continua attenzione all'eccellenza e la sua capacità di offrire un'esperienza autentica e indimenticabile hanno contribuito a posizionarlo anche come uno dei resort più prestigiosi e ambiti nel panorama internazionale.

I NOSTRI VALORI

● VALORI

Radicati nella tradizione locale e concentrati sul futuro, **Borgo Egnazia comunica il concetto di “Enrich Life” attraverso LOVE: Living Original Vibrant Experiences.** Esperienze che trasformano e migliorano il mondo e le persone, basate su valori che arricchiscono la nostra vita e quella di chi ci circonda.

● INNOVAZIONE DELLA TRADIZIONE

Borgo Egnazia è guidata da un’innovazione concreta e significativa che parte dalle radici del proprio territorio per connettersi con il resto del mondo. Con arte e in modo del tutto naturale, **combina la tradizione con una visione moderna e innovativa**, per ispirare l’ospite con straordinari viaggi esperienziali e creare un modello di ospitalità unico nel suo genere.

● MAESTRI DEL SAPER FARE

Grazie a una profonda connessione con le proprie radici e un’accurata attenzione ai dettagli, **Borgo Egnazia arricchisce l’esperienza dell’ospite attraverso la passione per il proprio lavoro:** dall’architettura al design, dall’agricoltura alla gastronomia, dall’accoglienza alla valorizzazione del territorio. Tutte le persone di Borgo Egnazia eseguono con maestria il proprio lavoro e, soprattutto, ci tengono nel farlo bene.

● SPIRITO DI FAMIGLIA

Borgo Egnazia è una realtà familiare che applica valori tradizionali alle più innovative strategie di ospitalità, recuperando l’affetto e il calore tipici dell’accoglienza pugliese per creare legami forti con ospiti e colleghi. Le persone di Borgo Egnazia vivono lo spirito di famiglia ogni giorno, e si impegnano a essere sempre gentili e corretti in ogni aspetto del proprio lavoro.

● FELICITÀ COME SCELTA

Per le persone di Borgo Egnazia, la felicità è una scelta.

Sceglono ogni giorno di essere felici nello spirito e nel corpo e lo manifestano con piacere. **L’obiettivo è quello di favorire un ambiente leggero e spensierato, che incoraggia a lasciarsi andare e riconnettersi con sé stessi e con le persone che ci circondano.**

Attraverso esperienze dedicate, si impegnano anche ad accompagnare l’ospite in un processo di rigenerazione verso una rinnovata felicità.

● PASSIONE SINCERA

La passione per l’ospite, i colleghi e il territorio è il motore di Borgo Egnazia. Contagia e infonde energia, contribuendo a rendere Borgo Egnazia un luogo che si conserva nel cuore anche dopo la partenza. Qui sono i sorrisi e il calore delle persone a fare la differenza, e l’accoglienza è uno dei punti di forza.

Le persone di Borgo Egnazia sono realmente appassionate a quel che fanno e agiscono sempre con impegno e dedizione.

ETICA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS

La costruzione di un business solido si fonda su un comportamento etico quotidiano. Nella conduzione delle proprie attività, **Borgo Egnazia si impegna a rispettare i più elevati standard etici e a promuovere un ambiente aziendale in cui la trasparenza, l'equità e l'onestà siano al centro di ogni interazione.** Per questo, nel corso del 2023, la Società ha sviluppato un Codice Etico che enuncia i principi applicabili a tutte le persone appartenenti a Borgo Egnazia – quindi, ai membri della Direzione, ai dipendenti e a tutti coloro che, a vario titolo, agiscono in nome o per conto e nell'interesse di Borgo Egnazia, indipendentemente dalla qualificazione giuridica del rapporto – e che disciplina il proprio modo di agire nel quotidiano, riflettendo i valori fondamentali e l'impegno della Società nei confronti dell'integrità, della responsabilità sociale e della sostenibilità.

Borgo Egnazia si impegna a migliorare continuamente, affinché il proprio business

contribuisca in modo positivo alla Società e all'ambiente in cui opera.

Attraverso l'adesione intransigente a valori etici e un comportamento onesto e corretto, intende costruire un futuro sostenibile e responsabile, ispirando fiducia e rispetto tra tutti i propri stakeholder.

Inoltre, Borgo Egnazia si è impegnata anche a garantire la tutela della privacy dei propri collaboratori e ospiti, nonché di tutti i soggetti che entrano in relazione con il business.

Per questo, l'azione di Borgo Egnazia si concretizza nell'adozione di comportamenti proattivi alla concreta applicazione del Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 ("GDPR").

La Società ha predisposto un'informativa sulla privacy al fine di informare e assicurare in merito all'utilizzo e al trattamento dei dati personali, prevedendo un canale dedicato ad eventuali richieste di informazioni da parte di qualsiasi soggetto.

ECCELLENZA DEI SERVIZI

Il concetto di eccellenza dei servizi rappresenta, per Borgo Egnazia, il fulcro dell'esperienza offerta agli ospiti e va oltre la semplice erogazione di prestazioni di elevato livello, ma abbraccia una filosofia incentrata sugli aspetti di cura, attenzione ai dettagli e personalizzazione dell'esperienza.

Dai ristoranti gourmet alle strutture ricreative, ogni aspetto dell'esperienza offerta è pensato per offrire il massimo livello di qualità e attenzione all'ospite. L'ascolto attento del feedback degli ospiti e la ricerca di un miglioramento continuo sono gli elementi chiave che consentono a Borgo Egnazia di qualificarsi come rinomato resort.

La struttura offre un ventaglio di servizi che trasformano ogni soggiorno in un'esperienza straordinaria. Infatti, la struttura offre un'esperienza completa di relax e benessere attraverso la sua esclusiva Vair SPA, dove gli ospiti possono immergersi in un mondo di tranquillità e rigenerazione con trattamenti personalizzati, piscine termali e rituali di benessere.

Per gli amanti dello sport, Borgo Egnazia offre una vasta gamma di servizi, che vanno dal golf al tennis e al padel, da classi fitness e palestra a sport acquatici, fino a momenti più rilassanti attraverso le classi mindfulness.

Borgo Egnazia è attenta anche alle esigenze delle famiglie che trovano una destinazione ideale attraverso una gamma di attività ricreative progettate appositamente per bambine e bambini.

Inoltre, per un raffinato viaggio culinario, il resort vanta una selezione di ristoranti gourmet, ognuno dedicato a celebrare la ricca tradizione culinaria della Puglia in chiave moderna.

La struttura offre anche spazi eleganti e servizi destinati ad eventi speciali e occasioni uniche, che vanno dai matrimoni a riunioni aziendali.

BORGO EGNAZIA
SI STRUTTURA
IN TRE AREE,
COSÌ SUDDIVISE:

- LA CORTE
- LE CASE
- IL BORGO



LA CORTE 63 CAMERE

RAFFINATE E CONFORTEVOLI

LA CORTE BELLA (36)

LA CORTE SPLENDIDA (19)

LA CORTE MAGNIFICA (6)

LA CORTE MERAVIGLIOSA (1)

LA EGNAZIA





IL BORGO

CARATTERIZZATO DA 92 CASETTE TRADIZIONALI

BORGO BELLA (6)
BORGO SPLENDIDA (32)
BORGO MAGNIFICA (12)
CASETTA BELLA (12)
CASETTA SPLENDIDA (19)
CASETTA MAGNIFICA (20)



LE CASE 27 VILLE

SOFFISTICATE ED ELEGANTI

CASA BELLA (8)

CASA DELIZIOSA (6)

CASA STUPENDA (4)

CASA MAGNIFICA (7)

CASA MERAVIGLIOSA (1)

CASA PADRONALE (1)



COMPRENDENDO ANCHE

- 5 RISTORANTI
- 4 BAR
- 1 CAMPO DA GOLF
- 4 CAMPI DA PADEL
- 2 CAMPI DA TENNIS
- 1 CAMPO DA CALCIO
- 4 SALE MEETING



ASSETTO
DEL GRUPPO E
PERFORMANCE
ECONOMICHE



**FAMIGLIA
MELPIGNANO**

▼
**EGNATHIA INIZIATIVE
TURISTICHE E.I.T. S.p.A.**
(ITALY)

▼
**EGNATHIA GOLF
CLUB SRL**
(Italy)

**ALDO
MELPIGNANO**

▼
**EGNAZIA OSPITALITÀ
ITALIANA SRL**
(ITALY)

▼
BORGO EGNATHIA SRL
(Italy)

STRUTTURA DEL GRUPPO E ASSETTO ORGANIZZATIVO

Il Gruppo Egnazia si compone di una molteplicità di aziende collegate fra loro.

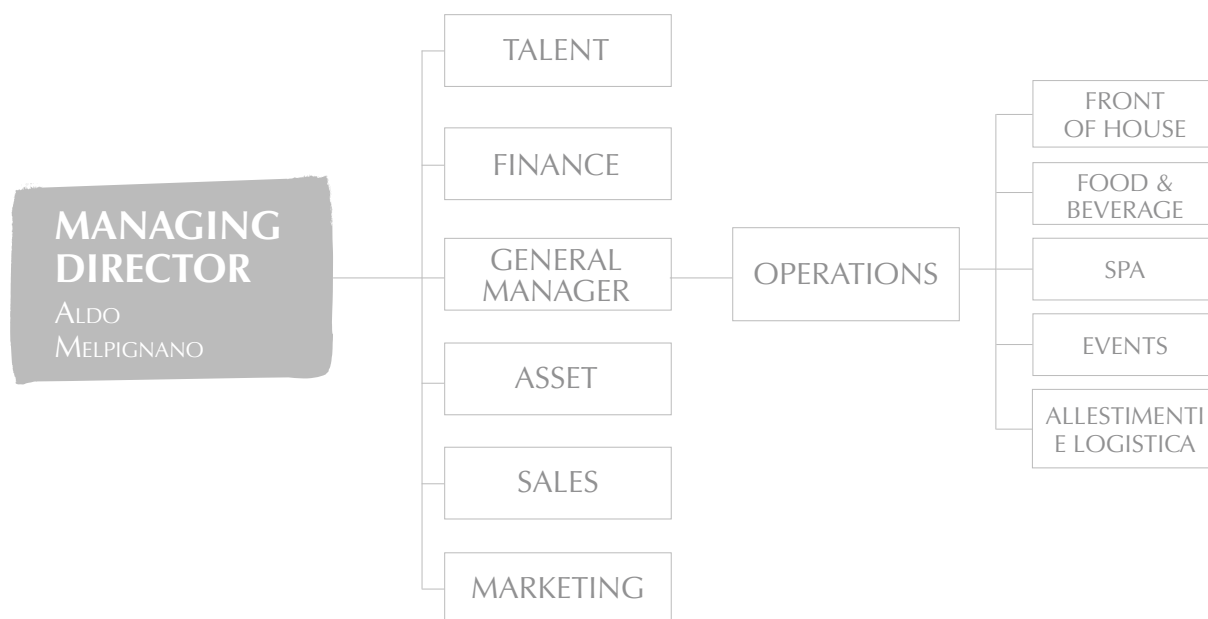
Il perimetro di analisi a cui fa riferimento questo rapporto si riferisce in particolare:

- **alla divisione immobiliare sotto il controllo della famiglia Melpignano**, costituita dalla società Egnathia Iniziative Turistiche E.I.T. S.p.A. e dalla controllata Egnathia Golf Club S.r.l., che detengono rispettivamente la proprietà dell'Hotel Borgo Egnazia e del San Domenico Golf;

- **alla divisione di consulenza e gestione alberghiera, controllata nello specifico da Aldo Melpignano**, costituita da Egnazia Ospitalità Italiana S.r.l., che svolge attività di consulenza alberghiera per tutte le strutture del Gruppo, e dalla controllata Borgo Egnazia S.r.l., che è focalizzata invece sull'omonimo hotel.



ORGANIGRAMMA



RISULTATI ECONOMICI E FINANZIARI

Uno dei principali impegni di Borgo Egnazia è quello di crescere, sia a livello nazionale che internazionale, puntando al continuo miglioramento dell'efficienza gestionale e all'incremento della redditività operativa, accrescendo i propri ricavi.

La Società punta alla creazione di valore nel lungo periodo, per tutti i suoi stakeholder. Il raggiungimento di performance economiche improntate ad un approccio di gestione sostenibile guida le decisioni di crescita e investimento, permettendo di costruire e mantenere relazioni basate sulla fiducia con clienti e fornitori, in un'ottica di cooperazione e sviluppo.

La distribuzione del valore economico generato costituisce un punto di contatto tra il profilo economico e il profilo sociale, consentendo di analizzare come la ricchezza creata venga redistribuita dall'organizzazione, a vantaggio

dell'intero sistema con cui interagisce.

Il valore generato e distribuito viene elaborato sulla base del conto economico del periodo di riferimento, con l'obiettivo di dare evidenza del valore economico direttamente generato dalla Società e la sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni.

Il valore generato riporta il prospetto relativo alla quantificazione della ricchezza prodotta dalla Società mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti.

Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti, e la fiscalità anticipata/differita.

| VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO € | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| RICAVI | 34.403.604 | 64.603.394 | 76.042.612 |
| PROVENTI FINANZIARI | 1.513.312 | 1.533.582 | 1.721.250 |
| TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO | 35.916.917 | 66.136.976 | 77.763.862 |
| COSTI OPERATIVI | 13.898.922 | 34.138.888 | 39.236.235 |
| REMUNERAZIONE DEL PERSONALE | 10.471.189 | 9.837.457 | 12.602.332 |
| REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI | 6.759.433 | 7.699.398 | 11.937.011 |
| REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE | 257.732 | 2.624.279 | 3.532.839 |
| LIBERALITÀ ESTERNE | - | - | - |
| TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO | 31.387.275 | 54.300.022 | 67.308.417 |
| AMMORTAMENTI, SVALUTAZIONI E RETTIFICHE | 6.309.232 | 5.879.042 | 5.863.022 |
| ACCANTONAMENTI PER RISCHI ED ALTRI ACCANTONAMENTI | - | - | - |
| RISULTATO D'ESERCIZIO DESTINATO A RISERVE (UTILE - DIVIDENDI DISTRIBUITI) | (1.779.591) | 5.957.912 | 4.592.423 |
| VALORE ECONOMICO TRATTENUTO | 4.529.641 | 11.836.954 | 10.455.445 |

Borgo Egnazia ha realizzato, nel 2023, 76 milioni di ricavi, in crescita rispetto all'anno precedente di circa il 18% e duplicati rispetto al 2021.

L'aumento dei ricavi rappresenta un risultato significativo e positivo, dovuto sia dalla ripresa del settore turistico che ha fatto da traino fondamentale al ritorno a pieni livelli di economicità del business aziendale, sia da una strategia mirata e di un costante impegno verso l'eccellenza.

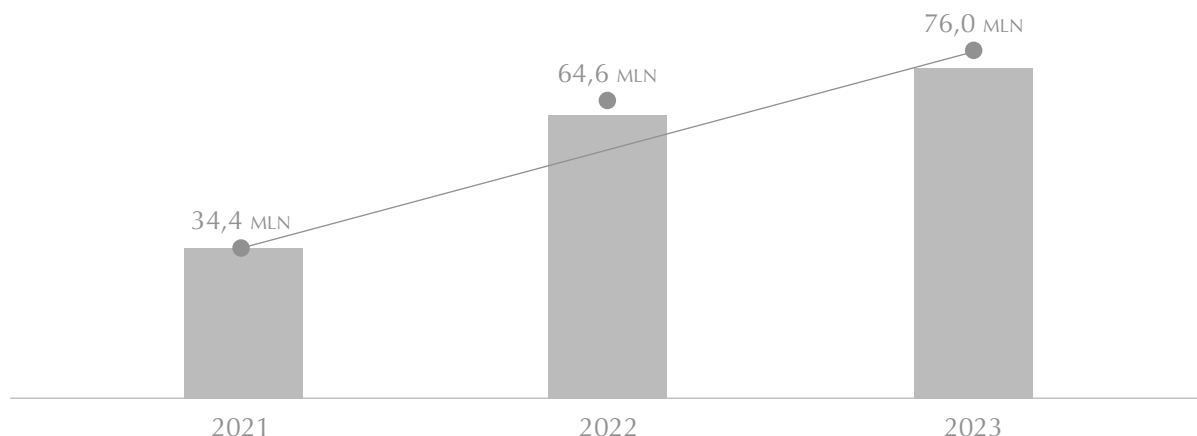
Inoltre, il ritorno a pieno regime del business si evidenzia anche dall'incremento generalizzato dei costi: ad esempio, il costo del lavoro è aumentato di circa 2,8 milioni a causa del forte

ricorso al personale stagionale.

Grazie a una serie di iniziative innovative, tra cui il miglioramento delle strutture ricettive, l'ampliamento dell'offerta di attività ricreative e il potenziamento del servizio clienti, Borgo Egnazia è riuscita ad attrarre un numero crescente di ospiti. L'incremento dei ricavi non solo testimonia l'efficacia delle strategie, ma permette anche di reinvestire per migliorare ulteriormente l'esperienza degli ospiti, assicurando un futuro prospero e sostenibile per l'intera struttura.

Di seguito si riportano i dati relativi al fatturato generato dai servizi offerti da Borgo Egnazia nel triennio considerato.

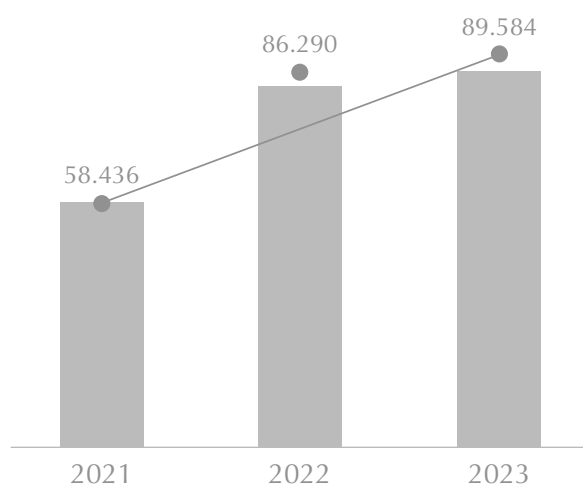
RICAVI (mln €)



NUMERO PRESENZE E MERCATI DI RIFERIMENTO

Il numero di presenze è un indicatore importante per valutare i livelli di occupazione della struttura, monitorare la capacità di ospitalità, nonché gestire efficacemente le risorse impiegate e ottimizzare il servizio per soddisfare al meglio le esigenze degli ospiti.

Di seguito si riporta il **trend delle presenze per il triennio 2021-2023**, il quale registra un progressivo aumento (+4% rispetto al 2022 e +53% rispetto al 2021):



In particolare, i mercati di riferimento per Borgo Egnazia includono sia turisti nazionali sia turisti internazionali provenienti da paesi come gli Stati Uniti, il Regno Unito e molti altri. Inoltre, la struttura attira clienti provenienti da diversi segmenti di mercato, tra cui famiglie e coppie vacanzieri, nonché viaggiatori d'affari in cerca di strutture di alta qualità per conferenze, incontri ed eventi. Questa diversità di presenze e mercati di riferimento è cruciale per il successo a lungo termine della struttura, poiché le consente di adattarsi alle esigenze mutevoli dei clienti e di mantenere un'offerta turistica competitiva e stimolante.

Si sottolinea come nel 2023 sia stato ampiamente recuperato e superato il movimento turistico pre-pandemico grazie alla grande ripresa del turismo internazionale, che ha fatto registrare un aumento del 30% delle presenze dall'esterno rispetto al 2019.





PREMI E RICONOSCIMENTI

Borgo Egnazia, negli anni, ha conseguito diversi riconoscimenti e premi anche a livello internazionale, che riguardano sia l'identità come resort sia la capacità di gestione interna del personale.

Nel 2023, la Società ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:



The World's 50 Best Hotels 2023
No. 21

DUCO

DUCO Award "Greatest Italian Hotel – more than 51 rooms"



Travel + Leisure 500 Best Hotels



**World Spa & Wellness Awards,
'Spa Leader of the Year' in 2023**

**World Spa Awards 2023 nella
categoria Italy's Best Hotel Spa 2023**



**Condé Nast Traveler Readers'
Choice Awards - Hotels category**



Top Employers Italia



**Michelin Star 2023 Restaurant
Due Camini**

VALORE DEL BRAND

Il brand value è un elemento chiave nella gestione del business in quanto influisce direttamente sulla percezione e sul comportamento degli ospiti, sulla capacità di attrarre e trattenere i talenti e sulla resilienza della Società di fronte alle sfide del mercato. Investire nella costruzione e nella gestione del valore del brand dovrebbe essere considerato come un elemento strategico fondamentale per il successo a lungo termine della Società.

È proprio sulla base della consapevolezza che il giusto mix di percezioni, emozioni e valori contribuiscono a delineare la reputazione della Società, che **Borgo Egnazia pone particolare attenzione agli elementi quali la cura ai dettagli e alle esigenze di ciascun ospite, la qualità del servizio e la personalizzazione delle esperienze.**

Questi fattori non solo creano un ambiente di ospitalità unico, ma combinati insieme si traducono in un valore percepito che va al di là delle strutture e delle comodità fisiche offerte.

Inoltre, il brand value di Borgo Egnazia si manifesta anche attraverso la profonda connessione della Società con la cultura e la storia della Puglia, in cui il rispetto per le radici locali si riflette nei dettagli architettonici ispirati alla tradizione pugliese, nei materiali locali pregiati e nella gastronomia ispirata all'essenza della cucina pugliese.

Un ulteriore aspetto che arricchisce una percezione positiva della Società da parte degli stakeholder è il **contributo ad indirizzare il proprio business verso una maggiore sostenibilità ambientale e sociale.** Borgo Egnazia si sta impegnando a perseguire un proprio percorso di riduzione dell'impatto ambientale, cercando di adottare il più possibile **pratiche responsabili e promuovendo la conservazione della bellezza naturale della propria Regione.** Questo impegno non solo rispecchia una responsabilità verso la comunità e l'ambiente, ma si traduce anche in un'esperienza di soggiorno più consapevole per tutti gli ospiti che cercano una componente di responsabilità, mantenendo allo stesso tempo elevati standard di qualità.

Il consolidamento, nel tempo, del proprio brand value si manifesta nel fatto che Borgo Egnazia ha attirato, e continua ad attirare, un segmento di clientela nazionale e internazionale in cerca di elevati standard di qualità, la cui fidelizzazione diventa una naturale conseguenza.



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Consapevole del ruolo e delle responsabilità che la propria attività implica, Borgo Egnazia intende proseguire il proprio percorso verso la sostenibilità attraverso un progressivo miglioramento dei sistemi gestionali e di monitoraggio messi in atto in tale ambito.

Nel secondo semestre del 2023, la Società ha introdotto la nuova figura dell’HSE manager, responsabile nel garantire l’implementazione e il mantenimento di elevati standard in termini di salute, sicurezza e ambiente.

L’obiettivo è di sviluppare, implementare e monitorare politiche, procedure e programmi volti a creare un ambiente di lavoro sicuro, sano e sostenibile, al fine di garantire la conformità alle normative vigenti e di promuovere una cultura aziendale orientata alla sicurezza e alla responsabilità ambientale.

Nel corso del 2023, la Società ha avviato la revisione di alcuni piani e procedure, aggiornando il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e incrementando le attività di formazione.

Borgo Egnazia ha, inoltre, avviato il percorso di certificazione GSTC (Global Sustainable Tourism Council), a testimonianza dell’impegno ad operare attraverso una gestione sostenibile delle attività turistiche, tenendo in debita considerazione degli impatti socioeconomici, culturali e ambientali.

Inoltre, la Borgo Egnazia ha definito una serie di interventi finalizzati all’ottimizzazione dei **processi legati alla raccolta e al monitoraggio dei dati relativi ai consumi energetici, idrici e dei rifiuti.**

Inoltre, un ulteriore obiettivo è l’acquisto di energia elettrica coperta da Garanzie di Origine, le quali attestano l’origine rinnovabile delle fonti utilizzate, volto a contribuire all’impegno verso un’energia più pulita.

Anche la gestione del capitale umano è un aspetto particolarmente attenzionato dalla Società, per il quale si sta adoperando ad attivare iniziative su diversi fronti, tra cui la formazione legata sia agli aspetti tecnici che alle soft skills, erogata a tutti i dipendenti, con l’obiettivo di qualificare il personale presente nella struttura e, così, incrementare ulteriormente la qualità dei servizi offerti.

Nell’ambito delle pari opportunità, invece, **Borgo Egnazia intende valutare il conseguimento della certificazione UNI PdR 125:2022, con l’obiettivo di promuovere la parità di genere,** trasformando la cultura aziendale attraverso la valorizzazione delle performance individuali e organizzative e facendo emergere la varietà delle caratteristiche personali e professionali presenti nella Società.

Per quel che riguarda i processi di qualifica e valutazione dei fornitori, **la Società si propone di integrare progressivamente i fattori ESG nella gestione della propria supply chain, al fine di privilegiare i fornitori che adottino nel tempo pratiche virtuose di sostenibilità oppure che sostengano iniziative di riduzione degli sprechi.** A tale scopo, nel corso del 2023 è stato sottoposto un questionario informativo di autovalutazione d un primo campione di fornitori; successivamente verrà esteso a tutta la catena di fornitura.

Il legame con il territorio assume per Borgo Egnazia un’importanza cruciale, per questo **la Società intende incrementare le iniziative locali di tutela e salvaguardia del territorio e del patrimonio culturale,** anche attraverso l’attivazione di eventuali collaborazioni e partnership orientate alla salvaguardia della biodiversità locale e alla tutela del patrimonio artistico-culturale della Regione.

Infine, la necessità di migliorare la propria brand image, aspetto cruciale per Borgo Egnazia, si traduce nell’ottenimento di premi e riconoscimenti e nel perseguire nuove opportunità di riconoscimento dell’eccellenza operativa, che diano ulteriore prestigio a Borgo Egnazia in termini di visibilità e apprezzamento di servizi di elevata qualità.

IMPATTI E RICADUTE SOCIALI



IMPEGNO SOCIALE E RESPONSABILITÀ VERSO LA COMUNITÀ

Il nostro impegno nei confronti del territorio si riflette anche nella valorizzazione delle risorse locali, con un'attenzione particolare all'assunzione di personale prevalentemente pugliese.

Questo non solo contribuisce a sostenere l'economia locale, ma aiuta anche a mantenere viva la cultura e le tradizioni della nostra comunità, rafforzando il senso di appartenenza e connessione con il territorio.

Ogni anno, premiamo i nostri collaboratori con incentivi economici e offriamo loro opportunità di crescita professionale attraverso corsi di lingua e scambi formativi con altre strutture del gruppo. Queste iniziative non solo migliorano le competenze, ma aumentano anche la soddisfazione e il benessere dei nostri dipendenti, promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante.

Inoltre, organizziamo eventi sociali durante tutto l'anno, tra cui feste aziendali che rafforzano lo spirito di squadra e celebriamo insieme i successi dell'anno lavorativo.

Durante il periodo natalizio, il Family Day è un appuntamento speciale per noi: i familiari dei nostri dipendenti sono invitati a partecipare a un evento esclusivo nella piazza del Borgo, che viene allestita con mercatini di Natale e attività ricreative, **creando un'atmosfera festiva e calorosa, dove si promuove la condivisione e la comunità.**

Il benessere dei nostri collaboratori è per noi una priorità assoluta.

Per questo offriamo **supporto psicologico e sanitario gratuito attraverso la partecipazione al FondoFast**, assicurando un'assistenza completa che copre non solo gli aspetti lavorativi, ma anche quelli personali.

SOSTEGNO ALLA CULTURA E TRADIZIONI LOCALI

Crediamo fortemente nel valore del nostro patrimonio culturale e, per questo, ci impegniamo attivamente a sostenerlo e promuoverlo attraverso diverse iniziative.

Tra queste, le Feste del Borgo, eventi che si svolgono nella nostra piazza principale, dove artigiani locali, massaie e artisti di strada offrono agli ospiti un'immersione autentica nella cultura pugliese.

Attraverso queste feste, facciamo rivivere antiche tradizioni e permettiamo ai nostri visitatori di conoscere più da vicino le radici culturali della nostra terra.



INDIGENUS: ESPERIENZE SU MISURA PER SCOPRIRE LA PUGLIA

La nostra Destination Management Company, Indigenus, ha come missione quella di **far vivere la Puglia in modo autentico e coinvolgente**. Grazie a una rete di contatti locali, **Indigenus organizza itinerari su misura per i visitatori, offrendo esperienze uniche che si adattano agli interessi specifici degli ospiti.**

Che si tratti di visite culturali, esperienze enogastronomiche o escursioni naturalistiche,

Indigenus crea momenti indimenticabili, sempre in armonia con le tradizioni e le bellezze del territorio.

Indigenus, inoltre, fornisce supporto per l'organizzazione di eventi speciali, trasformando le idee degli ospiti in esperienze memorabili, con la cura e l'attenzione che caratterizzano la nostra ospitalità.



I NOSTRI LOCAL ADVISER: AMBASCIATORI DELLA PUGLIA

Riteniamo che la vera essenza della Puglia possa essere trasmessa solo da chi la vive quotidianamente. Per questo, abbiamo introdotto i Local Adviser, veri ambasciatori della cultura pugliese. **Questi “amici locali” sono sempre a disposizione degli ospiti durante il soggiorno, pronti a condividere consigli su luoghi speciali, tradizioni uniche e itinerari personalizzati.**

Grazie alla loro profonda conoscenza del territorio e alla spontanea ospitalità che li contraddistingue, i Local Adviser rendono l'esperienza degli ospiti autentica e indimenticabile, arricchendola con racconti e segreti che solo un vero pugliese può offrire.

TOP EMPLOYER 2023 & GREST PLACE TO WORK

Nel corso del 2023, Borgo Egnazia ha riconfermato la certificazione Top Employer, ottenuta già nel 2022 dal Top Employers Institute.

Il Programma di Certificazione Top Employers permette alla Società di valutare e migliorare la propria realtà interna e le condizioni di lavoro, generando un circolo virtuoso e un impatto positivo nel mondo del lavoro, declinato nei seguenti aspetti:

- **ATTRAZIONE DEI TALENTI:**
essere riconosciuti come “Top Employer” può aumentare l’attrattiva dell’azienda per i professionisti del settore. I talenti di alto livello spesso cercano ambienti di lavoro che offrano condizioni ottimali e benefici per i dipendenti, e questa certificazione può essere un elemento distintivo nelle decisioni di reclutamento;
- **RETENTION DEI DIPENDENTI:**
la certificazione può contribuire a migliorare la soddisfazione e l’impegno dei dipendenti. Un ambiente di lavoro positivo e ben gestito può influire positivamente sulla retention del personale, riducendo il turnover e stabilizzando il team;
- **CLIMA ORGANIZZATIVO POSITIVO:**
il processo di ottenimento della certificazione spesso richiede un’analisi approfondita delle politiche aziendali, delle pratiche di gestione delle risorse umane e delle condizioni di lavoro.



Questo processo di autovalutazione può portare a miglioramenti significativi nel clima organizzativo e nella cultura aziendale;

- **SVILUPPO DEL BRAND EMPLOYER:**
essere un “Top Employer” può contribuire allo sviluppo del brand employer, cioè all’immagine che l’azienda ha come datore di lavoro. Questo può influenzare positivamente la percezione esterna dell’azienda e attirare nuovi talenti.

Alla certificazione Top Employers Italia si è unita la certificazione ufficiale Great Place to Work® in Italia, confermando la Società come un posto di lavoro di qualità, attento alle proprie persone e capace di diffondere una cultura organizzativa positiva. Il risultato raggiunto conferma quanto le persone siano al centro della filosofia e della cultura aziendale, contribuendo attivamente alla crescita dei territori e incoraggiando la formazione e l’assunzione delle nuove generazioni.

IL TEAM DI BORGO EGNAZIA

ORGANIGRAMMA



486

DIPENDENTI
CHE COMPONGONO
IL TEAM DI
BORGO EGNAZIA
NELL'ANNO 2023

245

DIPENDENTI
DONNE

241

DIPENDENTI
UOMINI

2%
QUADRI

20%
IMPIEGATI

78%
DIPENDENTI

45%
ETÀ INFERIORE
AI 30 ANNI

49%
ETÀ TRA I 30-50 ANNI

7%
ETÀ SOPRA I 50 ANNI



Il team di Borgo Egnazia è il cuore pulsante dell'esperienza di ospitalità, un team appassionato che incarna l'eccellenza, la dedizione e i valori della Società, e composto da professionisti altamente qualificati e motivati. Ogni membro del team è un ambasciatore del lusso e dell'autenticità.

Le persone che operano all'interno della Società rappresentano uno stakeholder chiave che Borgo Egnazia si impegna a tutelare, coinvolgere e sviluppare in una prospettiva che favorisca efficienza ed efficacia operativa in all'interno di un contesto dinamico e attento alle esigenze di ciascun ospite, con l'obiettivo di accrescere le competenze di ruolo all'interno della Società. Anche per questo, Borgo Egnazia punta molto su una comunicazione interna diffusa al fine di mantenere costantemente informati i propri dipendenti su tutte le eventuali novità aziendali.

La gestione del capitale umano si fonda sulla consapevolezza che nutrire il talento e coltivare le potenzialità dei propri lavoratori, attraverso lo sviluppo delle competenze, favorisca la crescita della Società, permettendole di essere ancora più competitiva in un mercato caratterizzato da sempre maggiori esigenze.

Al 31 dicembre 2023, le persone che compongono Gruppo sono 486, in aumento rispetto al 2022.

Complessivamente, la maggior parte del personale è assunto con contratto a tempo determinato in quanto la Società ricorre a questa tipologia di contratto per gestire i periodi stagionali in cui si registra il picco delle attività.

| | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | DONNA | UOMO | TOTALE | DONNA | UOMO | TOTALE | DONNA | UOMO | TOTALE |
| CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO | 41 | 58 | 99 | 38 | 53 | 91 | 63 | 76 | 139 |
| CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO | 93 | 93 | 186 | 168 | 142 | 310 | 182 | 165 | 347 |
| TOTALE | 134 | 151 | 285 | 206 | 195 | 401 | 245 | 241 | 486 |
| CONTRATTO FULL TIME | 118 | 141 | 259 | 175 | 182 | 357 | 217 | 228 | 445 |
| CONTRATTO PART TIME | 13 | 7 | 20 | 28 | 10 | 38 | 24 | 10 | 34 |
| CONTRATTO CON ORARIO VARIABILE | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 7 |
| TOTALE | 134 | 151 | 285 | 206 | 195 | 401 | 245 | 241 | 486 |

Nello specifico, nell’anno di rendicontazione di riferimento, i dipendenti afferiscono prevalentemente alla categoria professionale degli operai, nonché composta dallo staff, rappresentando il 78% del totale, seguita dalla categoria degli impiegati che costituisce

il 20% e da quella dei quadri che rappresenta il 2% del totale.

Di seguito si riporta il totale dei dipendenti suddivisi per categoria professionale e per genere per il triennio 2021-2023.

| | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|-----------|-------|------|--------|-------|------|--------|-------|------|--------|
| | DONNA | UOMO | TOTALE | DONNA | UOMO | TOTALE | DONNA | UOMO | TOTALE |
| DIRIGENTI | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUADRI | 1 | 12 | 13 | 2 | 12 | 14 | 1 | 11 | 12 |
| IMPIEGATI | 23 | 21 | 44 | 25 | 31 | 56 | 52 | 44 | 96 |
| OPERAI | 108 | 119 | 227 | 170 | 161 | 331 | 192 | 186 | 378 |
| TOTALE | 132 | 153 | 285 | 197 | 204 | 401 | 245 | 241 | 486 |

L’organico risulta molto vario in termini di fascia di età: circa il 45% dei dipendenti ha un’età inferiore ai 30 anni, la categoria compresa

tra i 30 e i 50 anni rappresenta il 49% mentre la categoria al di sopra dei 50 anni costituisce la quota minore con il 7% del totale.

| | 2021 | | | | 2022 | | | | 2023 | | | |
|-----------|-----------|------------|-----------|--------|-----------|------------|-----------|--------|-----------|------------|-----------|--------|
| | < 30 ANNI | 30-50 ANNI | > 50 ANNI | TOTALE | < 30 ANNI | 30-50 ANNI | > 50 ANNI | TOTALE | < 30 ANNI | 30-50 ANNI | > 50 ANNI | TOTALE |
| DIRIGENTI | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUADRI | 0 | 11 | 2 | 13 | 0 | 12 | 2 | 14 | 0 | 9 | 3 | 12 |
| IMPIEGATI | 12 | 31 | 1 | 44 | 15 | 39 | 2 | 56 | 33 | 60 | 3 | 96 |
| OPERAI | 50 | 135 | 42 | 227 | 90 | 183 | 58 | 331 | 179 | 170 | 29 | 378 |
| TOTALE | 67 | 180 | 45 | 285 | 105 | 234 | 62 | 401 | 217 | 239 | 35 | 486 |

La totalità del personale risulta coperto da Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro.

Per quanto riguarda la quota di lavoratori non dipendenti, essi sono tipicamente lavoratori interinali, con contratto a tempo determinato. In particolare, la Società assume tali risorse per gestire i picchi stagionali nel periodo estivo. Nel corso del 2023, le figure assunte sono 25, in aumento rispetto alle 5 del 2022.

Inoltre, con l’obiettivo di offrire nuove opportunità di formazione e crescita professionale,

nel corso del 2023, sono stati attivati 8 tirocini.

In particolare, il processo di assunzione avviene nel pieno rispetto delle pari opportunità ed equo trattamento senza alcun tipo di discriminazione di genere, nazionalità, età, religione, orientamento politico, ma considerando esclusivamente le qualifiche professionali di ciascun candidato in relazione alla posizione richiesta.

Inoltre, la Società stabilisce compensi e benefit in modo appropriato in base all’esperienza e alle competenze dei dipendenti, in modo tale che il

personale di genere maschile e femminile sia compensato in modo equo a tutti i livelli.

A tutte le nuove risorse viene dedicato un momento di onboarding atto a garantire la comprensione della realtà aziendale, nonché i valori e la vision di Borgo Egnazia,

oltre alla consegna di tutta la documentazione informativa necessaria nell'ambito, ad esempio, della sicurezza o dei benefit aziendali.

Nella tabella sottostante si riporta il totale delle assunzioni e cessazioni per il triennio 2021-2023.

| NUOVI ASSUNTI E TURNOVER | 2021 | | | | |
|--------------------------|---------------|------------------|------------|----------------------------|----------------------------|
| | N. DIPENDENTI | N. NUOVI ASSUNTI | N. CESSATI | TASSO DI TURNOVER POSITIVO | TASSO DI TURNOVER NEGATIVO |
| DONNE | 134 | 90 | 74 | 67% | 55% |
| < 30 anni | 32 | 30 | 21 | 94% | 66% |
| 30 - 50 anni | 81 | 44 | 38 | 54% | 47% |
| > 50 anni | 21 | 16 | 15 | 76% | 71% |
| UOMINI | 151 | 79 | 70 | 52% | 46% |
| < 30 anni | 33 | 25 | 18 | 76% | 55% |
| 30 - 50 anni | 95 | 40 | 38 | 42% | 40% |
| > 50 anni | 23 | 14 | 14 | 61% | 61% |
| TOTALE | 285 | 169 | 144 | 59% | 51% |
| < 30 anni | 67 | 55 | 39 | 82% | 58% |
| 30 - 50 anni | 180 | 84 | 76 | 47% | 42% |
| > 50 anni | 45 | 30 | 29 | 67% | 64% |

| NUOVI ASSUNTI E TURNOVER | 2022 | | | | |
|--------------------------|---------------|------------------|------------|----------------------------|----------------------------|
| | N. DIPENDENTI | N. NUOVI ASSUNTI | N. CESSATI | TASSO DI TURNOVER POSITIVO | TASSO DI TURNOVER NEGATIVO |
| DONNE | 206 | 151 | 126 | 73% | 61% |
| < 30 anni | 61 | 47 | 35 | 77% | 57% |
| 30 - 50 anni | 112 | 75 | 65 | 67% | 58% |
| > 50 anni | 33 | 29 | 26 | 88% | 79% |
| UOMINI | 195 | 127 | 112 | 65% | 57% |
| < 30 anni | 46 | 42 | 35 | 91% | 76% |
| 30 - 50 anni | 120 | 60 | 55 | 50% | 46% |
| > 50 anni | 29 | 25 | 22 | 86% | 76% |
| TOTALE | 401 | 278 | 238 | 69% | 59% |
| < 30 anni | 109 | 89 | 70 | 82% | 64% |
| 30 - 50 anni | 247 | 135 | 120 | 55% | 49% |
| > 50 anni | 68 | 54 | 48 | 79% | 71% |

| NUOVI ASSUNTI E TURNOVER | 2023 | | | | |
|-----------------------------|---------------|------------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | N. DIPENDENTI | N. NUOVI ASSUNTI | N. CESSATI | TASSO DI TURNOVER POSITIVO | TASSO DI TURNOVER NEGATIVO |
| DONNE | 245 | 126 | 95 | 61% | 39% |
| < 30 anni | 108 | 68 | 53 | 63% | 49% |
| 30 - 50 anni | 113 | 52 | 39 | 46% | 35% |
| > 50 anni | 24 | 6 | 3 | 25% | 13% |
| UOMINI | 241 | 153 | 124 | 63% | 51% |
| < 30 anni | 108 | 88 | 73 | 81% | 68% |
| 30 - 50 anni | 112 | 61 | 49 | 54% | 44% |
| > 50 anni | 21 | 4 | 2 | 19% | 10% |
| TOTALE | 486 | 279 | 219 | 57% | 45% |
| < 30 anni | 216 | 156 | 126 | 72% | 58% |
| 30 - 50 anni | 225 | 113 | 88 | 50% | 39% |
| > 50 anni | 45 | 10 | 5 | 22% | 11% |



IL VALORE DELL'ECCELLENZA

Il personale di Borgo Egnazia incarna i valori di eccellenza che contribuiscono a creare un'esperienza di ospitalità di altissimo livello.

- **PROFESSIONALITÀ:**
il personale di Borgo Egnazia si distingue per un elevato grado di professionalità in ogni ambito di propria responsabilità, dimostrando un approccio impeccabile e competente nella propria mansione, al fine di fornire un servizio di altissima qualità.
- **CURA PER I DETTAGLI:**
alle camere al ristorante, dalla pulizia alle attività proposte, l'attenzione ai dettagli è una caratteristica distintiva del personale, impegnato a garantire che ogni aspetto di Borgo Egnazia rispetti i più elevati standard.
- **ORIENTAMENTO ALLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE:**
la soddisfazione degli ospiti è la massima priorità. Gli ospiti di una struttura come Borgo Egnazia si aspettano un servizio personalizzato e attento e i dipendenti riflettono questo orientamento, cercando di anticipare le esigenze degli ospiti e offrendo un servizio cortese e di alta qualità.
- **TEAM WORK E COLLABORAZIONE:**
lavorare nel settore dell'ospitalità richiede un forte spirito di squadra. Borgo Egnazia si caratterizza per una solida ed efficace collaborazione tra i membri del team, ideale per garantire un'esperienza armoniosa ai propri ospiti.
- **COMUNICAZIONE EFFICACE:**
il personale basa la propria comunicazione su rispetto, chiarezza ed efficacia, consapevoli che la collaborazione tra team e ospiti è essenziale.
- **EMPATIA E CORTESIA:**
il personale è empatico e altamente cortese nell'interazione con gli ospiti, gestendo le situazioni più difficili con calma, rispetto e attenzione per la soddisfazione del cliente.
- **SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE:** Borgo Egnazia integra valori di sostenibilità e responsabilità sociale, riflettendo l'impegno nei confronti dell'ambiente e della comunità locale.



SVILUPPO PROFESSIONALE

La formazione del personale riveste un ruolo cruciale nell'assicurare un servizio di elevata qualità e per soddisfare le crescenti aspettative della clientela nel settore dell'ospitalità.

Per questo, Borgo Egnazia investe nella crescita e nello sviluppo professionale dei suoi dipendenti, garantendo che siano sempre aggiornati sulle ultime tendenze dell'ospitalità e dotati delle competenze necessarie per offrire un servizio di qualità che rispetti elevati standard.

La formazione dei dipendenti non riguarda esclusivamente l'acquisizione di competenze operative ma si trasforma in un processo di immersivo apprendimento incentrato sulla valorizzazione dei valori aziendali, sull'eccellenza del servizio e sulla capacità di anticipare e soddisfare le esigenze dei clienti più esigenti.

Nello specifico, la formazione continua permette di adattarsi all'evoluzione delle tendenze del settore e alle aspettative in costante mutamento della clientela.

I dipendenti formati sono in grado di approcciare nuovi servizi e tecnologie, mantenendo la struttura all'avanguardia e in grado di offrire esperienze sempre nuove e apprezzate.

I corsi di formazione vengono assegnati ad hoc a ciascun dipendente, in base al rispettivo ruolo ricoperto, e, in generale, vengono fornite informazioni generali relative ai protocolli di accoglienza, all'uso di attrezzature specializzate e alle procedure di sicurezza per garantire un ambiente sicuro e accogliente.

Gli aspetti legati all'ospitalità, alla gestione

del tempo e alle relazioni interpersonali sono altrettanto enfatizzati, contribuendo a creare un gruppo coeso e orientato al cliente.

Nel corso del 2023 sono state erogate un numero complessivo di ore di formazione pari a 795 ore, in aumento rispetto al 2022 del 66% (quadruplicate rispetto al 2021).

La formazione ha riguardato, oltre alle tematiche di salute e sicurezza, per le quali è previsto un obbligo da norma di legge, anche aspetti specifici incentrati nello sviluppo professionale per consentire ai dipendenti di acquisire nuove competenze e di avanzare nelle rispettive carriere, attraverso corsi di leadership, gestione del cliente, lingue straniere o specializzazioni in settori specifici come il wellness o l'intrattenimento.

Particolare attenzione viene posta anche agli aspetti di team building, al fine di rafforzare la coesione dei dipendenti e, più in generale, a migliorare il clima aziendale.

In generale, l'obiettivo di Borgo Egnazia è creare un ambiente in cui il personale si senta supportato nel suo percorso di crescita professionale, contribuendo così a promuovere una cultura aziendale positiva e orientata al successo.

Borgo Egnazia realizza annualmente la valutazione della performance dei propri dipendenti. La valutazione costituisce uno degli strumenti di gestione e sviluppo del capitale umano ed è funzionale al miglioramento della qualità complessiva delle prestazioni e dei servizi resi da Borgo Egnazia, **stimolando i dipendenti a raggiungere obiettivi professionali e personali.**

SALUTE, SICUREZZA
E BENESSERE DEL TEAM

La gestione dell’aspetto della salute e sicurezza del personale rappresenta, per Borgo Egnazia, una priorità fondamentale per garantire un ambiente di lavoro sicuro e sostenibile. Infatti, anche attraverso la definizione, nel corso del 2023, di una funzione specifica per la gestione delle tematiche in ambito HSE, **la Società si impegna a migliorare l’attività di vigilanza e il coordinamento dei soggetti responsabili per presidiare il rispetto delle norme di prevenzione.** Inoltre, la corretta manutenzione degli spazi comuni e delle strutture promossa dalla Società consente di ridurre il rischio che si verifichino incidenti. Per questo, nel corso del 2023, Borgo Egnazia ha avviato una serie di misure

di prevenzione e protezione atte ad implementare le richieste provenienti dal D.Lgs. 81/08: l’obiettivo è quello di armonizzare le diverse realtà del Gruppo E.I.T., ognuna con le proprie procedure ed organigramma. Anche la comunicazione aperta, trasparente ed efficace è cruciale per garantire che i dipendenti siano informati sugli standard di sicurezza e siano incoraggiati a segnalare eventuali preoccupazioni.

Nel corso del 2023 si sono verificati 15 infortuni tra i lavoratori dipendenti rispetto al 2022, dove gli infortuni sono stati 20.

| | TIPOLOGIA DI INFORTUNIO SUL LAVORO REGISTRABILI | | |
|---|---|------|------|
| | 2021 | 2022 | 2023 |
| UTILIZZO MACCHINARI | - | 2 | 2 |
| SOLLEVAMENTO CARICHI | - | - | - |
| INFORTUNIO IN ITINERE E PER CADUTE ACCIDENTALI SUL LAVORO | 13 | 18 | 13 |
| TOTALE | 13 | 20 | 15 |



Per quanto riguarda le malattie professionali, sia per i lavoratori dipendenti che non dipendenti, nel corso del 2023 non si sono registrati casi.

Strumento fondamentale di prevenzione dei rischi e dei pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori è la formazione, che Borgo Egnazia considera un elemento imprescindibile, in quanto fondamentale per rendere i propri collaboratori più consapevoli dei rischi e più preparati ad affrontarli, diminuendo le probabilità di infortuni e incidenti sul luogo di lavoro.

La formazione verte su diverse tematiche, tra cui: concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza. La formazione riguarda soprattutto le mansioni, i possibili danni e le conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione da attuare, caratteristici del settore o comparto di appartenenza di Borgo Egnazia.

Nel 2023, le ore totali di formazione in materia di salute e sicurezza, sono state pari a 4.896, in forte aumento rispetto agli anni precedenti.

Un progetto che Borgo Egnazia sta realizzando è la creazione di una app a disposizione dei dipendenti, per consentire a ciascuno di essi di avere traccia delle ore di formazione seguite, dei corsi a cui ha partecipato e relativi certificati ottenuti, in modo tale da avere una visione complessiva sul personale stato di formazione.

In un contesto aziendale orientato al benessere dei dipendenti, la creazione di un ambiente lavorativo sano e sostenibile emerge come una priorità imprescindibile.

Borgo Egnazia ha implementato uno sportello psicologico dedicato ai propri dipendenti che rappresenta un importante pilastro di supporto emotivo e mentale.

Questo servizio contribuisce anche a promuovere una cultura aziendale inclusiva e attenta al benessere psicologico.

In aggiunta, la Società si impegna a garantire il benessere fisico dei suoi dipendenti attraverso **programmi di assistenza medica e assicurativa completi**. Questa iniziativa non solo fornisce un accesso rapido a cure mediche di qualità, ma crea anche una rete di supporto che si estende oltre l'ambiente lavorativo, promuovendo la salute a lungo termine dei dipendenti.

La valorizzazione dei dipendenti è ulteriormente ampliata attraverso l'introduzione di sistemi premianti e riconoscimenti.

Questi programmi non solo incentivano le prestazioni eccellenti, ma contribuiscono anche a creare un clima di gratitudine e collaborazione all'interno dell'organizzazione.

Riconoscere il talento e gli sforzi dei dipendenti non solo li motiva a raggiungere nuovi obiettivi, ma rafforza anche il senso di appartenenza e soddisfazione professionale.

PROFILO E GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN

L’approvvigionamento responsabile è fondamentale per adottare pratiche sostenibili e generare impatti positivi sull’ambiente e sulla comunità.

In particolare, **la scelta di fornitori locali gioca un ruolo cruciale, non solo per motivi economici ma anche come impegno concreto verso la sostenibilità** e il rafforzamento del legame con il territorio, un valore integrato quotidianamente da Borgo Egnazia.

Dal punto di vista ambientale, lavorare con fornitori locali aiuta a ridurre l’impronta ecologica, limitando le distanze di trasporto e le emissioni di gas serra. Inoltre, promuove la freschezza dei prodotti, sostiene pratiche agricole sostenibili e può spingere i fornitori ad adottare metodi di produzione più rispettosi dell’ambiente, contribuendo alla tutela delle risorse naturali e alla riduzione dei rifiuti.

Questa scelta ha anche ricadute significative sulla comunità locale, incentivando lo sviluppo economico, aumentando l’occupazione e valorizzando le tradizioni culturali.

Nel 2023, il 45% dei fornitori di Borgo Egnazia operava in Puglia, mentre il 41% dei principali fornitori era localizzato sul territorio nazionale.

| NUMERO FORNITORI | FY 2021 | | FY 2022 | | FY 2023 | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | N. | % SUL TOTALE | N. | % SUL TOTALE | N. | % SUL TOTALE |
| NUMERO DI FORNITORI LOCALI (PUGLIA) | 729 | 47% | 804 | 46% | 902 | 45% |
| NUMERO DI FORNITORI SITUATI IN ITALIA | 628 | 41% | 738 | 42% | 825 | 41% |
| NUMERO DI FORNITORI SITUATI IN EUROPA | 116 | 8% | 118 | 7% | 149 | 7% |
| NUMERO DI FORNITORI SITUATI NEL RESTO DEL MONDO | 72 | 5% | 81 | 5% | 138 | 7% |
| TOTALE FORNITORI | 1.545 | 100% | 1.741 | 100% | 2.014 | 100% |

| BUDGET SPESO IN FORNITORI | FY 2021 | FY 2022 | FY 2023 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| | % SUL TOTALE | % SUL TOTALE | % SUL TOTALE |
| NUMERO DI FORNITORI LOCALI (PUGLIA) | 32% | 32% | 32% |
| NUMERO DI FORNITORI SITUATI IN ITALIA | 60% | 60% | 63% |
| NUMERO DI FORNITORI SITUATI IN EUROPA | 4% | 4% | 4% |
| NUMERO DI FORNITORI SITUATI NEL RESTO DEL MONDO | 4% | 3% | 2% |
| TOTALE FORNITORI | 100% | 100% | 100% |



L'adozione di un approccio di selezione e valutazione dei fornitori orientato agli aspetti ESG (Ambientali, Sociali e di Governance) rappresenta un passo fondamentale nel perseguimento di una gestione responsabile e sostenibile. Ciò mira a garantire che i fornitori con cui Borgo Egnazia collabora siano allineati ai principi di sostenibilità e rispettino gli standard etici e ambientali. La predisposizione di un questionario di autovalutazione per i fornitori è un mezzo efficace per incorporare i criteri ESG nel processo di selezione, consentendo una valutazione dettagliata e trasparente delle pratiche aziendali. Infatti, **nel corso del 2023, la Società ha sviluppato un questionario con l'obiettivo di iniziare ad acquisire una serie di informazioni quali espressione dell'impegno dei diversi fornitori** in relazione alle principali tematiche

ESG. Nello specifico, una prima erogazione di tale survey ha visto il coinvolgimento di un primo set composto da 57 fornitori.

Borgo Egnazia intende, nel prossimo biennio, incrementare il numero dei soggetti, con l'obiettivo di mappare in modo sempre più efficace e concreto la propria catena di fornitura.

Il questionario di autovalutazione è volto anche a stimolare i fornitori a migliorare le proprie pratiche responsabili. L'impegno di Borgo Egnazia nella mappatura dei fornitori responsabili può fungere da catalizzatore per l'adozione di iniziative di miglioramento delle prestazioni ambientali, sociali e di governance da parte dei fornitori stessi.

E questo può innescare un ciclo virtuoso di miglioramento continuo, con fornitori che si adattano e crescono in risposta alle richieste del mercato orientate alla sostenibilità.

SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La soddisfazione degli ospiti all'interno del settore dell'ospitalità è un aspetto chiave e fondamentale per il successo aziendale e richiede una gestione attenta e proattiva.

La raccolta regolare di feedback attraverso sondaggi e recensioni consente di identificare le aree di miglioramento e di adottare azioni correttive tempestive. Infatti, Borgo Egnazia conduce annualmente una valutazione della customer satisfaction attraverso il sistema ReviewPro, che include questionari e feedback da parte degli utenti sul servizio offerto.

Borgo Egnazia effettua una analisi di customer satisfaction periodicamente e declinata nei diversi ambiti di "Reservation", "Room", "Local Adviser", "Vair Spa", "Food & Beverage".

Nello specifico, il questionario è strutturato ad albero: ci sono inizialmente 3 domande con risposta obbligatoria che riguardano l'esperienza in generale e, dopodiché, vi è la possibilità di scegliere a quale "capitolo" di domande rispondere, ognuna per ciascun argomento/reparto (dalla fase di prenotazione al check-out passando per servizi e ristoranti). Qualsiasi ospite leisure che abbia rilasciato la sua mail e che abbia prenotato tramite qualsiasi canale eccetto la piattaforma "The Leading Hotels

of the World", qualora abbia acconsentito alla dichiarazione GDPR esplicitata da Borgo Egnazia, riceve il questionario Review Pro entro 24 ore dall'effettuazione del check-out. Con le stesse modalità, gli ospiti che invece hanno prenotato attraverso la Leading Hotels, ricevono il questionario Qualtrics.

I questionari inviati agli ospiti di Borgo Egnazia per raccogliere il loro feedback sono di due tipologie: Review Pro e Qualtrics. Anche se queste survey utilizzano scale di valutazione diverse, i risultati vengono combinati per fornire un'unica valutazione complessiva. Nel caso del questionario Review Pro, le domande sono formulate come affermazioni a cui gli ospiti rispondono su una scala da 1 a 5, in base al loro livello di soddisfazione. Diversamente, il questionario Qualtrics utilizza una scala di valutazione che va da 0 a 10. Nonostante queste differenze di scala, i punteggi di entrambe le survey vengono normalizzati e accorpati per calcolare un risultato medio per ciascuna area di valutazione. Per ogni sezione del questionario, come ad esempio quella relativa alla prenotazione ("Reservation"), viene calcolata la media dei punteggi delle singole domande per ottenere un risultato finale complessivo.

Questo approccio ci permette di ottenere un quadro chiaro e uniforme del feedback degli ospiti, nonostante la differente metodologia di raccolta dati.

Di seguito si riporta la sintesi dei risultati ottenuti per ciascuna area considerata:

| AREE (AL 31 DICEMBRE) | 2022 | 2023 |
|--------------------------|------|------|
| RESERVATION | | 4,70 |
| ROOM | 4,61 | 4,78 |
| LOCAL ADVISER | 4,75 | 4,70 |
| VAIR SPA | 4,55 | 4,69 |
| F&B | 4,60 | 4,68 |
| NPS | 4,55 | 75,8 |

CUSTOMER JOURNEY MAP

La Customer Journey di Borgo Egnazia è un’esperienza che inizia ancor prima che gli ospiti varchino le porte della struttura. **Il viaggio inizia con la fase di ispirazione e ricerca; in tale fase l’utente viene ispirato a viaggiare.**

Questo può avvenire tramite passaparola o tramite la navigazione online, ad esempio i social media, attraverso cui vengono valutate recensioni e immagini al fine di prendere una decisione informata.

In questo momento l’utente inizia a informarsi sulla destinazione scelta e compara le diverse opzioni che offre il mercato per trovare quella migliore. È qui che Borgo Egnazia svolge un ruolo cruciale nel plasmare le aspettative dell’utente attraverso una comunicazione accurata e coinvolgente. La mappatura dei touchpoints in questa fase potrebbe includere la navigazione del sito, l’interazione con le informazioni sulle camere e i servizi, e la comunicazione tramite chat o telefono per risolvere dubbi o personalizzare l’esperienza.

Una volta convinto della propria scelta, l’utente effettua la prenotazione, che può essere effettuata sia online che offline.

Finalizzata la prenotazione, la fase pre-arrival si caratterizza nella pianificazione della vacanza e delle attività da svolgere.

In questa fase è importante l’informazione data all’utente in merito a tutte le possibilità che Borgo Egnazia offre, al fine di permettergli di programmare al meglio il soggiorno.

Una volta che l’utente effettua il check-in, è pronto per partire e avrà bisogno di tutte le informazioni utili e necessarie per arrivare a destinazione.

Quando gli ospiti arrivano, la fase di accoglienza diventa cruciale, con un caloroso benvenuto, un check-in efficiente e un orientamento alle strutture. Durante il soggiorno, che coincide con la fase stay, Borgo Egnazia si impegna a superare le aspettative attraverso servizi personalizzati, attività coinvolgenti e un’attenzione costante alle esigenze degli ospiti. Durante il soggiorno i touchpoints diventano più tangibili e includono l’accoglienza in loco, il check-in, il servizio in camera, le attività ricreative e il servizio ristorativo. Ogni interazione personale – ospite contribuisce all’esperienza complessiva dell’ospite stesso.

La fase post-soggiorno, o post-stay, è una fase molto importante in quanto l’utente ritorna a casa e racconta e condivide la propria esperienza con conoscenti, amici e familiari o sui propri social. È il momento cruciale per raccogliere feedback. La mappatura dei touchpoints post-stay può includere l’invio di sondaggi di feedback, l’interazione sui social media, l’invio di offerte speciali per incoraggiare la fedeltà e il coinvolgimento in programmi di punteggio e ottenere recensioni. La gestione di eventuali problemi post-stay con un servizio clienti efficace può influire significativamente sulla percezione complessiva del cliente.

L’utente ricorda positivamente l’esperienza fatta e, soprattutto, la struttura e il personale di Borgo Egnazia. In questa fase si coltiva la relazione con il cliente con l’obiettivo di convincerlo a fare ritorno in altre occasioni.

LEGAME CON IL TERRITORIO E SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ LOCALE

Borgo Egnazia intrattiene un legame profondo e significativo con il suo territorio.

La struttura è stata concepita con un'attenzione meticolosa per riflettere l'architettura e la cultura locale, integrandosi armoniosamente con il paesaggio circostante. Inoltre, vengono promosse e sostenute le ricchezze culturali, enogastronomiche e ambientali della Puglia, attraverso una ricca offerta di programmi che consentono agli ospiti di esplorare i dintorni attraverso escursioni, tour enogastronomici, o altre particolari attività.

Il forte legame con la Puglia si traduce in un'esperienza autentica per gli ospiti, che possono immergersi completamente nella cultura locale durante il loro soggiorno. Questa autenticità, combinata con l'impegno di Borgo Egnazia nel preservare e promuovere le risorse locali, crea un circolo virtuoso che beneficia sia la struttura che la comunità circostante.

- **Tour a bordo di auto d'epoca**
- **Cooking class**
- **Sessioni di oil tasting**
- **Esperienze di trekking**

Borgo Egnazia attribuisce una forte importanza al sostegno attivo e significativo alla comunità locale, riconoscendo il ruolo fondamentale che svolge nella creazione di un ambiente sano e prospero. **La Società, infatti, è impegnata sul fronte sociale, canalizzando risorse e sforzi verso il miglioramento delle condizioni di vita nella comunità circostante.**

Ciò include programmi educativi, supporto a strutture sanitarie locali, iniziative culturali che promuovono la valorizzazione del patrimonio locale.

Borgo Egnazia sostiene l'occupazione locale, offrendo opportunità di lavoro ai residenti e favorendo la crescita professionale attraverso programmi di alternanza scuola-lavoro.

La Società è entusiasta di aprire le porte agli studenti che desiderano arricchire la propria

formazione attraverso tirocini stimolanti nel settore dell'ospitalità.

Durante il tirocinio, gli studenti hanno l'opportunità di immergersi nell'ambiente unico della struttura di Borgo Egnazia, acquisendo esperienza pratica in diverse aree operative. Dalla gestione alberghiera alla ristorazione, dal servizio clienti all'organizzazione di eventi speciali, i tirocinanti hanno l'occasione di sviluppare competenze chiave e acquisire una comprensione approfondita del funzionamento di un resort di lusso.

A fronte dell'impegno nell'intensificare il rapporto tra Università ed aziende per la formazione dei futuri professionisti del settore turistico, **nel corso del 2022, si è anche realizzata una collaborazione tra Borgo Egnazia e l'Università di Bari per l'erogazione di uno Short Master in "Hospitality & Revenue Management".** In tale occasione, Borgo Egnazia ha finanziato direttamente due borse di studio, per candidati under 30, per la completa frequentazione del corso.

Il sostegno alla comunità avviene anche attraverso la promozione di eventi e attività culturali. In particolare, Borgo Egnazia organizza manifestazioni, festival e iniziative che coinvolgono sia gli ospiti del resort che i residenti locali, creando un ponte tra le due realtà e promuovendo la condivisione delle tradizioni.

TUTELA E RISPETTO DELL'AMBIENTE



Nel contesto del settore di riferimento, la consapevolezza crescente dell'impatto ambientale dell'attività turistica ha spinto sempre più Borgo Egnazia a rivedere e riformulare le proprie pratiche operative.

La gestione attenta delle risorse naturali, la minimizzazione degli sprechi, l'uso di energie il più possibile rinnovabili e la tutela della biodiversità sono diventati elementi cardine nella progettazione e nell'operatività della Società.

Anche gli utenti e gli ospiti, nel tempo, si sono orientati sempre più alla sostenibilità, non solo apprezzando queste pratiche, ma spesso ricercandole e appurandole ancor prima di prenotare il soggiorno, influenzando fortemente i valori etici dell'organizzazione.

La trasparenza nelle pratiche responsabili, la comunicazione chiara verso gli ospiti e l'impegno continuo nel miglioramento ambientale contribuiscono, quindi, alla salute del pianeta e a migliorare la percezione del marchio da parte degli ospiti e, più in generale, di tutti gli stakeholder.

Borgo Egnazia, in sintonia con il suo impegno verso la sostenibilità ambientale, ha sviluppato

una stretta relazione con la ricca biodiversità della Puglia. Situato nel cuore della regione, **la Società si adopera per preservare e promuovere l'ecosistema locale attraverso iniziative mirate.**

Le ampie aree verdi circostanti sono curate con attenzione per mantenere la flora autoctona, contribuendo così a preservare la diversità botanica della zona.

Gli sforzi di conservazione si estendono anche alla fauna, con iniziative di tutela degli habitat naturali e delle specie presenti.

Inoltre, Borgo Egnazia promuove pratiche agricole sostenibili, utilizzando prodotti locali e stagionali nelle sue strutture ristorative,

contribuendo a sostenere l'agricoltura locale e a preservare la varietà di colture tradizionali.

Borgo Egnazia offre anche esperienze immersive, come tour naturalistici e attività di birdwatching, consentendo agli ospiti di connettersi direttamente con la biodiversità della regione.

Questi sforzi integrati riflettono l'impegno della Società, non solo nel fornire un'esperienza di lusso, ma anche nel preservare l'ambiente circostante, contribuendo così alla salvaguardia della straordinaria diversità biologica che caratterizza la Puglia.



INIZIATIVE INTRAPRESE

Borgo Egnazia, nel corso degli anni, ha assunto un'attenzione sempre maggiore nell'ambito della sostenibilità, adottando una serie di iniziative mirate a ridurre il proprio impatto ambientale.

Una delle azioni più significative è stata l'eliminazione delle confezioni monouso, riducendo drasticamente la produzione di rifiuti plastici e promuovendo uno stile di vita più eco-friendly.

La decisione di sostituire le lenzuola ogni tre giorni non solo favorisce la sostenibilità con la riduzione dei consumi idrici ed energetici, ma incoraggia anche una gestione responsabile delle risorse tessili. Inoltre, Borgo Egnazia ha abbracciato l'uso di bottiglie di vetro nel minibar, riducendo l'utilizzo di plastica monouso.

La promozione di uno stile di vita sostenibile è evidente anche attraverso l'offerta di borracce come amenity, incoraggiando gli ospiti a ridurre l'uso di bottiglie in plastica durante il loro soggiorno. La struttura ha abbandonato l'uso di carta per brochure o flyer, optando per soluzioni digitali per ridurre l'impatto sull'ambiente.

Nell'ambito delle pulizie, Borgo Egnazia ha adottato detersivi Ecolab, che si caratterizzano per la loro eco-compatibilità.

In linea con l'impegno ambientale, le ciabatte biodegradabili sono fornite senza confezioni in plastica ed è stato eseguito il passaggio a dispenser di ceramica per bagnoschiuma, shampoo e crema corpo in modo tale da contribuire a eliminare l'uso e lo smaltimento di contenitori monouso.

Inoltre, si è proceduto con l'implementazione di un sistema intelligente nelle camere che spegne automaticamente l'aria condizionata quando

una finestra viene aperta, promuovendo così un approccio attivo al risparmio energetico. La struttura ha altresì introdotto l'utilizzo di buste per le spazzature biodegradabili, riducendo l'uso di plastica tradizionale e facilitando la decomposizione naturale dei rifiuti.

La promozione di una cultura della raccolta differenziata è evidente anche nelle camere, dove Borgo Egnazia ha implementato sistemi per agevolare la separazione dei rifiuti. Questa pratica responsabile non solo contribuisce alla riduzione complessiva dei rifiuti, ma educa anche gli ospiti sul valore della gestione sostenibile dei rifiuti. Attraverso queste iniziative, Borgo Egnazia dimostra il suo impegno costante a integrare pratiche eco-friendly nella sua offerta, offrendo un esempio di come l'ospitalità di lusso possa abbracciare la sostenibilità con successo.

Infine, Borgo Egnazia pone una grande enfasi sulla qualità e la sostenibilità dei prodotti alimentari offerti, adottando un approccio responsabile e consapevole.

Infatti, la Società ha collaborazioni con partner dotati di certificazioni specifiche. In particolare, per quanto riguarda i prodotti alimentari si appoggia ad un partner dotato del marchio "Ecosolidale", che garantisce una produzione di caffè etica e sostenibile, con particolare attenzione alle pratiche sociali ed ambientali lungo l'intera filiera produttiva.

Un'altra collaborazione è stata attivata con un partner che detiene un allevamento ittico biologico in mare aperto e ha ottenuto il prestigioso certificato biologico, attestante la produzione rispettosa dell'ambiente e il ricorso a metodi agricoli che minimizzano l'utilizzo di pesticidi e fertilizzanti sintetici.

I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI

Borgo Egnazia ritiene importante perseguire una modalità di gestione delle risorse energetiche più efficiente possibile, attraverso il monitoraggio dei propri consumi. In particolare, la Società è impegnata nel migliorare costantemente le performance ambientali all'interno delle proprie strutture, attraverso un utilizzo razionale ed efficiente dell'energia.

In generale, i consumi della Società sono da ricondurre all'operatività delle strutture

alberghiere, nonché alla relativa climatizzazione e all'utilizzo di impianti e attrezzature volte a erogare i servizi alberghieri.

Di seguito vengono riportati i dati quantitativi relativi ai consumi energetici per il triennio 2021-2023. I dati dei consumi di energia vengono presentati in Giga Joule , misura prevista dai GRI Standards che ne consente la comparazione.

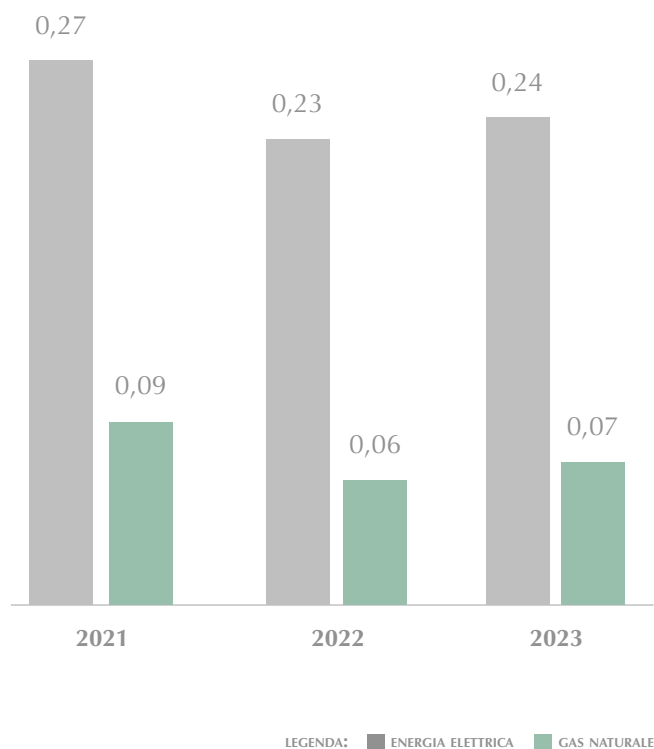
| CONSUMI ENERGETICI (GJ ¹) | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| GAS NATURALE | 4.978,32 | 5.834,20 | 6.342,50 |
| CARBURANTE PER FLOTTA AZIENDALE | - | 4,70 | 1.002,76 |
| DIESEL | - | 4,69 | 719,17 |
| BENZINA | - | 306,78 | 283,59 |
| GPL | - | - | - |
| ENERGIA ELETTRICA | 15.799,29 | 19.958,86 | 21.456,04 |
| TOTALE CONSUMI | 20.777,61 | 26.609,97 | 28.801,30 |

¹ I fattori di conversione impiegati per trasformare le differenti quantità energetiche in GJ sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni.

Nel 2023, il consumo energetico totale ammonta a 28.801,30 GJ, caratterizzando un trend in aumento dei consumi per il triennio di riferimento. Nello specifico, rispetto all'anno precedente, nel 2023 è stato registrato un leggero aumento di circa l'8% del consumo energetico totale, pari a circa il 39% rispetto al 2021. Ciò è legato ad una consistente ripresa dell'attività alberghiera a seguito del rallentamento dovuto alla pandemia da Covid-19, di cui l'intero settore alberghiero ne ha risentito l'impatto sull'operatività a causa delle relative restrizioni alla mobilità.

Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica, attualmente Borgo Egnazia intende attivarsi per stipulare contratti di acquisto di energia elettrica che garantiscano un determinato mix di utilizzo delle fonti primarie di energie per la produzione di energia elettrica e di ottenere contratti di fornitura con Garanzia di Origine (GO), quale certificazione elettronica che attesti l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica.

CONSUMO ENERGETICO PRO-CAPITE (GJ)



LE EMISSIONI DI GAS
A EFFETTO SERRA

Le emissioni di gas serra collegate alle attività di Borgo Egnazia possono essere suddivise in emissioni dirette e indirette.

Le emissioni dirette (Scope 1) derivano dalla combustione diretta di combustibili fossili per la produzione di energia elettrica e termica, per il rifornimento di veicoli di trasporto

o dalla dispersione di gas fluorurati utilizzati per la refrigerazione, il condizionamento e il funzionamento delle pompe di calore. Nel caso di Borgo Egnazia, questo tipo di emissioni sono prodotte principalmente dalla combustione di gas naturale e dai carburanti della flotta aziendale.

| EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 ² (tCO ₂ EQ) | Udm | 2022 | 2023 |
|---|--------------------|------------|------------|
| GAS NATURALE | tCO ₂ e | 330 | 360 |
| GPL SFUSO | tCO ₂ e | 16 | 27 |
| GPL IN BOMBOLE | tCO ₂ e | 15 | - |
| PROPANO IN BOMBOLE | tCO ₂ e | - | 16 |
| DIESEL (PER GENERATORE ELETTRICO) | tCO ₂ e | 8 | 18 |
| TOTALE COMBUSTIBILE PER VEICOLI | tCO ₂ e | 28 | 65 |
| DI CUI BENZINA | tCO ₂ e | 12 | 23 |
| DI CUI DIESEL | tCO ₂ e | 16 | 42 |
| PERDITE DI F-GAS | tCO ₂ e | 125 | 91 |
| TOTALE SCOPE 1 | tCO ₂ e | 522 | 577 |

NOTE TABELLA

1. L'analisi delle emissioni di Scope 1 è stata effettuata con riferimento al perimetro di calcolo della Carbon Footprint definito in Borgo Egnazia Srl, definito con l'approccio del Controllo Operativo.
2. Stime sui dati primari di consumo sono state fatte relativamente ai consumi di Diesel per generatore elettrico, di GPL sfuso e di GPL in bombole e propano in bombole.

3. Nel 2023 il consumo di GPL in bombole è stato sostituito con il Propano in bombole.
4. Il calcolo delle emissioni è stato fatto usando i fattori di conversione pubblicati dal Dipartimento per l'ambiente, l'alimentazione e gli affari rurali (DEFRA), nella versione più recente disponibile per il rispettivo anno di rendicontazione

² I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment Food & Rural Affairs) dei rispettivi anni.

Le emissioni indirette (Scope 2) fanno invece riferimento alla produzione di energia elettrica acquistata e consumata dalla Società per il funzionamento degli impianti e attrezzature delle strutture alberchiere e l’illuminazione delle stesse.

Con riferimento particolare alle emissioni di Scope 2, legate all’acquisto e al consumo di energia elettrica, per una piena aderenza con i GRI Standard, sono state calcolate sia tramite l’approccio “location-based” sia attraverso l’approccio “market-based”.

| EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 ³ (tCO ₂ Eq) | Udm | 2022 | 2023 |
|---|--------------------|-------|-------|
| ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA (METODO LOCATION BASED) | tCO ₂ e | 1.610 | 1.416 |
| ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA (METODO MARKET BASED) | tCO ₂ e | 2.497 | 2.931 |

NOTE TABELLA

- 1. L’analisi delle emissioni di Scope 1 è stata effettuata con riferimento al perimetro di calcolo della Carbon Footprint definito in Borgo Egnazia Srl, definito con l’approccio del Controllo Operativo.
- 2. Nell’analisi dei consumi di elettricità acquistata dalla rete sono stati conteggiati anche i valori relativi alle auto elettriche, sia di proprietà di Borgo Egnazia Srl, che noleggiate da Borgo Egnazia ad uso esclusivo.

- 3. Il calcolo delle emissioni Scope 2 con il metodo location-based è stato fatto usando i fattori di conversione pubblicati dall’Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA), nella versione più recente disponibile per il rispettivo anno di rendicontazione
- 4. Il calcolo delle emissioni Scope 2 con il metodo market-based è stato fatto usando i fattori di conversione pubblicati dall’Association of Issuing Bodies (AIB), nella versione più recente disponibile per il rispettivo anno di rendicontazione. Si faccia presente che questi fattori AIB fanno riferimento alle sole emissioni di anidride carbonica e permettono di rendicontare in tCO₂.

³ I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono tratti, rispettivamente, dal Report 386/2023 pubblicato da ISPRA, per quanto riguarda il metodo di calcolo Location Based, e dall’European Residual Mixes di AIB dei rispettivi anni per quanto riguarda il metodo di calcolo Market Based. Si precisa che i dati messi a disposizione da ISPRA e AIB sono espressi esclusivamente in CO₂ e non includono altri

gas serra nell’equivalente di anidride carbonica (CO₂eq). Nel testo è stato scelto di mantenere l’unità di misura CO₂eq per garantire uniformità e chiarezza, data anche la trascurabilità dell’impatto dei gas serra diversi dalla CO₂ nella produzione di energia elettrica.

| TOTALE EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 + INDIRETTE SCOPE 2 (tCO ₂ EQ) | Udm | 2022 | 2023 |
|--|--------------------|-------|-------|
| METODO LOCATION BASED | tCO ₂ e | 2.132 | 1.993 |
| METODO MARKET BASED | tCO ₂ e | 3.019 | 3.508 |

| ANALISI DELLE EMISSIONI PRO - CAPITALE (OSPITI) | | 2022 | 2023 |
|--|-------------------------------|--------|--------|
| PRESENZE ANNUALI REGISTRATE | n. | 82.290 | 89.584 |
| METODO LOCATION BASED | tCO ₂ e / n.ospiti | 0,025 | 0,022 |
| METODO MARKET BASED | tCO ₂ e / n.ospiti | 0,035 | 0,039 |

NOTE TABELLA

1. L'analisi dell'intensità emissiva pro-capite (sul totale degli Ospiti) è stata calcolata partendo

dalla sommatoria del valore totale delle emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)

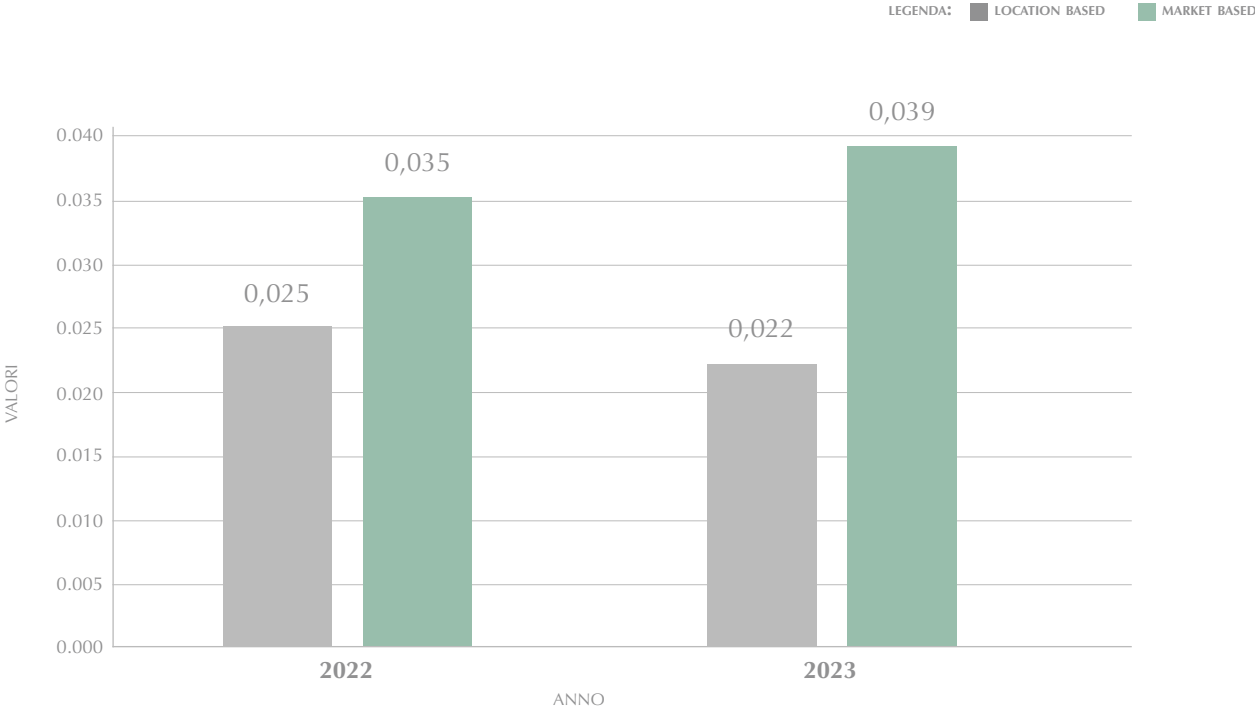
NOTE TABELLA

Il grafico mostra le emissioni pro-capite di CO2 per ospite, suddivise per due metodologie di rilevamento: "Location Based" e "Market Based", relative agli anni 2022 e 2023, nell'ambito delle emissioni Scope 1 e 2.

Nel 2022, le emissioni "Location Based" per ospite ammontavano a 0,025, mentre con la metodologia "Market Based" il valore risultava superiore, pari a 0,035. Nel 2023, entrambi i valori si riducono leggermente per la metodologia "Location Based" (0,022), mentre aumentano per la "Market Based", che registra 0,039.

Questo andamento evidenzia una riduzione delle emissioni pro-capite secondo la metodologia "Location Based", il che suggerisce una maggiore efficienza operativa o miglioramenti nella gestione delle emissioni nelle sedi operative. Tuttavia, l'aumento del valore "Market Based" riflette l'influenza dei fattori legati al mercato, come l'acquisto di energia da fonti non rinnovabili. Il confronto tra le due metodologie indica l'importanza di considerare entrambi i parametri per avere un quadro completo dell'impatto delle emissioni.

EMISSIONE DI CO₂ PRO-CAPITE (tCO₂EQ)

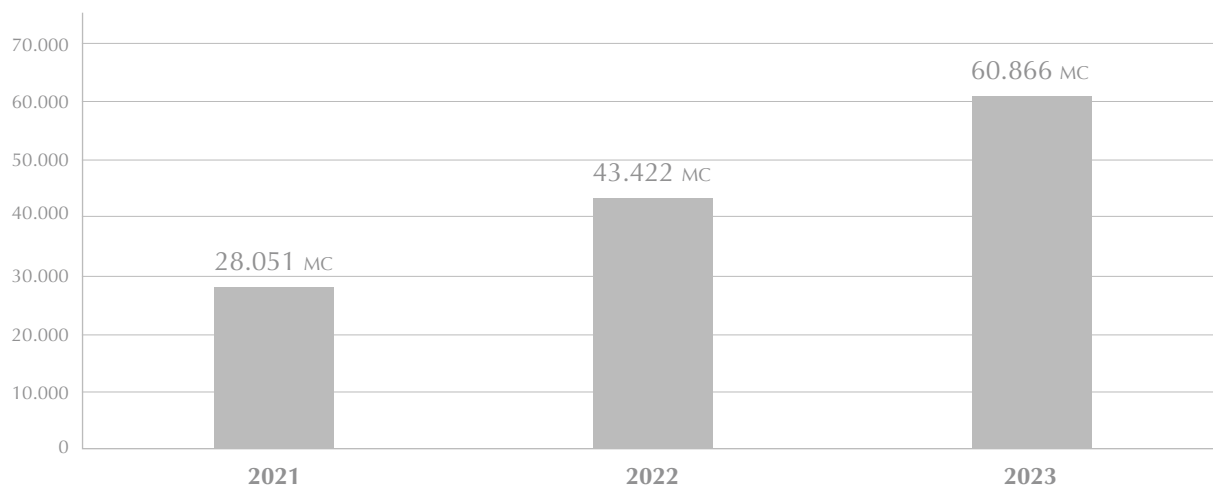


RISORSA IDRICA

I consumi idrici rappresentano un aspetto significativo dell'impatto ambientale generato dalle attività aziendali, legati principalmente alle operazioni del ristorante, al lavaggio della biancheria, ai servizi igienici e alle attività di irrigazione.

La struttura ha altresì implementato politiche di risparmio idrico, riducendo il flusso d'acqua dei rubinetti per limitare il consumo idrico complessivo. Gli scarichi sono gestiti secondo le normative vigenti e vengono utilizzati solamente per i servizi di natura sanitaria.

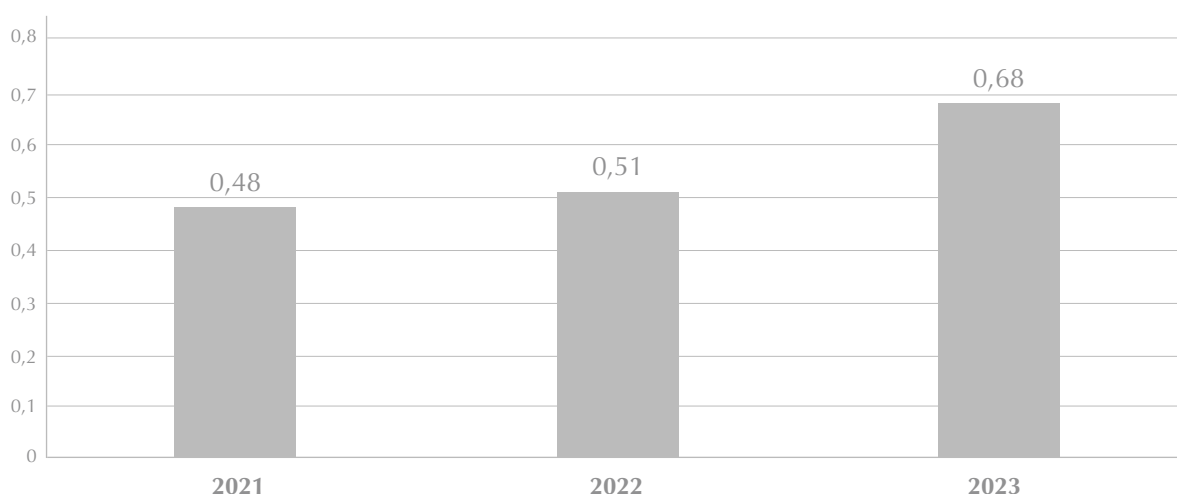
CONSUMI IDRICI IN MC



È importante evidenziare che i dati relativi ai consumi idrici del 2021 e del 2022 risultano inferiori rispetto a quelli del 2023,

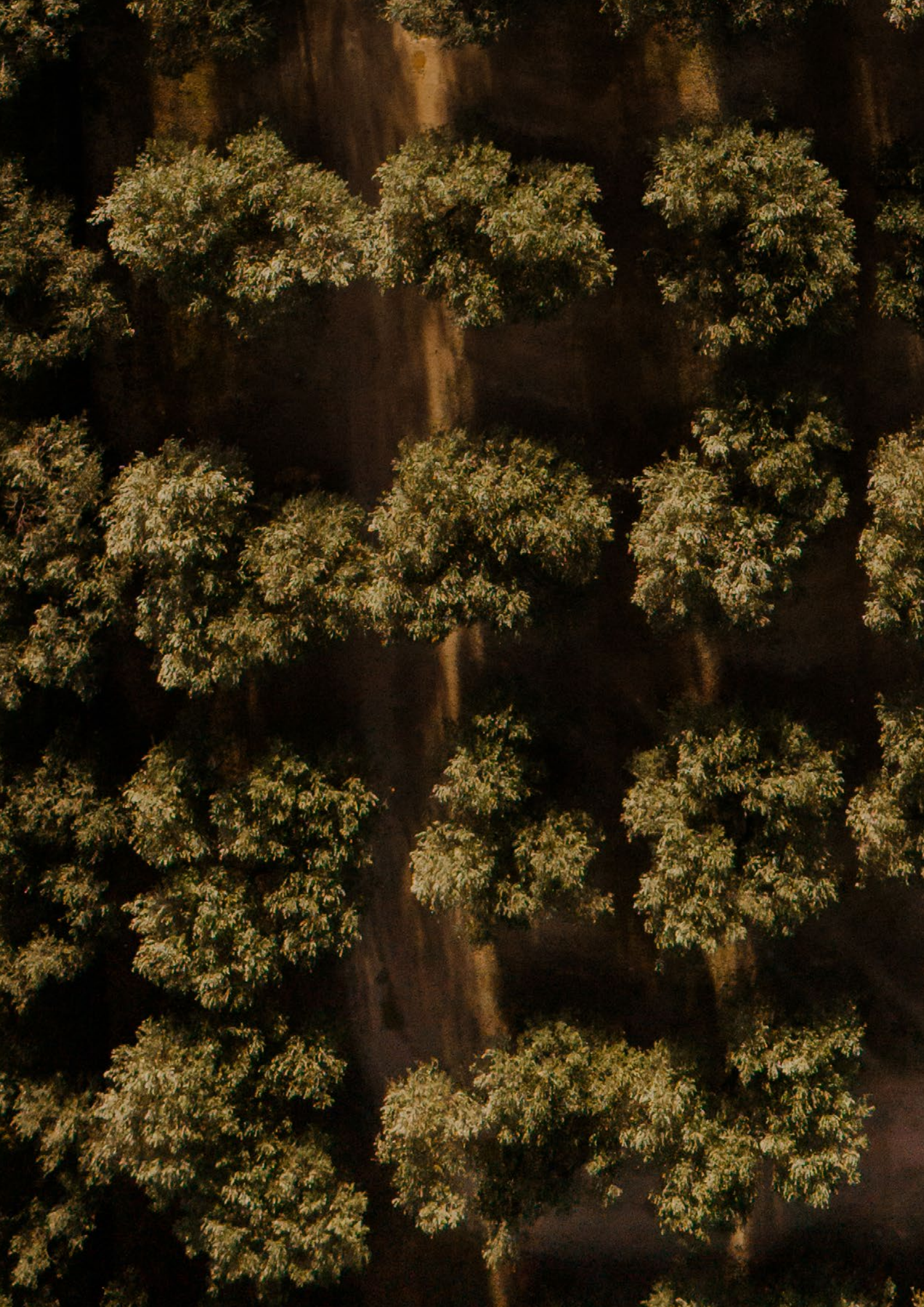
a causa della minore presenza di ospiti durante il periodo della pandemia da Covid-19, che ha comportato un calo delle attività e, di conseguenza, dei consumi.

CONSUMI IDRICI PRO CAPITE



Nel 2023, i consumi idrici pro capite sono aumentati del 33%, riflettendo la maggiore operatività e i giorni di apertura rispetto al passato.

L'incremento deriva dall'aumento complessivo delle attività rispetto a quello del singolo.



RIFIUTI

I principali processi che in Borgo Egnazia generano degli scarti sono da ricondurre alle attività di igiene dei luoghi e delle attrezzature/impianti, ai processi produttivi all'interno delle cucine, ad attività di manutenzione di impianti e attrezzature e ai processi aziendali che riguardano le attività svolte negli uffici amministrativi.

La corretta gestione dei rifiuti e la relativa diminuzione sono aspetti attenzionati dalla Società, per i quali vi è un forte e crescente impegno nell'effettuare una corretta ed efficace raccolta differenziata, attraverso la sensibilizzazione sia dell'intero personale di Borgo Egnazia sia degli ospiti che soggiornano nella struttura.

La Società genera, in misura maggiore, rifiuti assimilabili alla categoria di rifiuti non pericolosi, la cui raccolta e il successivo smaltimento vengono effettuati dalle aziende municipalizzate. La categoria di rifiuti più rilevante per la Società è rappresentata da materiali da imballaggio come carta e plastica, frazioni organiche e oli animali e vegetali commestibili derivanti dai processi di cottura dei pasti, materiali ferrosi derivanti da attrezzature. La gestione dei rifiuti avviene in conformità con quanto prescritto dalla normativa vigente (D.Lgs. 152/2006).

Per quel che riguarda i rifiuti pericolosi, che rappresentano circa il 2% del totale, Borgo Egnazia si avvale della collaborazione di aziende specializzate nel trasporto e smaltimento di tali rifiuti, regolarmente registrate nell'apposito Albo.

| RIFIUTI PER CATEGORIA (TON) | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|----------|----------|----------|
| RIFIUTI PERICOLOSI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO | | | |
| SCARTI PROVENIENTI DA APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE | 9,11 | 11,9 | 15,79 |
| OLI PER MOTORI, INGRANAGGI E LUBRIFICAZIONE | 1,61 | 1 | - |
| IMBALLAGGI CONTENENTI RESIDUI DI SOSTANZE PERICOLOSE | 1,37 | 3,11 | 6,1 |
| BATTERIE ED ACCUMULATORI | 1,07 | 0,32 | 2,7 |
| ALTRI | 1,13 | 12,23 | 2,55 |
| RIFIUTI NON PERICOLOSI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO | | | |
| IMBALLAGGI IN PLASTICA | 87,51 | 40,6 | 66,2 |
| IMBALLAGGI IN LEGNO | 44,3 | 135,1 | 61,3 |
| IMBALLAGGI MISTI | 38,7 | 179,7 | 419 |
| FERRO E ACCIAIO | 21,3 | 6,2 | 15 |
| IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE | 110,9 | 116,6 | 118,3 |
| OLI E GRASSI COMMESTIBILI | 39,7 | 122,5 | 119,4 |
| RIFIUTI MISTI DA ATTIVITÀ DI COSTRUZIONE E DEMOLIZIONE, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLE VOCI DA 17.09.01, 17.09.02 E 17.09.03 | 660 | 781 | 400,08 |
| RIFIUTI PROVENIENTI DA APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE NON PERICOLOSI | 7,88 | 5,81 | 8,95 |
| ALTRO | 6,5 | 72,4 | 148,7 |
| TOTALE | 1.031,08 | 1.488,47 | 1.389,51 |

Adottare un approccio orientato alla sostenibilità significa anche impegnarsi nella diffusione di una cultura anti-spreco, con azioni volte alla riduzione degli sprechi alimentari.

Infatti, Borgo Egnazia è particolarmente attenta ad adottare e sviluppare iniziative orientate in tal senso.

In particolare, la Società intende contribuire concretamente sia alla diminuzione dello spreco alimentare e sia ai rifiuti alimentari e alle perdite di cibo lungo le catene di produzione e fornitura, nonché nella fase di consumo finale.

L'approccio di Borgo Egnazia prevede attività

per prevenire e ridurre gli scarti alimentari.

In particolare, la Società si impegna ad una gestione efficiente degli ingredienti, con **l'obiettivo di ridurre gli sprechi, cercando di acquistare le materie prime in quantità necessaria sulla base delle prenotazioni confermate nel proprio ristorante.**

Inoltre, Borgo Egnazia è fortemente impegnata anche nel contenimento delle eccedenze alimentari e nello sviluppo di iniziative volte alla **raccolta del cibo non consumato, attraverso donazioni ad associazioni benefiche, come ad esempio "Banco Alimentare".**

IMPEGNI ED OBIETTIVI

La tutela dell'ambiente è un fattore importante dell'agire quotidiano di Borgo Egnazia e, per raggiungere gli obiettivi prefissati, si impegna attivamente in diversi ambiti. In primo luogo, la Società si sta impegnando nel miglioramento della raccolta dei dati sui consumi, implementando sistemi avanzati di monitoraggio che consentano di analizzare in modo dettagliato e accurato le proprie attività e di identificare eventuali aree di ottimizzazione. Parallelamente, ha avviato un processo di valutazione in merito all'adozione della certificazione ISO 14001, al fine di certificare e consolidare le proprie pratiche ambientali, garantendo così una gestione sostenibile e responsabile.

Un altro aspetto su cui Borgo Egnazia si sta attivando è rappresentato dall'acquisto di energia elettrica attraverso contratti vincolati da garanzia di provenienza da fonti rinnovabili.

Questo passo consente di ridurre l'impatto ambientale legato all'energia utilizzata

per le proprie attività, contribuendo attivamente alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Inoltre, la Società sta implementando la qualità del sistema di raccolta dei dati, e relativo monitoraggio, circa l'afflusso della risorsa idrica proveniente dai pozzi, implementando efficaci sistemi di controllo per garantire un utilizzo sostenibile delle risorse idriche e per preservare la qualità di questa preziosa risorsa naturale.

L'impegno in queste diverse aree riflette la consapevolezza dell'importanza di un approccio integrato per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, contribuendo così a preservare e proteggere l'ecosistema in cui Borgo Egnazia opera.

Solo attraverso un impegno continuo e integrato è possibile raggiungere risultati significativi e costruire un futuro più sostenibile.

VERSO IL FUTURO

Abbiamo deciso di aumentare ulteriormente il nostro impegno su questi temi attraverso un ambizioso progetto a lungo termine che rafforzerà la nostra posizione come leader nel turismo sostenibile.

CONSULENZA STRATEGICA SULLA SOSTENIBILITÀ

Per trasformare la sostenibilità in un vero e proprio asset strategico, abbiamo deciso di investire in una preziosa consulenza.

Un team di esperti nel campo della sostenibilità collaborerà con noi per **sviluppare e implementare strategie avanzate che:**

- **OTTIMIZZERANNO LE OPERAZIONI:** identificheranno aree di miglioramento nei nostri processi operativi per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale, impostando un nostro framework.
- **INNOVAZIONE E RICERCA:** esploreranno nuove tecnologie e pratiche sostenibili che possiamo adottare.
- **FORMAZIONE E COINVOLGIMENTO:** formuleranno programmi di formazione per il nostro staff, promuovendo una cultura aziendale orientata alla sostenibilità.
- **COMUNICAZIONE E TRASPARENZA:** miglioreranno la nostra comunicazione verso gli ospiti e gli stakeholder riguardo ai nostri sforzi e risultati in ambito sostenibile.

PROGETTO DI DECARBONIZZAZIONE

Uno degli elementi chiave del nostro impegno a lungo termine è la decarbonizzazione.

Il progetto mira a ridurre significativamente le nostre emissioni di carbonio attraverso una serie di iniziative concrete:

- **FONTI DI ENERGIA RINNOVABILE:** espansione dell'uso di energia solare e altre fonti rinnovabili per alimentare le nostre strutture.
- **EFFICIENZA ENERGETICA:** investimenti in tecnologie e infrastrutture che aumentino l'efficienza energetica, riducendo il consumo complessivo di energia.
- **MOBILITÀ SOSTENIBILE:** introduzione di veicoli elettrici e incentivazione di modalità di trasporto sostenibili per gli ospiti e il personale.
- **COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI:** implementazione di programmi di compensazione delle emissioni di carbonio per neutralizzare l'impatto residuo delle nostre attività.

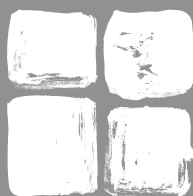
Con l'intento di andare oltre questi risultati, **Borgo Egnazia ha avviato un progetto triennale volto a integrare ulteriormente la sostenibilità nella nostra strategia aziendale.**

Questo progetto si articola in due iniziative principali: **la consulenza strategica sulla sostenibilità e il progetto di decarbonizzazione.**

GRI CONTENT INDEX



| INFORMATIVA GENERALE | | | SEZIONE DI RIFERIMENTO |
|--|--------|--|---|
| GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021 | 2-1 | DETTAGLI ORGANIZZATIVI | BORGO EGNAZIA, OSPITALITÀ ITALIANA |
| | 2-2 | ENTITÀ INCLUSE NELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE | IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ |
| | 2-3 | PERIODO DI RENDICONTAZIONE, FREQUENZA E PUNTO DI CONTATTO | IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ |
| | 2-4 | REVISIONE DELLE INFORMAZIONI | IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ |
| | 2-5 | ASSURANCE ESTERNA | IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ |
| | 2-6 | ATTIVITÀ, CATENA DEL VALORE E ALTRI RAPPORTI DI BUSINESS | BORGO EGNAZIA, OSPITALITÀ ITALIANA |
| | 2-7 | DIPENDENTI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 2-8 | LAVORATORI NON DIPENDENTI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 2-9 | STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE | LE SOCIETÀ INCLUSE NEL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE SONO AMMINISTRATE DA AMMINISTRATORI UNICI |
| | 2-30 | CONTRATTI COLLETTIVI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| TEMI MATERIALI | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-1 | PROCESSO DI DETERMINAZIONE DEI TEMI MATERIALI | IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ |
| | 3-2 | ELENCO DEI TEMI MATERIALI | IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ |
| PERFORMANCE ECONOMICHE | | | |
| GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016 | 201-1 | VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO | ASSETTO DEL GRUPPO E PERFORMANCE ECONOMICHE |
| PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO | | | |
| GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016 | 3-3 | GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 204-1 | PROPORZIONE DELLA SPESA EFFETTUATA A FAVORE DI FORNITORI LOCALI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| ENERGIA | | | |
| GRI 302: ENERGIA 2016 | 3-3 | GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| | 302-1 | CONSUMO DI ENERGIA INTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| ACQUA E SCARICHI IDRICI | | | |
| GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018 | 303-3 | PRELIEVO IDRICO | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| EMISSIONI | | | |
| GRI 305: EMISSIONI 2016 | 3-3 | GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| | 305-1 | EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA (GHG) DIRETTE (SCOPE 1) | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| | 305-2 | EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2) | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| RIFIUTI | | | |
| GRI 306: RIFIUTI 2020 | 3-3 | GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| | 306-4 | RIFIUTI NON CONFERITI IN DISCARICA | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| | 305-2 | RIFIUTI CONFERITI IN DISCARICA | TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE |
| OCCUPAZIONE | | | |
| GRI 401: OCCUPAZIONE 2016 | 401-1 | ASSUNZIONI DI NUOVI DIPENDENTI E AVVICENDAMENTO DEI DIPENDENTI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 401-2 | BENEFICI PER I DIPENDENTI A TEMPO PIENO CHE NON SONO DISPONIBILI PER I DIPENDENTI A TEMPO DETERMINATO O PART TIME | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO | | | |
| GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 | 402-9 | INFORTUNI SUL LAVORO | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 403-10 | MALATTIA PROFESSIONALE | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| FORMAZIONE E ISTRUZIONE | | | |
| GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016 | 3-3 | GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 404-1 | NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE ALL'ANNO PER DIPENDENTE | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| | 404-1 | PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO PERIODICAMENTE VALUTAZIONI DELLE LORO PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONAL | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |
| DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ | | | |
| GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016 | 405-1 | DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E TRA I DIPENDENTI | IMPATTI E RICADUTE SOCIALI |



BORGO EGNAZIA
NOWHERE ELSE

STRADA COMUNALE EGNAZIA - 72015, SAVELLETRI (BR)
WWW.BORGOEGNAZIA.COM

