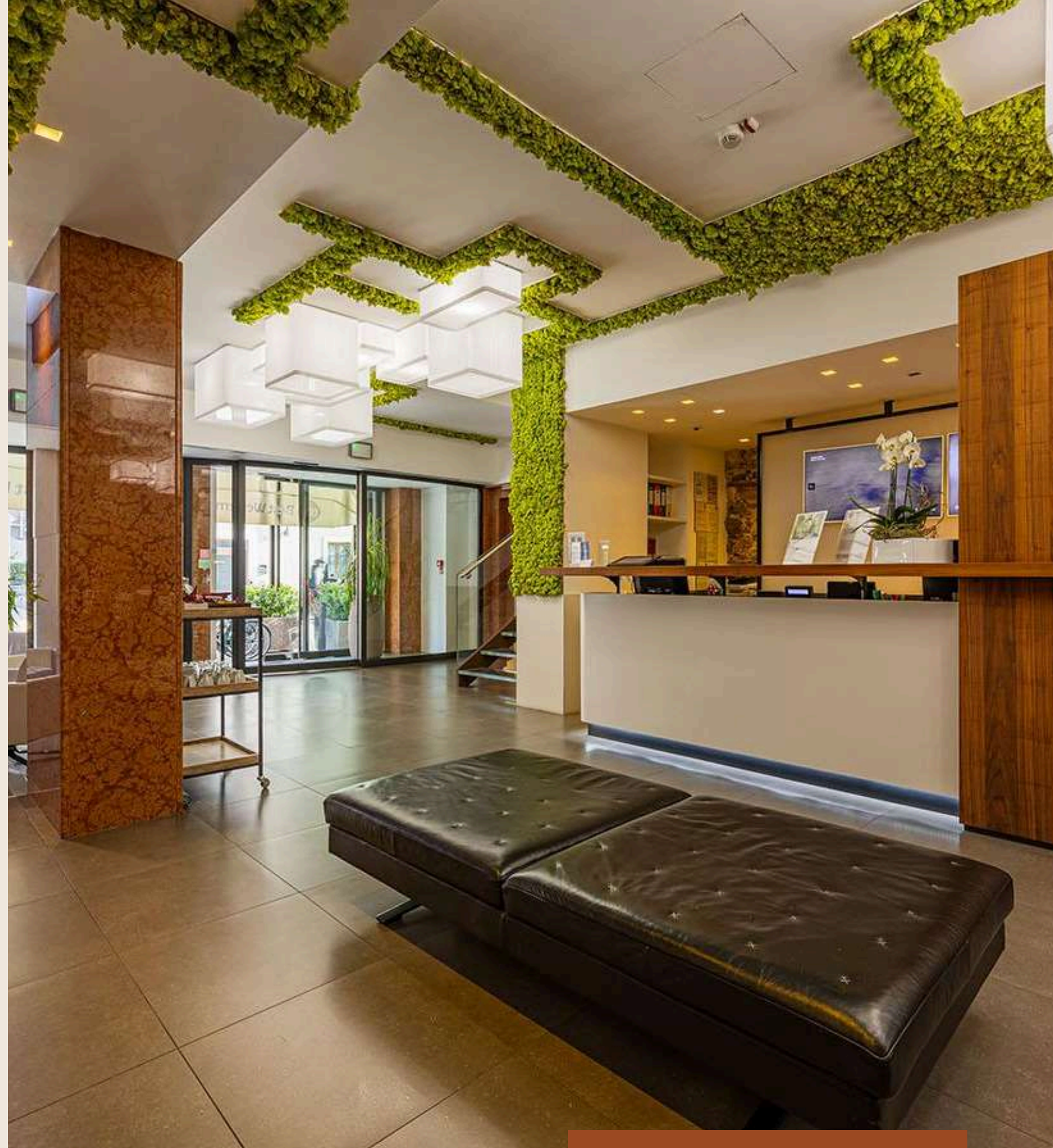




# IL NOSTRO IMPEGNO SOSTENIBILE

2024

Hotel De' Capuleti SRL





# Indice

|     |                            |     |                               |     |  |
|-----|----------------------------|-----|-------------------------------|-----|--|
| 01. | Premessa                   | 07. | Gestione sostenibile          | 13. | La collaborazione con i nostri fornitori |
| 02. | La nostra storia           | 08. | Il nostro cammino sostenibile | 14. | Acquisti ecologici ed efficienti         |
| 03. | Caratteristiche principali | 09. | Sostenibilità culturale       | 15. | I monitoraggi                            |
| 04. | La nostra identità         | 10. | Sostenibilità sociale         | 16. | Mobilità sostenibile                     |
| 05. | Codice Etico               | 11. | Analisi del Sentiment         | 17. | La Biodiversità                          |
| 06. | Il nostro territorio       | 12. | Filiera locale                | 18. | Conclusione                              |







# Premessa

Il viaggio verso la sostenibilità è in costante trasformazione e richiede un processo di adattamento e innovazione continui.

Questo report non si limita pertanto a celebrare i traguardi raggiunti, ma vuole anche disegnare il percorso per i nostri prossimi passi. Abbiamo definito obiettivi ambiziosi per gli anni a venire, puntando su una riduzione del nostro impatto, sull'ampliamento delle iniziative sociali e sul rafforzamento delle pratiche di economia circolare.

Anche se siamo orgogliosi dei risultati ottenuti finora, siamo consapevoli che il cammino è ancora lungo.

Invitiamo tutti i nostri stakeholder a prendere visione di questo report e a continuare a camminare al nostro fianco nel percorso verso la sostenibilità. Solo grazie a un impegno condiviso potremo raggiungere nuovi traguardi e garantire un impatto positivo e duraturo per chi verrà dopo di noi.

Grazie di cuore per la fiducia che ci dimostrata e per il costante supporto alle nostre iniziative di sostenibilità.

Un saluto cordiale,

Arianna Montresor  
Responsabile sostenibilità

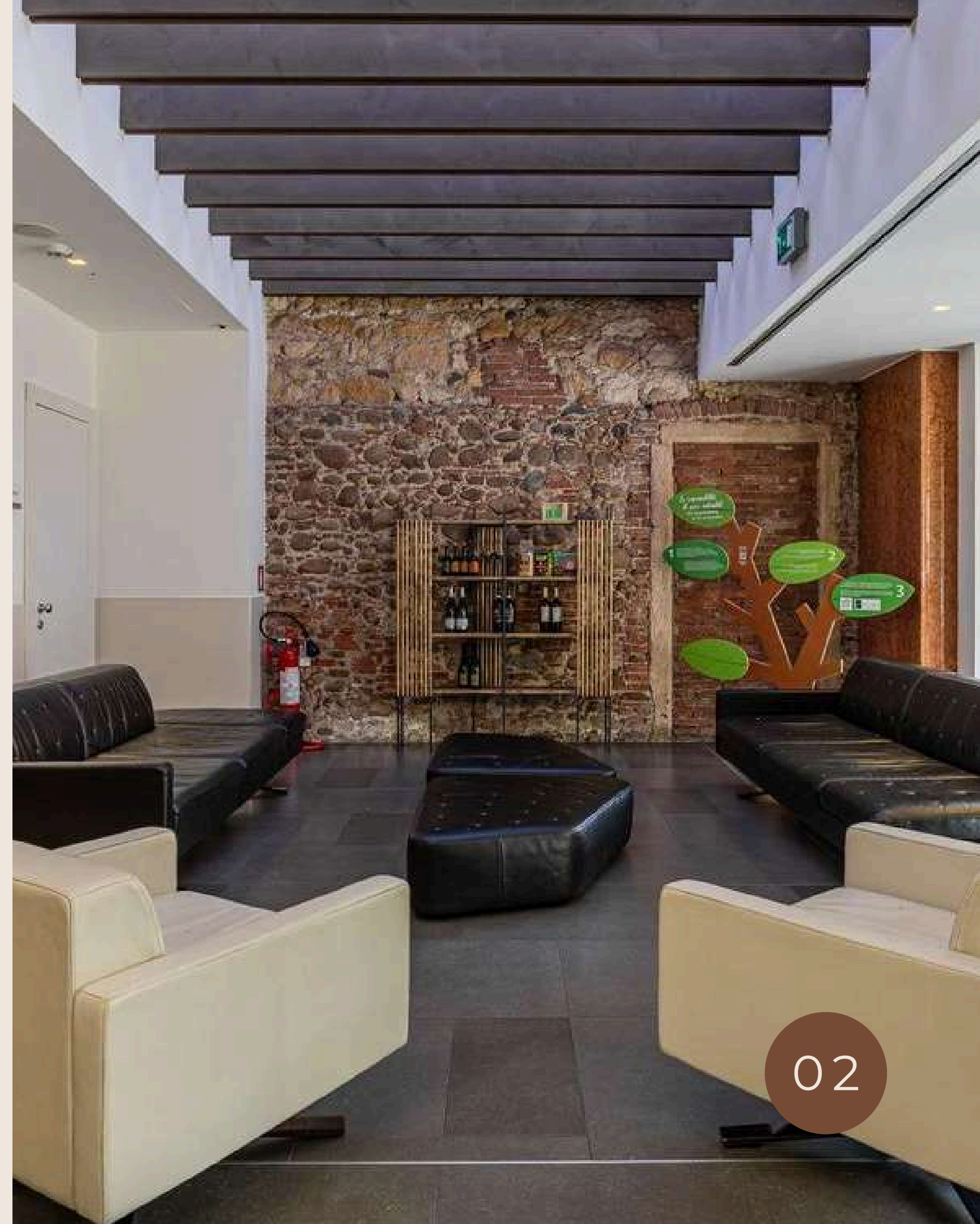


# La nostra storia

Il Best Western Plus Hotel De' Capuleti è sito nel cuore di Verona, la città dell'amore e della cultura, a pochi passi dall'Arena. L'hotel prende il nome dalla protagonista della famosa coppia di innamorati della tragedia shakespeariana, Giulietta e Romeo, celebrando così il profondo legame con la storia e l'arte che caratterizzano questa città.

La struttura, a conduzione familiare, accoglie dal 1964 i viaggiatori che desiderano immergersi nell'atmosfera unica di Verona.

L'hotel negli anni è stato oggetto di numerosi interventi di ristrutturazione volti a integrare storia e contemporaneità. Grazie alla sua posizione strategica e al servizio di alta qualità, il Best Western Plus Hotel De' Capuleti è da 60 anni un punto di riferimento per chi desidera esplorare la città o assistere agli spettacoli lirici dell'Arena.





# Caratteristiche principali

Il Best Western Hotel De Capuleti offre ai suoi ospiti un'esperienza raffinata e curata nei minimi dettagli. Le camere, eleganti e dotate di ogni comfort, si distinguono per un design moderno e accogliente. Ciascuna stanza dispone di aria condizionata, Wi-Fi gratuito, minibar e TV a schermo piatto, assicurando un soggiorno rilassante e piacevole.

Una delle peculiarità dell'hotel è la sua area wellness ad uso esclusivo: uno spazio dedicato al relax e al benessere, dove gli ospiti possono rigenerarsi dopo una giornata trascorsa tra le vie storiche di Verona. Il servizio colazione, ricco di prodotti freschi e tipici, è pensato per soddisfare ogni esigenza, spaziando tra dolce e salato con un'attenzione particolare alla qualità e al territorio.

Grazie alla sua posizione centrale, l'hotel è ideale sia per chi viaggia per piacere, sia per chi si trova a Verona per lavoro.

L'innovazione tecnologica, la reception aperta 24 ore su 24 e l'ospitalità calorosa completano l'offerta di una struttura che unisce tradizione e modernità, garantendo un soggiorno indimenticabile nel cuore di una delle città più romantiche al mondo.





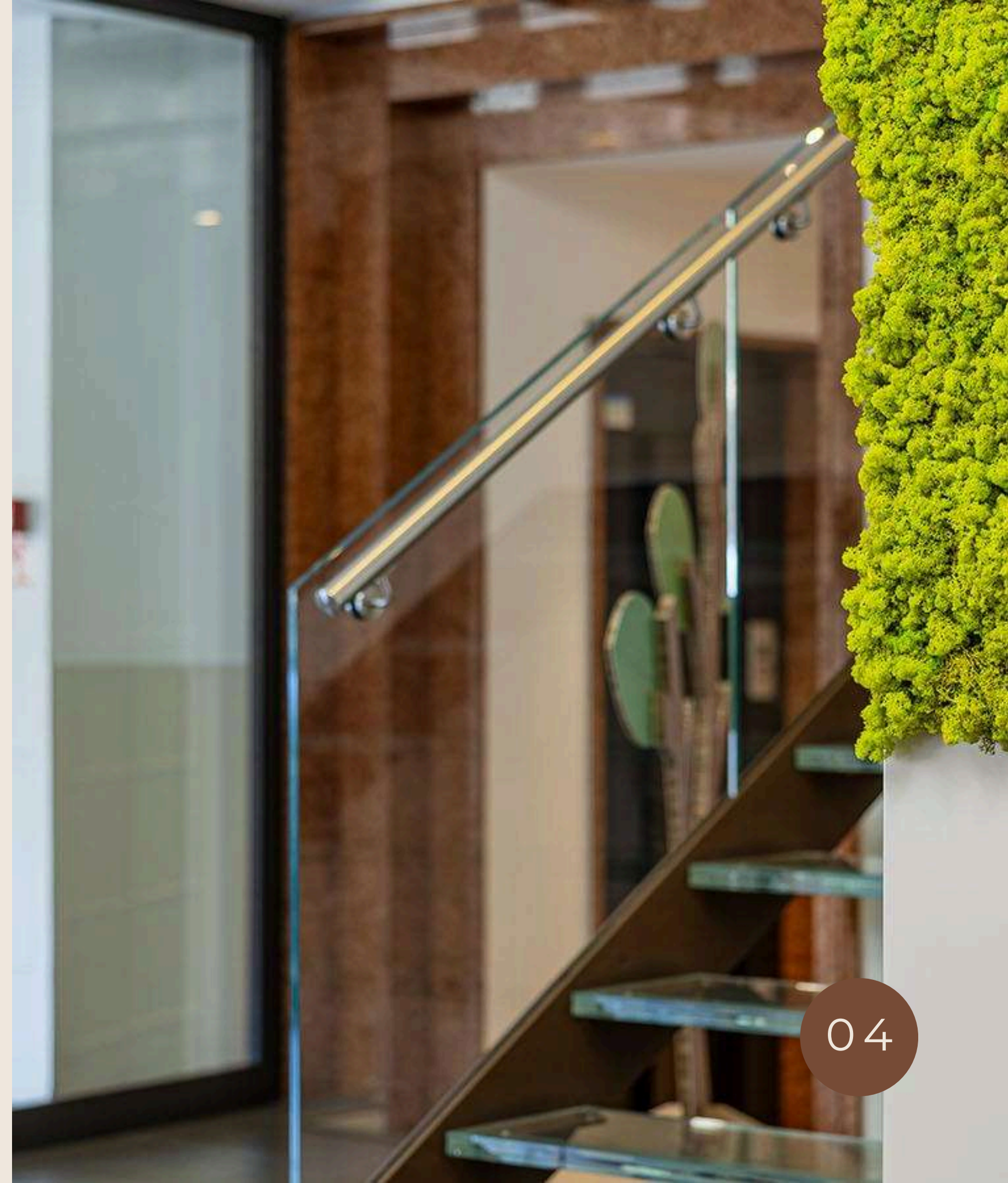
# La nostra identità

## MISSION

Camminiamo di generazione in generazione verso il futuro. Operiamo in modo organizzato e sostenibile per far vivere esperienze autentiche e di qualità, regalando emozioni vere nel viaggio alla scoperta del territorio e delle tradizioni.

## VALORI AZIENDALI IN CUI CREDIAMO

Il rispetto verso l'altro, la trasparenza, la responsabilità, l'umiltà e l'orgoglio per la storia e la tradizione veronese sono i valori che da più di cinquant'anni guidano l'Azienda ad operare osservando rigorosi ed elevati standard qualitativi. Riteniamo fondamentale investire nella sicurezza, nell'innovazione e nella formazione del personale, nonché nella scelta di fornitori ben selezionati, per garantire a ciascun ospite benessere e soddisfazione.





# Codice Etico

Ci impegniamo a garantire un trattamento equo per tutti, a ogni livello della nostra organizzazione, con politiche inclusive che danno valore alle persone. Hotel De' Capuleti si oppone a ogni tipo di sfruttamento, molestie o discriminazione, sia per genere, etnia, religione o disabilità. Per questo abbiamo creato un codice etico che rappresenta i valori in cui crediamo.

Tutti i nostri collaboratori possono accedervi facilmente: viene consegnato loro all'assunzione ed è pubblicamente disponibile anche al seguente link: [CODICE ETICO](#).



# Il nostro territorio

## DESCRIZIONE GEOGRAFICA

Il BW Plus Hotel De' Capuleti si trova nel cuore di Verona, a pochi passi dall'Arena e dalle principali attrazioni della città. Situata nella pianura padana, Verona è attraversata dal fiume Adige e circondata da dolci colline, tra cui la Valpolicella, nota per i suoi prestigiosi vini, e i Monti Lessini, ideali per escursioni. A breve distanza si trova anche il Lago di Garda, con le sue spiagge e i borghi pittoreschi. Il clima è continentale, con inverni moderatamente freddi ed estati calde e soleggiate, che rendono Verona una destinazione ideale in ogni stagione.

## STORIA E CULTURA LOCALE

Verona, conosciuta come la città di Romeo e Giulietta, è patrimonio UNESCO grazie al suo eccezionale patrimonio storico e architettonico. L'Arena, anfiteatro romano di straordinaria bellezza, è il simbolo della città e ospita ogni anno il celebre festival lirico. Altri punti di interesse includono il Teatro Romano, il Ponte Pietra, la Casa di Giulietta e Piazza delle Erbe.

La città è animata tutto l'anno da eventi culturali, come il Carnevale veronese, una delle manifestazioni più antiche d'Europa. Gli amanti della gastronomia possono scoprire i sapori tipici della tradizione, come il risotto all'Amarone, i tortellini di Valeggio e il bollito con la pearà. Per chi desidera esplorare i dintorni, la Valpolicella e il Lago di Garda offrono esperienze indimenticabili, tra visite alle cantine e passeggiate panoramiche.





# Gestione Sostenibile

La nostra passione per l'ospitalità si sposa con il desiderio di costruire un futuro sostenibile. Siamo felici di annunciare che dal 2022 Hotel De' Capuleti ha intrapreso un percorso verso una gestione più sostenibile e responsabile, un importante passo per continuare a offrire ai nostri ospiti un'esperienza unica, rispettando al contempo l'ambiente e le comunità locali. Per questo motivo, nel Marzo 2023 abbiamo ottenuto la certificazione GSTC (Global Sustainable Tourism Council), leader mondiale nella promozione del turismo responsabile che garantisce standard riconosciuti a livello globale. La certificazione è inoltre garantita da una terza parte indipendente, che verifica in maniera imparziale che rispettiamo gli standard di qualità e sicurezza richiesti. Questo ci permette di offrire ai nostri ospiti una prova concreta del nostro impegno e della serietà delle nostre pratiche.

Siamo felici di condividere con voi il nostro percorso. Insieme, possiamo davvero fare la differenza!





# Il nostro cammino sostenibile

Il nostro cammino verso la certificazione GSTC ci ha permesso di sviluppare e consolidare un sistema di gestione sostenibile, strutturato e integrato. Questo sistema nasce dal nostro codice etico e si basa su procedure operative ben definite, rigorosamente applicate all'interno dell'hotel, con il coinvolgimento attivo e consapevole di tutti i nostri collaboratori. Condividendo queste pratiche, siamo in grado di promuovere una cultura aziendale votata alla sostenibilità, mirata a creare valore e migliorare costantemente l'impatto ambientale, sociale ed economico delle nostre attività.

## LE PERSONE AL CENTRO

Il nostro legame con il territorio si rafforza anche grazie all'assunzione di personale locale, aiutando così a mantenere viva la comunità intorno a noi. Per noi, i collaboratori sono la risorsa più importante per offrire un'esperienza di qualità.

Il numero di persone che lavorano con noi rimane pressoché invariato durante tutto il periodo dell'anno.

### DATI ANNO 2024

N. di collaboratori totali: 16

Anni di collaborazione media: 5

Età media collaboratori: 37 anni

Distribuzione di genere: 87,5% donne, 12,5% uomini

Il 75% dei nostri collaboratori ha un contratto a tempo indeterminato.



# Sostenibilità culturale

Per noi di Hotel De' Capuleti, mantenere vivo il patrimonio culturale del nostro territorio è una priorità. Siamo convinti che la storia e la cultura del luogo arricchiscano l'esperienza dei nostri ospiti. Ecco perché ci impegniamo ogni giorno a proteggere e valorizzare le tradizioni, l'arte e l'architettura locali, dedicando parte delle nostre attività proprio a preservare questa straordinaria eredità.



2023 e 2024 - A supporto di una storica compagnia teatrale della città di  
Verona e dei suoi progetti



# Sostenibilità sociale

La salute, la sicurezza e la soddisfazione dei nostri clienti sono priorità assolute nel nostro approccio alla sostenibilità. Creiamo un ambiente sicuro e accessibile per tutti, prestando particolare attenzione a chi ha disabilità o esigenze specifiche. Ci assicuriamo che la nostra struttura rispetti gli standard di accessibilità e che il nostro staff sia preparato per assistere chi ne ha bisogno.

Monitoriamo continuamente la soddisfazione degli ospiti per capire come migliorarci.

Il legame con la comunità locale è il cuore della nostra visione di sostenibilità a lungo termine. Collaborare con gli abitanti del luogo, assumere personale locale e lavorare con fornitori della zona non solo favorisce la crescita economica, ma contribuisce anche allo sviluppo sociale e culturale della comunità. Sosteniamo attivamente iniziative locali, dimostrando il nostro impegno come parte integrante della vita sociale e guadagnando il rispetto della comunità che ci circonda.

Collaboriamo da svariati anni con Ronda della Carità, un'Organismo di Volontariato con lo scopo di assistere le persone senzatetto di Verona che vivono in uno stato di estrema povertà urbana.

Doniamo loro quotidianamente il cibo in esubero dai buffet e saltuariamente arredi o materiali non più necessari.



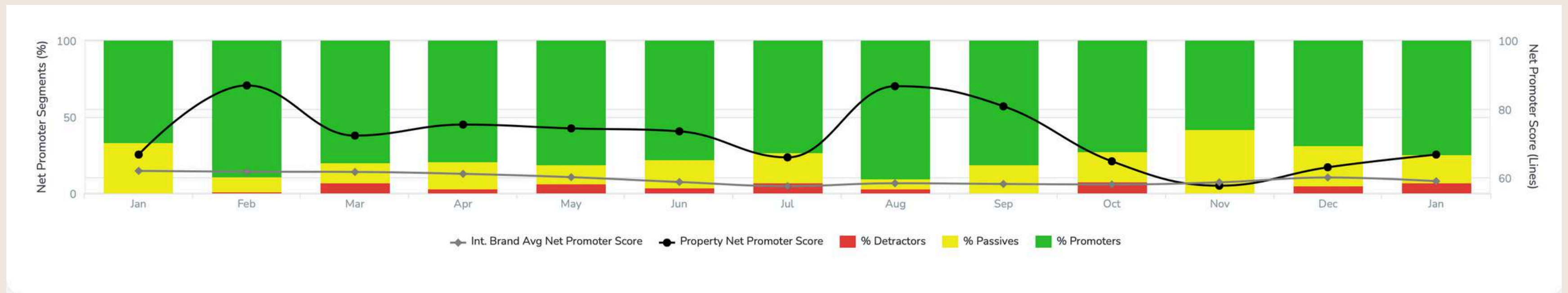
Collaboriamo con le scuole del territorio e con l'Università, attivando tirocini che permettono ai ragazzi di avvicinarsi al mondo del lavoro.

Collaboriamo infine con imprese sociali come Reverse, che cura dalla progettazione alla produzione di arredi coinvolgendo anche il carcere di Montorio con progetti come 'Fatto in Carcere'.



# Analisi del “Sentiment”

Abbiamo implementato un sistema di monitoraggio continuo dedicato a raccogliere e analizzare le opinioni dei nostri ospiti riguardo alla loro esperienza complessiva. Questo ci permette di valutare accuratamente il livello di soddisfazione e di identificare eventuali aree di miglioramento.



Parallelamente, siamo consapevoli di quanto sia importante coinvolgere i nostri ospiti nel nostro impegno per la sostenibilità. Per questo motivo, li incoraggiamo a condividere le loro opinioni e i loro suggerimenti sulle pratiche sostenibili che abbiamo adottato.

## ALCUNI RISULTATI

Circa il 90% degli ospiti apprezza: la politica di approvvigionamento da filiera locale; la differenziazione dei rifiuti nelle camere e nelle aree comuni; la politica di contenimento dei consumi.

Emergono alcune criticità nella comunicazione del programma Go.Get.Green e delle iniziative di mobilità sostenibile.





# Filiera locale

Il nostro impegno si riflette anche nella cura con cui scegliamo i prodotti che offriamo.

Abbiamo adottato pratiche semplici ma efficaci per garantire qualità e sostenibilità:

- Hotel De' Capuleti seleziona alimenti e materie prime da produttori locali, trattati e lavorati da sapienti mani nel pieno rispetto dell'ambiente e delle persone.
- I dolci per la colazione vengono preparati quotidianamente con farine biologiche a Kmo nella nostra cucina.
- Stagionalità: ci impegniamo a seguire la disponibilità stagionale degli ingredienti per menù più freschi e con un impatto ambientale ridotto.
- Promozione dei prodotti locali: cerchiamo sempre di includere prodotti locali e a filiera corta nelle nostre colazioni.
- Utilizzo responsabile degli ingredienti: riduciamo gli sprechi utilizzando ogni parte degli alimenti nella preparazione dei cibi.
- L'Hotel collabora con Too Good To Go e con Ronda della Carità per combattere lo spreco alimentare



Too Good To Go



# La collaborazione con i nostri fornitori

Cerchiamo nei nostri fornitori dei partner con i quali poter condividere il nostro processo di lavoro.

Per questo motivo, oltre ad aver condiviso con loro il nostro Codice Etico, abbiamo attivato un processo di mappatura specifico per cercare di capire con chi stiamo lavorando e per verificare il loro impegno sostenibile.

Nello stesso tempo la nostra finalità è anche quella di attivare un processo di sensibilizzazione e coinvolgimento verso la sostenibilità.

Tutti gli anni verifichiamo la nostra filiera anche in termini di risultati di acquisto per capire in che modo possiamo migliorare la collaborazione con eventuali fornitori locali.





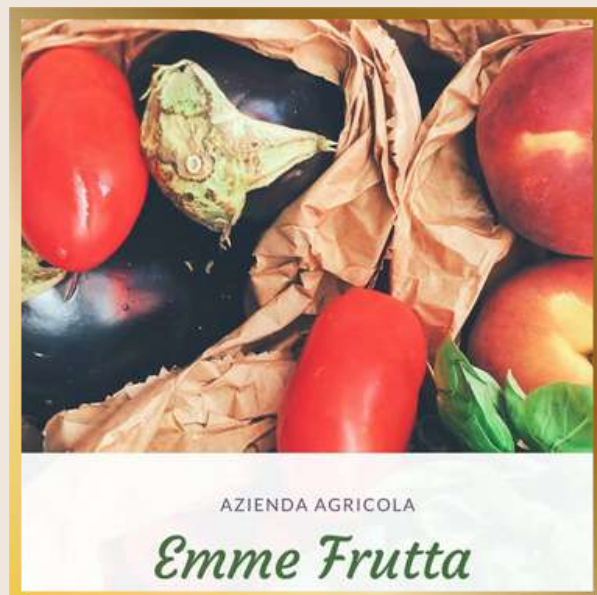
# DALLA FILIERA LOCALE



LATTE FRESCO E  
CACIOTTA DI MONTAGNA



PROSCIUTTO CRUDO  
DI SOAVE



FRUTTA E VERDURA  
DI STAGIONE



FARINE E FIOCCHI  
D'AVENA BIOLOGICI



# Acquisti ecologici ed efficienti

Desideriamo promuovere un turismo che possa svilupparsi in equilibrio e nel rispetto dell'ambiente, mantenendo un rapporto armonioso tra l'essere umano e il territorio circostante, preservando la bellezza del paesaggio.

Le nostre finalità sono:

- 1) Ridurre gli impatti ambientali, utilizzando in modo efficiente e cosciente le risorse, puntando a una riduzione progressiva dei consumi.
- 2) Operare in sinergia con gli altri stakeholder, per la diffusione di politiche e pratiche sostenibili.

La riduzione degli impatti ambientali inizia con l'acquisto di beni ecologici ed efficienti. Hotel De' Capuleti lavora costantemente per adottare delle linee guida di analisi e delle procedure alla ricerca di un costante miglioramento nella scelta dei propri fornitori e prodotti, quando applicabile.

Gli acquisti ecologici ed efficienti oltre che a filiera corta, sono una componente fondamentale della strategia complessiva della nostra politica di sostenibilità. Infatti si riferiscono a pratiche di acquisto che non solo considerano il costo e la qualità dei prodotti, ma anche il loro impatto ambientale.

Quali le azioni:

Eliminazione della plastica e dei mono prodotti in generale quando possibile attraverso:

- 1) adozione in tutte le nostre camere di bicchieri in vetro
- 2) adozione di bottiglie d'acqua di servizio in vetro con vuoto a rendere
- 3) in tutte le camere inserimento di dispenser per le docce
- 4) utilizzo di una linea di cortesia con imballaggi sostenibili
- 4) nel buffet delle colazioni adozione di dispenser per le marmellate (ad eccezione delle light), per la cioccolata ed il miele.

Acquisto di prodotti in carta certificata (carta igienica, tovagliolini, carta per stampanti ecc..)

Mappatura dei prodotti per le pulizie e sostituzione, per la loro quasi totalità, con prodotti certificati Ecolabel o altre etichette ecologiche, biodegradabili e a minor impatto ambientale.

Attenzione all'acquisto di prodotti biologici o provenienti dalla filiera equa e solidale (fair trade) quando possibile. Attualmente i nostri tè ed il caffè in grani sono da filiera responsabile.





# I Monitoraggi

Per garantire una gestione sostenibile è importante implementare un sistema di monitoraggio su diverse aree operative.

## MONITORAGGIO DELL'ENERGIA

CONSUMI 2024:

Energia in kwh: 209741

Teleriscaldamento in kwh: 134598

ACQUISTO DI ENERGIA RINNOVABILE: 50%

## MONITORAGGIO DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

1) Impronta di carbonio: abbiamo calcolato l'impronta di carbonio degli hotel in riferimento all'anno 2024 , tenendo conto delle emissioni derivanti dai consumi energetici e dai servizi di lavanderia: tCO<sub>2</sub> totali 54,96

2) Riduzione delle emissioni: Abbiamo avviato un processo di analisi e ricerca per capire come compensare la CO<sub>2</sub> da noi emessa e quindi ridurre il nostro impatto.



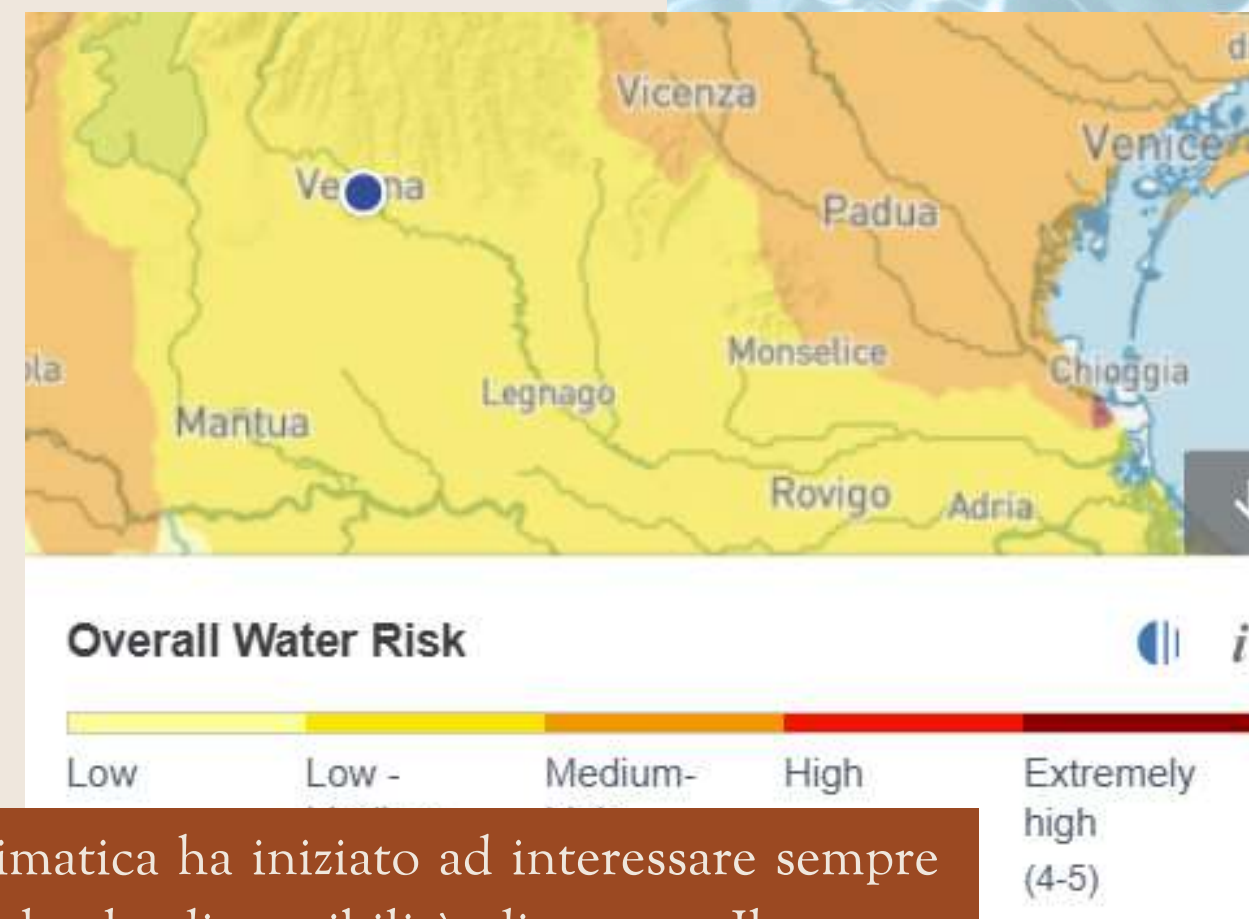
# Monitoraggio dell'acqua

## 1) Consumo idrico:

Teniamo traccia dei nostri consumi di acqua mensilmente.

Consumi 2024: mc 3253

2) Analisi del livello di rischio idrogeologico: Verifichiamo ogni anno attraverso la piattaforma Water Risk Atlas, il posizionamento del livello di rischio idrogeologico del nostro territorio. Nel mese di Gennaio 2024 il livello stimato è: MEDIO BASSO.



La crisi climatica ha iniziato ad interessare sempre di più anche la disponibilità di acqua. Il nostro territorio è tra quelli fortunati rispetto ad altri, ma riteniamo comunque importante impegnarci a ridurre i consumi anche attraverso delle attività di sensibilizzazione nei confronti dei collaboratori e degli ospiti. Mettiamo in atto buone pratiche per mantenere la nostra acqua più pulita. Acquistiamo detersivi ecologici per ridurre l'utilizzo di sostanze dannose per l'ambiente e utilizziamo la quantità di prodotti chimici necessaria a garantire un alto livello di pulizia, senza sprechi.



# Monitoraggio dei rifiuti

- 1) Produzione di rifiuti: misuriamo e monitoriamo la quantità e la tipologia di rifiuti prodotti in tutte le aree dell'hotel di nostra competenza e cerchiamo di sensibilizzare i nostri ospiti ad una corretta gestione dei loro rifiuti.
- 2) Riciclaggio e smaltimento: controlliamo che il riciclaggio sia efficace, assicurando che ogni area degli hotel segua le politiche di separazione e riduzione dei rifiuti.

| TIPO RIFIUTO             | SECCO    | CARTA    | PLASTICA | UMIDO    | VETRO |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|-------|
| TOTALE SACCHI ANNUO 2024 | 374      | 391      | 422      | 362      | 20    |
| PESO MEDIO               | 3,649    | 3,287    | 2,09     | 4,498    | 12,4  |
| TOTALE KG ANNUO          | 1364,726 | 1285,217 | 881,98   | 1628,276 | 248   |



# Mobilità sostenibile

## TURISMO SOSTENIBILE DI ALTA QUALITÀ

Per gli ospiti che desiderano scoprire la vera Verona, quella autentica, legata alle tradizioni storiche, alle storie meno conosciute, ai piatti tipici che l'hanno portata oltre i confini nazionali, il BW Plus Hotel De' Capuleti promuove un turismo sostenibile e di alta qualità. Grazie ai tour e alle guide esperte ed appassionante di Ways Tours, scoprire la bellezza ed il fascino di Verona è un'esperienza totalizzante ed indimenticabile.

Incentiviamo il trasporto sostenibile regalando agli ospiti che arrivano in treno un biglietto dell'autobus per girare la città.

Anche diversi nostri collaboratori adottano una modalità carpooling per raggiungere il luogo di lavoro.

A disposizione degli ospiti abbiamo delle biciclette ad uso gratuito.





# BIODIVERSITÀ

Proteggi la Biodiversità del Territorio della Provincia di Verona

Benvenuti nel nostro hotel, situato in un territorio ricco di biodiversità, dove la bellezza della natura e il patrimonio culturale convivono in perfetta armonia. La provincia di Verona, con i suoi paesaggi unici che spaziano dalle colline della Valpolicella ai rigogliosi giardini cittadini, ospita una straordinaria varietà di specie animali e vegetali. Proteggere questo fragile equilibrio naturale è fondamentale per mantenere la ricchezza del nostro territorio e garantire un futuro più verde e sostenibile.

Il nostro impegno per la sostenibilità va oltre le pratiche ecologiche all'interno dell'hotel. Ci dedichiamo anche alla sensibilizzazione dei nostri ospiti sull'importanza di preservare la biodiversità locale, essenziale per la salute degli ecosistemi e per la qualità della vita.

Perché è importante la biodiversità?

La biodiversità non riguarda solo la bellezza della natura, ma anche la sua capacità di sostenere la vita. Ogni specie, dalla più piccola pianta ai grandi animali, svolge un ruolo cruciale nel mantenere l'equilibrio dell'ecosistema. Proteggere la biodiversità significa proteggere l'aria che respiriamo, l'acqua che beviamo e il cibo che mangiamo, contribuendo a rendere il territorio più resistente ai cambiamenti climatici.

Come puoi contribuire? Durante il tuo soggiorno, ti invitiamo a esplorare il territorio di Verona in modo sostenibile, scegliendo attività a basso impatto ambientale come escursioni, passeggiate nel verde o gite in bicicletta. Il rispetto per la natura è fondamentale: ogni gesto, anche il più piccolo, può fare la differenza. Noi, come hotel, ci impegniamo a ridurre il nostro impatto ambientale e promuoviamo l'educazione ambientale tra i nostri ospiti.

Scopri quali meraviglie della natura puoi visitare durante il tuo soggiorno. Visita la nostra sezione Biodiversità e inizia il tuo viaggio!

Insieme possiamo fare la differenza.

Contribuire alla protezione della biodiversità del territorio di Verona è una responsabilità condivisa. Scegliendo di adottare comportamenti sostenibili durante il tuo soggiorno, aiuterai a preservare le meraviglie naturali che rendono questa regione unica. Ogni gesto conta: insieme possiamo costruire un futuro migliore, per noi e per le generazioni a venire.



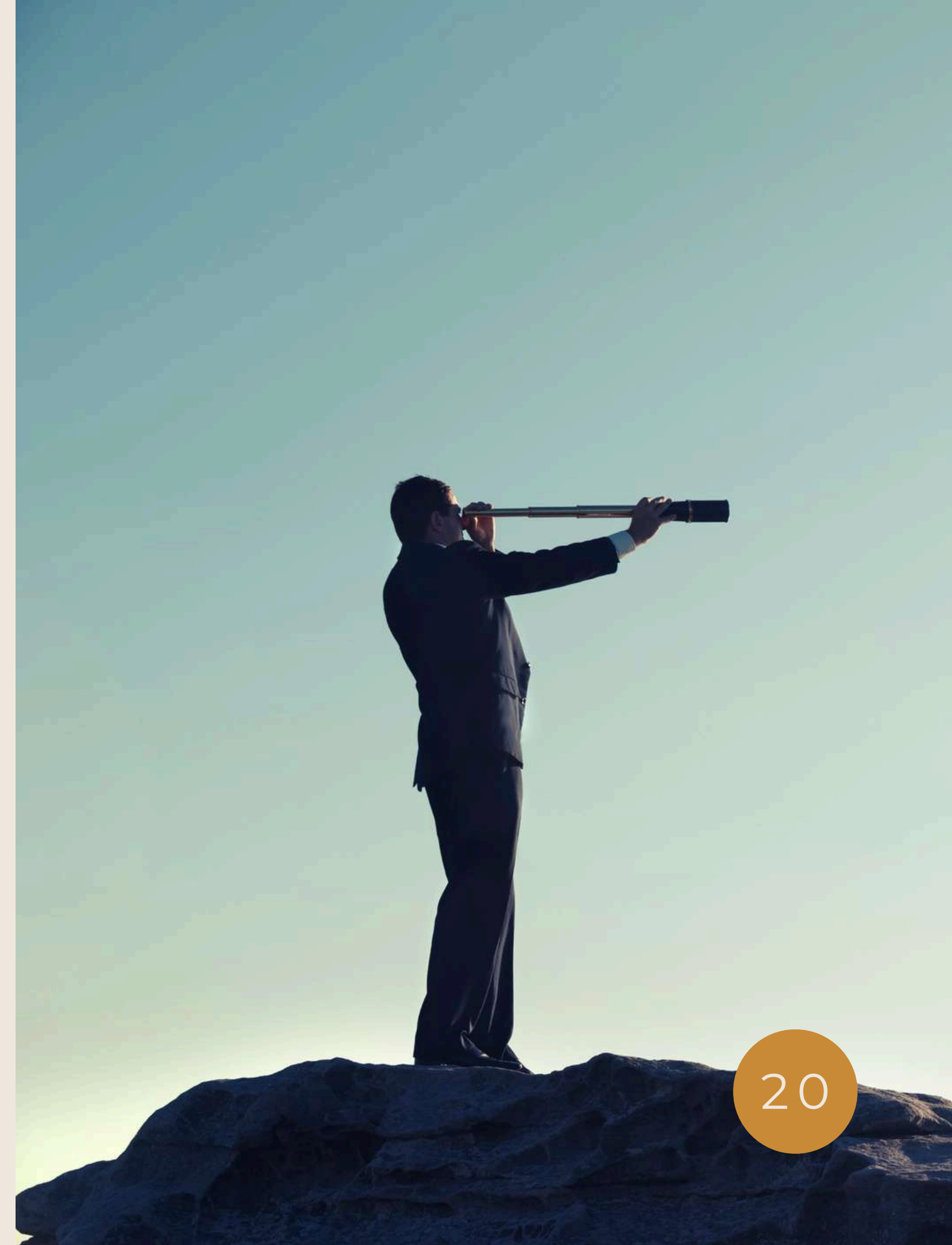
# Conclusione

Il nostro impegno per la sostenibilità non è solo una scelta giusta, è una vera e propria necessità per costruire un domani migliore, per noi e per chi verrà dopo di noi. Le iniziative che abbiamo già messo in campo hanno fatto sì che la sostenibilità diventasse parte integrante della nostra identità, influenzando ogni aspetto del nostro modo di operare. Ma il nostro viaggio non si ferma qui. Ogni nuovo passo, ogni innovazione, ogni miglioramento ci porta più vicini a un obiettivo ambizioso: un mondo in cui lo sviluppo economico, il benessere sociale e la protezione dell'ambiente vadano di pari passo.

Guardiamo avanti con grinta, sapendo che ci sono ancora molte sfide da affrontare, ma convinti che la nostra passione, la nostra creatività e il nostro senso di responsabilità ci guideranno verso soluzioni sempre più efficaci. Ogni singola azione conta. Sappiamo che, se applicate su larga scala, queste azioni possono davvero fare la differenza, riducendo l'impatto ambientale e promuovendo uno sviluppo più sostenibile.

Vogliamo coinvolgere più persone possibili, creando un'onda che attiri l'attenzione su questioni fondamentali per il nostro futuro e quello delle prossime generazioni. Sappiamo che si tratta di piccoli passi, ma anche gli oceani sono fatti di gocce. È la forza del gruppo che cambia davvero le cose. Noi ci crediamo. Il nostro viaggio verso un miglioramento continuo è solo all'inizio. Andremo avanti con la stessa energia e determinazione, sapendo che ogni nostro sforzo ha un impatto concreto e positivo.

Il futuro è nelle nostre mani, e insieme possiamo renderlo più sostenibile, equo e prospero per tutti.







Ragione sociale  
Hotel de' Capuleti s.r.l.

Indirizzo  
Via del Pontiere, 26 | 37122 Verona (VR)

P. IVA: 02317480230

Contatti  
[info@hotelcapuleti.it](mailto:info@hotelcapuleti.it)  
T . +39 045 8000154

