

GRUPPO CARONTE & TOURIST
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

CARONTE & TOURIST GROUP
SUSTAINABILITY REPORT

- p. 6 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

- p. 10 HIGHLIGHTS DI GRUPPO

- p. 12 CARICHE SOCIALI

- p. 14 1. L'IDENTITÀ DI CARONTE & TOURIST
 - 1.1 L'Azienda e i suoi valori
 - 1.2 Il profilo del Gruppo
 - 1.3 La struttura organizzativa
 - 1.4 La governance
 - 1.5 L'attività associativa

- p. 22 2. GLI STAKEHOLDER PRINCIPALI
 - 2.1 L'identificazione degli stakeholder rilevanti
 - 2.2 Il coinvolgimento degli stakeholder
 - 2.3 I temi della rendicontazione

- p. 30 3. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA
 - 3.1 La produzione e distribuzione del valore aggiunto
 - 3.2 L'innovazione tecnologica

- p. 36 4. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE
 - 4.1 I vantaggi dell'Autostrada del mare nella tratta Messina-Salerno
 - 4.2 Il Piano di miglioramento ambientale del Gruppo
 - 4.3 I consumi energetici
 - 4.4 La gestione dei rifiuti
 - 4.5 La gestione delle acque
 - 4.6 Le emissioni
 - 4.7 Le emissioni acustiche

- p. 48 5. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE
 - 5.1 La gestione delle risorse umane
 - 5.2 L'occupazione del Gruppo
 - 5.3 Salute e sicurezza e benessere del personale
 - 5.4 La formazione
 - 5.5 Le pari opportunità
 - 5.6 Le relazioni sindacali

- p. 58 6. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEI CONFRONTI DEI PASSEGGERI
 - 6.1 La qualità del servizio
 - 6.2 Le politiche tariffarie a favore dei pendolari e dei viaggiatori frequenti
 - 6.3 La comunicazione con il cliente
 - 6.4 La sicurezza dei passeggeri
 - 6.5 La garanzia della continuità territoriale
 - 6.6 Il marketing responsabile

p. 7	LETTER TO STAKEHOLDERS
p. 11	CARONTE & TOURIST GROUP'S HIGHLIGHTS
p. 13	CORPORATE BODIES
p. 15	1. THE IDENTITY OF CARONTE & TOURIST
	1.1 The Company and its values
	1.2 The Group profile
	1.3 The organisational structure
	1.4 Governance
	1.5 Activity in associations
p. 23	2. THE MAIN STAKEHOLDERS
	2.1 The identification of the key stakeholders
	2.2 The involvement of stakeholders
	2.3 Reporting topics
p. 31	3. ECONOMIC RESPONSIBILITY
	3.1 The production and distribution of added value
	3.2 Technological innovation
p. 37	4. ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY
	4.1 The benefits of the <i>Autostrada del mare</i> (Highway of the Sea) in the Messina-Salerno section
	4.2 The Group's Environmental Improvement Plan
	4.3 Energy consumption
	4.4 Waste management
	4.5 Water management
	4.6 Emissions
	4.7 Acoustic emissions
p. 49	5. SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS STAFF
	5.1 Human resource management
	5.2 Employment within the Group
	5.3 Occupational health, safety and wellbeing
	5.4 Training
	5.5 Equal opportunities
	5.6 Labour relations
p. 59	6. SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS PASSENGERS
	6.1 The quality of the service
	6.2 Tariff policies for commuters and frequent travellers
	6.3 Customer communication
	6.4 Passenger safety
	6.5 Ensuring territorial continuity
	6.6 Responsible marketing

<i>p. 70</i>	7. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO <ul style="list-style-type: none">7.1 Il contributo di C&T al benessere economico regionale7.2 Effetti diretti, indiretti e indotti dall'attività di C&T sulla generazione di ricchezza regionale7.3 La gestione della catena di fornitura7.4 Una stima degli impatti economici7.5 Il sostegno all'occupazione regionale (effetti diretti, indiretti e indotti)7.6 Il contributo a favore della cultura, dello sport e del sociale
<i>p. 80</i>	INDICATORI SOCIALI DEL PERSONALE
<i>p. 88</i>	NOTA METODOLOGICA <ul style="list-style-type: none">1. Il perimetro di rendicontazione2. Il processo di definizione dei temi rilevanti (materiali)3. Stima degli impatti indotti sull'economia regionale e sull'occupazione4. Contatti per informazioni sul bilancio
<i>p. 94</i>	TABELLA DI RACCORDO CON GLI INDICATORI GRI STANDARDS
<i>p. 100</i>	RIFERIMENTI

<i>p. 71</i>	7. SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS THE LOCAL AREA <ul style="list-style-type: none">7.1 C&T's contribution to regional economic wellbeing7.2 Direct, indirect and induced effects from C&T's business on the generation of regional wealth7.3 Managing the supply chain7.4 An estimate of economic impacts7.5 Support for regional employment (direct, indirect and induced effects)7.6 Contribution for culture, sport and the community
<i>p. 81</i>	STAFF SOCIAL INDICATORS
<i>p. 89</i>	METHODOLOGICAL NOTE <ul style="list-style-type: none">1. Scope of reporting2. The process for defining key (material) topics3. Estimate of induced impacts on the regional economy and on employment4. Contacts for information on the report
<i>p. 95</i>	RECONCILIATION WITH GRI STANDARDS
<i>p. 100</i>	REFERENCES



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Abbiamo intrapreso un percorso di cambiamento che ha portato il Gruppo Caronte & Tourist a ridefinire – oltre che la struttura organizzativa, in ragione della crescita dimensionale – la propria identità e missione. Il cambiamento della compagine azionaria sta inoltre contribuendo alla progressiva revisione della governance ed è destinato a trasformare un'azienda a carattere e origini familiari in un'impresa manageriale, aperta alle opportunità di un mercato internazionale.

In questo senso, dunque, Caronte & Tourist sta vivendo una mutazione strategica dopo mezzo secolo di storia.

L'allargamento della missione, che ora include anche i collegamenti con le isole minori, ha comportato un ampliamento del perimetro degli stakeholder di riferimento. Accanto ai tradizionali interlocutori della comunità dello Stretto, ora l'Azienda deve rispondere alle esigenze di altri presenti sul territorio regionale, tra i quali le popolazioni delle isole minori e le loro amministrazioni locali rappresentano il fattore di cambiamento più rilevante.

Fino al 2017 le attività erano sostanzialmente concentrate sullo Stretto, e anche il cabotaggio era una risposta diversificata alla medesima necessità di collegare l'Isola al Continente. Oggi Caronte & Tourist serve dieci diverse rotte sulle acque del Mediterraneo, con una flotta di 28 navi che assicura collegamenti costanti con 14 isole, oltre alla Sicilia e al collegamento stagionale tra la Sardegna e La Maddalena.

L'ampliamento dell'attività aziendale comporta conseguenze di breve periodo, che l'Azienda ha cominciato ad affrontare già nel corso dell'esercizio rendicontato e che continuano a indirizzare l'attività nel 2019: maggiore complessità organizzativa e allineamento agli standard di qualità. Giudichiamo infatti prioritario l'adeguamento della flotta destinata a servire le rotte verso le isole minori agli standard di qualità e sicurezza che hanno sempre caratterizzato il naviglio impiegato sullo Stretto.

Guardiamo anche alle conseguenze di più lungo periodo in termini di efficienza, riduzione dei consumi, continuo miglioramento dell'affidabilità, della sicurezza e della puntualità dei servizi di tutto il Gruppo.

Dal punto di vista del contributo che Caronte & Tourist può dare al sostegno delle attività economiche della Sicilia, se è sempre stato evidente il ruolo di collegamento verso il Continente, altrettanto può certamente affermarsi di quello di connessione della Sicilia con le sue isole minori, destinato a contribuire alle attività di queste diventando determinante per la qualità della vita dei residenti, le loro attività economiche e l'industria turistica locale.

Non cambierà invece l'impegno alla sostenibilità sociale e ambientale, che ha caratterizzato la nostra condotta in questi anni. Un impegno che adesso è reso più complesso e completo dall'interlocuzione con nuovi stakeholder, in un territorio che dalla "Comunità dello Stretto" è destinato a includere le "Comunità delle Isole Minori", nella consapevolezza delle importanti funzioni di valenza pubblica, come l'assicurazione della continuità territoriale, alle quali il Gruppo è chiamato.



LETTER TO STAKEHOLDERS

We have undertaken a process of change that has led the Caronte & Tourist Group to the redefinition of – besides the organisational structure, owing to the increase in size – its identity and mission. The change in the company's shareholder structure is also contributing to the gradual review of its governance and is destined to transform a family firm into a managerial business, which is open to the opportunities offered by an international market.

Therefore, in this regard, after half a century of history Caronte & Tourist is undergoing a strategic transformation.

The broadening of the mission, which now also includes connections with the small islands, has led to a widening of the scope of key stakeholders. Alongside the traditional representatives of the community of the Strait of Messina, the Company must now respond to the needs of other people in the region, among which the populations of the small islands and their local administrations represent the most important factor for change.

Until 2017, activities were mainly centred around the Strait of Messina, and coastal navigation was a diversified response to the same need to connect Sicily to the mainland. Today, Caronte & Tourist operates ten different routes in the Mediterranean, with a fleet of 28 ships that guarantee regular connections with 14 islands, in addition to Sicily and the seasonal connection between Sardinia and La Maddalena.

The increase in the business entails short-term consequences, which the Company started to address in 2018 and which continue to drive the business in 2019: greater organisational complexity and alignment with quality standards. Indeed, in our view the adaptation of the fleet that will operate the routes to the small islands, in order to meet the quality and safety standards which have always characterised the vessels used in the Strait, is a priority.

We are also looking at the longer-term consequences in terms of efficiency, reduced consumption, as well as continuous improvement in the reliability, safety and punctuality of the services of the whole Group.

In terms of the contribution that Caronte & Tourist can make to supporting economic activities in Sicily, while its role of connection to the mainland has always been clear, the same can certainly be said with regard to the connection of Sicily to its small islands, destined to contribute to the businesses on them and become decisive for the life quality of residents', their economic activities and the local tourism industry.

On the other hand, there will be no change to the social and environmental sustainability commitment, which has characterised our conduct in these years. Due to the involvement of new stakeholders, this commitment has become more complex and complete, in an area that besides the "Community of the Strait" is destined to include the "Communities of Small islands", in the awareness of the important public functions that the Group is required to fulfil, such as ensuring territorial continuity.

Non cambierà, si diceva, l'attenzione all'impatto ambientale dell'impiego della flotta, in termini di riduzione dei consumi, di sperimentazione di carburanti alternativi e meno invasivi, nella consapevolezza che servire le isole significa rispettarne l'ambiente, che ne rappresenta il patrimonio più prezioso.

Proprio l'esercizio 2018 si è caratterizzato per una chiusura positiva sul versante dell'impegno ambientale di Caronte & Tourist. Ci rende orgogliosi, infatti, il varo della Nave Elio, la nuova ammiraglia entrata in servizio a novembre scorso, che rappresenta concretamente lo spirito innovativo che ci anima. Si tratta della prima nave traghetto a basso impatto ambientale che solca le acque del Mediterraneo.

Sul versante sociale, poi, gli impegni assunti per il rinnovo progressivo della flotta dedicata alle rotte delle isole minori testimoniano la serietà con cui l'Azienda assicura la continuità territoriale, intesa non solo come diritto dei residenti isolani ad essere integrati con il territorio e i servizi regionali, ma anche come opportunità per l'economia regionale di giovare del rilancio economico di un patrimonio unico, riconosciuto dall'Unesco.

Vorremmo infine sottolineare che il Bilancio di Sostenibilità di Caronte & Tourist, che abbiamo il piacere di presentare al pubblico, rappresenta un'illustrazione sintetica e fedele di tutti gli aspetti sopra richiamati. Dal punto di vista della nuova governance, rappresenta un documento che certifica l'applicazione volontaria di standard di rendicontazione in linea con le migliori prassi internazionali. Dal punto di vista ambientale illustra i risultati raggiunti, ma anche i programmi che stiamo perseguendo nel più lungo periodo. Dal punto di vista sociale, conferma l'impegno dell'Azienda nel mantenere un rapporto dialogico, aperto e positivo con un territorio di riferimento sempre più allargato.

Guardiamo dunque con fiducia alle sfide che il futuro ci riserva, nella convinzione che rappresentino per noi opportunità di sviluppo e di creazione di benessere per tutti gli stakeholder coinvolti.

Il Presidente
(Olga Mondello)

As noted, the focus on the environmental impact of the use of the fleet – in terms of reduced consumption and testing of alternative and less invasive fuels – will not change, in the awareness that serving the islands means respecting their environment, which is their most valuable asset.

2018 was positive in terms of Caronte & Tourist's commitment to the environment. We are proud of the launch of Elio, the new flagship which came into service last November and is a concrete example of the innovative spirit which inspires us. It is the first low environmental impact ferry to sail the Mediterranean.

Furthermore, from a social point of view the commitments undertaken for the gradual renewal of the fleet that operates the routes to the small islands prove the seriousness with which the Company ensures territorial continuity, seen not only as a right of the island residents to be integrated with the local area and regional services, but also as an opportunity for the regional economy to benefit from the economic relaunch of a unique heritage, which is recognised by UNESCO.

Finally, we wish to underline that the Sustainability Report of Caronte & Tourist, which we are pleased to present to the public, is a faithful summary of all the aspects set out above. From the new governance viewpoint, it is a document which certifies the voluntary application of reporting standards in line with international best practice. From the environmental viewpoint, it sets out the results achieved, but also the programs which we are following in the longer term. From the social viewpoint, it confirms the Company's commitment to maintaining positive and open dialogue with an increasingly broad local area.

Therefore, we confidently look forward to the challenges which the future has in store for us, in the belief that they represent an opportunity to develop and create wellbeing for all the stakeholders involved.

The Chairman
(Olga Mondello)

HIGHLIGHTS DEL GRUPPO CARONTE & TOURIST

Dati di performance: servizio garantito e valore creato	2018	2017
Rotte gestite	22	
Navi in esercizio	27	26
Km percorsi	+ 1,2 milioni	
Passeggeri trasportati ¹	6.125	6.205
Veicoli privati trasportati	+ 2 milioni	
Puntualità della tratta sullo Stretto	87,9%	86,3%
Totale ricavi ¹	€ 238.179	€ 241.218
Margine operativo lordo ¹	€ 43.909	€ 44.988
Utile netto ¹	€ 25.956	€ 14.254
Investimenti nel rinnovamento della flotta	€ 63.200	
Ricerca innovativa	Aggiudicazione del bando europeo per lo sviluppo di carburanti a basso impatto	

Contributo alla ricchezza del territorio ¹	2018	2017
Valore Aggiunto generato	€ 99.518	€ 91.272
Imposte pagate alla PA	€ 6.483	€ 8.137
Liberalità e sponsorizzazioni e tasse locali	€ 2.467	€ 2.952
Impatto economico regionale	€ 438.243	n.d.
Totale pagamenti ai fornitori	€ 48.158	€ 28.932
Pagamenti ai fornitori in Sicilia	€ 15.347	€ 9.690
Salari e stipendi pagati	€ 61.590	€ 62.549

Responsabilità sociale	2018	2017
Occupazione media nell'esercizio ²	1.142	1.155,8
Risparmio energetico	2,2%	
Innovazione sostenibile	Inaugurazione della prima nave bifuel sul Mediterraneo	
Impatto occupazionale regionale ²	4.706,8	n.d.
Rapporti di lavoro a tempo indeterminato	61,9%	55,3%
Ore di formazione al personale	172.847	176.204
Sostegno alla formazione professionale locale	Borse di studio ai principali Istituti di istruzione superiore del territorio	
Certificazioni	ISO 14001:2005, ISO 9001:2015	

¹ Valore espresso in migliaia.

² Posti di lavoro equivalenti a tempo pieno.

CARONTE & TOURIST GROUP'S HIGHLIGHTS

Performance data: service provided and value created	2018	2017
Routes managed	22	
Ships operating	27	26
Km travelled	+ 1.2 million	
Passengers transported ¹	6,125	6,205
Private vehicles transported	+ 2 million	
Punctuality of the route across the Strait	87.9%	86.3%
Total revenues ¹	€ 238,179	€ 241,218
EBITDA ¹	€ 43,909	€ 44,988
EBIT ¹	€ 25,956	€ 14,254
Investments to renew the fleet	€ 63,200	
Innovative research	Award of European tender for the development of low-impact fuels	

Contribution to the wealth of the local area ¹	2018	2017
Added value generated	€ 99,518	€ 91,272
Taxes paid to the public administration	€ 6,483	€ 8,137
Donations and sponsorships and local taxes	€ 2,467	€ 2,952
Regional economic impact	€ 438,243	n.a.
Total payments to suppliers	€ 48,158	€ 28,932
Payments to suppliers in Sicily	€ 15,347	€ 9,690
Wages and salaries paid	€ 61,590	€ 62,549

Social responsibility	2018	2017
Average employment in the year ²	1,142	1,155.8
Energy saving	2.2%	
Sustainable innovation	Inauguration of the first bi-fuel ship in the Mediterranean	
Regional employment impact ²	4,706.8	n.a.
Permanent employment contracts	61.9%	55.3%
Staff training hours	172,847	176,204
Support for local vocational training	Study grants to the main secondary schools in the local area	
Certification	ISO 14001:2005, ISO 9001:2015	

1 Value expressed in thousands of units.

2 Full-time equivalents..

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
OLGA MONDELLO

Presidente vicario e Amministratore delegato
LORENZO MATACENA

Amministratore delegato
VINCENZO FRANZA

Consiglieri
PIETRO FRANZA
CARLO GALDO
LUIGI GENGHI
JOHN HANNA
GENNARO MATACENA
SANTI GIUFFRÈ
FABRIZIO VITIELLO
FEDERICO D'ANGELO GIORDANO

COLLEGIO SINDACALE

Presidente
UGO TRIBULATO

Membri
PEDRO PALAU
DOMENICO SANTAMAURA

BOARD OF DIRECTORS

Chairman
OLGA MONDELLO

Deputy Chairman and Chief Executive Officer
LORENZO MATAACENA

Chief Executive Officer
VINCENZO FRANZA

Directors
PIETRO FRANZA
CARLO GALDO
LUIGI GENGHI
JOHN HANNA
GENNARO MATAACENA
SANTI GIUFFRÈ
FABRIZIO VITIELLO
FEDERICO D'ANGELO GIORDANO

BOARD OF STATUTORY AUDITORS

Chairman
UGO TRIBULATO

Auditors
PEDRO PALAU
DOMENICO SANTAMAURA

1. L'IDENTITÀ DI CARONTE & TOURIST

1.1 L'AZIENDA E I SUOI VALORI

La missione della Società è quella di creare valore per i propri azionisti, soddisfazione dei clienti e crescita professionale dei collaboratori attraverso la gestione di tutte le attività legate al traghettamento di mezzi e persone nel territorio di riferimento, perseguendo i più alti standard qualitativi e valorizzando le competenze in iniziative di crescita che si accompagnano al mantenimento di alleanze e partnership strategiche con i principali attori del mercato marittimo (Codice Etico Caronte & Tourist).

Nel perseguimento della propria missione, Caronte & Tourist svolge l'attività di esercizio della navigazione e dei trasporti marittimi in generale, con ogni tipo di nave, in proprietà o a noleggio, l'esercizio di impresa portuale, di cantieristica navale e di servizi di biglietteria.

Le navi del Gruppo coprono i collegamenti marittimi da e verso la Sicilia: dal traghettamento sullo Stretto di Messina, al cabotaggio sulla linea Salerno-Messina, tramite Cartour Srl, ai collegamenti con le isole minori tramite la flotta Siremar, recentemente acquisita dalla partecipata Caronte & Tourist Isole Minori, fino al collegamento tra Palau e La Maddalena, attraverso Maddalena Lines.

OLTRE MEZZO SECOLO DI STORIA

La storia dell'Azienda inizia il 19 giugno 1965, con il viaggio inaugurale della nave Marina di Scilla, che per conto della Caronte collega, in alternativa alle Ferrovie dello Stato, i porti di Messina e Reggio Calabria. Tre anni dopo, la Tourist Ferry Boat inaugura la rotta Messina-Villa San Giovanni, un nuovo itinerario che riduce i tempi di traghettamento sullo Stretto, a vantaggio dei passeggeri. Le nuove navi, varate per rispondere all'aumento dell'utenza, portano maggiore efficienza e velocità e il raggiungimento di eccellenti standard di sicurezza.

L'obiettivo di garantire trasporti sempre più veloci, sicuri e a minore impatto ambientale e l'introduzione della normativa sui tempi di guida dei conducenti di TIR spingono nel 2001 l'Azienda a sviluppare il progetto innovativo del cabotaggio, denominato Autostrade d'Amare: una rotta costante e confortevole che collega il porto di Messina a quello di Salerno e che rappresenta una valida e sicura alternativa all'autostrada Salerno-Reggio Calabria.

Nel 2003 con la fusione delle due storiche società di trasporti marittimi, la calabrese Caronte e la siciliana Tourist Ferry Boat, nasce Caronte & Tourist S.p.A.

A partire dal 1° gennaio 2019, il fondo inglese Basalt Infrastructure Partners, attivo nei settori dell'energia, delle utilities e dei trasporti, acquisisce il 30% delle azioni della società, a seguito di un'operazione mista di acquisto e di aumento di capitale.

Oggi l'Azienda garantisce anche i collegamenti da e per la Sicilia e le sue isole minori, a mezzo del comparto navi della Siremar e della NGI s.p.a., incorporate e nella controllata Caronte & Tourist Isole Minori; a mezzo del comparto navi della TDI s.p.a., della quale ha acquisito la partecipazione di controllo; nonché e i collegamenti da e per la Sardegna con l'Isola della Maddalena, attraverso la controllata indiretta Maddalena Lines s.r.l.

Nel 2009 Caronte & Tourist ha adottato un Codice Etico; nel 2014 ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG) ai sensi della legge 231/2001; ciò a comprova dell'impegno a operare nel rispetto dei principi e delle norme che si è data nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. In coerenza con il Codice etico e con il MOG, C&T fonda le sue azioni sul rispetto di principi basilari, quali la trasparenza e la chiarezza dell'informazione, l'integrità, la legalità, il rispetto della dignità delle persone e la lealtà nei rapporti che instaura con tutti gli stakeholder (Codice Etico).

1. THE IDENTITY OF CARONTE & TOURIST

1.1 THE COMPANY AND ITS VALUES

The Company's mission is to create value for its shareholders, satisfy customers and see the professional growth of its staff by managing all the activities connected to the ferrying of vehicles and people in the relevant local area, while pursuing the highest possible quality standards and turning know-how into growth initiatives that accompany the maintenance of strategic alliances and partnerships with the main players on the maritime market (Caronte & Tourist's Code of Ethics).

In pursuing its mission, Caronte & Tourist carries out the business of shipping and maritime transport in general, with any type of ship, whether owned or leased, operating as a port company, naval shipyard and ticketing service.

The Group's ships cover the maritime connections to and from Sicily: from ferry services across the Strait of Messina, to coastal navigation on the Salerno-Messina line, through Cartour Srl, to connections with the small islands through the Siremar fleet, which was recently bought by the investee company Caronte & Tourist Isole Minori, up to the connection between Palau and La Maddalena, through Maddalena Lines.

OVER HALF A CENTURY OF HISTORY

The Company's history starts on 19 June 1965, with the inaugural voyage of the ship Marina di Scilla, which, on behalf of Caronte, connected the ports of Messina and Reggio Calabria as an alternative to the state railway company (Ferrovie dello Stato). Three years later, Tourist Ferry Boat started the Messina-Villa San Giovanni route, a new itinerary which reduced the ferry times on the Strait, to the benefit of passengers. The new ships, which were launched to respond to the increase in demand, offered greater efficiency and speed and achieved excellent safety standards.

In 2001, the goal of guaranteeing ever faster and safer transport with a lower environmental impact and the introduction of the regulation governing large-truck drivers' driving time and rest periods led the Company to develop the innovative coastal navigation project, called *Autostrade d'Amare*: a regular and comfortable route which connects the ports of Messina and Salerno and is a valid and safe alternative to the Salerno-Reggio Calabria motorway.

In 2003, with the merger of the two historic maritime transport companies, the Calabrian Caronte and the Sicilian Tourist Ferry Boat, Caronte & Tourist S.p.A. came into being.

As from 1 January 2019, the British fund Basalt Infrastructure Partners, which operates in the sectors of energy, utilities and transport, acquired 30% of the Company's shares, following a mixed purchase and capital increase operation.

Today the Company also ensures connections to and from Sicily and its small islands, through the ship division of Siremar and NGI s.p.a., which are incorporated in the subsidiary Caronte & Tourist Isole Minori; and through the ship division of TDI s.p.a., in which the Company bought the controlling stake. It also ensures connections to and from Sardinia with the island of La Maddalena, through the indirect subsidiary Maddalena Lines s.r.l.

In 2009 Caronte & Tourist adopted a Code of Ethics, and in 2014 it adopted the Organisation, Management and Control Model pursuant to Law 231/2001, thus proving that the Company is committed to operating in compliance with the principles and rules it has adopted in the performance of its business and activities. In line with the Code of Ethics and the Organisation, Management and Control Model, C&T bases its actions on compliance with fundamental principles, such as transparency and clarity of information, integrity, legality, respecting people's dignity and loyalty in the relations it establishes with all stakeholders (Code of Ethics).

1.2 IL PROFILO DEL GRUPPO

Il vero punto di forza e l'elemento strategico dell'attività di Caronte & Tourist (C&T) sullo Stretto di Messina è quello di assicurare i collegamenti nello Stretto di Messina con un servizio continuo sulle 24 ore, tutti i giorni dell'anno, con partenze ogni 40 minuti o meno, a seconda della stagionalità, da entrambe le sponde.

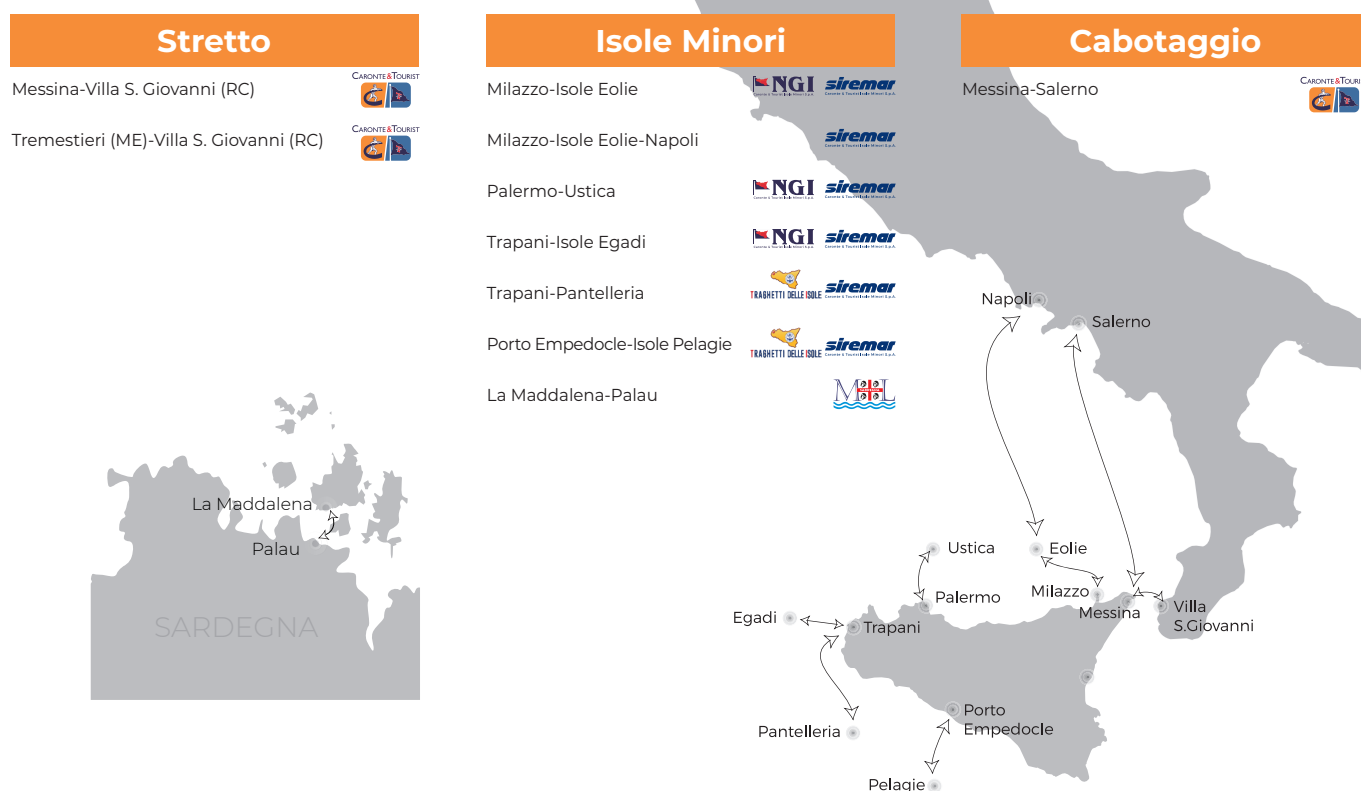
Un ruolo di garante della continuità territoriale che il Gruppo svolge con orgoglio ancorchè senza alcun riconoscimento economico da parte dello Stato.

C&T collega inoltre ogni giorno in entrambe le direzioni i porti di Messina e di Salerno con una nave in grado di imbarcare 600/1.000 passeggeri e di stivare 800 auto o 150 mezzi commerciali pesanti. La nave consente una velocità di crociera di 25/26 nodi ed è dotata di cabine singole, doppie, triple o quadruple con bagno, di saloni con poltrone numerate e reclinabili e di servizi collettivi come bar, ristorante, Tv satellitare, copertura satellitare per telefonia mobile, connessione internet, aree dedicate per bambini e accoglienza disabili.

Il collegamento di linea tra la Sicilia e le isole minori comprende cinque rotte diverse, cui si aggiunge anche il collegamento tra Palau e La Maddalena in Sardegna settentrionale. Il servizio è assicurato attraverso la controllata C&T Isole Minori, che nel 2016 ha rilevato la flotta dalla ex Siremar. La Società opera in un mercato costituito da cinque aree distinte: il settore delle isole Eolie, con estensione del collegamento a Napoli, il collegamento con l'isola di Ustica, partendo da Palermo, i collegamenti con le isole Egadi e l'isola di Pantelleria, partendo da Trapani e il collegamento con le isole Pelagie (Lampedusa e Linosa), partendo da Porto Empedocle. Nei collegamenti tra Sicilia e isole minori, la Società garantisce la continuità territoriale.

Il Piano di sviluppo 2018-2022 di C&T prevede: il rafforzamento e l'efficientamento della flotta con un sostenuto piano di investimenti, un consolidamento dei ricavi e un incremento della marginalità.

Le rotte assicurate dal Gruppo C&T



1.2 THE GROUP PROFILE

The real strength and key aspect of Caronte & Tourist (C&T) activity on the Strait of Messina is to ensure connections across the Strait with a non-stop, 24-hour service, 365 days a year, with departures every 40 minutes or less, depending on the season, from both sides.

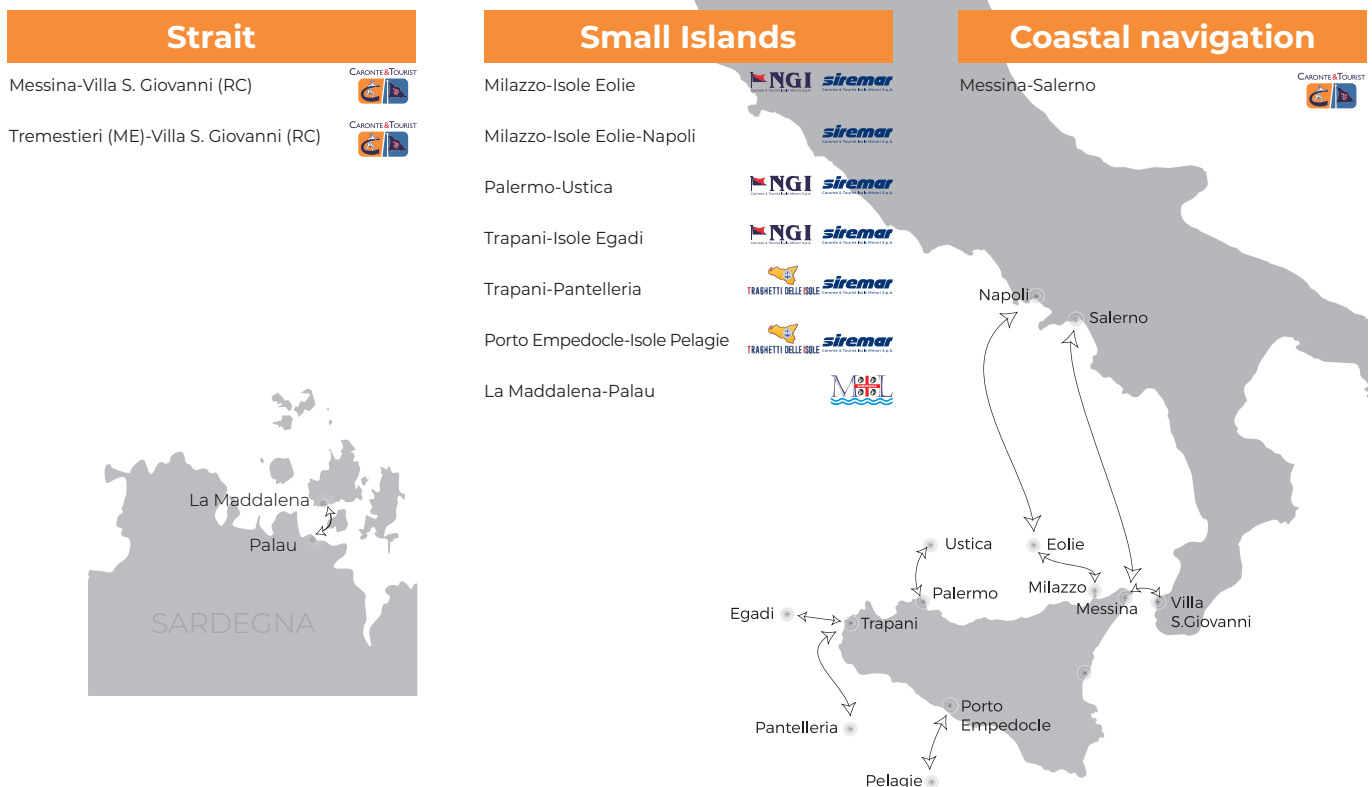
A role as guarantor of territorial continuity that the Group undertakes with pride and without any economic recognition by the State.

C&T connects the ports of Messina and Salerno every day in both directions with a ship that can embark 600/1,000 passengers and 800 cars or 150 heavy goods vehicles. The ship has a cruising speed of 25/26 knots and has single, double, triple or quadruple cabins with bathrooms, lounges with numbered reclining armchairs, and services such as bar, restaurant, satellite TV, mobile phone coverage, Internet connection, dedicated areas for children and a welcome service for disabled persons.

The public service between Sicily and the small islands includes five different routes, in addition to the connection between Palau and La Maddalena in northern Sardinia. The service is guaranteed through the subsidiary C&T Isole Minori, which in 2016 took over the fleet from the former Siremar. The Company operates in a market made up of five distinct areas: the sector of the Aeolian islands, with the extension of the connection to Naples, the connection with the island of Ustica, departing from Palermo, the connections with the Egadi islands and the island of Pantelleria, departing from Trapani and the connection with the Pelagian islands (Lampedusa and Linosa), departing from Porto Empedocle. In the connections between Sicily and the small islands, the Company ensures territorial continuity.

C&T's 2018-2022 Development Plan envisages: the enhancement and improved efficiency of the fleet with a solid investment plan, the strengthening of revenues and an increase in profits.

The routes ensured by the C&T Group



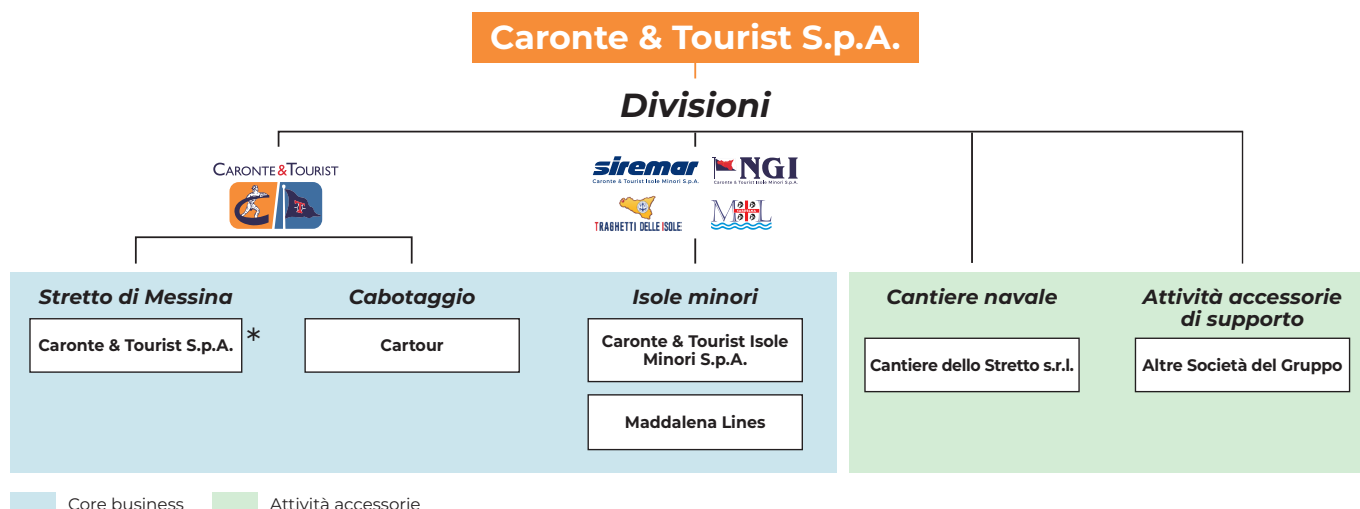
L'attività di C&T S.p.A.

Rotta	Navi impiegate	Corse annue	Miglia/anno percorse	Fatturato in milioni
Stretto di Messina	9	50.000	255.000	100
Messina-Salerno	1	600	100.000	25
Isole minori	17	20 destinazioni	300.000	60

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Caronte & Tourist ha intrapreso un percorso di trasformazione organizzativa che è destinato a mutarne il modus operandi: da azienda a controllo familiare ad azienda manageriale, aperta a capitali esterni.

L'Azienda ha assunto una struttura divisionale, in cui vengono distinte tre divisioni operative, cui fanno capo le società controllate. L'attività sullo Stretto di Messina è presidiata dalla capogruppo, che svolge quindi sia attività operative, che di holding. L'attività di cabotaggio è svolta dalla società Cartour Srl. Il traffico verso le isole minori è gestito da Caronte & Tourist Isole Minori S.p.a., con i marchi Siremar, NGI, Traghetti delle Isole e Maddalena Lines. Le divisioni operative vengono supportate dalle attività di servizio: il cantiere navale e le attività accessorie di supporto, svolte da altre società del Gruppo.



* La Caronte & Tourist è contestualmente la Holding capogruppo e la Società dedicata alla divisione Stretto di Messina.

1.4 LA GOVERNANCE

Caronte&Tourist S.p.A. è una società per azioni, che svolge la duplice funzione di società operativa per la gestione della navigazione dello Stretto di Messina e di holding dell'omologo Gruppo, impegnato nel cabotaggio, nella cantieristica e nei collegamenti di continuità territoriale con le isole minori degli arcipelaghi siciliani, oltre alle attività accessorie.

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, i cui poteri sono stabiliti dall'Assemblea degli Azionisti e che a sua volta ha nominato due amministratori delegati. La revisione dei conti è esercitata da una società di revisione indipendente. La Società ha inoltre nominato un Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società,

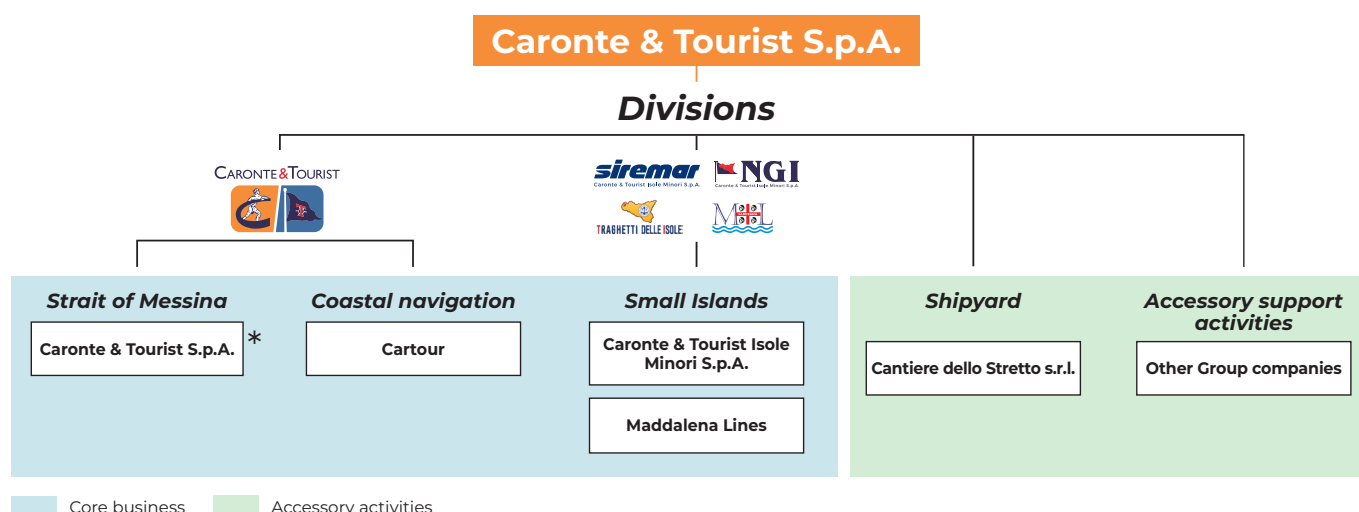
The business of C&T S.p.A.

Route	Ships deployed	Annual journeys	Miles per annum	Turnover in € million
Strait of Messina	9	50,000	255,000	100
Messina-Salerno	1	600	100,000	25
Small islands	17	20 destinations	300,000	60

1.3 THE ORGANISATIONAL STRUCTURE

Caronte & Tourist has undertaken a process of organisational restructuring which is destined to change its *modus operandi*, from a family-run business to a managerial business, open to external capital.

The Company has adopted a divisional structure, with three separate operational divisions, headed by the subsidiaries. The activity in the Strait of Messina is managed by the parent company, which thus acts both as an operating company and a holding company. The coastal navigation business is undertaken by Cartour Srl. The traffic towards the small islands is managed by Caronte & Tourist Isole Minori S.p.a., with the brands Siremar, NGI, Traghetti delle Isole and Maddalena Lines. The operational divisions are supported by service activities: the shipyard and accessory support activities, undertaken by other Group companies.



* Caronte & Tourist is both the parent company and the company controlling the Strait of Messina division.

1.4 GOVERNANCE

Caronte&Tourist S.p.A. is a limited company, which has a dual role: operating company, managing the navigation in the Strait of Messina, and holding company for the Group of the same name, engaging in coastal navigation, shipbuilding and territorial continuity connections with the small islands of the Sicilian archipelagos, as well as accessory activities.

The Company is managed by a Board of Directors, whose powers are established by the Shareholders' Meeting and which, in its turn, appointed two chief executive officers. The audit of the accounts is carried out by independent auditors. The Company has also appointed a Board of Statutory Auditors. The Board of Directors has all the broadest powers for the ordinary and extraordinary management of the

senza eccezione alcuna, con tutte le facoltà per l'attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali.

In ottemperanza al modello 231/2001, il Consiglio di Amministrazione di Caronte&Tourist S.p.A. ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) di cui fanno parte tre membri selezionati in base ai requisiti di professionalità e competenza per lo svolgimento delle funzioni affidate e requisiti personali di onorabilità e indipendenza determinanti per la necessaria autonomia di azione dell'organo. Nella prima parte del 2019 è stata conclusa l'applicazione del modello 231/2001 alle società che fanno parte del consolidato di Gruppo.

I compiti dell'OdV riguardano la vigilanza sull'effettiva applicazione del Modello in relazione alle diverse tipologie di reati contemplati dallo stesso, con particolare riferimento ai reati di corruzione e di pratiche in violazione della normativa sulla libera concorrenza; la verifica dell'efficacia del Modello e la sua reale capacità di prevenire la commissione dei reati in questione; l'individuazione e la proposta al Consiglio di Amministrazione di aggiornamenti e modifiche del Modello a seguito di mutamenti della normativa o delle necessità o condizioni aziendali; la verifica che le proposte di aggiornamento e modifica formulate dal Consiglio di Amministrazione siano state effettivamente recepite nel Modello; il recepimento di segnalazioni riguardanti possibili violazioni del codice etico e del modello, la commissione di reati e la tutela di coloro da cui provengono le segnalazioni.

Nel corso dell'esercizio 2019 l'Azienda ha deliberato la costituzione di un Comitato di Controllo Interno al CdA, di cui fanno parte tre componenti, espressione ciascuno dei tre azionisti: la Tourist Ferry Boat della famiglia Franza, la Caronte della famiglia Maticena e il Fondo di private equity inglese Basalt. Con l'entrata del Fondo nella compagine dell'azionariato, l'Azienda si è dotata di un modello di controllo che prevede la presenza di un internal audit, al momento gestito in outsourcing da PwC, incaricata anche di disegnare il sistema di controllo.

Con riferimento alla prevenzione della corruzione, l'Azienda ha adeguato il MOG ex d.lgs. 231/01 in precedenza adottato, in modo da recepire le misure di prevenzione richieste dalla normativa per tutte le società del Gruppo. L'Azienda ha anche valutato la sussistenza di un maggiore rischio relativo a questo aspetto nelle operazioni amministrative gestite dal personale di terra, a cui sono state erogate 165 ore di formazione dedicate all'analisi dei rischi e alle misure di prevenzione da adottare.

1.5 L'ATTIVITÀ ASSOCIATIVA

L'Azienda partecipa in modo attivo alle associazioni datoriali di categoria rilevanti per la propria attività, sia a livello settoriale che territoriale, contribuendo al dibattito interno alle associazioni e al dialogo di queste con le controparti.

Nell'ambito di Confindustria e di Confcommercio C&T è membro delle associazioni di settore Confitarma e Assarmatori e a livello territoriale aderisce a Confindustria Messina e a Confindustria Reggio Calabria.

L'Azienda è impegnata attivamente nella vita associativa attraverso propri dirigenti che la rappresentano: Lorenzo Maticena, amministratore di C&T, è membro del Comitato esecutivo di Confitarma e presidente della Commissione Tecnica navale, Sicurezza e Ambiente. Tiziano Minuti, responsabile delle risorse umane e della comunicazione di C&T, è vicepresidente della Commissione Risorse umane, Relazioni industriali ed Education.

Company, without exception, with all the powers to implement and achieve the corporate purpose.

In compliance with the 231/2001 Model, the Board of Directors of Caronte&Tourist S.p.A. appointed a Supervisory Body, comprised of three members selected on the basis of prerequisites of professionalism and expertise in carrying out the functions entrusted to them as well as personal prerequisites of integrity and independence, which are key for the Body's necessary autonomous action. In the first part of 2019, application of the 231/2001 Model to the companies within the Group's consolidation scope was completed.

The tasks of the Supervisory Body concern oversight of the effective application of the Model in relation to the various types of crime envisaged by the same, with particular reference to crimes of corruption and practices in breach of the law on free competition; the verification of the Model's effectiveness and its real ability to prevent such crimes from being committed; the identification of updates and amendments to the Model and their proposal to the Board of Directors following changes in the law or in the corporate needs or situation; verification that the update and amendment proposals made by the Board of Directors have been effectively transposed in the Model; the receipt of reports regarding possible violations of the Code of Ethics and the Model, the commission of crimes and the protection of whistle-blowers.

During 2019, the Company approved the establishment of an Internal Control Committee within the Board, comprised of three members, each representing one of the three shareholders: Tourist Ferry Boat of the Franza family, Caronte of the Maticena family and the British private equity fund Basalt. With the Fund's entry into the shareholder structure, the Company adopted a control model which envisages an internal audit, a function that is currently outsourced to PwC, which is also in charge of designing the control system.

With regard to preventing corruption, the Company updated the 231/01 Model that it had previously adopted, so as to adopt the prevention measures required by the law for all the Group's companies. The Company also assessed the existence of a higher risk relating to this aspect in the administrative operations managed by ground staff, who were given 165 hours of training dedicated to risk analysis and the prevention measures to be adopted.

1.5 ACTIVITY IN ASSOCIATIONS

The Company takes active part in the employers' trade associations, at both sector and geographical level, contributing to the debate within associations and their dialogue with counterparties.

Within Confindustria and Confcommercio, C&T is a member of sector associations Confitarma and Assarmatori, while at local level it is a member of Confindustria Messina and Confindustria Reggio Calabria.

The Company is actively engaged in the work of the associations through its executives who act as its representatives: Lorenzo Maticena, a director of C&T, is a member of the Executive Committee of Confitarma and Chairman of the Naval Technical, Safety and Environment Commission. Tiziano Minuti, the head of human resources and communication at C&T, is Deputy Chairman of the Human Resources, Industrial Relations and Education Commission.

2. L'IDENTITÀ DI CARONTE & TOURIST

2.1 L'IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER RILEVANTI

C&T non esaurisce la propria sfera d'azione all'interno dell'organizzazione, ma si confronta continuamente con l'ambiente esterno assicurando al mercato in generale, con particolare riferimento al sistema di relazioni con i portatori d'interesse, comportamenti improntati al massimo rispetto dei valori di correttezza e lealtà.

C&T aspira a mantenere e sviluppare un forte rapporto di fiducia con i portatori d'interesse, ossia con quelle categorie di individui o istituzioni, il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di C&T o che hanno interessi in gioco nel suo perseguimento (Codice Etico C&T).

Sono portatori d'interesse coloro che compiono investimenti legati all'attività di C&T, innanzitutto gli azionisti, e quindi i collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner d'affari. In senso allargato, inoltre, sono portatori d'interesse tutti quei soggetti o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di C&T, quali le comunità locali e il contesto nazionale in cui C&T opera. Anche le generazioni future – come previsto dal Codice Etico di Caronte & Tourist – rappresentano un importante stakeholder, perché a esse viene attribuito un interesse di lungo periodo alla triplice sostenibilità economica, sociale e ambientale, che rappresenta un riferimento strategico dell'Azienda.

Gli stakeholder di Caronte & Tourist



Il Codice Etico aziendale prescrive che i rapporti con tutti gli stakeholder siano improntati a una comunicazione chiara e trasparente volta a evitare di ingenerare nell'interlocutore non soltanto potenziali false valutazioni, ma anche semplici aspettative scorrette.

Gli stakeholder di C&T sono distinti in stakeholder interni ed esterni.

Gli stakeholder interni forniscono i due fattori fondamentali dell'attività d'impresa: da una parte i lavoratori, che mettono a disposizione il loro capitale umano, dall'altra gli azionisti, che forniscono il capitale di rischio. Entrambi questi stakeholder hanno interesse a uno sviluppo di lungo periodo dell'Azienda, che permetta agli uni di valorizzare il proprio capitale umano e quindi la remunerazione soddisfacente delle proprie competenze, agli altri la valorizzazione del proprio investimento e la remunerazione del capitale.

Gli stakeholder esterni riguardano i complessi rapporti tra l'Azienda e il mercato, la società e le Amministrazioni locali e centrali, ma anche gli Enti regolatori e di controllo che presiedono al settore di attività di C&T. Tra gli stakeholder esterni particolare

2. THE IDENTITY OF CARONTE & TOURIST

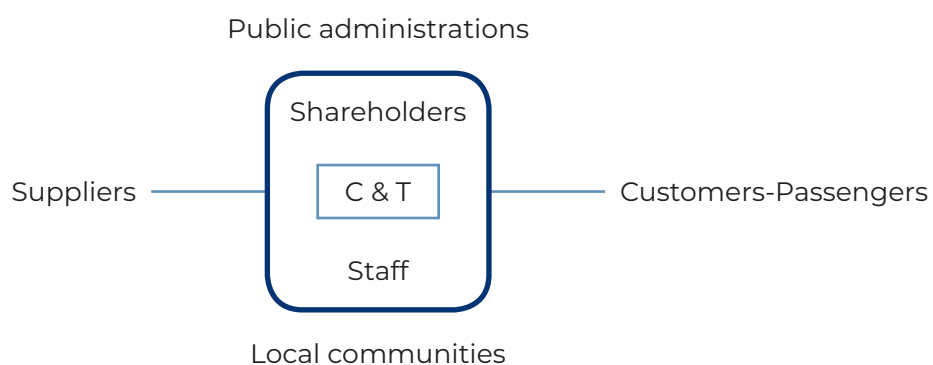
2.1 THE IDENTIFICATION OF THE KEY STAKEHOLDERS

C&T does not confine its sphere of action to inside the organisation, but continuously interfaces with the external environment, guaranteeing to the market in general, with particular reference to the system of relations with stakeholders, conduct based on the utmost respect of values of integrity and loyalty.

C&T aspires to maintain and develop a strong trust-based relationship with stakeholders, in other words with those categories of individuals or institutions whose contribution is needed to realise C&T's mission or that have interests at stake in pursuing the mission (C&T Code of Ethics).

Stakeholders are those who make investments linked to C&T's business, above all the shareholders, and then the staff, customers, suppliers and business partners. In addition, in a broader sense, stakeholders include all those subjects or groups, as well as the organisations and institutions that represent them, whose interests are influenced by the direct and indirect impact of C&T's activities, such as local communities and the national context in which C&T operates. Future generations too – as envisaged by the Caronte & Tourist Code of Ethics – are an important stakeholder, because they have a long-term interest in economic, social and environmental sustainability, which is a strategic reference point for the Company.

The stakeholders of Caronte & Tourist



The Company's Code of Ethics requires that relations with all stakeholders are based on clear and transparent communication, to avoid generating in the counterparty not only potential false assessments, but also simple incorrect expectations.

C&T's stakeholders are divided into internal and external stakeholders.

Internal stakeholders provide the two key factors for the business: on the one hand the workers, who make their human capital available, on the other the shareholders, who provide the risk capital. Both these stakeholders have an interest in a Company's long-term development, enabling the former to enhance their human capital and thus the satisfactory remuneration of their skills, the latter to take advantage of their investment and the return on capital.

External stakeholders concern the complex relations between the Company and the market, the Company and the local and central administration, but also the Regulatory and Control Bodies that preside over C&T's business sector. From an economic point of view, particularly important among external stakeholders are those that are

rilevanza economica assumono quelli che fanno parte della catena del valore, posizionandosi a monte (fornitori, appaltatori e catena di fornitura in generale) e a valle (passeggeri e clienti) delle attività aziendali.

Gli attori della catena di fornitura riguardano direttamente i fornitori di beni e servizi e, solo secondariamente, la ulteriore catena a monte, perché gli approvvigionamenti dall'estero riguardano soltanto una limitata proporzione sul totale. Altri interlocutori sono rappresentati dalle ditte in appalto, che lavorano per C&T.

Gli attori della catena a valle sono rappresentati dal rapporto B2B che l'Azienda intrattiene con la pluralità di agenzie che rappresentano i canali di vendita dei biglietti, e dal rapporto B2C, che riguarda il contatto diretto con i clienti-passeggeri, attraverso la vendita delle biglietterie e la vendita on line.

I rapporti con le Pubbliche Amministrazioni sono complessi e riguardano l'articolazione amministrativa a diversi livelli. Lo Stato rappresenta gli interessi generali della collettività, che vengono perseguiti attraverso l'imposizione fiscale e l'offerta di beni pubblici. Come ogni operatore economico, C&T contribuisce al prelievo fiscale e si giova dei servizi pubblici. Poiché tra questi servizi pubblici che lo stato deve erogare c'è anche la garanzia della continuità territoriale per le popolazioni che vivono in zone difficilmente raggiungibili, come le isole minori siciliane, lo Stato svolge un ruolo ulteriore nei confronti dell'Azienda, poiché acquista da C&T il servizio a favore delle popolazioni isolate e al contempo vigila sull'espletamento e ne è regolatore pubblico.

Importanza analoga ricoprono le Amministrazioni locali, in particolare la Regione Siciliana, ma anche altre Amministrazioni regionali, le amministrazioni comunali di capoluoghi come Messina e Reggio Calabria, per quanto riguarda le attività sullo Stretto e le Amministrazioni comunali delle comunità delle isole minori, per quanto riguarda i collegamenti che garantiscono la continuità territoriale.

Fanno parte dei rapporti con la Pubblica Amministrazione anche le Autorità e i Regolatori che si occupano delle attività marittime e portuali. Con questi Enti, l'Azienda non si limita ad essere controllata e ad assicurare la compliance alle norme e regolamenti riguardanti l'attività portuale e di navigazione, ma svolge un ruolo di partner nella ricerca delle migliori soluzioni, in un contesto caratterizzato da cambiamenti tecnologici e di mercato.

A livello delle Amministrazioni comunali delle Isole Minori, gli amministratori sono importanti portavoce diretti delle popolazioni residenti e quindi, rappresentano sia la Pubblica Amministrazione, sia le comunità di riferimento, dando voce alle esigenze della cittadinanza. Più in generale C&T è tradizionalmente legata al territorio in cui opera e contribuisce al benessere delle comunità di riferimento anche sostenendo attività non profit, attraverso l'ONLUS Giuseppe Franza – Elio Maticena, impegnata in ambito sociale e culturale.

part of the value chain, positioned upstream (suppliers, contractors and the supply chain in general) and downstream (passengers and customers) of the Company's business activities.

The players in the supply chain directly concern the suppliers of goods and services and, only secondarily, the further upstream chain, since supplies from abroad are only a small portion of the total. Other stakeholders are represented by the contractors that work for C&T.

The players in the downstream chain are represented by the B2B relationship that the Company has with all the agencies constituting the channels for ticket sales, and by the B2C relationship, which regards direct contact with customers-passengers, through sales from ticket offices and online sales.

Relations with Public Administrations are complex and concern the administrative arrangements at various levels. The State represents the general interests of the community, which are pursued through taxation and the offer of public goods. Like every other economic operator, C&T contributes to tax collection and uses public services. Since these public services that must be provided by the State also include ensuring territorial continuity for populations living in hard-to-reach areas, such as the small Sicilian islands, the State plays a further role in regard to the Company, since it buys the service from C&T for the populations on the islands and at the same time oversees its execution and it is its public regulator.

Equally important are the local administrations, in particular the Region of Sicily, but also other regional administrations, the municipal administrations of provincial capitals such as Messina and Reggio Calabria, as regards the activities on the Strait, and the municipal administrations of the communities of the small islands, as regards the connections that ensure territorial continuity.

A role in relations with the Public Administration is also played by the Authorities and Regulators that deal with maritime and port activities. With respect to these Bodies, the Company is not simply controlled and does not simply ensure compliance with the laws and regulations regarding port and navigation activities, but is a partner in looking for the best solutions, in a context characterised by technological and market changes.

At the level of the municipal administrations of the small islands, municipal administrators are important direct mouthpieces of the resident populations and, therefore, represent both the Public Administration and the relevant communities, giving a voice to the needs of citizens. More generally, C&T is traditionally connected to the local area where it operates and contributes to the wellbeing of the relevant communities, also by supporting non-profit activities, through the non-profit organisation Giuseppe Franza – Elio Maticena, which is engaged in the social and cultural sphere.

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER DI CARONTE & TOURIST S.P.A.								
Dipendenti	Clienti	Distribuzione/ canali di vendita biglietti	Enti regolatori e Istituzioni	Organizzaz. Rappresentanza	Fornitori	Media	Comunità	Azionisti e comunità finanziaria
Personale di terra	Passeggeri	Agenzie	Comune Messina	Confitarma	Fornitori di servizi	Media off line	Comunità locali	Azionisti
Personale di bordo	<i>turisti con e senza auto</i>	<i>Agenzie viaggi tradizionali</i>	Comune Reggio Calabria	Assarmatori	Fornitori di materiale e combustibili	Stampa locale	<i>Comunità dello Stretto</i>	Banche e operatori finanziari
Rappresentanze sindacali aziendali	<i>trasportatori</i>	<i>OLTA (online travel agencies)</i>	Comune di Villa san Giovanni	Assindustria Messina	Fornitori di tecnologia	stampa nazionale	<i>Comunità delle isole minori</i>	
	<i>abitanti dello Stretto</i>	<i>Agenzie biglietterie di scalo</i>	Regione Siciliana e altre amm.ni reg.	Confindustria Reggio Calabria	Consulenti	Media on line	Università e istituti di formazione	
	<i>residenti isole minori</i>	Biglietterie	Questure Prefetture e Forze dell'ordine		Ditte in appalto	Social media	<i>Università di Messina</i>	
	<i>Associazioni consumatori</i>	<i>Biglietterie interne</i>	Capitanerie di porto				Università di Reggio Calabria	
		<i>Biglietterie esterne isole minori</i>	Autorità portuali				Istituti Nautici	
			Servizi portuali				<i>Istituti Tecnici Superiori</i>	
			Protezione Civile				Associazioni albergatori	
			Ministero dei Trasporti				Associazioni sportive	
			Enti regolatori e normativi				Associazioni no-profit	
						Curia		
						Organizzazioni sindacali territoriali		
						Sindacati nazionali di categoria		

2.2 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il coinvolgimento degli stakeholder assume modalità diverse a seconda che si tratti di stakeholder interni ed esterni. Il rapporto con i primi avviene attraverso i canali aziendali ed è rivolto al personale attraverso la comunicazione interna, i rapporti diretti dei collaboratori con i propri supervisori e i rapporti intermediati attraverso le rappresentanze dei lavoratori.

C&T aspira a mantenere e sviluppare un forte rapporto di fiducia con i portatori d'interesse, improntato a un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte nel rispetto del ruolo di ciascuno. C&T, pertanto, richiede che ciascun portatore d'interesse agisca nei suoi confronti secondo i principi e le regole ispirate a un'analogia idea di condotta etica (Codice Etico).

MAPPING OF THE STAKEHOLDERS OF CARONTE & TOURIST S.P.A.								
Employees	Customers	Ticket distribution/ sale channels	Regulatory bodies and institutions	Representative organisations	Suppliers	Media	Communities	Shareholders and financial community
Ground staff	Passengers	Agencies	Municipality of Messina	Confitarma	Suppliers of services	Offline media	Local communities	Shareholders
Maritime staff	<i>tourists with and without cars</i>	<i>Traditional travel agencies</i>	Municipality of Reggio Calabria	Assarmatori	Suppliers of material and fuel	Local press	<i>Community of the Strait</i>	Banks and financial operators
Company union representatives	<i>hauliers</i>	<i>OLTA (online travel agencies)</i>	Municipality of Villa san Giovanni	Assindustria Messina	Suppliers of technology	National press	<i>Communities of the small islands</i>	
	<i>inhabitants of the Strait</i>	<i>Port ticket agencies</i>	Region of Sicily and other regional administrations		Consultants	Online media	Universities and training institutes	
	<i>residents of small islands</i>	Ticket offices	Police HQ, Prefecture and Police		Contractors	Social media	<i>University of Messina</i>	
	<i>Consumer associations</i>	<i>Internal ticket offices</i>	Harbour Master's Offices				University of Reggio Calabria	
		<i>External ticket offices small islands</i>	Port authorities				<i>Nautical institutes</i>	
			Port services	Confindustria Reggio Calabria			<i>Technical Superior Institutes</i>	
			Civil Protection				Hotel associations	
			Ministry of Transport				Sporting associations	
			Regulatory and normative bodies				Non-profit associations	
							Curia	
							Local union organisations	
							National unions	

2.2 THE INVOLVEMENT OF STAKEHOLDERS

The involvement of stakeholders takes different forms depending on whether they are internal or external stakeholders. The relations with the former take place through corporate channels and are aimed at staff through internal communication, direct relationships between workers and their supervisors and intermediated relationships, through workers' representatives.

C&T wishes to maintain and develop a strong trust-based relationship with stakeholders, centred on an ideal of cooperation in view of a mutual benefit of the parties involved, respecting the role of each of them. Therefore, C&T requests that each stakeholder, in dealing with C&T, acts according to principles and rules based on a similar idea of ethical conduct (Code of Ethics).

Caronte & Tourist attribuisce grande importanza alla comunicazione con i propri clienti, che vengono coinvolti attraverso vari canali: il servizio clienti dedicato, le sezioni del sito web riservate all'area agenzie e all'area merci e la sezione "Diario di bordo", che riporta in modo tempestivo informazioni utili sulla navigazione, il call center, indagini periodiche di soddisfazione del servizio e iniziative di dialogo diretto tra il management e i passeggeri, come l'iniziativa "Meet the Managers".

Nel complesso, la pluralità di rapporti intrattenuti da C&T con gli stakeholder locali può essere riassunta in quattro aree di collaborazione: l'area welfare e assistenza, che riguarda i rapporti con gli enti previdenziali, con i sindacati, con il servizio sanitario nazionale e con le associazioni di mutuo soccorso; l'area della formazione sul territorio, che riguarda le iniziative a supporto degli istituti di formazione locale; l'area della funzionalità portuale, che riguarda la regolamentazione delle operazioni di imbarco e di sbarco; l'area dello sviluppo economico e imprenditoriale, che coinvolge le associazioni di categoria e gli enti locali economici.

2.3 I TEMI DELLA RENDICONTAZIONE

Come più specificamente illustrato nella Nota metodologica, cui si rimanda, la scelta dei temi da rendicontare nel bilancio deriva dalla combinazione di valutazioni autonome del management, sulla base dell'esperienza di ciascuna funzione, e di valutazioni documentali, derivanti dall'analisi della letteratura rilevante più aggiornata, con riferimento per quanto possibile alla specificità del settore in cui C&T opera.

Il risultato dell'analisi, approvato dal Gruppo di lavoro per la redazione del Bilancio di sostenibilità 2018, è riportato nella Matrice di materialità di Caronte & Tourist, costruita secondo lo Standard GRI. Il gruppo di lavoro ha anche deciso di definire la soglia di materialità a un livello appena superiore al livello 6, su cui sono stati parametrati tutti gli aspetti rilevati, raggruppati in sette aree, che definiscono altrettante policies aziendali: ambiente, economia, personale, clienti, comunità locale, qualità del servizio, diritti umani/sociale.

Caronte & Tourist places great importance on communication with its customers, who are involved through various channels: the dedicated customer service, the sections of the website reserved to agencies and goods and the “Log book” section which provides a timely summary of information that is useful for navigation, the call centre, periodic service satisfaction surveys, and initiatives for direct dialogue between management and passengers, such as the “Meet the Managers” initiative.

Overall, the numerous relations that C&T has with local stakeholders can be summarised in four areas of collaboration: welfare and assistance, which regards relations with social security bodies, the unions, the national health service and the mutual aid societies; local training, which regards initiatives to support local training institutes; port functionality, which regards the regulation of boarding and disembarking operations; economic and entrepreneurial development, which involves sector associations and local business bodies.

2.3 REPORTING TOPICS

As set out in more detail in the Methodological Note, to which reference should be made, the choice of topics to be reported on derives from the combination of independent assessments by management, based on the experience of each division, and assessments of documents, based on the analysis of state-of-the art literature in the field, with reference – as far as possible – to the specific nature of the sector in which C&T operates.

The result of the analysis, as approved by the working group set up to draft the 2018 Sustainability Report, is set out in Caronte & Tourist’s Materiality Matrix, which is constructed in accordance with the GRI Standard. The working group also decided to set the threshold of materiality at just above level 6, against which all the aspects recorded were measured and then grouped in seven areas, which refer to the same number of corporate policies: environment, economy, staff, customers, local community, service quality, human/social rights.

3. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

La dimensione economica della responsabilità d'impresa rappresenta il presupposto delle altre due. Nessuna azienda può infatti perseguire efficacemente obiettivi di responsabilità sociale e ambientale se non genera valore nel tempo, allo scopo di sostenere gli investimenti necessari in ambito ambientale e sociale. Nell'ottica della sostenibilità, la responsabilità economica consiste quindi non solo nell'impegno specifico a generare profitto, ma anche e più in generale a produrre valore aggiunto a beneficio dei principali stakeholder e a sostegno di obiettivi di lungo periodo.

Il valore aggiunto determinato in base alla riclassificazione del conto economico consolidato rappresenta la ricchezza prodotta nel corso dell'esercizio dall'attività aziendale a vantaggio della collettività in generale, che se ne giova in base ai criteri di redistribuzione economicamente e socialmente accettati, anche sulla base della normativa vigente, che stabilisce la titolarità dei diritti di godimento per ciascuna categoria di stakeholder.

3.1 LA PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Con ricavi operativi per 214,4 milioni e costi di produzione per 114,6 milioni, C&T ha prodotto nel 2018 un valore aggiunto globale netto di 99,5 milioni, dopo ammortamenti per 12,2 milioni. La crescita della ricchezza prodotta, rispetto all'esercizio precedente, è in gran parte frutto di componenti straordinarie del reddito, che vengono illustrate nella relazione di accompagnamento al conto profitti e perdite del Gruppo. La crescita del valore aggiunto globale netto rispetto all'esercizio precedente è stata del 9,0%.

La produzione del valore aggiunto consolidato (201-1)

Dati in migliaia di €	2018	2017
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	154.534	176.250
Altri ricavi e proventi	60.168	56.936
A) TOTALE RICAVI OPERATIVI	214.534	233.186
Costi per materie prime, di consumo e merci	(28.465)	(32.422)
Costi per manutenzioni	(21.099)	(21.703)
Costi per servizi	(34.949)	(39.913)
Costi per godimento di beni di terzi	(10.743)	(18.606)
Accantonamenti e svalutazioni	(6.549)	(4.045)
Oneri diversi di gestione	(12.839)	(12.274)
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	114.644	128.963
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	99.890	104.223
Componenti straordinari del reddito	12.831	(1.482)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	112.721	102.742
Ammortamenti	(13.202)	(11.470)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	99.518	91.272

3. ECONOMIC RESPONSIBILITY

The economic aspect of corporate responsibility is the basis for the other two. Actually, no company can pursue social and environmental responsibility goals if it does not generate value over time, in order to support the investments needed in the environmental and social fields. With a view to sustainability, economic responsibility thus involves not only the specific commitment to generate profit, but also – and more generally – to produce added value to the benefit of the main stakeholders and to support long-term objectives.

Added value determined on the basis of the reclassification of the consolidated profit and loss represents the wealth produced over the year by the business to the benefit of the community in general, which benefits from it on the basis of economically and socially accepted redistribution criteria, also on the basis of the law in force which establishes the ownership of the rights of use for each category of stakeholder.

3.1 THE GENERATION AND DISTRIBUTION OF ADDED VALUE

With operating revenues of € 214.4 million and production costs of € 114.6 million, in 2018 C&T generated total net added value of € 99.5 million, after amortisation and depreciation of € 12.2 million. Compared to the previous year, the growth in wealth generated was largely the result of extraordinary income items, which are set out in the report that accompanies the Group's statement of profit and loss. The growth in added value compared to the previous year was 9.0%.

The generation of consolidated added value (201-1)

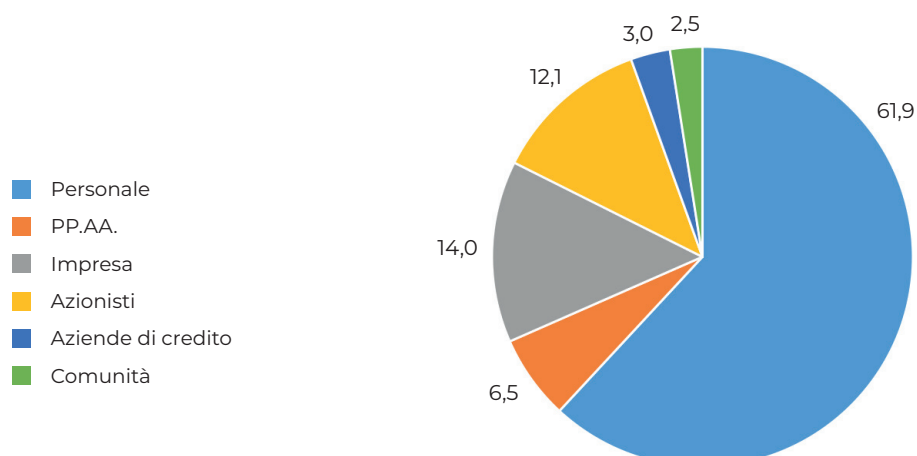
Data in thousands of Euro	2018	2017
Revenues from sales and services	154,534	176,250
Other revenues and income	60,168	56,936
A) TOTAL OPERATING REVENUES	214,534	233,186
Costs for raw materials, consumables and semi-finished goods	(28,465)	(32,422)
Maintenance costs	(21,099)	(21,703)
Service costs	(34,949)	(39,913)
Costs for use of third-party assets	(10,743)	(18,606)
Provisions and write-downs	(6,549)	(4,045)
Other operating costs	(12,839)	(12,274)
B) COSTS OF PRODUCTION	114,644	128,963
GROSS ADDED VALUE FROM OPERATIONS	99,890	104,223
Extraordinary income items	12,831	(1,482)
TOTAL GROSS ADDED VALUE	112,721	102,742
Amortisation and depreciation	(13,202)	(11,470)
TOTAL NET ADDED VALUE	99,518	91,272

Di questa creazione di ricchezza si sono giovati anzitutto gli stakeholder impegnati direttamente nelle attività aziendali. Al personale dipendente sono stati erogati 61,6 milioni (comprendenti le retribuzioni lorde, i contributi previdenziali, il TFR e il trattamento di quiescenza), in leggero calo rispetto all'esercizio precedente. All'impresa, sotto forma di utili non distribuiti è stato assegnato il 14,0% del valore aggiunto, in forte aumento rispetto all'esercizio precedente. La quota di valore aggiunto destinata agli azionisti è stata del 13,1%, mentre alle Pubbliche Amministrazioni è andato il 6,5%, sotto forma di imposte e tasse sul reddito. A remunerazione del capitale di credito sono stati pagati interessi per oltre 3 milioni. A favore delle comunità di riferimento, sotto forma di tasse e imposte locali e di liberalità e sponsorizzazioni, è stato assegnato il 2,5% del valore aggiunto.

La distribuzione del valore aggiunto consolidato (201-1)

Dati in migliaia di €	2018	2017
Costi per il personale	59.493	60.344
TFR e trattamento di quiescenza	2.097	2.205
A – REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	61.590	62.549
Imposte e tasse sul reddito	6.483	8.137
B – REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	6.483	8.137
Utili non distribuiti o perdite	13.928	4.254
C – IMPRESA	13.928	4.254
Utile distribuito	12.028	10.000
D1 – REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	12.028	10.000
Oneri finanziari a breve e lungo termine	3.022	3.380
D2 – REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	3.022	3.380
Tasse e imposte locali	1.791	2.247
Liberalità e sponsorizzazioni	676	705
E – COMUNITÀ	2.467	2.952
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	99.518	91.272

Ripartizione % tra gli stakeholder del valore aggiunto prodotto nel 2018

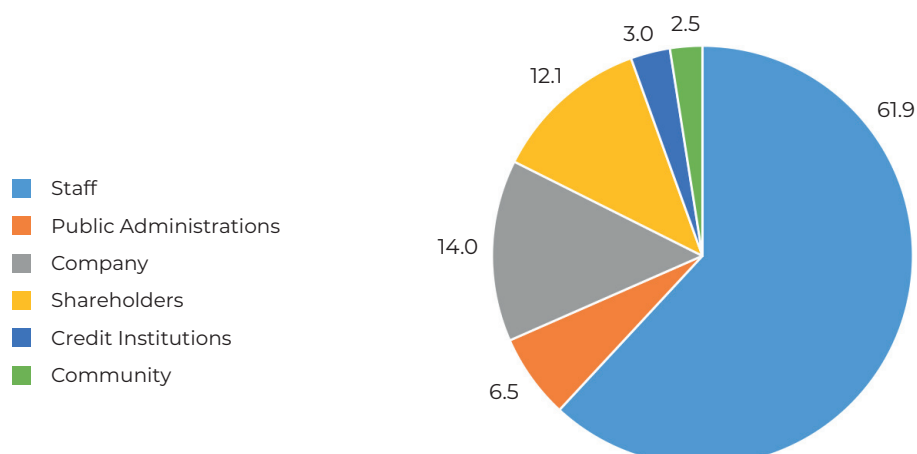


The stakeholders who are directly engaged in corporate activities were the ones who above all benefited from this wealth generation. Staff were paid € 61.6 million (including gross pay, social security contributions, severance indemnity (TFR) and pensions), slightly down compared to the previous year. The company, in the form of retained earnings, was attributed 14.0% of the added value, sharply up compared to the previous year. The percentage of added value destined to shareholders was 13.1%, while Public Administrations received 6.5% in the form of taxes and income taxes. To remunerate the debt capital, interest was paid for over € 3 million. The relevant communities were assigned 2.5% of the added value, in the form of taxes and local duties as well as of donations and sponsorships.

The distribution of consolidated added value (201-1)


Data in thousands of Euro	2018	2017
Staff costs	59,493	60,344
Employees' severance indemnity (TFR) and pensions	2,097	2,205
A – STAFF REMUNERATION	61,590	62,549
Taxes and income taxes	6,483	8,137
B – REMUNERATION OF THE PUBLIC ADMINISTRATION	6,483	8,137
Retained earnings or losses	13,928	4,254
C – COMPANY	13,928	4,254
Distributed profits	12,028	10,000
D1 – REMUNERATION OF RISK CAPITAL	12,028	10,000
Short- and long-term finance costs	3,022	3,380
D2 – REMUNERATION OF DEBT CAPITAL	3,022	3,380
Taxes and local duties	1,791	2,247
Donations and sponsorships	676	705
E – COMMUNITY	2,467	2,952
NET GLOBAL ADDED VALUE	99,518	91,272

% breakdown among stakeholders of the added value generated in 2018



3.2 L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'efficienza delle attività e della flotta in particolare viene considerata da Caronte & Tourist un fattore competitivo strategico per il successo aziendale. Per questo le attività di manutenzione e assistenza tecnica sono particolarmente presidiate e in parte affidate alla controllata Cantieri Navali dello Stretto, che opera su tutte le unità del Gruppo. L'aumento degli investimenti destinati all'adeguamento della flotta ex-Siremar, in parte già affrontati e in parte in programmazione, è dettato dalla necessità di portare queste navi al livello standard di Gruppo in termini di qualità ed efficienza. L'innovazione tecnologica perseguita dall'Azienda persegue scopi molteplici di efficienza, qualità del servizio e riduzione dell'impatto ambientale. Il progetto di costruzione della nave Elio è emblematico di questi molteplici obiettivi. La realizzazione della nave ha ottenuto un cofinanziamento rientrante nel programma europeo CEF Transport Call for Proposals – Innovative Pilote Actions. All'interno di questo programma, il progetto internazionale "GAINN4MOS", che ha vinto il bando, vede la partecipazione di istituzioni di altri quattro paesi europei e ha lo scopo di progettare e realizzare nel periodo 2017-2030 una rete infrastrutturale per l'impiego di carburanti alternativi, garantendo la continuità della catena transnazionale di distribuzione degli stessi. In particolare la parte italiana è focalizzata sullo studio e la realizzazione di prototipi di unità navali alimentate a GNL e sulla diffusione di questo carburante come combustibile a uso marittimo. Grazie all'aggiudicazione di questo bando di ricerca, C&T ha ottenuto un cofinanziamento dei costi aggiuntivi che ha sostenuto per la realizzazione della parte tecnologica a bordo della Elio per l'applicazione di questa modalità alternativa di alimentazione.

 Nel corso dell'esercizio, C&T ha investito 63,2 milioni nel rinnovo della flotta, con un incremento del 186% sull'anno precedente.

3.2 TECHNOLOGICAL INNOVATION

The efficiency of the activities, and of the fleet in particular, is considered by Caronte & Tourist as a strategic competitive factor for the success of the Company. For this reason, maintenance and technical assistance are controlled very closely and in part entrusted to the subsidiary Cantieri Navali dello Stretto, which operates on all the Group's units. The increase in investments to modernise the former Siremar fleet – partly already made and partly planned for implementation – is dictated by the need to bring these ships to the Group's standard level in terms of quality and efficiency.

The technological innovation pursued by the Company has numerous aims in terms of efficiency, service quality and reducing the environmental impact. The Elio ship construction project is emblematic of these multiple objectives. The construction of the ship has been co-financed within the European program CEF Transport Call for Proposals – Innovative Pilot Actions. As part of this program, the international project "GAINN4MOS", which won the public competition, saw the participation of institutions from four other European countries and aims to design and realise in 2017-2030 an infrastructure network for the use of alternative fuels, guaranteeing the continuity of the transnational chain for their distribution. In particular, Italian participants focus on the study and realisation of naval prototypes fuelled by LNG and on the spread of this fuel for maritime use. Thanks to being awarded this research call, C&T obtained co-financing of the additional costs that it incurred to realise Elio's on-board technology for the application of this alternative means of power.

During the year, C&T invested € 63.2 million in renewing the fleet, an increase of 186% on the previous year.

4. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

La tutela dell'ambiente è una scelta strategica su cui il Gruppo Caronte & Tourist, è impegnato da prima che taluni atti e comportamenti diventassero obblighi di legge. La raccolta differenziata praticata *ante litteram* a bordo delle navi e nelle strutture di terra, lo spegnimento dei motori durante le soste in approdo, le rimotorizzazioni della parte di naviglio più anziana ne sono ampia testimonianza. La Società è oggi parte attiva e collabora alle campagne di associazioni nazionali come "Marevivo" centrate sulla tutela del mare e ha espresso pubblicamente le proprie posizioni in iniziative di dibattito pubblico e riflessione sul tema, organizzate da enti autorevoli e indipendenti come FAI (Fondo ambientale italiano) e "Amici della terra". Nell'ambito della rappresentanza degli interessi di settore, la scelta ambientalista del Gruppo è testimoniata dalla nomina di Lorenzo Maticena, amministratore di C&T, a presidente della Commissione ambiente di Confitarma.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale e conformemente a quanto previsto dalla normativa volontaria ISO 14001:2015, a inizio 2015 l'Azienda ha completato una AAI, Analisi Ambientale Iniziale, attraverso cui sono stati valutati i rischi ambientali cui l'attività tipica di traghettamento sullo Stretto è soggetta. Ciascun rischio è stato individuato, descritto e valutato sulla base dei parametri di magnitudo e di probabilità.

Il sistema di gestione ambientale adottato da C&T è codificato nel Manuale Ambientale, approvato dall'Azienda in prima analisi il 2 settembre 2015 e modificato il 31 agosto 2018.

La politica ambientale del Gruppo si pone i seguenti obiettivi:

- Il soddisfacimento continuo delle esigenze dei propri Clienti e delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione ambientale;
- Il soddisfacimento continuo dei requisiti dei servizi erogati, non solo quelli dovuti per legge, ma in generale tutti quegli aspetti che esercitano un impatto sul sistema di gestione aziendale;
- L'attenzione continua alle esigenze dei collaboratori al fine di instaurare e mantenere un clima aziendale che possa favorirne la crescita comportamentale e professionale;
- Il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, ottimizzando i processi interni.

C&T s'impegna a diffondere e consolidare una salda cultura e coscienza ambientale, operando sempre nel rispetto delle leggi e applicando le migliori tecnologie disponibili.

Il principio a cui C&T si ispira nasce dalla volontà di creare, offrire e mantenere un ambiente sano all'interno dell'Azienda, fino a estenderlo al più ampio concetto di preservare ambiente per le generazioni future (Codice Etico).

Sia Caronte & Tourist, sia la controllata Cantieri Navali dello Stretto s.r.l., che si occupa dell'attività cantieristica del Gruppo, sono in possesso della certificazione ISO 14001 2015 rilasciata dal Rina, che attesta la conformità della mission aziendale nei confronti del rispetto dell'ambiente, in particolare quello marino. Punti fermi del sistema di gestione ambientale delle due aziende sono: il rispetto della legislazione vigente, la prevenzione dell'inquinamento e il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali con particolare riferimento alla riduzione e corretta gestione dei rifiuti prodotti.

Il sistema prevede anche la collaborazione a progetti di informazione e sensibilizzazione con lo scopo di migliorare la qualità e l'efficienza del servizio, incrementando la diffusione di comportamenti rispettosi dell'ambiente.

Le due società sono inoltre impegnate nella ricerca di nuove opportunità tecnologiche e gestionali per il recupero dei rifiuti da sviluppare in proprio o attraverso nuovi fornitori a cui conferire i rifiuti raccolti o selezionati.

4. ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

Protecting the environment is a strategic choice to which the Caronte & Tourist Group has been committed even prior to some acts and behaviours becoming legal obligations. Differentiated waste collection adopted ahead of its time on board ships and in ground structures, the switch-off of engines while docking, and the replacement of the engines of the oldest ships, all bear witness to this. Today the Company is actively involved and collaborates in the campaigns of national associations such as “Marevivo” focussed on protecting the sea, and has publicly expressed its own positions in public debates and reflections on the issue, organised by authoritative and independent bodies such as the FAI (Italian environmental fund) and “Amici della Terra” (Friends of the Earth). As regards the representations of sector interests, the Group’s environmental vocation is shown by the appointment of Lorenzo Maticena, a C&T’s director, as Chairman of Confitarma’s Environment Commission.

As part of the Environmental Management System and in compliance with the provisions of the voluntary standard ISO 14001:2015, at the beginning of 2015 the Company completed an Initial Environmental Analysis, in which the environmental risks to which ferrying on the Strait is subject were assessed. Each risk was identified, described and assessed on the basis of magnitude and probability parameters.

The environmental management system adopted by C&T is codified in the Environmental Manual, initially approved by the Company on 2 September 2015, and subsequently amended on 31 August 2018.

The Group’s environmental policy has set the following objectives:

- Ongoing satisfaction of the needs of its customers and relevant interested parties for the environmental management system;
- Ongoing satisfaction of the prerequisites for the services supplied, not only those due by law, but in general all those aspects which impact on the corporate management system;
- Ongoing focus on the needs of collaborators in order to establish and maintain a corporate climate which can favour their professional and personal growth;
- Ongoing improvement of its performance, optimising internal processes.

C&T undertakes to disseminate and consolidate a solid environmental culture and awareness, always operating in compliance with the laws and applying the best available technologies.

The principle from which C&T takes its inspiration comes from the desire to create, offer and maintain a healthy environment within the Company, up to the broader concept of preserving the environment for future generations (Code of Ethics).

Both Caronte & Tourist and the subsidiary Cantieri Navali dello Stretto s.r.l., which deals with the Group’s shipbuilding activity, hold ISO 14001:2015 certification issued by Rina, attesting the compliance of the corporate mission as regards respecting the environment, in particular the marine environment. The strengths of the environmental management system of the two companies are: respect of the legislation in force, prevention of pollution and improvement of their environmental performance with particular reference to the reduction and correct management of the waste produced.

The system also envisages collaboration on information-giving and awareness-raising projects with the aim of improving the quality and efficiency of the service, increasing the dissemination of conduct that respects the environment.

The two companies are also engaged in looking for new technological and managerial opportunities to recover waste, to be developed directly or through new suppliers to whom the waste collected or selected will be delivered.

Un progetto per l'utilizzo del biogas come propellente del trasporto marino

C&T ha avviato uno studio di fattibilità riguardante l'utilizzo del biogas come carburante dei motori di nave. Il biogas viene attualmente prodotto in piccole quantità in Sicilia e impiegato per la generazione di elettricità. L'Azienda sta valutando la possibilità tecnica e la convenienza finanziaria di un impianto di liquefazione, che comporterebbe un aumento della capacità produttiva esistente, l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni e la ricerca di un partner in grado di soddisfare il fabbisogno di carburante del Gruppo.

4.1 I VANTAGGI DELL'AUTOSTRADA DEL MARE NELLA TRATTA MESSINA-SALERNO

Secondo uno studio di PricewaterhouseCoopers del 2016, in termini di esternalità, il costo dell'inquinamento prodotto dal trasporto su strada in Europa è di € 4,91 per mille tonnellate/chilometro contro € 1,81 per mille tonnellate/chilometro per il trasporto marittimo sulla stessa distanza. Valori simili riguardano il confronto tra le esternalità da emissione di gas serra, che sono di € 5,32 per mille tonnellate/chilometro per il trasporto merci su strada e € 1,51 per mille tonnellate/chilometro per il trasporto marittimo. Nel 2017 il trasporto di rotabili per via marittima Ro-Ro corrisponde a circa il 9% del traffico autostradale di veicoli pesanti circolanti in Italia, con una stima di 680 mila tonnellate di CO₂ equivalenti risparmiate all'anno.

I vantaggi delle autostrade del mare possono essere distinti in diretti e indiretti. I vantaggi diretti a favore dei trasportatori riguardano la riduzione dei tempi di percorrenza su tratte lunghe, il minore affaticamento degli addetti, la minore probabilità di incidente e il vantaggio tariffario derivante dall'introduzione dell'ecobonus, come previsto dalla normativa europea. Per la collettività i vantaggi diretti consistono nella riduzione del traffico pesante su strada e nelle minori emissioni inquinanti. Tra i vantaggi indiretti a favore dei trasportatori si deve menzionare una minore usura dei mezzi e minori occasioni di violazione del Codice della strada. Per la collettività i vantaggi indiretti consistono nella maggiore sicurezza sulle strade e nei minori costi per il Sistema Sanitario Nazionale.

C&T contribuisce alla generazione di questi effetti benefici per l'ambiente e per il benessere degli operatori nazionali del settore trasporti attraverso la gestione della rotta Messina-Salerno, che offre due corse giornaliere.

4.2 IL PIANO DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE DEL GRUPPO

Nell'ambito del Piano di miglioramento ambientale, che prevede un aumento degli investimenti finalizzati alla protezione ambientale del 10% a livello di Gruppo, l'Azienda si è posta obiettivi quantitativi da raggiungere nel corso del 2018, rispetto all'esercizio precedente. Questi obiettivi riguardano:

- la riduzione dei consumi elettrici del 10%, grazie all'installazione di lampade a risparmio energetico,
- il contenimento del consumo di gasolio del 5%, grazie a una più frequente manutenzione dei mezzi,
- la riduzione del consumo dell'acqua potabile, grazie all'applicazione di filtri ai rubinetti,
- la riduzione media del 10% dei rifiuti prodotti,
- la riduzione del materiale utilizzato nell'attività d'ufficio (riduzione del consumo di carta del 10% e del toner del 25%),

Nel medio periodo lo spostamento del terminal di Messina dal centro di via Libertà allo scalo di Tremestieri comporterà vantaggi ambientali per la città, in termini di decongestionamento del traffico e minore inquinamento derivante dalle emissioni dei mezzi pesanti imbarcati e sbarcati. Inoltre l'installazione della tecnologia

A project for the use of biogas as a propellant for maritime transport

C&T has started a feasibility study regarding the use of biogas as a fuel for ship engines. Biogas is currently produced in small quantities in Sicily and used to generate electricity. The Company is assessing the technical feasibility and financial expediency for a liquefaction plant, which would entail an increase in existing production capacity, obtaining the necessary authorisations and the search for a partner who can satisfy the Group's fuel requirement.

4.1 THE BENEFITS OF THE AUTOSTRADA DEL MARE (HIGHWAY OF THE SEA) IN THE MESSINA-SALERNO SECTION

According to a study by PricewaterhouseCoopers in 2016, in terms of externalities, the cost of the pollution produced by road transport in Europe is € 4.91 per thousand tonnes/kilometre compared to € 1.81 per thousand tonnes/kilometre for maritime transport. Similar values are shown by the comparison between the externalities from greenhouse gas emissions, which are € 5.32 per thousand tonnes/kilometre for road haulage and € 1.51 per thousand tonnes/kilometre for maritime transport. In 2017 RORO transport by sea corresponded to around 9% of the motorway traffic of heavy goods vehicles circulating in Italy, with an estimate of 680 thousand tonnes of CO₂ equivalent saved each year.

The benefits of the highways of the sea can be either direct or indirect. Direct benefits for hauliers regard the reduction in travel times on long routes, the reduced stress on workers, the lower chance of accidents and the tariff benefit from the introduction of the ecobonus, as envisaged by European law. For the community, direct benefits involve the reduction of heavy road traffic and lower polluting emissions. Among indirect benefits for hauliers, it should be mentioned the lower wear on vehicles and fewer opportunities for violating the Road Traffic Code. For the community, indirect benefits involve increased road safety and the lower costs for the National Health Service.

C&T contributes to the generation of these beneficial effects for the environment and for the wellbeing of national operators in the transport sector through management of the Messina-Salerno route, which offers two daily sailings.

4.2 THE GROUP'S ENVIRONMENTAL IMPROVEMENT PLAN

As part of the Environmental Improvement Plan, which envisages a 10% increase in investment for environmental protection at Group level, the Company set quantitative targets to be achieved during 2018, compared to the previous year. These targets regard:

- reducing electricity consumption by 10%, thanks to the installation of energy-saving lightbulbs,
- reducing diesel oil consumption by 5%, thanks to more frequent maintenance of the fleet,
- reducing the consumption of drinking water, thanks to the application of filters to taps,
- reducing the waste produced by an average 10%,
- reducing the material used in the office (reduction in paper consumption by 10% and toner consumption by 25%),

In the medium term, the relocation of the Messina terminal from the centre in viale Libertà to the port of Tremestieri will entail environmental advantages for the city, in terms of decongesting traffic and lower pollution from the emissions of embarking or disembarking heavy goods vehicles. In addition, the installation of Cold

del Cold Ironing, permetterà di azzerare le emissioni delle navi durante lo stazionamento nel porto.

L'Azienda ha avviato la procedura per ottenere i "certificati bianchi" riferiti all'esercizio in corso. I certificati riconoscono un incentivo nella riduzione delle emissioni in atmosfera. L'ottenimento dei certificati comporta la classificazione delle navi in base al consumo di carburante (gas o gasolio). I certificati bianchi possono essere scambiati alla Borsa elettrica italiana e possono essere riscattati con vantaggio economico.

4.3 I CONSUMI ENERGETICI

Il fabbisogno energetico di C&T è relativo soprattutto al consumo di carburante delle navi. L'energia elettrica necessaria ai servizi dei natanti è autoprodotta con generatori, quindi rientra nel consumo complessivo di carburante. Il consumo di energia elettrica riguarda soltanto l'attività d'ufficio e delle biglietterie, compreso il condizionamento dei locali, e l'illuminazione dei piazzali.

L'Azienda è da tempo impegnata in una attenta politica di risparmio energetico, perseguita attraverso l'adozione delle tecnologie più avanzate, ed è stata tra le prime ad adottare soluzioni innovative nell'ambito armatoriale nazionale.

Consumi energetici per tipo di fonte

	Unità di misura	2018		2017	
			GJ		GJ
Gasolio	t	12.462	530.881,2	12.736	542.553,6
Elettricità	kW	30.000	108,0	33.000	118,8
Totale	GJ		530.989,2		542.672,4

Nota: i tassi di conversione in GJ adottati sono quelli riconosciuti dall'Eurostat: 1MW = 3,6 GJ, 1 t. gasolio = 42,6 GJ (Eurostat, 2017).

I consumi diretti di elettricità di C&T provengono totalmente da fonti di energia rinnovabile (idroelettrico), come certificato dal fornitore. Pertanto le emissioni di CO₂ derivanti dall'attività aziendale devono essere principalmente attribuite al consumo di gasolio. Nel 2018 l'Azienda ha quindi emesso 33,024 t di CO₂, in diminuzione del 2,1% rispetto all'esercizio precedente¹.

 Nel 2018 C&T ha ridotto i consumi energetici complessivi di 11.682,2 GJ, pari al 2,2% rispetto all'esercizio precedente.

4.4 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Le sedi dell'Azienda producono rifiuti urbani, che vengono raccolti e trattati dalle aziende municipalizzate, sulla base della normativa vigente e delle scelte adottate riguardo alla raccolta differenziata, il conferimento e il trattamento. Anche le navi sono soggette a produzione di rifiuti di tipo urbano e agli scarichi, che vengono portati a terra e gestiti come rifiuto. Su tutte le navi si è provveduto a realizzare un sistema di trattamento delle acque di scarico, considerate rifiuto e quindi da trattare a norma, che le trasforma in acqua depurata, il cui carico batterico risulta essere compatibile con l'ambiente marino.

¹ Il fattore di conversione utilizzato per stimare le emissioni di CO₂ derivanti dall'utilizzo del gasolio è 2,65 kg per tonnellata (Fonte Quattroruote).

Ironing technology will make it possible to eliminate the emissions of ships while docked in the port.

The Company has started the procedure to obtain “white certificates” for the current year. The certificates provide an incentive to reduce atmospheric emissions. The issue of the certificates entails the classification of ships on the basis of fuel consumption (gas or diesel oil). White certificates can be traded on the Italian electric exchange and can be redeemed with a profit.

4.3 ENERGY CONSUMPTION

C&T’s energy requirement relates above all to the consumption of fuel for ships. The electricity needed for services on board vessels is self-produced with generators, and therefore it is part of the overall consumption of fuel. Electricity consumption regards only office and ticket office activities, including the air-conditioning of premises and the lighting of forecourts.

The Company has for some time been engaged in a policy of energy saving, which has been achieved by implementing the most advanced technologies, and it was among the first to adopt innovative solutions in the Italian shipping sector.

Energy consumption by type of source

	Unit	2018		2017	
			GJ		GJ
Diesel oil	t	12,462	530,881.2	12,736	542,553.6
Electricity	kW	30,000	108.0	33,000	118.8
Total	GJ		530,989.2		542,672.4

Note: the conversion rates GJ adopted are those recognised by Eurostat: 1MW = 3.6 GJ, 1 t. diesel oil = 42.6 GJ (Eurostat, 2017).

C&T’s direct electricity consumption entirely comes from renewable sources (hydroelectric), as certified by the supplier. Therefore, CO₂ emissions from the Company’s business must be mainly attributed to the consumption of diesel oil. In 2018, the Company emitted 33.024 t of CO₂, down by 2.1% compared to the previous year¹.

In 2018, C&T reduced overall energy consumption by 11,682.2 GJ, or 2.2% compared to the previous year.

4.4 WASTE MANAGEMENT

The offices of the Company produce urban waste, which is collected and processed by local public companies, on the basis of the law in force and choices made regarding differentiated waste collection, its disposal and treatment. Also the ships produce urban waste and discharges, which are brought to land and treated as waste. On all the ships, a wastewater treatment system has been realised. Since such water is considered as waste, it must be treated in accordance with the law: therefore it is transformed into purified water, the bacterial load of which is compatible with the marine environment.

¹ The conversion factor used to estimate CO₂ emissions from use of diesel oil is 2.65 kg per tonne (Source: Quattroruote).

Rifiuti per tipologia (t)

	2018	2017
Acque di sentina	241,5	72,5
Fanghi	8,0	18,0
Rifiuti speciali pericolosi	30,1	32,0
Rifiuti speciali non pericolosi	0,5	4,7
Totale rifiuti avviati a smaltimento	257,6	97,0
Totale rifiuti avviati a recupero	22,4	30,2

C&T ha introdotto la raccolta differenziata dei rifiuti sulle proprie navi.

4.5 LA GESTIONE DELLE ACQUE

Per quanto riguarda l'utilizzo delle acque, le sedi a terra dell'Azienda si approvvigionano di acqua potabile attraverso l'allacciamento all'acquedotto municipale. Anche le navi si riforniscono di acqua a terra.

Gli scarichi idrici relativi ai servizi igienici degli uffici vengono convogliati nel sistema fognario urbano.

Per quanto riguarda i piazzali, i parcheggi e le coperture degli edifici strumentali dell'Azienda, occorre distinguere tra "acque di prima pioggia" e "acque meteoriche di dilavamento" che in ambito regionale non sono disciplinate separatamente. Pertanto la gestione di tali acque non è applicabile e l'aspetto non viene considerato significativo.

Per quanto riguarda l'utilizzo dell'acqua sulle navi, occorre distinguere tra acque di sentina e acque dei servizi igienici. In entrambi i casi la gestione è conforme a quanto previsto dalla Convenzione internazionale Marpol 73/78:

- le acque "tecniche" di sentina, come le emulsioni, sono considerate rifiuti speciali e pericolosi, dunque, vengono periodicamente inviate a impianti specializzati gestiti da fornitori qualificati, controllati periodicamente dall'Azienda;
- le acque biologiche dei servizi igienici (grigie e nere) vengono trattate a bordo con acqua ossigenata ad alta concentrazione e poi scaricate nel mare. L'operazione di depurazione preventiva risponde a parametri certificati e controllati periodicamente dalle autorità sanitarie competenti.

Consumi idrici (m³)

	2018	2017
Prelievo Totale per utilizzi a terra		
Acquedotto municipale	2.897	2.769
Prelievo dal mare	—	—
Prelievo Totale per utilizzi in navigazione		
Acquedotto municipale	18.851	18.630
Prelievo dal mare	—	—
Totale consumi idrici	21.748	21.399

Le acque di sentina smaltite nel 2018 (241,5 m³) hanno subito un notevole incremento rispetto all'esercizio precedente (72,5 m³), a causa delle manutenzioni straordinarie rese necessarie successivamente all'acquisizione delle navi ex-Siremar.

Waste by type (t)

	2018	2017
Bilge-water	241.5	72.5
Mud	8.0	18.0
Special hazardous waste	30.1	32.0
Special non-hazardous waste	0.5	4.7
Total waste sent for disposal	257.6	97.0
Total waste sent for recycling	22.4	30.2

C&T has introduced differentiated waste collection on its ships.

4.5 WATER MANAGEMENT

As for the use of water, the Company's land-based offices are supplied with drinking water through a connection to the municipal waterworks. Also the ships are supplied with water when docked.

The discharges from office toilets are channelled into the urban sewer system.

As regards the forecourts, parking spaces and roofing of the Company's buildings, it is necessary to distinguish between "first-flush storm water" and "storm water runoff", which at regional level are not regulated separately. Therefore, the management of these waters is not applicable and this aspect is not considered important.

As for the use of water on ships, it is necessary to distinguish between bilge water and sanitation water. In both cases their management complies with the provisions of the Marpol 73/78 International Convention:

- "technical" bilge-waters, such as emulsions, are considered special and hazardous waste and are periodically sent to specialist plants managed by approved suppliers, periodically controlled by the Company;
- sanitation waters (grey and sewage waters) are treated on board with high-concentration oxygenated water and then discharged into the sea. The preventative purification of the water complies with parameters that are certified and periodically controlled by the competent health authorities.

Water consumption (m³)

	2018	2017
Total consumption for land-based use		
Municipal waterworks	2.897	2.769
Drawn-off from sea	—	—
Total consumption for ship-based use		
Municipal waterworks	18.851	18.630
Drawn-off from sea	—	—
Total water consumption	21.748	21.399

Bilge-waters disposed of in 2018 (241.5 m³) increased significantly compared to the previous year (72.5 m³), due to the extraordinary maintenance required after the acquisition of the former Siremar ships.

4.6 LE EMISSIONI

L'impatto più significativo esercitato sull'atmosfera dell'attività di C&T è costituito dagli effetti della combustione del carburante delle navi, che provoca l'emissione di inquinanti come PM10, SO_x, NO_x, CO_x.

Nonostante le navi durante la navigazione siano escluse dalle prescrizioni della normativa ambientale (Dlgs 152/2006), l'Azienda ha volontariamente aderito alla convenzione internazionale Marpol 73/78 e, coerentemente con questo impegno, già da qualche anno ha intrapreso monitoraggi dei fumi provenienti dalle navi, al fine di controllare le relative emissioni inquinanti.

C&T aderisce volontariamente alla Convenzione internazionale per la prevenzione dell'inquinamento causato dalle navi (Marpol 73/78). La convenzione, tra le più importanti a livello internazionale, è nata con lo scopo di ridurre al minimo l'inquinamento del mare derivante dai rifiuti marittimi attraverso la completa eliminazione dell'inquinamento da idrocarburi e da altre sostanze nocive e la prevenzione dello sversamento accidentale di tali sostanze.

L'entrata in servizio della nave "Elio", la cui cerimonia di consegna si è svolta il 17 novembre 2018 rappresenta una svolta importante nelle politiche aziendali, perché l'uso dei combustibili puliti diviene finalmente una realtà nei collegamenti marittimi.

"Elio" è la prima nave traghetto a navigare nel Mediterraneo adottando motori con alimentazione Dual-Fuel Diesel + Gas Naturale Liquefatto (LNG). Quest'ultimo è un carburante a bassissimo impatto ambientale. Il gas naturale liquefatto riduce le emissioni di CO₂ del 30%, quelle di NO_x dell'85%, quelle di PM₁₀ e SO_x del 99%. Inoltre l'LNG non contiene ossidi di zolfo né particolati.



La possibilità di stoccare l'LNG, una volta ottenute le autorizzazioni normative, comporterebbe a sua volta una ricaduta positiva sul territorio. Il Gruppo Caronte & Tourist è impegnato nella fase di progettazione di un programma destinato ad assicurare l'alimentazione a LNG non solo alla nave Elio, ma anche alle nuove navi previste per i collegamenti alle isole minori, attraverso la produzione locale di biogas.

In prospettiva, questo progetto potrebbe rendere possibile anche la metanizzazione dei territori delle isole minori e delle centrali elettriche ivi ospitate, che attualmente hanno un impatto ambientale dovuto all'utilizzo di gasolio.

4.6 EMISSIONS

The biggest impact that C&T's business has on the atmosphere is produced by the effects of fuel consumption by ships, which causes the emission of pollutants such as PM10, SO_x, NO_x, and CO_x.

Although during navigation the ships are excluded from the provisions of environmental legislation (Italian Legislative Decree 152/2006), the Company has voluntarily adhered to the Marpol 73/78 International Convention and, consistently with this commitment, for some years it has undertaken monitoring of the fumes from its ships, in order to control the relevant polluting emissions.

C&T voluntarily adheres to the international convention for the prevention of pollution from ships (Marpol 73/78). The convention, which is among the most important at international level, was created with the aim of minimising sea pollution deriving from maritime waste by completely eliminating pollution from hydrocarbons and other harmful substances and preventing the accidental spillage of such substances.

The coming into service of the ship "Elio", whose handover ceremony took place on 17 November 2018, is an important turning point in the Company's policies, since the use of clean fuels is finally becoming a reality in maritime connections.

"Elio" is the first ferry to sail the Mediterranean using engines powered by Dual-Fuel Diesel + Liquefied Natural Gas (LNG). The latter is a fuel with a very low environmental impact. Liquefied natural gas reduces CO₂ emissions by 30%, NO_x emissions by 85%, and PMI and SO_x emissions by 99%. In addition, LNG does not contain sulphur oxides or particulates.



The possibility of storing LNG, once the regulatory authorisations have been obtained, would in its turn have a positive impact on the local area. The Caronte & Tourist Group is engaged in the design stage of a program aimed at guaranteeing LNG fuelling not only for the Elio, but also for the new ships for the connections to the small islands, through the local production of biogas.

Looking to the future, this project could make it possible to introduce methane gas to the small islands and also to the electric power plants located there, which currently have an impact on the environment due to the use of diesel oil.

Questa prospettiva può garantire al territorio di riferimento la possibilità di fare un salto in avanti in direzione della massima tutela ambientale, base del turismo del futuro. In questa direzione è arrivato un segnale importante dall'Autorità Regionale, che nell'ambito di un protocollo di intesa tra Eni Spa, Ministero dello Sviluppo Economico, Regione Siciliana e Comune di Gela, finalizzato alla riqualificazione ambientale e reindustrializzazione del sito di Gela, ha deliberato di predisporre un atto di indirizzo che valuti le condizioni di futuri progetti quali, appunto, la realizzazione di un sito di stoccaggio dell'LNG in quell'area.

Cold Ironing

Il progetto in corso del nuovo scalo di Tremestieri, prevede l'allacciamento dei traghetti alla rete elettrica, per evitare di mantenere in funzione i generatori durante le operazioni di carico e scarico. Nei cantieri di Messina sono già installate colonnine per l'allacciamento delle navi alla rete elettrica. A bordo delle quattro navi in servizio sullo Stretto sono in funzione colonnine elettriche, in modo che le auto elettriche possano ricaricarsi durante la traversata.

Per quanto riguarda l'utilizzo di gas fluorurati, le navi sono dotate di impianti di refrigerazione il cui carico di CO₂ equivalente è superiore a 10 ton. La Caronte & Tourist Spa ha pertanto provveduto ad affidare a una ditta iscritta al registro FGAS, con personale idoneamente formato, l'incarico di predisporre un piano di controllo e manutenzione delle possibili perdite di gas fluorurati. Con cadenza semestrale tale ditta provvede a effettuare i controlli periodici su eventuali perdite di gas e a registrarle su appositi libretti d'impianto predisposti ai sensi del DPR74/2013.

Altri interventi tecnologici sulle navi permettono sensibili risparmi energetici anche sui natanti con alimentazione tradizionale a gasolio. C&T è stata tra le prime compagnie a introdurre l'applicazione di vernici silconiche alla carena anche per le navi impiegate nelle tratte brevi come l'attraversamento dello Stretto. La sperimentazione ha dato esito positivo, assicurando un risparmio di carburante medio intorno al 5-7%, così da decidere di estendere l'utilizzo di tali vernici a tutta la flotta. Il risparmio energetico ha permesso di ridurre proporzionalmente le emissioni in atmosfera. Le vernici silconiche permettono inoltre di ridurre l'utilizzo di biocidi dannosi per l'ambiente marino. La progressiva sostituzione dei sistemi di illuminazione delle navi, iniziata negli anni scorsi e ora completata, ha permesso ulteriori risparmi energetici ed effetti collaterali positivi, come la notevole riduzione degli interventi manutentivi delle tecnologie di illuminazione a led, che ha permesso di abbattere anche i rifiuti pericolosi.

4.7 LE EMISSIONI ACUSTICHE

La fonte delle emissioni acustiche proviene principalmente dai motori delle navi durante le fasi di sosta in attesa dello sbarco e dell'imbarco. La pressione sonora di questa fonte varia a seconda del tipo di motorizzazione, ma risulta poco significativa, perché coperta dalle emissioni acustiche del flusso veicolare in fase di imbarco e di sbarco, sui piazzali e dal traffico circolante nelle vie limitrofe all'imbarco.

This prospect can guarantee the territory the opportunity to make significant progress in protecting the environment, which is the basis of tourism of the future. An important signal in this sense came from the Region, which – as part of an MoU between Eni Spa, the Ministry of Economic Development, the Region of Sicily and the Municipality of Gela aimed at the environmental restoration and re-industrialisation of the site at Gela – approved the preparation of a programme of measures to assess the conditions for future projects, such as the realisation of an LNG storage site in that area.

Cold Ironing

The current project at the new port of Tremestieri envisages the connection of ferries to the electricity grid, in order to avoid keeping generators running during loading and unloading operations. In the Messina shipyards, charging stations have already been installed to connect the ships to the electricity grid. On board the four ships operating in the Strait, electric recharging stations are in operation, so that electric cars can be recharged during the crossing.

As for the use of fluorinated gases, the ships are equipped with refrigerating systems, the CO₂ equivalent load of which is above 10 tons. Therefore, Caronte & Tourist Spa has arranged to entrust to a company listed in the FGAS register (i.e. the national online register for F-gas certified companies), with suitably trained staff, the preparation of a control and maintenance plan for possible losses of fluorinated gases. On a half-yearly basis, this company undertakes periodic checks on any gas leaks and records them in specific system logs arranged pursuant to Italian Presidential Decree 74/2013.

Other technological interventions on the ships enable marked energy savings, also on vessels with traditional diesel oil power. C&T was among the first companies to introduce the use of silicon-based paints on the hulls, also for ships deployed on short journeys such as the crossing of the Strait. The experiment was a success, ensuring an average fuel saving of around 5-7%, and so it was decided to extend the use of these paints to the whole fleet. The energy saving enabled a proportional reduction in emissions into the atmosphere. The silicon-based paints also enable a reduction in the use of biocides, which damage the marine environment.

The gradual replacement of ships' lighting systems, which started in recent years and is now complete, enabled further energy savings and positive knock-on effects, such as the marked reduction in maintenance work for LED lighting, which also made it possible to reduce hazardous waste.

4.7 ACOUSTIC EMISSIONS

Acoustic emissions mainly come from the ships' engines while waiting for disembarkation and embarkation. The sound pressure level of this source varies depending on the type of engine, but is barely significant, since it is covered by the acoustic emissions from the traffic flow during embarkation and disembarkation, on the forecourts and in the traffic travelling on the roads around the embarkation point.

5. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE

Il Gruppo Caronte & Tourist è uno dei maggiori datori di lavoro dell'intero meridione, in particolare nel comparto marittimo. La creazione di spazi occupazionali e il mantenimento dei loro livelli rappresenta il tratto distintivo di una cultura consolidata, direttamente derivante dall'imprinting di azienda familiare deciso dai fondatori e mantenuto in vita dall'attuale proprietà nonostante le odierne caratteristiche di managerialità del Gruppo.

5.1 LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

C&T agisce rispettando i diritti fondamentali di ogni individuo, tutelandone l'integrità morale e assicurando pari opportunità. Al suo interno, pertanto, C&T desidera mantenere un ambiente di lavoro sereno, in cui tutti possano lavorare nel rispetto delle leggi, dei principi e dei valori condivisi (Codice Etico C&T).

L'Azienda ritiene che la qualità e le competenze del proprio personale rappresentino un patrimonio strategico, da cui dipende non solo la bontà dei risultati aziendali, ma anche il futuro dell'organizzazione e le sue prospettive. Per questo l'Azienda è impegnata nella valorizzazione continua delle proprie risorse umane e attrae i giovani con maggiore potenziale, in riferimento alle professionalità richieste dal settore e agli standard qualitativi delle prestazioni definiti dall'Azienda. La selezione del personale risponde a criteri di merito, segue il principio delle pari opportunità e avviene sulla base della corrispondenza tra il profilo del candidato e i requisiti necessari all'espletamento delle mansioni richieste.

Come in tutte le aziende che erogano servizi e trasporti, il personale rappresenta la prima voce di costo, che precede il costo del carburante (bunker) e i costi di manutenzione della flotta. Mentre il costo del carburante e le spese di manutenzione subiscono variazioni a seconda dei prezzi e delle variabili tecnologiche, il personale rappresenta un patrimonio stabile, che l'Azienda è impegnata ad accrescere in termini di skills, esperienza e capacità di creare innovazione.

Le politiche aziendali sono quindi rivolte alla gestione ottimale dell'asset rappresentato dal personale, al riconoscimento del contributo che ciascun dipendente offre all'organizzazione e alla costante valorizzazione del capitale umano, attraverso programmi di formazione a tutti i livelli del personale. L'importanza strategica del personale ha portato l'Azienda a organizzare una gestione centralizzata, nonostante le diversità interne dei compiti, la pluralità dei contratti di lavoro e delle normative e la diffusione territoriale del personale sulle tratte del mar Tirreno e dello stretto di Sicilia.

L'etica del lavoro, propria di C&T, interpreta il mondo lavorativo in una dimensione per-fettibile e propone prospettive di progresso, di miglioramento della qualità e della dignità lavorativa dei propri collaboratori (Codice Etico C&T).

L'Azienda ha adottato una politica di reclutamento volta a riconoscere il contributo essenziale del personale al proprio successo, non solo attraverso condizioni contrattuali più favorevoli rispetto a quanto previsto dai CCNL in essere, ma anche adottando politiche di reclutamento volte a fidelizzare le famiglie del personale, incoraggiando i figli dei dipendenti che hanno raggiunto l'età di pensionamento a partecipare alla selezione del personale per la copertura delle competenze che lo sviluppo aziendale richiede. I giovani locali fanno parte infatti di una nuova generazione istruita e disponibile a rafforzare o acquisire le competenze richieste dall'evoluzione tecnologica, organizzativa e di mercato.

Negli anni recenti sono stati introdotti diversi elementi premiali per incentivare la produttività e la collaborazione del personale. A tutti i dipendenti C&T viene ricono-

5. SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS STAFF

The Caronte & Tourist Group is one of the biggest employers in southern Italy, in particular in the maritime sector. Creating jobs and maintaining their level is the distinctive feature of a consolidated culture which directly derives from the family-run nature of the business as established by the founders and maintained by the current owners, notwithstanding the managerial-style features of the Group today.

5.1 HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

C&T acts by respecting the fundamental rights of each individual, protecting their moral integrity and guaranteeing equal opportunities. Therefore, internally C&T wishes to maintain a relaxed workplace, where everyone can work in compliance with the laws, principles and shared values (C&T Code of Ethics).

The Company believes that the quality and skills of its staff are a strategic asset and are decisive not only in terms of the good corporate results, but also the future of the organisation and its prospects.

For this reason, the Company is engaged in the continuous enhancement of its human resources and attracts young workers with higher potential in terms of the professional skills required by the sector and of the performance quality standards set by the Company. Staff selection is based on merit, follows the principle of equal opportunities and seeks to match the candidate's profile with the prerequisites to carry out the assigned tasks.

As in all companies that provide services and transport, staff are the leading cost item, ahead of the bunker fuel cost and the fleet maintenance costs. While the bunker fuel and maintenance costs vary depending on prices and technological variables, staff are a stable asset which the Company is committed to developing in terms of skills, experience and ability to create innovation.

The corporate policies are therefore aimed at optimising the asset that staff represent, recognising each employee's contribution to the organisation and constantly enhancing human capital, through training programs at all staffing levels. The strategic importance of staff has led the Company to centralise management, despite the internal multiplicity of duties, the wide number of labour contracts and laws and the local spread of staff on the routes in the Tyrrhenian Sea and the Strait of Sicily.

Work ethics, which characterises C&T, sees the world of labour as something that can always be improved and offers a prospect of progress and development in its staff's quality and dignity at work (C&T Code of Ethics).

The Company has adopted a recruitment policy aimed at recognising the essential staff contribution to its success, not only through more favourable contractual conditions compared to those envisaged by the national collective labour contracts in force, but also by adopting recruitment policies aimed at involving staff families, by encouraging the children of employees who have reached pension age to take part in staff recruitment in order to provide skills that the Company's growth requires. In fact, local young people are part of a new generation educated and willing to reinforce or acquire the skills required by technological, organisational and market changes.

In recent years various incentives have been introduced to encourage staff productivity and collaboration. All C&T's employees are awarded a results-based bonus

sciuto un premio di risultato legato all'EBTDA aziendale. È stato inoltre introdotto un premio per la prestazione individuale e ne vengono anche riconosciuti altri legati alla qualità della prestazione collettiva, parametrati al servizio reso alla clientela in termini di puntualità, cortesia e pulizia, al contenimento dei consumi (con l'introduzione di procedure di misurazione tecnica dei consumi di bordo viene assegnato un premio collettivo agli equipaggi che consumano meno durante la stagione) e alla capacità di riempimento della stiva (grazie a un algoritmo che definisce le procedure e i tempi ottimali a seconda della nave nella stagione estiva, quando i flussi di veicoli sono più intensi e i piazzali di imbarco e sbarco sono particolarmente ingombri). Sulla base della valutazione del capufficio, viene poi applicato un sistema premiale anche per il personale amministrativo e tecnico, legato all'effettuazione di progetti specifici o prestazioni di particolare eccellenza. Ma anche e soprattutto legati alla qualità del servizio reso alla clientela, in termini di puntualità, cortesia, pulizia; ciò nell'interesse, allo stesso tempo, dei dipendenti, ai quali viene riconosciuto l'impegno nella realizzazione degli obiettivi, e della società, che intende raggiungere alti standard del servizio nel mercato di riferimento.

Nell'esercizio in corso (2019) è stata prevista la proceduralizzazione delle attività premiali, secondo cui ogni capufficio entro febbraio dell'esercizio successivo a quello di riferimento, dovrà presentare al responsabile del personale una relazione sulle attività svolte dall'ufficio, la distribuzione dei carichi di lavoro ed eventuali proposte premiali, che vanno dal premio in denaro alle promozioni nei confronti dei propri dipendenti.

Come compagnia di navigazione, Caronte & Tourist è soggetta alla normativa riguardante l'armamento delle navi. Il fabbisogno di personale necessario sulla nave è infatti stabilito dalle norme, secondo una tabella minima di sicurezza applicata dall'Autorità Marittima, che stabilisce quanti marittimi e con quali qualifiche devono formare l'equipaggio standard di ogni nave. Ulteriori posizioni lavorative a bordo possono essere stabilite ai fini della qualità del servizio offerto. La Capitaneria di porto di competenza rilascia la tabella provvisoria che poi la Direzione Generale del Ministero dei Trasporti trasforma in tabella definitiva con decreto direttoriale, su proposta dell'Armatore. Tale proposta deve essere motivata sulla base delle necessità operative e commerciali della nave ed è specifica per ogni singolo natante e per ciascuna rotta.

L'organizzazione di bordo è fortemente condizionata dalla necessità di rispettare le misure di sicurezza, che devono essere costantemente garantite e che riguardano sia il personale, sia i passeggeri. L'organizzazione si conforma alla dimensione gerarchica del lavoro, che definisce i tempi e modi delle progressioni di carriera. Il riconoscimento dello sviluppo professionale di bordo è regolato dal Codice di Navigazione e dai Contratti collettivi di lavoro nazionali e aziendali.

5.2 L'OCCUPAZIONE DEL GRUPPO

A fine esercizio 2018 la consistenza del personale del Gruppo è di 1.077 unità, mentre la consistenza media è di 1.142 unità equivalenti a tempo pieno. Questa differenza è giustificata dal carattere in parte stagionale delle attività del Gruppo e dalle specificità del contratto del personale marittimo.

Il 30,7% dell'organico totale assunto al 31 dicembre 2018 è costituito da personale di terra. I tassi medi di turnover in entrata e in uscita risentono dell'andamento stagionale delle assunzioni e raggiungono rispettivamente il 19,0% e il 18,6%, sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente. I contratti di lavoro a tempo indeterminato rappresentano il 61,9% del totale dell'organico, in sensibile aumento rispetto al 2017.

 Nel 2018 C&T ha assunto 88 giovani di età inferiore a 30 anni. Rispetto all'esercizio precedente, il peso dei contratti a tempo indeterminato è salito dal 55,3% al 61,9%.

linked to the Company's EBTDA. In addition, a bonus for individual performance has been introduced, as well as others linked to the quality of collective performance, based on the service provided to customers in terms of punctuality, courtesy and cleanliness, consumption reduction (thanks to the introduction of procedures for the technical measuring of on-board consumption, a collective bonus is awarded to the crews which consume less during the season) and on the ability to fill the hold (thanks to an algorithm which defines the procedures and optimal timeframes depending on the ship in the summer, when vehicle flows are more intense and embarkation and disembarkation forecourts are particularly cluttered). On the basis of the assessment of the office head, an incentive scheme is then applied also for administrative and technical staff, linked to the undertaking of specific projects or outstanding performance. But also and above all linked to the quality of the service provided to customers – in terms of punctuality, courtesy and cleanliness – in the interest of both the employees, whose commitment to achieving goals is recognised, and the company, which intends to reach high standards of service in the reference market.

During the current year (2019), it has been planned to create an official procedure for bonuses, by which, by the end of February of the year following the reference year, each office head must submit to the head of personnel a report on the activities undertaken by their office, the distribution of workloads and any bonus proposals, which range from a cash bonus to promotions for their staff.

As a ferry company, Caronte & Tourist is subject to the law regarding the equipment and manning of ships. The number of staff needed on the ship is in fact established by rules, in accordance with a minimum safety table applied by the Maritime Authority, which establishes how many seafarers – as well as their qualifications – must form the standard crew of each ship. Further positions on board may be established for the purposes of the quality of the service offered. The relevant Harbour Master's Office issues the provisional table which the Directorate of the Ministry of Transport then transforms into a final table by executive decree, at the proposal of the ship owner. This proposal must be justified on the basis of the ship's operational and commercial needs and is specific for each vessel and for each route.

The on-board organisation is strongly conditioned by the need to comply with safety measures, which must be constantly guaranteed and which regard both staff and passengers. The organisation establishes the hierarchy of work, defining the timeframes and means for career progression. The recognition of on-board professional development is regulated by the Code of Navigation and by the national collective and corporate labour contracts.

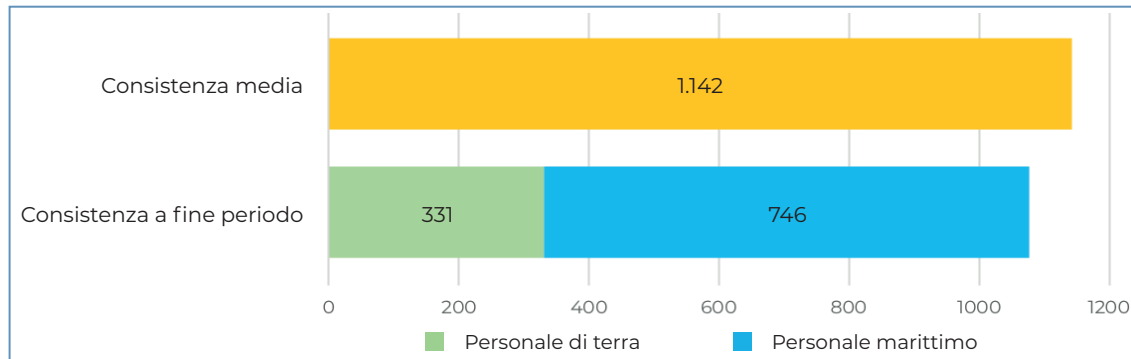
5.2 EMPLOYMENT WITHIN THE GROUP

At the end of 2018, the Group employed 1,077 units, while the average over the year was 1,142 full-time equivalents. This difference is justified by the partly seasonal character of the Group's activities and by the specific nature of the seafarer's employment contract.

30.7% of the total workforce at 31 December 2018 consisted of ground staff. The average turnover rates for staff joining and leaving were affected by the seasonal trend in recruitment and were respectively 19.0% and 18.6%, largely in line with the previous year. Permanent contracts were 61.9% of the total workforce, markedly up compared to 2017.

In 2018, C&T recruited 88 people aged under 30. Compared to the previous year, the percentage of permanent contracts rose from 55.3% to 61.9%.

La consistenza media del personale nel 2018 e al 31 dicembre



5.3 SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEL PERSONALE

C&T considera i propri collaboratori la leva primaria dell'attività lavorativa, coinvolgendoli nel business aziendale, offrendo loro servizi che migliorino la qualità della vita e garantendo un clima lavorativo basato sull'attenzione, l'ascolto, la fiducia e il riconoscimento professionale (Codice Etico C&T).

L'Azienda possiede tutte le certificazioni di legge, rilasciate dalle Autorità Marittime, relative all'adozione delle attrezzature e delle procedure di sicurezza dei passeggeri, dell'equipaggio e delle cose trasportate. L'Azienda esegue regolarmente le esercitazioni prescritte per assicurare la sicurezza a bordo e svolge programmi specifici di formazione del personale.

5.4 LA FORMAZIONE

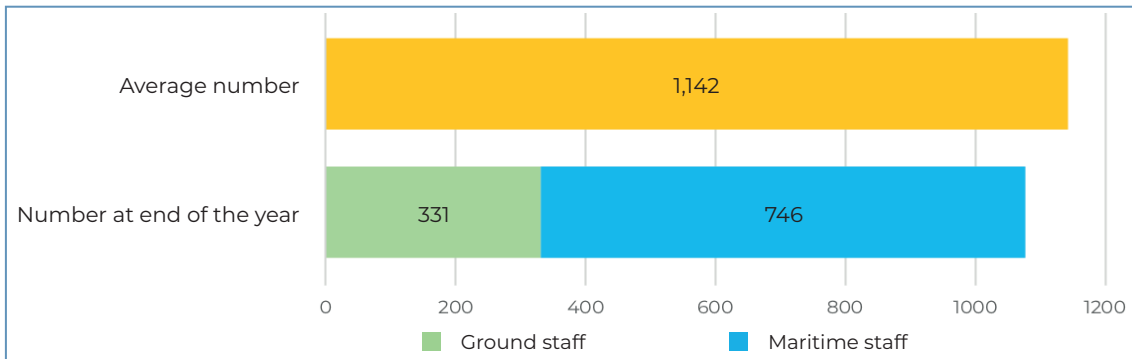
La formazione aziendale, interna ed esterna, rappresenta lo strumento principale per il perseguimento del successo aziendale, attraverso la crescita della produttività e dell'efficacia delle attività aziendali. La formazione aziendale, finanziata in parte anche con fondi interprofessionali esterni, si divide in formazione obbligatoria e facoltativa. Nel settore marittimo la formazione obbligatoria è indirizzata soprattutto ad assicurare le condizioni di sicurezza in mare.

C&T offre a tutti i suoi collaboratori adeguati strumenti e opportunità di crescita professionale. Considera l'apprendimento e la formazione un modello di acquisizione permanente, per mezzo del quale è possibile raggiungere conoscenza, comprendere e interpretare efficacemente il cambiamento, acquisire nuove idee, migliorare la produttività, maturare una crescita individuale e complessiva dell'Azienda (Codice Etico C&T).

Il personale marittimo, che costituisce la maggioranza dell'organico, è soggetto per legge a frequenti cicli di formazione nell'ambito dell'aggiornamento tecnico, normativo e della sicurezza, con cadenza circa biennale. Per assicurare elevati livelli di qualità della formazione, l'Azienda copre anche le spese di trasferta del personale presso i migliori Enti di formazione a livello nazionale. In particolare, nel corso dell'esercizio il personale marittimo ha seguito i corsi di qualificazione presso il Centro Addestramento specializzato IMAT di Castel Volturno (CE), allo scopo di conseguire le certificazioni previste dalla Convenzione STCW (emendamenti di Manila 2010).

L'Azienda è impegnata, oltre che nei programmi previsti dalla normativa, anche nella formazione facoltativa e destina risorse rilevanti in questa attività, allo scopo di assicurarne la qualità e la diffusione a tutto il personale. Nel corso dell'esercizio particolare rilevanza ha assunto la formazione linguistica. Il personale marittimo di C&T si giova anche di una formazione ulteriore, centrata sull'acquisizione di soft skills, in parte finanziato ricorrendo al Fondimpresa.

The average number of staff during 2018 and at 31 December



5.3 OCCUPATIONAL HEALTH, SAFETY AND WELLBEING

C&T considers its staff the main driver of work, involving them in the business, offering them services to improve their life quality and guaranteeing a working environment based on paying attention, listening, trust and professional recognition (C&T Code of Ethics).

The Company has all the legal certification issued by the Maritime Authorities relating to the adoption of safety equipment and procedures for passengers, the crew and everything being transported. The Company regularly undertakes the prescribed drills to guarantee safety on board and undertakes specific staff training programs.

5.4 TRAINING

Internal and external training is the main instrument to ensure the Company's success, through growth in productivity and the effectiveness of business activities. Company training, which is partly financed through external inter-professional funds, is divided into mandatory and optional courses.

In the maritime sector mandatory training is above all aimed at ensuring safe conditions at sea.

C&T offers all its staff adequate tools and opportunities for professional growth. It considers learning and training as a model for permanent acquisition of skills, through which it is possible to gain know-how, effectively understand and interpret change, acquire new ideas, improve productivity, and develop the growth of the individual and of the Company as a whole (C&T Code of Ethics).

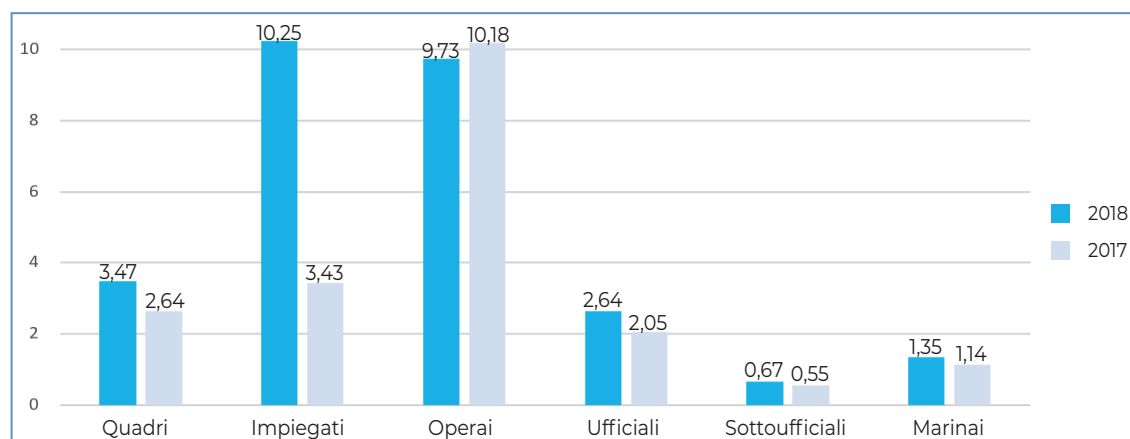
Seafarers, who make up the majority of the workforce, are subject by law to frequent training cycles in order to keep up to date on technical and regulatory issues as well as safety, on around a two-yearly basis. To guarantee high-quality training, the Company also covers travel expenses for staff at the leading training bodies nationally. In particular, during the year maritime staff followed vocational training courses at the specialist Training Centre, IMAT, in Castel Volturno (CE), in order to obtain the certification envisaged by the STCW Convention (Manila amendments, 2010).

Besides the programs envisaged by the law, the Company is also engaged in optional training and allocates significant resources to this, in order to guarantee the quality of the courses and their availability to all staff. During the year particular emphasis was placed on linguistic training. C&T maritime staff also enjoy further training focussed on acquiring soft skills, partly financed by using the Fondimpresa.

Nel corso del 2018 l'Azienda ha erogato 172.847 ore di formazione a tutto il personale, sostanzialmente in linea rispetto all'esercizio precedente.

Il personale di terra è soggetto a formazione non obbligatoria, che riguarda i corsi di primo soccorso, antincendio avanzato, lingua inglese per il personale di biglietteria dei piazzali e dei call center e corsi di customer care per personale di frontiera. Questi corsi vengono finanziati integralmente dal Gruppo o cofinanziati attraverso il conto formazione di Fondimpresa oppure attraverso la partecipazione a bandi per l'accesso a finanziamenti pubblici finalizzati.

Ore di formazione pro-capite, eccedenti quelle obbligatorie, per inquadramento



Sul totale delle ore di formazione erogate nel corso dell'esercizio, il 98% è rappresentato da formazione obbligatoria dedicata al personale marittimo, con una prevalenza di contenuti relativi all'addestramento riguardante le operazioni specifiche delle navi traghetto con caricamento orizzontale (Ro-Ro Pax), ma anche riguardante i vari aspetti della sicurezza a bordo, gli standard internazionali di soccorso in mare e l'addestramento di salvataggio.

Un caso emblematico di crescita e riconoscimento professionale

Giuseppe B. è stato assunto in Azienda e imbarcato giovanissimo come mozzo nelle navi della flotta. La veloce promozione a "giovanotto di coperta" non è stato solo il riconoscimento di un impegno che lo ha distinto, ma ha rappresentato la premessa per ottenere il successivo ruolo di marinaio. Grazie allo studio costante, che gli ha permesso di conseguire prima un diploma di secondo grado e successivamente la conversione del titolo in diploma nautico, attraverso una formazione ulteriore, Giuseppe B. è diventato allievo ufficiale di coperta. Acquisita l'anzianità di navigazione prevista è stato promosso ufficiale e successivamente riconosciuto idoneo al comando. Nel luglio 2010 è diventato comandante di una nave del Gruppo.

5.5 LA PARI OPPORTUNITÀ

La politica aziendale riguardo all'eguaglianza delle opportunità è volta ad assicurare lo stesso trattamento e le stesse condizioni alle diverse categorie di personale, nell'ambito della selezione, dell'assunzione, dello sviluppo di carriera, delle condizioni lavorative e retributive. In particolare, C&T assicura eguaglianza di trattamento retributivo tra uomini e donne a parità di qualifica e prestazione.

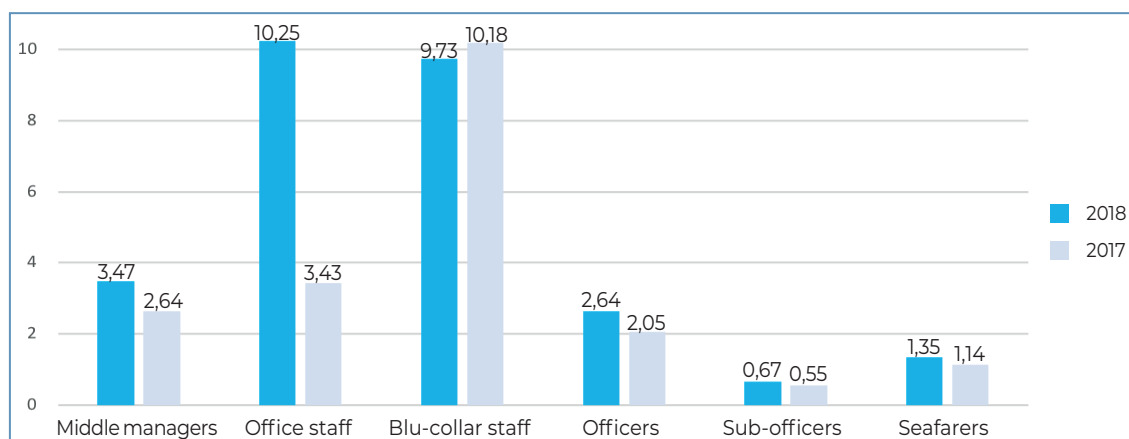
L'Azienda riconosce che sul mercato del lavoro e nella vita lavorativa, le condizioni familiari ed extra-lavorative possono incidere sulle opportunità di carriera e sulle prestazioni del personale femminile. Per questo viene effettuato il monitoraggio dei livelli retributivi di fatto. Nel corso dell'esercizio il differenziale retributivo medio tra personale femminile e maschile si è ridotto del 4,3%.

La selezione, la formazione, la gestione e lo sviluppo professionale vengono effettuati senza discriminazione alcuna, secondo criteri di merito, di competenza e di professionalità.

In 2018, the Company provided 172,847 training hours to all staff, largely in line with the previous year.

Ground staff are subject to non-mandatory training, which covers courses on first aid, advanced fire prevention, English for ticket office staff on the forecourts and at call centres and customer care courses for front-office staff. These courses are financed in full by the Group or co-financed through the training fund Fondimpresa or by bidding for access to dedicated public financing.

Per-capita training hours beyond the mandatory hours, by employment level



Out of the total training hours supplied during the year, 98% were for mandatory training for maritime staff, with a prevalence of content relating to training for specific operations on ferries with horizontal loading (Ro-Ro Pax), but also regarding the various aspects of on-board safety, international assistance standards at sea and rescue training.

An emblematic case of professional growth and recognition

Giuseppe B. was recruited and started work very young as a “cabin boy” on the fleet’s ships. Fast promotion to “deck hand” was not only recognition of his clear commitment, but was also the path to obtaining the subsequent role of seafarer. Thanks to constant study, which enabled him to acquire first a second-level diploma and subsequently to convert this into a nautical diploma through further training, Giuseppe B. became trainee deck officer. Having acquired the navigational experience envisaged, he was promoted to officer rank and subsequently recognised as suitable for command. In July 2010, he became commander of one of the Group’s ships.

5.5 EQUAL OPPORTUNITIES

Corporate policy regarding equal opportunities aims to guarantee the same treatment and the same conditions for the various staff categories, in terms of selection, recruitment, career development, and work and pay conditions. In particular, C&T ensures equal pay for men and women with the same qualification and performance.

The Company acknowledges that on the labour market and at work, family and other non-work related circumstances can impact on the career opportunities and performance of female staff. For this reason, the *de facto* pay levels are monitored. During the year, the average gender pay gap fell by 4.3%.

Selection, training, management and professional development are undertaken without any discrimination, in accordance with criteria based on merit, skills and professional standing.

C&T assicura la tutela del principio delle pari opportunità e gestisce su tali basi gli avanzamenti di carriera e quelli retributivi, in un confronto continuo ed equilibrato con il mercato di riferimento, assicurando trasparenza, serietà, correttezza e chiarezza sui metodi di valutazione applicati (Codice Etico C&T).

A fine periodo, la componente femminile dell'occupazione rappresenta il 6,1% del totale. Tra il personale di terra la proporzione di personale femminile raggiunge il 19,9%, in lieve aumento, sia assoluto che percentuale, rispetto all'esercizio precedente (19,1%). A fine periodo la consistenza del personale femminile tra i marittimi è di 23 unità, pari al 3,1% del totale, con una elevata proporzione di alte qualifiche, poiché gli ufficiali donne sono il 70% del totale dell'occupazione dei marittimi al 31 dicembre.

Un esempio emblematico di carriera femminile

Marianna L.R., assunta come primo ufficiale in una società partecipata del Gruppo, è stata promossa comandante e in questo ruolo, nella prima parte del 2019, ha condotto operazioni di grande responsabilità, come il trasferimento di una nave dalla Sicilia alla Croazia.

Recentemente, l'azienda ha deciso di aderire al percorso di auditing e potenziale certificazione proposto dal Winning Women Institute, associazione impegnata sul tema della Gender Equality che ha come obiettivo la diffusione del principio della Parità di Genere all'interno del mondo del lavoro. La fase di accertamento dei prerequisiti è attualmente in corso e il Gruppo, proprio in ragione di tale adesione è stato invitato a partecipare con un'assai apprezzata comunicazione agli Stati Generali del Mondo del Lavoro, tenutisi a Torino nello scorso mese di ottobre.

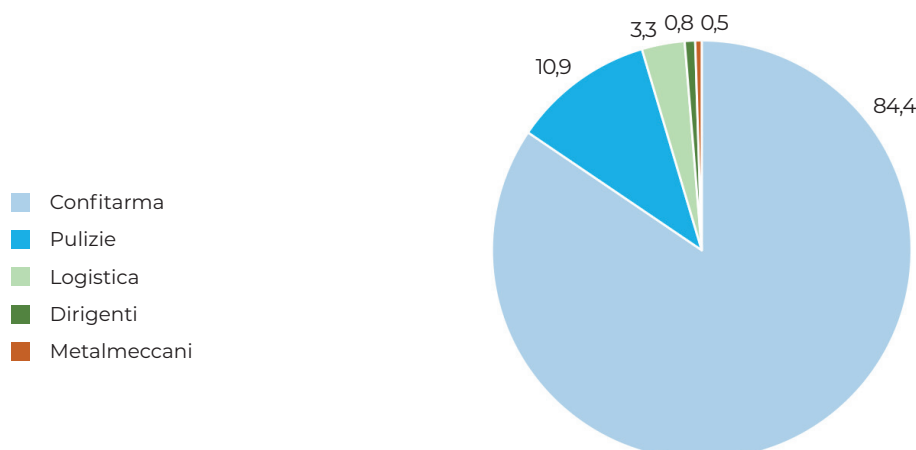
5.6 LE RELAZIONI SINDACALI

L'Azienda riconosce il ruolo delle rappresentanze sindacali, come espressione delle legittime aspirazioni dei lavoratori. Per questo si adopera per un dialogo franco e leale nell'ambito delle relazioni sindacali e contribuisce all'individuazione di soluzioni negoziali soddisfacenti per entrambe le parti.

Da gennaio 2018 e per l'intera durata dell'esercizio, 384 unità di personale marittimo si sono giovate del regime CRL (continuità del rapporto di lavoro). Questa misura ha assicurato quindi ai dipendenti imbarcati condizioni di stabilità del rapporto di lavoro.

Nel corso dell'esercizio, a seguito dell'introduzione del pagamento automatico della tratta sullo Stretto di Messina mediante Telepass, è stata avviata la sospensione a 0 ore di parte del personale addetto alla biglietteria, a cui comunque l'azienda ha garantito il medesimo trattamento economico percepito durante la normale attività lavorativa. C&T ha chiesto il ricorso al Fondo di solidarietà per i lavoratori del settore marittimo, Solimare, fondo bilaterale affidato alla gestione separata dell'INPS.

Distribuzione del personale per contratto collettivo nazionale di lavoro



C&T ensures the safeguard of the principle of equal opportunities and on this basis manages career and pay progression, in continuous and balanced comparison with the reference market, guaranteeing transparency, seriousness, correctness and clarity on the evaluation methods applied (C&T Code of Ethics).

At the end of the period, the percentage of women employed was 6.1% of the total. Among the ground staff the proportion of women was 19.9%, showing a slight increase, in both absolute and percentage terms, compared to the previous year (19.1%). At the end of the period, the number of women among seafarers was 23, equal to 3.1% of the total, with a large proportion of highly-qualified positions, since at 31 December female officers accounted for 70% of total seafarers' employment.

An emblematic example of a female career

Marianna L.R., who was first recruited as chief officer in a Group's investee company, was promoted commander and in this role, in the first months of 2019, has fulfilled very important duties, such as transferring a ship from Sicily to Croatia.

Recently, the Company decided to adhere to the auditing program and potential certification proposed by the Winning Women Institute, an association committed to disseminating the principle of Gender Equality within the world of work. The assessment of prerequisites is currently underway and the Group, owing to this adhesion, was invited, with a much appreciated communication, to take part in the General Assembly on Labour, which was held in Turin last October.

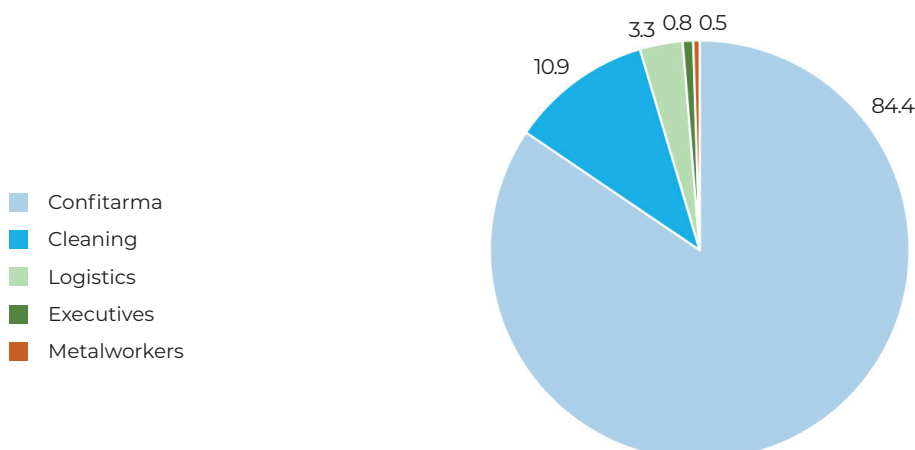
5.6 LABOUR RELATIONS

The Company recognises the role of trade union representatives as an expression of the legitimate aspirations of workers. For this reason, it endeavours to develop a frank and fair dialogue as part of labour relations and contributes to identifying negotiation solutions that are satisfactory for both parties.

Since January 2018 and for the whole duration of the year, 384 seafarers took advantage of the CRL (continuity of employment) regime. This measure thus granted seafarers stable employment conditions.

During the year, following the introduction of automatic payment on the Strait of Messina route using Telepass, the zero hours suspension was applied for ticket office staff, to whom, in any case, the Company guaranteed the same pay received during their normal work. C&T asked for use of the Solidarity Fund for workers in the maritime sector (Solimare), a bilateral fund entrusted to separate management within INPS (Italian Social Security Institute).

Breakdown of staff by national collective labour contract



6. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEI CONFRONTI DEI PASSEGGERI

Caronte & Tourist S.p.A. ha adottato una propria Carta dei Servizi (https://static.carontetourist.it/sites/default/files/page/attachments/ct-carta-servizi-rev04_1.pdf), che stabilisce gli impegni dell'Azienda nei confronti della clientela e a cui attribuisce valore vincolante. La Carta dei Servizi rappresenta pertanto il punto di riferimento nei rapporti con i clienti.

Al centro dell'attenzione della politica aziendale di C&T c'è la soddisfazione del cliente e la qualità della relazione con quest'ultimo, in una dimensione il più possibile duratura e comunicativa. C&T aspira a un'attiva collaborazione con i propri clienti nella progettazione e produzione di soluzioni innovative e s'impegna ad anticipare e rispondere velocemente alle mutazioni chieste dai clienti, preservando una cultura che stimoli il meglio di ciascun attore della relazione (Codice Etico C&T).

Nella prestazione dei servizi di trasporto marittimo erogati, C&T si uniforma ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei clienti, evitando qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'Azienda garantisce la parità di trattamento e l'accessibilità ai servizi senza distinzione alcuna tra le diverse categorie o fasce d'utenti.

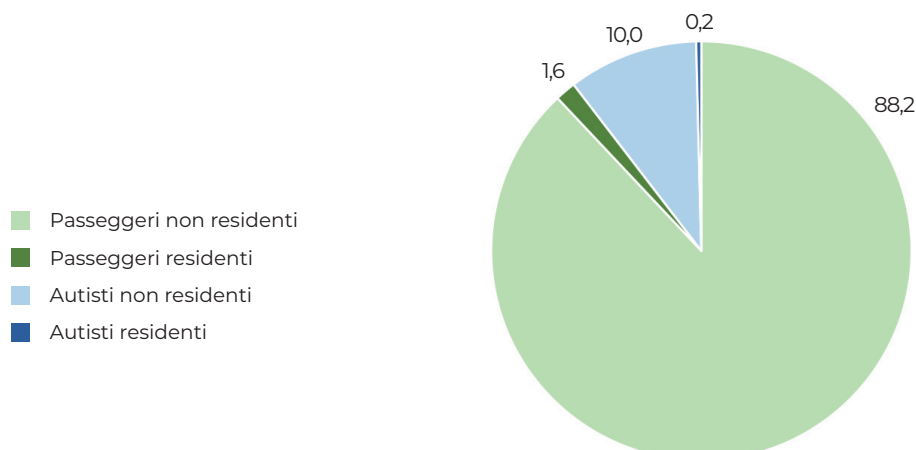
Continuità. L'Azienda garantisce un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a circostanze indipendenti dalla volontà della Compagnia. Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili all'Azienda, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione dei passeggeri, al fine di arrecare alla clientela il minor disagio possibile.

Efficienza. La Compagnia garantisce l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni di trasporto. Il personale a diretto contatto con l'utenza indossa una divisa o il tesserino di riconoscimento e adotta nei confronti del cliente un comportamento professionale e cortese, finalizzato a instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

Nel 2018 i passeggeri imbarcati sulle navi della C&T sono stati 6.125.171, in calo del 1,3% rispetto all'esercizio precedente.

La Carta dei servizi, approvata nel corso del 2018 si pone l'obiettivo aziendale di superare il 99% di regolarità del servizio e il 90% di puntualità.

Composizione % dei passeggeri imbarcati per tipo nel 2018



6. SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS PASSENGERS

Caronte & Tourist S.p.A. has adopted its own Charter of Services (https://static.carontetourist.it/sites/default/files/page/attachments/ct-carta-servizi-rev04_1.pdf), which establishes the Company's commitments in regard to its customers and to which it attributes binding value. The Charter of Services is therefore the reference point for customer relations.

The central focus of C&T's corporate policy is customer satisfaction and the quality of the relationship with customers, in a context which should be as long-lasting and communicative as possible. C&T aspires to actively collaborate with its customers in the design and realisation of innovative solutions and is committed to anticipating and quickly responding to the changes requested by customers, preserving a culture that stimulates the best of each side in the relationship (C&T Code of Ethics).

In the provision of maritime transport services, C&T adheres to the following principles:

Equality and impartiality. The provision of the service is inspired by the principle of equality in customer rights, avoiding any discrimination on the grounds of gender, race, language, religion and political opinions. The Company guarantees parity in treatment and accessibility to services without any distinction among the various categories or groups of users.

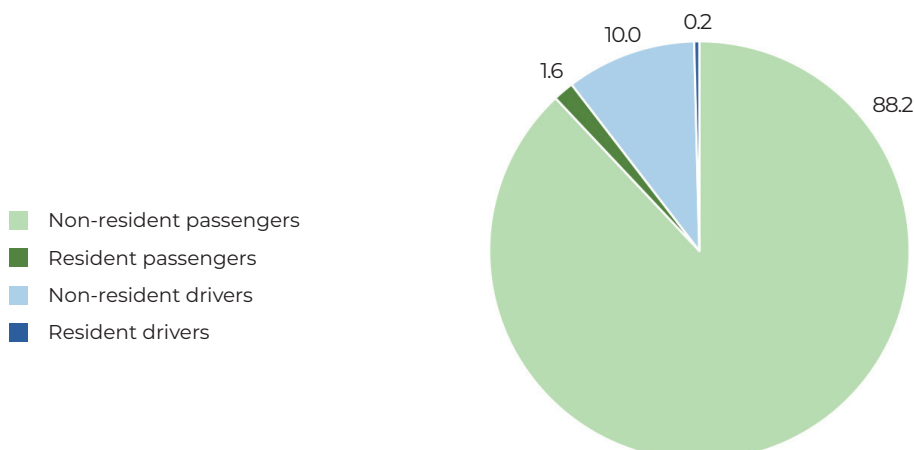
Continuity. The Company guarantees continuous, regular and uninterrupted provision of the service, except for any interruptions due to circumstances beyond its control. In the case of irregular operation or failure to provide the transport service for reasons due to the Company, it adopts measures to inform or protect passengers, in order to cause minimal disturbance to customers.

Efficiency. The Company guarantees the efficiency and effectiveness of the transport service. Staff who deal directly with customers wear a uniform or identity badge and act professionally and courteously to customers, in order to create a relationship based on reciprocal trust and cooperation.

In 2018 the passengers who embarked on C&T ships totalled 6,125,171, down by 1.3% compared to the previous year.

The Charter of Services, which was approved during 2018, sets the goal of exceeding 99% with respect to the regularity of the service and 90% with respect to punctuality.

% breakdown by type of passengers who embarked in 2018



6.1 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Direzione di C&T individua, come elementi fondamentali della Politica per la Qualità, l'impegno a:

- Stabilire, applicare, erogare e migliorare in modo continuo i processi aziendali, sia gestionali sia operativi, per soddisfare pienamente le aspettative del cliente e delle altre parti interessate nel rispetto dei loro requisiti e di quelli cogenti applicabili;
- Garantire il coinvolgimento, la consapevolezza, la motivazione, la leadership e la partecipazione attiva del personale che svolge attività lavorative sotto il suo controllo;
- Determinare e valutare i rischi e le opportunità per poter conseguire i risultati attesi;
- Garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio in un ambiente di lavoro rispettoso della sicurezza di tutti;
- Ridurre le anomalie, le non conformità e i reclami attraverso la loro correzione, la prevenzione e l'attività di miglioramento continuo, che tenga conto dell'incremento della soddisfazione del cliente;
- Perseguire il miglioramento continuo dell'Organizzazione e dei processi e la costante evoluzione del sistema per verificarne e adeguarne la rispondenza al contesto in cui l'Azienda opera e alle esigenze e aspettative delle parti interessate;
- Garantire processi decisionali basati sulle evidenze e un quadro di riferimento per determinare e riesaminare gli obiettivi per la qualità in maniera oggettiva e misurabile;
- Dimostrare la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la certificazione dello stesso tramite un ente di parte terza;
- Garantire che la politica per la qualità sia disponibile e documentata, sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'Azienda e sia resa disponibile alle parti interessate;
- Riesaminare la validità e l'adeguatezza della politica per la qualità almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione.

■ Nel corso del 2019 C&T ha deciso di estendere il campo di certificazione della norma ISO 9001/2015, che fino al 2018 è limitata ai servizi a terra, anche al servizio di navigazione.

Parametri della qualità del servizio sono il comfort di bordo, la sicurezza della navigazione, i tempi di percorrenza, la puntualità anche in condizioni di mare non ottimali e in concomitanza con l'aumento dei flussi di traffico stagionale.

La qualità del servizio viene monitorata con riferimento alla puntualità delle partenze e dei tempi di attraversata, ma anche con riferimento a servizi connessi che consistono nell'adeguatezza delle strutture portuali (gestione dei piazzali di imbarco), nell'efficienza delle biglietterie (convenzione con Telepass), nel customer care e nell'assistenza sia a terra che a bordo.

Nel 2018 la percentuale di corse puntuali sulla tratta dello Stretto è stata dell'87,9%, in miglioramento rispetto all'esercizio precedente (86,3%). Durante l'esercizio, il numero dei reclami sollevati dalla clientela è stato di 3.595 casi. Di questi il 99,6% è stato chiuso con una risposta e soltanto lo 0,4% (14 casi) è rimasto aperto.

6.1 THE QUALITY OF THE SERVICE

C&T's management identifies as essential elements in its Quality Policy the commitment to:

- Establish, apply, provide and continuously improve both managerial and operational corporate processes, in order to fully satisfy the expectations of customers and other stakeholders, while respecting their requirements and other applicable mandatory requirements;
- Guarantee the involvement, awareness, motivation, leadership and active participation of staff who work under its control;
- Determine and assess the risks and opportunities in order to be able to achieve the expected results;
- Guarantee the safety and reliability of the service in a work environment which respects everyone's safety;
- Reduce anomalies, cases of non-conformity and complaints through their correction, prevention and continuous improvement, taking into account the increase in customer satisfaction;
- Pursue continuous improvement of the Organisation and its processes and the constant evolution of the system in order to verify and adjust its suitability for the context in which the Company operates and for the needs and expectations of stakeholders;
- Guarantee decision-making processes based on evidence and a reference framework to determine and review the quality goals in an objective and measurable way;
- Demonstrate the correct application of the Quality Management System through its certification by a third-party body;
- Guarantee that the quality policy is available and documented, disseminated, understood and applied within the Company and is made available to stakeholders;
- Review the validity and adequacy of the quality policy at least annually during the Management Review.

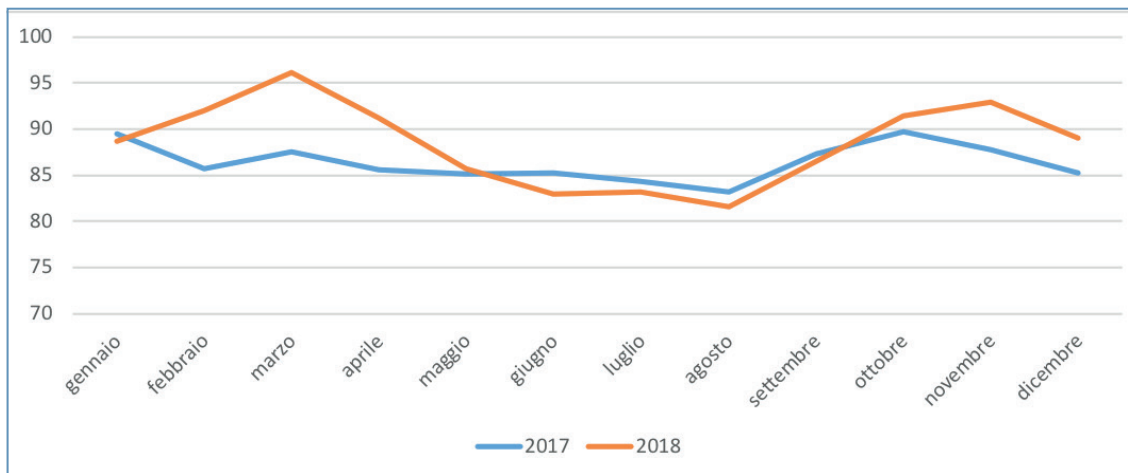
During 2019, C&T decided to extend the scope of certification of ISO 9001/2015, which until 2018 was limited to ground services, to the navigation service too.

Service quality parameters are on-board comfort, safe navigation, travel times, punctuality, even when sea conditions are not ideal and when seasonal traffic flows increase.

Service quality is monitored with reference to the punctuality of departures and travel times, but also with respect to related services which concern the suitability of port structures (embarkation forecourts management), the efficiency of ticket offices (agreement with Telepass), customer care and ground and on-board assistance.

In 2018 the percentage of on-time sailings on the Strait route was 87.9%, up compared to the previous year (86.3%). During the year, the number of customers complaints totalled 3,595. Of these, 99.6% were replied to and closed and only 0.4% (14 cases) remained open.

Andamento % mensile della puntualità delle corse effettuate



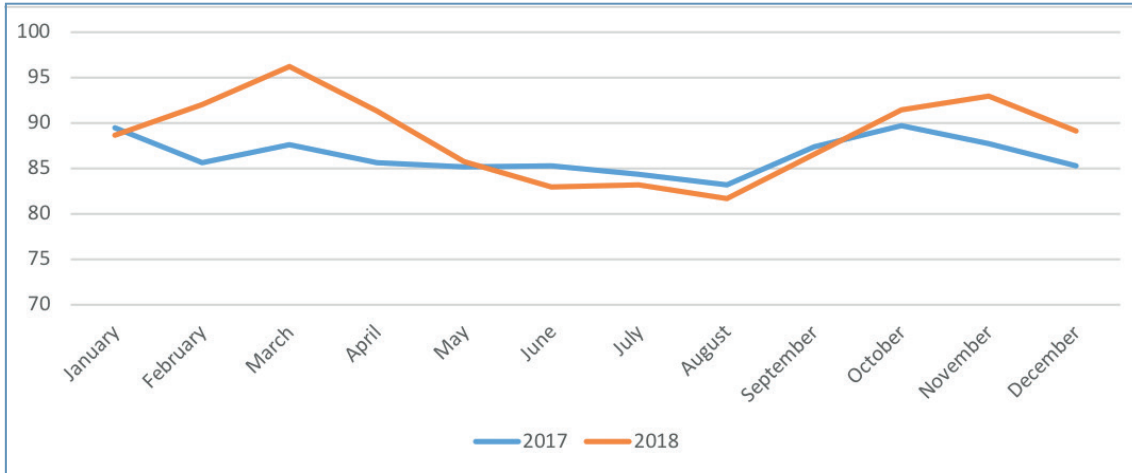
L'**Audit TRACKER** è un sistema aziendale che controlla le non conformità delle navi, dei piazzali e delle biglietterie. Le eventuali non conformità rilevate vengono classificate secondo tre livelli di rilevanza (basso, medio, alto), caricate su questo sistema e segnalate ai responsabili di aerea che provvedono a dare istruzioni per assicurare la conformità.

Il recente varo della nave Elio, la nuova ammiraglia della flotta, costituisce un salto di qualità nell'offerta del servizio. La nave è dotata di due propulsori azimutali (uno a prua, uno a poppa) in grado di ruotare di 360° e orientare la spinta in base alle necessità di manovra, garantendo la massima efficienza in qualunque condizione di esercizio. La manovrabilità è ulteriormente migliorata con l'aggiunta di due pump-jet per agevolare le manovre anche in condizioni meteomarine sfavorevoli.



In occasione delle festività, il Gruppo Caronte & Tourist ha realizzato la rassegna musicale "Onde Sonore", giunta alla quarta edizione, che registra le performance musicali delle band più note nel territorio siciliano e calabrese. I gruppi musicali si esibiscono sul palco allestito nel salone della Elio durante la navigazione tra le due sponde dello Stretto. Uno spazio dell'evento è dedicato ai più piccoli con feste e performance in cui i protagonisti sono il Natale, il Carnevale e la Pasqua dei bimbi e delle loro famiglie, che possono stare a bordo tutto il giorno mentre la nave fa servizio regolarmente ed essere protagonisti di animazioni e giochi organizzati con offerta di snack. In occasione dell'Epifania hanno partecipato più di 500 bambini. La rassegna – le cui finalità sono benefiche, nel senso che il ricavato viene raddoppiato dalla società e destinato in beneficenza – è stata recentemente estesa anche ad altri periodi dell'anno.

% monthly performance of sailings punctuality



Audit TRACKER is a company's system that checks cases of non-compliance concerning ships, forecourts and ticket offices. Any cases of non-compliance recorded are classified according to three levels of relevance (low, medium, high), uploaded on this system and notified to the area managers, who issue instructions to ensure compliance.

The recent launch of the ship Elio, the new flagship of the fleet, is a qualitative leap in the service offered. The ship is equipped with two azimuth thrusters (on the bow and on the stern) that can rotate 360° and direct the thrust according to the need for manoeuvre, thus guaranteeing maximum efficiency in all operating conditions. Manoeuvrability is further improved with the addition of two pump-jets to facilitate manoeuvres also when the sea and weather conditions are unfavourable.



During the holiday seasons, the Caronte & Tourist Group arranged the musical event “Onde Sonore”, now in its fourth edition, which sees musical performances by the best-known bands in Sicily and Calabria. The bands perform on the stage set up in the main hall of the Elio, the flagship of the C&T fleet, while sailing between the two sides of the Strait. During the event, an area is dedicated to children with parties and performances in which Christmas, Carnival and Easter are the stars. The children and their families can stay on board all day, while the ship performs its regular service, and can take part in organised roleplays and games and enjoy the snacks on offer. During Epiphany, over 500 children took part. The event – which is run for charity in the sense that the revenues raised are matched by the company and given to charity – has recently also been extended to other periods of the year.

6.2 LE POLITICHE TARIFFARIE A FAVORE DEI PENDOLARI E DEI VIAGGIATORI FREQUENTI

Sui traghetti dello Stretto, l'Azienda ha predisposto agevolazioni tariffarie a favore dei passeggeri pendolari e a maggiore frequenza:

- l'abbonamento mensile per i passeggeri a piedi gode di uno sconto del 33% per coloro che hanno un reddito familiare inferiore a € 25.000
- l'abbonamento mensile per i passaggi a piedi degli appartenenti alle Forze dell'Ordine è scontato del 70%
- il biglietto A/R in giornata con auto o moto al seguito costa quanto un biglietto di corsa semplice
- il biglietto di A/R entro tre giorni gode di uno sconto del 45%
- il biglietto di corsa semplice dei passeggeri con bicicletta al seguito viene offerto a soli € 3,00.

La carta di fidelizzazione *Carta d'Amare* consente di beneficiare dei servizi/sconti sulla linea di cabotaggio Messina-Salerno denominata *Autostrade d'Amare*, come di seguito specificato:

- sconto del 5% su sistemazione in passaggio ponte
- sconto del 5% su sistemazione in passaggio poltrona
- sconto del 10% su sistemazione in passaggio su tutte le tipologie di cabina (interna, esterna, superior e suite ove prevista)
- sconto del 10% sulla tariffa dell'autovettura (qualsiasi tipologia, escluse auto nas e moto).

Ogni **10 biglietti** acquistati nell'arco del medesimo anno solare, il titolare della *Carta d'Amare* potrà richiedere alla Compagnia l'emissione di un titolo di viaggio gratuito valido per l'imbarco di un passeggero in cabina singola interna con auto al seguito, da poter sfruttare su tutte le corse aperte, a eccezione delle corse in programma nel mese di agosto.

6.3 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

L'attività di comunicazione con il cliente è stata oggetto di revisione sia nel 2017 sia nel 2018. Attualmente vengono utilizzati due distinti software: il "CRM – Customer Relationship Management" – per la gestione delle comunicazioni provenienti dall'esterno, inclusi i reclami – e il software "Audit Tracker" per la gestione e il monitoraggio delle non conformità. Entrambi i software permettono l'elaborazione mensile di report di sintesi che consentono il monitoraggio dei dati. Per il 2018, in linea con gli anni precedenti, le principali cause di reclamo sono relative alla errata bigliettazione (sia effettuata online sia in biglietteria) e al malfunzionamento della pista Telepass.

C&T svolge periodiche indagini di customer satisfaction. Sulla base dei questionari distribuiti dal 2015 sulla rotta dello Stretto, nel primo semestre 2018 risulta un elevato grado di soddisfazione dei clienti. Gli aspetti più apprezzati riguardano la puntualità delle navi e l'operato del personale preposto ai servizi di biglietteria. Gli aspetti meno positivi sono invece relativi alle infrastrutture di imbarco e ai tempi di attesa. Su questi aspetti l'Azienda sta lavorando con diversi interventi, i cui risultati sulla percezione del cliente possono essere riscontrati solo nel tempo.

L'iniziativa "Meet the Managers" costituisce un momento di confronto personale fra il management del Gruppo e la clientela. Nel corso dell'esercizio, l'Azienda ha deciso di organizzare periodicamente tali incontri nel quadro di una strategia sempre più attenta al miglioramento dei servizi offerti all'utenza. Agli incontri sono stati presenti l'Amministratore delegato Calogero Famiani, il responsabile di personale e comunicazione Tiziano Minuti e il responsabile dell'ufficio controllo e qualità Antonio Cotroneo.

Durante gli incontri svolti nei mesi di aprile e giugno 2018 sono emersi numerosi suggerimenti, che hanno ispirato interventi puntuali di miglioramento dei servizi.

6.2 TARIFF POLICIES FOR COMMUTERS AND FREQUENT TRAVELLERS

On the ferries in the Strait, the Company has introduced special tariffs for commuters and frequent travellers:

- the monthly pass for foot passengers is discounted 33% for those with family income below € 25,000
- the monthly pass for foot passengers belonging to Public Security Forces is discounted 70%
- a day return ticket with car or motorbike costs the same as a one-way ticket
- a three-day return ticket is discounted 45%
- a one-way ticket for passengers with a bicycle is offered at just € 3.00.

The **Carta d'Amare** loyalty card makes it possible to benefit from services/discounts on the Messina-Salerno coastal navigation line called **Autostrade d'Amare**, as specified below:

- discount of 5% on bridge position transit
- discount of 5% on passenger seating transit
- discount of 10% of all types of cabin (internal, external, superior and suite where available)
- discount of 10% on the vehicle tariff (any type, excluding LPG vehicles) and motorbikes.

For every **10 tickets** bought over the course of the same year, the **Carta d'Amare** holder can ask the Company to issue a free ticket valid for one passenger in a single internal cabin with a car, which can be used on all the open routes, except for sailings in August.

6.3 CUSTOMER COMMUNICATION

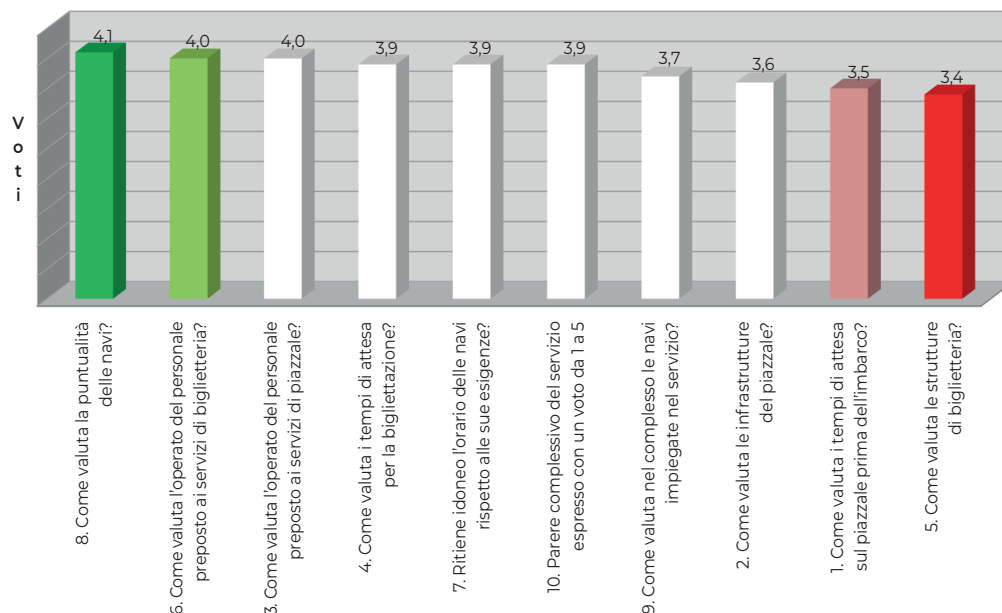
Customer communication was reviewed in both 2017 and 2018. Currently, two separate software programs are used: “CRM – Customer Relationship Management” to manage external communications, including complaints, and “Audit Tracker” to manage and monitor cases of non-compliance. Both programs enable the monthly preparation of summaries which allow data monitoring. For 2018, in line with previous years, the main grounds for complaint related to mistakes in ticketing (both online and in the ticket office) and the malfunctioning of the Telepass lane.

C&T undertakes periodic customer satisfaction surveys. On the basis of the questionnaires which have been distributed since 2015 on the route across the Strait, in the first half of 2018 there was a high level of customer satisfaction. The most appreciated aspects regarded the punctuality of ships and the work of the ticketing services staff. On the other hand, the less positive aspects related to forecourt infrastructure and waiting times. With respect to these aspects the Company is implementing a range of actions, the results of which in terms of customer perception can only be seen over time.

The “Meet the Managers” initiative is a chance for direct contact between the Group management and customers. During the year, the Company decided to periodically organise these meetings as part of a strategy which is increasingly focussed on improving the services offered to customers. The meetings were attended by the Chief Executive Officer Calogero Famiani, the head of human resources and communication Tiziano Minuti and the head of the control and quality department Antonio Cotroneo.

During the meetings held in April and June 2018, numerous suggestions emerged which inspired specific actions aimed at improving services.

Rilevazione della customer satisfaction sui traghetti dello Stretto nel 2018



6.4 LA SICUREZZA DEI PASSEGGERI

Alla sicurezza dei passeggeri viene dedicata la stessa attenzione della sicurezza del personale. Le procedure previste riguardano le operazioni di imbarco, di sbarco e la permanenza a bordo e fanno parte del SMS (Safety Management System) presente su ogni nave. Allo scopo di migliorare continuamente la sicurezza dei passeggeri, questo fattore viene tenuto in considerazione specifica nella ristrutturazione e nel varo delle nuove navi. In particolare con la nave Elio sono stati migliorati gli standard di sicurezza e affidabilità, grazie alla ridondanza del sistema propulsivo.

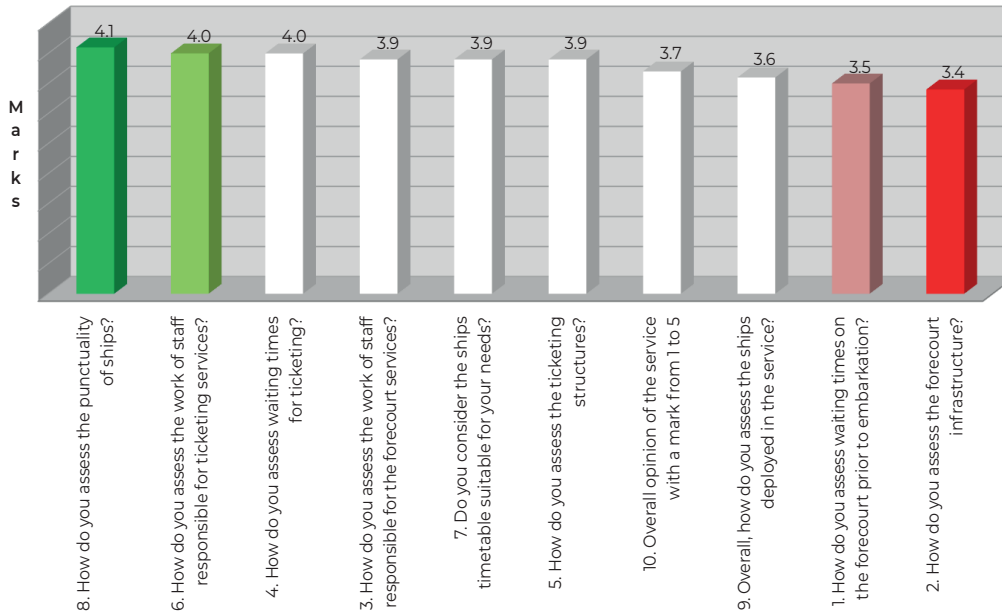
6.5 LA GARANZIA DELLA CONTINUITÀ TERRITORIALE

La continuità territoriale consiste nella capacità di garantire un servizio di trasporto che non penalizzi cittadini residenti in territori caratterizzati da particolare isolamento geografico. Questa garanzia si inserisce nel quadro più generale del principio dell'uguaglianza sostanziale dei cittadini e di coesione di natura economica e sociale, promosso in sede europea. Il trasporto, infatti, non consiste soltanto in un'attività al servizio delle finalità puramente economiche o turistiche dei singoli, ma anche come elemento essenziale del "diritto alla mobilità" previsto all'articolo 16 della Costituzione; rappresenta pertanto un servizio di interesse economico e sociale più generale, tale da dover essere garantito a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro dislocazione geografica. Poiché il libero mercato non è in grado di sopperire alla domanda di trasporti che non raggiungano livelli minimi di profittabilità, a causa del basso numero di potenziali utenti, l'Unione Europea riconosce la necessità di un'azione di sostegno pubblico, che consenta interventi nazionali, altrimenti inammissibili in quanto rientranti nella sfera degli aiuti di Stato.

Caratteristica fondamentale della continuità territoriale è la base normativa che riconosce la natura di servizio pubblico, in deroga ai principi del libero mercato e della concorrenza, affinché i trasporti vengano assicurati anche in condizioni di domanda insufficiente, per cui nessuna impresa sarebbe disposta a sostenere le perdite che la garanzia della continuità territoriale impone. Il concetto di continuità territoriale è applicato a livello di Unione Europea, con riferimento ai territori d'oltremare dei paesi membri.

L'ordinamento giuridico italiano ha previsto specifiche misure volte a ridurre gli effetti negativi derivanti dallo svantaggio territoriale. In particolare, sono state emanate disposizioni

Survey of customer satisfaction on the Strait ferries in 2018



6.4 PASSENGER SAFETY

Passenger safety is given the same attention as staff safety. The procedures envisaged regard operations for embarkation, disembarkation and the time spent on board, and are part of the SMS (Safety Management System) present on every ship.

In order to continuously improve passenger safety, this aspect is specifically considered in the restructuring and in the launching of new ships. In particular, with the ship Elio safety and reliability standards were improved thanks to the redundancy of the propulsion system.

6.5 ENSURING TERRITORIAL CONTINUITY

Territorial continuity is the ability to ensure a transport service which does not penalise citizens resident in areas which are geographically isolated. This guarantee is part of the more general principle of substantial equality among citizens and economic and social cohesion, as promoted by the EU. Transport is not only an activity serving purely economic or leisure purposes of individuals, but is also an essential element in the “right to mobility” envisaged in article 16 of the Constitution; it is therefore a service of more general economic and social interest, which must be guaranteed to all citizens, regardless of their geographical location.

Since the free market cannot cater to a demand for transport that does not reach minimum profit levels, owing to the low number of potential users, the European Union recognises the need for public support to enable national initiatives, which would otherwise be inadmissible since they fall under State aid.

A fundamental feature of territorial continuity is the regulatory basis which recognises the public service nature as an exception to the principles of free market and competition, so that transport is ensured also when there is insufficient demand, and therefore no company would be willing to bear the losses imposed by the need to ensure territorial continuity. The concept of territorial continuity is applied at European Union level, with reference to the overseas territories of member states.

Italian law has envisaged specific measures to reduce the negative effects from territorial disadvantage. In particular, provisions have been issued to ensure the transport

volte ad assicurare il servizio di trasporto anche in talune tratte non remunerative, perché scarsamente frequentate o perché caratterizzate da frequenza stagionale, mediante il finanziamento statale degli obblighi di servizio pubblico, da considerarsi non come erogazione di denaro pubblico per lo svolgimento di un servizio pubblico, ma come “compensazione” del disavanzo economico che l'impresa sostiene al fine di assicurare il servizio. Tale compensazione deve essere offerta dallo Stato, a parità di condizioni, a tutti i vettori disponibili a svolgere il servizio stesso, sulla base di una procedura di evidenza pubblica.

Caronte & Tourist è aggiudicataria di una gara che la obbliga ad assicurare la continuità territoriale a favore degli abitanti residenti nelle isole minori siciliane. In particolare la continuità territoriale dei 14.300 abitanti delle Eolie con Milazzo è assicurata da dieci scali, quella dei 4.250 abitanti delle Egadi con Trapani è assicurata da tre scali, mentre la continuità territoriale dei 6.300 abitanti delle Pelagie con Porto Empedocle è assicurata da due scali. Rotte dedicate assicurano i collegamenti di Pantelleria (7.600 abitanti) con Trapani e di Ustica (1.300 abitanti) con Palermo.

Come concessionario dello Stato, C&T è impegnata ad assicurare collegamenti costanti, affidabili e a prezzi di gran lunga inferiori ai costi. In cambio lo Stato concorda un contributo integrativo, calcolato sulla previsione dei ricavi di ciascuna rotta, per il periodo della concessione, allo scopo di garantire l'equilibrio economico del concessionario. Tale contributo non può essere rinegoziato, neanche in caso di imprevedibili sopraggiunte condizioni che possono aumentare i costi di gestione del servizio (ad esempio l'aumento del costo del carburante). In questo modo il concessionario si assume tutti i rischi imprenditoriali e solleva la Pubblica Amministrazione da qualsiasi incertezza concernente la gestione del servizio.

Il DM n.55 del 2017, che ha istituito un fondo nazionale di 400 milioni per il rinnovo delle flotte destinate ad assicurare la continuità territoriale in tutta Italia, ha finalizzato una parte di 90 milioni a favore della Regione Siciliana, cui spetta l'onere di contribuire al finanziamento complessivo.

C&T è venuta incontro alla Regione Siciliana fornendo i fondi di cofinanziamento al 20%, necessari all'acquisto delle navi, che vengono acquistate attraverso una gara pubblica, secondo le specifiche definite dal Comando Generale della Capitaneria. L'Azienda, grazie all'esperienza acquisita in mezzo secolo di attività nel settore dei traghetti, ha messo gratuitamente a disposizione le proprie competenze per assicurare le caratteristiche tecniche ottimali dei natanti.

Il concessionario riceve le navi con un vincolo di destinazione su ciascuna rotta, senza possibilità di disporne altrimenti, neppure parzialmente. Per questo la nave assegnata non rientra nel patrimonio aziendale, ma rimane in uso al concessionario che deve assicurarne l'efficienza e la sicurezza a proprie spese.

6.6 IL MARKETING RESPONSABILE

L'evoluzione recente del Gruppo – le cui attività non sono più concentrate sulla rotta dello Stretto, ma guardano a mercati locali diversificati – e i progressivi cambiamenti dell'utenza attuali e potenziali, comportano la necessità di focalizzare in modo sistemico l'attenzione dell'Azienda sulle tendenze dei mercati, allo scopo di rispondere e, se possibile, anticipare le esigenze del trasporto marittimo su brevi tratte e sui diversi segmenti dell'utenza.

Per queste ragioni C&T considera fondamentale il tema del marketing e intende rafforzare il ruolo all'interno dell'Azienda, secondo i principi enunciati nel Codice Etico aziendale, che prevede che la comunicazione verso il mercato sia ispirata “al principio della trasparenza e della completezza dell'informazione”.

La strategia di marketing adottata dall'Azienda evita la pubblicità comparata e considera controproducente, in linea generale, descrivere i propri servizi sulla base di confronti con servizi offerti da Società concorrenti. La commercializzazione dei servizi forniti si basa direttamente sul loro valore, sulla qualità e convenienza, astenendosi da comparazioni competitive.

service also on some routes which are unprofitable because they are barely used or seasonal, through the State financing of the public service obligations. This financing should not be considered as a supply of public money to provide a public service, but as “compensation” for the economic deficit which the company bears in order to guarantee the service. This compensation must be offered by the State, on equal terms, to all the carriers willing to provide the service, on the basis of a public procedure.

Caronte & Tourist is the successful bidder of a tender according to which it must ensure territorial continuity for inhabitants living on the small islands of Sicily. In particular, the territorial continuity of the 14,300 inhabitants of the Aeolian islands with Milazzo is ensured by ten ports of call, that of the 4,250 inhabitants of the Egadi with Trapani is ensured by three ports of call, while the territorial continuity of the 6,300 inhabitants of the Pelagian islands with Porto Empedocle is ensured by two ports of call. Dedicated routes ensure the connections of Pantelleria (7,600 inhabitants) with Trapani and of Ustica (1,300 inhabitants) with Palermo.

As a State concessionaire, C&T is committed to ensuring regular and reliable connections at prices well below cost. In exchange, the State agrees an additional contribution, calculated on the forecast revenues from each route for the period of the concession, in order to guarantee the concessionaire’s economic stability. This contribution cannot be renegotiated, not even in the case of unforeseeable new circumstances, which may increase the operating costs of the service (for example an increase in bunker fuel cost). In this way, the concessionaire takes on all the business risks and frees the public administration from any uncertainty regarding the operation of the service.

Ministerial Decree no. 55 of 2017, which set up a € 400-million national fund to renew fleets that will ensure territorial continuity throughout Italy, envisaged an amount of 90 million euro for the Region of Sicily, which is required to contribute to the overall financing.

C&T supported the Region of Sicily by providing co-financing funds for 20%, which are needed to buy the ships – acquired through a public tender – in accordance with specifications defined by the General Command of the Harbour Master’s Office. The Company, thanks to the experience acquired over half a century in the ferry sector, has made its know-how available for free in order to guarantee the optimal technical characteristics of the vessels.

The concessionaire receives the ships with a destination imposed on each route, without any possibility of making alternative arrangements, not even in part. For this reason, the assigned ship is not part of corporate assets, but is used by the concessionaire which must ensure its efficient operation and safety at its own expense.

6.6 RESPONSIBLE MARKETING

The recent evolution of the Group – whose activities are no longer focussed on the route across the Strait, but look at diversified local markets – and the gradual changes in current and potential customers, make it necessary to systematically focus the Company’s attention on market trends, in order to respond to and, if possible, anticipate maritime transport needs on short routes and in different customer segments.

For these reasons C&T considers marketing essential and intends to strengthen its role within the Company, in accordance with the principles set out in the company’s Code of Ethics, which envisages that market disclosure is inspired “by the principle of transparency and completeness of information”.

The marketing strategy adopted by the Company avoids comparative advertising and generally considers it counterproductive to describe its services on the basis of comparison with services offered by competitor companies. The marketing of the services supplied is directly based on their value, quality and convenience, abstaining from comparisons with competitors.

7. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO

C&T contribuisce allo sviluppo sociale coniugando l'obiettivo di efficienza economica con quello di incrementare l'utile sociale dei servizi erogati. Essa, infatti, non si limita a un modello univoco di progresso, ma s'impegna nel ruolo di "facilitatore" di uno sviluppo e di un benessere generalizzati e di ampio respiro rispetto alla collettività. Su tali basi, l'Azienda è in grado sia di rispondere alle esigenze della collettività stessa, sia di contribuire allo sviluppo economico sociale e civile (Codice Etico).

7.1 IL CONTRIBUTO DI C&T AL BENESSERE ECONOMICO REGIONALE

Il contributo di un'azienda di servizi marittimi come C&T al benessere economico e sociale della regione in cui opera può essere rendicontato e valutato in prospettiva multidimensionale, prendendo in considerazione tutti i principali effetti sistemici, che legano l'attività d'impresa con le attività del territorio di riferimento.

In questa ottica è possibile identificare impatti economici diretti, indiretti e indotti sulla creazione di ricchezza regionale, impatti sociali diretti, indiretti e indotti sul benessere sociale, sotto forma di creazione di posti di lavoro e di sostegno alla catena di fornitura regionale e iniziative di sostegno alla cultura, allo sport e al terzo settore locale, sia direttamente, attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni, sia indirettamente, attraverso l'attività erogativa dell'ONLUS Giuseppe Franza – Elio Maticena.

Inoltre, occorre valutare gli effetti esercitati dall'utilizzo delle infrastrutture gestite in concessione da C&T nella propria attività tipica.

Partendo da questi ultimi, nel periodo rendicontato, l'Azienda non ha effettuato investimenti in infrastrutture del territorio, ma si è focalizzata nello sviluppo del proprio business. Tuttavia, gli investimenti effettuati nei beni in concessione, che riguardano i servizi a terra, come gli accessi elettronici per i mezzi in arrivo e l'efficientamento delle rampe, finalizzati a ridurre i tempi d'imbarco, possono esercitare un effetto indiretto sulle condizioni del traffico circostante, permettendo un più veloce smaltimento delle code di attesa all'imbarco. La riduzione di queste ultime giova non solo direttamente alla clientela, attraverso il miglioramento della qualità del servizio, ma indirettamente migliora le condizioni del traffico circostante e riduce le emissioni da questo prodotte.

7.2 EFFETTI DIRETTI, INDIRETTI E INDOTTI DALL'ATTIVITÀ DI C&T SULLA GENERAZIONE DI RICCHEZZA REGIONALE

Identifichiamo tre principali impatti di C&T sull'economia regionale. Ciascuno di questi impatti viene quantificato puntualmente o stimato indirettamente:

1. **effetti diretti** generati dall'attività dell'impresa, in specifico il valore aggiunto, che rappresenta la ricchezza che annualmente viene prodotta dall'impresa a beneficio dei principali stakeholder.
2. **effetti indiretti** generati dagli acquisti di beni e servizi che l'Azienda effettua sul territorio e che si propagano lungo la catena di fornitura. I beni e servizi acquistati da C&T necessitano a loro volta di ulteriori input che richiedono lavoro di altre imprese a monte, in un processo a cascata. Le stime sono riferibili a ulteriore valore aggiunto prodotto.
3. **effetti indotti** generati grazie al potere d'acquisto dei lavoratori impiegati in C&T e nelle imprese della filiera di fornitura. Gli stipendi del personale vengono in massima parte spesi e solo in minima parte risparmiati. La spesa generata per il sostentamento delle famiglie genera a sua volta reddito per la produzione di beni e servizi, anche a livello locale, contribuendo pertanto al sostegno dell'economia regionale.

7. SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS THE LOCAL AREA

C&T contributes to social development by combining the objective of economic efficiency with that of increasing the social utility of the services provided. The Company does not merely offer a single model of progress, but undertakes to act as a “facilitator” of general and broad development and wellbeing for the community. Thus, the Company can cater to the needs of the community and contribute to economic, social and civil development (Code of Ethics).

7.1 C&T'S CONTRIBUTION TO REGIONAL ECONOMIC WELLBEING

The contribution of a maritime services company such as C&T to the economic and social wellbeing of the region where it operates can be reported on and evaluated in a multi-dimensional form, taking into consideration all the main systemic effects, which link the business with the activities in the local area.

In this perspective, it is possible to identify direct, indirect and induced economic impacts on the creation of regional wealth, as well as direct, indirect and induced impacts on social wellbeing, in the form of the creation of jobs and support for the regional supply chain and initiatives to support culture, sport and the local non-profit sector, both directly – through donations and sponsorship – and indirectly, through the work of the non-profit organisation Giuseppe Franza – Elio Maticena.

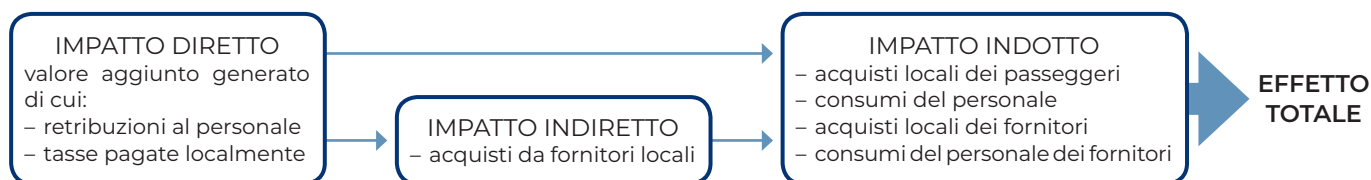
In addition, it is necessary to evaluate the effects caused by the use of the infrastructure managed under concession by C&T in its everyday business.

In this regard, in the period being reported on, the Company did not make any investment in infrastructure in the local area, but focussed on developing its business. Nonetheless, investment in assets held under concession – which regard ground services, such as electronic access for vehicles and improvement of the ramps in order to reduce embarkation times – may have an indirect effect on the local traffic conditions, enabling quicker dispersal of queued traffic awaiting embarkation. The reduction in the latter is of benefit not only to customers, through improving the service quality, but indirectly improves the conditions of local traffic and reduces the emissions produced.

7.2 DIRECT, INDIRECT AND INDUCED EFFECTS FROM C&T'S BUSINESS ON THE GENERATION OF REGIONAL WEALTH

We may identify three main impacts by C&T on the regional economy. Each of these impacts is precisely quantified or indirectly estimated:

- 1. direct effects** generated by the company's business, i.e. the added value, which is the wealth annually created by the company for the main stakeholders.
- 2. indirect effects** generated by the purchase of goods and services that the Company makes in the local area and that spread along the supply chain. The goods and services purchased by C&T in turn need additional inputs that require work from other upstream companies, in a cascade process. The estimates refer to further added value created.
- 3. induced effects** generated thanks to the purchasing power of workers employed at C&T and at companies in the supply chain. Staff salaries are largely spent and only a minimal part is saved. The expenditure for the livelihood of families generates in its turn income from the production of goods and services, also at local level, thus contributing to the support of the regional economy.



7.3 LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Le necessità di approvvigionamento di C&T possono essere classificate in tre grandi categorie: la fornitura di carburante, la fornitura di beni e servizi di armamento e di imbarco, il nolo delle navi. La voce di spesa più importante è rappresentata dalla fornitura di carburante, che deve essere costante e garantita e che è soggetta a variazioni di prezzo non prevedibili. Le altre forniture sono legate all'armamento e alla manutenzione delle navi. L'Azienda ha interesse non solo all'affidabilità della fornitura ma anche alla qualità dei prodotti/servizi, perché da essi dipende in gran parte la qualità delle prestazioni offerte ai passeggeri delle navi.

I Criteri di selezione dei fornitori rispondono quindi alle esigenze di affidabilità e qualità, oltre che di contenimento dei costi. L'Azienda preferisce trattare con fornitori stabili, che vengono controllati periodicamente, in modo da assicurare la sussistenza del superamento delle soglie relative ai parametri di selezione. A parità di performance, C&T preferisce trattare con fornitori locali.

Nel 2018, il 31,9% dei costi sostenuti dall'Azienda è stato riconosciuto a fornitori della Regione Siciliana, contro il 33,4% dell'esercizio precedente.

Per razionalizzare la gestione dei fornitori, l'Azienda ha in programma l'introduzione dell'albo e del portale dedicato ai fornitori, a cui abbiano accesso aziende selezionate che rispondano a criteri stringenti in termini di qualità, affidabilità, solidità patrimoniale e rispetto della normativa. Entro questo programma si informa il fornitore che C&T ha adottato il Codice Etico e il MOG previsto dalla legge 231/2001 e si richiede il rispetto dei principi in essi contenuti, avvisando che comportamenti contrari possono portare alla risoluzione del contratto e/o all'interruzione del rapporto.

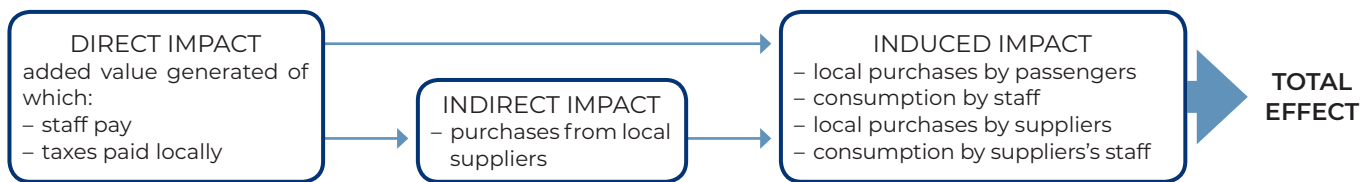
Distribuzione dei fornitori per importo e provenienza

Provenienza	2018	2017
Sicilia	15.347.072	9.689.526
Resto Italia	32.363.713	18.540.832
Estero	446.821	701.880
Totale	48.157.606	28.932.234

Nel corso dell'esercizio rendicontato gli importi riconosciuti ai fornitori hanno visto un significativo incremento a favore delle imprese con sede in Sicilia (+58,4%).

7.4 UNA STIMA DEGLI IMPATTI ECONOMICI

Assumiamo che il valore aggiunto di C&T vada essenzialmente a vantaggio del territorio in cui l'Azienda è attiva e dei fornitori residenti in Sicilia. Sulla base dello schema illustrato nel paragrafo 7.2, e grazie alle stime più recenti fornite da Unioncamere (vedi *Nota metodologica*), applichiamo il fattore moltiplicativo di 2,8 al valore aggiunto e al fatturato riconosciuto ai fornitori locali, per stimare l'effetto indotto.



7.1 MANAGING THE SUPPLY CHAIN

C&T's procurement requirements can be classified into three large categories: the supply of bunker fuel, the supply of ship fitting-out and embarkation goods and services, and ship chartering. The most important item of expenditure is the supply of bunker fuel, which must be constant and guaranteed and which is subject to unpredictable price changes. The other supplies are linked to ship fitting-out and maintenance. The Company is interested not only in the reliability of supply but also in the quality of the products/services, since these are largely decisive for the quality of the services offered to the passengers on the ships.

The suppliers selection criteria thus respond to the needs for reliability and quality, as well as costs containment. The Company prefers to deal always with the same suppliers, which are periodically controlled, so as to ensure they exceed the selection parameters thresholds. The performance being equal, C&T prefers to deal with local suppliers.

In 2018, 31.9% of the costs borne by the Company were for suppliers from the Region of Sicily, compared to 33.4% in the previous year.

In order to streamline the management of suppliers, the Company plans to introduce a register and portal dedicated to suppliers, with access available to select companies that meet stringent criteria in terms of quality, reliability, balance-sheet solidity and compliance with the law. As part of this program, the supplier is informed that C&T has adopted the Code of Ethics and the Management, Organisation and Control Model envisaged by Law 231/2001 and is asked to comply with the principles therein, with the warning that conduct to the contrary may lead to termination of the contract and/or interruption of the working relationship.

Distribution of suppliers by amount and location

Location	2018	2017
Sicily	15,347,072	9,689,526
Rest of Italy	32,363,713	18,540,832
Abroad	446,821	701,880
Total	48,157,606	28,932,234

During the year reported on, the amounts paid to suppliers have seen a significant increase in favour of Sicily-based companies (+58.4%).

7.4 AN ESTIMATE OF ECONOMIC IMPACTS

We may assume that C&T's added value essentially benefits the local area where the Company operates and the Sicily-based suppliers. On the basis of the model set out in paragraph 7.2, and thanks to the most recent estimates provided by Unioncamere (see *Methodological Note*), we apply a multiplier of 2.8 to added value and to the revenues generated by local suppliers, to estimate the induced effect.

Il valore aggiunto, determinato in base a una riclassificazione del conto economico consolidato, rappresenta il contributo diretto di C&T alla produzione di ricchezza del territorio nel 2018 a vantaggio della collettività in generale e specificamente dei diversi stakeholder già richiamati.

Nel 2018 l'Azienda ha versato complessivamente alle AA. PP. Centrali e locali 8,3 milioni e nell'esercizio precedente 10,4. Secondo l'Agenzia delle Entrate, C&T è stato il più importante contribuente in Sicilia

La tabella seguente illustra l'impatto complessivo di C&T, stimabile in 438,2 milioni complessivi a favore dell'economia siciliana.

Gli impatti economici regionali generati da C&T nel 2018 (valori in migliaia di €)



Con un impatto economico complessivo di 438,2 milioni, C&T ha contribuito a creare nel 2018 lo 0,5% del prodotto interno lordo (PIL) della regione Siciliana e il 3,5% della ricchezza generata e indotta dall'economia del mare della regione.

7.5 IL SOSTEGNO ALL'OCCUPAZIONE REGIONALE (EFFETTI DIRETTI, INDIRETTI E INDOTTI)

C&T contribuisce alla creazione di posti di lavoro in Sicilia, sia direttamente, attraverso il proprio personale, e indirettamente attraverso il personale delle ditte che lavorano per l'Azienda, come gli appaltatori, sia attraverso l'occupazione indotta a monte (cantieristica, metalmeccanica, assicurativa, energetica, edilizia, ecc.), e a valle (commercio e servizi indotti dalla movimentazione di passeggeri e merci) della filiera del settore.

L'occupazione complessiva di queste attività può essere in parte calcolata, partendo dalle ore lavorate dal personale delle ditte in appalto, da cui si possono ricavare le unità di lavoro equivalenti a tempo pieno, e in parte stimata ricorrendo al fattore moltiplicativo di 2,77 calcolato dal Censis (2015).

Gli impatti occupazionali generati da C&T a livello regionale nel 2018 (posti di lavoro equivalenti a tempo pieno)



Con un impatto occupazionale complessivo di 4.706,8 unità di lavoro equivalenti a tempo pieno, C&T contribuisce a creare lo 0,4% dell'intera occupazione della regione e il 4,3% dei posti di lavoro dell'economia del mare regionale.

7.6 IL CONTRIBUTO A FAVORE DELLA CULTURA, DELLO SPORT E DEL SOCIALE

Caronte & Tourist è tradizionalmente impegnata nel sostegno diretto al territorio con donazioni e sponsorizzazioni, che vengono programmate ogni anno. Nel corso dell'e-

Added value, determined on the basis of the reclassification of the consolidated profit and loss, represents C&T's direct contribution to the production of wealth in the local area in 2018 to the benefit of the community in general, and specifically of the various stakeholders referred to above.

In 2018 the Company paid to the central and local public administrations a total of € 8.3 million (€ 10.4 million in the previous year). According to the Revenue Agency, C&T was the biggest taxpayer in Sicily

The following table sets out the overall impact of C&T, which can be estimated at a total of € 438.2 million to the benefit of the Sicilian economy.

Regional economic impacts generated by C&T in 2018 (values in thousands of euro)



With an overall economic impact of € 438.2 million, in 2018 C&T contributed to creating 0.5% of gross domestic product (GDP) of the Region of Sicily and 3.5% of the wealth generated and induced by the sea-based economy of the Region.

7.5 SUPPORT FOR REGIONAL EMPLOYMENT (DIRECT, INDIRECT AND INDUCED EFFECTS)

C&T contributes to creating jobs in Sicily, both directly through its own staff and indirectly through the staff of the firms that work for the Company – such as contractors – as well as through induced employment in the sector, both upstream (shipbuilding, metalworking, insurance, energy, construction, etc.) and downstream (retail and services induced by the movement of passengers and goods).

Overall employment with respect to these activities can be partly calculated, starting from the hours worked by the staff of the contracting firms, from which it is possible to calculate the full-time equivalents, and partly estimated by using the multiplier of 2.77 calculated by Censis (Social Investments Study Centre) in 2015.

The employment impacts generated by C&T at regional level in 2018 (full-time equivalents)



With an overall employment impact of 4,706.8 full-time equivalents, C&T contributes to creating 0.4% of all employment in the Region and 4.3% of the jobs in the regional sea-based economy.

7.6 CONTRIBUTION FOR CULTURE, SPORT AND THE COMMUNITY

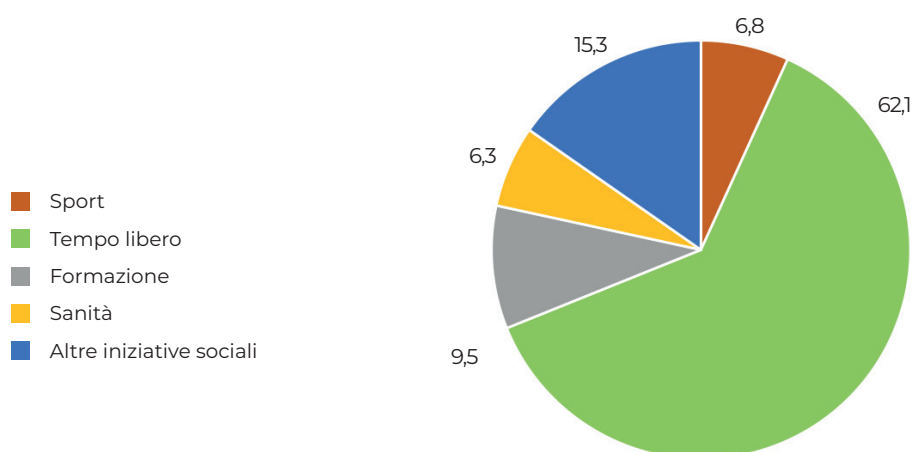
Caronte & Tourist is traditionally engaged in direct support for the local area with donations and sponsorships, which are planned every year. Over the year, a total of

servizio sono stati destinati complessivamente € 745.789 per sostenere diverse iniziative nell'ambito dello sport, del tempo libero, della salute e di attività sociali di tipo diverso. Il 67,7% dell'ammontare complessivo è stato erogato a sostegno di attività decise direttamente dalle società del Gruppo e il restante 22,3% è relativo a donazioni a sostegno di attività organizzate da enti non profit, tra le quali il contributo istituzionale all'ONLUS Franza – Maticena.

Nel corso dell'esercizio la positiva accoglienza e l'apprezzamento del pubblico per le iniziative di spettacolo organizzate sul ponte della nave Elio, in occasione della festività, ha permesso di raccogliere fondi, che vengono poi raddoppiati dalla società e vengono destinati alla beneficenza a favore di Onlus e associazioni che a livello nazionale e locale si prodigano a favore delle categorie più deboli della società.

Anche nel 2018 è proseguita la tradizione di C&T di finanziare borse di studio a favore di studenti meritevoli iscritti ai locali istituti secondari superiori: rispettivamente a l'I.T.T.L. "Caio Duilio" di Messina, l'I.T.C. "Leonida Repaci", l'I.I.S "L.Nostro/L. Repaci", l'I.I.S. "E.Fermi" e l'IPALB-TUR di Villa San Giovanni.

Distribuzione % delle erogazioni a favore del territorio



La Onlus "Giuseppe Franza – Elio Maticena" (www.onlusfranzamaticena.org) nasce su iniziativa delle due famiglie fondatrici e proprietarie del Gruppo, con lo scopo statutario di promuovere progetti e interventi di sostegno al territorio. L'Associazione opera attraverso una governance basata su un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri, due espressi dalle famiglie Franza e Maticena e il terzo, con funzioni di Presidente, scelto fra indiscusse personalità di levatura nazionale e sovranazionale, legate per nascita o per professione alle aree in cui C&T effettua i propri servizi e in particolare all'area dello Stretto. Lo stesso criterio è stato utilizzato per individuare i membri del Comitato tecnico-scientifico che ha il compito di selezionare e validare le proposte e i progetti che perverranno all'associazione da privati, associazioni, istituzioni locali. Il C.d.A. sceglie, anno per anno, uno o più filoni di intervento in ambito sociale, ambientale, culturale e artistico. Le aree di investimento sono rese pubbliche attraverso il sito dell'Associazione, che fissa regole e termini per la presentazione dei progetti. Il Comitato tecnico-scientifico, dopo adeguata valutazione, decide quali progetti ammettere al finanziamento.

Con la dotazione dell'annualità 2016-17, la Giuseppe Franza – Elio Maticena ONLUS ha lanciato un bando per il finanziamento di progetti meritevoli sul tema del "lavoro come veicolo primario di promozione della dignità dell'uomo". I cinquecentomila euro della dotazione sono stati assegnati dal Consiglio di Amministrazione su segnalazione del Comitato tecnico-scientifico composto, dal prof. emerito di diritto del lavoro Mario Rusciano, dal prefetto Santi Giuffrè, dal prof. emerito di diritto amministrativo Nazareno Saitta, dall'ex Rettore dell'Università di Messina Pietro Navarra, dall'ex rettore dell'Università di Reggio Calabria Pasquale Catanoso, dopo un attento lavoro di valutazione delle 58 proposte pervenute sul tema.

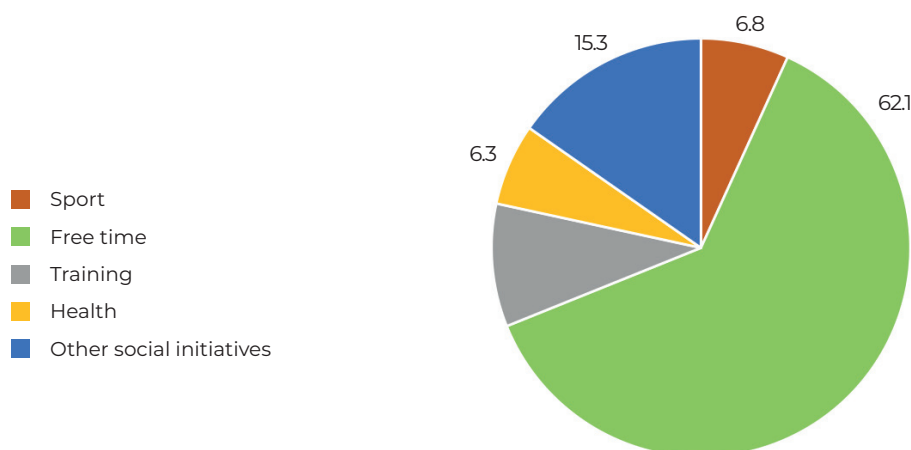
€ 745,789 was allocated to support various initiatives in the area of sport, free time, health and a range of social activities.

67.7% of the total amount was used to support activities directly decided by Group companies, while the remaining 22.3% relates to donations to support activities organised by non-profit bodies, among which the institutional contribution to the non-profit organisation Franza – Matacena.

During the year, the public positive reception and appreciation of the entertainment initiatives organised on the deck of the ship Elio, during the holidays, allowed to raise funds, which were then matched by the company and allocated as charitable donations for non-profit organisations and associations that, at national and local level, aim at helping the most disadvantaged categories of society.

Also in 2018, C&T continued its tradition of financing scholarships for deserving students enrolled at local secondary schools, respectively I.T.T.L. “Caio Duilio” in Messina, I.T.C. “Leonida Repaci”, I.I.S. “L.Nostro/L. Repaci”, I.I.S. “E.Fermi” and IPALB-TUR in Villa San Giovanni.

% breakdown of donations in favour of the local area



The non-profit organisation “Giuseppe Franza – Elio Matacena” (www.onlusfranza-matacena.org) was created at the initiative of the two founding families and owners of the Group, with the statutory aim of promoting projects and initiatives to support the local area. The Association operates through a governance based on a Board of Directors consisting of three members, two indicated by the Franza and Matacena families and the third, acting as Chairman, chosen from among persons of national and international standing, linked by birth or by profession to the areas where C&T provides its services, and in particular to the area of the Strait. The same criterion was used to identify the members of the technical/scientific committee whose duty it is to select and validate the proposals and projects that the association receives from private individuals, associations, and local institutions. The BoD chooses, year by year, one or more lines of intervention in the social, environmental, cultural and artistic areas. The investment areas are made public through the Association’s website, and the latter sets the rules and conditions for the projects. The technical/scientific committee, after adequate assessment, decides which projects to admit to financing.

With the allocation for 2016-17, the “Giuseppe Franza – Elio Matacena” non-profit organisation opened a call to finance deserving projects on the theme of “work as a primary vehicle to promote human dignity”. The five hundred thousand euro contribution was assigned by the Board of Directors further to a recommendation by the technical/scientific committee consisting of Emeritus Professor of Labour Law Mario Rusciano, the Prefect Santi Giuffrè, Emeritus Professor of Administrative Law Nazareno Saitta, the former Rector of the University of Messina Pietro Navarra and the former Rector of the University of Reggio Calabria Pasquale Catanoso, after a careful work to assess the 58 proposals received on the theme.

I cinque i progetti premiati sono stati proposti da altrettante realtà impegnate nel sociale nei territori siciliano e calabrese.

Grazie al contributo della “Giuseppe Franza – Elio Maticena ONLUS”, l’associazione “Nati per la vita” ha realizzato in collaborazione con la Facoltà di Psicologia dell’Università degli Studi di Messina, il centro diurno “Carmelo Arigò” per lo sviluppo del progetto di vita di bimbi e ragazzi autistici. Nella struttura sono stati accolti pazienti assistiti attraverso un percorso propedeutico alle cure previste nella fase di prima diagnosi. Si tratta della prima struttura specializzata nel settore presente nel territorio messinese, che ha lo scopo di migliorare il livello sociale e l’integrazione dei soggetti affetti da questo disturbo.

“Un mare di occasioni” è il progetto proposto dalla cooperativa sociale S. Maria della Strada, che opera in collaborazione con la Caritas diocesana e la Legacoop Messina per il reinserimento lavorativo di persone in grave stato di disagio. I destinatari sono uomini e donne italiani e stranieri, provenienti dal circuito penale, soggetti con problematiche psichiche e fragilità sociali, donne sole e ragazze madri, senza fissa dimora e in situazioni di povertà estreme. L’obiettivo è la valorizzazione delle capacità personali attraverso l’avvio di concrete opportunità lavorative grazie all’utilizzo di alcune potenziali risorse interne alla cooperativa nell’ambito turistico-ricettivo e agro-zootecnico.

“Villa Santa Maria”, una tenuta di 10 ettari destinati ad agrumeti, vigneti e uliveti, è stata al centro della proposta presentata dai Padri rogazionisti dell’Istituto Antoniano. Utilizzando le potenzialità della struttura, sono stati avviati diversi percorsi formativi a favore di giovani segnalati dai servizi sociali o dallo stesso Istituto Antoniano, finalizzati all’inserimento lavorativo nelle funzioni di produzione e vendita di prodotti biologici. Inoltre, uno degli edifici presenti all’interno della tenuta è utilizzato per la prima accoglienza di nuclei familiari in gravi difficoltà, ai quali è stato garantito un sostegno psicologico e un aiuto concreto per la ricerca di un nuovo lavoro.

Cercare di incentivare l’autonomia e l’empowerment di giovani e adulti di ambo i sessi, vittime di processi di marginalizzazione e invalidazione psichiatrica è l’obiettivo del progetto “Vita Loca” dell’Associazione Penelope che ha beneficiato del contributo della “Giuseppe Franza – Elio Maticena”.

Con la collaborazione del “Comitato Iniziativa Psichiatrica” e della cooperativa sociale “Cuore Matto”, è stata avviata la “separazione consensuale” da ambiti familiari e sociali che risultano inadeguati e organizzata un’attività formativa a favore di 8 soggetti (4 uomini e 4 donne) finalizzata a dare autonomia lavorativa e a scoraggiare ricadute e ricoveri. I tirocini formativi previsti dal programma hanno come sede aziende dell’area turistica e della ristorazione già convenzionate con l’Associazione e viene svolta un’attività di supporto a cura dei volontari del “Comitato Iniziativa Psichiatrica”.

Alle donne ma soprattutto alle mamme in difficoltà è rivolto il progetto “Donne operose e tessuti di speranza”, finanziato all’associazione reggina “Zedakà”. All’interno della casa di accoglienza “Reghellin” è stato realizzato un laboratorio di maglieria cucito e ricamo per la produzione di articoli per neonati e primissima infanzia, biancheria per la casa e oggettistica. Sono state assegnate cinque borse lavoro per altrettante donne, finalizzate a fornire un aiuto concreto per far fronte alle spese per la sussistenza primaria, superando così le condizioni che mettono a gravissimo rischio lo sviluppo adeguato dei minori.

Collaborano con l’associazione le cooperative sociali “Soleinsieme”, che gestisce una sartoria e un’impresa di pulizia in cui sono impiegate donne sotto la soglia di povertà, “Collina del sole” con attività nel settore agricolo -artigianale, “Comunità S. Arsenio” che opera nell’ambito agricolo con laboratori didattici e ospitalità.

The five winning projects were proposed by five bodies engaged in the social sector in Sicily and Calabria.

Thanks to the contribution of the “Giuseppe Franza – Elio Maticena” non-profit organisation, the association “Nati per la vita” (Born for Life), in collaboration with the Faculty of Psychology of the University of Messina, created the day centre “Carmelo Arigo” for the development of the project for autistic babies and children, where patients are assisted through a program preparatory to the treatment envisaged in the initial diagnosis stage. It is the first specialist structure in this sector in the area of Messina, which seeks to improve the social level and integration of people suffering from this disorder.

“Un mare di occasioni” (A Sea of Opportunities) is the project proposed by the social cooperative S. Maria della Strada, which operates in collaboration with the Diocesan Caritas and Legacoop Messina for the return to the workplace of people in serious hardship. The targets are Italian and non-Italian men and women – former detainees, people with mental problems and who are socially fragile, single women and teenage mothers – who are homeless or in extreme poverty. The aim is to valorise their personal skills through offering concrete work opportunities, thanks to the use of some potential resources within the cooperative in the tourism-hospitality and agriculture-livestock industries.

“Villa Santa Maria”, a 10-hectare farm used to grow citrus fruits, grapes and olives, was at the centre of the proposal made by the Rogationist Fathers of the Istituto Antoniano. Using the potential of the structure, various training courses were launched for young people indicated by the social services or by the Istituto Antoniano itself, aimed at their work integration in the production and sale of organic produce. In addition, one of the buildings on the farm is used to house families in serious hardship, who are guaranteed psychological support and concrete support to look for a new job.

The “Vita Loca” project of the Associazione Penelope, which benefitted from the “Giuseppe Franza – Elio Maticena” contribution, aims at encouraging the independence and empowerment of young people and adults of both sexes, victims of psychiatric marginalisation and invalidation.

With the collaboration of the “Comitato Iniziativa Psichiatrica” (Psychiatric Initiative Committee) and the “Cuore Matto” social cooperative, “consensual separation” was started from unsuitable family and social environments, and training was organised for 8 people (4 men and 4 women) aimed at providing independence in work and discouraging relapses and hospital stays. The traineeships envisaged by the program are based at companies in the tourism and catering industry, which already have an agreement with the Association, and support work is undertaken by the volunteers of the “Comitato Iniziativa Psichiatrica”.

A contribution was also given to the association “Zedakà” in Reggio Calabria, for the project “Women operose e tessuti di speranza” (Industrious Women and Materials of Hope), aimed at women, but above all at mothers in difficulty. At the “Reghellin” shelter home, a workshop was organised for needlework and embroidery to make items for new-born babies and early infancy, linen for the home and giftware. Five work grants were assigned to the same number of women, in order to provide concrete help to meet the expenses for essentials, thus overcoming conditions that put the adequate development of minors at very serious risk.

The association works with the social cooperatives “Soleinsieme”, which manages a tailor’s shop and a cleaning company employing women who live below the poverty level, “Collina del sole”, which works in the agricultural and crafts sector, and “Comunità S. Arsenio”, which operates in agriculture with didactic workshops and hospitality.

INDICATORI SOCIALI DEL PERSONALE

Il personale del Gruppo viene suddiviso in personale di terra e personale marittimo, che è soggetto a normativa specifica del rapporto di lavoro.

Consistenza del personale al 31 dicembre

PERSONALE DI TERRA	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Totale personale per genere	265	66	331	271	64	335
Numero di contrattisti per tipologia di contratto						
Tipologia di contratto 1 (Confitarma)	136	27	163	151	27	178
Tipologia di contratto 2 (Dirigenti industria)	8	1	9	7	1	8
Tipologia di contratto 3 (Logistica)	33	3	36	23	2	25
Tipologia di contratto 4 (Metalmeccanica)	4	1	5	5		5
Tipologia di contratto 5 (Pulizie)	84	34	118	85	34	119
Per categoria						
Dirigenti	8	1	9	7	1	8
Quadri	14	1	15	14		14
Impiegati	133	61	194	131	63	194
Operai	110	3	113	119		119
Per età						
<= 29 anni	33	10	43	33	10	43
30-50 anni	134	38	172	137	37	174
Over 50	98	18	116	101	17	118
Per tipo di contratto						
Totale dipendenti con contratto a tempo indeterminato	250	64	314	258	62	320
Totale dipendenti con contratti a termine o temporanei	15	2	17	13	2	15
Per tipo di occupazione						
Numero totale di dipendenti full-time	197	35	232	198	33	231
Numero totale di dipendenti part-time	68	31	99	73	31	104

PERSONALE MARITTIMO	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Totale personale marittimo per genere	746	23	769	853	23	876
Dipendenti per categoria						
Ufficiali	220	16	236	240	13	253
Sottoufficiali	186	0	186	225	1	226
Comuni	340	7	347	388	9	397
Dipendenti per classi di età						
<= 29 anni	165	5	171	176	3	179
30-50 anni	316	12	328	349	14	363
Over 50	265	6	271	328	6	334
Dipendenti per tipo di contratto						
Contratto a tempo indeterminato	353	8	361	337	7	344
Contratti a termine o temporanei	393	15	408	516	16	532
Dipendenti per tipo di occupazione						
Numero totale di dipendenti full-time	746	23	723	853	23	876
Numero totale di dipendenti part-time	0	0	0	0	0	0

STAFF SOCIAL INDICATORS

The Group's staff are divided into ground and maritime staff, with the latter subject to a specific law on the employment relationship.

Staff numbers at 31 December

GROUND STAFF	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Total staff by gender	265	66	331	271	64	335
Number of contractors by type of contract						
Type of contract 1 (Confitarma)	136	27	163	151	27	178
Type of contract 2 (Company executives)	8	1	9	7	1	8
Type of contract 3 (Logistics)	33	3	36	23	2	25
Type of contract 4 (Metalworking)	4	1	5	5		5
Type of contract 5 (Cleaning)	84	34	118	85	34	119
By category						
Executives	8	1	9	7	1	8
Middle managers	14	1	15	14		14
Office staff	133	61	194	131	63	194
Blue-collar staff	110	3	113	119		119
By age						
<= 29 years of age	33	10	43	33	10	43
30-50	134	38	172	137	37	174
Over 50	98	18	116	101	17	118
By type of contract						
Total employees with permanent contracts	250	64	314	258	62	320
Total employees with fixed-term or temporary contracts	15	2	17	13	2	15
By type of employment						
Total number of full-time employees	197	35	232	198	33	231
Total number of part-time employees	68	31	99	73	31	104

MARITIME STAFF	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Total maritime staff by gender	746		746	853		853
Employees by category						
Officers	220		220	240		240
Petty officers	186		186	225		225
Other employees	340		340	388		388
Employees by age range						
<= 29 years of age	165		165	176		176
30-50	316		316	349		349
Over 50	265		265	328		328
Employees by type of contract						
Permanent contracts	353		353	337		337
Fixed-term or temporary contracts	393		393	516		516
Employees by type of employment						
Total number of full-time employees	746		746	853		853
Total number of employees part-time	0		0	0		0

Turnover del personale nel periodo considerato (401-1)

PERSONALE DI TERRA	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Dipendenti assunti per fasce di età						
<= 29 anni	12	24	36	10	31	41
30-50 anni	28	16	44	34	15	49
Over 50	15	4	19	22	3	25
Totale	55	44	99	66	49	115
Dipendenti usciti¹ per fasce di età						
<= 29 anni	9	24	33	10	28	38
30-50 anni	28	14	42	21	16	37
Over 50	18	3	21	20	3	23
Totale	55	41	96	51	47	98
Tasso di turnover² in entrata per fasce di età						
<= 29 anni	36,3	240,0	85,7	30,3	310,0	95,3
30-50 anni	20,9	42,1	25,6	24,8	40,5	28,2
Over 50	15,3	22,2	16,3	21,8	17,6	21,1
Totale	20,7	66,6	29,9	24,3	76,6	34,3
Tasso di turnover² in uscita per fasce di età						
<= 29 anni	27,3	240,0	10,0	30,3	280,0	88,3
30-50 anni	10,6	36,8	12,7	24,8	43,2	21,2
Over 50	6,8	16,7	6,3	16,1	17,6	19,5
Totale	20,7	66,7	29,0	18,8	73,4	29,2

PERSONALE MARITTIMO	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Dipendenti assunti per fasce di età						
<= 29 anni	52	5	57	60	3	63
30-50 anni	39	1	40	29	1	30
Over 50	15	1	16	14	0	14
Totale	106	7	113	103	4	107
Dipendenti usciti¹ per fasce di età						
<= 29 anni	51	4	55	58	3	61
30-50 anni	38	1	39	27	1	28
Over 50	15	0	15	17	0	17
Totale	104	5	109	102	4	106
Tasso di turnover² in entrata per fasce di età						
<= 29 anni	31,5	1	32,5	34,1	3	37,1
30-50 anni	12,3	0	12,3	8,3	1	9,3
Over 50	5,7	1	6,7	4,2	0	4,2
Totale	14,2	2	16,2	12,1	4	16,1
Tasso di turnover² in uscita per fasce di età						
<= 29 anni	30,9	0	30,9	32,9	1	33,9
30-50 anni	12,0	1	13,0	7,7	1	8,7
Over 50	5,7	0	5,7	5,2	0	5,2
Totale	13,9	1	14,9	12,0	2	14,0

¹ Numero di dipendenti che lasciano l'azienda volontariamente, per licenziamento, pensionamento o decesso in servizio, al netto dei movimenti infragruppo.

² Il tasso di turnover è dato dal rapporto % tra i dipendenti entrati o usciti e la consistenza del personale a fine periodo.

Staff turnover in the period under consideration (401-1)

GROUND STAFF	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Employees recruited by age range						
<= 29 years of age	12	24	36	10	31	41
30-50	28	16	44	34	15	49
Over 50	15	4	19	22	3	25
Total	55	44	99	66	49	115
Employees who left¹ by age range						
<= 29 years of age	9	24	33	10	28	38
30-50	28	14	42	21	16	37
Over 50	18	3	21	20	3	23
Total	55	41	96	51	47	98
Percentage of new staff² by age range						
<= 29 years of age	36.3	240.0	85.7	30.3	310.0	95.3
30-50	20.9	42.1	25.6	24.8	40.5	28.2
Over 50	15.3	22.2	16.3	21.8	17.6	21.1
Total	20.7	66.6	29.9	24.3	76.6	34.3
Percentage of outgoing staff² by age range						
<= 29 years of age	27.3	240.0	10.0	30.3	280.0	88.3
30-50	10.6	36.8	12.7	24.8	43.2	21.2
Over 50	6.8	16.7	6.3	16.1	17.6	19.5
Total	20.7	66.7	29.0	18.8	73.4	29.2

MARITIME STAFF	31/12/2018			31/12/2017		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Employees recruited by age range						
<= 29 years of age	52	5	57	60	3	63
30-50	39	1	40	29	1	30
Over 50	15	1	16	14	0	14
Total	106	7	113	103	4	107
Employees who left¹ by age range						
<= 29 years of age	51	4	55	58	3	61
30-50	38	1	39	27	1	28
Over 50	15	0	15	17	0	17
Total	104	5	109	102	4	106
Percentage of new staff² by age range						
<= 29 years of age	31.5	1	32.5	34.1	3	37.1
30-50	12.3	0	12.3	8.3	1	9.3
Over 50	5.7	1	6.7	4.2	0	4.2
Total	14.2	2	16.2	12.1	4	16.1
Percentage of outgoing staff² by age range						
<= 29 years of age	30.9	0	30.9	32.9	1	33.9
30-50	12.0	1	13.0	7.7	1	8.7
Over 50	5.7	0	5.7	5.2	0	5.2
Total	13.9	1	14.9	12.0	2	14.0

1 Number of employees who leave the company voluntarily, due to dismissal, retirement or death, net of infra-group movements.

2 This percentage represents the ratio between new or outgoing staff and the number of staff at the end of the period.

Differenziale retributivo (remunerazione lorda annua) di genere del personale di terra¹

		2018		2017	
		Retribuzione pro-capite	Differenza % donne su uomini	Retribuzione pro-capite	Differenza % donne su uomini
Totale di Gruppo	Donne	32.231	-31,1	28.717	-32,5
	Uomini	46.781		42.561	
Dirigenti	Donne	—	—	—	—
	Uomini	339.657		267.326	
Quadri	Donne	96.684	+19,9	—	—
	Uomini	80.647		59.154	
Impiegati	Donne	32.065	-25,8	29.982	-25,9
	Uomini	43.227		40.469	
Operai	Donne	—	—	—	—
	Uomini	23.938		23.446	

Personale di terra: ore di formazione erogate per inquadramento e genere

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	—	—	—	5	1	6
Quadri	52	—	52	37	—	37
Impiegati	1.511,4	477,4	1.988,8	512	154,3	666,3
Operai	950	150	1.100	1.180	32	1.212
Totale	2.513,4	627,4	3.141,8	1.734	187,3	1.921,3

Personale di terra: ore di formazione per contenuto e per genere

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Salute e sicurezza	210	32	242	1.529	108	1.637
Codice Etico e anti-corrruzione	162	3	165	32	2	34
Lingue straniere	2.120,4	606,4	2.726,8	—	—	—
Security	135	—	135	52	—	52
Relazioni industriali	—	—	—	54	32	86
Formazione tecnica	96	18	114	67	8	75
Comunicazione	—	—	—	—	37,3	37,3
Relazioni sindacali	32	—	32	—	—	—
Operazioni di carico e scarico merce	—	—	—	156	—	156
Qualità	8	—	8	—	—	—
BLSA (primo soccorso)	—	—	—	60	4	64
Ore totali di formazione	2.763,4	659,4	3.422,8	1.950	191,3	2.141,3
di cui: formazione obbligatoria	372	35	407	1.630	104	1.734
Formazione non obbligatoria	2.391,4	624,4	3.015,8	320	87,3	407,3

¹ Alla fine del periodo il personale marittimo è solamente maschile. Vengono esclusi dal calcolo i sottogruppi di consistenza inferiore a 3 unità.

Gender pay gap (gross annual remuneration) of the ground staff¹

		2018		2017	
		Per capita pay	% difference women to men	Per capita pay	% difference women to men
Group total	Women	32,231	-31.1	28,717	-32.5
	Men	46,781		42,561	
Executives	Women	—	—	—	—
	Men	339,657		267,326	
Middle managers	Women	96,684	+19.9	—	—
	Men	80,647		59,154	
Office staff	Women	3265	-25.8	29,982	-25.9
	Men	43,227		40,469	
Blue-collar staff	Women	—	—	—	—
	Men	23,938		23,446	

Ground staff: training hours provided by level and sex

	2018			2017		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Executives	—	—	—	5	1	6
Middle managers	52	—	52	37	—	37
Office staff	1,511.4	477.4	1,988.8	512	154.3	666.3
Blue-collar staff	950	150	1,100	1,180	32	1,212
Total	2,513.4	627.4	3,141.8	1,734	187.3	1,921.3

Ground staff: training hours by content and by gender

	2018			2017		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Health and safety	210	32	242	1,529	108	1,637
Code of Ethics e anti-corruption	162	3	165	32	2	34
Foreign languages	2,120.4	606.4	2,726.8	—	—	—
Security	135	—	135	52	—	52
Industrial relations	—	—	—	54	32	86
Technical training	96	18	114	67	8	75
Communication	—	—	—	—	37.3	37.3
Labour relations	32	—	32	—	—	—
Goods loading and unloading operations	—	—	—	156	—	156
Quality	8	—	8	—	—	—
BLSA (first aid)	—	—	—	60	4	64
Total training hours	2,763.4	659.4	3,422.8	1,950	191.3	2,141.3
of which: mandatory training	372	35	407	1,630	104	1,734
Non-mandatory training	2,391.4	624.4	3,015.8	320	87.3	407.3

¹ At the end of the period the maritime staff was all male. The calculation does not include subgroups of fewer than 3 people.

Personale di terra: ore procapite di formazione per inquadramento e genere

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	—	—	—	0,70	1,00	0,75
Quadri	3,71	—	3,47	2,64	—	2,64
Impiegati	11,36	7,83	10,25	3,91	2,45	3,43
Operai	8,64	50,00	9,73	9,91	32,00	10,18
Totale	9,48	9,50	9,49	6,40	2,92	5,73

Personale marittimo: ore di formazione erogate per inquadramento e genere

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ufficiali	35.051	526	35.577	36.066	487	36.553
Sottoufficiali	45.069	677	45.746	46.371	626	46.997
Comuni	86.799	1.302	88.101	89.307	1.206	90.513
Totale	166.919	2.505	169.424	171.744	2.319	174.063

Personale marittimo: ore di formazione per contenuto e per genere

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Salute e sicurezza (BST)	9.744	146	9.890	105.840	1.587	107.427
Sicurezza (GMDSS)	6.339	95	6.434	—	—	—
Addestramento Navi Pax	147.136	2.207	149.343	5.088	60	5.148
Sicurezza (MAMS)	32	—	32	35.328	530	35.858
Leadership	—	—	—	7.488	112	7.600
Formazione	3.552	54	3.606	18.000	30	18.030
Security	116	3	119	—	—	—
Totale	166.919	2.505	169.424	171.744	2.319	174.063

Infortuni e tassi infortunio

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni registrati	22	1	23	11	1	12
Numero totale di infortuni mortali	—	—	—	—	—	—
Tasso di infortuni ¹	38,19	17,44	36,32	13,50	20,32	13,89

Nel corso dell'esercizio, come in quello precedente non si sono registrati incidenti mortali.

Composizione per genere degli organi sociali: Il genere femminile è presente nel Consiglio di amministrazione, con il presidente vicario Cav. Olga Mondello. Il collegio sindacale è a composizione totalmente maschile.

¹ Tasso di infortuni: frequenza degli infortuni (compresi i decessi), rispetto alle ore lavorate totali da tutti i lavoratori durante il periodo di riferimento.

Ground staff: per capita training by level and sex

	2018			2017		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Executives	—	—	—	0.70	1.00	0.75
Middle managers	3.71	—	3.47	2.64	—	2.64
Office staff	11.36	7.83	10.25	3.91	2.45	3.43
Blue-collar staff	8.64	50.00	9.73	9.91	32.00	10.18
Total	9.48	9.50	9.49	6.40	2.92	5.73

Maritime staff: training hours provided by level and sex

	2018			2017		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Officers	3551	526	35,577	3666	487	36,553
Petty officers	4569	677	45,746	46,371	626	46,997
Other employees	86,799	1,302	88,101	89,307	1,206	90,513
Total	166,919	2,505	169,424	171,744	2,319	174,63

Maritime staff: training hours by content and by gender

	2018			2017		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Health and safety (BST)	9,744	146	9,890	105,840	1,587	107,427
Security (GMDSS)	6,339	95	6,434	—	—	—
Training for Pax ships	147,136	2,207	149,343	588	60	5,148
Security (MAMS)	32	—	32	35,328	530	35,858
Leadership	—	—	—	7,488	112	7,600
Training	3,552	54	3,606	1800	30	18,030
Security	116	3	119	—	—	—
Total	166,919	2,505	169,424	171,744	2,319	174,063

Injuries and injury rates

	2018			2017		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Total number of injuries recorded	22	1	23	11	1	12
Total number of fatal injuries	—	—	—	—	—	—
Injury rate ¹	38.19	17.44	36.32	13.50	20.32	13.89

During the year, as in the previous year, no fatal accidents were recorded.

Composition by gender of the corporate bodies: women are present on the Board of Directors with the Deputy Chairman Olga Mondello. The Board of Statutory Auditors is entirely male.

¹ Injury rate: frequency of injuries (including deaths), compared to the total hours worked by all workers during the reference period.

1. PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il presente bilancio di sostenibilità si riferisce all'esercizio 2018 del Gruppo Caronte & Tourist S.p.A., con sede in Via Ing. Giuseppe Franza, 82 - 98124 Messina. Il perimetro di rendicontazione corrisponde al bilancio consolidato dell'Azienda al 31 dicembre 2018. Si rimanda alla Relazione sulla gestione per l'elenco delle società consolidate.

2. IL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEI TEMI RILEVANTI (MATERIALI)

Le Linee guida per la rendicontazione di sostenibilità GRI Standards, che Caronte & Tourist ha deciso di adottare quale standard di rendicontazione nella modalità "Referenced" (si veda *Tabella di raccordo con gli indicatori GRI Standards*), prevedono che il bilancio dichiari gli aspetti cosiddetti materiali, cioè gli impatti ritenuti significativi per l'organizzazione da un punto di vista economico, ambientale e sociale, che influenzano il suo business e che hanno rilevanza per gli interessi e le aspettative degli stakeholder.

L'analisi di materialità consente di identificare i temi che richiedono una visione strategica e interventi operativi, al fine di prevenire rischi e cogliere opportunità nell'ambito della sostenibilità.

Il processo di identificazione degli aspetti materiali da rendicontare nel Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato seguendo le seguenti quattro fasi:

Fase 1 di pianificazione nella quale sono stati definiti gli obiettivi che si intendono perseguire con l'analisi, il perimetro e le persone interne al Gruppo coinvolte nel processo. La riunione di presentazione del progetto e di approfondimento delle principali tematiche, coordinata dalla direzione comunicazione, si è svolta con la partecipazione di:

- Amministratore Delegato e Direttore Generale area commerciale/amministrativa, Calogero Famiani
- Responsabile M&A e progetti Gruppo, Edoardo Bonanno
- Responsabile Personale e Comunicazione Istituzionale, Tiziano Minuti
- Responsabile progetto Bilancio di sostenibilità, Piera Calderone
- Direttore Commerciale/Marketing, Giuseppe Marchetta
- Affari societari, Angelica Scarcella
- Direttore Amministrazione Finanza e controllo, Alessandro Stefani

Durante la fase di pianificazione e con la collaborazione del team di dirigenti coinvolti, si è proceduto all'identificazione degli stakeholder rilevanti per il Gruppo e all'articolazione delle singole categorie. Partendo da un elenco inclusivo di potenziali stakeholder è emerso che gli stakeholder rilevanti per Caronte & Tourist sono i seguenti:

due categorie di stakeholder interni (Azionisti/investitori e personale dipendente di terra e di mare) e 7 categorie di stakeholder esterni (clienti, fornitori, operatori dei canali di vendita biglietti, enti regolatori e istituzioni, organizzazioni di rappresentanza, media e comunità locali e territoriali). Per l'articolazione delle singole categorie, si rimanda allo schema illustrato nel capitolo 2. Gli stakeholder principali.

Fase 2 di identificazione dei temi rilevanti. È stata effettuata attraverso l'analisi di numerosi fonti sia interne, strettamente legate alla realtà aziendale, sia esterne per acquisire una comprensione più allargata dei temi rilevanti emersi a livello di settore nazionale e internazionale.

L'analisi è partita dall'identificazione delle tematiche segnalate nelle linee guida di sostenibilità più spesso applicate a livello internazionale (GRI Standards) e in Report ampiamente utilizzati e disponibili, come l'Annuario pubblicato regolarmente da RobecoSAM e considerate rappresentative della prospettiva esterna all'azienda, in quanto individuate in contesti di confronto multi-stakeholder a livello internazionale. Tali tematiche sono state quindi

1. SCOPE OF REPORTING

This Sustainability Report refers to 2018 for the Caronte & Tourist S.p.A. Group, with registered office in Via Ing. Giuseppe Franza, 82 - 98124 Messina, Italy. The scope of reporting corresponds to the Company's consolidated financial statements at 31 December 2018. Reference should be made to the Directors' Report for the list of consolidated companies.

2. THE PROCESS FOR DEFINING KEY (MATERIAL) TOPICS

The GRI Standards for sustainability reporting, which Caronte & Tourist has decided to adopt as reporting standard in their "Referenced" form (see *Reconciliation with GRI Standards*), envisage that the report declares the so-called material aspects, i.e. the impacts which are considered significant for the organisation from an economic, environmental and social viewpoint, which influence its business and which are important for the interests and expectations of stakeholders.

The materiality analysis makes it possible to identify the topics which require a strategic vision and operational intervention, in order to prevent risks and seize opportunities in the field of sustainability. The process of identifying the material topics to be reported in the Sustainability Report has been realised in the following four stages:

Stage 1 – planning, in which the objectives to be pursued were defined, along with the analysis, scope and the people within the Group involved in the process. The meeting to present the project and analyse the main topics, which was coordinated by the communication division, took place with the participation of:

- Chief Executive Officer and General Manager for the commercial/administrative area, Calogero Famiani
- Head of M&A and Group Projects, Edoardo Bonanno
- Head of Human Resources and Institutional Communication, Tiziano Minuti
- Sustainability Report Project Manager, Piera Calderone
- Commercial/Marketing Director, Giuseppe Marchetta
- Corporate Affairs, Angelica Scarcella
- Administration, Finance and Control Manager, Alessandro Stefani

During the planning stage and with the collaboration of the team of executives involved, it was arranged to identify the key stakeholders for the Group and to break down the individual categories. Starting from a list of potential stakeholders, it emerged that the key stakeholders for Caronte & Tourist are the following:

two categories of internal stakeholders (Shareholders/investors and ground and maritime staff) and 7 categories of external stakeholders (customers, suppliers, operators of ticket sale channels, regulatory bodies and institutions, representative organisations, local and regional media and communities). For the breakdown of the individual categories, reference should be made to the model set out in chapter 2, Main stakeholders.

Stage 2 – identifying the key topics. This was done by analysing several internal sources, closely linked to the company, as well as external sources, in order to acquire a broader understanding of the key topics that emerged at national and international sector level.

The analysis started from the identification of the topics noted in the sustainability guidelines most often applied internationally (the GRI Standards) and in broadly used and available reports, such as the Yearbook published regularly by RobecoSAM, and considered representative of the perspective outside the company, since they are identified in multi-stakeholder contexts internationally. These topics

contestualizzate rispetto al settore di business del Gruppo Caronte attraverso il benchmark condotto sui report di sostenibilità di alcune delle principali aziende del settore navigazione a livello nazionale e internazionale e attraverso una prima analisi dei principali temi emersi dallo spoglio sistematico della rassegna stampa degli ultimi 6 mesi.

Fonti interne:

- Codice Etico e politiche aziendali
- Relazione di Bilancio Consolidato

Fonti esterne:

- GRI standard
- RobecoSAM yearbook 2019
- Bilanci di Sostenibilità di operatori del settore navigazione

Attraverso l'analisi delle fonti e alla luce delle competenze del management coinvolto nel processo, si è giunti alla definizione di un elenco di temi rilevanti che sono stati raggruppati per aspetti.

Fase 3 di attribuzione del grado di rilevanza dei temi individuati. Per definire le priorità ciascun tema rilevante è stato valutato sulla base di due aspetti:

- della rilevanza per gli stakeholder
- dell'impatto sulle strategie aziendali.

Rilevanza per gli stakeholder

C&T ha affrontato per la prima volta l'analisi della materialità finalizzata alla redazione del Bilancio di Sostenibilità redatto secondo i criteri del GRI Standards. L'Azienda ha quindi ritenuto prematuro avviare immediatamente un processo di stakeholder engagement specificamente finalizzato alla rilevazione sistematica delle priorità espresse dai propri stakeholder sui temi individuati, nonostante abbia maturato una lunga esperienza nell'ambito del dialogo e del coinvolgimento degli stakeholder in svariati aspetti della propria attività.

L'individuazione dei temi e la loro rilevanza per gli stakeholder è quindi basata sulla combinazione di valutazioni soggettive, espresse dal top management aziendale durante interviste dedicate, e sulla base di fonti esterne.

Attraverso le interviste ai manager che quasi quotidianamente, per i ruoli svolti in azienda e perché esponenti della comunità locale di riferimento, sono in contatto diretto con molti degli stakeholder emersi dalla mappatura, sono state individuate le principali aspettative e posizioni dell'opinione pubblica e le pressioni che il Gruppo si trova a fronteggiare nel suo rapporto con gli interlocutori di riferimento.

L'analisi della rassegna stampa si è svolta sia prendendo in considerazione gli articoli che citano il nome del Gruppo Caronte & Tourist o di società collegate, sia articoli compresi nella rassegna stampa aziendale, apparsi soprattutto a livello locale, ma non solo, che fanno riferimento ad argomenti riconducibili ai temi individuati come rilevanti, per valutarne la frequenza e quindi l'importanza che la comunità locale e di settore attribuisce agli stessi temi.

Attraverso la consultazione del "Sustainability year Book 2019" di RobecoSAM è stato inoltre possibile valutare la rilevanza dei temi di CSR per 79 società operanti nel settore dei trasporti e della navigazione a livello mondiale. Infine, l'analisi dei report di sostenibilità di alcuni degli operatori nazionali e internazionali che operano nel settore della navigazione, ha contribuito a confermare quali sono i temi ritenuti rilevanti a livello di settore.

Rilevanza per l'azienda

I temi rilevati sono stati analizzati dal punto di vista dell'impatto sulle strategie aziendali attraverso interviste ai responsabili delle principali direzioni aziendali. Durante le interviste sono stati distribuiti dei questionari per l'attribuzione del grado di priorità secondo il punto di vista aziendale suddiviso in: molto importante, importante, poco importante, trascurabile.

were then put into the context of the Caronte Group's business sector through benchmarking carried out on the sustainability reports of some of the leading national and international navigation companies and through an initial analysis of the main topics that emerged from the systematic review of the press summary for the last 6 months.

Internal sources:

- Code of Ethics and corporate policies
- Report of Consolidated Financial Statements

External sources:

- GRI standards
- RobecoSAM yearbook 2019
- Sustainability reports of operators in the navigation sector

By analysing the sources, and in the light of the skills of the managers involved in the process, a list of key topics, which were grouped by aspect, has been defined.

Stage 3 – assigning a significance level to the identified topics. In order to define the priorities, each key issue has been assessed on the basis of two aspects:

- significance for stakeholders
- impact on corporate strategies.

Significance for stakeholders

For the first time C&T has been concerned with the materiality analysis in order to draw up the Sustainability Report, which was prepared in accordance with the GRI Standards criteria. The Company thus considered it premature to immediately start a stakeholder engagement process specifically aimed at the systematic recording of the priorities expressed by its stakeholders on the identified topics, despite having acquired long experience in talking with and involving stakeholders in a wide range of aspects of its business.

Therefore, the identification of the topics and their relevance for stakeholders is based on the combination of subjective assessments expressed by the Company's top management during dedicated interviews, and external sources.

Through interviews with the managers who almost daily, due to their roles in the company and as members of the local community, are in direct contact with many of the stakeholders that emerged from the mapping, the main public expectations and positions were identified, as well as the pressures which the Group faces in its dealings with its reference stakeholders.

The analysis of the press review took place taking into consideration the articles which mention the name of the Caronte & Tourist Group or associated companies, and articles which are in the company press review and appeared above all locally, but not only, referring to topics connected to those identified as relevant, in order to assess their frequency and thus the importance that the local community and sector assign to these topics.

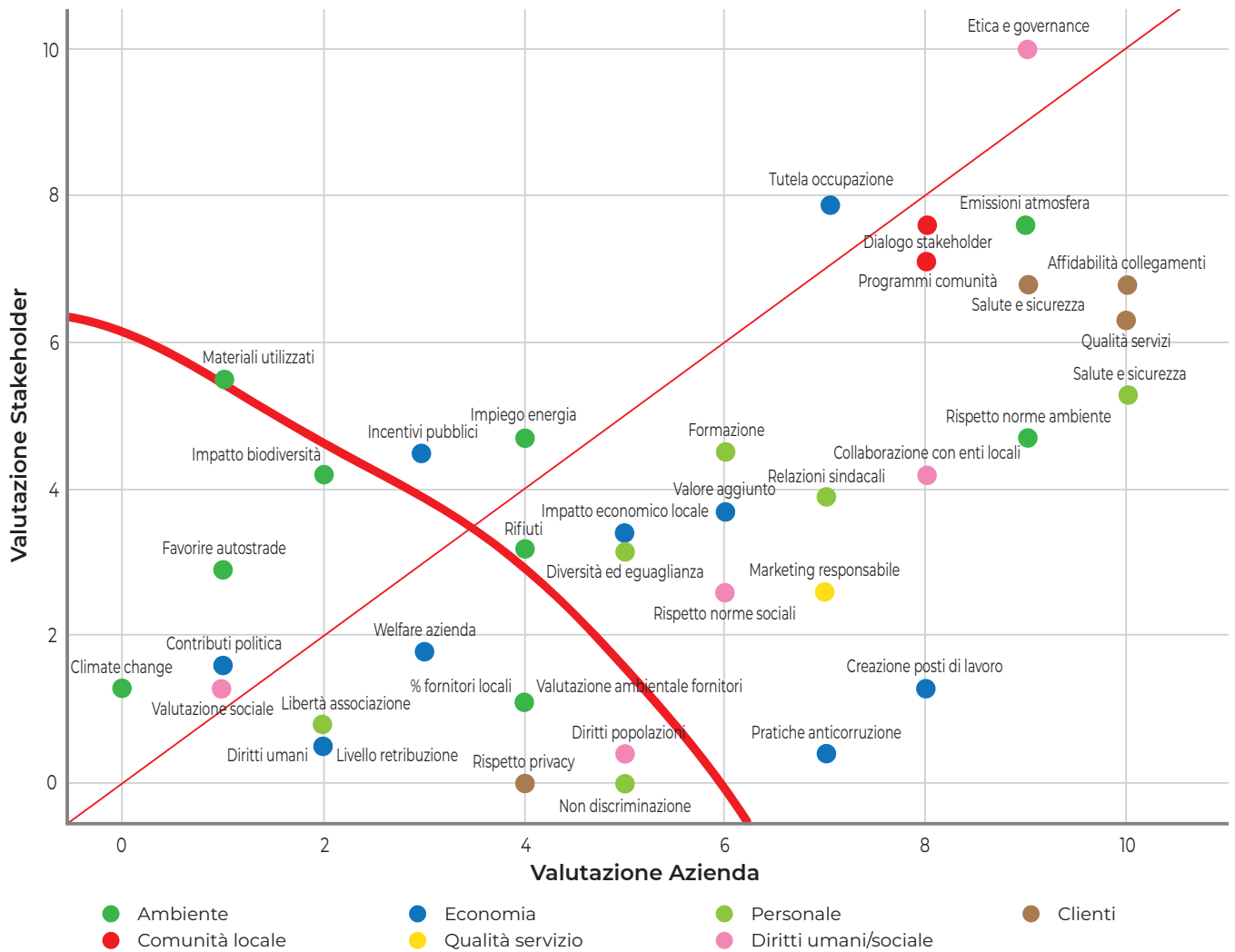
By consulting RobecoSAM "Sustainability Yearbook 2019", it was also possible to assess the relevance of CSR topics for 79 companies operating in the transport and navigation sector at global level. Finally, the analysis of the sustainability reports of some of the national and international operators in the navigation sector contributed to confirm which topics are considered to be significant at sector level.

Significance for the company

Identified topics were analysed from the viewpoint of the impact on corporate strategies through interviews with the managers of the main corporate divisions. During the interviews, questionnaires were distributed to assign a priority level according to the corporate viewpoint, and classified as: very important, important, barely important, negligible.

Fase 4 Convalida della matrice. La matrice di materialità è stata sottoposta a un esame finale del management coinvolto.

Matrice di materialità di Caronte & Tourist



3. STIMA DEGLI IMPATTI INDOTTI SULL'ECONOMIA E SULL'OCCUPAZIONE

Per stimare gli impatti indotti dall'attività di Caronte & Tourist sull'economia regionale si è tenuto conto di una serie di grandezze economiche disponibili a livello istituzionale. Il Valore aggiunto per unità di lavoro nel settore dei trasporti marittimi è stimato da Censis (2015) in 78.500 € nel 2013. Il moltiplicatore dell'indotto marittimo nel settore, compreso quello turistico è 2,8 per il reddito (fonte Unioncamere 2018) e 2,77 per l'occupazione (fonte Federazione del Mare-Censis 2015).

Lo studio di Unioncamere è più recente, ma non fornisce una stima del moltiplicatore occupazionale, che invece si trova in Censis 2015 con riferimento al 2013, fonte più recente disponibile.

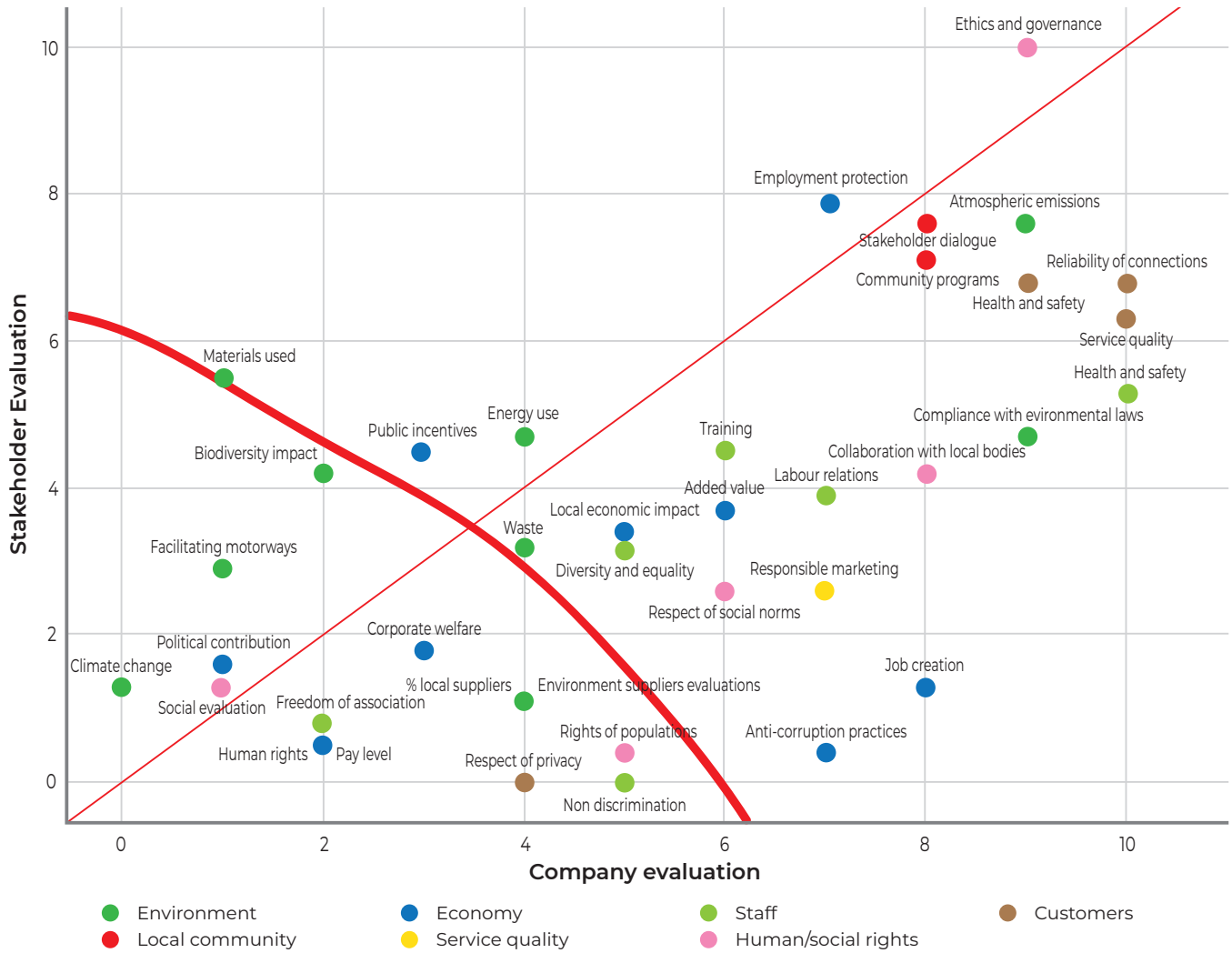
L'effetto occupazionale prodotto dalle ditte in appalto è stato calcolato dividendo il numero complessivo delle ore lavorate durante il 2018 per 1.550, che è la stima delle ore nette lavorate annualmente da un lavoratore a tempo pieno, partendo dal CCNL.

4. CONTATTI PER INFORMAZIONI SUL BILANCIO

Per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità di Caronte & Tourist:
piera.calderone@carontetourist.it

Stage 4 – validation of the matrix. The materiality matrix was subject to a final examination by the management involved.

Materiality matrix of Caronte & Tourist



3. ESTIMATE OF INDUCED IMPACTS ON THE REGIONAL ECONOMY AND ON EMPLOYMENT

In order to estimate the impacts induced by Caronte & Tourist's business on the regional economy, we have taken into account a series of economic data available at institutional level. Added value by labour unit in the maritime transport sector was estimated by Censis (2015) at € 78,500 in 2013. The multiplier of maritime-related activities in the sector, including tourism, is 2.8 for income (source: Unioncamere 2018) and 2.77 for employment (source: Federazione del Mare-Censis 2015).

The study by Unioncamere is more recent, but does not provide an estimate of the employment multiplier, which we instead find in Censis 2015 with reference to 2013, the most recent available source.

The employment generated by contractors was calculated by dividing the total number of hours worked during 2018 by 1,550, which is the estimate of the net hours worked annually by a full-time worker, on the basis of the collective national labour contract.

4. CONTACTS FOR INFORMATION ON THE REPORT

For information on Caronte & Tourist's Sustainability Report:
piera.calderone@carontetourist.it

TABELLA DI RACCORDO CON GLI INDICATORI GRI STANDARDS

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	RIFERIMENTO DI PARAGRAFO o spiegazione diretta
GENERAL DISCLOSURES		
GRI 102 GENERAL DISCLOSURES	Profilo dell'organizzazione	
	102-1: Nome dell'organizzazione	Nota metodologica
	102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	1.2. Il profilo del Gruppo
	102-3: Sede legale	Nota metodologica
	102-4: Sedi operative	1.2. Il profilo di Gruppo
	102-5: Assetto proprietario e forma legale	1.4. La governance; 2. Gli stakeholder principali
	102-6: Mercati serviti	1.2. Il profilo del Gruppo
	102-7: Dimensione dell'organizzazione	Highlights di Gruppo
	102-8: Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Indicatori sociali del personale
	102-9: Catena di fornitura	7.3. La gestione della catena di fornitura
	102-10: Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	1.3. La struttura organizzativa
	102-11: Principio o approccio di precauzione	Non adottato
	102-12: Iniziative esterne	7.6. Il contributo a favore della cultura, dello sport e del sociale
	102-13: Adesione ad associazioni	1.5. L'attività associativa
	Strategia	
	102-14: Dichiarazione della più alta autorità decisionale	Lettera agli stakeholder
	Etica e integrità	
	102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	Codice Etico C&T
	Governance	
	102-18: Struttura di governance	1.4. La governance
	Stakeholder engagement	
	102-40: Lista dei gruppi di stakeholder	2.1. L'identificazione degli stakeholder rilevanti
	102-41: Accordi collettivi di contrattazione	5.6. Le relazioni sindacali
	102-42: Identificazione e selezione degli stakeholder	2.1. L'identificazione degli stakeholder rilevanti Nota metodologica
	102-43: Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.2. Il coinvolgimento degli stakeholder
	102-44: Temi chiave e preoccupazioni sollevate	2.3. I temi della rendicontazione Nota metodologica
	Pratica di rendicontazione	
	102-45: Entità incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica
	102-46: Definizione dei contenuti del bilancio e confini dei temi	Nota Metodologica
	102-47: Lista dei temi materiali	2.3. I temi della rendicontazione
	102-48: Definizione delle informazioni	Nota metodologica
	102-49: Cambiamenti nella rendicontazione	Questo è il primo bilancio di sostenibilità che adotta lo Standard GRI
	102-50: Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51: Data del bilancio più recente	Questo è il primo bilancio di sostenibilità	
102-52: Periodicità della rendicontazione	Annuale	
102-53: Contatti per informazioni sul bilancio	Nota metodologica	
102-54: Tipologia di opzione GRI scelta per il bilancio	Nota metodologica	
102-55: GRI Content Index	Tabella di raccordo GRI Standards	
102-56: Revisione di terza parte	Non prevista	

RECONCILIATION WITH GRI STANDARDS

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PARAGRAPH REFERENCE or direct explanation
GENERAL DISCLOSURES		
GRI 102 GENERAL DISCLOSURES	Organisational profile	
	102-1: Name of the organisation	Methodological Note
	102-2: Activities, brands, products and services	1.2. The Group profile
	102-3: Location of headquarters	Methodological Note
	102-4: Location of operations	1.2. The Group profile
	102-5: Ownership and legal form	1.4. Governance; 2. The main stakeholders
	102-6: Markets served	1.2. The Group profile
	102-7: Scale of the organisation	Group highlights
	102-8: Information on employees and other workers	Staff social indicators
	102-9: Supply chain	7.3. Managing the supply chain
	102-10: Significant changes to the organisation and its supply chain	1.3. The organisational structure
	102-11: Precautionary principle or approach	Not adopted
	102-12: External initiatives	7.6. Contribution for culture, sport and the community
	102-13: Membership of associations	1.5. Activity in associations
	Strategy	
	102-14: Statement from senior decision-maker	Letter to stakeholders
	Ethics and integrity	
	102-16: Values, principles, standards and norms of behaviour	C&T Code of Ethics
	Governance	
	102-18: Governance structure	1.4. Governance
	Stakeholder engagement	
	102-40: List of stakeholder groups	2.1. The identification of the key stakeholders
	102-41: Collective bargaining agreements	5.6. Labour relations
	102-42: Identifying and selecting stakeholders	2.1. The identification of the key stakeholders Methodological Note
	102-43: Approach to stakeholder engagement	2.2. The involvement of stakeholders
	102-44: Key topics and concerns raised	2.3. Reporting topics Methodological Note
	Reporting practice	
	102-45: Entities included in the consolidated financial statements	Methodological Note
	102-46: Defining report content and topic boundaries	Methodological Note
	102-47: List of material topics	2.3. Reporting topics
	102-48: Restatements of information	Methodological Note
	102-49: Changes in reporting	This is the first Sustainability Report that adopts the GRI Standards
102-50: Reporting period	Methodological Note	
102-51: Date of the most recent report	This is the first Sustainability Report	
102-52: Reporting cycle	Annual	
102-53: Contact point for questions regarding the report	Methodological Note	
102-54: Type of GRI option chosen for the report	Methodological Note	
102-55: GRI Content Index	Reconciliation with GRI Standards	
102-56: External assurance	Not envisaged	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	RIFERIMENTO DI PARAGRAFO o spiegazione diretta
SPECIFIC DISCLOSURE		
GRI 200 INDICATORI ECONOMICI		
Performance economica		
GRI 103: Management Approach	103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	3. La responsabilità economica
GRI 201: Performance economica	201-1: Valore economico diretto generato e distribuito	3.1. La produzione e distribuzione del valore aggiunto
	201-4: Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Nessuna
Pratiche di approvvigionamento		
GRI 103: Management Approach	103-1: Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2: Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3: Valutazione dell'approccio di gestione	7.3. La gestione della catena di fornitura
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	204-1: Percentuale di spesa sui fornitori locali	7.3. La gestione della catena di fornitura
Anticorruzione		
GRI 103: Management Approach	103-1: Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	1.4. La governance
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	1.4. La governance
	205-3: Problemi confermati di corruzione e azioni intraprese	Non si segnalano eventi rilevanti di questo tipo
GRI 300 INDICATORI AMBIENTALI		
Materiali		
GRI 103: Management Approach	103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	4. La responsabilità ambientale 4.2. Il Piano di miglioramento ambientale del Gruppo
GRI 302: Energia	302-1: Consumi di energia interni all'organizzazione	4.3. I consumi energetici
	302-4: Riduzione del consumo di energia	4.3. I consumi energetici
GRI 303: Acqua	303-3: Acqua riciclata e riutilizzata	4.5. La gestione delle acque
GRI 305: Emissioni 2016	Disclosure 305-1 Emissioni dirette (Scopo 1) di gas effetto serra	4.6. Le emissioni
	Disclosure 305-7 NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria	4.6. Le emissioni
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	Disclosure 306-1 Acqua scaricata totale per qualità e destinazione	4.5. la gestione delle acque
	Disclosure 306-2 Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	4.4. La gestione dei rifiuti
	Disclosure 306-3 Sversamenti significativi	Nel corso dell'esercizio non si sono verificati casi di questo tipo
GRI 307: Compliance ambientale	Disclosure 307-1 Mancato rispetto di leggi e regolamenti ambientali	L'Azienda non ha ricevuto rilievi o segnalazioni a riguardo
GRI 400 INDICATORI SOCIALI		
Occupazione		
GRI 103: Management Approach	103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	5.1. La gestione delle risorse umane
GRI 401: Employment	401-1: Nuove assunzioni di dipendenti e turnover del personale	5.2. L'occupazione del Gruppo, Indicatori sociali del personale
GRI 402: Rapporti di lavoro/ gestione	402-1: Periodo minimo di preavviso riguardante le modifiche operative	L'Azienda si conforma a quanto prescritto nei CCNL in essere

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAPH REFERENCE or direct explanation
SPECIFIC DISCLOSURE		
GRI 200 ECONOMIC INDICATORS		
Economic Performance		
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	3. Economic responsibility
GRI 201: Economic performance	201-1: Direct economic value generated and distributed	3.1. The production and distribution of added value
	201-4: Financial assistance received from government	None
Procurement practices		
GRI 103: Management Approach	103-1: Explanation of the material topic and its Boundary 103-2: The management approach and its components 103-3: Evaluation of the management approach	7.3. Managing the supply chain
GRI 204: Procurement practices	204-1: Proportion of spending on local suppliers	7.3. Managing the supply chain
Anti-corruption		
GRI 103: Management Approach	103-1: Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	1.4. Governance
GRI 205: Anti-corruption	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	1.4. Governance
	205-3: Confirmed incidents of corruption and actions taken	No relevant events of this kind to report
GRI 300 ENVIRONMENTAL INDICATORS		
Materials		
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	4. Environmental responsibility 4.2. The Group's Environmental Improvement Plan
GRI 302: Energy	302-1: Energy consumption within the organization	4.3. Energy consumption
	302-4: Reduction of energy consumption	4.3. Energy consumption
GRI 303: Water	303-3: Recycled and reused water	4.5. Water management
GRI 305: Emissions 2016	Disclosure 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	4.6. Emissions
	Disclosure 305-7 Nitrogen oxides (NOX), sulphur oxides (SOX), and other significant air emissions	4.6. Emissions
GRI 306: Effluents and waste 2016	Disclosure 306-1 Water discharge by quality and destination	4.5. Water management
	Disclosure 306-2 Waste by type and disposal method	4.4. Waste management
	Disclosure 306-3 Significant spills	During the year there were no cases of this type
GRI 307: Environmental compliance	Disclosure 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations	The Company did not receive findings or notifications in this regard
GRI 400 SOCIAL INDICATORS		
Employment		
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	5.1. Human resource management
GRI 401: Employment	401-1: New employee hires and employee turnover	5.2. Employment within the Group; Staff social indicators
GRI 402: Labour/management relations	402-1: Minimum notice periods regarding operational changes	The Company conforms to the provisions in the current national collective labour contracts

Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 103: Management Approach	Disclosure 103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini Disclosure 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	5.3. Salute, sicurezza e benessere del personale
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-2 Tasso di infortuni, malattie professionali, assenteismo e incidenti sul lavoro	5.2. Salute, sicurezza e benessere del personale, Indicatori sociali del personale
Formazione e istruzione		
GRI 103: management Approach	103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	5.4. La formazione
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1: Ore medie di formazione annue per dipendente	5.4. La formazione, Indicatori sociali del personale
Diversità e pari opportunità		
GRI 103: Management Approach	Disclosure 103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini Disclosure 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	5.5. Le pari opportunità
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi decisionali e nei lavoratori	Indicatori sociali del personale
	405-2 Rapporto dello stipendio base e della remunerazione tra uomini e donne	Indicatori sociali del personale
Comunità locali		
GRI 103: Management Approach	103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	7. La responsabilità sociale nei confronti del territorio 7.1. Il contributo di C&T al benessere economico regionale
GRI 413: Comunità locali	Disclosure 413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	7.6. Il contributo a favore della cultura, dello sport e del sociale
Altri temi materiali		
Creazione posti di lavoro	103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini Disclosure 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	5.2. L'occupazione del Gruppo 7.5. Il sostegno all'occupazione regionale (effetti diretti, indiretti e indotti)
Continuità territoriale	Disclosure 103-1 Definizione del tema materiale e dei suoi confini Disclosure 103-2 Approccio di gestione e relative caratteristiche 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	6.5. La garanzia della continuità territoriale

Occupational health and safety		
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	5.3. Occupational health, safety and wellbeing
GRI 403: Occupational health and safety	403-2 Injury rate, work-related illnesses, absenteeism and workplace accidents	5.3. Occupational health, safety and wellbeing; Staff social indicators
Training and education		
GRI 103: management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	5.4. Training
GRI 404: Training and education	404-1: Average hours of training per year per employee	5.4. Training; Staff social indicators
Diversity and equal opportunity		
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	5.5. Equal opportunities
GRI 405: Diversity and equal opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Staff social indicators
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Staff social indicators
Local communities		
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	7. Social responsibility towards the local area 7.1. C&T's contribution to regional economic wellbeing
GRI 413: Local communities	Disclosure 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	7.6. Contribution for culture, sport and the community
Other material topics		
Creation of jobs	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	5.2. Employment within the Group 7.5. Support for regional employment (direct, indirect and induced effects)
Territorial continuity	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach	6.5. Ensuring territorial continuity

RIFERIMENTI / REFERENCES

Eurostat

2018 Energy, transport and environment indicators. 2017 Edition, Statistical Books, Bruxelles.
<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/8435375/KS-DK-17-001-EN-N.pdf/18d1ecfd-acd8-4390-ade6-e1f858d746da>

Federazione del Mare-Censis

2015 V Rapporto sull'economia del mare, Roma

Global Reporting Initiative

2019 GRI Standards, www.globalreporting.org/standards/

ISTAT

2019 Conto trimestrale delle Amministrazioni pubbliche, reddito e risparmio delle famiglie e profitti delle società, www.istat.it/it/archivio/229188

Pricewaterhouse Coopers

2016 handbook of External Costs of Transports, Bruxelles, <http://ec.europa.eu/transport/themes/sustainable/studies/doc/2014-handbook-external-costs-transport.pdf>

RobecoSAM

2019 Sustainability Yearbook, <https://yearbook.robecosam.com/>

Unioncamere

2018 VII Rapporto sull'economia del mare, anno di riferimento 2017, Roma.



www.carontetourist.it

GRUPPO CARONTE & TOURIST



CARONTE & TOURIST



siremar
Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.