costa
edutainment experience

REPORT INTEGRATO 2020

Il processo di produzione del Report Integrato 2020
di Costa Edutainment è stato pensato nell'ottica di valorizzare
una filiera sostenibile grazie alla collaborazione di:

MIXURA
CORPORATE EQUITY MAKERS

per la consulenza tecnico-metodologica

COMUNICAZIONE SENSIBILE

per l'ideazione grafica
e Patrizio Colotto per le illustrazioni originali

KC
TIPOGRAFIA ECOLOGICA

per la stampa ecologica

questo documento è realizzato in stampa ecologica a cera
su carta certificata FSC Favini Crush Agrumi e rilegato all'interno del carcere
di Genova Pontedecimo nell'ambito di un progetto sociale

costa
edutainment experience

MIXURA
CORPORATE EQUITY MAKERS

KC
TIPOGRAFIA ECOLOGICA

dal 2009 fanno parte di

ETIClab

Associazione che promuove la responsabilità sociale delle
imprese e aderisce a

ASVIS

LIGURIA 2030
Insieme verso i Global Goals

Per qualsiasi informazione e approfondimento in merito ai contenuti del Report Integrato
vi invitiamo a rivolgervi a Simona Bondanza, Sustainability Manager di Costa Edutainment
all'indirizzo mail sbondanza@costaedutainment.it

CONCEPT GRAFICO

Luci e ombre: dai grandi tagli, dalle storiche cesure nascono nuove forme virtuose con risvolti non scontati.

È così che, già guardando attività e dati di un anno particolarmente difficile, si intravedono le sagome che delineano il futuro.

Idee e obiettivi precisi guidano la nostra mano su superfici accidentate e complesse, fino ad ottenere i profili dei temi chiave che si stagliano su un contesto mai affrontato prima.

Luci ed ombre si alternano disegnando la direzione, che è sempre più chiara e inalterata.

INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE
E AMMINISTRATORE DELEGATO ..... pag. 6
GUIDA ALLA LETTURA ..... pag. 8
IDENTITÀ E CONTESTO OPERATIVO ..... pag. 9
GOVERNANCE ..... pag. 40
MODELLO DI BUSINESS ..... pag. 45
RISULTATI ..... pag. 58
PROSPETTIVE FUTURE ..... pag. 97

LETTERA DEL PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO

Cari Stakeholder,

raccontare il nostro 2020 e descriverne i risultati nella settima edizione del Report Integrato è una sfida complessa per molti aspetti: ci sono i numeri drammatici per gli effetti del Covid-19 sul settore del turismo e della cultura, le conseguenze della pandemia su tutto il sistema azienda, sulle persone ancor più che sul conto economico e, infine, c'è l'incertezza sul futuro, non sapendo ancora quali strumenti avremo a disposizione per ripartire e quando potremo farlo.

I dati dei primi quattro mesi dell'esercizio 2019/2020 avevano registrato un trend molto positivo rispetto agli ultimi anni, ma il successivo *lockdown* ha di fatto fermato la stagione primaverile, periodo per noi molto favorevole considerando i ponti, le vacanze pasquali e le visite dei gruppi di scuole e di turisti. L'andamento dei parchi in estate è stato tendenzialmente positivo nelle strutture della riviera adriatica seppur con qualche difficoltà per Oltremare. Ma più di tutte è stata la nostra struttura più visitata, l'Acquario di Genova, a soffrire delle conseguenze della pandemia e anche dei gravi danni dovuti all'imprevedibilità e al costante incremento dei cantieri su tutte le direttrici autostradali, che hanno reso arduo raggiungere la città e spostarsi all'interno e fuori dalla regione negli unici mesi in cui era consentito farlo.

Non appena è stato possibile riaprire, il 28 maggio, ci siamo immediatamente adoperati per rendere ancora più sicuro il percorso di visita e l'Acquario di Genova è stata la prima struttura turistico-culturale al mondo ad ottenere dall'Istituto RINA la Biosafety Trust Certification, un'attestazione volontaria con la quale dare fiducia sulla qualità della nostra organizzazione nel gestire i rischi biologici sia al pubblico che ai collaboratori, oltre che alle figure specializzate che prestano i loro servizi all'interno delle strutture di Costa Edutainment come veterinari, biologi e tecnici. Il gruppo Costa Edutainment nel suo complesso ha accolto il 44% dei visitatori rispetto all'anno precedente. Anche se l'azienda ha continuato le attività ordinarie di mantenimento delle strutture e di cura per il benessere degli animali con una stima costi annui di oltre 6 milioni di euro. Per la prima volta nella mia storia di imprenditore ho dovuto ricorrere, come molte aziende, al Fondo di Integrazione Salariale per quasi tutte le categorie di lavoratori e ridurre notevolmente il numero di lavoratori stagionali. E drastiche ricadute sono state sofferte dai nostri partner e fornitori, che hanno visto la sospensione dei contratti di servizi con l'incertezza sulla ripartenza anche delle loro attività.

Ed è a loro che va il mio pensiero e ringraziamento più grande, per come si sono dimostrati vicini all'azienda mostrando attaccamento e capacità di adattarsi a nuove modalità di

lavoro in remoto e *smart working*, ma soprattutto accettando mesi durissimi in cassa integrazione, a cui ancora purtroppo dobbiamo far ricorso. In tutto questo sottolineo con rammarico l'assoluta assenza da parte dello Stato sia in termini di sostegno economico, sia di progettualità, condivisione di linee guida e prospettive concrete rivolte al settore di cui facciamo parte. Avevamo in programma molti investimenti e solo alcuni di questi sono proseguiti, in particolare quelli volti al miglioramento e rinnovo delle attrazioni dei parchi Italia in Miniatura, Aquafan e Mediterraneo Marine Park a Malta.

Nonostante il periodo difficile siamo riusciti a proseguire le nostre attività di divulgazione e sensibilizzazione ambientale e a dare il via, nel 2020, a importanti progetti come l'Osservatorio toscano sulle biodiversità in collaborazione con la Regione Toscana che ha presso l'Acquario di Livorno il suo punto informativo e il Centro di ricerca e alta formazione MaRHE Center, già presente alle Maldive, in collaborazione con l'Università Milano-Bicocca per lo studio e la conservazione e il reinserimento in natura dei coralli. Siamo da anni un punto riferimento in grado di accogliere, riabilitare e restituire al proprio ambiente naturale gli animali in difficoltà: proseguono, infatti, attivamente le relazioni con il Ministero dell'Ambiente, il servizio Cites dei Carabinieri, Capitanerie di Porto e altre ancora.

E abbiamo la fiducia di poter riprendere presto tutte le nostre attività e le iniziative sui danni provocati dalla dispersione dei rifiuti nell'ambiente (marino e non) e sul consumo responsabile delle risorse ittiche, sempre in linea con l'obiettivo 14 dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile, dedicato alla vita sott'acqua e alle risorse dei nostri oceani. Dal punto di vista energetico abbiamo proseguito il nostro impegno avviando un'importante transizione verso le fonti rinnovabili, che riguarda oggi il 33% delle strutture e che nel corso del 2021 arriverà, tra quella acquistata e quella autoprodotta, al 50%, a conferma del valore che ha per noi ridurre progressivamente gli impatti che strutture molto complesse come le nostre possono produrre sull'ambiente.

Il 2020 è stato anche un anno di evoluzione di scenario in merito al ruolo strategico che la sostenibilità può assumere nelle scelte di business. Da un lato l'opinione pubblica e i consumatori sempre più attenti ai criteri con cui compiono le proprie scelte di consumo, dall'altra la consapevolezza delle interconnessioni profonde tra la pandemia, la crisi ambientale, il collasso dei modelli economici a livello globale, che stanno orientando in modo sempre più sostenibile le politiche di indirizzo europeo (*green deal*, *sustainable finance*) e quelle attese del nostro governo (PNRR). La sostenibilità diventa, dunque, elemento sostanziale all'interno dei grandi gruppi bancari e del mondo della finanza, che negli investimenti iniziano a considerare sempre più le componenti ambientali, sociali e di governance (ESG) e inizia a influenzare i modelli di business delle grandi imprese. Il desiderio di ripartire e di estendere il nostro approccio edutainment ad altre realtà per contribuire alla costruzione di una coscienza ambientale collettiva ha visto quest'anno anche la nostra partecipazione all'avvio del progetto Il parco del Mare a Trieste.

L'augurio, rivolto a noi ma anche a tutto il comparto turistico-culturale che fa dell'Italia un Paese unico al mondo, è quello di non essere lasciati soli a mantenere posti di lavoro e presidio sui territori e di ripensarci in modo nuovo per essere luoghi aperti dove vivere esperienze uniche, divertirsi e approfondire conoscenze che potranno condizionare positivamente i nostri comportamenti e le nostre abitudini, senza dimenticare tutto ciò che quest'anno difficile ci ha costretto a rivedere, rivalutare, ripensare di noi stessi e delle nostre attività.

Giuseppe Costa
Presidente e Amministratore Delegato
Costa Edutainment SpA

GUIDA ALLA LETTURA

Costa Edutainment pubblica volontariamente per il settimo anno consecutivo il **proprio Report Integrato** con l'obiettivo di illustrare in che modo **l'azienda si impegna a creare valore** in senso ampio e diversificato non solo nel breve ma anche nel medio e lungo periodo per tutti gli stakeholder. Il concetto esteso di creazione di valore si riferisce a tutti quei risultati rilevanti ai fini della **competitività** (ad esempio in termini di innovazione e sviluppo del know how, competenze e senso di appartenenza delle persone, cura del cliente, impegni per la tutela dell'ambiente e della biodiversità, riduzione dei consumi) ma che non trovano sufficienti riscontri nei tradizionali strumenti di reporting civilistico.

Il Report Integrato di Costa Edutainment, in linea con le evoluzioni del reporting a livello internazionale, è elaborato in coerenza con l'*International <IR> Framework* emanato nel dicembre 2013 dall'International *Integrated Reporting Council (IIRC)* e utilizza un set di indicatori, selezionati tra quelli proposti dai *Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards*. Il perimetro di rendicontazione comprende le attività della capogruppo Costa Edutainment SpA e delle società partecipate oggetto di controllo – come da Bilancio Consolidato – e **si riferisce all'esercizio fiscale 2020** (1/11/2019 – 31/10/2020).

Si è inoltre ritenuto necessario inserire all'interno del Report Integrato informazioni giudicate di **particolare rilevanza** riguardanti alcuni fatti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio e fino alla data di pubblicazione di questo documento.

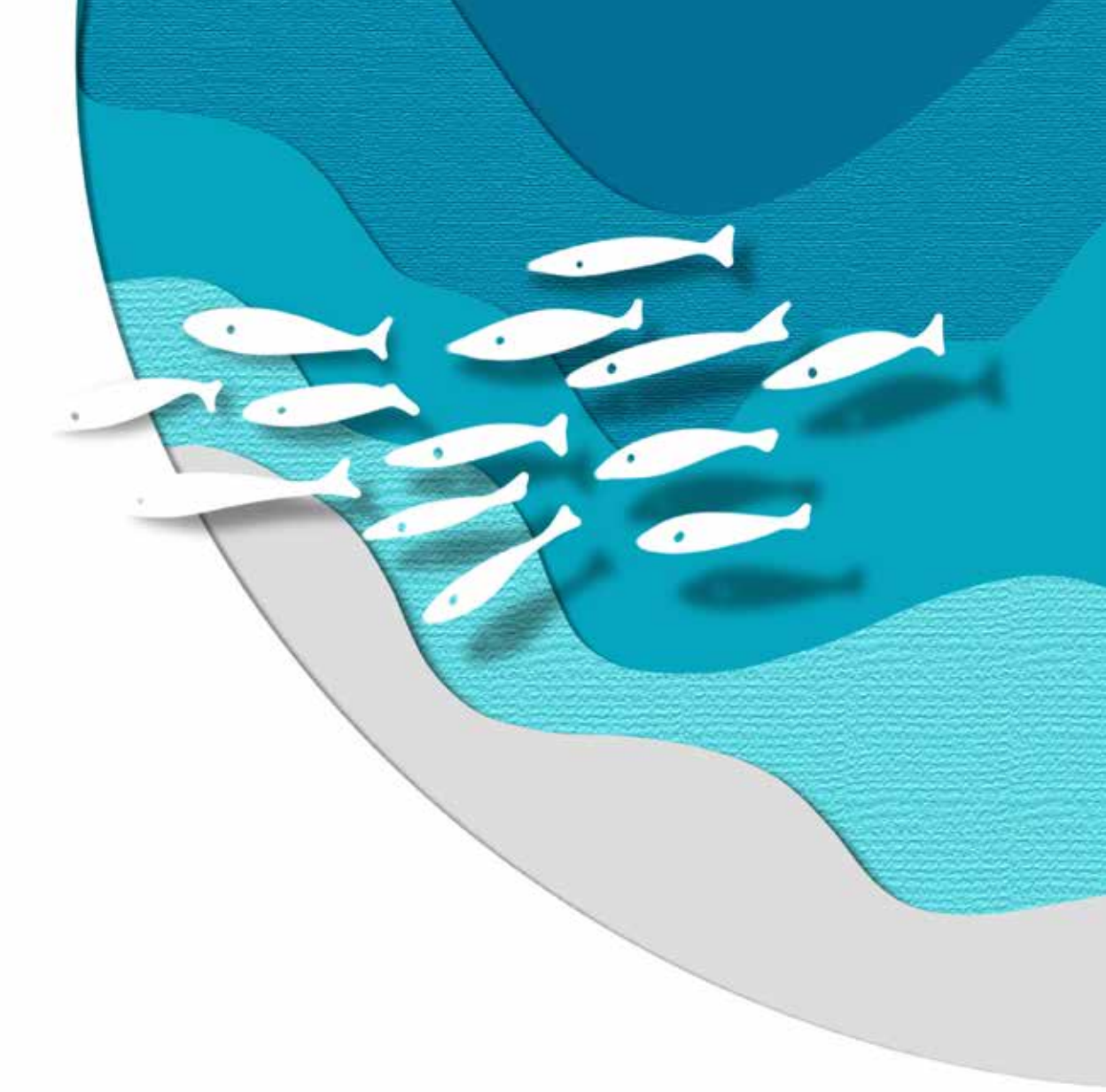
Le principali fonti dei dati e delle informazioni riportate nel Report Integrato sono:

- Sistemi gestionali e contabili aziendali
- Sistema di Gestione Integrato aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza certificato secondo gli standard ISO9001, ISO14001 e OHSAS18001
- Informazioni e dati forniti dai singoli responsabili di processo (*Data Owner)*

Il Report Integrato è stato elaborato in modo collaborativo da una task force interfunzionale, istituita ad hoc per sviluppare il processo di reporting integrato, coordinata dal Sustainability Manager che ha utilizzato Microsoft Teams di Office 365 come repository condivisa delle informazioni e dei dati. Per allineare il processo di reporting di Costa Edutainment alle migliori prassi in materia di *non financial disclosure*, seppur svincolati da obblighi di legge, si è ritenuto opportuno affidare ad una parte terza, individuata nella società PwC, un processo di revisione condotto con un approccio limitato (*limited assurance*) secondo i principi ISAE 3000.

La revisione ha valutato la corrispondenza del Bilancio Integrato del Gruppo Costa Edutainment per l'esercizio 2020 a l'<IR> Framework dell'Integrated Reporting Council e, per le informazioni di sostenibilità contenute in quest'ultimo, ai Sustainability Reporting Standards (versione 2016 della Global Reporting Initiative (GRI).

I contenuti del Report Integrato sono stati presentati al CdA insieme al Bilancio di Esercizio in data 31 marzo 2021. Il Report Integrato 2020 è disponibile in formato digitale all'interno del sito www.costaedutainment.it ed è stato stampato in 200 copie.

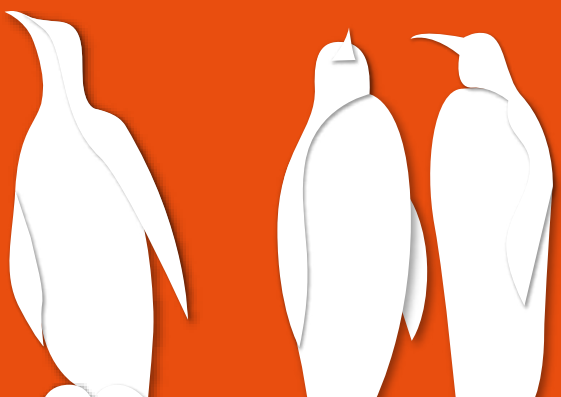


IDENTITÀ E CONTESTO OPERATIVO

CHI SIAMO

Costa Edutainment è leader in Italia nella gestione di strutture pubbliche e private dedicate ad **attività ricreative, culturali, didattiche, di studio e di ricerca scientifica.**

La leadership dell'azienda trova le sue radici nello **spirito imprenditoriale** originario legato al nome della **famiglia Costa**, che nasce nel settore oleario per approdare al turismo crocieristico, affermandosi come uno dei **brand più importanti** e di qualità in Italia e nel mondo e acquisendo negli anni un **know-how trasversale** a diversi settori.



L'IMPATTO DEL COVID19 SUL GRUPPO COSTA EDUTAINMENT

COSTO DEL MANTENIMENTO DEGLI ANIMALI

CIRCA **500.000 €** MENSILI

6.000.000 € ANNNUI

RICORSO AL FONDO INTEGRAZIONE SALARIALE

99.000 ORE

16% DELLE ORE LAVORATE RISPETTO AL **2019***

Il 2020 è stato per il gruppo Costa Edutainment, come per la maggior parte delle realtà del settore turistico, un anno estremamente difficile a causa dell'emergenza COVID-19. Nell'esercizio 2020 il Gruppo ha perso il 55,7% dei ricavi, equivalente a oltre 33 milioni di Euro di fatturato. È stato compiuto un grande sforzo verso la riduzione costi che però non è riuscito ad andare oltre il 36%.

Dopo un avvio di esercizio molto promettente, tutte le strutture del Gruppo sono state chiuse durante il periodo del lockdown a partire dall'8 marzo 2020 nel rispetto dei decreti emessi dal Governo. Tra fine maggio e inizio luglio sono state tutte riaperte quando le disposizioni governative e regionali lo hanno consentito e dopo aver operato gli adeguamenti necessari per l'accoglienza dei visitatori in sicurezza. La decisione di riaprire ha fin da subito risposto alla volontà dell'azienda di dare un segnale di impegno per far ripartire un settore, quello del turismo e della cultura, che ha un valore economico e sociale rilevante per il nostro Paese, oltre che un valore simbolico, non solo per l'azienda stessa e gli stakeholder direttamente coinvolti, ma anche per i territori in cui opera in un'ottica di responsabilità sociale dell'impresa.

** L'esercizio 2019 va da novembre 2018 a ottobre 2019.*
La percentuale sarebbe ancora più rilevante se si considerasse l'incidenza delle ore FIS utilizzate nel 2020 rispetto alle ore lavorate nel solo periodo marzo-ottobre 2019.

I NUMERI DELLE CONSEGUENZE DEL COVID RISPETTO AL 2019

Di seguito alcuni spunti di riflessione relativi al 2020 che letti complessivamente danno un quadro realistico dell'impatto della pandemia sulla vita aziendale:

- In termini di affluenza di pubblico le strutture hanno registrato un notevole calo sia per il periodo di chiusura sia per le restrizioni e il contingentamento del numero di visitatori adottati per consentire il rispetto delle norme sul distanziamento sociale. Il gruppo Costa Edutainment globalmente ha accolto il 44% dei visitatori rispetto all'anno precedente. Le percentuali si differenziano considerando le singole strutture. L'Acquario di Genova ha accolto il 43% dei visitatori dell'anno precedente, con un impatto ulteriormente peggiorativo rispetto alle stime legato alle gravi problematiche di viabilità autostradale registrate nel mese di luglio e fino a metà agosto. Sulla Riviera Romagnola, Oltremare ha accolto il 32% dei visitatori dell'anno precedente, Italia in Miniatura il 36%, l'Acquario di Cattolica il 50%, Aquafan il 53%. In Toscana, l'Acquario di Livorno ha accolto il 48% del pubblico del 2019. A Malta, il Mediterraneo Marine Park ha registrato un calo del 67% dei visitatori rispetto al 2019.
- La totale chiusura per i mesi del lockdown non ha tuttavia comportato l'azzeramento dei costi, soprattutto per le strutture, come gli Acquari e il parco Oltremare che ospitano animali per la cura dei quali l'azienda ha continuato a operare in maniera sostanzialmente immodificata, con una stima costi annui di circa 6 milioni di euro.
- Costa Edutainment per la prima volta nella sua storia imprenditoriale ha dovuto ricorrere, come moltissime aziende, ad alcuni strumenti eccezionali, previsti dal Decreto Cura Italia, quali il Fondo di Integrazione Salariale per quasi tutte le categorie di lavoratori e ha significativamente ridotto l'impiego di lavoratori stagionali nei parchi della Riviera adriatica.
- Il Gruppo, come tutti i parchi italiani, non ha ricevuto alcun tipo di sostegno dal Governo sotto forma di aiuti a fondo perduto: a fronte di tale situazione, l'azienda si è trovata costretta ad aumentare il proprio indebitamento rivolgendosi a istituti di credito per richiedere importanti finanziamenti e prestiti assistiti da garanzie SACE così come previsto dal Decreto Cura Italia.

LE CONSEGUENZE DEL COVID SULLE VISITE RISPETTO AL 2019

- La situazione di difficoltà causata della pandemia ha portato Costa Edutainment a rivedere le modalità organizzative di alcuni settori che svolgono attività a supporto dell'esperienza di visita dei nostri clienti, nonché nello svolgimento di alcune attività con l'obiettivo di ridurre i costi. Tra gli strumenti utilizzati, che l'azienda intende mantenere anche per il futuro, l'uso dello smart working per le funzioni non direttamente legate all'accoglienza del pubblico e al mantenimento degli animali. Questo processo, che era già in atto prima dell'emergenza, ha subito una forte accelerazione durante la pandemia e prevede ulteriori sviluppi nei processi interessati anche negli anni a venire.
- L'adeguamento alle normative legate alla prevenzione del contagio hanno consentito di rivedere alcuni aspetti dei percorsi espositivi delle strutture per migliorare l'esperienza di visita.
- L'impegno dell'azienda nei prossimi anni è di proseguire nel processo di efficientamento e evoluzione della proposta al visitatore anche attraverso l'ulteriore implementazione di piattaforme e strumenti digitali che possano perfezionare il livello di servizio al visitatore da un lato e definire campagne di comunicazione customizzate dall'altro, orientata ad una rapida ripresa e un potenziamento del business.
- Per tutelare anche oltre le normative vigenti la salute dei lavoratori e dei visitatori Costa Edutainment ha scelto volontariamente di adottare il primo Sistema di Gestione della Prevenzione e Controllo delle Infezioni predisposto dal RINA e l'Acquario di Genova è stata la prima struttura turistica a ricevere la Biosafety Trust Certification.

LA NOSTR

ORIGINI

1849

Inizio dell'attività della Famiglia Costa nel commercio dell'olio di oliva in particolare nei mercati del nord e sud America con il marchio Dante; nei primi anni del '900 è stato il più importante operatore al mondo nel commercio dell'olio di oliva

1910

Costituzione della società in nome collettivo Giacomo Costa fu Andrea; la Famiglia Costa ha mantenuto questa forma societaria per tutte le sue attività fino al 1986

1930

L'attività aziendale si diversifica nel settore armatoriale (navi da carico), tessile e delle costruzioni immobiliari

1986

Nasce la Costa Crociere SpA, con il conferimento dell'attività crocieristica e con la partecipazione al capitale da parte di terzi investitori. Sempre in quest'anno la società in nome collettivo si trasforma in società per azioni

1989

Costa Crociere è ammessa alla quotazione in Borsa

COSTA EDUTAINMENT

1997

Alcuni membri delle famiglie Costa costituiscono la Costa Edutainment (inizialmente Costa Aquarium) per la gestione dell'Acquario di Genova e del Bigo. Si costituisce Incoming Liguria, tour operator a supporto dell'attività nella ricezione turistica

1998

Costa Edutainment costituisce insieme al Comune di Roma la società Bioparco Spa, oggi Fondazione Bioparco di Roma. Ampliamento dell'Acquario di Genova con l'apertura della Nave Italia. Nasce Zetema, società impegnata nella gestione dei servizi museali

2006

Costa Edutainment inizia la gestione della Biosfera

2012-13

Costa Edutainment cede a Civita Cultura il 50% della propria quota di partecipazione in Incoming Liguria. Nasce C-Way un operatore specializzato in proposte turistiche con elevati contenuti artistici e culturali

2013

Nasce Costa Parchi: con l'acquisizione di Aquafan e Oltremare a Riccione e l'integrazione con l'Acquario di Cattolica si realizza un polo edutainment anche nella Riviera Romagnola

2016

Ingresso nel capitale di Costa Edutainment del Fondo di investimenti VEI CAPITAL.

RA STORIA

1948

Parte da Genova la motonave Anna C per il Sud America,il primo transatlantico della storia ad attraversare l'Atlantico meridionale dalla fine del conflitto: la linea C aveva ideato la prima crociera

1959

La motonave "Franca C" viene trasformata in nave da crociera: si pongono le radici dell'attività crocieristica. Negli anni '70 e '80 le crociere Costa erano ai primi posti a livello mondiale

1993

Costa Crociere costituisce una società temporanea d'impresa con il Polo Tecnologico Marino Marittimo, Soprogest e Orion, per la gestione dell'Acquario di Genova

1995

Nasce Costa Aquarium per la gestione dell'Acquario di Genova e del Bigo

1997

Carnival e AirTours subentrano alla famiglia Costa nel controllo della Costa Crociere

2001-04

Costa Edutainment si arricchisce de La Città dei Bambini e dei Ragazzi (sul modello della Cité des Enfants di Parigi) gestita fino al 2014 e del Galata Museo del Mare (dal 2004). A seguito di queste acquisizioni prende forma l'AcquarioVillage nel Porto Antico di Genova

2005

Ingresso in Civita Servizi (oggi Civita Cultura) società che si caratterizza per l'offerta di servizi integrati nel settore dei beni culturali

2010

Costa Edutainment si esapande ulteriormente con l'Acquario di Livorno e con la consegna del sommergibile Nazario Sauro al Galata Museo del Mare, Sempre quest'anno si espande nell'area adriatica con l'acquisizione di Parco Navi, società che detiene l'Acquario di Cattolica

2012

Costa Edutainment guarda all'estero e acquisisce Mediterraneo Marine Park di Malta

2014

Con l'acquisizione della gestione di Italia in Miniatura si arricchisce l'offerta di Costa Parchi

2015

Fusione di Costa Edutainment con Costa Parchi, Costa Edutainment entra a far parte come socio di Italian Entertainment Network (IEN), un nuovo operatore a livello internazionale leader nell'ideazione, progettazione e realizzazione di grandi show, convention, cerimonie olimpiche e nella produzione pubblicitaria e comunicazione digitale

2019

Uscita di VEI Capital e ingresso del fondo Oaktree

2020

COVID-19 per la prima volta dalla sua apertura chiude al pubblico l'Acquario di Genova e si fermano le attività in tutte le strutture Costa Edutainment

HIGHLIGHTS

CAPITALE UMANO

234 FISSI | 327 STAGIONALI*
corrispondenti a 48 FTE

53% DONNE | 47% UOMINI
corrispondenti a 48 FTE

29% ORE CASSA INTEGRAZIONE USUFRUITE

CAPITALE NATURALE

10.240 T EMISSIONI CO_2

3.390.002 M^3 GAS

235.958 M^3 ACQUA

12.019.947 kWH ENERGIA ELETTRICA

CAPITALE PRODUTTIVO

11 STRUTTURE

€ 6.200.000 INVESTIMENTI

470.000 MQ SUPERFICIE

CAPITALE FINANZIARIO

€ 26.700.000 PRODUZIONE

€ 13.300.000 VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO

€ 35.900.000 PFN

- € 5.800.000 EBITDA

CAPITALE ORGANIZZATIVO

965 FORNITORI

100% SMART WORKING PER GLI AVENTI DIRITTO

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

1.134.343 VISITATORI

7.752 USCITE STAMPA

798.000 FANBASE

50% VENDITE ONLINE

DOVE SIAMO

COSTA PARCHI EDUTAINMENT

Acquario di Cattolica
Aquafan
Oltremare
Italia in miniatura

ACQUARIO VILLAGE

Acquario di Genova
Galata Museo del Mare
e S518 Nazario Sauro
Biosfera
Bigo
Altri Exhibit

ACQUARIO DI LIVORNO

Livorno

MEDITERRANEO MARINE PARK

Malta

LE NOSTRE STRUTTURE

ACQUARIO DI GENOVA

Costruito in occasione di Expo '92 su progetto di Renzo Piano, per la celebrazione del quinto centenario della scoperta del Nuovo Mondo da parte di Cristoforo Colombo, è gestito da Costa dal 1993. È una struttura di eccezionale successo, investita di un ruolo centrale per la città e per il mondo scolastico e scientifico.

Nelle sue 70 vasche che riproducono ambienti acquatici di tutto il mondo l'Acquario di Genova ospita 400 diverse specie, per oltre 15.000 esemplari tra mammiferi, uccelli, rettili, anfibi, pesci e invertebrati. Ed è l'Acquario al chiuso più grande in Europa. È da sempre impegnato attivamente per una corretta gestione delle risorse ambientali, in particolare attraverso progetti finalizzati alla promozione del consumo responsabile e alla salvaguardia della biodiversità.

A partire dal 25 anniversario, l'Acquario di Genova si è rinnovato per confermare la propria leadership come Acquario tra i più grandi e spettacolari in Italia e in Europa, capace di stupire ed entusiasmare attraverso nuove esperienze di visita della biodiversità. Dalla data di apertura l'Acquario di Genova ha ospitato oltre 31 milioni di visitatori.

BIOSFERA

La Biosfera è una struttura di vetro e acciaio con una superficie di 40 mq e un diametro di 20 metri che pesa complessivamente 60 tonnellate. Progettata da Renzo Piano e donata alla città dalla famiglia Messina, è stata realizzata e collocata nell'area del Porto Antico in occasione del G8 di Genova del 2001.

Da ottobre 2003 ospita un insieme complesso di organismi tropicali, animali e vegetali. Questo piccolo ma ricco giardino botanico rappresenta la bellezza, la complessità e la fragilità delle foreste tropicali dove in un mondo di orchidee si aggirano in libertà uccelli, tra cui gli ibis scarlatti, rettili e insetti.

S518

GALATA MUSEO DEL MARE

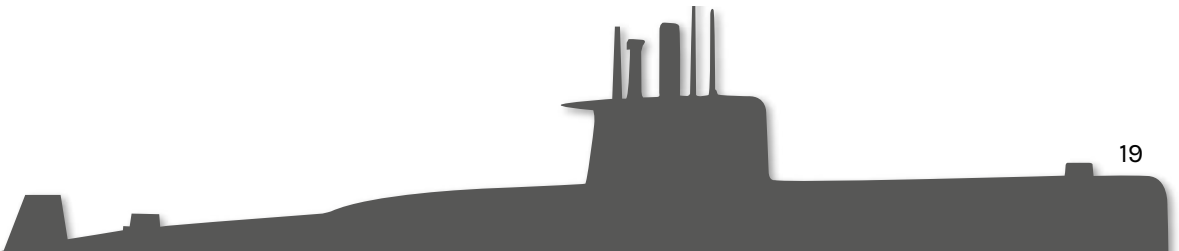
Il Galata Museo del Mare è parte del Mu.MA, Istituzione dei Musei del Mare e delle Migrazioni del Comune di Genova, ed è stato inaugurato nel 2004 in occasione di Genova capitale cultura. Lo spazio, ristrutturato dall'architetto spagnolo Guillermo Vázquez Consuegra, è il più grande in Italia dedicato al secolare rapporto tra l'uomo e il mare. Ha sede nell'Antico Arsenale della Repubblica di Genova, edificio risalente al XVI secolo, all'interno dell'area del Porto Antico e si estende su una superficie di 12.000 metri quadrati su 5 livelli, 30 sale espositive con oltre 4300 oggetti originali esposti.

Dal 2011 Galata ospita MEM - Memorie e Migrazioni, il percorso permanente che racconta in 1200 metri quadrati ed oltre 40 postazioni multimediali il grande viaggio delle migrazioni che hanno toccato Genova.

SOMMERGIBILE S518 NAZARIO SAURO

Il sommergibile S518 è il più grande visitabile in acqua in Italia. Da maggio 2010 integra e arricchisce il percorso museale del Galata Museo del Mare. Il visitatore inizia il percorso scendendo nel ventre del sommergibile munito di elmetto protettivo per la sicurezza e di audio guida interattiva, che si attiva automaticamente in alcuni punti strategici del percorso per raccontare la vita di bordo.

Ad integrare e preparare la visita al sommergibile, la sezione preshow allestita al terzo piano del Museo che consente di interagire con alcune delle strumentazioni non accessibili a bordo perché in spazi troppo ristretti.



ACQUARIO DI LIVORNO

Con 2.000 animali di oltre 300 specie diverse, un tunnel ed una vasca tattile, l'Acquario comunale Diacinto Cestoni di Livorno, progettato dallo Studio Gregotti, è il più grande acquario della Toscana. Il visitatore può vivere un affascinante viaggio-immersione alla scoperta del Mare Mediterraneo tra Natura, Scienza e Arte, con 3.000 metri quadrati di superficie espositiva e alcune aree per ospitare mostre temporanee. L'Acquario ha sede in una struttura dal forte valore storico, artistico ed architettonico situata all'interno della Terrazza Mascagni, in una posizione privilegiata di forte impatto emotivo e scenografico sul Lungomare di Livorno.

BIGO

Progettato da Renzo Piano e costruito in occasione di Expo '92, il caratteristico ascensore panoramico Bigo consente di guardare Genova da un'insolita prospettiva ammirando contemporaneamente il panorama della città arrampicata sulle colline circostanti e lo spettacolo del suo porto. Sale fino a circa 40 metri da terra e può trasportare 66 persone.

ACQUARIO DI CATTOLICA

L'Acquario di Cattolica si trova all'interno di edifici risalenti agli anni '30 e progettati dall'architetto Clemente Busiri Vici, le cui forme richiamano una flotta navale. La struttura era stata originariamente concepita come colonia marina per ospitare i figli degli italiani residenti all'estero. L'attento restauro conservativo, terminato nel giugno 2000, sotto l'egida della Soprintendenza per i Beni Ambientali e Architettonici, ha ristrutturato gli edifici e valorizzato tutta l'area, ricca di storia e tradizioni marinare. L'Acquario, il più grande dell'Adriatico, si estende su un'area di 110.000 metri quadrati, affacciata sul mare, perfettamente integrata nel tessuto urbano di Cattolica e ha a disposizione grandi spazi verdi, fruibili liberamente come parco pubblico (oltre 49.000 metri quadrati). Ospita circa 3.000 esemplari di 400 specie diverse, in oltre 100 vasche espositive.

ITALIA IN MINIATURA

Italia in Miniatura è il parco tematico dedicato all'Italia e alle sue bellezze. Fondato nel 1970 a Rimini, il nucleo storico è costituito da 273 meraviglie architettoniche italiane ed europee, perfettamente riprodotte in scala su un'area complessiva di 85.000 metri quadrati, circondate da oltre 5.000 veri alberi in miniatura.

A questo si aggiungono altre attrazioni originali tematizzate, come Venezia, riprodotta in scala 1:5, il Luna Park della Scienza, Piazza Italia e tante altre, che è possibile osservare dalla Monorotaia Arcobaleno, il treno elettrico che percorre il parco a mezz'aria.

OLTREMARE

Il Parco Oltremare di Riccione è stato costruito nel 2004 ed entra a far parte del Gruppo Costa Edutainment nel 2013. È un Family experience park che offre al pubblico, con particolare riferimento alle famiglie, di vivere e condividere esperienze sempre diverse, capaci di unire conoscenza e divertimento e legate a natura, scienza, avventura nei diversi spazi dell'area di oltre 110.000 metri quadrati.

Il Parco è impegnato nella promozione della conoscenza, della sensibilizzazione e dell'educazione al rispetto e alla tutela della natura, utilizzando l'emozione che deriva dall'esperienza diretta di incontro con essa. Tra le aree espositive spicca la Laguna dei delfini, la più grande d'Europa.

AQUAFAN

L'Aquafan di Riccione con i suoi 90 mila metri quadrati è il parco acquatico più famoso in Europa, grazie ai suoi spettacolari giochi d'acqua, agli innumerevoli eventi e alla sua capacità di essere un luogo di moda e tendenza. Rappresenta un punto di forza nel posizionare Riccione e la Riviera Romagnola come luogo di destinazione turistica ed è testimonial della capacità innovativa di un territorio vocato all'accoglienza. È entrato a far parte del gruppo Costa Edutainment nel 2013.

Il ricco calendario di eventi, i giochi acquatici, gli scivoli mozzafiato, l'immensa Piscina a Onde e i numerosi servizi di ristoro e relax, fanno di Aquafan un luogo di divertimento per grandi e piccini.

COSTA EDUTAINMENT
ha collaborato inoltre con:

MEDITERRANEO MARINE PARK MALTA

Mediterraneo Marine Park è una delle principali attrazioni dell'isola di Malta sia per i turisti che per i residenti. Offre ai visitatori divertimento ed esperienze di apprendimento uniche nel loro genere. Il parco promuove la conservazione dell'ambiente marino e offre ai visitatori la possibilità di interagire con i delfini, e conoscere da vicino leoni marini e rettili.

DIALOGO NEL BUIO

Dialogo nel Buio è una mostra/percorso sensoriale dove i visitatori compiono un "viaggio" in totale assenza di luce che trasforma luoghi e gesti familiari in un'esperienza straordinaria. A piccoli gruppi si è accompagnati da guide non vedenti attraverso ambienti nell'oscurità che in completa sicurezza riproducono situazioni reali di vita quotidiana nelle quali occorre imparare "un altro vedere": non si usano gli occhi ma i sensi del tatto, dell'udito, dell'olfatto e del gusto. Dialogo nel Buio fa parte del progetto internazionale *Dialogue in the dark* (www.dialogue-in-the-dark.com). A Genova Dialogo nel buio è promosso dall'Istituto David Chiossone onlus in collaborazione con Costa Edutainment e Solidarietà e Lavoro e con la partnership di ERG.

La collaborazione si è conclusa nel novembre 2020 e la chiatta che ospita la struttura ha lasciato il Porto di Genova.

C-WAY: IL TOUR OPERATOR DELL'EDUTAINMENT

Dopo il trend di crescita registrato negli anni scorsi, anche per C-way il 2020 è stato caratterizzato da una forte diminuzione del volume di affari a causa delle chiusure delle varie strutture, dell'impossibilità di spostamento tra regioni e dei mancati arrivi internazionali e delle norme anti Covid, che hanno reso impossibile il normale svolgimento delle attività per determinati target come scuole e gruppi e la forte riduzione di quelle rivolte agli altri.

Tuttavia, grazie ad una stagione estiva apprezzabile e ad una accuratissima gestione dei costi, si è riscontrato un risultato positivo, a differenza di quello che si è registrato nella gran parte delle aziende del settore turistico.

Nato dalla collaborazione di due importanti brand del settore, Costa Edutainment e Civita Cultura. L'impegno per la qualità, l'ascolto costante dei clienti e delle loro aspettative, un team specializzato e professionale sono i suoi punti di forza.

La mission di C-way è quella di curare l'incoming ai siti e alle strutture gestite da Costa Edutainment e Civita, arricchendolo con esperienze di viaggio indimenticabili, rispettose dei luoghi e dei loro valori, impreziosite da momenti di scoperta della storia, dell'arte, dell'ambiente e delle tradizioni italiane. L'offerta comprende il meglio del patrimonio italiano, sempre alla ricerca di nuovi itinerari, unici e speciali, che trasmettano la bellezza e l'identità dei luoghi. **L'anno terribile affrontato ha visto focalizzata la società su due fronti: impegno nella salvaguardia dei conti economici 2020 e innovazione per la ripartenza.**

HIGHLIGHTS C-WAY

VALORE DELLA PRODUZIONE **1.700.000 €**

MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA) **148.000 €**

ESPERIENZE/SOGGIORNI VENDUTI **201.798**

INDIVIDUALI ONLINE/OFFLINE **1.849**

AGENZIE VIAGGI **313**

PIATTAFORME WELFARE, OLTA E AGENZIE ESTERE **25**

GRUPPI ADULTI **39.791**

GRUPPI SCUOLA **6.574**

LA CRESCITA ECONOMICA E DI BUSINESS DI C-WAY SI FONDA SU CINQUE PRINCIPALI LINEE STRATEGICHE:

1. **Scouting continuo per ampliamento del portfolio** prodotto in termini geografici e esperienziali, con un'attenzione particolare rivolta ai pacchetti con soggiorno, che costituiscono il prodotto più importante per lo sviluppo dell'intera filiera turistica locale.
2. **Incremento dei canali commerciali distributivi**, con una particolare attenzione all'internazionalizzazione del business: 3 Tour operator esteri aperti con nuovo collegamento API e importante ricerca internazionale per individuare sviluppi in futuro.
3. **Crescente digitalizzazione dei processi** tesa a fornire risposte e servizi compatibili con le nuove necessità del mercato.
4. **Focus sulla vendita dei pacchetti** a rafforzamento del ruolo di Tour Operator all'interno del gruppo.
5. **Collaborazioni con le istituzioni**, Agenzia In Liguria e Regione Liguria, CCIA Genova, Associazioni di Categoria

SOSTENIBILITÀ È LA PAROLA D'ORDINE E SI FONDA SU 3 PRINCIPI:

1. **Rispetto e salvaguardia dell'ambiente,** sviluppando partnership che consentano la creazione di proposte ad impatto ridotto sull'ambiente, ad esempio la recente collaborazione per la visita della città di Genova in risciò e le escursioni a Varese Ligure e ai piccoli borghi della Val di Vara. Creando viaggi di scoperta slow, modi alternativi di entrare in contatto con la bellezza del territorio italiano, attraverso percorsi a piedi o in bicicletta su strada e sentieri, siano essi lungo la famosa Via Francigena o nel celebre Parco delle Cinque Terre.
   Promuovendo un turismo socio-culturale che non ha stagionalità, fruibile tutto l'anno, senza impattare sul territorio in un breve arco temporale.
   Promuovendo attività didattiche e iniziative che hanno come obiettivo la sensibilizzazione del grande pubblico verso le tematiche della tutela ambientale.
   Servendosi delle più moderne tecnologie per gestire con un approccio responsabile l'operatività quotidiana, sia essa la divulgazione di proposte turistiche, prevalentemente circolarizzata via web o consentendo l'accesso ticketless ai siti commercializzati.

2. **Divulgazione della cultura tradizionale** attraverso la promozione di esperienze più complete ed autentiche che consentano al viaggiatore di immergersi nella cultura locale in tutte le sue sfaccettature, grazie alla scelta di esperte guide locali capaci di narrare in maniera autentica le tradizioni dei luoghi e grazie a percorsi turistici, alla scoperta di antichi mestieri e centenarie tradizioni, siano esse le botteghe storiche di Genova o le secolari contrade di Siena; la tradizione è rispettata anche a tavola grazie ad una scelta enogastronomica indirizzata su prodotti tipici del territorio, a km 0: il pesto ligure, i famosi vini toscani, i salumi e formaggi dell'Emilia Romagna sono tra i protagonisti di indimenticabili percorsi di degustazione alla scoperta delle eccellenze enogastronomiche.

3. **Coinvolgimento della comunità locale** attraverso la scelta di servizi offerti da aziende e professionisti del luogo, contribuendo così in maniera reale allo sviluppo socio-economico della realtà locale che trae un reale beneficio dai soldi investiti dal viaggiatore.

COSTA EDUTAINMENT E LE FONDAZIONI

FONDAZIONE BIOPARCO DI ROMA

Fondazione Bioparco di Roma (Bioparco), nasce nel 1908 per opera di Carl Hagenbeck, con un'estensione di 120 mila metri quadrati all'interno di Villa Borghese.

Nel 1998 nasce la Bioparco S.p.A. a capitale misto pubblico-privato la cui gestione viene affidata a Costa Edutainment con lo scopo di far rinascere il Parco e rilanciare gli investimenti. Nel 2004 la società si trasforma in Fondazione i cui soci fondatori sono il Comune di Roma e Costa Edutainment.

Vice Presidente della Fondazione designato da Costa Edutainment è Nicola Costa.

La struttura è oggi attiva nella:

- **Gestione ed esposizione al pubblico di oltre 1200 animali,** attraverso la continua modernizzazione degli *exhibit* e l'ampliamento degli spazi dedicati;
- **Educazione ambientale,** attraverso l'allestimento di mostre, l'organizzazione di convegni, la progettazione di attività di educazione per il pubblico e per le scuole di ogni ordine e grado;
- **Conservazione delle specie minacciate di estinzione,** attraverso la ricerca scientifica e la partecipazione ai programmi europei di riproduzione in cattività, le azioni di sensibilizzazione e l'adesione a campagne internazionali di conservazione per le specie minacciate di estinzione.

FONDAZIONE ACQUARIO DI GENOVA

La Fondazione Acquario di Genova *onlus* (ora ETS) nasce nel 2003 e si collega strettamente con la missione di tutte le strutture gestite da Costa Edutainment, da sempre impegnata a sensibilizzare ed educare il grande pubblico alla conservazione, alla gestione e all'uso responsabile degli ambienti acquatici attraverso la conoscenza delle specie animali e dei loro habitat.

Gli oceani, culla della vita, coprono più di tre quarti della superficie della Terra e rappresentano un'inestimabile fonte di cultura e di risorse; un patrimonio sempre più minacciato dall'attività umana. Oggi non esiste una gestione efficace ed efficiente delle risorse marine: solamente circa l'1% è protetto e gli ambienti oceanici mondiali sono in pericolo, una situazione che potenzialmente potrebbe compromettere le generazioni future. I segni di degrado sono particolarmente visibili nel Mar Mediterraneo.

I fondatori sono, oltre a Costa Edutainment, il Comune di Genova, la Provincia di Genova, l'Università di Genova, l'Associazione Amici dell'Acquario e la World Ocean Association, i cui rappresentanti costituiscono il Consiglio di Amministrazione.

Scopo della Fondazione è quello di tutelare e valorizzare l'ambiente, con particolare riferimento agli ambienti acquatici, attraverso:

- **Attività di divulgazione e di educazione** presso il grande pubblico
- **Azioni di sensibilizzazione** nei confronti delle Istituzioni pubbliche e dei soggetti privati
- **Realizzazione di progetti di ricerca** scientifica applicata
- **Partecipazione a operazioni di salvaguardia attiva** di ecosistemi acquatici minacciati, in varie parti del mondo

In questi ambiti, la Fondazione ha realizzato progetti ed attività sin dalla sua istituzione, in diversi paesi del mondo.

Dal 2006 la Fondazione ha lanciato il marchio ECOCREST, che qualifica la sostenibilità e l'eticità di prodotti di origine acquatica, ritenuto lo standard piu elevato nel settore.

Dal marzo 2014 la Fondazione Acquario di Genova ha stipulato un accordo con **l'Istituto Giannina Gaslini** e **l'Unitalsi** per offrire un programma continuativo di visite guidate gratuite dedicate ai bambini in cura presso l'ospedale pediatrico. Nel 2017 ha inoltre promosso e firmato un accordo quadro sul grave problema della plastica negli oceani con il Garbage Patch State, in collaborazione con WWF Italia, Marevivo e Lagambiente.

La Fondazione ha proseguito le sue attività di ricerca sui cetacei con la piattaforma INTERCET, ormai utilizzata anche da organizzazioni internazionali, e con i progetti Intermed. Inoltre, la Fondazione è stata chiamata a partecipare alla UN Sustainable Fishery Team of Specialist, a Ginevra nel Gennaio 2018; inoltre, Antonio Di Natale è stato chiamato come Chair del Chapter 31 per l'Assessment of the State of the Ocean, including the socio-economic aspects.

La Fondazione dal 2018 ha deciso di istituire due assegni di ricerca per studenti, di cui uno destinato a studenti comunitari e/o non-comunitari. Nel 2020 ha anche attivato il supporto ad un Dottorato di Ricerca presso l'Università di Genova.

Nell'anno 2020, quando nel corso della pandemia COVID, la Natura ha ripreso parzialmente i suoi spazi e tanti animali sono tornati presso le coste, la Fondazione ha continuamente monitorato la situazione. Nel 2020 oltre ad essere una delle istituzioni che hanno fondato il network europeo EU4Ocean, promosso dalla Commissione Europea, la Fondazione ha partecipato a decine di riunioni internazionali sulla gestione sostenibile delle risorse marine.

Attualmente nel Consiglio di Amministrazione della Fondazione Acquario di Genova, designati da Costa Edutainment e dal World Ocean Network, sono nominati Nicola Costa, Giovanni Battista Costa, Simona Bondanza e Antonio Di Natale.

PALAZZO DUCALE FONDAZIONE PER LA CULTURA

Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura è un centro di ideazione e produzione culturale, che persegue finalità di promozione culturale, realizzando e ospitando iniziative ed eventi culturali, artistici e sociali di carattere nazionale e internazionale e attivando forme di collaborazione con soggetti pubblici e privati.

La Fondazione attraverso la sua attività promuove la crescita culturale della comunità e contribuisce allo sviluppo sociale ed economico del territorio genovese e ligure in collaborazione con il Comune di Genova e la Regione Liguria.

La programmazione annuale offre un calendario ampio e diversificato di iniziative, mostre, convegni, eventi e attività.

Costa Edutainment è entrata a fare parte del consiglio direttivo della Fondazione per la cultura Palazzo Ducale fin dalla sua nascita nel 2008 nella persona di Giuseppe Costa.

MISSIONE

La storia aziendale di Costa Edutainment intreccia le proprie radici con quelle imprenditoriali della famiglia Costa: un sistema di valori che ha caratterizzato nel tempo un modo di fare impresa riconoscibile e duraturo nel tempo.

LA FANTASIA È LA CHIAVE

che trasforma

il **sapere** in **avventura**

DIVERTIAMOCI IMPARANDO

Costa Edutainment si propone di rispondere alla crescente domanda di un uso qualitativo del tempo libero, coniugando cultura, scienza, educazione, spettacolo, emozione e divertimento in esperienze uniche e significative.

PRINCIPI GUIDA

IL VISITATORE AL CENTRO

Ascoltiamo le esigenze dei nostri visitatori per migliorare la qualità dell'esperienza di visita nel tempo

IMPEGNO PER IL BENESSERE ANIMALE E LA TUTELA AMBIENTALE

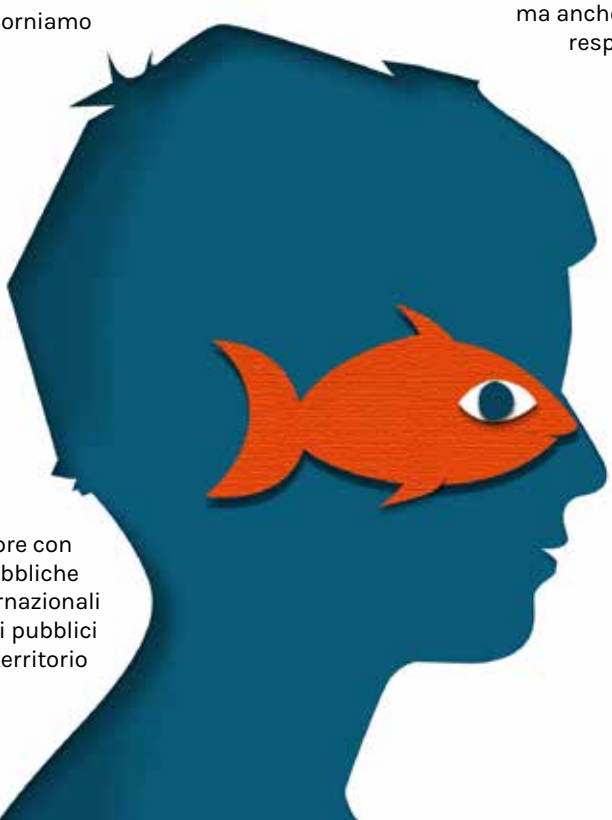
Ci prendiamo cura degli animali e tuteliamo le specie in natura contribuendo a promuovere direttamente e indirettamente la conservazione dell'ambiente

FOCUS SULLA RICERCA SCIENTIFICA

Approfondiamo e aggiorniamo la nostra competenza scientifica e culturale nei settori in cui operiamo e siamo riconosciuti come eccellenza nazionale

SOSTEGNO AI TERRITORI IN CUI SIAMO PRESENTI

Collaboriamo da sempre con le amministrazioni pubbliche locali, nazionali e internazionali e con il sistema di enti pubblici e privati operanti sul territorio



COLLABORAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Creiamo un ambiente di lavoro collaborativo e improntato alla valorizzazione delle persone

ATTENZIONE AL PROFITTO COME STRUMENTO DI CRESCITA RESPONSABILE

Crediamo che il profitto sia fattore essenziale per sostenere non solo lo sviluppo economico dell'azienda nell'interesse degli azionisti, ma anche il suo operato etico e responsabile nei confronti della società e del territorio in cui opera

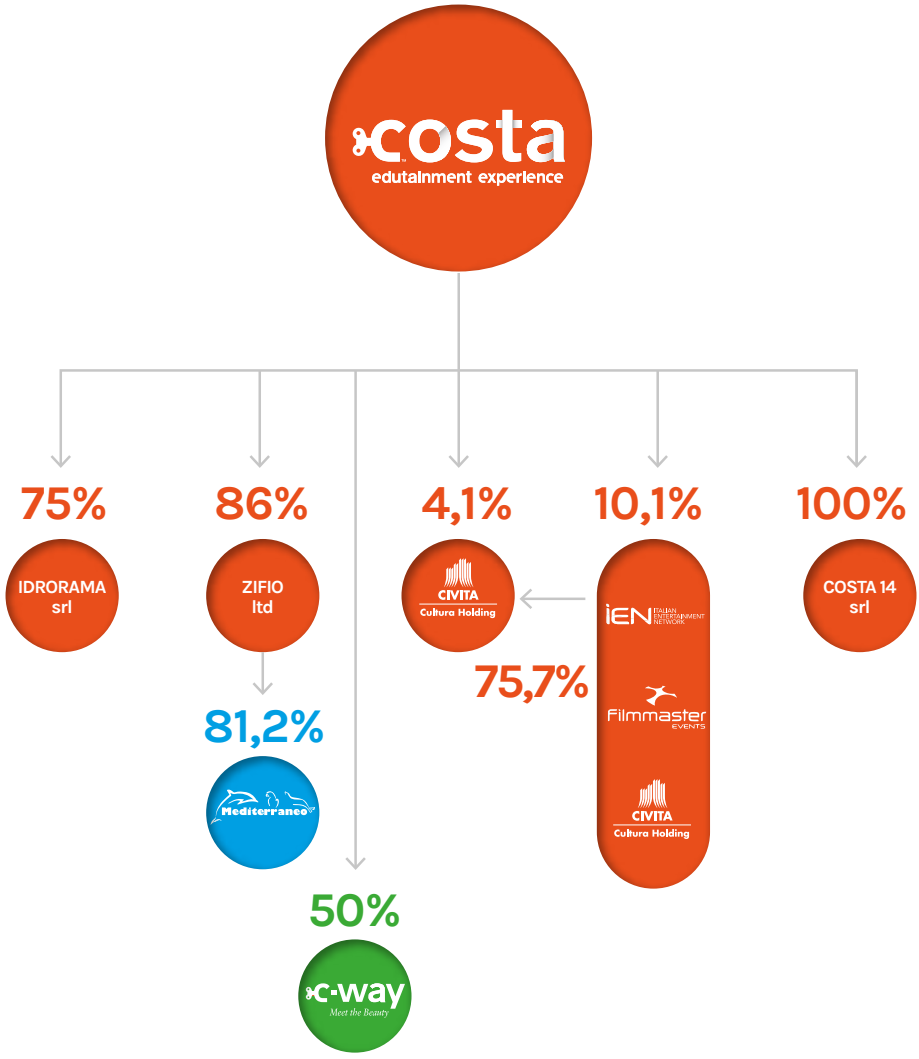
CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI

Trattiamo i fornitori come partner in un cammino condiviso

ASSETTO SOCIETARIO

COSTA EDUTAINMENT SPA

Svolge sia funzione di holding che di società operativa
ed è per il 58% di proprietà di Ponte Ter Srl
e per il 42% OCM Luxemburg EPF V S.A.R.L.



PARTECIPAZIONI MINORI

Experenti • Fondazione Acquario di Genova Onlus • Palazzo Ducale Genova • Bioparco di Roma

COSTA EDUTAINMENT PROTAGONISTA DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE

Da alcuni anni ascoltiamo voci autorevoli, dal mondo dell'Accademia, della scienza, dell'impresa, della politica e della finanza, che sottolineano con forza la necessità di un ripensamento dell'attuale modello di sviluppo che si sta dimostrando inadeguato a contrastare o, almeno, mitigare l'aumento delle diseguaglianze sociali ed economiche e la crisi ambientale.

Nel corso del 2020, a fronte di un crollo complessivo e globale, si è potuto assistere all'avanzamento di programmi per una trasformazione in chiave sostenibile: dal Green New Deal europeo, alla crescita esponenziale della finanza a impatto e relativi modelli di analisi ESG (Enviromental, Social and Governance), ai temi chiave del Next Generation EU e relative valutazioni di impatto sociale, alla diffusione e radicamento territoriale di Agenda 2030.

In questa trasformazione le imprese diventano protagoniste di evoluzioni radicali nei modelli di business (sostenibilità come driver di competitività, economia circolare, Benefit Corporation, creazione di valore condiviso): scelte necessarie per vedere emergere un modello di sviluppo più sostenibile sul piano economico, sociale e ambientale e per un'alleanza sempre più forte tra impresa e società.

EVOLUZIONE CONTESTO ESTERNO

SUSTAINABLE FINANCE EU COMMISSION

Considerazione degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) nella presa di decisione per gli investimenti nel settore finanziario. È stato avviato il TEG (Technical Expert Group) on Sustainable Finance su temi come la tassonomia europea e Green Bond Standard.

GREEN DEAL

Piano di azione con l'obiettivo generale di raggiungere la neutralità climatica in Europa entro il 2050.

INTERESSE GRUPPI BANCARI PER IMPACT BANK

Analisi impatti ESG da parte di molti istituti finanziari (Berkley Bank, CDP, Deutsche Bank, Banca Intesa Sanpaolo, Unicredit, Banca Generali).

BORSA ITALIANA 2021

Borsa Italiana ha dedicato una sezione del sito www.borsaitaliana.it in supporto allo sviluppo della finanza sostenibile trasversale ai suoi mercati di riferimento: Equity, Fixed Income, BuySide.

PNRR

Il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza che ha un forte focus su progetti e iniziative green.

MINISTERO DELLA TRANSIZIONE ECOLOGICA

Il Governo Draghi per la prima volta istituisce un ministero dedicato alla transizione ecologica.

CONTESTO SOCIALE

Opinione pubblica sempre più sensibile a temi ambientali, sociali e all'animal welfare.

AGENDA 2030

Nel 2015 l'ONU ha lanciato una sfida a istituzioni, imprese e cittadini con i 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile da raggiungere entro il 2030.

COSTA EDUTAINMENT E AGENDA ONU 2030

È proseguito anche nel 2020 l'impegno di Costa Edutainment nel contribuire a raggiungere gli obiettivi di Agenda 2030.

Un impegno che, oltre agli aspetti interni alla vita aziendale, si è particolarmente concentrato nel supporto organizzativo e gestionale alla nascita e sviluppo del Protocollo di Intesa Liguria 2030, in collaborazione con ASviS. (www.liguria2030.org)

LIGURIA 2030
Insieme verso i Global Goals

GOAL 4

TARGET 4.7

promuovendo percorsi di educazione alla sostenibilità per le scuole

GOAL 5

TARGET 5.5

garantendo equilibrio di genere nei ruoli di leadership

GOAL 8

TARGET 8.8

impegnandosi per garantire un ambiente di lavoro sicuro

GOAL 14

TARGET 14.2

contribuendo a proteggere gli ecosistemi marini

GOAL 12

TARGET 12.6

pubblicando volontariamente il Report Integrato

GOAL 9

TARGET 9.4

innovando prodotti, processi e strutture in chiave sostenibile

GOAL 17

TARGET 17.14

costruendo in ogni territorio partnership *multistakeholder*

IL TURISMO DURANTE LA PANDEMIA DA COVID-19

Il turismo globale ha sofferto nel 2020 l'anno peggiore mai registrato, con arrivi internazionali in calo del 74% secondo gli ultimi dati dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO).
Le destinazioni in tutto il mondo hanno accolto **1 miliardo di arrivi internazionali in meno nel 2020 rispetto all'anno precedente**, a causa di un calo senza precedenti della domanda e di diffuse restrizioni di viaggio.

A causa della natura in evoluzione della pandemia, molti paesi stanno reintroducendo **restrizioni di viaggio più severe** ma allo stesso tempo, l'implementazione graduale di un vaccino COVID-19 dovrebbe contribuire a ripristinare la fiducia dei **consumatori**, ad allentare le restrizioni e normalizzare i viaggi durante l'anno a venire.

Si prevede inoltre una **crescente domanda di attività turistiche all'aperto e basate sulla natura**, con il turismo domestico e le esperienze di "viaggio lento" che acquisiscono crescente interesse.

Guardando più avanti, la maggior parte degli esperti **non prevede un ritorno ai livelli pre-pandemia prima del 2023**.

Gli scenari estesi dell'UNWTO per il periodo 2021-2024 indicano che **potrebbero essere necessari da due anni e mezzo a quattro anni prima che il turismo internazionale ritorni ai livelli del 2019**.

Per quanto riguarda l'Italia, Il nuovo bollettino rilasciato dall'Agenzia nazionale del Turismo, l'Enit, a settembre 2020 continua a dipingere un quadro estremamente negativo per quanto riguarda i ricavi del settore in questo 2020, inevitabilmente colpito dalle conseguenze della pandemia. Stando al report pubblicato dall'Enit, i visitatori totali (quindi sia italiani che provenienti dai paesi esteri) sono stati circa **53 milioni in meno rispetto all'anno scorso** (diminuiti del 46%).

In attesa di un quadro più preciso in merito ad una "nuova" normalità occorre individuare chi ne uscirà maggiormente danneggiato a partire dalle città che solitamente ospitano più visitatori stranieri come Venezia, Roma e Firenze.

L'Italia è uno dei paesi più colpiti al mondo per quanto riguarda il calo degli arrivi aeroportuali (-83% rispetto all'agosto 2019), con Cina e Stati Uniti che nel mondo sono leader incontrastati di questa triste classifica (rispettivamente con -90,9% e -89,5%) a causa delle chiusure verso altri paesi.

Saranno quasi 25 i miliardi di euro persi nel 2020 per il settore turistico, dato che si accompagna ai quasi **44 miliardi risparmiati dai turisti italiani rispetto al 2019 per il drastico calo dei movimenti**: per questo il contributo dell'intero settore al Prodotto Interno Lordo sarà quest'anno del 3,2% rispetto al 5,7% di quello precedente.

Enit ha intervistato oltre **4mila persone** nell'ultima settima di agosto (dal 24 al 30) per fare il punto sull'estate. Dal bilancio emerge che il 41% degli italiani non ha potuto fare vacanza, mentre il **59% della popolazione** ha effettuato almeno **1 periodo fuori casa**.

- Secondo quanto riporta il bollettino Enit, la maggior parte degli italiani è **rimasto in patria nel 97% dei casi**, preferendo destinazioni quali l'Emilia Romagna, la Puglia e la Sicilia, tutte sul podio del periodo, scelte dal 9% dei vacanzieri italiani.
- Buone performance anche quelle della montagna con il Trentino Alto Adige (8%), ma anche la Toscana (8%), il Piemonte (7%) e la Lombardia (7%).
- **All'estero (3%)**, gli italiani sono rimasti in Europa mediterranea (35%), in Nord Europa (24%) o nell'Est europeo (14%), anche a causa delle limitazioni imposte sui Paesi da poter raggiungere.

(Fonte: ISTAT, Report sul Turismo gennaio-settembre 2020)

Costa Edutainment vive di turismo prevalentemente nazionale. L'estate 2020 è stata infatti caratterizzata da un recupero dei visitatori (seppure molto parziale ad eccezione dell'Acquario di Cattolica e di Livorno che hanno registrato in Agosto le stesse presenze dell'anno precedente), con grande incremento dei visitatori nazionali rispetto agli stranieri. Questa tendenze è stata avvertita soprattutto all'Acquario di Genova, che vedeva tradizionalmente nel mese di Agosto una incidenza di visitatori stranieri pari al 7% del totale, sostituiti in parte da turisti italiani che hanno deciso di trascorrere le vacanze in Italia.

TURISMO CULTURALE: SCENARI FUTURI

Con il Covid-19 che ha bloccato il turismo globale, milioni di persone in quarantena hanno ricercato esperienze culturali e di viaggio dalle loro case. La cultura si è dimostrata indispensabile in questo periodo e la richiesta di accesso virtuale a musei, siti storici, teatri e spettacoli ha raggiunto livelli senza precedenti.

Con oltre l'80% delle proprietà patrimonio mondiale dell'UNESCO chiuse, i mezzi di sussistenza di milioni di professionisti della cultura sono stati seriamente messi a repentaglio. Se il turismo è destinato a contribuire alla sopravvivenza del settore culturale, vale a dire cinema, arti e molti altri segmenti, allora dovrebbe rafforzare l'identità culturale e il marchio delle destinazioni turistiche.

Nonostante tutte le difficoltà, **i settori del turismo e della cultura si trovano oggi ad affrontare l'opportunità di creare nuove partnership e collaborazioni**. Sono tenuti a reinventare e diversificare congiuntamente l'offerta, attrarre nuovo pubblico, sviluppare nuove competenze e sostenere la transizione del mondo verso le nuove condizioni.

Le raccomandazioni descritte di seguito sono state preparate dal Dipartimento etica, cultura e responsabilità sociale dell'UNWTO in collaborazione con i suoi partner internazionali con competenze in materia di cultura e turismo.

Migliorare l'informazione e lo scambio di dati tra settori

Il flusso di informazioni tra i settori è fondamentale per comprendere gli impatti della pandemia e per elaborare risposte efficaci. Dati specifici sugli impatti socio-economici del COVID-19 sulla cultura e sul turismo, nonché sulle soluzioni messe in atto per la sopravvivenza del turismo culturale, consentiranno piani di implementazione più mirati per rispondere alle diverse esigenze e replicare le "good practice".

Lanciare alleanze innovative

Il confinamento ha dimostrato l'importanza delle nuove tecnologie e dei media nella nostra vita quotidiana. Con milioni di persone confinate nelle loro case, questo è un momento opportuno per sviluppare e promuovere esperienze culturali a un pubblico prigioniero. La sfida consiste nel fornire queste esperienze in modo da sostenere i benefici diretti per le organizzazioni e gli operatori coinvolti. Durante questa transizione digitale, il turismo e la cultura possono creare alleanze con le aziende tecnologiche e il settore privato per migliorare l'accesso ai programmi di capacity building sulla cultura e il turismo sostenibile, disponibili online.

Ispirare un futuro più sostenibile per il turismo culturale

I settori del turismo e della cultura devono continuare a lavorare insieme per proporre un futuro più sostenibile per il turismo culturale. Le strategie di marketing nel turismo stanno evidenziando le espressioni culturali locali non solo per rivolgersi a nuovi segmenti di pubblico, ma anche per proporre viaggi responsabili. Destinazioni e siti culturali si stanno interrogando su come sopravvivere a questo periodo di letargo, mentre pianificano la riapertura del turismo.

Formare una forza lavoro turistica e culturale più resiliente

I profili professionali dei lavoratori della cultura e del turismo richiederanno nuove competenze per azioni immediate e per partecipare alla ripresa. Entrambi i settori devono sviluppare soluzioni occupazionali creative e inventive per fornire resilienza alla forza lavoro dopo decenni di precarietà. I posti di lavoro esistenti nel turismo culturale dovrebbero essere mantenuti e soggetti a riqualificazione, poiché il talento e le conoscenze umane esistono già.

Rafforzare le strutture di governance per un migliore coordinamento e condivisione delle informazioni

Questa crisi è un'opportunità straordinaria per costruire modelli di governance intersettoriali tra gli attori chiave del turismo e della cultura. Questi modelli dovrebbero coinvolgere i partner tecnologici per costruire piattaforme e scambiare forum per coordinare le azioni e condividere informazioni. Le piattaforme dovrebbero implicare una comunicazione, un processo decisionale e accordi efficaci sulla definizione dei limiti dello sviluppo turistico che coinvolgono i beni culturali.

Attirare nuovi segmenti di pubblico

Il settore della cultura sta plasmando cittadini globali impegnati e turisti del futuro, raggiungendo bambini e giovani. I legami emotivi che emergono ora tra cittadini e creatori culturali faranno la differenza negli anni a venire. Il confinamento può anche rendere i visitatori abituali e i turisti culturali "senior" a sostenere la cultura con azioni di patrocinio e solidarietà.

GOVERNANCE

Il modello di governance di Costa Edutainment prevede una struttura gerarchica che coinvolge diversi attori e al cui vertice è posta l'Assemblea dei Soci

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione al quale viene affiancato un Collegio Sindacale. Il controllo contabile è stato rinnovato anche per il triennio 2020/2022 alla società esterna PricewatherhouseCoopers S.p.A.

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci, che si riunisce di norma una volta all'anno per l'approvazione del Bilancio, è l'organo collegiale deliberativo interno alla società, le cui competenze sono previste dalle normative civilistiche e dallo Statuto. Nel 2020 l'Assemblea dei Soci si è riunita il 26 febbraio.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione gestisce la Società in conformità alla legge e allo Statuto secondo il principio collegiale maggioritario ed è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, con l'eccezione di quelli riservati dalla legge e dallo Statuto ai Soci.

Il Consiglio di Amministrazione in carica a partire dal 21 giugno 2019 rimarrà sino all'approvazione del bilancio al 31 ottobre 2021 e si compone di otto membri.

Presidente e Amministratore Delegato	Giuseppe Costa
Vice Presidente	Mario Adario
Consiglieri	Enrico Costa, Nicola Costa, Serena Del Lungo, Nicola Iorio, Paolo Marsano, Tommaso Maria Chiorino
Segretario	Pietro Pongiglione

L'Assemblea ha nominato Giuseppe Costa Presidente del Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato della Società.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea dei Soci, vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto Sociale, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, con particolare attenzione verso l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento, oltre a esercitare funzioni di controllo sulla gestione. Ai sensi dell'articolo 36 dello statuto

sociale, il Collegio Sindacale è costituito da tre Sindaci effettivi e da due supplenti e il Collegio Sindacale in carica sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2021 è così composto:

Presidente	Mario Pacciani
Sindaci Effettivi	Sergio Miglietta, Gabriele Verganti
Membri supplenti	Massimo Bolgè, Luigi Garavaglia

IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231 E ORGANISMO DI VIGILANZA

La scelta di Costa Edutainment SpA di dotarsi di un modello di Organizzazione Gestione e Controllo conforme al D.lgs. 231/01 in merito alla responsabilità amministrativa degli enti risale al 2009, si inserisce nella più ampia politica di responsabilità dell'impresa e si sostanzia nella costruzione di un sistema strutturato e organico di procedure e attività di controllo. I Modelli di organizzazione, gestione e controllo adottato da Costa Edutainment S.p.A. e Idrorama s.r.l. sono stati aggiornati a seguito dell'inserimento dei reati tributari nel catalogo dei reati previsti dal d.lgs. 231/01. Coerentemente al D.Lgs. 231/01, Costa Edutainment SpA e dal 2018 anche Idrorama Srl si sono dotate del rispettivo Organismo di Vigilanza (OdV) al quale è affidato il compito di vigilare:

- Sull'osservanza del Modello da parte degli organi sociali, dei dipendenti e, nei limiti previsti, da parte dei consulenti, dei fornitori, dei partner e delle società di service;
- Sull'efficacia e adeguatezza del Modello nella prevenzione dei reati, in relazione alla struttura aziendale;
- Sull'opportunità di aggiornamento del Modello in relazione a mutate condizioni di contesto interno o esterno.

L'OdV di Costa Edutainment SpA è un organo collegiale nominato dal Consiglio di Amministrazione su base triennale ed è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. È formato da quattro componenti rispondenti ai criteri di autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione:

FEDERICA MANTERO
PRESIDENTE ODV E INTERNAL AUDITOR COSTA EDUTAINMENT SPA

PAOLO MARSANO
COMPONENTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE COSTA EDUTAINMENT SPA

ANDREA DAL NEGRO
AVVOCATO, LEGALE ESTERNO

FEDERICA BERTI
COMMERCIALISTA ESTERNO

I medesimi componenti svolgono attività di vigilanza anche per Idrorama s.r.l.

Durante l'anno l'Organismo di Vigilanza, al quale è stato rinnovato l'incarico triennale nel 2019, ha svolto una costante attività di verifica degli aspetti inerenti il campo di applicazione del Dlgs.231 attraverso incontri con i Referenti dei settori coinvolti e il monitoraggio delle comunicazioni inviate allo stesso organismo. Dall'attività di verifica svolta e dall'analisi dei flussi informativi non sono emerse violazioni al Modello Organizzativo o azioni che comportano una violazione delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 231/2001. Non sono pervenute comunicazioni inerenti problematiche rientranti nel campo dell'attività svolta.

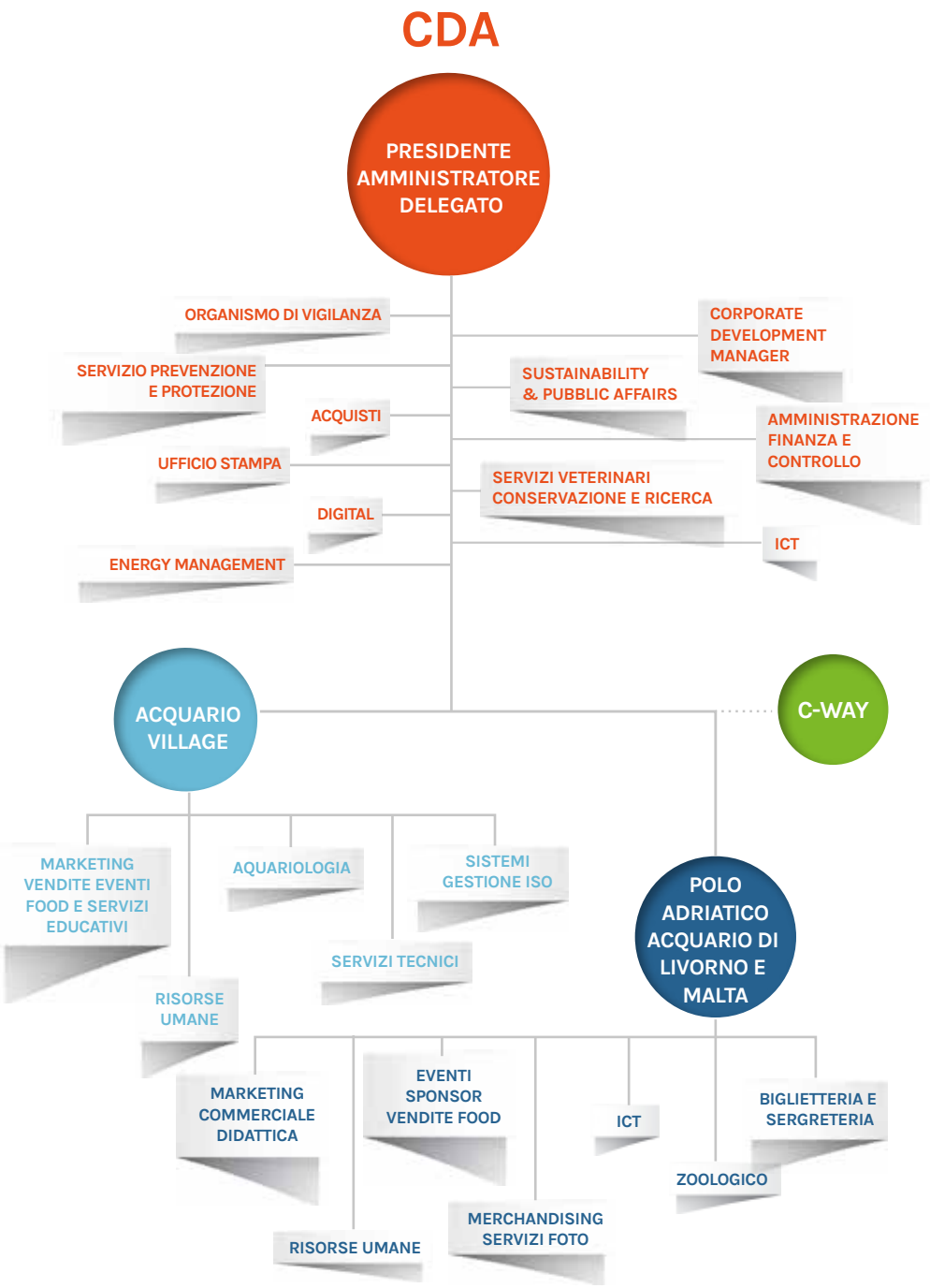
L'Organismo di Vigilanza ha preso atto dei rapporti delle verifiche condotte da Enti esterni (Enti di Certificazione, Asl e Ministero) e dei documenti inviati (flussi informativi) e non sono emerse violazioni del Modello Organizzativo.

CODICE ETICO

Nel 2009 Costa Edutainment ha elaborato un Codice Etico ai sensi del Dlgs 231/2001, strumento necessario per radicare i principi ispiratori nella realtà aziendale e delineare linee di comportamento chiare e condivise tra l'Azienda e i principali stakeholder. Il Codice Etico rappresenta il riferimento al quale allinearsi affinché ciascun amministratore, sindaco, dipendente, collaboratore, cliente, fornitore di Costa Edutainment possa affrontare in modo corretto anche situazioni difficili o potenzialmente ambigue che si dovessero presentare.

Il Codice Etico è un insieme di principi e linee guida che sono pensate per **ispirare le attività di Costa Edutainment** ed orientare il comportamento non solo dei suoi dipendenti, ma anche di tutti coloro con i quali la Società entra in contatto nel corso della sua attività, **con l'obiettivo di far sì che all'efficienza e alla serietà della medesima si accompagni anche una condotta etica.**

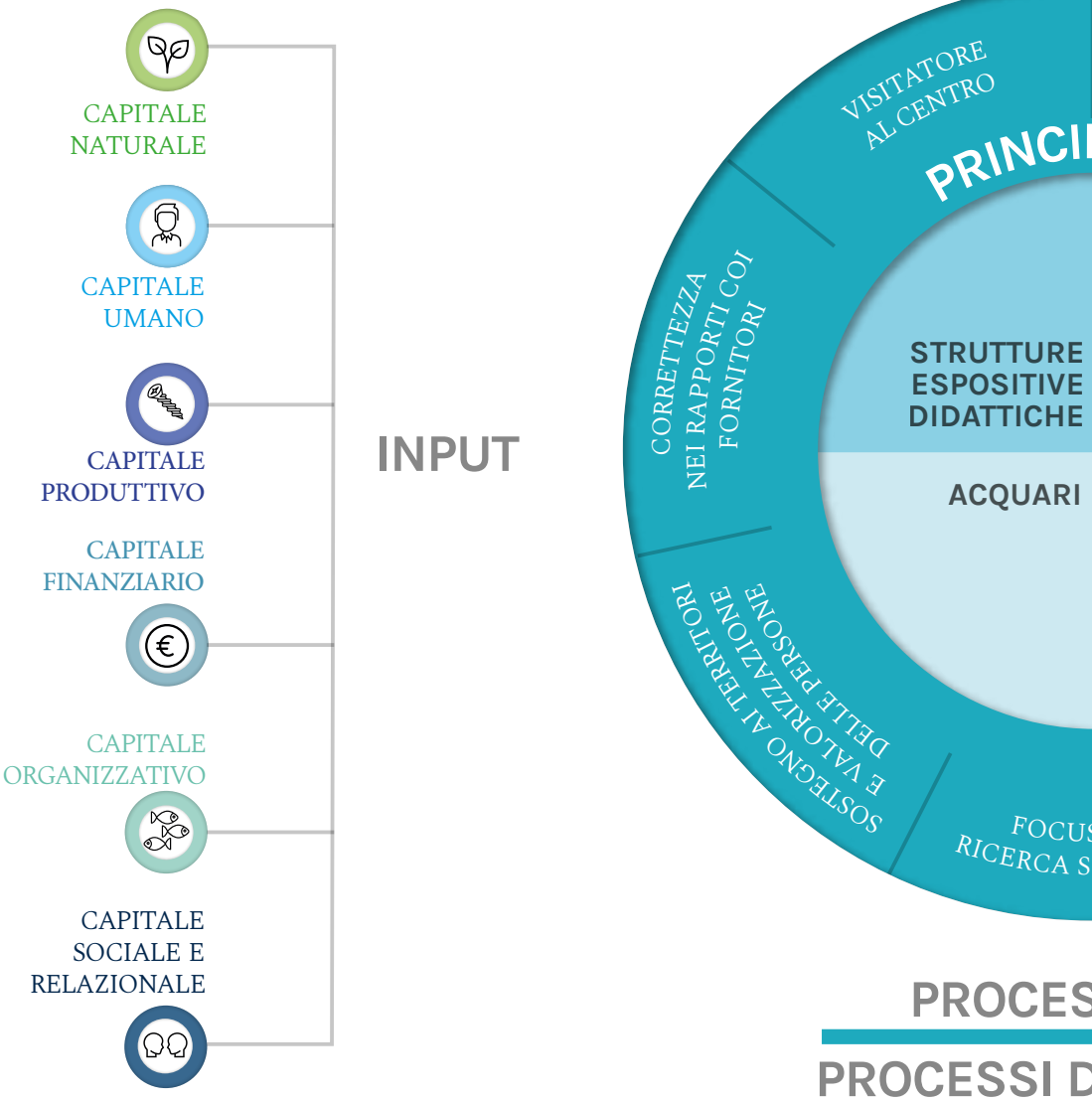
ORGANIGRAMMA



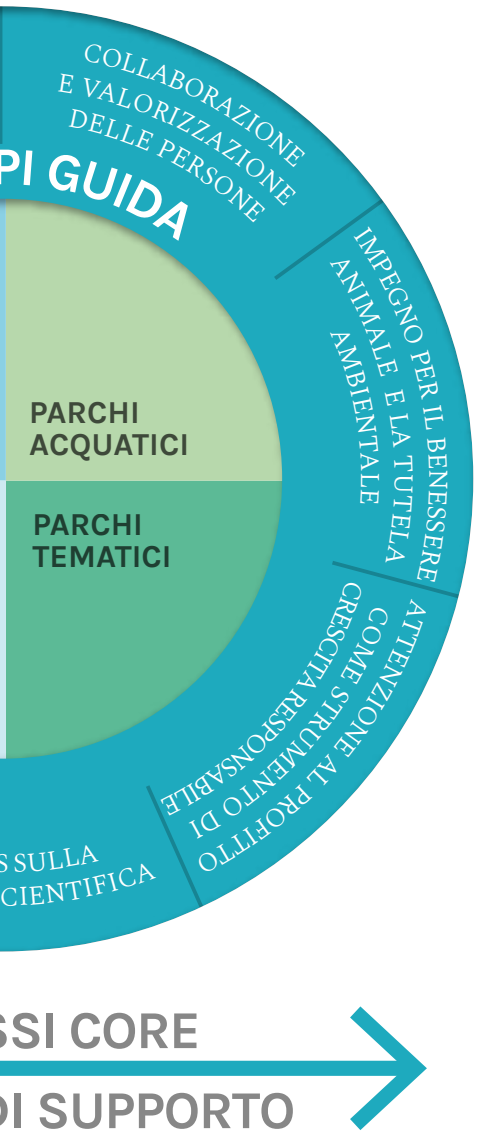
MODELLO DI BUSINESS

IL PERCORSO DI CREAZIONE DI VALORE

LA NOSTRA VISIONE: EDUTAINMENT



La figura seguente rappresenta il Modello di Business di Costa Edutainment, che vede varie forme di capitale entrare come input e, attraverso le attività fortemente ancorate ai principi ispiratori dell'azienda, essere poi trasformati in output (le esperienze e i servizi) per poi generare effetti ancora più ampi sui territori (*outcome*).



SSI CORE

OI SUPPORTO

OUTPUT

OUTCOME

ESPERIENZA DI VISITA

PERCORSI EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITA E DIVULGAZIONE

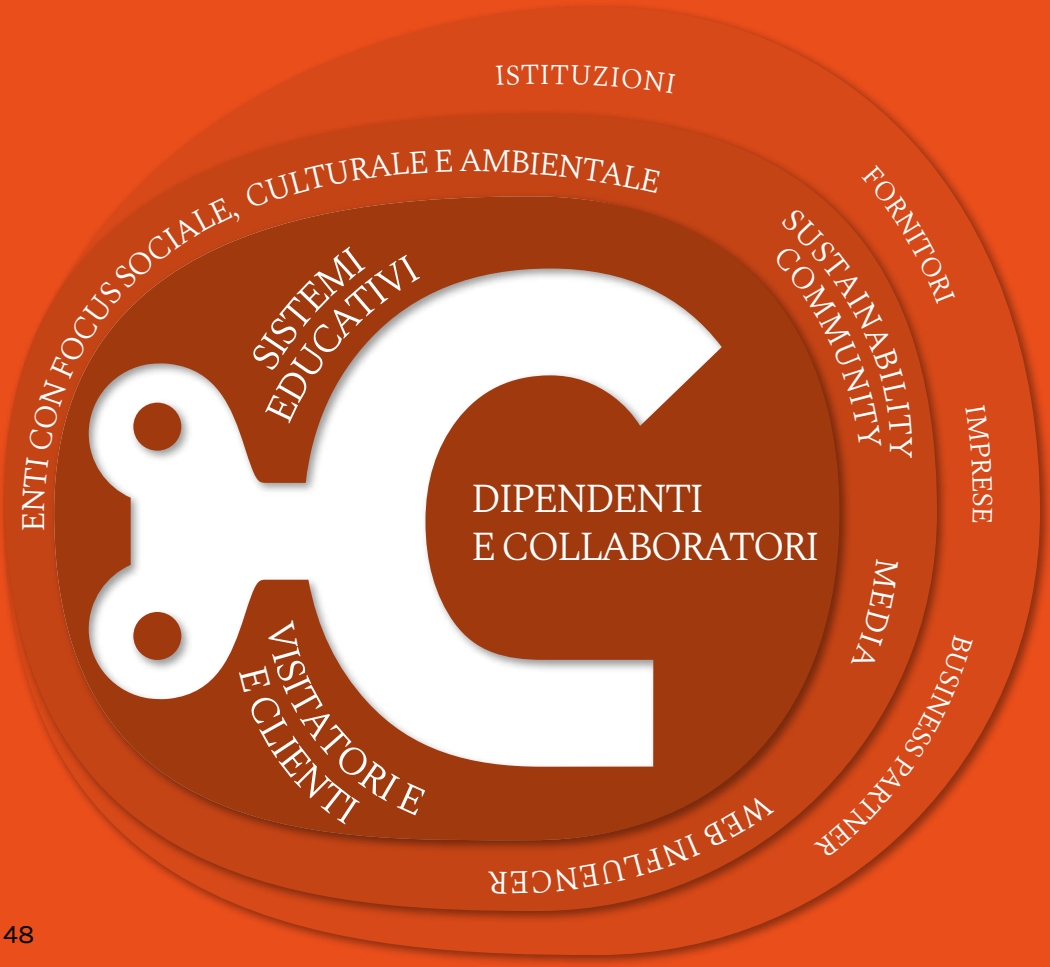
PROGETTI DI CONSERVAZIONE E RICERCA DI AMBIENTI MARINI

SVILUPPO TERRITORI

COSTA EDUTAINMENT E IL RAPPORTO CON I TERRITORI

È opinione condivisa che Costa Edutainment riveli **una particolare attitudine e capacità di gestire beni pubblici** in collaborazione con le Istituzioni. Ciò consente di potenziare gli impatti positivi del business per la comunità.

L'attività di Costa Edutainment **è rilevante nei confronti dei territori** non solo in termini di ricadute sul turismo e gradimento delle città in cui è presente ma anche in termini economici e finanziari, grazie all'indotto e ai canoni di affitto delle strutture di pertinenza pubblica, che ammontano complessivamente a **6,4 milioni di euro per il 2020.**



IL PRESIDIO DEI RISCHI

Costa Edutainment continua ad incrementare la consapevolezza sui rischi generati e subiti a cui è esposta l'organizzazione ponendo attenzione alle tematiche di Risk Management. Il 2020 ha rappresentato anche da questo punto di vista un anno eccezionale: la pandemia e la sua imprevedibilità hanno costretto le imprese, e non solo, ad adottare strumenti nuovi per individuare e mitigare gli impatti dovuti alla totale chiusura delle attività e proteggere, con gli strumenti consentiti, la propria stabilità.

L'attivazione immediata di un team interno per la gestione del rischio pandemico ha permesso a Costa Edutainment di attivare tutte le misure di sicurezza volte a ridurre la possibilità di contagio sia durante i momenti di chiusura delle strutture al pubblico sia nei giorni di apertura, garantendo tutte le misure di sicurezza per i lavoratori e i visitatori.

È quindi proseguito il lavoro di attuazione delle misure di governance e organizzative atte a garantire la gestione dei diversi rischi, attuali e prospettici, a cui risulta potenzialmente esposta. In particolare Costa Edutainment è attiva nel monitoraggio della qualità dei servizi offerti, nel controllo delle strutture e degli impianti e nella tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e dei visitatori.

COSTA EDUTAINMENT MANTIENE:

- Una metodologia di Risk Assessment basata su standard ISO (31.000:2009);
- Una mappatura complessiva degli scenari di rischio della Società con identificazione delle priorità di intervento;
- Piani di azione (organizzativo – procedurali, tecnici, contrattuali, assicurativi) per il miglioramento dello stato di rischio delle esposizioni prioritarie identificate.

Le macrocategorie di rischio identificate sono:

RISCHI ESTERNI:

Rischi propri dell'ambiente (competitivo, normativo, tecnologico, naturale etc.) all'interno del quale l'azienda opera.

- Cause di forza maggiore e altri eventi imprevedibili che possono influenzare l'equilibrio economico e finanziario;
- Condizioni meteorologiche avverse ed eventi catastrofici;
- Situazioni di concorrenza impreviste;

- Difficili condizioni nei mercati globali e nell'economia in generale;
- Evoluzioni normative;
- Interruzione dei servizi al pubblico a causa del malfunzionamento delle proprie strutture a causa di eventi non controllabili.

RISCHI STRATEGICI:

Rischi propri del processo di definizione e/o di attuazione delle strategie indicate nel piano industriale:

- Mancata attuazione del piano degli investimenti;
- Mancato monitoraggio dell'evoluzione delle scelte di fruizione dell'edutainment da parte del pubblico di riferimento.

RISCHI OPERATIVI:

Rischi relativi a persone, processi, sistemi e di conformità delle attività aziendali alle disposizioni di legge e regolamentazioni applicabili:

- Impatti derivanti dalle attività svolte con ricadute negative sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei dipendenti e/o delle comunità locali;
- Mancato mantenimento o ottenimento di licenze, permessi, autorizzazioni legali necessarie;
- Violazione degli standard di qualità;
- Violazioni di leggi e regolamenti interni;
- Violazioni del modello di organizzazione e gestione;
- Difetti nel funzionamento del sistema informatico con conseguenze sull'integrità e riservatezza dei dati e delle informazioni sensibili;
- Capacità e competenze dei dipendenti;
- Controversie con i dipendenti;
- Inadeguatezza dei sistemi di reporting;
- Benessere/gestione animali;
- Interruzione significativa dell'erogazione dei servizi a causa di problemi tecnici interni alle strutture.

RISCHI FINANZIARI:

Rischi finanziari tradizionalmente intesi tra i quali i rischi di tasso, commodity, inflazione, liquidità e credito.

Nel 2020 è stato aggiornato il Registro dei rischi ed opportunità dai responsabili di funzione: non ci sono state variazioni del rischio residuo ma sono in corso azioni legate alle categorie di rischio con i punteggi più alti. Tali azioni sono state riportate nel piano di azione per il miglioramento 2021 e possono essere realizzate con progetti pluriannuali.

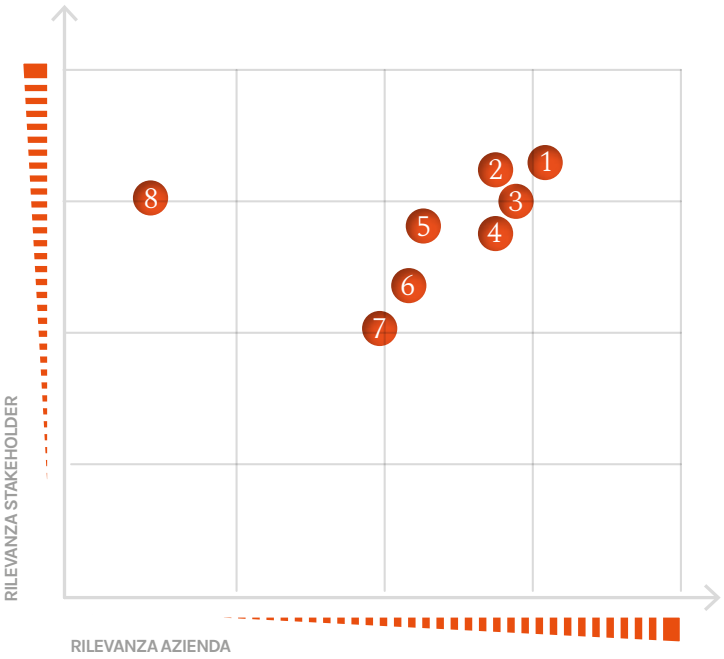
TEMI RILEVANTI E CREAZIONE DI VALORE

Il framework <IR> prevede la redazione di report focalizzati sugli aspetti che incidono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel tempo, i cosiddetti aspetti "materiali". Adottando tale principio Costa Edutainment conduce ogni due anni, a partire dal 2017, *un'analisi di materialità*, che coinvolge il Consiglio di Amministrazione e include una fase di ascolto diretto degli stakeholder esterni.

Anche quest'anno si è voluto mantenere un canale di comunicazione diretto, ascoltando gli stakeholder attraverso un questionario, nonostante il momento eccezionale che ha impattato non solo sul business aziendale e sul mercato, ma soprattutto sulla percezione degli stakeholder, di quali siano gli elementi chiave nella definizione del new normal verso il quale ci stiamo tutti muovendo. L'ascolto si è quindi concentrato su 8 temi individuati dal vertice aziendale come gli elementi oggi più rilevanti:

- **Tutelare la salute e la sicurezza di collaboratori e visitatori rafforzando la cultura della prevenzione** (ad esempio l'attenzione dell'organizzazione nei confronti della tutala dei lavoratori attraverso l'implementazione di regolamenti, procedure e l'adozione di certificazioni specifiche);
- **Impegnarsi nel garantire la solidità finanziaria dell'impresa** (ad esempio attivando canali di credito, presidiando i costi e valutando il ritorno degli investimenti);
- **Investire per la trasformazione digitale e l'innovazione** (ad esempio investendo in percorsi di sviluppo di e-commerce, CRM, digital marketing, cybersecurity);
- **Generare valore sui territori attraverso un modello di business attento all'impatto sociale interno/esterno e promuovere network multistakeholder** (ad esempio promuovendo o partecipando a tavoli con istituzioni, associazioni, altre imprese a livello locale, nazionale e internazionale nonché investendo sui territori e creando posti di lavoro e riqualificando le zone dove operiamo, attivando progetti innovativi di sviluppo delle persone che lavorano in azienda; percorsi di integrazione di fasce considerate deboli, anche attraverso l'utilizzo della tecnologia in chiave abilitante; sostenendo iniziative culturali e/o di responsabilità sociale dell'impresa);
- **Ridurre gli impatti delle attività dell'impresa sull'ambiente** (ad esempio investendo in percorsi di riduzione delle emissioni, transizione verso fonti rinnovabili, riduzione dei rifiuti e impegno per la diffusione della raccolta differenziata);

- **Contribuire attivamente alla conservazione della biodiversità e degli ecosistemi naturali anche sensibilizzando gli stakeholder su contenuti educativi in tema ambientale** (ad esempio attraverso percorsi di ricerca per la tutela degli ecosistemi naturali in collaborazione con Università, Ministeri, Fondazioni e Enti di Ricerca);
- **Costruire un'esperienza di visita sostenibile in ogni aspetto, per ogni visitatore** (ad esempio, personalizzando l'offerta e curando l'esperienza dal momento della prenotazione a quello del trasporto, della visita anche in termini dell'accoglienza e dell'adeguatezza della struttura, dei servizi e, in senso più ampio, del soggiorno sul territorio);
- **Sviluppare nuove acquisizioni estendendo l'approccio edutainment** (ad esempio investendo in nuove strutture ed estendendo l'approccio edutainment del gruppo).



1. Tutelare la salute e la sicurezza di collaboratori e visitatori rafforzando la cultura della prevenzione
2. Contribuire attivamente alla conservazione della biodiversità e degli ecosistemi naturali anche sensibilizzando gli stakeholder su contenuti educativi in tema ambientale
3. Impegno nel garantire la solidità finanziaria dell'impresa
4. Ridurre gli impatti delle attività dell'impresa sull'ambiente
5. Costruire un'esperienza di visita sostenibile in ogni aspetto, per ogni visitatore
6. Investire per la trasformazione digitale e l'innovazione
7. Sviluppare nuove acquisizioni estendendo l'approccio edutainment
8. Generare valore sui territori attraverso un modello di business attento all'impatto sociale interno/esterno e promuovere network multistakeholder

La rilevazione è stata condotta attraverso un sondaggio on line che ha coinvolto in totale oltre 200 persone, tra stakeholder interni ed esterni, con 60% di risposte ricevute. Gli otto temi rilevanti sono stati pesati dal Comitato di Direzione in termini di strategicità ai fini della creazione di valore e sono stati valutati rispetto al livello attuale di presidio da parte degli organismi di governance e dai manager. Sono pervenute poi 63 risposte da parte degli stakeholder esterni che hanno dato indicazioni rispetto alla rilevanza percepita degli 8 temi materiali individuati. Il processo di individuazione delle categorie di stakeholder, da coinvolgere nella valutazione dei temi materiali, si è basato sulla mappatura delle categorie effettuata e validata nel corso degli anni da parte del top management del Gruppo, e considerando allo stesso tempo la rilevanza strategica degli stakeholder per il business di riferimento.

Interessante sottolineare come la rilevanza dei temi sia avvertita in modo sostanzialmente analogo dall'azienda e dagli stakeholder: tutela della salute e della sicurezza di collaboratori e visitatori unita al costante impegno per la solidità finanziaria dell'impresa sono i temi centrali del 2020.

La conservazione della biodiversità risulta un'istanza in crescita da parte degli stakeholder esterni in linea con l'attuale sensibilità su queste tematiche. Necessariamente, altri temi come ad esempio la generazione di valore per i territori attraverso un modello di business attento all'impatto sociale interno/esterno e la promozione di network multistakeholder, sono considerati attualmente meno rilevanti.

Il confronto tra il punto di vista degli stakeholder interni e quelli esterni è sintetizzato nell'immagine nella pagina precedente.

MAPPA STRATEGICA 2020/2021

Il percorso realizzato nel 2020-2021 per la definizione dei temi rilevanti per la creazione di valore, sintetizzati graficamente all'interno della Matrice di Materialità, si è tradotto in un'attività di pianificazione strategica incentrata sullo sviluppo delle tematiche condivise. Il Sistema di Gestione Integrato, con focus in particolare sui percorsi di miglioramento, ha fornito la corretta cornice organizzativa entro la quale far convergere la definizione e successivo monitoraggio delle iniziative strategiche (comprensive di indicatori di risultato), assegnate in modo diffuso a tutti i responsabili aziendali.

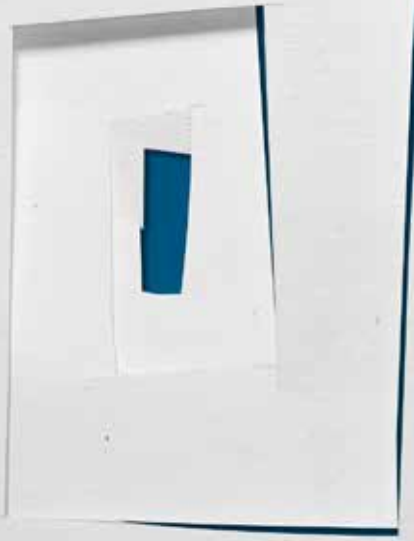
La mappa seguente razionalizza in sintesi i principali percorsi di sviluppo che caratterizzeranno Costa Edutainment per gli anni 2020-21, a partire dai temi rilevanti della Matrice di Materialità.

OBIETTIVI	IMPATTO ATTESO
Innovare esperienze di visita con focus su tutela ecosistemi, biodiversità per garantire visibilità a lungo termine e unicità dell'esperienza di visita	• Aumento ricavi e diversificazione proposta di vendita • Riconoscibilità del brand
Tutelare la salute e il benessere delle persone, a partire dal luogo di lavoro e nei percorsi di visita	• Maggiore efficienza e riduzione costi
Garantire la solidità finanziaria dell'impresa	• Stabilità del business e dell'organizzazione
Contribuire alla conservazione degli ecosistemi attraverso l'educazione del grande pubblico e la ricerca scientifica	• Nuove fonti di ricavo derivanti da partnership e da effetti di revange tourism
Efficientamento e ammodernamento delle strutture e degli impianti e promozione di cultura aziendale su temi energia	• Riduzione costi in ambito energetico • Miglioramento del profilo di comunicazione dei ns impatti su ambiente
Contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori	• Consolidamento ruolo di primo piano all'interno delle comunità di riferimento

INIZIATIVE STRATEGICHE	TEMI RILEVANTI	SDGs
• Percorsi di Edutainment e sostenibilità (biodiversità, divulgazione, ambiente, clima, salute, benessere, sport) • Inserimento nel percorso i progetti di ricerca in corso, dietro le quinte, specie aliene, laboratori didattici	Investire per la trasformazione digitale e l'innovazione	
• Biosafety Trust Certification • Smart Working • Rafforzamento e adeguamento sistema sicurezza e diffusione cultura della prevenzione	Tutelare la salute e la sicurezza di collaboratori e visitatori rafforzando la cultura della prevenzione	
• Attivazione di canali di credito, presidio dei costi e valutazione del il ritorno degli investimenti	Contribuire attivamente alla conservazione della biodiversità e degli ecosistemi naturali anche sensibilizzando gli stakeholder su contenuti educativi in tema ambientale	
• Collaborazioni e partnership scientifiche e istituzionali, salva una specie, proposte turismo sostenibile e sinergie offerte (c-way)	Ridurre gli impatti delle attività dell'impresa sull'ambiente Investire per la trasformazione digitale e l'innovazione	
• Trigeneratore Cattolica • Completamento illuminazione a led e transizione acquisti energetici verso 100% rinnovabili entro il 2021, complementari agli investimenti rinnovo asset energivori (gruppi frigo)	Costruire un'esperienza di visita sostenibile in ogni aspetto, per ogni visitatore	
• Rafforzamento di reti e strategie comuni nelle aree dove operiamo, sviluppando la collaborazione con partner istituzionali locali e nazionali per uscire dalla crisi causata dalla pandemia	Ridurre gli impatti delle attività dell'impresa sull'ambiente	

OBIETTIVI	IMPATTO ATTESO
Innovazione organizzativa e sviluppo sistemi di gestione integrati	• Efficacia nella definizione degli obiettivi e del loro monitoraggio • Miglioramento nell'allocazione delle risorse
Proseguire nei percorsi di innovazione tecnologica e digital trasformation	• Arricchimento offerta • Customer profilazione • Generazione M&Z • Nuovi propotti fruibili online
Riduzione dei rifiuti industriali e raccolta differenziata	• Miglioramento impatti ambientali • Rafforzamento posizione brand su questi temi
Crescita e sviluppo	• Aumento volumi business e diversificazione offerta

INIZIATIVE STRATEGICHE	TEMI RILEVANTI	SDGs
• Prosecuzione del processo reporting e procedure annesse, inserimento e applicazione di obiettivi di sostenibilità trasversali a tutti i settori, potenziamento del dialogo con gli stakeholder, estensione progressiva del modello di gestione integrato	Ridurre gli impatti delle attività dell'impresa sull'ambiente	
• Sviluppo di soluzioni progettuali e tecnologiche d'avanguardia in risposta alle esigenze evolutive dei clienti, creando prodotti ad hoc, sinergie con altre strutture, miglioramento offerta servizi (WI FI nelle strutture della Riviera, CRM, DPM, Office 365 di Gruppo)	Impegno nel garantire la solidità finanziaria dell'impresa	
• Inserimento di isole ecologiche nei parchi della Riviera, miglioramento della comunicazione all'interno dei percorsi, progetti orientati al contenimento dei danni da presidi monouso e promozione corretto smaltimento	Costruire un'esperienza di visita sostenibile in ogni aspetto, per ogni visitatore	
• Espansione in nuove aree geografiche e sviluppo in chiave edutainment. Diversificazione dei ricavi e della tipologia di struttura	Generare valore sui territori attraverso un modello di business attento all'impatto sociale interno/esterno e promuovere network multistakeholder	



RISULTATI

I SEI CAPITALI

Il paragrafo seguente si propone di misurare
e rendicontare il valore complessivo creato
attraverso lo sviluppo di sei tipologie di capitali.

UMANO

le persone, i talenti,
le competenze

NATURALE

le risorse ambientali che impattano direttamente
o indirettamente sull'attività dell'organizzazione

PRODUTTIVO

i fabbricati e gli oggetti fisici
a disposizione dell'organizzazione

FINANZIARIO

le risorse economico-finanziarie
a disposizione dell'impresa

ORGANIZZATIVO

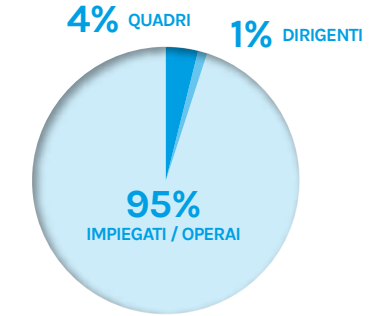
il saper fare e il saper organizzare

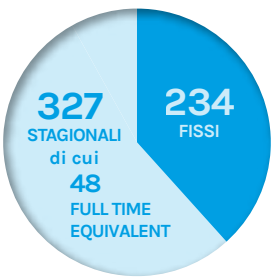
RELAZIONALE E SOCIALE

i clienti, le collaborazioni e le reti
multistakeholder per la cittadinanza d'impresa

CAPITALE UMANO

Sviluppare il capitale umano per Costa Edutainment significa **promuovere la dimensione valoriale del lavoro come elemento chiave nella realizzazione di ogni persona**, con attenzione alla diversità, alla crescita personale e professionale e garantendo sempre **un ambiente di lavoro sicuro.**





PERSONE IMPIEGATE COMPLESSIVAMENTE **561**

Costa Edutainment si presenta nel 2020 sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente per quanto riguarda il personale fisso con 234 dipendenti. L'Azienda mantiene un solido equilibrio rispetto al 2019 in termini di genere, considerando dipendenti fissi e stagionali, presentando un 60% di donne e un 40% di uomini.

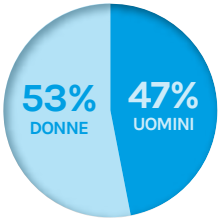
Da marzo 2020 Costa Edutainment ha fatto ricorso all'utilizzo degli ammortizzatori sociali legati all'emergenza sanitaria Covid-19 per far fronte alla contrazione del volume d'affari determinata dalla necessità di adottare protocolli sanitari che prevedano ingressi dei visitatori contingentati e dal periodo di lockdown nazionale, elementi che hanno avuto effetti sul livello di occupazione.

Nel periodo Marzo-Ottobre 2020, il Gruppo ha fatto **ampio ricorso al Fondo Integrazione Salariale (FIS) per circa 99.000 ore, per un valore di circa 1,2 milioni di Euro retribuiti ai dipendenti dallo Stato** (o anticipati dalla società e compensati nei mesi successivi) pari a circa il 16% delle ore lavorate nell'esercizio 2019 da novembre 2018 a ottobre 2019. La percentuale sarebbe ancora più rilevante se si considerasse l'incidenza delle ore FIS utilizzate nel 2020 rispetto alle ore lavorate nel solo periodo marzo-ottobre 2019.

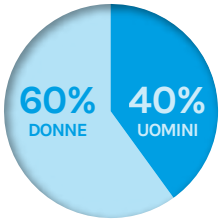
Nonostante la particolarità dell'anno trascorso e le molteplici criticità che ha presentato nel business aziendale, gli impatti sono quindi stati mitigati nella misura massima possibile, e per lo più circoscritti sull'occupazione dei dipendenti stagionali, che ha subito una contrazione rilevante rispetto all'anno precedente. In tema di gender gap, è interessante notare che le funzioni apicali sono ricoperte da tre dirigenti donne.

LIVELLO	DONNE	UOMINI
Dirigenti	3	0
Quadri	6	4
Impiegati/operai	114	107
Totale	**123**	**111**
di cui:		
tempo indeterminato	113	92
tempo determinato	10	18
Totale	**123**	**111**

RETRIBUZIONE	DONNE	UOMINI
RAL media	29.244 €	
RAL media	29.606 €	28.076 €



FISSI



FISSI E STAGIONALI

TITOLI DI STUDIO	DONNE	UOMINI
Laurea	51	36
Diploma	62	52
Licenza media	10	23
Totale	**123**	**111**

FASCE DI ETÀ	COSTA EDUTAINMENT	IDRORAMA	C WAY	MEDITERRANEO MARINE PARK
20-29	11	0	1	9
30-39	29	3	2	9
40-49	67	1	7	4
50-59	69	3	3	1
Over 60	9	1	0	5
Totale	**185**	**8**	**13**	**28**
Età media	46	46	45	38
Turnover	7%	0%	0%	8,55%

SICUREZZA SUL LAVORO

**Gli infortuni includono gli infortuni in itinere che considerano tutti gli spostamenti organizzati dall'azienda e tutti gli spostamenti casa\lavoro\casa.*

Costa Edutainment è da sempre impegnata a diffondere ai dipendenti la cultura della sicurezza sul lavoro. Per questo adotta a livello globale un sistema di gestione volontario della sicurezza (OHSAS 18001) certificato per AcquarioVillage con l'obiettivo di affrontare questi temi in chiave preventiva. Nel corso del 2020, sono stati registrati complessivamente 7 infortuni, per un totale di 169 giornate perse.

Nell'ottica di un monitoraggio costante degli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro sono stati rendicontati tutti gli indicatori sopra riportati per l'anno 2020. Costa Edutainment ha inoltre definito volontariamente una procedura interna per la raccolta, analisi e trattamento dei *near miss* che grazie alle segnalazioni dei dipendenti e al loro coinvolgimento ha permesso di risolvere condizioni che potenzialmente avrebbero potuto generare situazioni di pericolo o di rischio.

Costa Edutainment ha affrontato l'emergenza sanitaria del 2020 senza perdere di vista l'obiettivo di mantenere alto il livello di guardia della salute e sicurezza sul lavoro. Per tale motivo è quindi rimasto attivo il monitoraggio delle attività, mai interrotte, in termini di SSL. Tuttavia, i dati di cui sopra non sono confrontabili con quelli dell'anno precedente, in considerazione del fatto che l'organizzazione delle attività è stata completamente rivista a seguito delle misure di prevenzione dalle infezioni Covid -19. Il lungo periodo di chiusura al pubblico ha costretto l'Azienda a rivedere sia le tipologie di attività eseguibili sia il numero di lavoratori ospitabili nelle diverse strutture, riducendoli entrambi in maniera considerevole.

Si sottolinea che Costa Edutainment ha adottato presso l'Acquario di Genova, un Sistema di Gestione della Prevenzione e Controllo delle infezioni innovativo, il ***Biosafety Trust Certification***, coinvolgendo tutti i lavoratori e gli stakeholder al fine di contenere, e se possibile eliminare, ogni possibilità di contagio da agenti patogeni. Al momento è in corso un'analisi volta a misurare l'impatto delle nuove procedure e modalità di lavoro sull'andamento degli infortuni.

FORMAZIONE

L'emergenza sanitaria con il conseguente ricorso agli ammortizzatori sociali ha interrotto lo svolgimento del piano di formazione approvato per l'anno 2020. Tuttavia, è stata garantita l'esecuzione della formazione in materia di sicurezza, anche non obbligatoria, necessaria per garantire lo svolgimento delle normali attività lavorative nel rispetto dei giusti standard di sicurezza. Sono inoltre state erogate 24 ore* di formazione riguardanti lo sviluppo delle competenze manageriali, in particolare riferite alle soft skills del gruppo. Per l'anno 2021, coerentemente con la ripresa dell'attività, sarà attivato il percorso progettato per il 2020, focalizzato sul radicamento dei valori e sulla condivisione della cultura aziendale, finalizzato al rinforzo dell'engagement dei collaboratori dopo le difficoltà attraversate nel corso dell'anno appena concluso. Gli stessi valori distintivi aziendali saranno inoltre declinati all'interno del percorso formativo di Customer Care al fine di generare adesione e alimentare la cultura di attenzione verso i nostri visitatori per rendere l'esperienza di visita accogliente e curata in ogni fase. Alla declinazione e diffusione dei valori Costa Edutainment seguirà, nel prossimo biennio, l'implementazione di un sistema di valutazione della performance dei collaboratori: strumento fondamentale alla corretta ed efficace gestione delle politiche del personale.

**i dati non comprendono Mediterraneo Marine Park Malta*

WELFARE

SMART WORKING

Al fine di agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e rendere più efficiente l'organizzazione del lavoro attraverso una maggior responsabilizzazione dei lavoratori coinvolti, a luglio 2019 è stato avviato un progetto pilota per la diffusione dello smart working all'interno dell'Azienda che aveva riscontrato inizialmente l'adesione del 19% della popolazione aziendale avente diritto. Tuttavia a partire dal marzo 2020, a causa delle circostanze eccezionali, il 100% della popolazione avente diritto ha usufruito della modalità di lavoro in remoto. Dopo la fine del periodo di lockdown nazionale tale modalità organizzativa si è consolidata in modo spontaneo all'interno delle diverse funzioni aziendali, senza comportare specifiche criticità. Non è naturalmente compreso tra gli aventi diritto il personale tecnico-acquariologico e il personale addetto al front-office. La condizione pandemica globale ha comportato inoltre la sospensione della campagna di promozione della salute e del benessere. Tale campagna si basa sui risultati del questionario WAI (Work Ability Index), diffuso nel 2019 in via sperimentale su alcune sedi (principalmente a Genova), volto a indagare le problematiche psicofisiche individuali in relazione alle richieste della attività lavorativa. Non appena sarà possibile coinvolgere l'intero organico, in base all'evoluzione della pandemia, la campagna di promozione della salute e del benessere sarà riattivata e Costa Edutainment intende offrire ai propri collaboratori un supporto per:

- Creare la consapevolezza dei benefici derivanti dall'adozione di uno stile di vita sano e bilanciato, a beneficio della salute e delle proprie performance lavorative;
- Facilitare la diffusione di buone pratiche quotidiane relative all'alimentazione, al movimento e alla prevenzione delle malattie.

CAPITALE NATURALE

Sviluppare il capitale naturale significa per Costa Edutainment **impegnarsi nella tutela e conservazione della biodiversità**, nella minimizzazione degli impatti sull'ambiente, nel portare un contributo ai percorsi di ricerca scientifica, **nella divulgazione specifica sul tema ambiente marino** coniugando apprendimento e divertimento.

BIODIVERSITÀ

Costa Edutainment gestisce circa 866 specie rappresentative di tutte le classi del regno animale così suddivise:

866	SPECIE GESTITE
12	MAMMIFERI
73	RETTILI E ANFIBI
732	PESCI E INVERTEBRATI CIRCA
177	EXHIBIT

Tutte le specie ospitate concorrono ad arricchire la biodiversità degli ecosistemi rappresentati e raccontano in modo emozionante la vita del mondo naturale che ci circonda sempre più soggetto a molteplici fattori di stress che ne minano l'integrità. Tutti gli allestimenti espositivi sono concepiti per coinvolgere il pubblico e sensibilizzarlo al rispetto ed alla tutela del patrimonio naturale e contribuiscono a determinare l'efficacia e la coerenza dei messaggi educativi proposti.

L'approvvigionamento di ogni animale segue le **linee guida dell'EUAC** (European Union Aquarium Curator): **"Animal Acquisition Guidelines" (2016) e la policy interna**: "Animal acquisition and disposition" sviluppata dall'Acquario di Genova nel 2015. La filosofia di base è quella di seguire un **approccio sostenibile**, privilegiando sempre, dove possibile, l'acquisizione di animali riprodotti, gli scambi fra strutture che seguono la stessa policy, favorendo la riproduzione interna delle specie ospitate, l'acquisizione di surplus da altre strutture ed infine l'eventuale acquisto solo da fornitori certificati.

La costruzione di ogni nuova vasca prevede sempre un'accurata progettazione tecnico-scientifica, lo studio approfondito delle nuove specie introdotte e dove necessario la formazione e l'aggiornamento del personale acquariologico.

Nel 2020 l'emergenza sanitaria ha temporaneamente interrotto la maggior parte delle attività dedicate all'innovazione quali la realizzazione di nuovi exhibit e l'acquisizione di nuove specie per arricchire il patrimonio naturale già presente. Per garantire la sicurezza dei lavoratori e superare le numerose restrizioni dovute alla pandemia in corso è stata necessaria una riorganizzazione delle attività e degli ambienti di lavoro, **mantenendo comunque sempre al massimo lo standard delle cure dedicate agli animali per garantire il loro benessere**. D'altra parte, la prolungata chiusura della struttura ha permesso di dedicarsi maggiormente alle opere di ristrutturazione interna; alcune exhibit lungo il percorso sono state temporaneamente chiuse e gli animali sono stati spostati nelle vasche curatoriali. I risultati positivi ottenuti da Costa Edutainment nella gestione sostenibile del proprio patrimonio naturale sono dovuti oltre all'elevato *know how* del personale tecnico scientifico anche ad un'ampia e proficua collaborazione con il mondo scientifico culturale italiano ed internazionale costituiti da acquari, università, centri di ricerca, associazioni ambientaliste.

ATTIVITÀ DI CONSERVAZIONE E RICERCA SCIENTIFICA

- **14 progetti** di conservazione in corso;
- **8 animali selvatici** rilasciati in natura (*Caretta caretta*);
- **4 progetti** di sostenibilità in corso;
- **5 progetti** di ricerca finanziati;
- **19 tesi** di laurea in corso;
- **21 progetti** di ricerca in corso;
- **7 pubblicazioni** scientifiche nel 2020;
- **37 tirocinanti**;
- **66 Enti** e Università con i quali collaboriamo;
- **9 corsi** e docenze effettuate;
- **8 stage** ospitati.

Molto intense sono le relazioni con le università e gli istituti scientifici con la partecipazione a progetti di ricerca comuni e svolgimento di stage e tirocini. Costa Edutainment collabora con circa 66 enti nazionali e internazionali nell'ambito delle sue attività di ricerca e conservazione. Giovani universitari e futuri ricercatori svolgono la loro tesi nelle strutture di Costa Edutainment (sono 19 quelle in corso nel 2020), inoltre molti tirocinanti hanno l'opportunità di imparare le principali basi delle tecniche di allevamento e riproduzione degli animali ospitati in ambienti controllati.

Attiva è anche la collaborazione con il Servizio Cites dei Carabinieri per la gestione degli animali sotto la loro convenzione. **Attualmente sono ospitati nelle strutture Costa Edutainment 141 specie Cites**. Costa Edutainment partecipa dal 2017 al Consiglio direttivo dell'UIZA (Unione Italiana Zoo e Acquari – www.uiza. org) e al consiglio direttivo dell'EUAC (European Union Aquarium Curator - www.euac.org). Gli Acquari di Genova, Livorno, Cattolica, Riccione e Mediterraneo Park in Malta sono in possesso della Licenza di struttura zoologica art. 3 D.lgs. 73/2005. L'acquario di Livorno è in possesso della Licenza di struttura scientifica ai sensi del DPR1639 del 2/10/1968. L'Acquario di Genova è accreditato come struttura EAAM (European Association Aquatic Mammals).

I PROGETTI DI RICERCA

Costa Edutainment è impegnata, attraverso le attività del suo staff scientifico, a sviluppare progetti di ricerca e salvaguardia delle specie acquatici volti a garantire il benessere animale e la conservazione della biodiversità. I principali progetti svolti nel 2020 sono:

INTERCET

Prosegue l'attività di gestione di Intercet, la piattaforma GIS su Web progettata per favorire la condivisione e l'analisi incrociata di dati da parte di ricercatori impegnati nello studio di Cetacei e tartarughe marine all'interno del bacino Mediterraneo. Intercet è uno strumento operativo del progetto GIONHA (Governance and Integrated Observation of marine Natural Habitat), ideato e sviluppato da Acquario di Genova per Regione Liguria. Intercet è stata utilizzata come strumento di condivisione dati all'interno del progetto Delfini Senza Frontiere e TursioMed.

Per maggiori info **www.intercet.it**

INTERMED

Progetto attivo per il biennio 2020-2021

FINANZIAMENTO
Blue Planet Virginia Böger Stiftung X.X
OBIETTIVI
proteggere i Cetacei nel Mar Mediterraneo, attraverso il consolidamento di un network internazionale (costituito da oltre 30 enti di ricerca) per la ricerca, il monitoraggio e la conservazione dei cetacei nel Mediterraneo. La piattaforma Intercet viene utilizzata come supporto comune per la condivisione dei dati provenienti dalle aree di studi dei partner del newtork. Il progetto è realizzato in collaborazione con WWF e ACCOBAMS.

Per maggiori info
www.intercet.it

STUDIO SULLA RIPRODUZIONE DEI CORALLI PER IL RIPRISTINO DELLE BARRIERE CORALLINE DELLE MALDIVE

L'Acquario di Genova e l'Università di Milano-Bicocca hanno stipulato un accordo per sviluppare iniziative congiunte di ricerca, conservazione e formazione dei reciproci staff di ricercatori e biologi per la salvaguardia delle scogliere coralline.

L'accordo prevede la messa a punto di nuove tecniche di "*coral restoration*", il ripristino delle scogliere coralline, monitoraggi dello stato di salute dei coralli e loro riproduzione in ambiente controllato.

È stata anche inaugurata presso l'Acquario la sede genovese del **MaRHE Center**, il Centro di Ricerca e Alta Formazione che l'Ateneo Bicocca ha alle Maldive. L'Acquario di Genova dedica al nuovo centro uno spazio di 45 mq che ospita 2 sistemi di vasche per un totale di 10.000 litri con 60 specie di coralli tutti riprodotti presso lo stesso Acquario dallo staff della struttura.

Il nuovo spazio si trova al di fuori del normale percorso espositivo negli spazi tecnici riservati alle vasche curatoriali e ai progetti di riproduzione e ricerca scientifica dell'Acquario e sarà visitabile dal pubblico all'interno di alcuni speciali percorsi guidati.

DELFINI METROPOLITANI

Progetto attivo dal 2001

FINANZIAMENTO
Costa Edutainment

PARTNER
Costa Edutainment Spa • Acquario di Genova • Fondazione Acquario di Genova

OBIETTIVI
Dal 2001, con il progetto Delfini Metropolitani l'Acquario di Genova studia lo stato di conservazione del tursiope lungo le coste del Santuario Pelagos. Gli individui avvistati vengono identificati utilizzando la tecnica della foto-identificazione e catalogati uno per uno; questo permette di stimare l'abbondanza della popolazione e identificare le rotte di spostamento.

A partire dal 2011 i dati del progetto Delfini Metropolitani vengono regolarmente condivisi sulla piattaforma Intercet (www.intercet.it) e confrontati con quelli raccolti da altri enti di ricerca che partecipano al network, per determinare lo stato di conservazione di questa specie a livello Mediterraneo.

Per maggiori info:
www.delfinimetropolitani.it

ALTRE AREE DI RICERCA

- Studi sulle meduse legati alle microplastiche, ai cambiamenti climatici e all'ideazione di un nuovo test ecotossicologico, Efira Test, per la valutazione della qualità dell'acqua di mare;
- Progetto Riproduzione specie ornamentali tropicali: in collaborazione con l'Universidad de Las Palma de Gran Canaria;
- Allevamento e riproduzione dell'anfiosso, in collaborazione con Università di Genova;
- Studio sugli aspetti ecologici, morfologici, biochimici e molecolari legati alle proprietà adesive dello scheletro dei coralli arborescenti, realizzato in collaborazione con Università di Genova;
- POCIS, approccio innovativo per la rilevazione rapida dei contaminanti organici nelle acque costiere;
- Studi veterinari sui delfini e sul benessere animale;
- Ricerche sui ricci di mare come indicatori ambientali in collaborazione con il CNR;
- Studi sul DNA ambientale;
- Sperimentazione di biopolimeri termo plastici;
- Ricerca di una fonte di plancton sostenibile;
- Studi sulla popolazione di squali del Mar Mediterraneo;
- Ricerche sulla Pinna nobilis, mollusco endemico del Mediterraneo a forte rischio di estinzione;
- Studio sugli storioni Acipenser naccarii e Huso huso.

PROGETTI DI CONSERVAZIONE

Costa Edutainment è impegnata a sviluppare progetti di conservazione attiva, volti a preservare la biodiversità, e a proteggere le specie acquatiche in pericolo. I progetti sono finanziati dallo strumento finanziario Life dell'Unione Europea:

RE-LIFE

Progetto attivo dal 2016 al 2020

COORDINAMENTO
Area Marina Protetta di Portofino

PARTNER
Aree Marine Protette Liguri • Costa Edutainment • Università di Genova (DISTAV) • Softeco • Area marina protetta di Bergeggi • Parco Nazionale delle 5 Terre • Area Marina Protetta di Tavolara - Punta Coda Cavallo.

OBIETTIVI
Patella ferruginea, una delle più grandi patelle esistenti, un tempo molto diffusa nel Mediterraneo occidentale, oggi sopravvive solo in piccole aree circoscritte, a causa del prelievo per scopi alimentari o per la pesca sportiva, dell'inquinamento e di altre attività antropiche che hanno impatti negativi lungo i litorali. Il prelievo di esemplari dall'Area Marina Protetta di Tavolara-Punta Coda Cavallo consentirà la riproduzione e, successivamente, la reintroduzione nelle tre AMP liguri (Portofino, Bergeggi e Cinque Terre), dove può essere assicurato un adeguato livello di protezione. Questo progetto contribuisce alla conservazione e tutela degli Habitat facenti parte della Rete Natura 2000, istituita ai sensi della Direttiva Habitat 92/43/CEE.

Nel 2020 è stato raggiunto un notevole successo: il **team dell'Università di Genova è riuscito a far riprodurre Patella ferruginea**.

Per maggiori info: **www.re-lifeproject.eu**

ELIFE

Progetto attivo dal 2019 al 2024

COORDINAMENTO
Stazione Zoologica Anton Dohrn

PARTNER
Area Marina Protetta Isole Pelagie • Consorzio di gestione dell'Area Marina Protetta di Tavolara-Punta Coda Cavallo • Costa Edutainment S.p.A. • Consorzio Mediterraneo • Consiglio Nazionale delle Ricerche • Legambiente • Marine Environment Research Lab • Softeco Sismat, Università degli studi di Padova

OBIETTIVI
Il progetto si prefigge di ridurre le catture accidentali di alcune specie di squalidurante le attività di pesca professionali. Attraverso il coinvolgimento diretto dei pescatori sarà avviata la sperimentazione di attrezzi da pesca selettivi, capaci di ridurre la mortalità e il by catch. Il progetto contribuirà anche a migliorare le conoscenze esistenti, grazie ad una raccolta sistematica dei dati ottenuti effettuata anche attraverso la marcatura e l'applicazione di segnalatori satellitari agli esemplari catturati e rilasciati. Le azioni pilota e dimostrative si svolgeranno nelle seguenti marinerie: Chioggia, Gallipoli, Lampedusa, Cirò marina/Porto Cesareo, Nord Sardegna, Marsala, Mazara del Vallo e isole Pelagie.

LIFE CLAW

Progetto attivo dal 2019 al 2024

COORDINAMENTO
Ente Parco nazionale dell'Appennino tosco-emiliano

PARTNER
Costa Edutainment, Ente di Gestione per i Parchi e la Biodiversità Emilia Occidentale, Comune di Fontanigorda, Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie, Comune di Ottone, Parco Naturale Regionale dell'Antola, l'Università Cattolica del Sacro Cuore, Università degli Studi di Pavia

OBIETTIVI
L'obiettivo principale del progetto è quello di conservare e migliorare la popolazione attuale di gamberi Austropotamobius pallipes nell'area dell'Appennino nordoccidentale delle regioni italiane Emilia-Romagna e Liguria, attraverso un programma di conservazione a lungo termine. Il gambero di fiume autoctono è fortemente minacciato dalle attività antropiche, dalla distruzione

dell'habitat e dall'introduzione di specie alloctone invasive. Il progetto prevede l'allevamento e la reintroduzione dei gamberi di fiume, il ripristino degli habitat e il contenimento delle specie alloctone, attraverso la cattura e la creazione di sistemi che ne impediscano la diffusione.

Costa Edutainment partecipa inoltre a **7 progetti europei di riproduzione ESB** (EuropeanStudbook) e **2 progetti europei di riproduzione di specie minacciate EEP** (European Endangered species Program) all'interno dei **programmi di conservazione ex situ dell'EAZA** (European Aquarium and Zoo Association – www.eaza.org) ed è coordinatore europeo per due di questi programmi: "Stegostoma fasciatum studbook" e "Carcharhinus plumbeus studbook" dedicati rispettivamente alla riproduzione e alla gestione sostenibile di tutti gli squali zebra e squali grigi ospitati negli acquari europei, svolgendo quindi un attivo ruolo nella conservazione ex situ.

CERTIFICAZIONE ECOCREST

Dal 2006, la Fondazione Acquario di Genova ONLUS ha ideato e promosso una certificazione internazionale per prodotti di origine acquatica. ECOCREST certifica, in modo indipendente, prodotti che abbiano elevate caratteristiche di sostenibilità integrata e di etica, includendo gli aspetti sociali.
La certificazione comporta anche il rispetto delle raccomandazioni ILO-ONU e delle norme ambientali e del lavoro, includendo l'uso sostenibile delle risorse e dell'ambiente.

SOS ANIMALI E AMBIENTE

Lo staff di biologi e medici veterinari è inoltre in grado di attivarsi per il soccorso delle specie acquatiche rinvenute in difficoltà in ambiente naturale. In questo ambito, nel 2020 Costa Edutainment si è impegnata per:

- L'allevamento di ***Emys orbicularis ingauna*** all'Acquario di Genova e di ***Acipenser naccarii*** all'Acquario di Cattolica, entrambi volti alla liberazione in ambiente naturale;
- Il **recupero di tartarughe marine in difficoltà** all'Acquario di Livorno e di Genova, per riabilitazione e successivo rilascio, in collaborazione con la Capitaneria di Porto e il servizio CITES dei Carabinieri;
- **Divulgazione scientifica** e relazioni con le istituzioni.

Tutte le attività descritte contribuiscono alla tutela delle specie in ambiente naturale, favorendo inoltre la raccolta dati per il progresso della ricerca scientifica.

OSSERVATORIO TOSCANO PER LE BIODIVERSITÀ

Nel mese di luglio 2020 è stato inaugurato all'Acquario di Livorno il punto informativo dell'Osservatorio Toscano per la Biodiversità, finanziato con i fondi del progetto **Interreg Eco STREAM** per un turismo sostenibile, in cui la biodiversità diventa un punto di forza nella ricchezza turistica di un luogo.

PROGETTI DI DIVULGAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Costa Edutainment è molto attiva anche su progetti di sensibilizzazione del grande pubblico volti alla conservazione, alla gestione e all'uso sostenibile degli ambienti acquatici, attraverso comportamenti responsabili.

RISCALDAMENTO GLOBALE? CI SALVI CHI PUÒ STOPGLOBALWARMING.EU

L'Acquario di Genova e la Fondazione Acquario di Genova hanno aderito all'iniziativa dei Cittadini Europei contro il riscaldamento globale finalizzata, una volta raggiunto il milione di firme, a sottoporre alla Commissione Europea la proposta di tassare le emissioni di CO2. Sono 27 i premi Nobel convinti che tassare le emissioni, principali responsabili dell'innalzamento della temperatura media globale, per disincentivarle, sia una misura essenziale per contrastare i cambiamenti climatici e il loro impatto sugli ecosistemi acquatici e terrestri. La partnership ha visto la realizzazione di una serie di eventi per coinvolgere anche personalità del mondo scientifico e dello spettacolo e ha offerto un'ulteriore occasione per sensibilizzare il pubblico su alcune delle tematiche su cui da sempre è impegnato l'Acquario di Genova: la conservazione della biodiversità, marina e non solo, minacciata da inquinamento e cambiamenti climatici. Lungo il percorso dell'Acquario sono stati posizionati dei pannelli sulla campagna stopglobalwarming; di particolare effetto soprattutto quelli posizionati direttamente dentro le vasche degli squali, dei pinguini e dei coralli.

CAMPAGNA EAZA "WHICH FISH?"

Prosegue la campagna promossa da European Association of Zoo and Acquaria che affronta il problema della conservazione delle specie marine, in particolare quelle sfruttate ai fini commerciali, incoraggiando le strutture partecipanti ad impegnarsi concretamente per ridurre la perdita di biodiversità.

FOCA MONACA

Le foche comuni mantenute nell'Acquario di Genova offrono l'opportunità di sensibilizzare il pubblico alla necessità di conservazione della specie Mediterranea, la foca monaca Monachus Monachus, uno dei mammiferi marini a più alto rischio di estinzione del mondo. In prossimità della vasca delle foche, il pubblico trova informazioni su questa specie e sul progetto di conservazione di MOm, l'organizzazione greca non marino costiero, con particolare riferimento alla foca monaca. Mom opera attraverso la pianificazione e l'attivazione di una rete istituzionale, così come attraverso l'informazione e la sensibilizzazione del largo pubblico. Costa Edutainment da 10 anni contribuisce al progetto con una campagna di raccolta fondi che coinvolge direttamente anche i visitatori.

SALVA UNA SPECIE IN PERICOLO

Costa Edutainment sostiene ed aiuta un gruppo scelto di operatori ed associazioni che lavorano direttamente sul campo nella tutela e salvaguardia di specie in pericolo.

Il progetto "Salva una specie in pericolo" si pone come obiettivo quello di sostenere e valorizzare le realtà impegnate quotidianamente nel creare un futuro per molte specie a rischio. Questo è possibile grazie all'ampia rete di collaborazione con le migliori strutture di salvaguardia di queste specie, attraverso progetti mirati e documentati, condotti da équipe specializzate in varie parti del mondo e nel bacino del Mediterraneo.

Nata all'Acquario di Cattolica nel 2010 e oggi sostenuta da Costa Edutainment SpA, l'iniziativa promuove progetti che riguardano tartarughe marine, testuggini palustri, squali, pinguini di Humboldt, storioni, delfini, api e fenicotteri. Progetti attivi nel 2020:

squaloanch'io
combattiamoilfinning

Progetto attivo dal 2003

Il progetto vuole contribuire attivamente alla tutela degli squali in Mediterraneo attraverso una campagna di sensibilizzazione ed una raccolta firme.

chestorione
dinosauridell'adriatico

Progetto attivo dal 2009

Il progetto prevede l'ospitalità di esemplari neonati di Emys orbicularis nati in ambiente controllato e il monitoraggio dell'accrescimento fino alla reintroduzione in natura.

pinguiniamo
proteggiamol'habitat

Progetto attivo dal 2010

Dedicato alla tutela dei pinguini di Humboldt a Punta San Juan, Perù; Costa Edutainment devolve parte dei ricavi ottenuti dalla vendita di un peluche dedicato nei propri negozi.

plastifiniamola
firmiamocontrolaplastica

Progetto attivo dal 2010

Un'isola sospesa per prendere coscienza del problema dei rifiuti plastici in mare.

Secondo il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente, le plastiche, in particolare sacchetti e bottiglie in PET, sono i rifiuti marini più diffusi al mondo: in alcuni mari arrivano a costituire oltre l'80% dei rifiuti presenti.

Decomponendosi lentamente, la plastica si diffonde in frammenti tossici sempre più piccoli, che possono essere consumati dagli esseri viventi a tutti i livelli della catena alimentare.

L'Acquario di Cattolica dedica al problema dei rifiuti plastici dispersi negli oceani l'area Plastifiniamola.

Lungo il percorso, un tetto di rifiuti in plastica galleggiante incombe, con grande impatto emotivo, sul passaggio dei visitatori, riproducendo qualcosa di molto simile al Pacific Trash Vortex, la grande isola di plastica che vaga per gli oceani.

Progetto attivo dal 2014

Il progetto Delfini Metropolitani, nato nel 2001 con l'obiettivo principale di valutare la presenza e le abitudini dei Cetacei lungo le acque della Liguria, si focalizza in particolare sul tursiope, Tursiops truncatus, un delfino dalle abitudini prevalentemente costiere e dunque più soggetto all'impatto delle attività dell'uomo. Le ricerche vengono condotte a bordo di gommoni e lo studio procede attraverso la raccolta di immagini fotografiche che permettono ai ricercatori di identificare gli animali avvistati (fotoidentificazione). Tale metodologia permette di stimare l'abbondanza delle popolazioni, seguire gli spostamenti degli individui e valutare la loro fedeltà all'area di studio.

Progetto attivo dal 2014

Programma di riproduzione di Acipenser naccarii, ripopolamento in ambiente naturale e monitoraggio tramite analisi morfometriche, fisiologiche e genetiche. Si propone di creare nei prossimi anni le condizioni necessarie affinché lo storione cobice possa tornare nei luoghi di origine nell'ambito del Progetto Europeo BE-NATUR.

Progetto attivo dal 2015

Realizzazione dell'Info Point Tartarughe in Adriatico presso l'Acquario di Cattolica.

Progetto attivo dal 2014
Progetto finalizzato al sostegno

della campagna BEE-LIFE nata per denunciare gli effetti negativi sulle api dei nuovi insetticidi sistemici e dimostrare lo stretto legame tra il declino delle api e il declino di tutti gli invertebrati.

Progetto attivo dal 2016

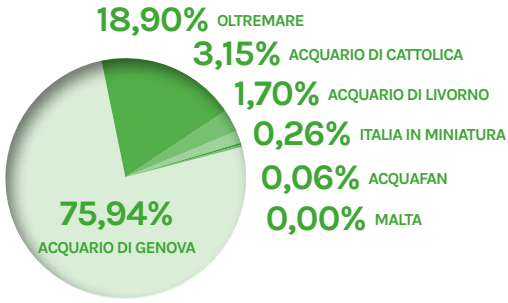
Progetto finalizzato alla salvaguardia delle barriere coralline mediante tecniche di riproduzione dei coralli ex-situ per la reintroduzione sui reef e diffusione delle buone pratiche al grande pubblico.

CONSUMI RISORSE NATURALI

Costa Edutainment è attenta ai consumi e da anni prosegue nell'impegno verso una continua riduzione di ogni forma di spreco a livello di Gruppo, a valle di accurate diagnosi energetiche realizzate presso tutte le principali strutture tra il 2016 e il 2017. L'Acquario di Genova ha ottenuto la certificazione ambientale ISO 140001.

Nel 2019 si sono completate le attività di installazione dell'impianto di trigenerazione a Genova che è entrato a regime nel corso del mese di aprile 2019, determinando un risparmio in termini di utenze ed emissioni già nel corso dell'esercizio passato. Nel 2020 il trigeneratore è stato in funzione per l'intero periodo (12 mesi) determinando una riduzione nel consumo di energia elettrica importante (-31%). Questo elemento va tenuto in considerazione al fine di interpretare l'aumento nel consumo di gas (+9,6%), funzionale all'attività a pieno regime del trigeneratore dell'Acquario di Genova.

DISTRIBUZIONE CONSUMI GAS



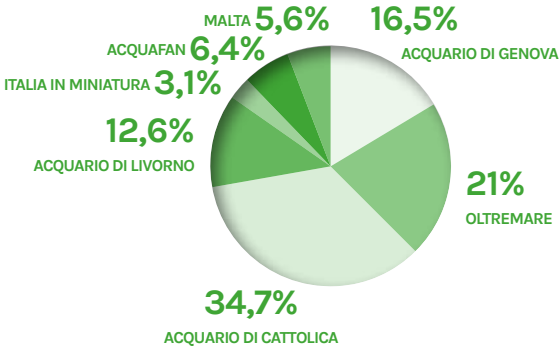
Oltre a questo Costa Edutainment può contare i seguenti impianti di autoproduzione:

- Un impianto di trigenerazione presso il parco di Oltremare, che **soddisfa il 50% del fabbisogno energetico** della struttura;
- Un parco fotovoltaico a Rimini che **soddisfa oltre il 40% del fabbisogno energetico** di Italia in Miniatura.

Considerati gli ottimi risultati dell'impianto genovese, nei prossimi anni perseguirà la strategia di autoproduzione dell'energia: nel corso del 2021 saranno effettuati studi di fattibilità per il *revamping* dell'impianto di Oltremare e quelli volti a valutare l'installazione di un trigeneratore al servizio dell'Acquario di Cattolica.

La visione di medio-lungo periodo scelta da Costa Edutainment mira, infatti, a rendere l'azienda sempre più autonoma in termini di produzione di energia necessaria al funzionamento delle strutture. Auto-produrre piuttosto che comprare energia dal mercato non significa di per sé ottenere una riduzione diretta dei consumi: tuttavia è facile ipotizzare un efficientamento derivante dalla vicinanza tra momento della produzione e del consumo.

DISTRIBUZIONE CONSUMI EE

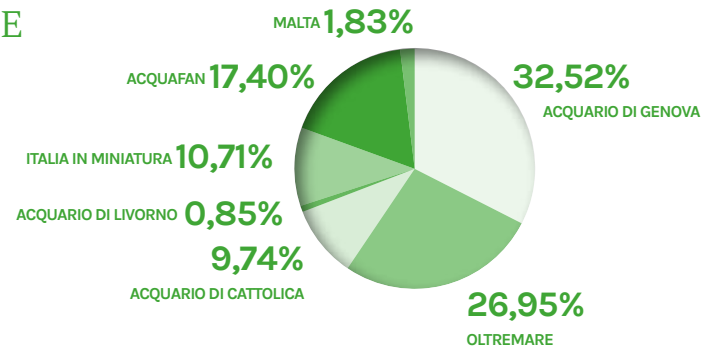


Nel 2020 la situazione pandemica globale e la conseguente contrazione del volume di affari del gruppo Costa Edutainment hanno certamente contribuito alla riduzione complessiva dei consumi energetici nonché alla correlata incidenza delle utenze sul conto economico dell'azienda.

Quest'anno il 30% dell'energia acquistata proviene da fonti rinnovabili (certificata da aspo) e si prevede di raggiungere il 50% nel corso del 2021.

Nel corso del 2020, il consumo di acqua è diminuito del 15,6%, quale conseguenza della diminuzione generalizzata dei consumi correlati alle chiusure delle diverse strutture del gruppo e la ritardata apertura del parco Aquafan. Ai consumi di acqua dolce si aggiunge l'utilizzo di acqua prelevata direttamente con prese a mare per l'Acquario di Genova, di Cattolica e di Livorno. L'acqua di mare, una volta utilizzata per il ciclo delle vasche, viene reimmessa in mare attraverso appositi punti di scarico autorizzati.

DISTRIBUZIONE CONSUMI H_2O



EMISSIONI DI CO2 2020 (ktCO2)*	
Emissioni di Scope 1 (da consumo di gas naturale)	6,62
Emissioni di Scope 2 (da consumo di energia elettrica)	3,56
Totale	**10,24**
Varianza 2019/2020	-25%**

STORICO CONSUMI***			
	GAS	ACQUA	ENERGIA ELETTRICA
2018	1.425.158 smc	286.251 m^3	23.870.625 KwH
2019	3.092.847 smc	279.634 m^3	17.446.948 KwH
2020	3.390.002 smc	235.958 m^3	12.019.947 KwH

* ***emissioni da consumo di gas naturale (scope 1)***:
tabella_coefficienti_standard_nazionali_11022019.pdf (prima riga seconda colonna)
emissioni da consumo di energia elettrica (scope 2):
Italian Greenhouse Gas Inventory - 1990-2018_National Inventory Report 2020.pdf (pg. 460)

** *Costa Edutainment ha applicato un nuovo fattore emissivo per il calcolo delle emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica (scope 2). Oltre alla riduzione dei consumi causa COVID, che si riflette in una diminuzione di emissioni, la varianza 2019/2020 è anche dovuta al fatto che il nuovo fattore emissivo rispecchia le modifiche intercorse al mix energetico nazionale.*

*** *Si precisa che i dati riguardanti i consumi di energia elettrica, gas naturale e acqua per gli anni di rendicontazione 2018 non includono Mediterraneo Marine Park.*

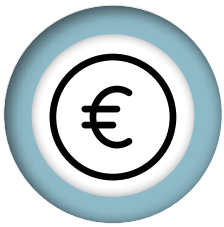
CAPITALE PRODUTTIVO

Sviluppare il capitale produttivo significa per Costa Edutainment impegnarsi per mettere a disposizione dei propri visitatori **percorsi di visita dove emozione e divertimento incontrano innovazione e rispetto per l'ambiente**

Nel corso del 2020 gli investimenti di Costa Edutainment sono stati pari a circa 3,9 milioni di euro. Gli investimenti in promozione e comunicazione effettuati ed interamente spesati nel corso del 2020 sono stati pari a circa 1,4 milioni (3,4 milioni di euro nel corso del 2019).
Gli investimenti in immobilizzazioni immateriali e materiali effettuati nel corso del 2020 sono stati pari a circa 6,1 milioni di euro e sono stati così suddivisi:

- Manutenzione percorso Acquario di Genova: 278 migliaia di euro;
- Completamento impianto di trigenerazione: 863 migliaia di euro;
- Nuovo scivolo Colossus all'Aquafan per circa 1,6 milioni;
- Implementazione ERP Aziendale Team System, e programmi gestione impianti: 342 migliaia di euro;
- Acquario di Livorno nuove vasche: 51 migliaia di euro;
- Italia in Miniatura, rifacimenti e ristrutturazioni aree parco e miniature: 2.039 migliaia di euro;
- Cattolica, lavori edili ed impiantistici: 20 migliaia di euro;
- Oltremare, nuove aree e allestimenti: 60 migliaia di euro;
- Marineland, avvio lavori nuova vasca leoni marini: 640.000 euro;
- Altri vari e rinnovamento prodotto; circa 247 migliaia di euro.

CAPITALE ECONOMICO FINANZIARIO



Sviluppare il capitale finanziario significa per Costa Edutainment **impegnarsi per garantire un flusso di risorse idoneo a traguardare i propri obiettivi e distribuire valore agli stakeholder**

Il valore aggiunto è un'espressione numerica che rappresenta la capacità di un'azienda di produrre ricchezza per poi distribuirla ai vari stakeholder. Costa Edutainment nel 2020 ha distribuito ricchezza per un totale di 21,3 milioni di euro, di cui 13,3 di valore aggiunto distribuito e 8,0 di risorse proprie corrispondenti alla perdita di esercizio.

Il 2020 è stato per il gruppo Costa Edutainment, come per moltissime realtà del settore turistico, un anno estremamente difficile a causa dell'emergenza COVID-19.

Complessivamente ha perso nell'esercizio 2020 il 55,7% dei ricavi equivalente a circa 33,6 milioni di Euro di fatturato. C'è stato un grosso sforzo di riduzione costi che però non è riuscito ad andare complessivamente oltre il 36,9%.

La riduzione di costi rispetto alla riduzione di fatturato non è stata equivalente in ogni struttura, poiché a seguito delle chiusure obbligate dai vari DPCM, in alcuni casi i costi di gestione sono stati quasi azzerati (come nel caso dei Parchi Acquatici), mentre in altri sono rimasti molto rilevanti, come nel caso di strutture con animali (Acquari e delfinari) dove la cura degli animali non si è fermata nonostante la chiusura al pubblico.

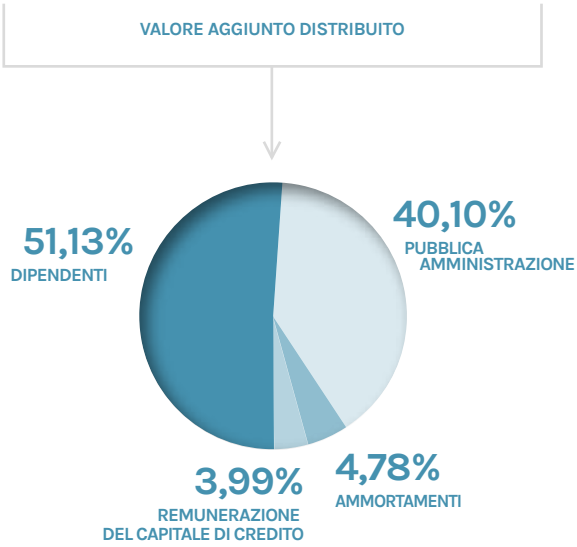
Il margine operativo lordo (EBITDA) è negativo per 5,8 milioni di euro. Il risultato nel 2019 è stato pari a 10,6 milioni di euro.

La posizione finanziaria netta (PFN) registra un valore di 35,9 milioni di euro a fronte di 21,9 milioni nel 2019.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO E DELLE RISORSE PROPRIE

€ 13.300.000 VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

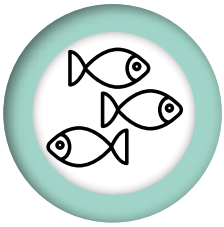
€ 8.030.000 RISORSE PROPRIE



La variazione dei debiti finanziari è principalmente determinata dai finanziamenti per il sostegno alla liquidità delle imprese con garanzia SACE e MCC.

Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha effettuato **investimenti per circa 6,2 milioni di euro**, la maggior parte dei quali per manutenzioni straordinarie del sito Italia in Miniatura, per il nuovo scivolo dell'Aquafan e per il completamento dell'impianto di trigenerazione di Genova. **In conclusione, il risultato 2020 ed i parametri di bilancio non hanno alcuna comparabilità con l'esercizio precedente a causa delle chiusure forzate delle strutture e successive limitazioni agli spostamenti causate dalla pandemia.**

CAPITALE ORGANIZZATIVO



Far crescere il capitale organizzativo significa per Costa Edutainment impegnarsi nell'**organizzare i propri processi in modo innovativo, strutturato e omogeneo.**

Il percorso di costruzione del Sistema di Gestione, che inizialmente ha riguardato più specificamente l'Acquario di Genova, ha portato ad ottenere le seguenti certificazioni:

- 2003 Sistema di Gestione Ambientale del Polo Genovese;
- 2006 Sistema di Gestione della Qualità, estesa da luglio 2010 a tutte le strutture gestite da Costa Edutainment sul Polo Genovese;
- 2008 Sistema di Gestione della Sicurezza del Polo Tirrenico.

Si sono regolarmente svolte le verifiche dell'auditor interno e nel complesso le attività e gli aspetti verificati risultano sotto controllo. Nel 2020 il programma degli audit interni è stato rivisto a seguito dell'emergenza sanitaria e della successiva chiusura delle strutture, mantenendo solo le verifiche di conformità legislativa e relative ai processi attivi:

- Processo manutenzione (siti: Acquario di Genova, Galata Museo del Mare, Bigo, Sommergibile S518 Nazario Sauro);
- Processo animali e vasche (siti: Acquario di Genova);
- Conformità legislativa del Sistema di gestione ambientale (siti: Acquario di Genova) e di Sicurezza (siti: Acquario di Genova e Acquario di Livorno).

Gli audit sono stati condotti con l'obiettivo di valutare lo stato di conformità del Sistema di Gestione Integrato QAS (SGI), con specifico riferimento alle norme e alle leggi attinenti al sistema applicabili ed ai processi innanzi definiti, tenendo conto dei risultati dell'analisi dei rischi e delle opportunità. Il Sistema di Gestione Integrato risulta sostanzialmente conforme alle norme di riferimento ed alla politica aziendale. A dicembre 2019 si è svolta la verifica sul Sistema di Gestione della Sicurezza (Acquario di Genova e Acquario di Livorno): nel complesso le attività e gli aspetti verificati risultano sotto controllo, anche se, per quanto riguarda gli aspetti della sicurezza, si riscontrano ancora spazi di miglioramento.

Nel 2020, a seguito dell'emergenza sanitaria, sono stati rimandate le verifiche periodiche condotte dal RINA sul Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente ed il passaggio

alla nuova norma ISO 45001 relativa al Sistema di Gestione della Sicurezza. La Società ha attuato il Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro e ha valutato le indicazioni ISS ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2. Sono stati costituiti due Comitati di Controllo per valutare l'applicazione del Protocollo.

Durante la fase del lockdown nazionale sono stati analizzati i punti di forza e di debolezza di una struttura come l'Acquario di Genova da tutti i punti di vista – dipendenti, animali ospitati e clienti - anche alla luce delle nuove disposizioni nazionali e regionali. Nell'ambito di tale analisi è emersa in maniera chiara la **necessità di prepararsi alla riapertura perfezionando l'offerta culturale rendendola ancora più sicura**. L'Acquario di Genova ha scelto volontariamente di adottare il primo Sistema di Gestione della Prevenzione e Controllo delle Infezioni per tutelare la salute delle persone e Costa Edutainment ha stipulato un accordo con il RINA al fine di certificare il Sistema di Gestione dell'Acquario di Genova.

> Costa Edutainment SpA da anni adotta e fa evolvere in modo continuativo un Sistema di Gestione Aziendale conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001. Alla base della scelta vi è l'intenzione da parte dell'Alta Direzione di orientare la Politica Aziendale ad un miglioramento continuo delle performance qualitative, ambientali e di sicurezza all'interno del perseguimento di obiettivi qualitativi coerenti con la propria missione [...]
>
> *Estratto dalla Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza*

Il nuovo schema certificativo **Biosafety Trust (BTC)** presenta diversi vantaggi:

- Migliore gestione dei rischi;
- Reattività in caso di incidente;
- Migliore reputazione e credibilità;
- Fiducia dalle parti interessate;
- Aumento della consapevolezza del personale;
- Riduzione dei premi assicurativi.

Costa Edutainment si è organizzata per adempiere alle "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" della Conferenza delle regioni e delle province autonome, rivolte ad alcuni specifici settori (ristorazione, attività turistiche, strutture ricettive, servizi alla persona, commercio al dettaglio, uffici aperti al pubblico, piscine, palestre, manutenzione del verde, musei, archivi e biblioteche). Sono state definite le schede operative utili alla gestione di svariati aspetti:

- Modalità di ingresso in azienda;
- Modalità di accesso dei fornitori esterni;
- Pulizia e sanificazione in azienda;
- Precauzioni igieniche personali;
- Dispositivi di protezione individuale;
- Organizzazione aziendale (turnazione, trasferte e smart work, rimodulazione dei livelli produttivi);
- Gestione di una persona sintomatica in azienda;
- Sorveglianza sanitaria.

A LUGLIO 2020 L'ACQUARIO DI GENOVA È STATA LA PRIMA "STRUTTURA TURISTICA" AL MONDO AD OTTENERE LA CERTIFICAZIONE BIOSAFETY TRUST CERTIFICATION.

RINA

CISQ is a member of IQNet
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO N. / *CERTIFICATE No.* **IPCMS-8/20**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PREVENZIONE E CONTROLLO DELLE INFEZIONI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE MANAGEMENT SYSTEM FOR THE PREVENTION AND CONTROL OF INFECTIONS OF

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito www.rina.org
For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

COSTA EDUTAINMENT S.P.A.

VIA ASCOLI PICENO 6 47838 RICCIONE (RN) ITALIA

NELLE SEGUENTI SEDI OPERATIVE / *IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

AREA PORTO ANTICO PONTE SPINOLA 16128 Genova (GE) ITALIA
"BIOSFERA" AREA PORTO ANTICO 16128 GENOVA (GE) ITALIA
"BIGO" AREA PORTO ANTICO 16128 GENOVA (GE) ITALIA
"ACQUARIO DI GENOVA" AREA PORTO ANTICO 16128 GENOVA (GE) ITALIA

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITY*

PREVENZIONE E CONTROLLO DELLE INFEZIONI, PER MINIMIZZARE IL RISCHIO DI CONTRARRE PATOLOGIE DA AGENTI PATOGENI INDIVIDUATI E POTENZIALMENTE CONNESSI ALLE SEGUENTI ATTIVITÀ PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL PERCORSO ESPOSITIVO DEDICATE AD ATTIVITÀ RICREATIVE, ATTIVITÀ DI RISTORAZIONE, CULTURALI, DIDATTICHE E DI RICERCA SCIENTIFICA, ATTIVITÀ di SENSIBILIZZAZIONE, EDUCAZIONE E DIVULGAZIONE PER I TEMI DI CONSERVAZIONE E GESTIONE RESPONSABILE DELL'AMBIENTE, DELLA SCIENZA, DELLA TECNOLOGIA E DELL'ARTE.

PREVENTION AND CONTROL OF INFECTIONS, TO MINIMIZE THE RISK OF CONTRACTING PATHOLOGIES FROM INDIVIDUATED PATHOGENS AND POTENTIALLY CONNECTED TO THE FOLLOWING ACTIVITIES: DESIGN AND MANAGEMENT OF THE EXHIBITION PATH DEDICATED TO RECREATIONAL, RESTAURANT, CULTURAL, TEACHING ACTIVITIES AND SCIENTIFIC RESEARCH, AWARENESS, EDUCATION AND DISCLOSURE ACTIVITIES FOR THE THEMES OF CONSERVATION AND RESPONSIBLE MANAGEMENT OF THE ENVIRONMENT, SCIENCE, TECHNOLOGY AND ART.

E' CONFORME AI CRITERI DELLO SCHEMA / *IS IN COMPLIANCE WITH THE SCHEME CRITERIA*

BIOSAFETY TRUST CERTIFICATION

L'USO E LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO SONO SOGGETTI AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE RINA

THE USE AND VALIDITY OF THIS CERTIFICATE ARE SUBJECT TO COMPLIANCE WITH RINA CERTIFICATION GENERAL RULES

Prima emissione / *First Issue* 04.07.2020
Data scadenza / *Expiry Date* 03.07.2023
Data revisione / *Revision date* 04.07.2020

Daniela Asaro
Genoa Management System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

BIOSAFETY TRUST CERTIFICATION

FEDERAZIONE CISQ
www.cisq.com

In base al Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid – 19 negli ambienti di lavoro che ha valutato le indicazioni ISS ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2 del 24 aprile, la Società si è attivata per:

- Effettuare la sanificazione straordinaria al momento della ripresa;
- L'adozione della mascherina nei luoghi comuni e dove non è possibile rispettare il distanziamento;
- Favorire lo smart work;
- Garantire il distanziamento sociale attraverso interventi di riorganizzazione degli spazi e del tempo;
- Coinvolgere il medico competente nella individuazione dei lavoratori fragili;
- Massimizzare la diffusione interna (ai dipendenti e a chiunque entri in azienda) delle informazioni e delle disposizioni stabilite;
- Sviluppare il Codice di condotta dei visitatori;
- Erogare una formazione specifica sulle misure per contrastare la diffusione Covid – 19 ai lavoratori.

NUOVE MODALITÀ DI LAVORO

Al fine di migliorare la produttività e lo scambio di informazioni, in particolare tra le diverse unità operative dislocate sul territorio e con gli stakeholder esterni (fornitori, partners, istituzioni), già dal 2019 Costa Edutainment ha pianificato le attività necessarie a utilizzare le funzionalità della piattaforma Office 365. Sono stati inoltre previsti specifici percorsi volti a diffondere best practice: il lavoro di gruppo, la collaborazione in remoto e lo smart working (già descritto al paragrafo Welfare). A seguito del lockdown nazionale e della successiva riapertura parziale delle strutture, lo smart working è stato adottato come modalità di lavoro usuale senza riscontrare particolari criticità o flessioni nella produttività.

SUPPLY CHAIN

L'attenzione di Costa Edutainment nei confronti delle tematiche di sostenibilità si riflette anche nelle linee guida che l'ufficio acquisti ha tracciato in merito alla gestione del rischio e alla sostenibilità degli acquisti e della catena di fornitura con particolare attenzione agli aspetti ambientali (green procurement). Il volume degli acquisti di Costa Edutainment è suddiviso in 51% di servizi a terzi e il 49% in acquisto di beni.

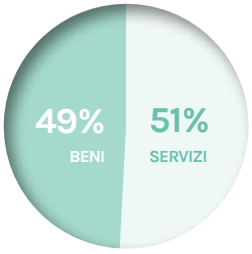
ACQUISTI E SOSTENIBILITÀ IN COSTA EDUTAINMENT

Costa Edutainment è dotata di una Funzione Acquisti che segue il processo di approvvigionamento: dalla gestione dell'albo fornitori secondo la Procedura Qualificazione e Valutazione fornitori alla stipula di accordi quadro, ordini aperti, convenzioni di acquisto. Le linee guida, i criteri e gli schemi di valutazione e gestione dei fornitori sono sviluppati così da poter garantire la selezione, gestione, sviluppo di una rete di fornitura globalmente competitiva secondo modalità quanto più oggettive possibili. Le politiche di acquisto di Costa Edutainment si basano sull'integrazione di 4 variabili fondamentali:

- La conferma del modello organizzativo centralizzato della funzione acquisti con un focus particolare su:
  - merceologie strategiche;
  - strategie sulla catena di fornitura;
  - best practice.
- L'applicazione di un approccio integrato, parallelo e preventivo al processo di acquisto;
- Il supporto di un sistema informativo ad hoc, introdotto nel 2018, per una efficace gestione del processo di acquisto;
- Le Aree/Funzioni/Figure professionali coinvolte in una logica integrata di competenze richieste, al fine di conseguire un risultato aziendale complessivo e non solo di singola Area.

Il numero dei fornitori utilizzati durante l'anno 2020 è stato di: 965 di cui 39 esteri. La tipologia di acquisto è così ripartita: 51% servizi e 49% forniture di beni. Il 2020 ha visto proseguire la tensione verso una normalizzazione degli approvvigionamenti ed una progressiva riduzione del numero di fornitori attivi, al fine di operare scelte di razionalizzazione e il raggiungimento di importanti economie di scala. Il numero di fornitori si è ridotto di oltre il 30% rispetto al 2019. Tale contrazione è naturalmente correlata non solo alle iniziative della funzione acquisti, ma anche alla situazione pandemica ed alla contrazione delle attività operative. Tale riduzione è stata accompagnata anche da una progressiva riduzione degli acquisti *one shot* ed ha quindi favorito modalità di acquisto più consistenti e vantaggiose per l'azienda.

TIPOLOGIA DI ACQUISTO



965 FORNITORI DI CUI **39** STRANIERI

Le attività di valutazione preliminare e qualifica dei fornitori sono:

- **Definizione degli standard del fornitore "tipo"**
  Vengono definiti e raccolti i requisiti essenziali del fornitore tipo: solidità organizzativa, esperienza tecnico-produttiva, flessibilità e affidabilità nel servizio, competitività economica;
- **Ricerca e pre-selezione dei fornitori**
  All'interno del marketing di acquisto viene sviluppata un'analisi mirata del mercato di fornitura, inclusa di trend di tecnologie e prodotto. Questo consente di valutare il livello anche macro di qualità minimo e massimo che il settore può mettere a disposizione delle attività strategiche di Società e la numerosità e qualità dei fornitori potenziali a cui rivolgersi;
- **Identificazione dei potenziali nuovi fornitori**
  In questo caso i Clienti interni valuteranno in modo oggettivo le caratteristiche tecniche e di innovazione dei fornitori potenziali indicati dall'Ufficio Acquisti, condividendone le risultanze con quest'ultimo;
- **Albo Fornitori**
  Il processo di qualifica per i fornitori attivi esistenti, di cui si sia in possesso di feedback positivi sui prodotti forniti, è semplificato per le categorie merceologiche già fornite e per tale motivo essi sono inseriti direttamente in Albo Fornitori. Le ulteriori potenzialità di fornitura proposte dal Fornitore attuale sono valutate dal Team di acquisto. La manutenzione e l'aggiornamento dell'Albo Fornitori consiste nell'alimentazione e aggiornamento degli status dei fornitori (in valutazione, potenziale, attivo, cancellato);
- **Fornitori preferenziali e secondari per accordi quadro**
  Per le famiglie merceologiche soggette alla tipologia di accordi quadro – ordini aperti – convenzioni di acquisto, si prevedono in genere due fornitori di riferimento, di cui il primo è il principale e il secondo può essere il secondario;
- **Accordo su specifici Termini e Condizioni di acquisto**
  Quando possibile, l'Ufficio Acquisti anticipa e concorda sin dalla fase di qualifica alcuni Termini e Condizioni di acquisto con i fornitori, ad esempio sui termini di pagamento e/o sulle modalità di fatturazione o sulle assicurazioni richieste etc.

Inoltre, è importante sottolineare che in sede di preparazione dell'acquisto viene valutato con particolare accuratezza il **livello di sostenibilità ambientale e sociale del prodotto da acquistare**, per le categorie merceologiche su cui è possibile farlo, affinché in fase di negoziato possa essere **selezionato quello a più basso impatto ambientale e minore rischio sociale**. Allo stesso modo sono valorizzati i fornitori che investono nella sostenibilità dei loro prodotti e della loro impresa e che sono trasparenti nel divulgare il loro percorso nella sostenibilità.

CAPITALE RELAZIONALE E SOCIALE

Far crescere il capitale relazionale e sociale significa per Costa Edutainment **impegnarsi per sostenere la propria identità di impresa** attenta alla relazione con il cliente, **responsabile, orientata ad ascoltare e sostenere le aspettative dei propri stakeholder** principali sui territori dove opera.

Nel 2020 il numero dei visitatori ha subito un **significativo calo in tutte le strutture del gruppo Costa Edutainment**, a causa delle prolungate chiusure determinate dalla pandemia globale.

In particolare, la pandemia ha determinato un crollo nell'intero settore del turismo e crocieristico che sono business vicini e complementari per molte delle strutture di Costa Edutainment, in particolare per l'Acquario Village.

Al fine di beneficiare massimamente dei mesi di apertura, sono state adottate regole di contingentamento dei flussi di in-

VISITATORI (IN MIGLIAIA)

STRUTTURA	2018	2019	2020
Acquario di Genova	1.022	1.006	442
Galata Museo del Mare	133	124	56
Bigo	124	124	52
Biosfera	186	207	68
Altri Exhibit (Giardino Tropicale)	183	208	64
tot Acquario Village	**1.648**	**1.669**	**683**

STRUTTURA	2018	2019	2020
Oltremare	223	199	61
Acquario di Cattolica	235	229	118
Italia in Miniatura	277	274	101
Acquario di Livorno	112	118	60
Aquafan	213	180	94
Medit. Marine Park Malta	49	40	13
tot Adriatico + Malta	**1.109**	**1.040**	**450**

gresso alle strutture e, più in generale, misure per contenere il rischio di contagio, andando anche oltre a quanto previsto dal legislatore (ad esempio adottando la Biosafety Trust Certification). Tuttavia, specialmente per quanto riguarda il polo genovese, durante i mesi estivi di apertura il numero dei visitatori ha risentito in maniera negativa delle difficoltà logistiche che hanno colpito il Nord Italia e in particolare la Regione Liguria e che hanno registrato cantieri sulle direttrici autostradali provocando ulteriori disagi anche nei mesi in cui era possibile spostarsi tra regioni.

Per quanto riguarda il polo adriatico, l'interpretazione dei dati relativi ai visitatori necessita di alcuni fattori di contesto. A causa della pandemia l'apertura dei parchi è stata possibile per circa 2 mesi durante l'intera stagione estiva 2020, ossia un periodo di tempo notevolmente inferiore allo standard degli anni precedenti. I parchi hanno potuto ospitare un numero ridotto di visitatori a causa della limitazione degli ingressi legata alle regole anti-assembramento. Inoltre, i mesi centrali della stagione estiva hanno visto un generale rallentamento del flusso turistico che ha ulteriormente impattato sul numero di visitatori. A completare il quadro già molto critico si aggiunge la totale perdita del mercato derivante dal mondo della scuola e dei gruppi di visita.

CUSTOMER SATISFACTION E SOCIAL MEDIA

In Costa Edutainment la customer satisfaction viene monitorata attraverso interviste dirette ad un campione significativo di visitatori lungo il percorso di visita delle varie strutture. Quest'anno si è potuta svolgere solo parzialmente a causa della chiusura delle strutture. L'indagine ha i seguenti obiettivi:

- Rilevare i livelli di soddisfazione generale e specifica sull'offerta e singoli exhibit;
- Fornire una descrizione accurata del profilo dei visitatori in merito alla tipologia e all'intensità di fruizione, la provenienza, gli indicatori sociodemografici;
- Analizzare il comportamento d'acquisto della visita e i motivi che guidano la scelta della struttura e la fruizione di eventuali strutture competitor;
- Stimare la visibilità e l'impatto dei mezzi di comunicazione e promozione della struttura.

Il Net Promoter Score (NPS) è un indicatore che misura il tasso di fedeltà dei clienti di Costa Edutainment espresso tramite la propensione a suggerire la visita della struttura ai propri amici o conoscenti.

Nel 2020 il processo di analisi della customer satisfaction è stato condotto solo per l'Acquario di Genova, a causa delle difficoltà determinate dalla pandemia anche nella gestione di alcuni processi aziendali e della necessità di contenere il più possibile i costi di struttura. I risultati presentano un overall di gradimento pari a 8,93 (scala da +1 a +10), stabile rispetto al 2019, e un NPS pari a 83 (scala da -100 a +100), in crescita di due punti rispetto all'anno precedente. Per quanto concerne i Social Network, l'andamento dei canali social del Gruppo Costa Edutainment mantiene un trend estremamente positivo nonostante un anno particolarmente complesso che vede nel fenomeno pandemico il fattore di maggiore *disruption* dal dopo guerra, considerato molto più impattante della trasformazione digitale in atto nel corso dell'ultimo decennio (dati dell'Osservatorio Digi-

tal Innovation del Politecnico di Milano). La strategia di Costa Edutainment ha permesso di mantenere viva l'attenzione sulle strutture del gruppo anche nei momenti di chiusura e di mantenere vivo il dialogo con il pubblico grazie alla produzione e distribuzione gratuita di contenuti (soprattutto video divulgativi) coerenti con il posizionamento e la missione del Gruppo. La *fan base* e l'*engagement* sono quindi in crescita costante.

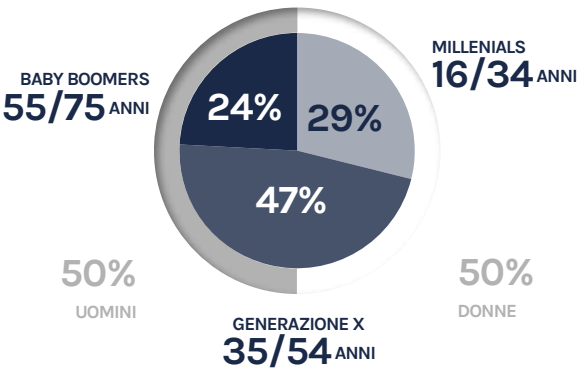
Ulteriore effetto della pandemia è il cambio mix di vendita: **gli acquisti on-line sono saliti al 50%** (nel 2019 erano il 24%) anche a causa della prenotazione obbligatoria necessaria a garantire gli ingressi contingentati.

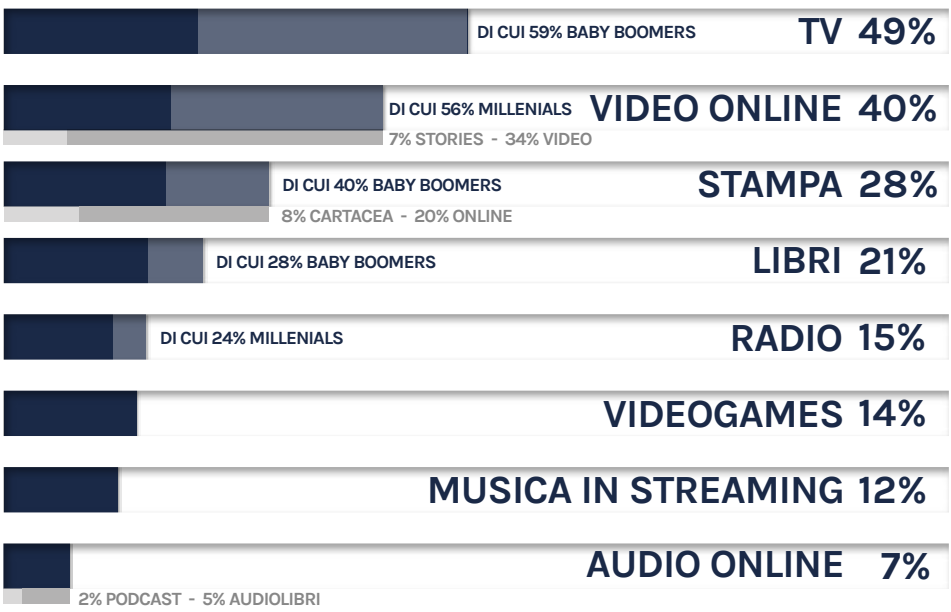
Tutto ciò è confermato dai dati dell'osservatorio Digital Innovation del Politecnico su Internet Media che evidenzia come i video on line hanno oramai raggiunto la percentuale di fruizione dei contenuti televisivi su target eterogeneo (internet user 18-75). Ciò rende i social non più un canale di fruizione legata solo ai più giovani, ma ad una platea più ampia.

Tali elementi sono da tenere in grande considerazione, poiché rappresentano un'importante leva di vendita a disposizione di Costa Edutainment. Ad oggi le piattaforme di social media rappresentano un canale d'acquisizione che pesa il 30% circa delle vendite on line del Gruppo.

FRUIZIONE MEDIA INTERNET USER NELL'ERA DELLA PANDEMIA

IL CAMPIONE UTILIZZATO È DI INTERNET USERS TRA I 18 E I 75 ANNI





DIGITAL TRANSFORMATION

Il progetto di trasformazione digitale ha raggiunto nel corso del 2020 l'importante obiettivo di finalizzare l'implementazione della tecnologia in grado di abilitare la propria *Omnichannel Strategy* e la strategia sul ciclo di vita del cliente.

Dal punto di vista strategico l'idea si basa su un semplice concetto: se gli utenti sono in grado di muoversi attraverso i diversi *Touch Point*, fisici e digitali, in modo semplice e vivono un'esperienza coerente e accompagnata in ogni singola fase del loro "viaggio" personale, ciò genera un impatto positivo sulla loro propensione alla spesa all'interno delle strutture di Costa Edutainment. Inoltre, è fondamentale tenere presente che per i consumatori, oggi più che mai, la differenza tra spazio fisico e digitale, così come la differenza tra esperienza fisica e digitale, è sempre più sottile ed è importante quindi essere in grado di gestirle entrambe mantenendo un elevato standard di qualità. Per abilitare questo approccio la scelta tecnologica è ricaduta sulla **Customer Success Platform di Salesforce**.

Nel corso del 2020 è stato inoltre lanciato il progetto Customer Service con l'obiettivo di creare un sistema di gestione delle informazioni o dell'assistenza da fornire tramite call centre su chiamate specifiche di utenti non riconoscibili perché non presenti nei ns. database. Il sistema di customer service ha l'obiettivo non solo di razionalizzare canali e processi in una chiave di efficienza, ma soprattutto di generare ricavi addizionali attraverso l'intervento diretto degli operatori per favorire:

- Il primo atto di acquisto se un utente sta pianificando la visita
- Proporre servizi accessori (up & cross selling) per incrementare la spesa media se un utente ha già deciso di fare visita alle nostre strutture

Il processo di trasformazione proseguirà nel **2021** con il completamento della fase di adozione della tecnologia da parte delle funzioni di business. Inoltre, sono obiettivi di ulteriore sviluppo e in fase di analisi i seguenti aspetti:

- Integrazione di una **Data Management Platform** al sistema di CRM. Tecnologia in grado di consentire una migliore profilazione dei nostri clienti, migliorare le performance delle attività di marketing e digital marketing e migliorare il ritorno sugli investimenti in comunicazione
- Realizzazione di una **piattaforma E-commerce unica** che integri la biglietteria Acquario di Genova e i servizi del nostro tour Operator C-Way. L'obbiettivo in questo caso è incrementare i ricavi di Acquario di Genova, consentendo agli utenti di acquistare servizi propedeutici alla visita della nostra struttura, quali sistemazione alberghiera o esperienze correlate direttamente dal nostro tour operator senza saltare su siti internet esterni al nostro ecosistema.

RASSEGNA STAMPA

7.752 USCITE STAMPA

21 MEDIA GIORNALIERA DI USCITE STAMPA

USCITE SU RICERCA SCIENTIFICA **644**

Il volume di rassegna quest'anno registra un calo del 22% circa, dovuto al periodo di chiusura e alle minori novità e iniziative in conseguenza del minore budget a disposizione. La riduzione nelle pubblicazioni è comunque contenuta rispetto a quella dei visitatori. Questo è da attribuire al ruolo di primo piano che il Gruppo ha avuto e tuttora ha a livello nazionale e locale e nell'ambito del sistema parchi, turismo e cultura, sia per l'Acquario di Genova sia per il polo adriatico.

Le strutture che hanno rilevato il maggiore calo rispetto all'anno precedente sono state Galata Museo del Mare e Oltremare, mentre Acquario di Genova, Italia in Miniatura e Acquario di Livorno sono sostanzialmente invariati in termini uscite. La rassegna relativa all'Acquario di Genova rappresenta il **53% circa del totale**.

Nonostante la riduzione del volume, la rassegna ha registrato **un valore stimato di 40* milioni di euro**, in aumento del +5% rispetto allo scorso anno.

**in assenza di un metodo scientificamente riconosciuto per la quantificazione economica della rassegna stampa, il valore indicato si basa sul valore pubblicitario degli stessi spazi calmierato al prezzo reale di mercato. Resta inteso che il valore di un articolo che un giornalista sceglie spontaneamente di dedicare è nettamente superiore all'acquisto dello spazio stesso.*

Questo è da attribuire al numero di uscite in aumento all'interno di contenitori tv, radio e testate stampa di maggior prestigio e maggior valore. L'aumento del valore della rassegna è rappresentato principalmente da Oltremare (tv/radio) e Acquario di Genova (stampa/web/tv/radio) ed anche in questo caso l'Acquario di Genova rappresenta più del 50% del totale (rappresenta circa il 57% del totale).

Inoltre, è interessante notare come il numero delle **uscite su tematiche di ricerca scientifica e conservazione sia aumentato di oltre il 500%** rispetto al 2019 grazie ad alcuni progetti e partnership portate avanti sia dall'Acquario di Genova con l'Università di Milano Bicocca sia dall'Acquario di Livorno e al crescente interesse di queste tematiche da parte dell'opinione pubblica.

[I dati raccolti per la parte di rassegna stampa non comprendono ad oggi Mediterraneo Marine Park di Malta.]

AMICI DELL'ACQUARIO

Da ottobre 2019 a settembre 2020 l'Associazione Amici dell'Acquario di Genova, nel pieno spirito della propria missione di promozione e divulgazione finalizzate ad avvicinare la città all'Acquario, ha organizzato **14 incontri settimanali**, circa la metà rispetto all'anno precedente. A febbraio, infatti, a causa del lockdown gli incontri sono stati sospesi per riprendere in modalità remota nell'ottobre 2020. Più in generale la pandemia ha fatto registrare un calo del 60% circa delle presenze.

Si conferma il grande interesse del pubblico per i **"Mercoledì della Scienza"**, suddivisi nelle tematiche che seguono:

- Gli elementi scrivono la nostra vita
- Racconti e immagini di viaggi
- Alla ricerca della bellezza nei quattro elementi: fuoco, aria, acqua, terra

TOTALE 3.600 presenze

www.amiciacquario.ge.it

PREMI E RICONOSCIMENTI

REMARKABLE AWARDS

Dicembre 2020 - Per il secondo anno, C-Way si aggiudica importanti riconoscimenti nell'ambito dei Tiqets Remarkable Venue Awards che si sono svolti mercoledì 9 dicembre in modalità online.

Due i riconoscimenti ricevuti dal tour operator che fa riferimento a Costa Edutainment e a Civita Cultura Holding per due dei prodotti promossi e curati sul territorio ligure: il premio come Most Remarkable Award con l'Acquario di Genova e la nomination come Best on-site experience per il parco ligure Le Caravelle.

I Tiqets Remarkable Venue Awards sono stati istituiti per riconoscere e celebrare le migliori attrazioni ed esperienze nelle città più visitate in tutto il mondo. Ed è da sei anni che Tiqets ha lanciato in Italia la partnership con tanti luoghi e realtà italiane, aiutando milioni di visitatori a sperimentare tutta la meravigliosa storia e cultura italiane.

Con questi due importanti riconoscimenti, Tiqets sancisce il servizio professionale e la garanzia di alta qualità dei prodotti promossi e gestiti da C-Way sul territorio italiano in termini di siti, esperienze, itinerari e pacchetti dedicati alla cultura e alla bellezza.

L'Acquario di Genova è stato riconosciuto come Most Remarkable Award, ovvero come il luogo che accoglie il maggior numero di visitatori e che riceve il punteggio più alto dagli stessi in termini di valutazione della visita e del servizio offerto.

La nomination ricevuta da Le Caravelle come Best Onsite Experience, fa invece riferimento all'attrazione o struttura che offre la migliore esperienza sul campo sulla base delle recensioni dei visitatori in relazione all'interazione con lo staff e il servizio di informazioni.

CAMPIONI DEL SERVIZIO

Ottobre 2020 - Cinque parchi del gruppo Costa Edutainment ricevono il riconoscimento per la qualità del servizio nell'indagine "Migliori d'Italia - Campioni del servizio 2020/2021" realizzata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte e pubblicata sulla testata Affari & Finanza.

Due medaglie d'oro: Acquario di Genova nella categoria degli acquari, che vede al secondo posto anche Acquario di Cattolica e Aquafan tra i parchi acquatici. Secondo posto nella categoria dei parchi tematici per Italia in Miniatura. Nella stessa categoria, al quinto posto, anche il parco Oltremare a Riccione.

A decretare questi successi sono gli stessi clienti, visitatori e consumatori italiani, intervistati sul gradimento del servizio ricevuto: 230.000 le persone intervistate nel corso del mese passato sul servizio erogato da 1.319 aziende di 152 diversi settori dell'economia. Raccolti i dati, solo le aziende che ottengono punteggi superiori al molto buono, ricevono il sigillo di qualità "Top del servizio" dell'Istituto. Lo studio, nella sua 7° Edizione, costituisce la più ampia ricerca sul servizio delle aziende in Italia.

PREMIO SPECIALE PARKSMANIA AWARD PER MUSICAL OLTREMARE MOVIE

Ottobre 2020 - Parksmania ha conferito a distanza per via delle disposizioni del DPCM gli Award 2020, prestigiosi riconoscimenti assegnati ogni anno dalla Testata Giornalistica Parksmania.it ai parchi di divertimento italiani ed europei che si sono maggiormente distinti durante la stagione per specifiche iniziative nel settore amusement.

Per il 2020, per via della chiusura di molti parchi, non sono stati assegnati i 7 premi di categoria (parco dell'anno, miglior personale, migliore show indoor e outdoor, migliore nuova attrazione, migliore attrazione family e parco acquatico dell'anno), sostituiti dai Premi Speciali che ad ogni edizione hanno lo scopo di riconoscere le migliori attrazioni e iniziative particolarmente meritevoli. In questa edizione Oltremare conferma il premio nella categoria degli show outdoor con il musical Crazy Farm.

Cantanti, ballerini e attori, assieme a tanti pupazzi animati caratterizzati da personalità uniche ed eclettiche, compongono il cast di questo divertente show tutto dal vivo dedicato a bambini e famiglie. Ispirato ai musical americani dei primi anni 2000, sul palco della Fattoria si alternano canzoni, balletti, rivisitazioni musicali, sketch e interazione con gli spettatori.

PREMIO INDEX SNS 2020 COME IMPRESA CULTURALE PIÙ PERFORMANTE

Settembre 2020 - Costa Edutainment ha vinto il premio Index SNS 2020 come impresa culturale più performante in Italia. Il riconoscimento è assegnato ogni tre anni dalla Fondazione Scuola Nazionale Servizi, e si riferisce al triennio 2016/2018.

Il premio Index SNS viene assegnato analizzando un campione di 168 imprese, tutte con fatturato annuo superiore ai 30 milioni di Euro. I punteggi sono frutto di elaborazioni provenienti dai dati ufficiali di bilancio e dati relativi alle attività di formazione e ricerca forniti dalle imprese che dopo una prima stesura della classifica risultano in lizza.

Ogni impresa è stata messa in competizione solo con le altre dello stesso settore. I punteggi delle imprese vincitrici dei premi Index SNS settoriali sono successivamente stati comparati per assegnare il premio Super Index SNS.

Il premio assegnato a Costa Edutainment si riferisce a uno dei dieci settori analizzati, quello dei servizi culturali, ed è stato assegnato a parimerito con Coopculture.

Costituisce un riconoscimento all'impegno che da sempre Costa Edutainment pone nell'offrire al proprio pubblico esperienze ad alto valore aggiunto capaci di far vivere la cultura in modo nuovo e coinvolgente, rendendola accessibile a tutti.

Esperienze che si rivolgono a un pubblico ampio che ha nelle famiglie e nella scuola due importanti target di riferimento.

EVENTI

Il settore nei primi mesi dell'esercizio ha registrato una crescita pari al 38 % rispetto alle mensilità corrispondenti dell'anno precedente.

A causa della pandemia sono stati annullati indicativamente un centinaio di eventi che corrispondono ad una **perdita pari a circa 300.000,00 euro di fatturato**, senza contare i numerosi eventi istituzionali, promozionali o svolti in partnership per un valore stimato di circa 50.000,00 euro circa.

ALLEANZE SOSTENIBILI E INIZIATIVE OSPITATE NEL 2020

Anche quest'anno alcuni partner hanno condiviso con Costa Edutainment iniziative che rafforzano la rete delle alleanze sostenibili. Presso l'Acquario di Genova:

nickelodeon

Video di sensibilizzazione rivolto al target bambini (canale Nickelodeon) messo online sui siti web Kids dell'editore.

Contest "Una notte in Acquario" con Spongebob nel corso della quale sono state attivate iniziative esperienziali che hanno compreso attività di sensibilizzazione (limitato da novembre 2019 a febbraio 2020).

Discovery

Spot sul mantenimento degli animali in fase di lockdown e sull'impegno del personale dell'Acquario. Messo in onda sui canali K2 e Frisbee del gruppo Discovery e online sui siti dei relativi canali.

UniCredit

UniCredit ha sostenuto il rilascio delle due tartarughe marine *Caretta caretta* curate dall'Acquario di Genova dandone comunicazione ai propri clienti e dipendenti tramite la realizzazione di un video dedicato.

LA COLLABORAZIONE CON SILLABE

Il 2020, anno di incredibili sconvolgimenti, è stato per Sillabe e Costa Edutainment un'occasione per consolidare ancor di più l'attenzione sulla necessità di salvaguardare le nostre biodiversità ed essere più consapevoli del contributo che singolarmente possiamo dare al benessere comune.

La collana editoriale si è arricchita quindi di un nuovo titolo "Etta e il mare" volume dedicato a tutti gli amanti del mare, dell'ambiente e della natura. È un atto d'amore per un essere vivente che da secoli affascina tutti, grandi e piccoli. Per via della corazza la Tartaruga Etta sembra a tutti essere forte e indistruttibile, invece sempre di più ogni giorno si trova indifesa e attaccata dalle insidie causate dalle negligenze dell'uomo.

Si tratta di un progetto "plastic free" al quale è associato anche un piccolo peluche ricamato. Il progetto è nato in collaborazione con l'Acquario di Livorno, da quest'anno Punto informativo dell'Osservatorio regionale toscano per la biodiversità.

Nel 2020 in tutti i GiftShop gestiti sono stati introdotti, oltre ad accessori e articoli ecosostenibili presenti ormai da diversi anni, quasi esclusivamente peluches realizzati con plastiche rigenerate, bio plastiche, materiali organici e di riciclo.

Molti nostri articoli nascono a sostegno di progetti per la salvaguardia e tutela del nostro ambiente e delle specie in via di estinzione.

EDUCATION

L'emergenza sanitaria in atto non ha consentito al mondo scolastico di fruire, nell'anno scolastico 2019 – 2020, dell'articolata offerta educativa proposta dalle strutture Costa Edutainment.

Infatti, a partire dal mese di febbraio, il lockdown e le successive norme anticovid, hanno impedito alle classi di effettuare le visite di istruzione e di partecipare ad attività educative in presenza.

STRUTTURA	STUDENTI IN VISITA	STUDENTI PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ EDUCATIVE
Acquario di Genova	5.077	1.886
Acquario di Cattolica	0	0
Oltremare	0	0
Italia in Miniatura	0	0
Galata Museo del Mare	710	3.975
Acquario di Livorno	0	0
Mediterranean Marine Park	106	106
Totali	**5.893**	**5.967**

Poiché, in condizioni di normalità, le uscite vengono effettuate dalle classi principalmente nel secondo quadrimestre, il numero di studenti in visita presso le nostre strutture nell'anno scolastico 2019 – 2020 risulta, per ovvi motivi, drasticamente in calo rispetto agli esercizi precedenti, con un totale di **5.893 studenti**. Per mantenere vivo il collegamento con il mondo scolastico, sono state proposte in alcuni casi visite guidate virtuali. Un'iniziativa di questo tipo è stata realizzata nell'ambito del protocollo di intesa tra Costa Edutainment - Acquario di Genova e l'Ufficio Scolastico Regionale per la Liguria. Sebbene le nostre attività si basino sull'osservazione diretta, privilegiando il metodo di indagine rispetto alla mera trasmissione di contenuti, per il futuro, si sta valutando di realizzare alcuni webinar, sia per gli studenti, sia per i docenti, che possano rappresentare un valido complemento alle già esistenti proposte di Costa Edutainment.

CULTURA E RAPPORTI CON I TERRITORI

Costa Edutainment è da sempre impegnata attivamente a supporto della collettività, attraverso il sostegno e la collaborazione con importanti protagonisti pubblici e privati dello scenario culturale nazionale, tra i quali citiamo:

PROSPETTIVE FUTURE

PROSPETTIVE FUTURE

In questa particolare situazione, Costa Edutainment è impegnata nel seguire l'evoluzione della pandemia, soprattutto in relazione alle previsioni di riapertura delle strutture chiuse dalla scorso 5 novembre 2020, che permetteranno di fare previsioni su quando l'afflusso dei visitatori e dei ricavi ritornerà a livelli importanti.

Nel frattempo il Gruppo ha ipotizzato scenari di budget 2021 alla luce delle previsioni sulla velocità di ripresa del mercato e ha predisposto un **Business Plan quadriennale** a supporto della solidità finanziaria e dei driver di ripresa e crescita.

Il 2021 è stato guardato con molta prudenza, con la scarsa convinzione che il mondo del turismo possa tornare alla normalità in breve tempo, anche se con ipotesi un po' più ottimistiche di quelle a cui purtroppo stiamo assistendo alla data odierna. Nelle prime ipotesi di budget 2021 era infatti prevista la riapertura di alcune strutture già nelle vacanze pasquali, cosa che non è potuta accadere.

L'incremento dei vaccini e i risultati ottenuti in Inghilterra e negli Stati Uniti ci fanno guardare con più ottimismo ai prossimi mesi, così come la particolare attenzione che viene riservata alle strutture che potranno offrire delle visite in sicurezza e all'aria aperta .

Nel piano predisposto e come ipotizzato dai più importanti organismi internazionali, gli anni dal 2022 al 2024 prevedono una ripresa che permetterà alla società di recuperare nel 2022/2023 i livelli del 2019, con la ripartenza della vera crescita dal 2023/2024.

Per mettere in atto questa strategia e orientare il proprio futuro, il Gruppo è pronto a:

- **Puntare a diventare il campione italiano dell'incoming guidando la crescita del numero di visitatori**
  - ampliare i bacini di utenza sfruttando il ruolo di C-Way;
  - partecipare ad iniziative per aumentare l'incoming come specialista di settore
  - aumentare le partnership con marchi locali e nazionali, rendendo le piattaforme Costa Edutainment attrattive per le attività di marketing e promozione;
  - sfruttare la capacità dell'azienda di sviluppare contenuti "edutainment";
  - diventare "destinazione" attraverso il marchio "Acquario" (anche all'estero) e il marchio "Aquafan" per parchi acquatici;
- **Sfruttare le economie di scala con l'aumento dei visitatori e dei ricavi visto che la maggior parte dei costi è fissa, ottenendo così un aumento della redditività;**
  - sostenere la crescita attraverso rivenditori e investimenti di marketing per raggiungere nuovi bacini di utenza.

- **Migliorare l'esperienza di visita e rinnovare l'offerta seguendo le crescenti esigenze dei clienti:**
  - digitalizzare le visite fisiche per arricchire le visite dal vivo;
  - virtualizzare i contatti e le interazioni sfruttando l'ampia base di fan esistenti;
  - smaterializzare alcuni contenuti per coinvolgere i clienti su argomenti "caldi" (ad esempio la conservazione dell'ambiente marino).
- **Mettere in atto una riorganizzazione al fine di ridurre la complessità e migliorare l'efficienza;**
- **Investire nella sostenibilità per soddisfare le aspettative degli stakeholder:**
  - migliorare la reputazione del marchio, in particolare rispetto a Z-Gen (visitatori del futuro);
  - raggiungere prestazioni importanti riducendo l'impatto ambientale;
  - contribuire attivamente alla conservazione della biodiversità promuovendo la consapevolezza in materia ambientale.

ELENCO DELLE DISCLOSURE GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE) PRESENTI NEL REPORT INTEGRATO

Nella tabella successiva si riportano le principali Disclosure GRI che il Gruppo Costa Edutainment rendiconta in linea con quanto richiesto dal GRI Reference-Claim.

STANDARDS	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	PAGINA
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	I copertina
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	18-29
GRI 102-3	Luogo della sede principale	L'indicazione della sede è inserita in fondo
GRI 102-4	Luogo delle attività	17
GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	32
GRI 102-6	Mercati serviti	18-25
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	16
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori (sono stai rendicontati i punti A, B e D del Disclosure)	60-63
GRI 102-9	Catena di fornitura	83
GRI 102-10	Modifiche significative all'oganizzazione e alla sua catena di fornitura	79-84
GRI 102-12	Iniziative esterne	90
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	90-96
STRATEGIA		
GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	6-7
GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	49-50, 53-57
ETICA E INTEGRITÀ		
GRI 102 -16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	26, 30-31, 42-43, 46-47
GOVERNANCE		
GRI 102-18	Struttura della governance	32, 40-44
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	49
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	51-53
GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	51-53
GRI 102-44	Temi e criticità chiave sollevati	51-53
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	8
GRI 102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	8
GRI 102-47	Elenco degli aspetti materiali	51-53
GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	8

GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	8
GRI 102-51	Data di pubblicazione del report più recente	8
GRI 102-52	Periodicità della rendicontazione	8
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni sul Report	1
GRI 102-56	Attestazione esterna	102-105
PERFORMANCE ECONOMICHE		
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	77-78
PERFORMANCE AMBIENTALI		
	ENERGIA (2016)	
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	74-75
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	74
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione (è stato rendicontato solo il punto E della Disclosure)	74-75
	ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)	
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	74-75
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	74
GRI 303-5	Consumo di acqua (è stato rendicontato solo il punto A della Disclosure)	74-75
	BIODIVERSITÀ (2016)	
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	66-73
	EMISSIONI (2016)	
GRI 305-1	Emissioni GHG dirette (Scope1)	74-75
GRI 305-2	Emissioni GHG indirette (Scope 2)	74-75
PERFORMANCE SOCIALI		
	OCCUPAZIONE (2016)	
GRI 401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale (è stato rendicontato solo il punto B della Disclosure)	60-61
	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)	
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	62
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	62
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	62
GRI 403-9	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro (è stato rendicontato solo il punto Aiii della Disclosure)	62
	FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)	
GRI 404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	63
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze (è stato rendicontato solo il punto A della Disclosure)	63
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
GRI 405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	60-61
GRI 405-2	Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini	60-61
COMUNITÀ LOCALI		
GRI 413 -1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	71-73, 93-96

COSTA EDUTAINMENT SPA

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULL'ESAME LIMITATO DEL REPORT INTEGRATO 2020

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 OTTOBRE 2020

Relazione della società di revisione indipendente sull'esame limitato del Report Integrato

Al Consiglio di Amministrazione di Costa Edutainment SpA

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Report Integrato (di seguito, anche, "Report") e dell'informativa di sostenibilità in esso presente, di Costa Edutainment SpA e sue controllate (di seguito, anche, il "Gruppo" o il "gruppo Costa Edutainment") relativi all'esercizio chiuso al 31 ottobre 2020 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 31 marzo 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Report Integrato

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Report Integrato in linea con *l'<IR> Framework* emanato nel dicembre 2013 dall'*International Integrated Reporting Council (IIRC)* e in conformità a quanto richiesto dai *"GRI Sustainability Reporting Standards"* definiti nel 2016 e aggiornati al 2019 (di seguito "GRI Standards") con riferimento ad una selezione di *GRI Standards* elencati nella "Tabella di raccordo GRI Standards", e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Report Integrato che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti non intenzionali.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Costa Edutainment in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International *Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report alla struttura informativa dell'*<IR> Framework* e dell'informativa di

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 667201 Fax 02 66720501 Capitale Sociale Euro 7.700.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano Monza Brianza Lodi 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6843774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 0917829221 | 90139 Via Roma 457 Tel 091 8752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06 570831 Fax 06 5708325336 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 -**Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

sostenibilità, presente nel Report, rispetto a quanto richiesto dai *GRI Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che l'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.
Le procedure svolte sulla struttura del Report e sull'informativa di sostenibilità in esso presente si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nel Report, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito tenendo presente l'*<IR> Framework* e lo standard di rendicontazione utilizzato (*GRI Standards*);
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nel Report ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo, ivi incluse le informazioni presentate dal management con riferimento alla continuità aziendale;
4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni di sostenibilità qualitative e quantitative significative incluse nel Report. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Costa Edutainment SpA e con il personale di C-Way Srl e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di sostenibilità alla funzione responsabile della predisposizione del Report.

   Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

   – a livello di Costa Edutainment SpA,

     a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio Integrato abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

     b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

   – per le società Costa Edutainment SpA e C-Way Srl, che abbiamo selezionato sulla base della loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report non risponda, nella sua struttura, a quanto previsto nell' *<IR> Framework* emanato nel dicembre 2013 dall'*International Integrated Reporting Council (IIRC)*, e che l'informativa di sostenibilità presente nel Report relativa all'esercizio chiuso al 31 ottobre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards* con riferimento alla selezione di *GRI Standards* in essa riportati ed elencati nella "Tabella di raccordo GRI Standard" del Report stesso.

Altri aspetti

In data 15 aprile 2021 abbiamo emesso la relazione sulla revisione contabile del bilancio consolidato del gruppo Costa Edutainment al 31 ottobre 2020. Tale relazione, che conclude con un giudizio senza rilievi, contiene un richiamo di informativa sulla sospensione degli ammortamenti di alcuni beni materiali e immateriali ai sensi della Legge 13 ottobre 2020, n.126 di conversione con modificazioni del D.L. 14 agosto 2020 n.104 e il paragrafo "Altri aspetti – Applicazione del principio di revisione ISA Italia 570" che rimanda al paragrafo del bilancio consolidato *Applicazione delle disposizioni dell'articolo 38-quater del Decreto Rilancio, già previste dall'articolo 7 del Decreto Liquidità e incertezze significative relative alla continuità aziendale,* avendo gli Amministratori fornito nella Nota Integrativa a quel bilancio informazioni aggiornate circa la propria valutazione sulla continuità aziendale.

Genova, 21 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Paolo Bersani
(Partner)

ITALIANO

costa
edutainment experience

SEDE LEGALE
Via Ascoli Piceno 6, 47838 Riccione (RN)

SEDE AMMINISTRATIVA
Ponte Spinola, Area Porto Antico, 16128 Genova (GE)

costaedutainment.it