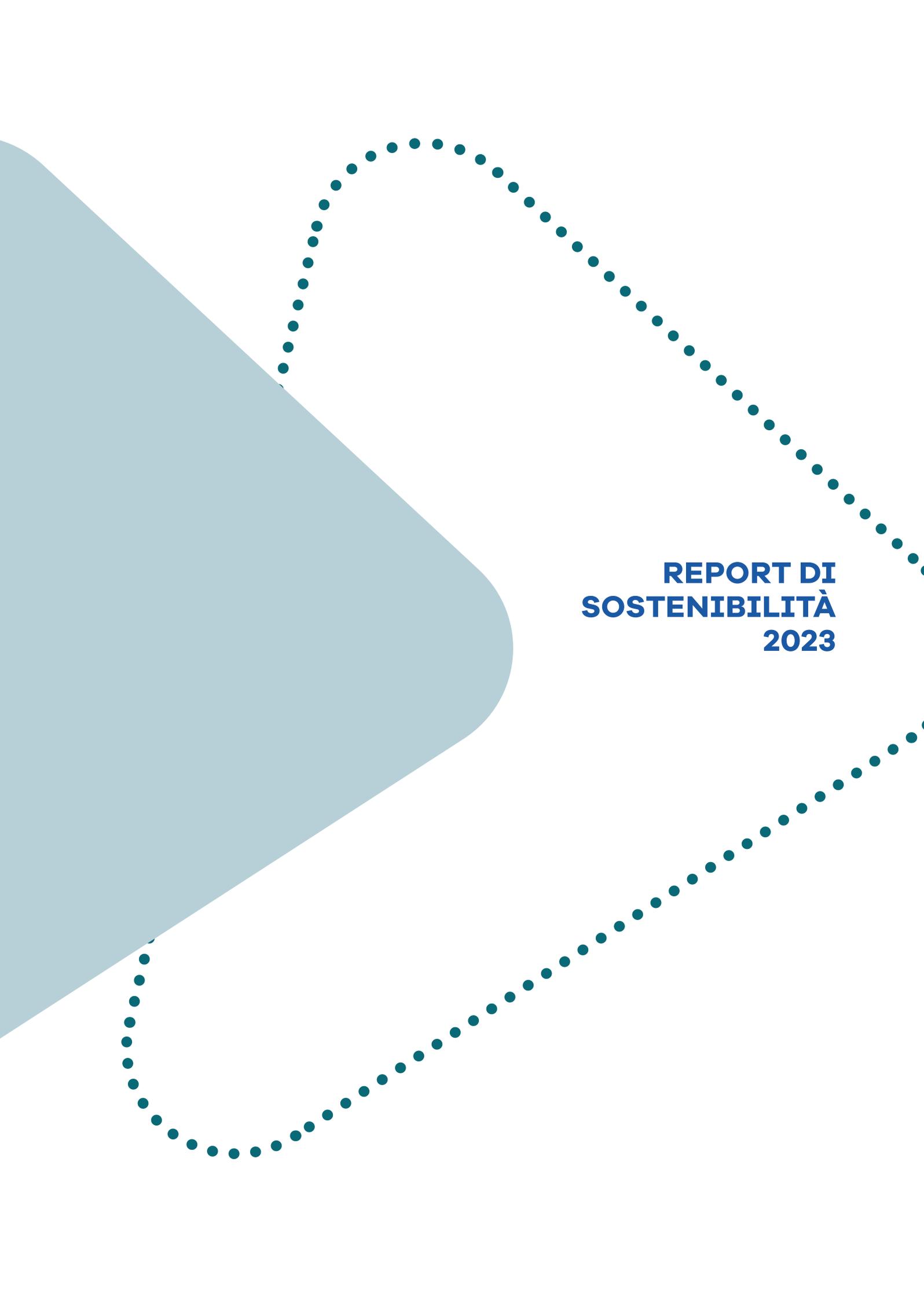




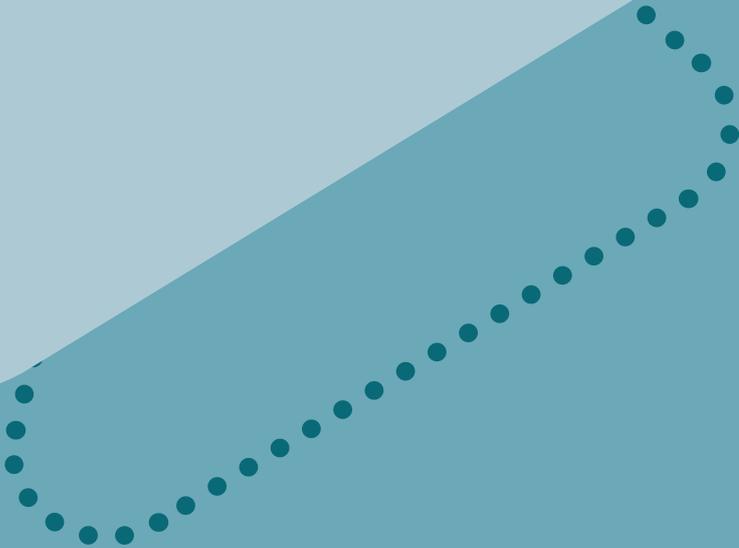
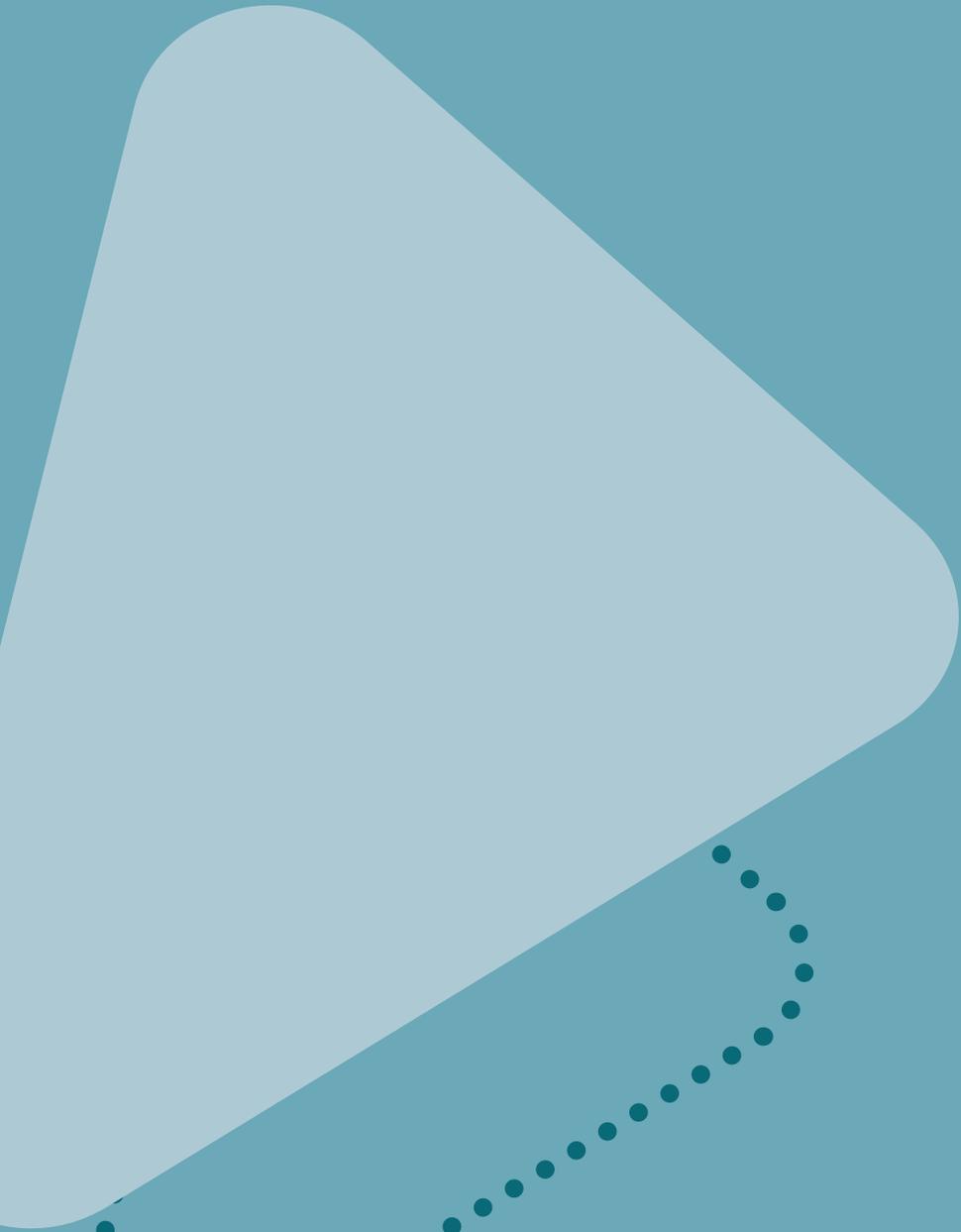
**REPORT DI
SOSTENIBILITÀ
2023**







**REPORT DI
SOSTENIBILITÀ
2023**



SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023: RISULTATI	6
1. IL GRUPPO TELEPASS	11
1.1. Highlights del Gruppo	12
1.2. Chi siamo	14
1.2.1. Un servizio in rapida espansione geografica	20
1.3. Struttura di governo e assetto organizzativo	22
1.4. Governance della Sostenibilità	26
1.5. Creazione e distribuzione del valore economico	28
2. INNOVAZIONE, MOBILITÀ SOSTENIBILE E SENZA BARRIERE	31
2.1. Il nostro purpose	32
2.2. Innovazione e digitalizzazione	34
2.3. Servizi sicuri e veloci	36
2.4. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile	37
2.5. Gestione responsabile del capitale naturale	39
3. LE NOSTRE PERSONE: UNA MARCIA IN PIÙ	45
3.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico	46
3.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	51
3.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	53
3.4. Diversità, pari opportunità e welfare	56
4. IMPEGNO DI TELEPASS VERSO I CLIENTI E LE COMUNITÀ	59
4.1. Qualità del servizio e soddisfazione	60
4.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore	64
4.3. Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne	65
4.3.1. Il dialogo con le associazioni dei consumatori	68
4.4. Comunicazione efficace e trasparente	69
5. ETICA E GESTIONE TRASPARENTE	71
5.1. Etica, trasparenza e integrità del business	72
5.1.1. Gestione dei reclami	72
5.1.2. Anticorruzione	72
5.1.3. Fair competition	73
5.2. Risk management	75
5.3. Privacy e sicurezza delle informazioni	77
5.3.1. Cyber security	78
5.4. Gestione responsabile della catena di fornitura	79
6. NOTA METODOLOGICA	83
6.1. Nota metodologica	84
6.2. Analisi di materialità	86
6.3. Stakeholder engagement	90
7. GRI CONTENT INDEX	93
8. ALLEGATI	103
9. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	109

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

Il ruolo che il Gruppo Telepass ha nello sviluppo della mobilità integrata e sostenibile non può essere misurato solo attraverso i risultati di bilancio. L'equilibrio economico, la solidità patrimoniale, la ricerca dell'efficienza operativa costituiscono certo una condizione necessaria ma non del tutto sufficiente per descrivere appieno l'operato di un Gruppo che ha messo al centro della propria strategia di business i concetti di innovazione e sostenibilità e che ha come obiettivo quello di offrire ai propri clienti un ecosistema sempre più completo di servizi innovativi a sostegno della quotidianità, promuovendo comportamenti sempre più green.

È con questa consapevolezza che per il terzo anno, su base volontaria, presentiamo a tutti i portatori di interesse il nostro bilancio sociale; con l'obiettivo di rendere conto in modo trasparente delle azioni intraprese e di confrontarci apertamente sui risultati conseguiti e sul percorso che abbiamo intrapreso per innovare la mobilità.

Il 2023 è stato un anno d'intensa attività e di notevoli traguardi per il nostro Gruppo. Abbiamo continuato il percorso di trasformazione digitale e di diversificazione dell'offerta, offrendo ai nostri clienti un ecosistema di mobilità integrata, basato su App, con 30 servizi attivi, di cui 7 legati alla protezione in movimento. Il nostro brand, nato e divenuto simbolo del telepedaggio per gli italiani, è oggi riconosciuto nella mente dei consumatori anche come piattaforma integrata multiservizio leader per efficienza, rapidità e caring nei servizi alla mobilità. Il nostro brand ha registrato una performance positiva in termini di score reputazionale con un aumento significativo di +1,2 punti rispetto al 2022.

Nonostante un contesto sfidante, abbiamo continuato a registrare un forte incremento dei ricavi, cresciuti del 21% rispetto al 2022, confermando così una crescita a doppia cifra. Con oltre 7 milioni di clienti, oltre 180 mila chilometri di rete autostradale coperti nei 15 Paesi europei dove operiamo, abbiamo processato oltre 8 miliardi di euro di transazioni in un anno, consolidando la nostra posizione di leadership nel settore del telepedaggio.

L'anno appena concluso segna anche il termine del Piano di Sostenibilità triennale: i risultati conseguiti finora evidenziano il nostro impegno per perseguire un modello di business sostenibile e responsabile; i pochi obiettivi che sono in fase di realizzazione sono già stati indirizzati attraverso l'implementazione di strategie mirate con l'obiettivo di raggiungerli nel prossimo futuro.

L'innovazione è una delle leve principali per il Gruppo Telepass. Nel giugno 2023 è nata Telepass Innova, il "tech innovation hub" del Gruppo in cui confluiscono le competenze, l'expertise e le tecnologie di Infoblu, KMaster e la Smart Device Unit di Telepass. La nuova società ha come missione lo sviluppo di soluzioni avanzate nel telepedaggio e nel mercato della mobilità per il continuo miglioramento dell'offerta e dei servizi di Telepass. L'operazione ha un'importante valenza industriale perché Innova vuole accelerare il percorso di crescita e di sviluppo del Gruppo nei servizi connessi alla mobilità urbana ed extraurbana, nonché in quelli di telematica. Protagonista delle iniziative del 2023 è la piattaforma per la mobilità dei mezzi pesanti "Telepass SAT", che integra l'innovativo dispositivo satellitare (K1) a un'app dedicata ai driver che permette di avere a disposizione nuove funzionalità per la gestione e il monitoraggio dei servizi associati al veicolo. L'app si integra con il dispositivo per la gestione dei servizi sottoscritti, tra cui il pagamento del telepedaggio, già attivo in 15 Paesi. In abbinamento a Telepass SAT viene fornito anche il servizio che consente al fleet manager di

accedere a una serie di servizi per la gestione della flotta, tra cui il monitoraggio dei mezzi, la geolocalizzazione, la gestione dei dati del CAN-bus, la velocità del veicolo e molto altro. L'innovazione non si è fermata qui: Telepass ha presentato la sua prima collezione di 1.000 utility NFT. Queste opere d'arte digitali, oltre ad essere uniche, offrono anche un accesso a servizi e sconti dedicati, dimostrando ulteriormente l'impegno di Telepass nella combinazione di arte, tecnologia e servizi di mobilità.

Nell'ambito del nostro impegno per promuovere una mobilità sempre più sostenibile, Telepass continua a indirizzare i comportamenti delle persone, incentivando quelli più sostenibili; in questo contesto, ad esempio, si inseriscono cashback mirati su alcuni servizi di mobilità dolce o il lancio del dispositivo fatto con materiale riciclato. Significativi sono i risultati dello studio dell'Università Ca' Foscari Venezia, e pubblicato a luglio, che ha stimato l'impatto positivo dell'utilizzo di tecnologie del tipo On Board Unit, come il Telepass. Questa tecnologia, permettendo di evitare gli stop and go ai caselli, ha misurato che nel solo 2022, sulla rete autostradale italiana grazie alle porte Telepass sono state risparmiate oltre 61.000 tonnellate di CO₂, pari a oltre 9 mila viaggi intorno alla Terra e a oltre 950 viaggi Terra-Luna; questa tecnologia assume ancora più rilevanza per i mezzi pesanti: nel caso di ossidi di azoto (NOx), che si producono come sottoprodotti durante una combustione, la riduzione è tre volte superiore ai veicoli leggeri.

La sostenibilità per noi significa anche responsabilità verso i collaboratori, ai quali vogliamo garantire un ambiente di lavoro positivo, aperto, inclusivo in cui ciascuno possa crescere professionalmente e umanamente ed esprimere il proprio talento. A questo proposito abbiamo continuato a investire nelle nostre persone, fornendo oltre 11.400 ore di formazione, con un aumento del 62% rispetto all'anno precedente. Per assicurare una formazione accessibile a tutto il personale, abbiamo introdotto la piattaforma formativa "LinkedIn Learning" e abbiamo investito oltre 200.000 euro in formazione, estendendo l'offerta formativa e garantendo un aggiornamento delle nostre persone. Per supportare le nostre risorse nell'avanzamento di carriera, abbiamo potenziato lo strumento di mobilità interna che mira a favorire lo sviluppo del percorso di carriera sia orizzontale che verticale.

Il nostro impegno per la sostenibilità è anche verso la collettività e le comunità in cui operiamo. Nato nel 2022, e proseguito nel 2023, il progetto "Telepass per il Sociale" ha dato alle persone di Telepass l'opportunità di partecipare a numerose iniziative di volontariato in collaborazione con le principali organizzazioni no profit presenti nelle città di Roma, Firenze e Milano. Nel suo primo anno, Telepass per il Sociale ha realizzato complessivamente 28 eventi di volontariato raggiungendo risultati straordinari: 243 partecipazioni, 189 partecipanti unici e, soprattutto, registrando ben oltre 1.200 ore destinate al volontariato da parte dei dipendenti Telepass.

Dobbiamo questi risultati al lavoro e alla dedizione delle nostre persone e all'appoggio dei nostri azionisti e stakeholder. A tutti voi, a nome del Consiglio di Amministrazione di Telepass, va il nostro più profondo ringraziamento.

Da queste pagine iniziamo a tracciare il percorso di quello che faremo insieme ai voi per diventare uno dei principali leader internazionali sul fronte dei servizi di mobilità integrata e sostenibile.



Andrea Mangoni
Presidente
e Amministratore Delegato
Telepass S.p.A.

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023: RISULTATI

Nel corso degli anni, Telepass ha costantemente dimostrato un impegno tangibile verso le tematiche ESG – Environmental, Social and Governance. Questa ricerca ha visto nella redazione, e successiva implementazione, del [Piano di Sostenibilità 2021-2023](#) un momento di forte accelerazione verso obiettivi sempre più ambiziosi. Allineato alle migliori pratiche ESG e strutturato su quattro pilastri fondamentali, il Piano rappresenta il nucleo della strategia di sostenibilità di Telepass.

Il Piano di Sostenibilità ha delineato le linee guida strategiche e gli obiettivi a breve-medio e lungo termine della Società. A loro volta, gli obiettivi sono stati declinati in: ambizioni, target quali-quantitativi, azioni, ruoli e responsabilità, budget dedicati e indicatori di performance (KPI) per monitorare i progressi. I target di sostenibilità sono stati considerati nella definizione degli obiettivi di breve (MBO) e lungo termine (LTI) assegnati al management.

In particolare, per quanto riguarda il piano di incentivazione Long Term, gli obiettivi legati ai temi ESG costituiscono il 20% del totale degli obiettivi attribuiti al management. Il Piano è strutturato su quattro pilastri che hanno guidato le priorità durante il triennio:

1. Risorse umane, cultura e valori;
2. Una governance sostenibile e un modello di business responsabile;
3. Contributo alla lotta contro i cambiamenti climatici e allo sviluppo dell'economia circolare;
4. Il ruolo nel territorio e nelle comunità in cui operiamo.

Nel 2023, al termine del Piano, possiamo affermare che i risultati conseguiti hanno incontrato le aspettative. Con l'eccezione di pochi obiettivi, che sono stati indirizzati attraverso strategie mirate, il Piano di Sostenibilità 2021-2023 ha raggiunto i traguardi preposti, confermando l'impegno di Telepass verso un modello di business sostenibile e responsabile.

La conclusione di questo Piano triennale non rappresenta un punto di arrivo, ma un punto di partenza per affrontare nuove sfide e raggiungere obiettivi, [che verranno presentati nel Prossimo Report di Sostenibilità, basati su una nuova analisi di materialità aggiornata tra fine 2023 e inizio 2024](#). La stessa determinazione e impegno che hanno caratterizzato l'implementazione del Piano di Sostenibilità 2021-2023 guiderà Telepass verso nuovi orizzonti all'insegna della sostenibilità e dell'innovazione, accompagnando i nostri clienti, e in generale tutti i nostri stakeholder, in un percorso sempre più sostenibile.

ENVIRONMENTAL	SOCIAL	GOVERNANCE
61 k tonnellate di CO ₂ risparmiate nel 2022	43% donne fra i nuovi assunti	0 violazioni della cybersecurity
Riduzione del 67% di emissioni Scope 1 e 2 di ton CO ₂ eq al m ² rispetto al 2020	19,5 ore di formazione per dipendente (+ 62% vs. 2022 investito più di 200.000€ in formazione)	0 violazioni della compliance
31% di elettricità consumata derivante da fonti rinnovabili	81,2 People Engagement Index (survey di monitoraggio dei principali driver di engagement delle persone svolti su campioni di dipendenti)	Il valore economico distribuito rappresenta circa l' 80% del valore economico generato
	70,7 Stakeholder Engagement Index (volto a monitorare la corporate reputation)	

PILASTRI

AMBIZIONI

SDG GOAL



PERSONE

Creare un'organizzazione inclusiva e diversificata dove le persone si sentono curate, ascoltate, sostenute




GOVERNANCE SOSTENIBILE E IMPRESA RESPONSABILE

Adottare una governance aziendale best-in-class, solidi principi etici guidati da politiche di etica e conformità e una strategia aziendale sostenibile




CAMBIAMENTO CLIMATICO ED ECONOMIA CIRCOLARE

Contribuire al green deal globale rafforzando e influenzando le azioni sui cambiamenti climatici nelle comunità e riducendo la nostra impronta ambientale nelle nostre attività operative. Scegliamo di investire in attività che non sono intrinsecamente inquinanti e hanno il potere di moltiplicare gli effetti ambientali positivi attraverso la nostra offerta di servizi




TERRITORIO E COMUNITÀ

Portare valore alle comunità e ai territori in cui operiamo



PILASTRO TRASVERSALE



INNOVAZIONE

Includere l'innovazione in tutto ciò che facciamo



PRINCIPALI ESG ACHIEVEMENT

19,5

ore di formazione pro capite (+62% vs 2022)

oltre €200 k
investiti in formazione

81,2

People Engagement Index
(valutazione del coinvolgimento dei dipendenti)

70,7

Stakeholder Engagement Index
(valutazione della corporate reputation)

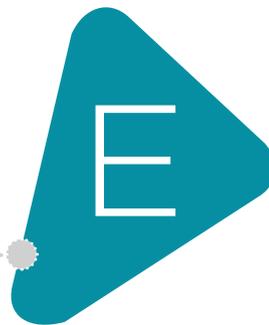
SOCIAL



43%

di donne tra i nuovi assunti

ENVIRONMENTAL

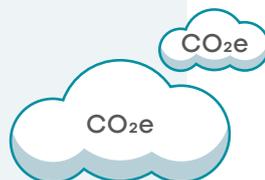


-67%
di emissioni

Scope 1 e 2 di ton CO₂e /m² rispetto al 2020

-61 k

di ton. CO₂ rispetto al 2022



30 Mln

di litri di acqua risparmiati grazie a Wash Out

31%

di elettricità consumata derivante da fonti rinnovabili



0 violazioni sia in termini di cybersecurity, sia della compliance

€374 Mln
ricavi
+20% vs 2022

GOVERNANCE



80%
del valore economico generato è stato distribuito

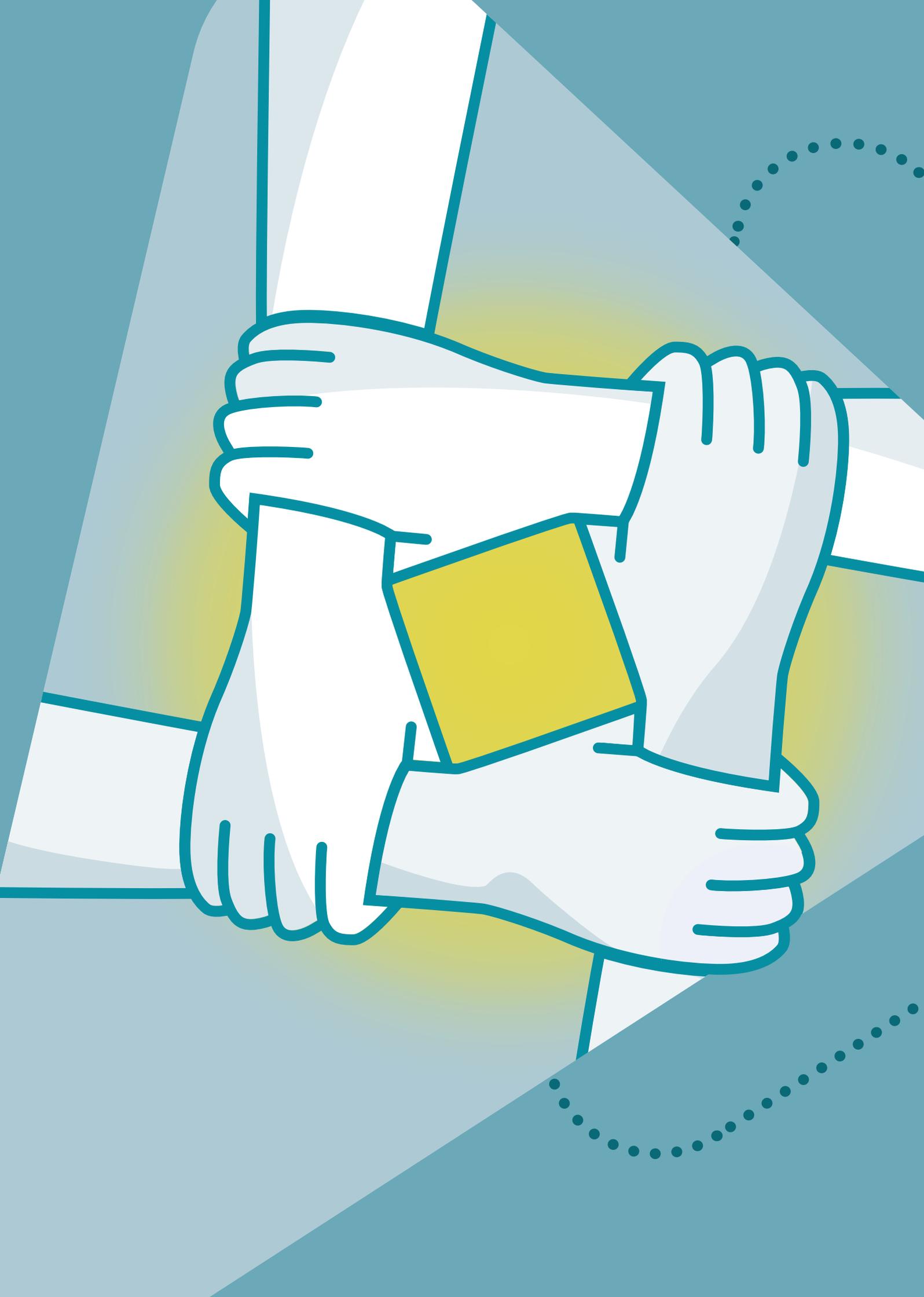
Presente in
15 PAESI
leader europeo
nei sistemi di **tolling**

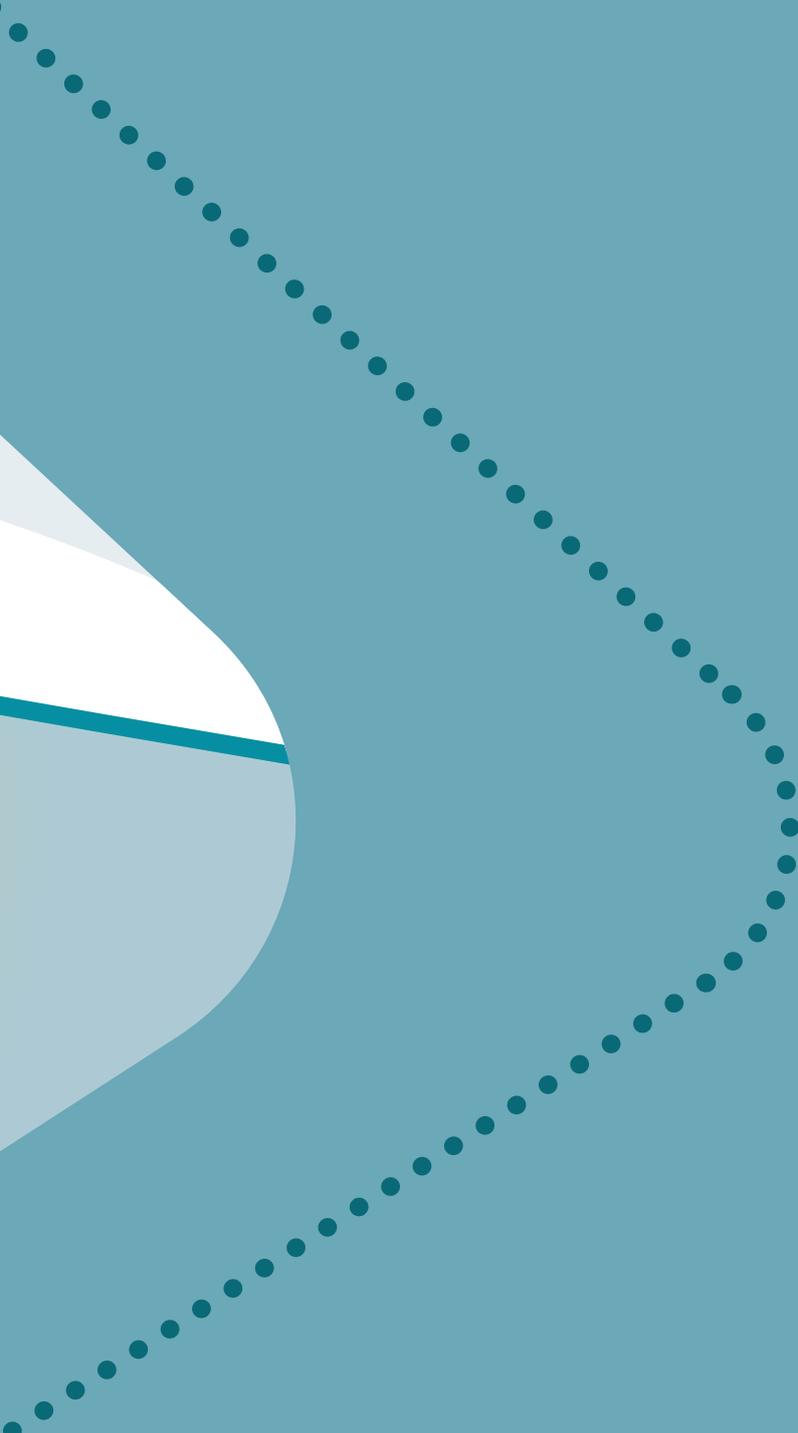


LEED PLATINUM

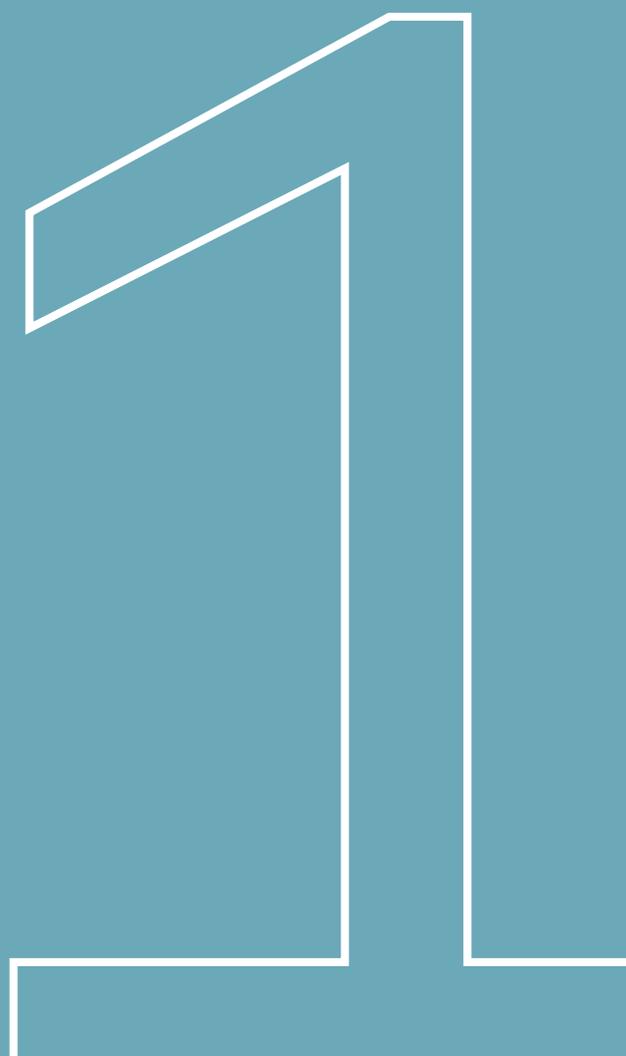
certificazione ottenuta per la sede di Milano







IL GRUPPO TELEPASS



1.1. HIGHLIGHTS DEL GRUPPO



>7 Mln
di Clienti



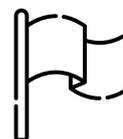
>1,2 Mld
transazioni
pedaggio



>€8 Mld
transato
pedaggio



>13 Mln
titoli di
pagamento



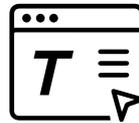
15 Paesi
convenzionati

DATI AL
31 DICEMBRE 2023



**>500
merchant**

operatori di servizi
di mobilità e
concessionarie
autostradali



30 servizi

di cui 7 legati
alla protezione
in mobilità in App



2 Mln

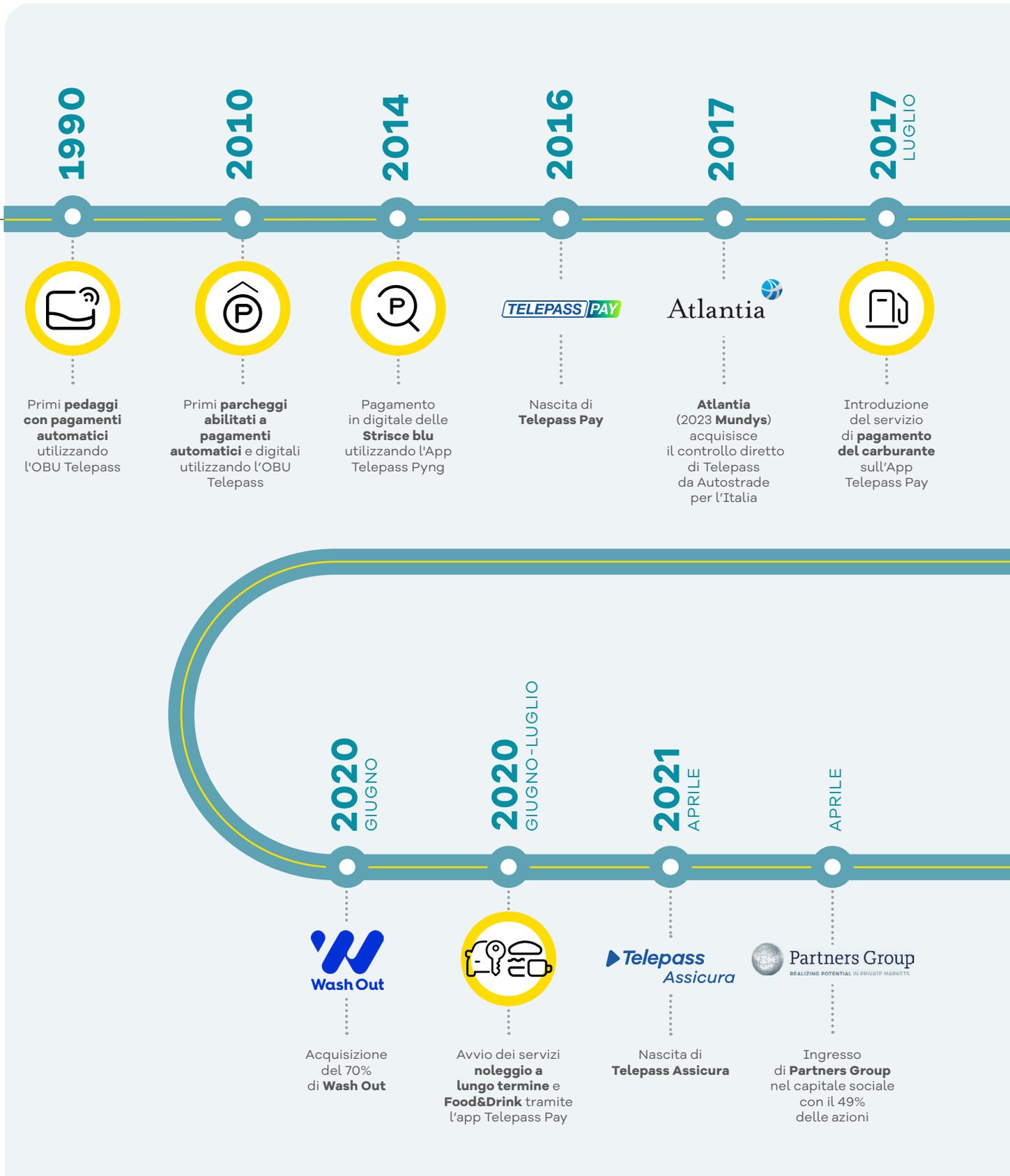
servizi e polizze
assicurative connesse
alla mobilità

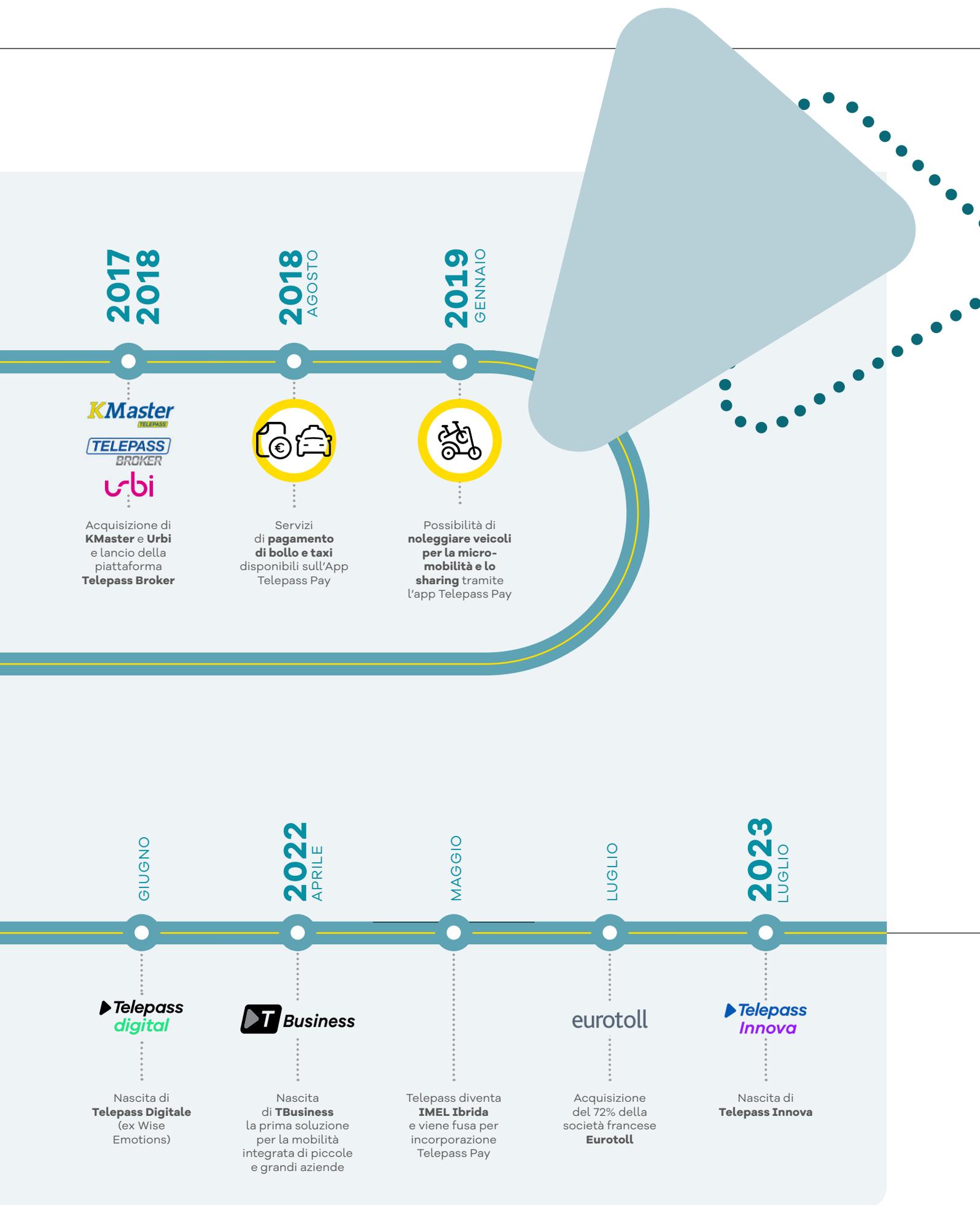


>28 Mln

transazioni
su servizio
MaaS

1.2. CHI SIAMO



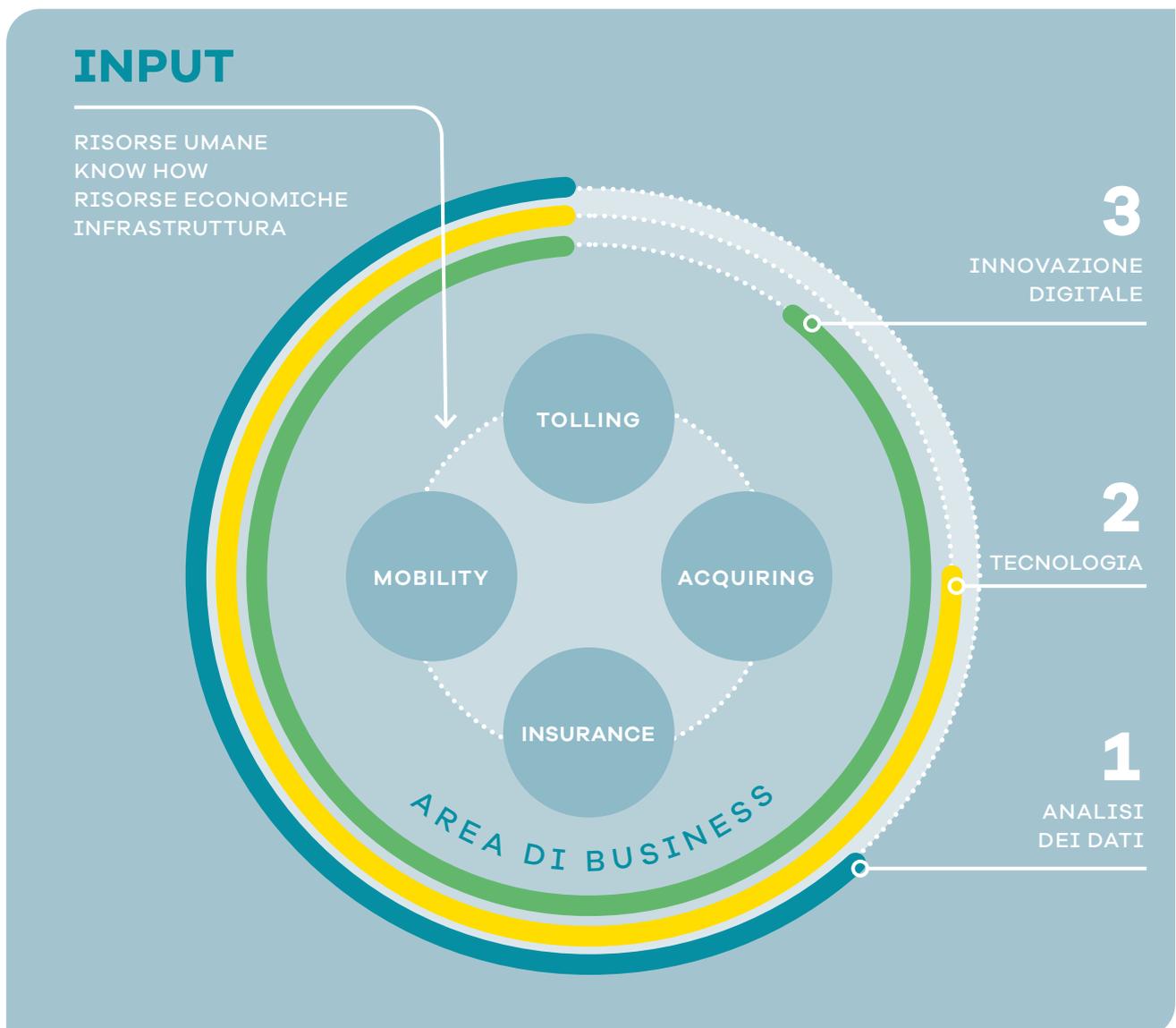


MOBILITY, TOLLING,
INSURANCE
E ACQUIRING SONO
LE NOSTRE AREE
DI BUSINESS

Telepass è un'azienda italiana privata che opera nel settore dei servizi e dei pagamenti per la mobilità in ambito urbano ed extraurbano ed è specializzata nell'emissione, commercializzazione e gestione dei sistemi di pagamento elettronico del pedaggio, principalmente attraverso i dispositivi Telepass e Viacard.

Il servizio offerto da Telepass si è evoluto negli anni: partendo dal telepe-

daggio, la Società ha avviato l'integrazione di servizi di pagamento legati alla mobilità e di servizi assicurativi, arrivando nel tempo a gestire strumenti di pagamento. Nel 2022, a seguito della fusione per incorporazione di Telepass Pay S.p.A. in Telepass S.p.A., la società è diventata un **IMEL ibrido** (Istituto di Moneta Elettronica). Nel corso dell'esercizio 2023, il Gruppo ha continuato un processo di espansione all'estero,



finalizzando l'acquisizione della società francese Eurotoll France¹.

Il cambiamento degli assetti societari di Telepass è andato di pari passo con l'evoluzione della Società nel mercato dei servizi. Oggi Telepass è una azienda italiana che opera nel settore della mobilità in ambito urbano ed extraurbano offrendo servizi basati su app, per creare un ecosistema che offra a privati e aziende un numero sempre maggiore di opzioni per una mobilità integrata flessibile, sicura e sostenibile.

Per la capacità di rimodellare il proprio modello di business in modo da adattarlo all'evoluzione del mercato, nel 2021 Telepass è stata riconosciuta come esempio italiano di innovazione dall'Harvard Business School nel case study "From tolling to mobility platform" (cfr. 8.3. Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne).

Nel perseguire la propria strategia, Telepass ha costituito, nel corso dell'ultimo triennio, società deputate al presidio di specifici mercati e settori di business che hanno reso Telepass il brand leader della mobilità.

I servizi offerti dal Gruppo Telepass rientrano nei seguenti settori di attività:

Mobilità

- pagamento di un insieme di servizi di mobilità legati ad automobile e moto (bollo auto, rifornimento carburante, sosta in parcheggi struttura o sosta di superficie, Ztl, lavaggio auto) e all'individuo (pagamento di servizi di micromobilità in sharing, skipass, taxi, treni).

Tolling

- servizi di telepedaggio sull'intera rete autostradale a pagamento in Italia, Francia, Spagna, Portogallo e Croazia per i veicoli leggeri;
- servizi di telepedaggio su intera rete autostradale a pagamento in 15 Paesi europei (Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Austria, Germania, Danimarca, Svezia, Norvegia, Ungheria, Svizzera, Bulgaria, Polonia e Croazia) per i veicoli pesanti.

Assicurazioni

- servizi di assistenza e soccorso stradale su rete stradale e autostradale nazionale ed europea (non assicurativo);
- distribuzione di polizze assicurative istantanee per viaggi e servizi di mobilità;
- distribuzione di polizze RCA e CVT.

Acquiring

- attività relative al servizio di pagamento dei pedaggi mediante carte di credito, carte di debito e moneta elettronica secondo il modello associate/affiliate.

1 A partire dal 1° luglio 2023, Eurotoll S.A.S. ha cambiato la sua denominazione in Eurotoll France.

Il Gruppo Telepass è composto dalle seguenti Società:

▶ Telepass

Telepass S.p.A. è un'azienda italiana che opera nel settore dei servizi e dei pagamenti per la mobilità in ambito urbano ed extraurbano. Con oltre 30 anni di storia, la società è specializzata nell'emissione, commercializzazione e gestione dei sistemi di pagamento elettronico del pedaggio, principalmente attraverso i dispositivi Telepass e Viacard. Negli ultimi anni ha ampliato il proprio raggio di azione: al pagamento del pedaggio si sono aggiunti nuovi servizi, basati su App, fruibili sia in ambito urbano che extraurbano.

▶ Telepass Broker

Telepass Broker S.r.l. svolge attività di intermediazione assicurativa ricercando, su incarico del cliente e in assenza di poteri di rappresentanza, prodotti assicurativi connessi alla mobilità che rispondano alle esigenze dei clienti. Le formule assicurative, sia instant sia in abbonamento, sono senza obbligo di durata e prevedono l'addebito su conto Telepass.

▶ Telepass Assicura

Telepass Assicura S.r.l. svolge attività di intermediario assicurativo iscritto alla Sezione A (Agenti) del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (RUI). È stata costituita nel mese di maggio 2020 ed è operativa dal mese di aprile 2021. Il primo servizio offerto da Telepass Assicura è la garanzia RC Auto prestata da compagnie partner, a cui sono abbinabili altre 10 garanzie accessorie, oltre all'Assistenza Stradale su tutto il territorio europeo e al nuovissimo Servizio Ritardi.





Wash Out S.r.l. è la società leader nel “mobile car washing” in Italia, che dal 2023 è controllata al 100% dal Gruppo Telepass. Fondata nel 2016, la società offre ai clienti, sia business sia privati, servizi a domicilio di lavaggio, igienizzazione e cura dell’auto con il supporto di strumenti e piattaforme innovative. Un incaricato Wash Out (c.d. washer) si occupa della pulizia del veicolo arrivando ovunque sia posteggiato; il lavaggio viene effettuato con prodotti waterless e senza solventi, che consentono di effettuare il servizio anche su strada pubblica, senza produrre scarti al suolo e di risparmiare fino a 160 litri d’acqua rispetto a un normale autolavaggio. Inoltre, nel mese di dicembre 2021, è stata costituita la società Wash Out France S.A.S. (operativa da gennaio 2022), ai fini della crescita estera dei servizi di car washing sviluppati da Wash Out.

eurotoll France

Eurotoll France, società francese leader nei servizi di pedaggio per i mezzi pesanti, è stata acquisita nel 2022 dal Gruppo Abertis. L’operazione è stata effettuata congiuntamente a FAI Service, partner globale per le aziende di autotrasporto. Dal 2006 Eurotoll fornisce soluzioni di pedaggio elettronico che permettono ai trasportatori di circolare liberamente in Europa, come autostrade, ponti, tunnel, parcheggi per camion. Emittente autorizzata in Francia, Belgio e Austria, Eurotoll ha progressivamente esteso la propria copertura geografica in 16 Paesi europei, Italia compresa, attraverso un network di oltre 92mila chilometri di

strade a pagamento, 10 mila clienti attivi e la gestione di oltre 150mila on board unit (OBU) satellitari. Eurotoll France detiene il 100% delle quote rappresentative del capitale sociale di Eurotoll Central Europe Z.R.T., società di diritto ungherese, e di Hub&Park S.a.s., società di diritto francese.



URBI (UrbanNext S.A.) è controllata dal 70% dal Gruppo Telepass e svolge la funzione di service integrator ed è il MaaS (Mobility as a Service) operator del Gruppo. È l’aggregatore di servizi per la Urban Mobility che permette di trovare la migliore soluzione di viaggio in città. Un unico e comodo servizio per scegliere tra car, scooter, ride e bike sharing, taxi e trasporto pubblico.



Telepass Innova è il “tech innovation hub” del Gruppo Telepass che nasce dalla fusione per incorporazione di tre entità: Infoblu, KMaster e la Smart Device Unit di Telepass. Telepass Innova ha come focus la telematica avanzata per il continuo miglioramento dell’offerta e dei servizi come ulteriore passaggio nell’evoluzione e nel rafforzamento di Telepass. Il nuovo “hub tecnologico” guida l’innovazione in diversi mercati a supporto di Telepass e di partner terzi.

TELEPASS HA CONSOLIDATO LA PROPRIA PRESENZA INTERNAZIONALE. A OGGI, SONO 15 I PAESI EUROPEI CHE POSSONO CONTARE SULLA SOLUZIONE SATELLITARE "TELEPASS SAT" PER L'AUTOTRASPORTO

1.2.1. UN SERVIZIO IN RAPIDA ESPANSIONE GEOGRAFICA

Nel 2023 Telepass si conferma l'operatore che offre la più ampia copertura geografica per il servizio di pagamento elettronico del pedaggio in Europa per mezzi leggeri e pesanti, contribuendo alla semplificazione degli spostamenti di persone e merci all'interno della rete stradale europea attraverso un unico dispositivo interoperabile.

Veicoli leggeri

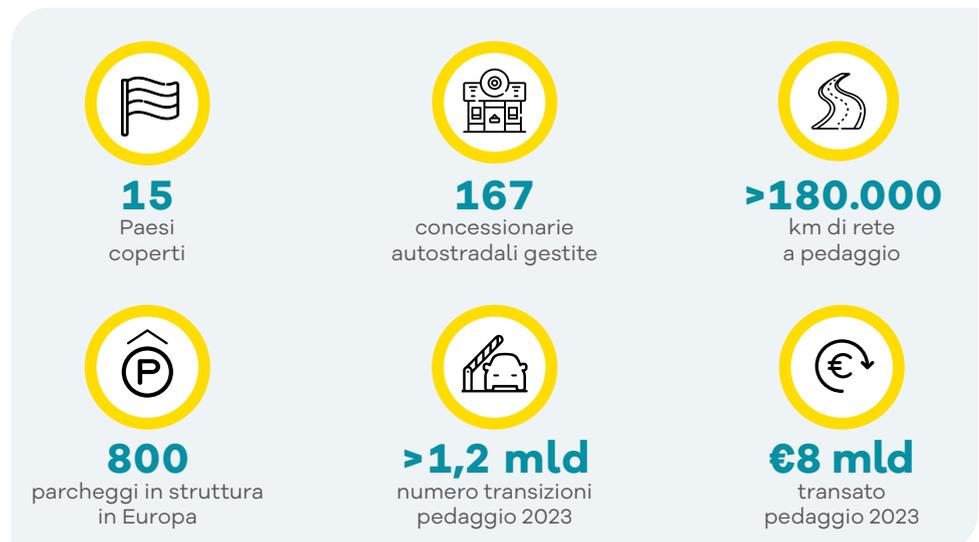
Dal 14 luglio 2023, il Servizio Europeo Telepass di telepedaggio per i veicoli leggeri è stato esteso anche alla Croazia. La Croazia si aggiunge agli altri 4 Paesi europei (Italia, Francia, Spagna e Portogallo) in cui era già possibile attraversare le autostrade utilizzando le porte automatiche esattamente come in Italia e con un unico dispositivo (Telepass Europeo). Con l'integrazione della Croazia, la Società rafforza ulteriormente la sua leadership nel settore del telepedaggio e conferma la sua mission di facilitare gli spostamenti delle persone, liberando il loro tempo.

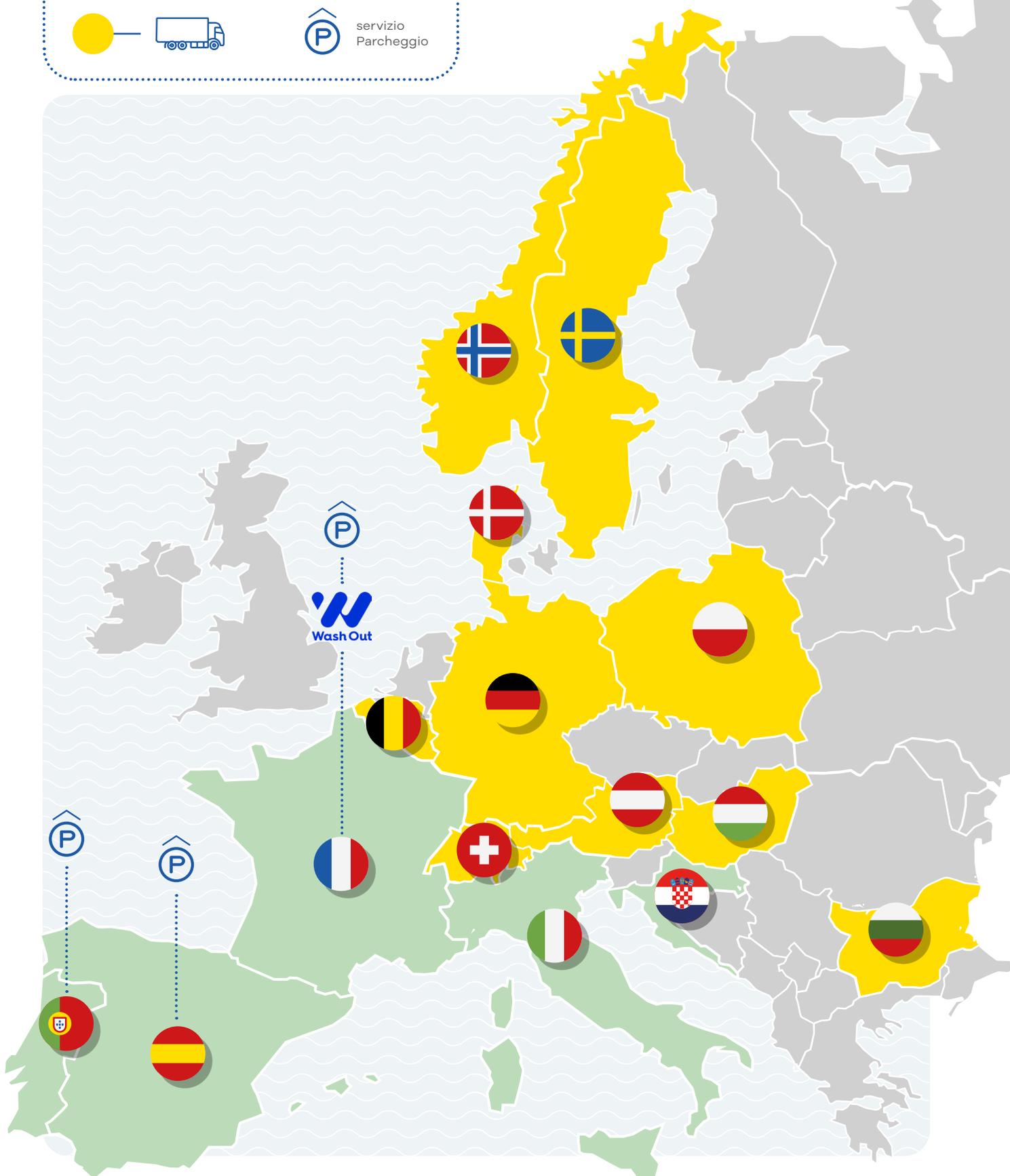
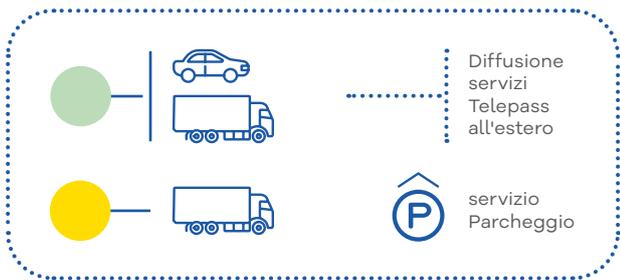
Veicoli pesanti

Nel 2023 Telepass estende il servizio di pagamento del telepedaggio per i veicoli pesanti a Bulgaria, Polonia e Croazia. Diventano così 15 i Paesi europei dove è attivo il servizio di pagamento del telepedaggio Telepass dedicato all'autotrasporto (veicoli superiori alle 3,5 tonnellate): Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia, Austria, Germania, Danimarca, Svezia, Norvegia, Ungheria, Svizzera, Bulgaria e Croazia. Con 180.000 km di strade e autostrade coperte, Telepass si afferma così come l'operatore che offre la più ampia copertura geografica per il servizio di pagamento elettronico del pedaggio in Europa per mezzi pesanti. L'obiettivo è offrire un servizio sempre più integrato e un'esperienza di viaggio senza confini e poter estendere questo servizio anche ad altri Paesi europei.

Oggi, con il dispositivo Telepass SAT, i clienti Telepass possono coprire con un solo dispositivo oltre 180.000 km di strade a pedaggio in Europa.

TELEPEDAGGIO IN RAPIDA ESPANSIONE GEOGRAFICA





1.3. STRUTTURA DI GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO

Telepass ha adottato un sistema di governance “tradizionale”, idoneo ad assicurare l’efficienza della gestione e l’efficacia dei controlli e a garantire, quindi, la sana e prudente gestione del Gruppo. Questo sistema si fonda sulla presenza di due organi sociali di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione è l’organo collegiale investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. L’organo ha la facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l’attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi soltanto quelli che la legge e lo statuto riservano all’Assemblea.

Il Collegio Sindacale vigila sull’osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull’adeguatezza dell’assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

La revisione legale dei conti, invece, è affidata dall’Assemblea a una società di revisione, su proposta del Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione di Telepass svolge le proprie funzioni affiancato dal Comitato Esecutivo, il quale è un comitato manageriale istituito al fine di garantire l’efficace indirizzo, coordinamento e controllo delle attività del Gruppo, nonché un efficace allineamento manageriale in tutto il Gruppo. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto di tre comitati endoconsiliari, di cui determina i componenti e i compensi. I comitati hanno funzioni istruttorie, consultive e propositive in merito a temi di propria competenza.

Nel dettaglio:

il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità** supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nelle decisioni riguardanti l’adozione e l’implementazione di politiche di sostenibilità e nelle decisioni riguardanti le operazioni con parti correlate. Il comitato è composto per un terzo da donne.

Il **Comitato Tecnologia e Innovazione** supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni in tema di investimenti diretti e indiretti in tecnologia ed innovazione, nonché nella valutazione di collaborazioni e alleanze in tali ambiti. Collabora inoltre con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità nella valutazione dei rischi connessi alla tecnologia e sui profili di sicurezza informatica. Il comitato è composto per un terzo da donne.

Il **Comitato Risorse Umane e Remunerazione** supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni relative alla selezione e remunerazione del management chiave della società e del Gruppo. Svolge, inoltre, attività di supporto in merito alle valutazioni e alle decisioni strategiche in materia di gestione delle risorse umane.

La composizione degli organi è la seguente.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE			
MEMBRI	CARICA	FUNZIONE	CARICHE RILEVANTI RICOPERTE IN ALTRE ORGANIZZAZIONI ²
Andrea Mangoni	Presidente e Chief Executive Officer (ad interim)	Esecutivo	Sì
Paolo Amato	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Mario Carlo Colombo	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Christian Coco	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Gabrielle Louise Dale	Consigliera	Non Esecutivo	Sì
Elisabetta De Bernardi di Valserra	Consigliera	Non Esecutivo	Sì
Marcel Erni	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Jonathan Grant Kelly	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Gerrit Loots	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Nicholas Edward Pepper	Consigliere	Non Esecutivo	Sì
Jürg Weber	Consigliere	Non Esecutivo	Sì

2 I membri del C.d.A ricoprono altre cariche rilevanti principalmente all'interno di organi di governo delle società controllanti del Gruppo



ORGANO ³	MEMBRI	FUNZIONE
Collegio Sindacale	Carlo Regoliosi	Presidente
	Pamela Petruccioli	Sindaca
	Francesco Minetti	Sindaco
	Francesca Ventimiglia	Sindaca Supplente
	Francesca Di Donato	Sindaca Supplente
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	Elisabetta De Bernardi di Valserra	Presidente
	Paolo Amato	Componente
	Christian Coco	Componente
Comitato Tecnologia e Innovazione	Jürg Weber	Presidente
	Elisabetta De Bernardi di Valserra	Componente
	Gerrit Loots	Componente
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	Marcel Erni	Presidente
	Andrea Mangoni	Componente
	Christian Coco	Componente
Comitato Esecutivo⁴	Andrea Mangoni	Chief Executive Officer
	Luca Daniele	Chief Financial Officer
	Pietro Cereda	Chief Business Development Officer
	Aldo Agostinelli	Chief Consumer Sales & Marketing Officer
	Paolo Malerba	Chief Business Sales Officer
	Carlo Goretti	Chief Operating Officer
	Lucia Strusi	Chief People Officer
	Raffaele Lillo	Chief Data Officer

Il Consiglio di Amministrazione di Telepass è nominato dall'Assemblea degli azionisti, in linea con le disposizioni regolamentari di Banca d'Italia. Al 2023 l'organo è composto da 11 membri, di cui:

- dieci consiglieri su undici sono non esecutivi;
- due consiglieri su undici (circa il 20%) sono donne;

- circa il 54% rientra nella fascia di età fra i 30 e i 50 anni.

Infine, Telepass ha istituito una funzione di Internal Auditing che opera a riporto del Consiglio di Amministrazione per il tramite del Presidente. La funzione aggiorna periodicamente i Comitati e il Consiglio di Amministrazione sull'avanzamento delle attività di

³ Tutti i membri degli organi sociali sono in scadenza ad aprile 2024.

⁴ Per un approfondimento sulle competenze e sulle esperienze dei membri del Comitato si rimanda al sito internet dell'azienda: Management | Telepass.

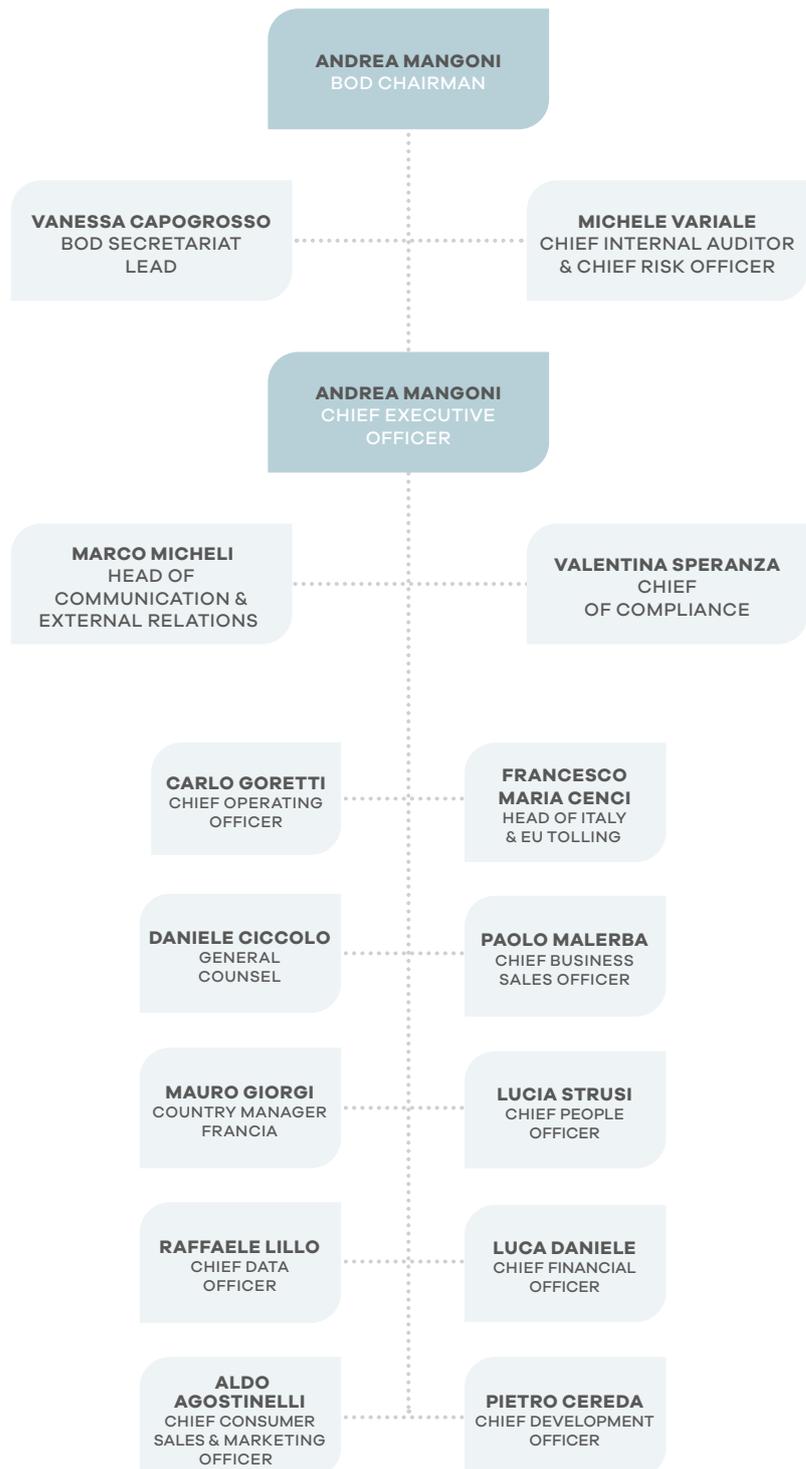
zamento del Piano di Audit approvato dal Consiglio stesso; conduce un'attività indipendente e obiettiva di assurance e di consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione aziendale, operando secondo finalità, poteri e responsabilità descritti in un Audit Charter approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Indipendenza

La nomina del Consiglio di Amministrazione avviene sulla base di liste di candidati presentate dagli Azionisti che rappresentino, singolarmente, almeno il dieci per cento (10%) del capitale sociale della Società. Ciascun Azionista può presentare una sola lista.

Lo Statuto di Telepass impone che i componenti del Consiglio di Amministrazione siano dotati dei requisiti di onorabilità e professionalità e d'indipendenza non potendo essere assunti e non potendo acquisire interessi significativi in, o essere designati come amministratori di, un'impresa operante in concorrenza con la Società. Inoltre - essendo Telepass un IMEL ibrido iscritto all'Albo degli istituti di moneta elettronica tenuto dalla Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 114-quater del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 ss.mm.ii., i componenti del Consiglio di Amministrazione devono possedere requisiti di eleggibilità alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione della Società ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 169 del 23 novembre 2020, recante "requisiti e criteri di idoneità allo svolgimento dell'incarico degli esponenti aziendali delle banche, degli intermediari finanziari, dei confidi, degli istituti di moneta elettronica, degli istituti di pagamento e dei sistemi di garanzia dei depositanti" ("D.Lgs. 169/2020") e non devono sussistere le cause di incompatibilità di cui all'articolo 36 del D.L. n. 201/2011 (c.d. divieto di interlocking).

L'ORGANIGRAMMA DI TELEPASS (AL 31.12.2023)



1.4. GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Piano Industriale di Telepass individua nella sostenibilità una leva strategica importante per la crescita del Gruppo. Per tale motivo, la Società si è dotata di un'apposita governance dedicata e strutturata in tal senso come di seguito riportato.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, su proposta del Management e della Funzione Responsabile della Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo cui spetta la definizione di obiettivi e degli impegni in materia di sostenibilità, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder in un orizzonte di medio-lungo periodo. I temi prioritari in materia ambientale, sociale e di governance, e in particolare sul clima, sono integrati nell'agenda del Consiglio di Amministrazione e nelle priorità del top management, anche attraverso il collegamento a specifici obiettivi di sostenibilità nei sistemi di incentivazione manageriale.

COMITATO CONTROLLO RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità (CCRS) svolge un ruolo consultivo, propositivo e istruttorio a favore del Consiglio stesso, declinato nel proprio regolamento di funzionamento.

Il CCRS supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle de-

cisioni riguardanti l'adozione e l'implementazione di politiche di sostenibilità. In particolare, il supporto consiste nelle seguenti attività:

- esame dei profili rilevanti che incidono sulla sostenibilità della Società connessi alla sua attività e a quella delle società del Gruppo, nonché dei profili di interazione con i principali stakeholder;
- esame delle linee guida del Piano di Sostenibilità e delle modalità di attuazione delle politiche di sostenibilità;
- esame delle dichiarazioni non finanziarie e del bilancio di sostenibilità; identificazione dei parametri tramite i quali monitorare l'implementazione delle politiche di sostenibilità e il relativo impatto, anche ai fini della remunerazione del management.

COMITATO ESECUTIVO

Il Comitato Esecutivo – presieduto da Chief Executive Officer e composto da manager della C-Suite – esercita le seguenti funzioni:

- definisce i profili rilevanti che incidono sulla sostenibilità del Gruppo e definisce i profili di interazione con i principali stakeholder;
- predispone e sottopone il Piano di Sostenibilità e i relativi obiettivi al Consiglio di Amministrazione;
- approva la rendicontazione non finanziaria elaborata dalla Funzione Responsabile della Sostenibilità;
- approva le politiche di comunicazione esterna in tema di Sostenibilità/ESG.

FUNZIONE RESPONSABILE DELLA SOSTENIBILITÀ

La Funzione Responsabile della Sostenibilità svolge un ruolo maggiormente operativo, nel dettaglio:

- predispone il Piano di Sostenibilità secondo le linee guida definite dal Comitato Esecutivo sulla Sostenibilità e ne coordina l'attuazione coinvolgendo e supportando le funzioni aziendali;
- coordina e monitora il processo di predisposizione della reportistica utile ai fini della redazione della relazione sulla sostenibilità e il coordinamento dello sviluppo della strategia in materia di sostenibilità;
- monitora le istanze e il grado di soddisfazione dei diversi stakeholder del Gruppo.

Il Responsabile della Funzione Sostenibilità partecipa con cadenza periodica al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità riferendo sull'andamento del Piano e degli obiettivi ESG del Gruppo.

ADVISORY GROUP

Il tema della Sostenibilità viene gestito dal Gruppo Telepass tenendo considerazione delle istanze provenienti dai propri azionisti. In tale ottica, è stato istituito un Advisory Group composto dai responsabili ESG di Mundys⁵ e di Partners Group – e che in futuro potrebbe accogliere altre figure. Il Gruppo supporta il management e la Funzione Responsabile della Sostenibilità nella pianificazione, esecuzione, monitoraggio e rendicontazione dei temi di sostenibilità, anche in allineamento con le strategie e i piani di sostenibilità degli azionisti.

5 A marzo 2023 Atlantia S.p.A. è diventata Mundys S.p.A.

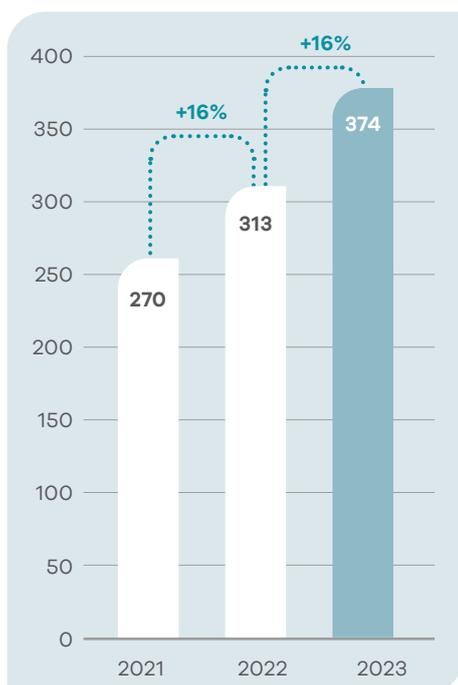


1.5. CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

Anche nel 2023 si conferma il trend di crescita a doppia cifra del Gruppo: nel bilancio chiuso al 31 dicembre, il Gruppo ha registrato un incremento dei ricavi pari al 21,09%, passando dai 313 milioni di euro nel 2022 a 379 milioni di euro nel 2023.

Telepass, attraverso i proventi derivanti dalla gestione caratteristica e da quella accessoria, acquisisce le risorse economiche necessarie per la gestione della propria attività. Se a tali risorse in entrata si sottraggono le quote necessarie all’acquisizione dei beni e dei servizi primari ed intermedi, ciò che rimane è il “valore aggiunto”, definibile come la capacità dell’azienda di creare ricchezza attraverso l’attività aziendale nel suo complesso.

RICAVI DEL GRUPPO TELEPASS (MILIONI €)



Tale ricchezza serve a remunerare alcune categorie di stakeholder che hanno intrattenuto con Telepass rapporti economicamente rilevanti e che hanno apportato risorse quali lavoro, investimenti, prestiti, servizi di pubblica utilità, programmi di utilità sociale, ecc. contribuendo, di fatto, a generare la ricchezza economica del Gruppo.

La riclassificazione a valore aggiunto adottata, esula dai classici schemi economici e si basa sui principi elaborati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) che prevede l’impiego di un prospetto di seguito dettagliato:

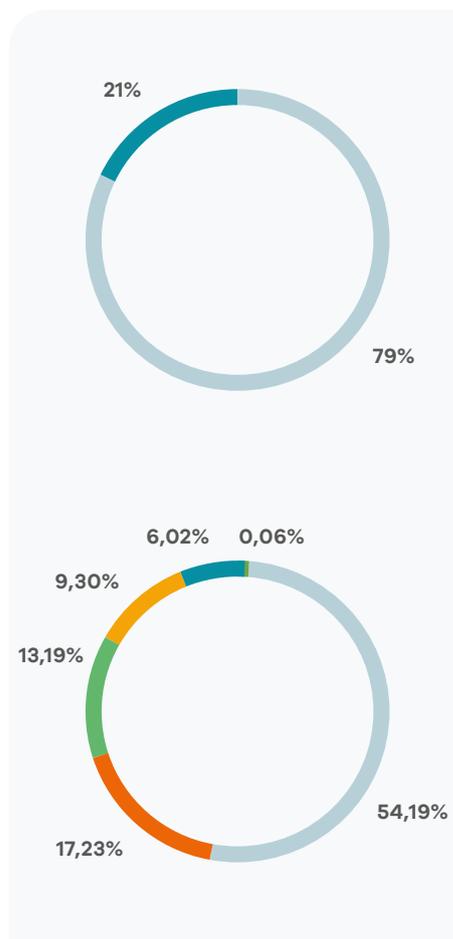
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (MIGLIAIA DI EURO)	31.12.2023	31.12.2022*	31.12.2021
Ricavi operativi	374.065	312.867	268.365
Proventi finanziari	4.861	110	1.477
Totale valore economico generato	378.926	312.978	269.842
Costi operativi	162.855	133.727	108.520
di cui per il Personale	51.782	45.280	33.629
Finanziatori	39.625	11.439	2.981
Azionisti/investitori	32.124	43.648	58.352
Pubblica Amministrazione	18.103	20.849	18.126
Collettività	188	113	138
Totale valore economico distribuito	300.503	255.056	221.746
Totale valore economico trattenuto	78.423	57.922	48.096

* Si segnala che i dati 2022 hanno subito una variazione rispetto a quanto rappresentato nel precedente Report di sostenibilità a seguito di una riclassificazione più puntuale dei dati finanziari.

La distribuzione del valore aggiunto costituisce il punto di contatto tra il profilo economico e il profilo sociale della gestione di Telepass e consente di analizzare come la ricchezza creata venga redistribuita dal Gruppo a vantaggio dell'intero sistema con cui interagisce.

Nel 2023, il valore economico generato è risultato pari a 379 milioni di euro. Il valore economico distribuito (300 milioni di euro) rappresenta circa il 79% del valore economico generato (in linea con il 2022). Tale porzione di valore è stata impegnata, oltre che alla copertura dei costi operativi sostenuti nell'esercizio, per remunerare il sistema socioeconomico con cui il Gruppo interagisce, tra cui il personale dipendente, i finanziatori e la collettività.

Infine, il valore economico trattenuto (circa il 21% del valore economico generato) rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie dedicate allo sviluppo e alla stabilità patrimoniale del sistema impresa. La Società ha confermato resilienza e capacità di generare valore per i propri stakeholder.

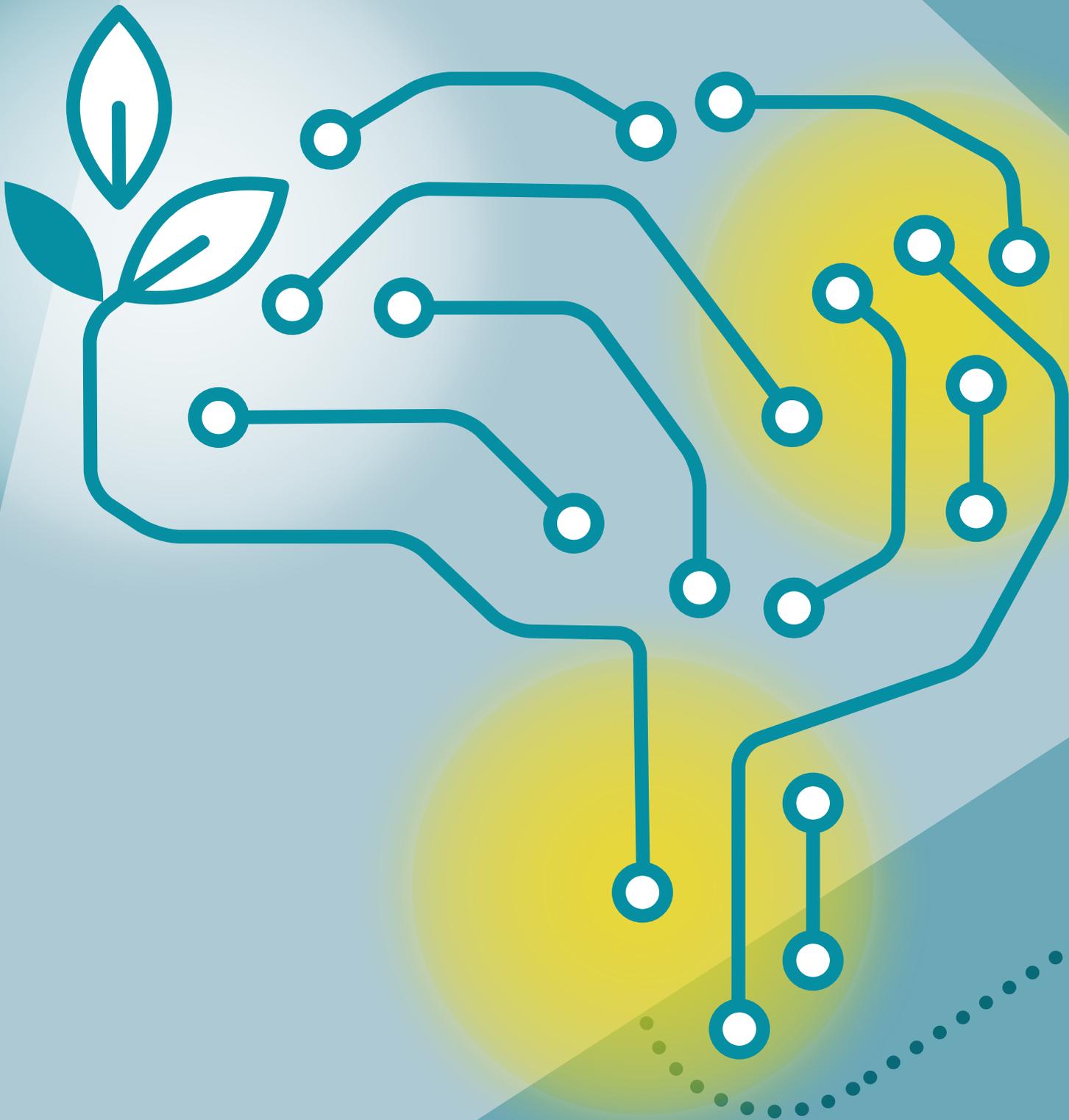


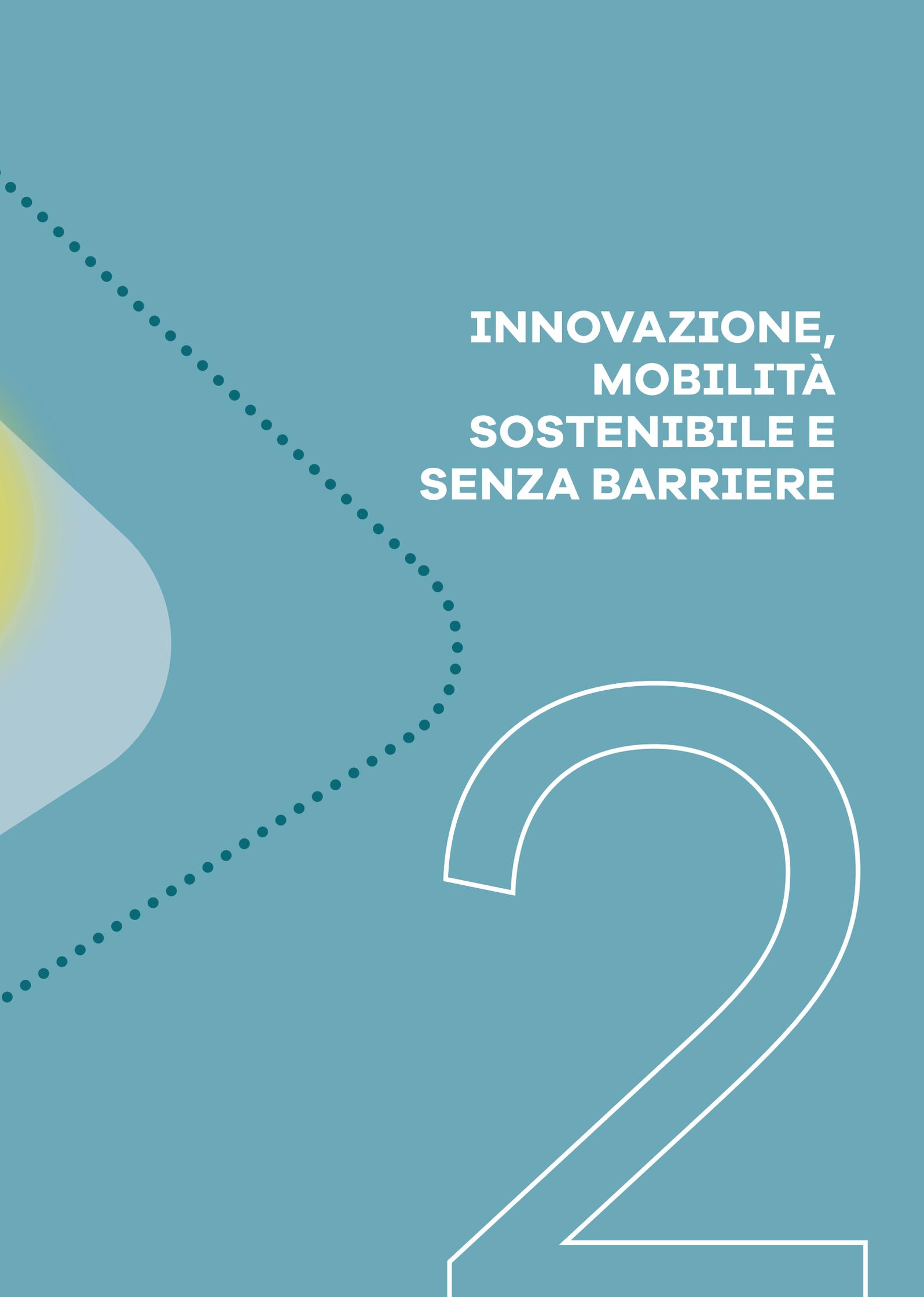
ALLOCAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

- Distribuito
- Mantenuto nel Sistema Impresa

ALLOCAZIONE DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

- Fornitori
- Personale
- Finanziatori
- Azionisti/Investitori
- Pubblica Amministrazione
- Comunità



A decorative dotted line in a dark teal color starts from the top left and curves downwards towards the center. On the left side, there are abstract shapes: a yellow circle partially visible, a light blue rounded shape, and a white rounded shape. In the bottom right, there is a large white outline of a stylized number '2'.

**INNOVAZIONE,
MOBILITÀ
SOSTENIBILE E
SENZA BARRIERE**

2.1. IL NOSTRO PURPOSE

LIBERARE
IL TEMPO
E RENDERE
PIÙ SEMPLICE
LA VITA
DELLE PERSONE
IN MOVIMENTO.

Il processo che ha generato il *brand purpose* di Telepass nel 2021 è coerente con la necessità che tutte le grandi imprese hanno di dichiarare, e definire in modo esplicito, lo scopo più profondo per cui esistono. Il *purpose*, infatti, è la stella polare che nel medio-lungo periodo **guida i processi decisionali** affinché l'evoluzione di Telepass sia coerente e credibile agli occhi di tutti gli stakeholder.

Il *purpose* di Telepass è quello di sviluppare, gestire e distribuire servizi (di Telepass e dei partner) nell'ambito della mobilità che siano semplici, veloci e di qualità, e che liberino il tempo e facilitino la vita delle persone in movimento. Negli oltre trent'anni che hanno caratterizzato la storia di Telepass, il Gruppo e le persone che vi lavorano, hanno dedicato il loro impegno per offrire ai clienti un'esperienza di mobilità senza barriere, mettendo al centro le esigenze degli utenti.

- **Innovazione e attenzione alle persone** sono la base solida su cui lo scopo finale di Telepass deve poggiare per avere un impatto positivo sugli aspetti della vita delle persone.
- **Liberare tempo e rendere più semplice la vita** permette di creare le condizioni per potersi dedicare maggiormente a elementi fondamentali della vita di ognuno di noi. È superato il concetto di perdere meno tempo a una barriera autostradale, per entrare invece in un mondo dove la **tecnologia**, e le persone che devono sviluppare questa tecnologia, cambiano in meglio le dinamiche e i processi del vivere quotidiano. Il *purpose* di Telepass, quando agito realmente da tutti, **accompagna l'esistenza delle persone in un viaggio migliore**. Il concetto di "*senza barriere*" e gli elementi di innovazione e di sostenibilità, intesa come ESG e non solo come impatto ambientale, costituiscono soprattutto per le nuove generazioni fattori determinanti nelle scelte, sia nel momento dell'adesione e dell'accettazione di un posto di lavoro, sia nella salvaguardia e difesa dei nuovi valori maturati in questi ultimi anni.
- **La semplicità**, nella sua accezione di **facilità**, diventa un driver delle strategie aziendali: è ciò che deve guidare **sempre più il modo di innovare e di lavorare** in azienda. Lo sviluppo dei nuovi prodotti e dell'offerta, così come i processi interni e le relazioni con i colleghi, devono rispondere alla necessità di semplificare la vita dei clienti o dei colleghi.
- Allo stesso modo, la trasformazione dell'azienda continuerà a svilupparsi nel **settore della mobilità** per continuare a offrire ai clienti un ecosistema aggiornato di servizi per la mobilità urbana ed extraurbana nella logica del "*Mobility as a Service*".

Tali sono i driver che guidano il percorso evolutivo di Telepass al fine di sviluppare, gestire e distribuire servizi di mobilità urbana ed extraurbana per rispondere alle crescenti esigenze di persone e aziende che scelgono di spostarsi in maniera fluida e rapida.

Una presa di coscienza così alta come è il *purpose* ha bisogno di una serie di azioni forti di diffusione che lo consolidino nella mente di tutte le persone che in Telepass operano e in quella delle persone che guardano a Telepass, dai media agli stakeholder istituzionali. A questo proposito, durante il 2023, tutte le funzioni, a qualsiasi livello, si sono adoperate per *diffondere il purpose in ogni occasione possibile* includendolo, e accompagnandolo almeno in una prima fase alle motivazioni che lo hanno determinato, in tutte le comunicazioni sia interne sia esterne.



2.2. INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

TELEPASS STA INVESTENDO IMPORTANTI RISORSE NELL'INNOVAZIONE DEI PROPRI PRODOTTI E SERVIZI. L'OBIETTIVO È CREARE ECOSISTEMI DIGITALI INTEGRATI IN GRADO DI SODDISFARE LE ESIGENZE SEMPRE PIÙ SOFISTICATE DI PRIVATI E AZIENDE

FOCUS: INNOVAZIONE IN TELEPASS

L'innovazione è parte integrante del DNA di Telepass, in quanto elemento essenziale per l'ampliamento della propria offerta di servizi e abbattere le barriere digitali di numerose soluzioni di mobilità verticali.

Osservatori, incubatori, start-up e hub di innovazione costituiscono un tessuto prezioso per intercettare tempestivamente i trend di mercato e accedere alle competenze per l'avvio di iniziative all'interno dell'organizzazione.

Nel corso del 2023 sono proseguiti gli investimenti finalizzati allo sviluppo tecnologico e innovativo dei prodotti e delle soluzioni a servizio della clientela, sia retail sia business. Gli investimenti *intangibile* operati nell'esercizio ammontano a oltre 50 milioni di euro, mentre per la quota *tangibile* ammontano a oltre 35 milioni di euro.

A supporto delle proprie valutazioni e decisioni in tema di investimenti diretti

e indiretti in tecnologia e innovazione, nonché nella valutazione di collaborazioni e alleanze, il Consiglio di Amministrazione di Telepass ha proseguito con il costituito Comitato Tecnologia e Innovazione nel presidio congiunto con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, nella valutazione dei rischi connessi alla tecnologia e sui profili di sicurezza informatica.

In particolare, il 2023 ha visto la luce di iniziative innovative sia di prodotto sia di processo.

Telepass Innova

Con l'obiettivo di guidare l'innovazione nel settore della mobilità, nel corso del 2023 Telepass ha lanciato Telepass Innova, la nuova società controllata che svolge la funzione di "tech innovation hub" del Gruppo. Innova nasce dalla fusione per incorporazione di tre entità del Gruppo: InfoBlu, principale operatore italiano nel settore dell'infomobilità e

TELEPASS ENTRA NEL METAVERSO CON UNA COLLEZIONE DI UTILITY NFT



Telepass ha sempre sostenuto l'importanza di cogliere le opportunità offerte dal digitale per promuovere una mobilità integrata e sostenibile. Con questo spirito, dopo il minting lanciato nel 2022, l'anno scorso gli utenti interessati hanno potuto acquistare la prima collezione di 1.000 utility NFT Telepass (NFTLP), certificati che validano l'autenticità e la proprietà esclusiva di elementi unici

nel mondo digitale. La collezione va oltre il tradizionale concetto di NFT; infatti, i possessori non acquistano solo un'opera d'arte digitale unica, ma, associandovi il proprio contratto Telepass, possono accedere a vantaggi dedicati e usufruibili attraverso l'app di Telepass. Alternativamente, gli NFTLP potranno essere usati come strumenti d'investimento ("collectibles") e essere rivenduti, in futuro, all'interno dei secondary marketplace (nft.telepass.com).

infotraffico; KMaster, società specializzata in servizi telematici per la logistica e soluzioni di fleet management e sicurezza per la gestione di qualsiasi parco mezzi aziendale; la Smart Device Unit di Telepass, owner delle soluzioni (piattaforme e tecnologie) per il telepedaggio. La nuova società riunisce competenze, expertise e tecnologie dell'intero Gruppo per dare ulteriore impulso all'evoluzione e al miglioramento dei servizi, al loro ampliamento e a una loro sempre maggiore personalizzazione, anche attraverso partnership strategiche.

Telepass Innova si concentra sull'integrazione delle diverse competenze all'interno del Gruppo, sfruttando inoltre la vasta mole di dati a sua disposizione. Questo hub tecnologico intende svolgere un ruolo cruciale nell'innovazione in diversi mercati, supportando non solo Telepass, ma anche potenziali partner terzi, fornendo soluzioni avanzate nel telepedaggio e nel mercato della mobilità.

Il lancio di Telepass Innova rappresenta un ulteriore passo avanti nella strategia di sviluppo di Telepass, rafforzando la sua posizione nel mercato dei servizi di mobilità urbana ed extraurbana e nel settore della telematica. Grazie alla nuova piattaforma, Telepass è in grado di offrire ai suoi clienti un accesso ancora più semplice, veloce e sicuro a una vasta gamma di servizi di mobilità, evidenziando il suo continuo impegno nell'innovazione e nella sostenibilità.

Telepass Business

Telepass Business è la piattaforma destinata a PMI e aziende, in grado di supportare la mobilità dei dipendenti e semplificare i relativi processi amministrativi. Si tratta di una soluzione che mette a disposizione alla clientela Business l'intero ecosistema di servizi di mobilità per l'auto (pedaggio, carburan-

te, ricarica elettrica, parcheggi) e per la persona (treno, taxi, sharing), unitamente a una carta prepagata per le spese aziendali e un portale di rendicontazione per l'azienda.

Lanciata sul mercato in modalità pilota nel corso del 2022, Telepass Business è progressivamente uscita dallo stato iniziale di Minimum Viable Product – tipico dei prodotti che si affacciano al mercato – per consolidarsi sia in termini di prodotto (con ulteriori funzionalità aggiunte negli ultimi mesi – es. switch) che di multicanalità (forza vendita, sito, contact center), arrivando a riscuotere il consenso di oltre 100mila dipendenti e oltre 20mila aziende attive sulla piattaforma nel corso del 2023.

Telepass SAT K1

Tra le realizzazioni più rilevanti, Telepass ha lanciato la nuova piattaforma "Telepass SAT" dedicata ai mezzi pesanti, che vede l'integrazione di un innovativo dispositivo satellitare (K1) e un'app dedicata ai conducenti. Questa nuova soluzione offre servizi di telematica avanzata e maggiore digitalizzazione, semplificando l'esperienza di conduzione e gestione dei mezzi pesanti.

Il nuovo dispositivo, brevettato dal Gruppo Telepass, combina telematica e servizi digitali per fornire funzionalità aggiuntive a drivers e fleet manager. Offre, ad esempio, informazioni in tempo reale sullo stato del dispositivo, impostazioni personalizzate del veicolo e avvisi sull'attivazione o disattivazione del servizio di pagamento del pedaggio nei vari Paesi europei.

Il device viene inoltre fornito con il servizio KMaster, che permette al fleet manager di avere accesso in tempo reale a una serie di informazioni sulla flotta, inclusi monitoraggio del mezzo, geolocalizzazione, gestione dei dati del CAN-bus, velocità del veicolo e altro ancora.

2.3. SERVIZI SICURI E VELOCI

IL PROGETTO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE: DALL'IMPLEMENTAZIONE DEI SISTEMI DI SICUREZZA ALL'OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI TRAMITE GOOGLE CLOUD

Nell'era della digitalizzazione e della trasformazione digitale, la sicurezza delle informazioni riveste un ruolo fondamentale per Telepass. Telepass e KMaster, nell'ambito del loro progetto di Digital Transformation, hanno intrapreso un percorso che li ha portati a definire politiche di sicurezza delle informazioni e a implementare un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS), ottenendo la certificazione ISO 27001. La rapida evoluzione tecnologica ha comportato un incremento degli investimenti in sicurezza fisica e logica e la creazione di un solido sistema di controllo interno.

La continuità dei servizi e l'implementazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione richiedono un costante aggiornamento delle strategie di sicurezza e dei presidi di emergenza. In questo contesto, Telepass ha implementato Actifio, una soluzione cloud native, per gestire il backup e il ripristino dei dati in modo automatico, integrando tale soluzione nel sistema di Disaster Recovery del Gruppo. Si è sviluppato, nel corso del 2022, il progetto di Disaster Recovery, giungendo alla finalizzazione di una soluzione cloud-based conforme agli standard richiesti dalla Banca d'Italia.

Il progetto prevede la realizzazione e il test di una soluzione tecnologica di Disaster Recovery per un Minimum Viable Product (MVP), che riguarda i servizi del patrimonio destinato, e le sue successive estensioni. Il test, condotto in un ambiente equivalente alla produzione, è stato completato con successo a dicembre 2022, mentre il

test definitivo, necessario per la certificazione, è stato eseguito nel primo trimestre del 2023.

Per realizzare questa soluzione cloud-based, Telepass ha utilizzato strumenti e metodi cloud native, quali il terraforming e lo scripting, con l'obiettivo di ridurre l'impatto di replica degli ambienti e automatizzarne la gestione. La soluzione modulare adottata consente di estendere il sistema a qualsiasi ambito aggiuntivo necessario. Inoltre, grazie alla necessità di garantire l'allineamento continuo tra l'ambito di produzione e la soluzione di Disaster Recovery, il Gruppo ha modificato le procedure di sviluppo e di deployment, migliorando la qualità del servizio e l'automazione dei processi.

Il progetto ha anche permesso di creare un definitivo inventario degli asset IT, che favorisce la revisione e l'ottimizzazione dei costi legati all'infrastruttura tecnologica. In questo contesto, Telepass si avvale di Google Cloud per offrire servizi di maggiore valore ai propri clienti. Grazie all'utilizzo di Compute Engine e SAP su Google Cloud, l'azienda è riuscita a implementare un'infrastruttura personalizzata, scalabile ed efficiente, capace di gestire grandi carichi di dati e informazioni.

La collaborazione con la Google Cloud Professional Services Organization (PSO) ha permesso a Telepass di trovare la configurazione ottimale per le sue esigenze specifiche, avvalendosi di un'infrastruttura basata su contenitori virtuali per automatizzare gran parte dei processi e ridurre i costi. Attualmente, tutti i sistemi di Telepass sono migrati sulla piattaforma Google Cloud, e ogni nuovo sviluppo è nativo su cloud, utilizzando gli strumenti e i paradigmi tecnologici della piattaforma, come docker, containers, managed services e SaaS.

La maturità nell'utilizzo della piattaforma Cloud per Telepass è ulteriormente cresciuta nel 2023, con un controllo accurato dei costi di esercizio e l'avvio di un programma di razionalizzazione dell'utilizzo della piattaforma stessa.

Grazie al contributo di Google Cloud, Telepass ha avviato un processo di ottimizzazione del consumo di storage e CPU, con l'obiettivo di ridurre la complessità e i costi associati all'utilizzo delle risorse tecnologiche.

2.4. MOBILITÀ INTEGRATA E CONNESSA E TURISMO SOSTENIBILE

Telepass ha inserito stabilmente nella propria roadmap strategica i concetti di sostenibilità e di tecnologie digitali per affermare un impegno sostanziale nella costruzione di un sistema di mobilità smart e sempre più green.

A seguito della pubblicazione nel biennio 2021-2022 della prima ricerca condotta in collaborazione con il Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari di Venezia volta a quantificare l'impatto positivo sulla riduzione delle emissioni inquinanti ottenuto tramite l'adozione di tecnologia on board unit Telepass presso alcune tra le principali concessionarie autostradali, nel 2023 lo studio è stato esteso a tutte le tratte autostradali italiane servite da concessioni autostradali. I risultati, frutto dell'applicazione dell'algoritmo elaborato dall'equipe universitaria ai dati di traffico registrati sull'intera rete autostradale, hanno evidenziato che nel solo 2022, anno in cui il traffico si è attestato ai livelli pre-pandemici, sono state risparmiate oltre 61 mila tonnellate di CO₂, ovvero l'equivalente di oltre 642.000 viaggi in auto da Roma a Mil-

ano, oltre 9.100 viaggi intorno alla Terra o 958 viaggi Terra-Luna. I risultati sono stati diffusi tramite attività di ufficio stampa volte ad aumentare la consapevolezza su come il telepedaggio può contribuire alla mobilità sostenibile.

Il progetto di ricerca diventa, quindi, parte integrante della strategia di Telepass di mettere al centro il concetto di sostenibilità, in linea con l'impegno più ampio assunto dal Gruppo Mundys con il Climate Action Plan per contrastare il cambiamento climatico attraverso obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di breve, medio e lungo termine, abilitando la transizione verso una mobilità sempre più sostenibile. Il continuo ampliamento della rosa dei servizi offerti, anche in sharing, e dei prodotti lanciati, come ad esempio l'obu green, dimostra come il Gruppo sia cresciuto negli anni mantenendo la sostenibilità al centro della propria strategia.

Promuovere comportamenti sostenibili attraverso soluzioni (servizi o iniziative quali ad esempio i cashback) che

aiutino i Clienti a ridurre le emissioni e a muoversi in modo più semplice è un altro degli assi portanti delle iniziative promosse durante l'anno da Telepass.

In questo contesto si inserisce l'integrazione di un sempre maggiore numero di partnership siglate con partner di servizi di mobilità dolce (es.: sharing mobility e ricariche elettriche) e promozioni rivolte a una clientela sempre più sensibile, per convenienza e cultura, alla riduzione dell'inquinamento. Ad esempio, grazie all'accordo con A2A, è stato reso accessibile il servizio di ricarica dei veicoli elettrici sull'intera rete dell'operatore attraverso l'App Telepass, promuovendo l'elettificazione dei consumi e la decarbonizzazione.

Infine, incrementando l'accesso alla sharing mobility grazie a Bit Mobility, Telepass ha aggiunto i monopattini, le bici e gli scooter elettrici alla sua offerta. Questo impegno costante per l'innovazione e la sostenibilità è parte integrante dell'obiettivo di Telepass di fornire soluzioni di mobilità complete, efficienti e sostenibili.

TELEPASS COMPLETA L'OFFERTA DI MOBILITÀ INSIEME A BIZAWAY

Grazie all'accordo siglato tra le due società, si amplia l'ecosistema Telepass al mondo travel e si completa l'offerta di mobilità.

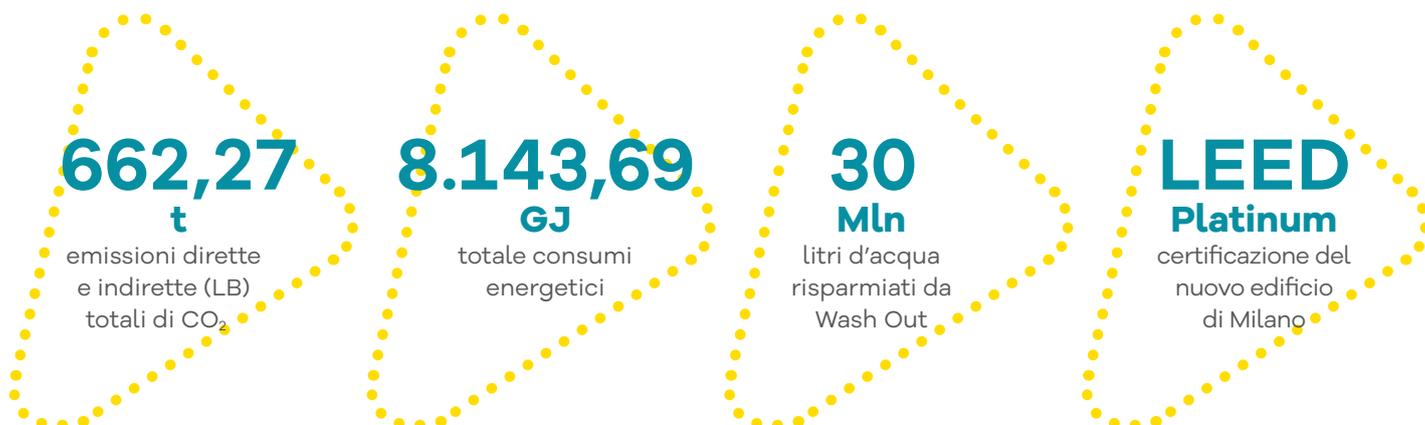
La collaborazione con BizAway, leader nell'ambito dei viaggi aziendali, ha portato all'integrazione del servizio 'Voli' nell'ecosistema di Telepass, permettendo ai clienti di prenotare e pagare i voli verso varie destinazioni mondiali direttamente dall'App Telepass.

L'ecosistema di servizi di mobilità integrata e sostenibile, già vasto, è stato quindi arricchito da spostamenti in aereo, completando la gamma di servizi che comprende già viaggi in treno, autobus, traghetti e mobilità urbana condivisa.

VENEZIA PASS, LA CITY EXPERIENCE TARGATA TELEPASS

Nel mese di giugno, Telepass ha lanciato il servizio "Venezia Pass" sulla propria App. Con questa nuova funzionalità, Telepass si è messa al servizio di Venezia e dei suoi turisti, rendendo possibile muoversi e pianificare un'esperienza di viaggio interamente attraverso l'App. Grazie alla partnership con VeLa, società del Gruppo AVM e primo portale turistico cittadino, diventa possibile accedere ai servizi di trasporto pubblico e all'offerta culturale e turistica di Venezia attraverso un unico strumento, in tutta sicurezza e semplicità, per garantire un'esperienza di viaggio più fluida in una delle città più famose d'Italia e del mondo.

"Venezia Pass", un servizio dedicato ai clienti Plus, permette l'acquisto anticipato di diverse tipologie di servizi facenti parte del circuito Venezia Unica e dell'ecosistema Telepass: dall'acquisto dei biglietti di autobus, tram e vaporetti, fino all'accesso ai musei, alle chiese e alle principali attrazioni della città, come, ad esempio, la visita a Palazzo Ducale e alle chiese del Circuito Chorus.



2.5. GESTIONE RESPONSABILE DEL CAPITALE NATURALE

Telepass crede fortemente nella responsabilità sociale e condivide ogni giorno l'impegno per un ambiente migliore. Il risparmio energetico e l'ottimizzazione delle risorse sono parte integrante del modo di essere e di fare impresa di Telepass, che promuove internamente una cultura di utilizzo responsabile delle risorse ambientali, di attenzione al riciclo e del corretto smaltimento dei rifiuti, coinvolgendo tutti i dipendenti nella gestione scrupolosa della raccolta differenziata. Inoltre, Telepass S.p.A. ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001:2015.

Le attività svolte – prevalentemente di ufficio – non comportano rischi ambientali degni di nota. L'assorbimento di risorse (energetiche e idriche), la produzione di rifiuti e il rilascio di acque reflue vengono gestiti in conformità con quanto regolamentato dalle normative regionali e comunali di riferimento. La centrale termica è verificata e periodicamente mantenuta da un'azienda specializzata. Per la gestione dei rifiuti si procede alla raccolta differenziata nel rispetto dei regolamenti comunali e il ritiro avviene da parte del servizio di nettezza urbana del Comune.

A partire dal 2021, Telepass ha trasferito i propri uffici romani capitolini presso il Woliba Life and Business Park, un complesso direzionale certificato LEED Gold e concepito secondo i più recenti standard internazionali, che offre spazi flessibili, dinamici e modulari e numerosi servizi e aree sociali con l'obiettivo di assicurare una ottimale work-life balance. La sede di Milano, in via Don Luigi Sturzo 45, occupa una superficie di 3 000 m² e si trova all'interno del complesso EDGE certificato LEED Platinum. La posizione dei nuovi uffici risulta strategica in quanto connessa da mezzi pubblici e passante ferroviario (stazione Porta Garibaldi). Con questa strategia Telepass punta a ridurre gli spostamenti in automobile dei propri dipendenti favorendo la riduzione di emissioni di CO₂. Inoltre, all'interno del complesso EDGE, viene svolta la raccolta differenziata in appositi spazi interrati adibiti ai rifiuti. Prima del trasferimento, avvenuto nel dicembre 2022, gli uffici di Milano erano ospitati all'interno degli spazi gestiti dalla società Regus nello stabile The Angle di Corso Italia, certificati LEED Gold nel rispetto dei requisiti di sostenibilità, efficienza energetica e qualità degli interni.

TELEPASS HA OTTENUTO LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001:2015

Stante la natura del business della società nessun tema riconducibile alla sfera ambientale è risultato materiale dall'analisi svolta. Tuttavia, il Gruppo ha voluto rendicontare alcune informative circa i propri impatti sull'am-

biente. In particolare, in coerenza con il Piano pluriennale di sostenibilità, sono state rendicontate informazioni anche quantitative riguardo ai consumi energetici interni e alle emissioni di gas serra del Gruppo.

USO SOSTENIBILE DELL'ACQUA

L'attività del Gruppo non richiede utilizzo di risorse idriche al di fuori del normale consumo termosanitario. Telepass si affida a fornitori in base alla localizzazione dei siti aziendali ed il rifornimento idrico è fornito da locale acquedotto dei diversi siti.

L'assenza di criticità legate a consumi idrici e al loro smaltimento porta a ritenere che nessuna azione particolare – che vada oltre al responsabile utilizzo delle risorse – debba essere intrapresa a livello di organizzazione.

WASH OUT

L'acquisizione del totale delle quote della startup Wash Out ha consentito a Telepass di posizionarsi come leader nel settore dei servizi di caring e lavaggio waterless, che permette di lavare i veicoli a domicilio, anche su strada pubblica, con prodotti senza acqua e senza solventi, senza rilasciare scarti al suolo. In linea con il Gruppo, il business model si basa su un ecosistema digitale che permette di prenotare il servizio attraverso App e pagare con carta o PayPal. Successivamente, un addetto (washer) si reca sul posto e provvede all'erogazione del servizio, per ora attivo a Firenze, Milano, Bologna, Roma e Torino. Il servizio di WashOut consente di risparmiare fino a 160 litri d'acqua per ogni lavaggio effettuato.

Nel 2023 sono stati risparmiati circa 30 milioni di litri d'acqua, equivalenti a circa 185.000 docce⁶. Con riferimento al solo scenario B2C, le emissioni risparmiate nelle città in cui è attivo il servizio (grazie al mancato spostamento da casa o dal luogo di lavoro al lavaggio più vicino) sono di circa 5.000 kg di anidride carbonica e oltre 37.000 km di spostamenti evitati nel 2023⁷.

USO RESPONSABILE DELLE RISORSE

Per la natura dell'attività svolta dalle società del Gruppo, non vengono prodotti rifiuti che non possano essere conferiti secondo l'ordinario sistema di raccolta attivo nel comune ove risiedono le unità operative, a eccezione dello smaltimento e recupero dei dispositivi on board unit (OBU) commercializzati dalla Società. Questi sono infatti da considerarsi, secondo le normative vigenti, apparecchiature elettriche ed elettroniche di tipo professionale (AEE) e pertanto gli apparati da smaltire sono considerati rifiuti cosiddetti RAEE. I dispositivi da smaltire, e in particolare le pile e agli accumulatori in essi contenute, vengono quindi ritirati dalla Società e affidati a un consorzio abilitato alla gestione di questa tipologia di rifiuti.

6 Considerando un consumo di circa 160 litri d'acqua per una doccia di dieci minuti.

7 I dati relativi alla riduzione di acqua, emissioni e spostamenti sono stimati, basati sullo studio "Mobilità sostenibile. Il caso Telepass" - Dipartimento di Management, Università Ca' Foscari, 2020. I dati degli anni successivi al 2020 vengono calcolati con la stessa metodologia della ricerca di cui sopra.

TELEPASS GREEN

In occasione della Settimana Europea della Mobilità, Telepass ha lanciato un nuovo dispositivo per il telepedaggio fatto con materiale recuperato dai vecchi device non più utilizzati. Questo dispositivo “verde” è un ulteriore passo in avanti nell’attenzione di Telepass per la sostenibilità e per l’uso responsabile delle risorse ambientali. Presenta una iconica colorazione verde e il packaging è anch’esso realizzato con materiale riciclato.

Questa innovazione rappresenta un esempio di come Telepass integri la sostenibilità nella sua strategia di business e di prodotto e sottolinea l’impegno del Gruppo nel promuovere l’economia circolare.

EFFICIENZA ENERGETICA

Di seguito viene riportato il riepilogo dell’andamento dei consumi energetici (GJ) nel corso dell’esercizio di riferimento:

CONSUMI ENERGETICI INTERNI ^{8,9}	UNITÀ	2023		2022		2021	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gas naturale (per riscaldamento)	Smc	13.853,44	555,44	22.408,00	804,11	6.155,00	220,59
Diesel	L	18.670,04	709,38	25.733,61	928,10	25.372,57	916,81
Benzina	L	24.939,06	871,03	5.597,66	181,81	17.320,31	564,55
Energia elettrica	kWh	1.668.843,34	6.007,84	1.085.692,58	3.908,49	940.295,70	3.385,06
Fonti rinnovabili	kWh	519.377,00	1.869,76	6.489,58	23,36	101.842,00	366,63
Fonti non rinnovabili	kWh	1.149.466,34	4.138,08	1.080.559,00	3.890,01	838.453,70	3.018,43
Totale consumi energetici interni all’organizzazione	GJ		8.143,69		5.827,39		5.087,01
Di cui da fonti rinnovabili	GJ		1.869,76		23,36		366,63
Di cui da fonti non rinnovabili	GJ		6.273,93		5.804,03		4.720,38

Fino al 2020 Telepass subaffittava uffici siti in spazi di proprietà di altre società. Per questo motivo, stante l’incapacità autonoma di influire sui consumi di

risorse, non era possibile misurare i propri consumi e impatti ambientali, se non mediante stime molto approssimative.

8 I consumi di diesel e benzina non considerano la flotta aziendale di Wash Out, in quanto i dati non sono reperibili.

9 Parte dei consumi di energia elettrica è stata stimata in base alla percentuale di metri quadri degli uffici in edifici non totalmente occupati dalle società del Gruppo (per la quota di consumi relativa alle parti comuni degli edifici).

LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Telepass calcola l'“impronta carbonica” in termini di tCO₂e, rendicontando le emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2), derivanti dal consumo di combustibili per il riscaldamento e il funzionamento dei mezzi di trasporto di proprietà o nella disponibilità delle società del Gruppo e dal consumo di energia elettrica proveniente da fonti non rinnovabili.

La flotta aziendale dei veicoli concessi a uso promiscuo ai dipendenti a partire dal 2020 è composta quasi esclusivamente da veicoli “plug-in hybrid” in coerenza con la filosofia aziendale volta alla salvaguardia dell'ambiente, nel rispetto delle persone e della loro salute e per contribuire, al contempo, alla riduzione dell'impronta energetica dell'azienda.

GREEN TECH:

TELEPASS E SORGENIA UNITI PER SOLUZIONI PER ESSERE AL FIANCO DEI CLIENTI NELLA VITA DI TUTTI I GIORNI CON SOLUZIONI GREEN

Telepass ha avviato una partnership con Sorgenia, la prima greentech energy company italiana, per accompagnare i clienti nell'adozione di soluzioni e comportamenti green. Le due aziende fanno di sostenibilità ambientale e innovazione digitale i driver per offrire servizi innovativi e digitali e rendere l'esperienza utente sempre più semplice e intuitiva.

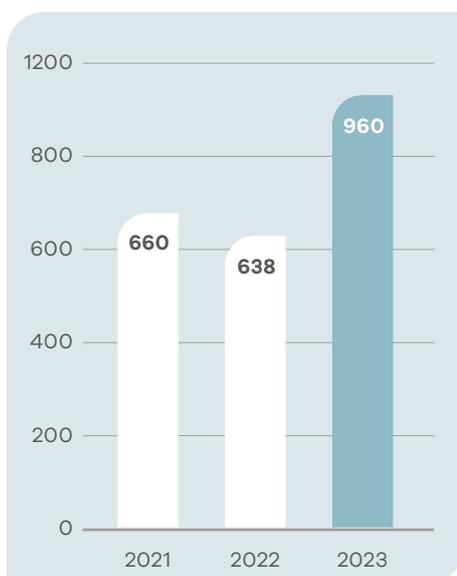
Grazie alla partnership, i clienti Telepass possono accedere direttamente a offerte esclusive di Sorgenia attraverso la vetrina dedicata su App Telepass. Questa partnership rafforza il continuo impegno di Telepass per una maggiore sostenibilità ambientale e servizi innovativi e digitali, promuovendo comportamenti più verdi.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (tCO ₂ e) ¹⁰	2023	2022	2021
EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 1			
Emissioni da consumi di gas naturale	28,45	45,17	12,41
Emissioni da consumi di diesel	49,65	69,45	68,48
Emissioni da consumi di benzina e ibrido	58,48	42,40	40,52
Totale emissioni Scope 1	136,58	157,02	121,41
EMISSIONI INDIRETTE - SCOPE 2			
Emissioni da consumi energia elettrica (Metodo location-based)	525,69	256,05	206,01
Emissioni da consumi energia elettrica (Metodo market-based)	525,48	464,02	429,31
Totale emissioni dirette Scope 1 + indirette Scope 2 - Location-based	662,27	413,07	396,78
Totale emissioni dirette Scope 1 + indirette Scope 2 - Market-based	662,06	618,08	573,59

I grafici di seguito mostrano le emissioni generate nel triennio 2021-2023 per dipendente e per metro quadro occupato.

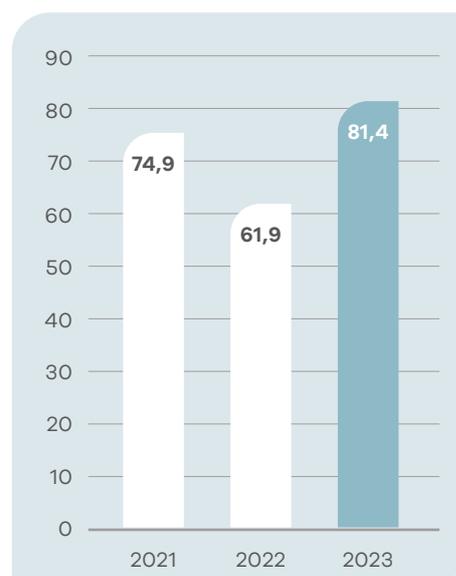
EMISSIONI PER NUMEROSITÀ DELL'ORGANICO

Kg di CO₂e emessi per dipendente

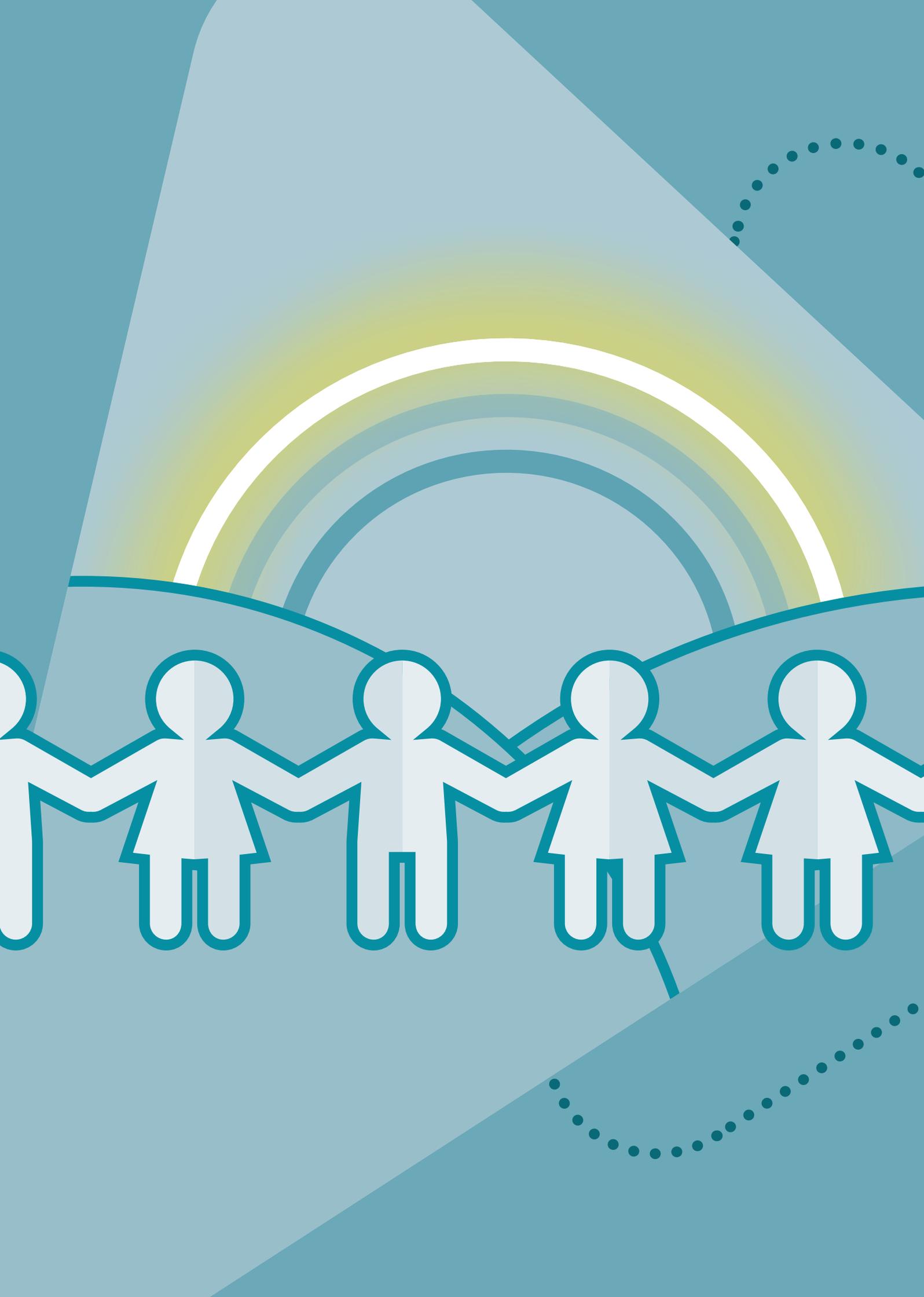


EMISSIONI PER SUPERFICIE DEGLI UFFICI

Kg di CO₂e emessi per metro quadro

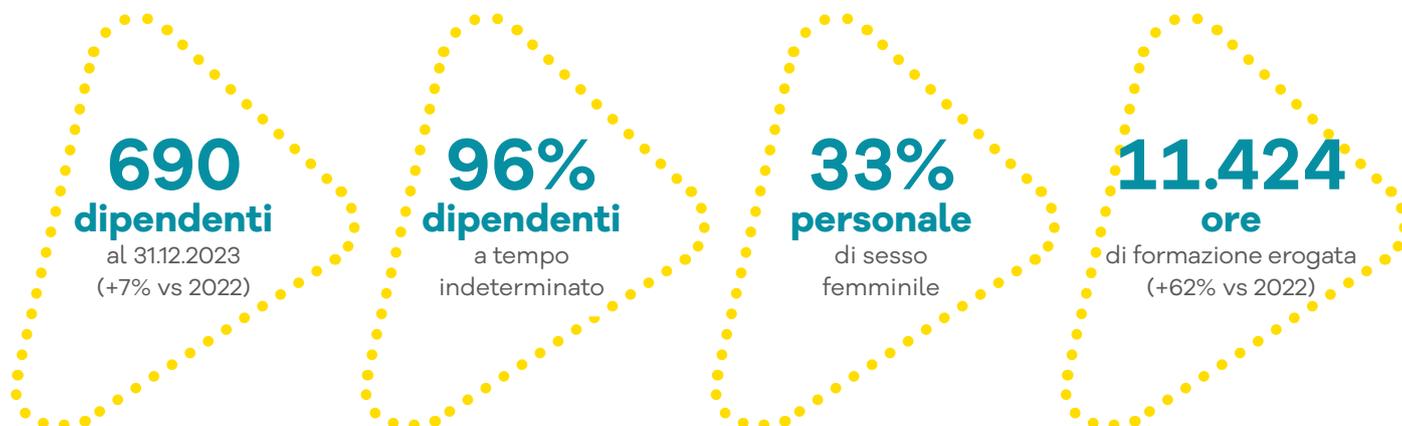


10 I fattori di conversione utilizzati sono: Terna Confronti internazionali 2020 (per il valore Location-based); European Residual Mixes "AIB 2022" Agg. 01.06.2023 (per il valore Market-Based); DEFRA 2023.



**LE NOSTRE
PERSONE:
UNA MARCIA
IN PIÙ**





3.1. POLITICHE PER IL PERSONALE E COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO

Il Gruppo Telepass riconosce la centralità del contributo umano, professionale e creativo delle proprie persone nello svolgimento delle attività quotidiane. Spirito di squadra, trasparenza e mutuo rispetto sono considerati alla base delle relazioni tra le persone.

Le risorse umane, secondo la filosofia aziendale, rivestono un ruolo fondamentale per una sana crescita d'impresa e per il suo successo.

Il punto di forza, che caratterizza il modus operandi di Telepass e che ha permesso il raggiungimento dei risultati, è il lavoro di squadra, che consente a ogni persona di mettere a frutto le proprie potenzialità in un contesto di condivisione e di progettazione ad ampio respiro che coinvolge tutte le aree aziendali.

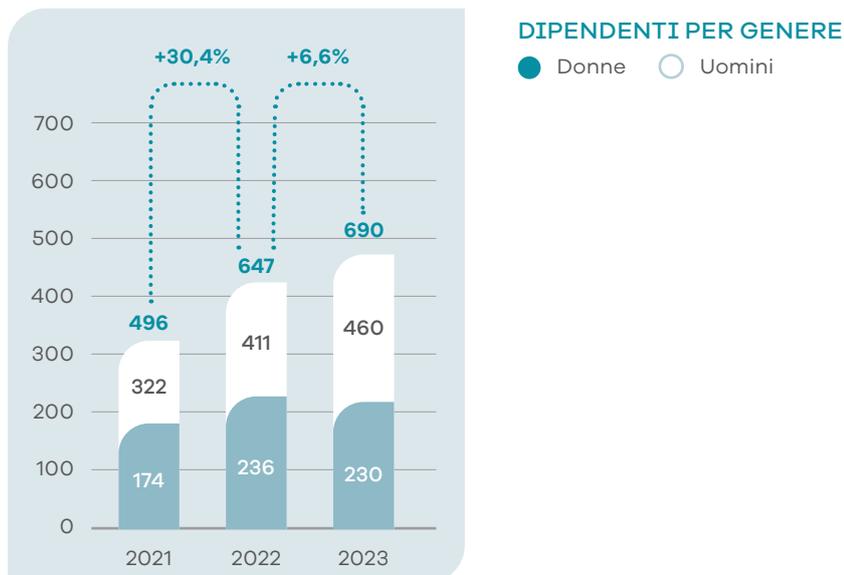
Al 31 dicembre 2023 il Gruppo Telepass impiega 690 risorse (in crescita del 7% rispetto all'anno precedente), di cui il 33% è rappresentato da personale

femminile. Inoltre, le donne ricoprono il 23% dei ruoli di senior management e di leadership.

A livello di inquadramento contrattuale, il 96% dell'organico è assunto con un contratto a tempo indeterminato.

I dipendenti assunti con contratti full-time rappresentano il 98% del totale, di cui il 32% è rappresentato da personale femminile; con la restante parte è stato stipulato un contratto part-time, di cui l'88% è rappresentato da personale femminile.

Il 98% dei dipendenti di Telepass è inquadrato sotto un Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL). Gli unici dipendenti a cui non si applica un CCNL sono le 13 persone di Eurotoll France, che sviluppa contratti ad hoc per ogni lavoratore.



DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE ¹¹	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo indeterminato	220	440	660	226	383	609	168	315	483
Tempo determinato	10	20	30	10	28	38	6	7	13
Totale dipendenti	230	460	690	236	411	647	174	322	496

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo pieno	216	458	674	219	409	628	156	317	473
Part time	14	2	16	17	2	19	18	5	23
Totale dipendenti	230	460	690	236	411	647	174	322	496

11. Nessun dipendente ha indicato "Altro" o "Non dichiarato" nell'indicazione del proprio genere. Inoltre, si specifica che in sede di assunzione ogni dipendente è stato chiamato a indicare il proprio genere.

L'83% dei dipendenti del Gruppo è rappresentato da quadri; il 13% è rappresentato da quadri; il 65% dei dipendenti rientra nella fascia d'età 30-50 anni.

DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E GENERE	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
				DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	5	26	31	4	27	31	3	25	28
Quadri	22	67	89	23	67	90	19	46	65
Impiegati	203	367	570	209	317	526	152	251	403
Totale	230	460	690	236	411	647	174	322	496
Percentuale	33%	67%	100%	36%	64%	100%	35%	65%	100%

DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E FASCIA D'ETÀ	31.12.2023				31.12.2022				31.12.2021			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0	17	14	31	0	21	10	31	0	21	7	28
Quadri	0	63	26	89	0	62	28	90	1	39	25	65
Impiegati	100	368	102	570	85	347	94	526	72	258	73	403
Totale	100	448	142	690	85	430	132	647	73	318	105	496
Percentuale	14%	65%	21%	100%	13%	66%	20%	100%	15%	64%	21%	100%

RISORSE CLASSIFICATE PER FASCE DI ANZIANITÀ AZIENDALE	31.12.2023 ¹²				31.12.2022				31.12.2021			
	D	Q	I	TOTALE	D	Q	I	TOTALE	D	Q	I	TOTALE
Fino a 1 anno	5	23	183	211	4	20	155	179	6	21	141	168
Da 2 a 5 anni	14	30	178	222	15	34	234	283	12	13	142	167
Da 6 a 10 anni	2	4	23	29	2	2	32	36	1	1	23	25
Da 11 a 20 anni	4	10	30	44	4	13	38	55	6	10	38	54
Da 21 a 30 anni	4	4	22	30	4	6	25	35	1	5	20	26
Oltre 30 anni	2	11	37	50	2	15	42	59	2	15	39	56
Totale risorse	31	82	473	586	31	90	526	647	28	65	403	496

D = Dirigenti; Q = Quadri; I = Impiegati

12 I dati 2023 relativi all'anzianità dei dipendenti fanno riferimento al perimetro Telepass S.p.A., escludendo dunque Wash Out ed Eurotoll France.

Nel corso del 2023 il Gruppo Telepass ha assunto 160 nuove risorse, registrando un tasso di nuovi assunti pari al 23%.

Sul totale dei nuovi dipendenti, il 26% sono donne e il restante 74% sono uomini; tale differenza è dovuta alla dif-

ficoltà nel reperire sul mercato figure professionali femminili specializzate in discipline STEM.

Il tasso di turnover in uscita, invece, è pari al 9%, con un numero di dipendenti cessati nell'anno pari a 60 (di cui 30% donne e 70% uomini)¹³.

TURNOVER ¹⁴	2023								
	DONNE				UOMINI				TOTALE
	ETÀ	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	
Numero dipendenti	34	156	40	230	66	302	92	460	690
Numero nuovi assunti	19	19	4	42	41	69	8	118	160
Numero dimessi	4	9	5	18	11	26	5	42	60

I lavoratori non dipendenti del Gruppo sono 241 alla chiusura dell'ultimo anno fiscale, corrispondenti a circa il 35% del totale della forza lavoro.

Tra di essi sono presenti principalmente le seguenti categorie professionali: stagisti, lavoratori interinali e lavoratori con contratto Co.Co.Co. Gli stagi-

sti vengono generalmente inseriti attraverso canali di recruiting diretto in funzioni impiegatizie, e il rapporto di lavoro tendenzialmente continua con l'assunzione.

I lavoratori interinali invece vengono ingaggiati sia direttamente che attraverso agenzie interinali.

LAVORATORI NON DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO ¹⁵	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Stagisti e tirocinanti	4	5	9	4	4	8	6	4	10
Lavoratori interinali	4	5	9	1	8	9	3	2	5
Lavoratori autonomi	0	0	0	0	3	3	0	4	4
Altro (Co.Co.Co)	4	219	223	0	0	0	0	0	0
Totale	12	229	241	5	15	20	9	10	19

13 I dati 2023 relativi ad assunzioni e cessazioni qui riportati si riferiscono al perimetro di Gruppo, dunque, includendo Telepass S.p.A., Wash Out e Eurotoll France.

14 I tassi di assunzione e di turnover sono calcolati sul totale dei dipendenti al 31.12.2023.

15 I dati si riferiscono ai lavoratori non dipendenti al 31.12.2023 per Telepass S.p.A., mentre per le società Wash Out ed Eurotoll France è stato considerato il totale di lavoratori non dipendenti registrati durante il 2023.

In Telepass la retribuzione del top management è costituita sia da una parte fissa, determinata in relazione al ruolo ricoperto in linea con le prassi del mercato, sia di una componente variabile di breve periodo, correlata al raggiungimento degli obiettivi annuali. È presente anche una componente variabile di lungo periodo correlata alla creazione di valore per il Gruppo Telepass nell'arco del piano industriale. Questi sistemi di incentivazione variabile, con particolare riferimento al top management, prevedono obiettivi ESG che insistono sulla sostenibilità economica, ambientale e sociale della società. La Hiring & Remuneration Policy prevede la possibilità di negoziare, in fase di selezione, bonus di ingresso o incentivi all'assunzione. Similmente, i pagamenti di fine rapporto sono gestiti mediante negoziazione ad hoc. Per tutti i dirigenti e per ciascun sistema di incentivazione variabile è prevista la clausola di clawback. In aggiunta, tutti i dirigenti sono detentori dei benefici pensionistici determinati dal contratto Dirigenti Industria,

maggiorati degli accordi di 2° livello afferenti.

Il sopracitato processo di determinazione della remunerazione è supervisionato dal Comitato Risorse Umane, che si avvale delle opinioni e dei contributi degli azionisti raccolti durante periodiche riunioni nel quale vengono riportate non solo le eventuali variazioni retributive dei vertici aziendali, ma anche le altre principali attività portate avanti dalla funzione HR, con particolare riferimento alle tematiche di succession plan, sviluppo del personale, politiche di remunerazione e talent management.

Seguendo la Hiring & Remuneration Policy, Telepass si avvale sempre di esperti qualificati esterni e indipendenti in caso di selezione di dirigenti e in particolare modo di dirigenti appartenenti al vertice aziendale; tale collaborazione è attiva anche per effettuare benchmark retributivi a livello sia del top management che in generale con riferimento a tutta l'azienda.

3.2. SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI

Sebbene l'attività svolta dal personale non implichi un elevato livello di rischio, in quanto si tratta principalmente di attività di ufficio, classificate a basso rischio, Telepass si dedica con impegno a diffondere e consolidare una cultura aziendale che sia focalizzata sulla salvaguardia della salute e della sicurezza dell'ambiente di lavoro. A tale scopo, Telepass sviluppa la consapevolezza dei rischi, promuove e incentiva comportamenti responsabili, organizza programmi formativi e attua misure preventive e controlli periodici sui luoghi di lavoro.

L'azienda è attenta al rispetto e all'applicazione della normativa nazionale vigente che regola le tematiche riguardanti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e ha ottenuto la certificazione ISO 45001:2018. In particolare, vengono seguite le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni. Ad esempio, l'intero personale è soggetto a visite mediche da parte del Medico Competente che ne monitora la frequenza¹⁶. Conformemente alla normativa, Telepass effettua analisi periodiche per la valutazione dei rischi associati alle proprie attività e delle misure di prevenzione e/o protezione implementate. Inoltre, secondo il D. Lgs. 151/2001, l'azienda si è dotata di una procedura relativa alle misure di prevenzione e protezione per la tutela della salute delle lavoratrici gestanti e madri.

Telepass esegue controlli periodici per verificare la conformità dei luoghi

TELEPASS ESEGUE
CONTROLLI PERIODICI
PER VALUTARE
LA CONFORMITÀ
DEI LUOGHI DI LAVORO
E MANTIENE SEMPRE
ATTIVO UN CICLO DI
FORMAZIONE CONTINUA
DEI DIPENDENTI

di lavoro e dei processi, con la finalità di garantire ai propri collaboratori un ambiente sicuro e salubre, nel rispetto delle normative di sicurezza e igiene.

Come previsto dalla normativa vigente, la Società è tenuta a predisporre un opportuno Documento Tecnico di Valutazione dei Rischi (DVR); il quale viene custodito in azienda e redatto con il supporto degli RSPP, e raccoglie tutte le valutazioni di rischio e le azioni da intraprendere per il relativo contenimento. La valutazione dei rischi non ha condotto alla rilevazione di rischi tali da richiedere un sistema di controlli strutturato.

¹⁶ Le funzioni del servizio erogato dal Medico Competente sono quelle definite all'art. 25 e al Titolo I, Capo III Sezione V del D. Lgs. n. 81/2008 secondo le modalità precisate dall'art. 39 del medesimo Decreto. Per i servizi di Medicina del Lavoro la Società si avvale di un partner specializzato che supporta Telepass nella predisposizione del Protocollo Sanitario e nella sua implementazione: nomina del medico competente coordinatore e dei medici competenti per ciascuna sede di lavoro; gestione sopralluoghi annuali; partecipazione a riunioni periodiche di confronto indette dal datore di lavoro; gestione del piano di visite mediche; emissione di eventuali pareri necessari per la gestione di eventi straordinari legati alla salute dei dipendenti.

La struttura aziendale e la presenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) garantiscono una rapida comunicazione riguardo la segnalazione di situazioni potenzialmente pericolose, ritenendo fondamentale la tempestiva individuazione della potenziale fonte di rischio come parte integrante dell'interesse comune di tutte le risorse aziendali.

Ai fini della diffusione e della promozione di una cultura della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, Telepass è impegnata in un ciclo di formazione continua per i propri dipendenti sui corsi di primo soccorso e per la prevenzione dei cosiddetti rischi "bassi". La pianificazione e la frequenza della formazione dei Lavoratori in materia di Sicurezza e Salute sul Lavoro sono affidate alla figura del Responsabile Esterno del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) per KMaster S.r.l. e a un fornitore esterno specializzato per Telepass S.p.A.

La formazione avviene a mezzo di specifici corsi (in presenza o in remoto) tenuti

da organizzazioni abilitate che a seguito di esecuzione di test valutano il grado di apprendimento e comprensione delle problematiche in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro. Nel corso del 2023 il Gruppo ha erogato 2.876 ore di formazione in materia di Salute e Sicurezza per un totale di 472 partecipanti; solo in Telepass S.p.A. sono state erogate 2.568 ore di formazione (544 ore di formazione generale e 2.024 ore di formazione specifica) a 419 partecipanti.

Nel triennio 2021-2023 il Gruppo non ha registrato richieste di riconoscimento o episodi di decesso derivanti da malattie professionali.

Durante il 2023 il Gruppo ha registrato 4 infortuni sul lavoro. Nello specifico, questi hanno coinvolto lavoratori di WashOut, di cui 1 lavoratore dipendente e 3 lavoratori non dipendenti¹⁷.

Il tasso di infortuni registrato per i lavoratori dipendenti risulta essere pari a 0,18¹⁸.

¹⁷ Si segnala che non è stato possibile calcolare il tasso di infortuni per i 3 lavoratori non dipendenti in quanto, per la peculiarità contrattuale dei Washer (Co.Co.Co.) non è stato possibile individuare il numero totale di ore lavorate durante il periodo di rendicontazione da questa tipologia di lavoratori.

¹⁸ Il tasso di infortuni sul lavoro è stato calcolato come di seguito: numero di infortuni sul lavoro su ore lavorate per 200.000. Il numero di ore lavorate è pari a 1.120.126. Nel periodo precedente, 2022, il tasso di infortuni per lavoratori dipendenti era pari a 0,19 (considerando un infortunio registrato e un totale di 1.070.308 ore lavorate).

3.3. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Nel corso del 2023 sono stati erogati corsi di formazione per un totale di 11.424 ore (19,49 ore medie pro capite, 20,08 per le donne e 19,15 per gli uomini). In media, i dirigenti hanno ricevuto 8,07 ore di formazione, i quadri 30,05 e gli impiegati 18,41. Durante il 2022 Telepass ha lanciato il nuovo Learning Management System (LMS) del Gruppo Telepass che rende possibile la fruizione di tutti i corsi di formazione sulla piattaforma SAP Success Factors adottata dal Gruppo nel 2022.

Durante il 2023 Telepass ha lanciato la piattaforma di formazione online LinkedIn. Nel 2023 sono state svolte circa 330 ore di formazione all'interno della piattaforma Learning LinkedIn.

Nel 2023 si è registrato un aumento di circa 5.000 ore di corsi di formazione erogati a favore dei dipendenti. Questo aumento è dato da numerosi corsi finanziati da Fondimpresa, oltre all'inserimento di un corso interno, Percorso Neo-Manager, corso di sviluppo e team coaching erogato ai neo-manager che ha coinvolto 17 partecipanti. Il corso ha previsto 7 incontri durante un periodo di tempo di 3 mesi.

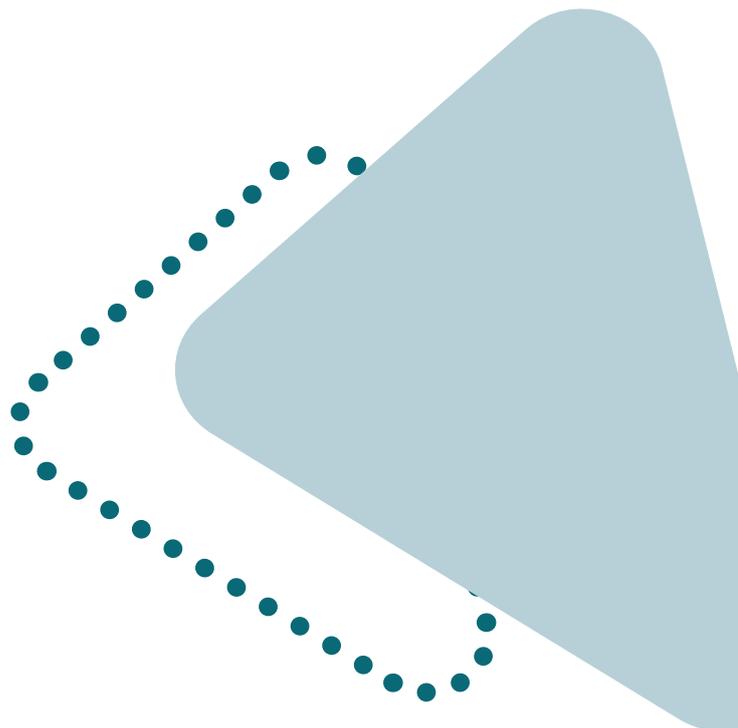
Attraverso il finanziamento da parte di Fondimpresa Telepass ha erogato specifici corsi di formazione per i propri dipendenti. Tra questi:

- Leadership e skills manageriali, corso che ha coinvolto 32 manager di Telepass e dalla durata di quattro giornate durante le quali sono state affrontate diverse skills manageriali, quali public speaking, negoziazione ecc.;
- Excel skills, corso pratico per l'approfondimento delle principali funzionalità di Excel;
- Project Management avanzato, corso dalla durata di 32 ore cui hanno partecipato 12 dipendenti di Telepass,

finalizzato all'apprendimento di tecniche, strumenti e processi di Project Management;

- Team design, corso che ha coinvolto 14 dipendenti Telepass, finalizzato al team building;
- Per Product Manager, Product Owner e Demand Manager sono stati erogati corsi specifici mirati all'apprendimento di un approccio metodologico basato sui principi del Manifesto Agile;
- Webinar Digital Transformation; Corsi ISTQB Foundation e ISTQB Test Manager, corsi finalizzati all'ottenimento delle certificazioni in ambito Software Testing & Quality Assurance.

Di seguito alcune informazioni riepilogative circa la formazione erogata alle risorse del Gruppo:





ORE DI FORMAZIONE EROGATA ¹⁹	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	86	164	250	141	443	584	36,25	153,5	189,75
Quadri	613	1.851	2.464	268	744	1.012	59,5	152,25	211,75
Impiegati	3.678	5.032	8.710	2.137	3.335	5.472	529,75	918,25	1.448
Totale	4.377	7.047	11.424	2.546	4.522	7.068	625,5	1.224	1.849,5

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATA ²⁰	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	17,22	6,31	8,07	35,13	16,41	18,82	12,08	6,14	6,78
Quadri	29,19	30,34	30,05	11,65	11,10	11,24	3,13	3,31	3,26
Impiegati	19,16	17,91	18,41	10,22	10,52	10,40	3,49	3,66	3,59
Totale	20,08	19,15	19,49	10,79	11,00	10,92	3,59	3,80	3,73

Nel 2022 Telepass ha lanciato il suo nuovo processo di Performance Management basato sul nuovo strumento gestionale Wego (SAP Success Factors) di cui si è dotata nel corso dell'anno. Il lancio del processo è stato supportato da un'importante campagna di cascading verso i manager e l'intera organizzazione. La prima fase del processo ha previsto la definizione di obiettivi annuali (minimo 2 di performance e 1 di sviluppo) da parte del manager e del proprio collaboratore/collaboratrice. Gli obiettivi potevano essere modificati, sia dal manager sia dalla risorsa, in qualsiasi momento dell'anno in base alle evoluzioni del business e alle mutate necessità.

A partire dal mese di gennaio 2023 si sono iniziate le successive fasi del processo, ovvero: l'autovalutazione del collaboratore/collaboratrice (con la possibilità di chiedere un cross-feedback a un'altra persona rispetto al proprio manager); la valutazione del manager; l'incontro di feedback one-to-one tra il manager e la propria risorsa.

19 I dati relativi alle ore di formazione erogata sono riferiti a Telepass S.p.A., escludendo quindi le società del Gruppo Eurotoll France e Wash Out a causa dell'impossibilità di reperire il dato.

20 I dati relativi alle ore di formazione erogata sono riferiti a Telepass S.p.A., escludendo quindi le società del Gruppo Eurotoll France e Wash Out a causa dell'impossibilità di reperire il dato.

ASSEGNAZIONE OBIETTIVI

Tutti hanno obiettivi di performance e obiettivi di sviluppo
 Gli obiettivi sono definiti dal dialogo tra il manager e la persona
 La scheda obiettivi può essere rivista in qualsiasi momento dell'anno

INCONTRO CON HR E COLLOQUIO 1:1

Incontro con HR e gli altri manager per mettere a fattor comune le informazioni derivanti dal processo
 Incontro 1:1 per restituire il feedback completo



AUTOVALUTAZIONE

Raggiungimento obiettivi
 Progresso nello sviluppo individuale
 Cross feedback

VALUTAZIONE

Raggiungimento obiettivi
 Comportamenti agiti
 Progresso nello sviluppo individuale

Nello specifico, nella tabella seguente sono riportate le percentuali di dipendenti che hanno ricevuto una valutazione, suddivisi per genere e categoria:

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	100%	100%	100%	100%	81%	84%	100%	100%	100%
Quadri	89%	84%	85%	70%	70%	70%	100%	100%	100%
Impiegati	51%	54%	52%	63%	61%	62%	97%	86%	90%
Totale	72%	68%	69%	64%	64%	64%	97%	89%	92%

È proseguito nel 2023 il piano di incentivazione triennale basato sull'utilizzo di schemi di incentivi di lungo termine (LTI) legati ai principali obiettivi del

Piano di Sostenibilità. Nello specifico, sono stati inclusi 20 top manager (18 nel 2022).

3.4. DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E WELFARE

Telepass offre ai propri collaboratori, tramite il portale T-Welfare, una serie di benefit, quali assistenza sanitaria, copertura per invalidità e disabilità, congedi parentali e disposizioni pensionistiche. Di seguito una descrizione di tutti i progetti offerti ai dipendenti.

T-WELFARE

Prosegue il servizio T-Welfare, attivato nel 2020, un'innovativa piattaforma online sviluppata dall'azienda Day, attraverso l'utilizzo dell'app UpDay, per erogare servizi di welfare a tutti i dipendenti del Gruppo. L'offerta dei benefit è varia (come illustrato a fianco): dalla sottoscrizione a condizioni agevolate di polizze assicurative, al rimborso delle spese mediche personali, dal credito genitoriale all'acquisto di corsi di formazione, fino al credito per la mobilità attraverso i servizi presenti nell'app di Telepass Pay.

FLESSIBILITÀ DI TEMPO E LUOGO DI LAVORO

Nel 2023 Telepass ha confermato la sua convinzione che la flessibilità del lavoro debba rappresentare un elemento fondante della relazione con le proprie persone e pertanto, con il contributo delle organizzazioni sindacali, ha definito una nuova policy interna che prevede la conferma del regime di smart working, con una ripartizione settimanale tipica di 3 giorni in ufficio e 2 da remoto, ma con la possibilità di lavorare da remoto anche fino a 4 giorni a settimana (se concordato con il responsabile aziendale di riferimento e compatibilmente con le esigenze aziendali e di team).

Allo smart working si sono affiancati, inizialmente in via sperimentale per la durata di un anno e poi confermati per i prossimi anni, due nuovi provvedimenti:

- Policy «no timbratura»: fiducia, trasparenza e responsabilità sono gli elementi chiave di questa policy. Non è più richiesto alle persone di inserire quotidianamente le timbrature di entrata e uscita dagli uffici.

<p>POLIZZE</p>  <p>Polizza sanitaria Unisalute</p> <p>Polizza Critical Illness</p> <p>RC Capo Famiglia</p> <p>Infortuni professionali ed extra professionali</p>	<p>PREVIDENZA</p>  <p>Previdenza complementare (ASTRI)</p> <p>Check-up previdenziale</p> <p>Workshop tematici</p>	<p>MOBILITÀ E TELEPASS</p>  <p>Credito per il pedaggio</p> <p>Credito per i servizi di mobilità Tpay</p>	<p>FOOD</p>  <p>Buoni pasto</p> <p>Diversificazione soluzioni per il pranzo (mensa, locali convenzionati, food delivery nei T-Space)</p>
<p>SALUTE E BENESSERE</p>  <p>Test antigenici Covid-19</p> <p>Webinar di informazione</p> <p>Acquisto di abbonamenti ed esperienze di Sport e Benessere</p>	<p>FAMILY CARE</p>  <p>Rimborso per spese assistenziali e mediche</p> <p>Acquisto servizi salva tempo</p>	<p>PROFESSIONE GENITORE</p>  <p>Credito welfare extra per i genitori</p> <p>Rimborso spese di istruzione</p> <p>Rimborso spese baby-sitting</p> <p>Dono di benvenuto per i neo genitori</p>	<p>CULTURA E DIVERTIMENTO</p>  <p>Eventi live nei nuovi T-Space</p> <p>Acquisto corsi di lingua, corsi di formazione, percorsi di training</p> <p>Acquisto esperienze, pacchetti viaggio, cinema, teatro ecc.</p>

- Orario di lavoro flessibile: sia in presenza sia da remoto, la fascia lavorativa è 8.00-20.00, nel rispetto degli orari standard di lavoro. Questa modalità potrà essere uno strumento per migliorare l'equilibrio casa-lavoro, valorizzando le diverse esigenze familiari e personali di ciascuno.

Inoltre, è stato lanciato anche per la struttura del Contact Center di Telepass un regime di smart working, definito ad hoc sulla necessità di garantire la continuità di alcune attività operative, che dà la possibilità ai colleghi della struttura di lavorare sia in ufficio che da remoto.

ACCORDO CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Telepass ha disegnato un pacchetto di iniziative di welfare, costruito per garantire a ciascuno la libertà di scegliere i servizi e le prestazioni più in linea con le proprie esigenze e aspettative. Il quadro complessivo del welfare aziendale è stato ratificato in un accordo di secondo livello con le Organizzazioni Sindacali, di durata triennale (2022-2024) che comprende:

- polizze assicurative, che includono l'assicurazione sanitaria per il dipendente e, su richiesta, per il nucleo familiare; la polizza IPM (Invalidità Permanente da Malattia) e la polizza per infortuni professionali ed extra-professionali;
- App4Us, che consiste nell'utilizzo gratuito delle app Telepass e nel riconoscimento di un credito di 258 euro annui da utilizzare sui servizi offerti da Telepass;
- piano di flexible benefit fruibile attraverso l'utilizzo di una piattaforma

digitale accessibile a tutti i dipendenti delle società Telepass, Infoblu, Telepass Assicura e Telepass Broker. Il Piano prevede l'erogazione a ciascun dipendente di un credito annuo, maggiorato per tutti i dipendenti che abbiano uno o più figli di età inferiore ai 12 anni.

GENITORIALITÀ E WORK-LIFE BALANCE²¹

A supporto di tutte le famiglie Telepass è stato rafforzato il pacchetto di misure specifiche, dedicate in particolare modo ai neogenitori che affrontano un periodo di congedo dal lavoro per l'arrivo di un figlio.

Il pacchetto prevede misure di sostegno economico (welcome-back bonus) per i neogenitori che rientrano al lavoro dopo 5 mesi di congedo obbligatorio, flexible benefit con credito extra per genitori con figli under 12, integrazioni alla retribuzione nei periodi di congedo, e possibilità di richiedere il part-time fino ai 2 anni di vita del bambino e di fruire di percorsi di inserimento ad hoc al rientro in azienda.

Con questo quadro di interventi, Telepass vuole sostenere le scelte lavorative e di crescita professionale per tutti i dipendenti che hanno figli, migliorando l'equilibrio tra vita lavorativa e vita personale.

21 L'informativa rendicontata nel paragrafo si riferisce solamente a Telepass S.p.A.



The background is a solid teal color. On the left side, there is a large, light teal abstract shape that resembles a stylized '4' or a similar character. A dotted line of small teal dots starts from the top left and curves downwards and to the right, ending near the center of the page. The text is positioned in the upper right quadrant.

**IMPEGNO
DI TELEPASS
VERSO I CLIENTI
E LE COMUNITÀ**





4.1. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE

Telepass pone estrema attenzione alla qualità del servizio e all'assistenza dei clienti, mettendo a loro disposizione una struttura articolata di customer care a cui ciascun consumatore può rivolgersi sia attraverso i canali tradizionali (negozi fisici, punti di prossimità, call center) sia attraverso canali digitali innovativi, quali web e app, profili social Facebook, LinkedIn e Twitter e web-chat dedicata. Questo sistema articolato di supporto

consente di fornire informazioni commerciali e assistenza sia ai clienti prospect, sia ai clienti che già fruiscono dei servizi e dei prodotti Telepass.

Telepass S.p.A.²² e Telepass Innova S.A. hanno ottenuto la certificazione del sistema di gestione qualità ISO 9001:2015 in materia di gestione della qualità del servizio al fine di garantire la piena soddisfazione dei propri clienti in merito ai

²² Anche Telepass Pay S.p.A, oggetto di fusione per incorporazione in Telepass S.p.A. nel maggio 2022, era in possesso della certificazione ISO 9001:2015.

prodotti e servizi forniti, nonché il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, permettendo di assicurare ai propri clienti il mantenimento e il miglioramento nel tempo della qualità dei propri beni e servizi.

La Società è fisicamente presente sul territorio attraverso i due Telepass Store di proprietà a Milano e a Torino. In queste strutture è infatti possibile sottoscrivere nuovi contratti, richiedere assistenza e informazioni.

Al fine di offrire un servizio di vendita e assistenza quanto più vicino, veloce e comodo e alla luce della decisione delle concessionarie di chiudere progressivamente i Punto Blu, Telepass ha sviluppato una rete di supporto alla clientela (attuale e prospect) attraverso partnership strategiche volte a garantire assistenza con un maggior numero di punti di supporto diffusi su tutto il territorio nazionale. In questo modo, i clienti possono contare su una rete capillare, riducendo gli spostamenti ed eliminando la necessità di raggiungere l'uscita dell'autostrada per avere supporto. Un'iniziativa che contribuisce a promuovere comportamenti più sostenibili sia dal punto di vista ambientale, aiutando a ridurre le emissioni inquinanti a fronte di meno chilometri percorsi, sia dal punto di vista economico, promuovendo un risparmio di tempo e denaro dei clienti a seguito di spostamenti più contenuti. In questo contesto si annoverano i "Telepass Point", presenti nelle principali stazioni di servizio Eni Live convenzionate, dove i clienti possono ricevere assistenza, e i "Centri Servizi Telepass", presenti presso le concessionarie autostradali, le agenzie di pratiche auto e gli info-point siti in alcuni centri commerciali.

Il grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al customer care viene costantemente misurato, attraverso survey post-contatto sia telefoniche che scritte,

a cui si aggiunge un continuo monitoraggio dei principali canali social, oltre alla misurazione dei rating negli app stores. Questo permette di migliorare la relazione con il cliente, rendendo il supporto da parte di Telepass sempre più esaustivo, efficace e mirato, e di intercettare tempestivamente ogni divergenza da un livello eccellente di qualità. A testimonianza di ciò, si evidenzia come la valutazione media delle app sviluppate da Telepass per i principali smartphone in commercio (iOS e Android) ha mantenuto un rating superiore a 4,4 stelline su 5 (basato su 93 mila valutazioni).

In aggiunta a questi indicatori di monitoraggio, dal mese di giugno 2022 Telepass ha implementato la rilevazione della *Customer Satisfaction* ovvero un sistema di scoring quantitativi che sintetizzano i risultati di un modello strutturato di ascolto del cliente nei diversi momenti del customer journey, basato sui seguenti punti:

- indagine campionaria mediante la quale si raccolgono tramite questionari informazioni (con questionari online e via telefono) su valutazioni, comportamenti ed esigenze della clientela legate all'utilizzo dei servizi di telepedaggio, mobilità e assicurativi;
- ascolto rivolto a circa 29.000 clienti (su base annua) selezionati all'interno della popolazione complessiva di Telepass;
- realizzazione in collaborazione con un ente terzo specializzato in indagini di mercato e analisi di soddisfazione della clientela;
- misurazione e monitoraggio periodico di due principali indicatori: CSI - Customer Satisfaction Index e l'NPS - Net Promoter Score.

Il 2023 ha registrato per Telepass un decremento del volume dei contatti per informazioni e assistenza: -9% contatti scritti form da web e app, mail e PEC; -11% di telefonate al call center; -35% di contatti attraverso i canali social, rispetto al 2022. Nel 2023 inoltre Telepass ha avviato iniziative volte allo sviluppo del proprio canale di assistenza *chatbot*. Per ogni canale a disposizione del cliente, Telepass garantisce livelli di eccellenza nella capacità e nei tempi di risposta. In azienda, tutti i principali motivi di contatto per l'assistenza dei nostri

clienti vengono divulgati settimanalmente con lo scopo di segnalare eventuali criticità registrate a tutte le strutture preposte, oltre alla verifica costante del rispetto dei tempi di risoluzione attesi. Mensilmente viene elaborato il **Telepass Quality Report (TQR)** che consente un monitoraggio puntuale e costante dell'andamento delle performance dei principali processi critici aziendali nei quali si estrinseca il livello di qualità del servizio. Di seguito i risultati mensili dell'indice TQR monitorato per tutto il 2023:

MESI	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU. ²³	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	VAL. MEDIO 2023
Quality Excellence	73,90%	71,10%	68,40%	71,20%	67,60%	77,00%	74,70%	78,00%	78,80%	74,60%	69,00%	65,60%	72,49%
Consumer	70,90%	72,10%	71,50%	73,60%	68,10%	79,50%	71,70%	79,30%	79,90%	77,80%	69,50%	67,40%	73,44%
Business	80,80%	71,80%	62,00%	80,80%	67,90%	68,90%	84,50%	73,90%	75,20%	64,30%	67,20%	59,70%	71,42%

RECLAMI

In base alla tipologia di reclamo, Telepass mette a disposizione diverse forme di inoltro per trasmettere i reclami. Per reclami attinenti al servizio pedaggio, Area C Milano, Parcheggi Convenzionati, Traghetto Stretto di Messina è possibile:

- scrivere all'indirizzo di posta elettronica reclamitelepass@telepass.it o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata reclami@pec.telepass.com;
- inviare una comunicazione con Posta Prioritaria o Raccomandata all'indirizzo Telepass S.p.A.: Via del Serafico 49 – 00142 Roma.

Se il reclamo è attinente ai servizi di pagamento (es. Strisce Blu, Carburante, Ricarica Elettrica, Taxi, Mobilità Condivisa) è possibile:

- scrivere all'indirizzo di posta elettronica reclami.servizipagamento@telepass.it o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata reclami.servizipagamento@pec.telepass.it;
- inviare una comunicazione con Posta Prioritaria o Raccomandata all'indirizzo Telepass S.p.A.: Via del Serafico 49 – 00142 Roma.

In caso di disconoscimento di operazioni di pagamento tramite app, è possibile utilizzare gli appositi moduli presenti sul sito www.telepass.com (sezione Supporto Reclami).

23 Nel mese di giugno 2023 sono state apportate modifiche metodologiche.

In particolare, la misurazione mensile del livello di qualità (erogata da Telepass/percepita dai clienti) è sintetizzata nell'indicatore di «Quality Excellence» (QE) calcolato a partire da un set di indicatori (KQIs – Key Quality Indicators) costruito prendendo come «scope» la struttura del ciclo di vita del cliente Telepass (cd. *Customer Lifecycle*). A oggi il TQR consta di circa 100 indicatori. Per ciascuno di essi sono definiti specifici pesi (gradi di rilevanza)

e soglie di qualità (target). Esistono poi appositi canali dedicati alla risoluzione di criticità o disservizi segnalati dai clienti, attraverso indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata dedicati per l'inoltro di reclami.

Questo processo permette di intercettare, gestire e concludere con efficienza le segnalazioni: normalmente entro e non oltre 15 giorni lavorativi.



4.2. SALUTE, SICUREZZA E STRESS DEL VIAGGIATORE

A partire dalla stagione sciistica 2018-2019, Telepass ha fatto il suo ingresso nel mondo dello sci. Al 2023, con 62 comprensori attivi, lo skipass Telepass rappresenta la più ampia offerta di sci alpino accessibile attraverso una singola tessera, offrendo così ai propri clienti la possibilità di vivere anche sulle piste da sci la medesima esperienza "Telepass" che questi sperimentano viaggiando in autostrada.

Oltre a questo, nel 2023 Telepass ha continuato ad ampliare la capillarità della propria offerta mediante estensione della propria rete *merchant*, raggiungendo per il servizio:

- Fuel: 6.200 stazioni di rifornimento attive su tutto il territorio nazionale;
- Ricarica elettrica: 23.000 punti di ricarica su rete urbana ed autostradale e per tutte le tipologie di ricarica;
- Parcheggi di struttura: 352 parcheggi convenzionati;
- Sosta su strisce blu: 297 comuni italiani.

Nel corso del 2023 Telepass ha introdotto, in collaborazione con ITAS Mutua, "Mobilità Protetta", una polizza assicurativa digitale e istantanea per la protezione durante l'uso dei Servizi di Mobilità pagati con Telepass (Autostrada, Taxi, Mobilità Condivisa, Treni, Navi & Traghettoni, Stretto di Messina). Risultato della partnership strategica annunciata l'anno precedente, con addebito di soli 50 centesimi a spostamento, fino a un massimo annuale di 24 euro.

L'innovativa soluzione fa leva su un elevato contenuto tecnologico riconoscendo nell'immediato la tipologia di spostamento che il cliente sta effettuando e in quel momento attiva la copertura anche per i suoi familiari.

La trasparenza è garantita nel pagamento, con addebito solo in caso di effettivo utilizzo dei servizi indicati nella polizza e fino al limite di spesa annuale.

La polizza, attivabile e gestibile tramite l'app Telepass, si distingue nel mercato insurtech per la sua attivazione istantanea e il pagamento solo al momento del bisogno. Copre gli assicurati in caso di morte o di grave invalidità permanente (>30%) a seguito di infortunio avvenuto esclusivamente durante l'utilizzo di uno dei seguenti servizi di mobilità pagati con Telepass. L'offerta riflette l'impegno congiunto di Telepass, e dei suoi partner strategici (in questo caso ITAS) nel fornire servizi innovativi che semplificano la vita degli utenti in movimento. A novembre, in occasione dell'Italian Insurtech Association Summit, il prodotto ha vinto l'Italian Insurtech Awards 2023 nella categoria "Insurance Product Innovation".

Queste iniziative, tra le tante, testimoniano la volontà del management del Gruppo di offrire prodotti innovativi, che fanno della semplicità di fruizione un driver di sviluppo, che liberano il tempo delle persone e al contempo favoriscono la protezione in movimento dei clienti. Sulla stessa scia si innestano lo sviluppo di servizi per offrire la possibilità di pagare il carburante senza l'uso dei contanti, di noleggiare mezzi di sharing mobility, di ottenere il lavaggio e la sanificazione del proprio veicolo a domicilio e così via.

Questo è il DNA stesso di Telepass che, da oltre trent'anni, consente ai clienti di pagare l'autostrada in modo digitale e senza doversi fermare e ripartire dal casello, con benefici in termini di tempo per gli automobilisti e di riduzione delle emissioni inquinanti.

4.3. RAPPORTO CON LE COMUNITÀ, ASSOCIAZIONI E INIZIATIVE ESTERNE

Al fine di restituire valore al territorio e alle comunità in cui il Gruppo opera, creando al contempo opportunità di arricchimento personale e umano ai propri dipendenti, durante l'anno Telepass ha avviato diverse iniziative.

In questo senso vale la pena ricordare il progetto **"Telepass per il Sociale"**, lanciato nel 2022 e proseguito nel 2023, attraverso il quale tutti i dipendenti possono partecipare al primo progetto di volontariato del Gruppo. Per i dipendenti, il progetto rappresenta l'opportunità di essere coinvolti in attività di solidarietà con alcune delle principali organizzazioni no profit presenti nelle città di Roma, Firenze e Milano, potendo restituire valore al territorio e alle comunità in cui il Gruppo opera. Nel suo primo anno, Telepass per il Sociale ha realizzato complessivamente 28 eventi di volontariato raggiungendo risultati straordinari: 243 partecipazioni, 189 partecipanti unici e, soprattutto, ben 1.274 ore destinate al volontariato da parte dei dipendenti Telepass.

Tra le altre iniziative realizzate, si segnala il progetto in collaborazione con PlanBee volto a compensare le emissioni prodotte con la prima collezione di NFTLP lanciata da Telepass. Sebbene le moderne tecnologie abbiano ridotto rispetto al passato l'impatto ambientale degli NFT, realizzarli produce comunque delle emissioni inquinanti. In base a uno studio di NFT Club è stato stimato che l'impronta di carbonio per ogni singolo NFT nel corso della sua vita è pari a 211 kg di CO₂ emessa; complessivamente, quindi, i 1.000 NFT di Telepass potrebbero generare fino a 211 tonnellate di anidride carbonica.

Telepass ha sottoposto alla community di early adopter i possibili progetti e gli utenti hanno deciso di sostenere il progetto di piantumazione di 800 alberi per creare uno spazio verde trasformato in una vera e propria agroforesta fruibile da tutti i cittadini di Milano in via Vaiano Valle, nel parco della Vettabbia in zona sud-est di Milano.

Da segnalare anche il sostegno che Telepass ha voluto dare alle comunità dell'Emilia-Romagna colpite dalle gravi alluvioni del maggio 2023. In questo senso, per dare un segnale concreto di vicinanza alle persone, ha organizzato una raccolta fondi speciale che ha coinvolto tutti i dipendenti del Gruppo. Il ricavato, circa 25.000 Euro, sarà devoluto a un progetto di ricostruzione di primaria importanza individuato insieme al Commissario Speciale incaricato dal Governo durante i primi mesi del 2024.

TELEPASS E LA SOCIETÀ: UN DIALOGO APERTO

Da alcuni anni è attiva la partecipazione di Telepass alle iniziative promosse dall'Associazione Prestatori Servizi di Pagamento (APSP) nonché, in qualità di socio senior, alle iniziative dell'Italian Insurtech Association (IIA) e dell'Interactive Advertising Bureau (IAB), realtà in cui Telepass è presente o nei rispettivi consigli direttivi e di indirizzo o ne stimola le attività di ricerca, formazione e promozione presso gli stakeholder di riferimento. Inoltre, negli ultimi anni il Gruppo ha ricoperto un importante ruolo propositivo per lo sviluppo e il sostegno di start-up e nuove iniziative imprenditoriali.

NEL 2023 È STATA ASSICURATA LA PARTECIPAZIONE A OLTRE 70 EVENTI, DEI QUALI 40 PRESIDATI ATTRAVERSO LA PARTECIPAZIONE DI PERSONALE AZIENDALE, L'ORGANIZZAZIONE DI STAND O CORNER, LA CONSEGNA DI MATERIALE INFORMATIVO E, DOVE OPPORTUNO, DI GADGET.

TELEPASS DIVENTA TOP PARTNER DELLA FEDERAZIONE ITALIANA GIUOCO CALCIO

A marzo 2023 Telepass scende in campo a fianco delle Nazionali Italiane di Calcio come Top Partner, per il quadriennio 2023-2026. L'accordo di partnership interessa tutte le squadre nazionali rappresentate dalla Federazione: maschile, femminile, giovanili, futsal, beach soccer ed e-sport. È un legame storico quello tra l'azienda italiana, conosciuta per il servizio di telepedaggio e oggi leader della mobilità integrata, e il calcio.

Il dispositivo Telepass, infatti, è stato lanciato in occasione dei Mondiali "Italia 90" consentendo agli italiani, per la prima volta, di poter pagare il pedaggio senza fermarsi al casello. Nell'ambito della sponsorizzazione, Telepass lancerà edizioni limitate di apparati di bordo dedicate alle Azzurre e agli Azzurri e disponibili per i suoi oltre 7 milioni di clienti, svilupperà servizi dedicati agli sportivi e promuoverà soluzioni a elevato contenuto tecnologico per favorire una mobilità sempre più sostenibile e inclusiva, con particolare riferimento alle nuove generazioni.

Anche nel 2023, Telepass ha continuato a presidiare il settore eventi e ha partecipato a piattaforme di reputation building per posizionare il Gruppo e i C-level sui temi quali innovazione e mobilità. Sono state coperte tutte le principali aree di business di Telepass e la partecipazione a ciascun evento è stata accompagnata da attività di media relation e comunicazione sui social media corporate per aumentarne la risonanza.

Perdura, inoltre, la partnership strategica con Sport e Salute a favore della digitalizzazione del mondo dello sport e della promozione di valori condivisi: movimento, salute, benessere e innovazione. Attraverso la collaborazione, Telepass ha messo a disposizione di atleti, sportivi, associazioni sportive dilettantistiche, federazioni ed enti di promozione sportiva il suo ecosistema di servizi e ha potuto presidiare alcuni tra i princi-

pali eventi sportivi realizzati su tutto il territorio nazionale, come le Final Four della Coppa Italia di Pallavolo svoltesi a Roma. Sempre a testimonianza della vicinanza del Gruppo al mondo dello sport, con il quale Telepass condivide valori e la vicinanza al territorio, si segnalano la scelta di sostenere il discesista italiano di Coppa del Mondo, Mattia Casse, nonché il sostegno, in qualità di Title Sponsor, della mezza maratona di Roma Ostia, una delle competizioni sportive più longeve della storia italiana, che si è tenuta il 5 marzo 2023 a Roma, e a maggio della Milano Football Week, consolidando così il rapporto tra Telepass e il mondo dello sport.

In ambito culturale e scientifico, nel corso dell'anno appena conclusosi, si segnalano anche le sponsorizzazioni del Wired Next Festival (tappe di Rovereto, Milano e Firenze) e la partecipazione alla Urban Mobility Conference. Di rilievo la partnership biennale stipulata con Fondazione Feltrinelli di Milano, la quale prevede lo sviluppo di due importanti filoni di ricerca rivolti al cambiamento e al nuovo ruolo che le città dovranno svolgere nei confronti dei loro cittadini (Broken Cities) e come l'innovazione e la digitalizzazione stanno cambiando il modo di fare imprese e di lavorare (Transformation Days).

Telepass promuove e sponsorizza iniziative e progetti di studio e di ricerca nei settori della mobilità, dei pagamenti e delle assicurazioni, in collaborazione con università e con qualificati centri di ricerca sostenendo, fra l'altro, l'attività di numerosi osservatori. Per il terzo anno consecutivo, Telepass ha partecipato al programma di ricerca "Osservatorio Connected Car & Mobility" realizzato dal Politecnico di Milano con l'obiettivo di generare e condividere conoscenza sull'evoluzione dei veicoli in ottica smart e, più

in generale, sul ruolo delle tecnologie digitali a supporto della mobilità, con il fine ultimo di contribuire allo sviluppo del mercato.

Telepass collabora anche con il CeTIF, il Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano che, dal 1990, realizza studi e

promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo. L'attività di ricerca applicata coinvolge le istituzioni finanziarie aderenti al CeTIF in tavoli di lavoro periodici volti ad approfondire temi di rilevanza strategica per la Società: digital banking, digital insurance, payment services.

DAL METAVERSO AL REALE, MIGLIORARE L'AMBIENTE CON GLI NFT

Si può conciliare un salto nel Web 3 con un gesto primordiale come quello di piantare un albero? Nel 2023 abbiamo voluto dimostrarlo, con i fatti. Il nostro passo nel futuro è stato il lancio della prima collezione di 1.000 NFT, un tipo di certificato digitale che convalida l'autenticità e la proprietà esclusiva di qualcosa di unico nel mondo digitale, in particolare oggetti digitali rari come opere d'arte, video, musica, video giochi. Gli NFTLP, così si chiama la prima collezione di utility NFT di Telepass, a differenza degli NFT tradizionali, fanno qualcosa di più: permettono l'accesso a una serie di servizi digitali e sconti collegati a cinque macro-categorie di servizi legati alla mobilità fruibili attraverso l'App di Telepass.

Ma gli NFT possono essere sostenibili? Sebbene le moderne tecnologie abbiano ridotto rispetto al passato l'impatto ambientale degli NFT, realizzarli produce comunque delle emissioni inquinanti (ad esempio attraverso il consumo di energia elettrica da parte dei server informatici). In base a uno studio di NFT Club è stato stimato che l'impronta di carbonio per ogni singolo NFT nel corso della sua vita sia pari a 211 kg di



CO₂ emessa. Complessivamente, quindi, i nostri primi 1.000 NFT potrebbero generare fino a 211 tonnellate di anidride carbonica. È questo il motivo che ci ha spinto a sviluppare, con l'aiuto di PlanBee, un progetto di sostenibilità che permettesse di compensare le emissioni prodotte con gli NFTLP.

4.3.1. IL DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

In considerazione dei suoi oltre 7 milioni di clienti, Telepass ha continuato a presidiare le relazioni con le principali Associazioni dei Consumatori (AA.CC.) facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), l'organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti a livello nazionale presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Nel 2023, il percorso, di natura volontaria, avviato da Telepass è stato orientato a strutturare un confronto periodico con le Associazioni individuando possibili aree di reciproco interesse nonché di collaborazione continuativa. Nello specifico, durante gli incontri collegiali o nel corso di incontri one-to-one, sono stati due i principali temi oggetto del confronto con le Associazioni:

- presentare e recepire suggerimenti per la redazione del "Manuale dei servizi Telepass per il consumatore", un documento per informare i Con-

sumatori e far conoscere loro una sintesi dei servizi offerti, nonché le modalità e l'impegno profuso dalle persone di Telepass per garantire un servizio di qualità;

- opportunità di siglare un Protocollo d'intesa tra Telepass e le AA.CC. che vorranno aderirvi e possibili contenuti.

In aggiunta, in continuità con l'anno precedente, Telepass ha sostenuto specifiche iniziative selezionate per la loro rappresentatività nella comunità dei consumatori: Premio Dona "Ri-Generazioni", promosso da UNC (29 novembre 2023), ed Expo Consumatori, l'evento di Assoutenti che si è tenuto dal 12 al 14 dicembre a Napoli. Inoltre, Telepass ha preso parte a "Customer Centricity" (Roma, 30 marzo 2023), l'evento organizzato da UNC per networking e approfondimento sulla centralità del consumatore in un'ottica di sostenibilità e di etica d'impresa.

4.4. COMUNICAZIONE EFFICACE E TRASPARENTE

Il 2023 è stato caratterizzato da un rafforzamento della comunicazione istituzionale che ha permesso di preservare e rafforzare l'awareness e la reputazione del Gruppo. Nello specifico, il monitoraggio sulla reputazione realizzato da RepTrack attesta come, nonostante un contesto sfidante e complesso, nel 2023 la Società sia riuscita a ridurre fortemente il potenziale impatto negativo sulla sua reputazione; anzi, Telepass ha mantenuto la performance positiva in termini di score reputazionale con una valutazione media di 70,7 punti, confermando il livello STRONG (>70) con un aumento positivo significativo rispetto al 2022 (+1,2 punti).

Anche nel 2023, consolidamento, innovazione, sostenibilità e push commerciale sono stati i driver di comunicazione seguiti per posizionare Telepass come Gruppo, solido ed efficiente, moderno e innovativo, vicino alle persone e all'ambiente, che offre un ecosistema di servizi per la mobilità. Si è puntato a migliorare l'awareness sull'evoluzione dell'ecosistema di servizi e sul ruolo sociale rivestito da Telepass. Il piano di comunicazione annuale ha permesso di assicurare un allineamento tra le iniziative di comunicazione esterna realizzate e le priorità del Gruppo. In occasione dell'annuncio della partnership con la FIGC, ad esempio, Telepass ha organizzato un press briefing in cui ha presentato ai giornalisti delle principali testate nazionali italiane i risultati economico-finanziari relativi agli 6 ultimi anni per dare consistenza all'evoluzione del brand da sistema di pagamento del telepedaggio a ecosistema di servizi di mobilità.

In continuità con l'attività avviata negli anni precedenti, anche nel corso del 2023, Telepass ha posto grande attenzione alle attività e alle relazioni con i media nazionali, con cui si intrattengono costanti e trasparenti rapporti,

SERVIZI TELEPASS: UN'ESTATE ITALIANA

Telepass ha raccontato l'ecosistema dei suoi servizi nella video campagna "Un'estate italiana", che è stata trasmessa a giugno e luglio 2023 sulle principali emittenti televisive e radiofoniche italiane. Al centro della campagna, un viaggio generazionale nell'innovazione dell'offerta, che negli anni ha visto Telepass passare da brand sinonimo di telepedaggio a quello di leader della mobilità integrata, con soluzioni che spaziano dall'accesso alle piste da sci ai parcheggi e fino alla mobilità condivisa. Nella cornice della partnership tra Telepass e la Federazione Italiana Giuoco Calcio (FIGC), di cui l'azienda è Top Partner fino al 2026, i protagonisti del calcio italiano si alternano nel raccontare l'innovazione della mobilità: insieme al Commissario Tecnico, compaiono alcuni calciatori che raccontano i singoli servizi offerti da Telepass con l'obiettivo di narrare l'innovazione della mobilità integrata di Telepass. La partnership tra Telepass e la Federazione Italiana Giuoco Calcio (FIGC), siglata nel marzo 2023, rappresenta un'occasione per far conoscere ai tifosi italiani la trasformazione di Telepass negli ultimi 6 anni.

in uno spirito di fattiva collaborazione, ascolto e informazione. La copertura mediatica – ottenuta anche tramite la diffusione di oltre 80 comunicati stampa – ha garantito una visibilità costante del Gruppo e dei suoi prodotti/servizi: 5.043 citazioni e 627,6 milioni di contatti raggiunti nell'anno dalle comunicazioni esterne di Telepass (+21% vs 2022). Il 99% degli articoli ha registrato un sentiment positivo, nonostante un contesto socio-economico, di mercato e aziendale complesso e in continua evoluzione.

Anche la pagina corporate LinkedIn ha visto crescere costantemente la community, con i contenuti più apprezzati che raccontano le persone di Telepass e le attività dell'azienda. Da sottolineare, infatti, la costante realizzazione di specifici contenuti e post per i canali digitali aziendali attraverso i quattro account ufficiali su: LinkedIn, Facebook, Instagram e Twitter.

SONO STATI DIFFUSI OLTRE 80 COMUNICATI STAMPA. RISPETTO ALLA COPERTURA MEDIATICA SI REGISTRA UN SENTIMENT POSITIVO DEGLI ARTICOLI CHE NEL 2023 SI ATTESTA AL 99%. SIGNIFICATIVO L'INCREMENTO DEL PUBBLICO POTENZIALMENTE RAGGIUNTO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE (PARI A 627,6 MILIONI DI PERSONE, OVVERO +21% RISPETTO AL 2022) E IL VALORE PUBBLICITARIO DELLA RASSEGNA STAMPA CHE SI ATTESTA A 6,3 MILIONI DI EURO (+9% RISPETTO AL 2022).



A decorative dotted line in a darker teal color starts from the top left and curves downwards towards the center. On the left side, there is a light blue, rounded, abstract shape that partially overlaps the dotted line.

ETICA E GESTIONE TRASPARENTE

5

5.1. ETICA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS

5.1.1. GESTIONE DEI RECLAMI

Nel contesto di un impegno costante nella qualità del servizio e nel rapporto con i clienti, Telepass presta particolare attenzione alla gestione dei reclami. L'azienda ha adottato procedure rigorose e trasparenti per affrontare e risolvere eventuali reclami della clientela, coerentemente con le normative di riferimento. Questo processo è definito e implementato dal Responsabile della Funzione Claims, Back Office & Operations, con il supporto delle funzioni legali e di compliance, e formalizzato in una policy specifica di gestione dei reclami, aggiornata nel dicembre 2023.

La gestione dei reclami in Telepass segue una serie di fasi principali che includono la raccolta, la gestione operativa, l'analisi e l'evasione dei reclami. Questo processo a più livelli assicura

una trattazione equa e omogenea dei reclami, mentre fornisce un quadro utile per identificare possibili aree di miglioramento.

La trasparenza e l'eticità sono valori fondamentali nella gestione dei reclami da parte di Telepass. L'azienda assicura che i clienti siano adeguatamente informati sulle modalità di invio dei reclami e sul loro trattamento. Inoltre, i tempi di risposta ai reclami vengono monitorati attentamente per garantire la conformità con i requisiti normativi.

La situazione complessiva dei reclami, ed eventuali criticità emerse dai reclami ricevuti vengono riferiti agli organi aziendali dal Compliance Officer con periodicità annuale.

5.1.2. ANTICORRUZIONE

Telepass è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali a tutela del proprio posizionamento di mercato e della propria immagine, delle aspettative dei propri azionisti e del lavoro dei propri dipendenti.

Per questa ragione:

- ha adottato nel 2022 un nuovo Codice Etico e, già a dicembre 2021, un'aggiornata Policy Anticorruzione, che insieme alla Procedura di gestione delle segnalazioni rappresentano i principali presidi organizzativi a tutela della postura etica del Gruppo. In particolare, il Codice Etico di Telepass identifica il nucleo essenziale dei valori che costituiscono la cultura aziendale e che si riflettono nei principi e nelle politiche gestionali;
- ha nominato un Ethics Officer, il cui compito è promuovere la conoscenza e la sostanziale adesione al Codice Etico da parte di tutto il personale del Gruppo;
- ha nominato un Responsabile Anticorruzione, che ha il compito di supervisionare il rischio di corruzione e promuovere il miglioramento continuo dei relativi presidi;
- ha aggiornato, in applicazione del D. Lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 attuativo della Direttiva Europea n. 1937/2019 in materia di whistleblowing, la Procedura Segnalazioni già adottata, con particolare riferimento alle tempistiche di risposta al segnalante ed alla predisposizione di un canale di segnalazione vocale mediante casella dedicata. La Procedura aggiornata è stata pubblicata sulla Intranet aziendale il 2 agosto 2023;

- si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (“Modello”) ex D. Lgs. 231/2001 (“Decreto”) che definisce un sistema strutturato di regole e di controlli al quale attenersi per perseguire lo scopo sociale in piena conformità alle vigenti disposizioni di legge e di un Organismo di Vigilanza. Per tutto il 2023 l’Organismo di Vigilanza ha continuato a svolgere in modo continuativo l’attività di vigilanza sull’adeguatezza del Modello a prevenire la commissione dei reati di cui al Decreto nonché sull’osservanza delle prescrizioni del Modello da parte dei destinatari interni alla Società, tenendo nel 2023 n. 10 incontri, svolgendo periodicamente le audizioni dei responsabili delle varie Funzioni come da Piano delle Attività redatto a inizio anno e condiviso con gli organi societari unitamente alla Relazione relativa all’anno 2022, esaminando i flussi informativi ricevuti e gli aggiornamenti normativi. Inoltre, a gennaio 2023 la Società ha pubblicato la nuova Procedura Flussi informativi verso l’Organismo di Vigilanza.

Con specifico riferimento ai rischi di corruzione, Telepass si è dotata di specifici presidi in modo da prevenire e contrastare condotte illecite di tipo corruttivo. Il quadro procedurale Anticorruzione di cui Telepass si è dotata definisce re-

gole di comportamento e discipline di processo. Un Responsabile Anticorruzione è nominato come presidio di conformità per la prevenzione della corruzione e ha il compito di supervisionare l’attuazione delle procedure in ambito anticorruzione, oltre a garantire assistenza specialistica in materia di anticorruzione ai dipendenti, la verifica del soddisfacimento dei requisiti generali del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, e il monitoraggio costante del rischio di corruzione.

Telepass ha predisposto uno specifico modulo formativo online, rivolto a tutti i dipendenti, per fare in modo che il quadro procedurale Anticorruzione sia conosciuto da tutto il personale del Gruppo. In particolare, la formazione approfondisce:

- i rischi di corruzione;
- le politiche e le procedure di prevenzione della corruzione;
- il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- le azioni preventive da intraprendere e le segnalazioni da effettuare in relazione al rischio o al sospetto di pratiche illecite.

Non sono stati registrati nel triennio 2021-2023 episodi di corruzione.

ci asteniamo, inoltre, da pratiche commerciali collusive tali da costituire una violazione delle leggi sulla concorrenza. Assicuriamo a tutti gli stakeholder di operare con trasparenza in tutte le nostre attività e ci impegniamo ad instaurare e mantenere un dialogo continuo con le terze parti, ferme restando le esigenze di riservatezza richieste dal business e la salvaguardia

**TELEPASS HA
ADOTTATO AZIONI
E INIZIATIVE
ATTE A GARANTIRE
IL PROPRIO
POSIZIONAMENTO
DI CORRETTEZZA
E TRASPARENZA
SUL MERCATO**

5.1.3. FAIR COMPETITION

Telepass si ispira a principi di libera concorrenza nel mercato e di tutela e di attenzione alle esigenze dei clienti e dei consumatori. In materia di concorrenza il Codice Etico prevede quanto segue: “Al fine di sostenere un mercato competitivo, tuteliamo il valore della concorrenza nei Paesi in cui operiamo e contrastiamo qualsiasi forma di restrizione del confronto competitivo,

della concorrenza leale, informandole in modo chiaro, completo e veritiero, così da fornire gli strumenti necessari ad effettuare scelte consapevoli." Il Codice Etico prevede anche che Telepass costruisca relazioni di fiducia con i propri clienti e consumatori operando per "soddisfare le loro aspettative, mantenendo elevati livelli di qualità, di innovazione, di performance e di affidabilità nonché di sicurezza".

CODICE ETICO,
POLITICHE
DI ANTICORRUZIONE
E PRINCIPI
DI FAIR COMPETITION
SONO ALLA BASE
DI UN POSIZIONAMENTO
TRASPARENTE E
CORRETTO SUL MERCATO

In questo ambito, gli stakeholder di Telepass comprendono:

- i clienti e i consumatori (rif. Sez. 8.1. Qualità del servizio e soddisfazione);
- le concessionarie autostradali italiane ed europee e gli altri merchant fornitori di servizi (ad esempio: parcheggi);
- gli altri Service Provider;
- l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- le altre Autorità competenti nazionali ed estere;
- il Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti;
- le associazioni, le federazioni e le associazioni di categoria.

Telepass si impegna a semplificare la vita delle persone in movimento sviluppando soluzioni innovative e rispettose delle norme di legge per rispondere alle esigenze dei consumatori; anche a tal proposito il Gruppo ha avviato un dialogo strutturato con le principali Associazioni dei Consumatori.

Nel giugno 2020, l'AGCM ha avviato nei confronti di Telepass S.p.A. e della sua controllata Telepass Broker S.r.l. un procedimento per verificare presunte pratiche commerciali ingannevoli nell'attività di distribuzione di polizze assicurative RC auto in favore dei clienti titolari degli abbonamenti Telepass Family e Telepass ViaCard. La Società, sin da luglio 2020, ha volontariamente cessato i comportamenti contestati dall'Autorità, e ha avviato un appello in contro. Il 21 dicembre 2023, il Consiglio di Stato ha accolto l'appello delle società Telepass, annullando così la delibera dell'AGCM e disponendo il rimborso delle spese legali.

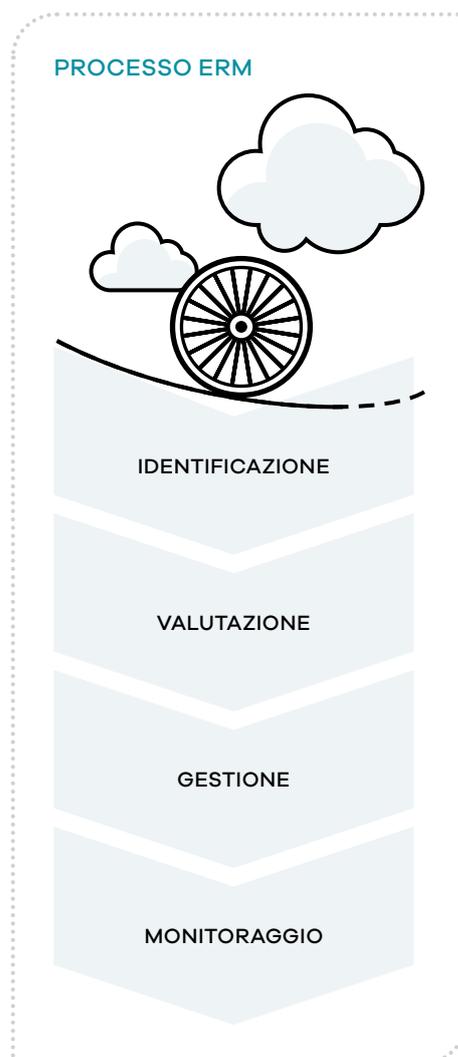
5.2. RISK MANAGEMENT

Al fine di garantire una corretta gestione dei rischi, il Gruppo Telepass è dotato di un processo di Enterprise Risk Management (ERM), disegnato per supportare l'azienda nel raggiungimento dei propri obiettivi e nell'implementazione della strategia aziendale. Il processo ERM ha l'obiettivo di facilitare:

- l'identificazione dei rischi chiave che caratterizzano l'attività di impresa;
- la loro valutazione, in forma di probabilità di accadimento e impatti sugli obiettivi aziendali;
- la loro gestione, attraverso attività proporzionali ai rischi;
- il monitoraggio della loro evoluzione e dell'efficacia della loro gestione.

La gestione dei rischi aziendali del Gruppo si articola rispetto a livelli di propensione al rischio, che sono approvati dal C.d.A. e rappresentano i limiti gestori entro cui il management aziendale deve guidare le attività di impresa. I livelli di propensione al rischio, definiti anche Risk Appetite, sono determinati rispetto alle categorie di rischio applicabili per la Società e riflettono l'insieme di sensibilità del C.d.A. rispetto a diversi elementi, tra cui cultura, mission e valori d'azienda, strategia, obiettivi e gestione della performance.

Definite le soglie di propensione al rischio (Risk Appetite), il Gruppo esegue processi di valutazione dei rischi, con l'obiettivo di identificare i rischi di dettaglio che l'attività di impresa può comportare, determinarne la severità e verificare il rispetto delle soglie di propensione approvate dal Consiglio di Amministrazione. La valutazione dei rischi comporta la quantificazione di probabilità e impatto degli eventi di rischio inerente e residuo. Dalla analisi comparativa dei rischi residui rispetto al Risk Appetite, il Gruppo determina



eventuali azioni di miglioramento del sistema di controllo interno e gestione dei rischi, assegnando responsabilità e tempistiche di implementazione e monitorandone il completamento.

Al fine di monitorare nel continuo l'evoluzione dei rischi chiave, la funzione di riferimento definisce indicatori di rischio (KRI), il cui monitoraggio rispetto a soglie di attenzione aiuta il management a comprendere eventuali variazioni nel profilo di rischio e ad attivare

procedure di escalation, analisi e follow-up. Pertanto, il processo ERM del Gruppo Telepass è disegnato per supportare il raggiungimento di strategia e obiettivi.

All'atto pratico, i rischi e le criticità individuati vengono comunicati, dalla funzione che li ha identificati, ai massimi organi di governo, tramite un apposito flusso informativo veicolato tramite reporting. La segnalazione delle criticità identificate dai processi di controllo interno e di gestione è concepita per facilitare l'indirizzo di azioni correttive. Nel dettaglio, durante l'anno 2023 la funzione di Internal Audit e Risk ha segnalato al massimo organi di governo 63 criticità, di diversa rilevanza, primariamente afferenti rischi di tipo operativo e di conformità.

Il Gruppo sta inoltre avviando un processo di estensione del perimetro di analisi dei rischi tramite l'inclusione di rischi ESG, e in particolare ambientali seguendo due direttive.

La prima consiste nell'avviamento di cantieri di attività al fine di alimentare il processo ERM già in essere con valutazioni inerenti alla performance azienda-

le rispetto agli obiettivi ESG dichiarati e perseguiti. Già a partire dal 2021, infatti, il Risk Model del Gruppo è stato integrato con una serie di elementi afferenti al panorama dei rischi non finanziari.

La seconda, invece, consiste dell'adesione a Climonomics®, piattaforma che consente di valutare in termini finanziari gli impatti derivanti dal verificarsi di eventi climatici avversi. Nel dettaglio, in relazione a ciascun asset aziendale, Climonomics® elabora report analitici seguendo un modello di valutazione "Hazard-Vulnerability-Risk", considerando i rischi fisici (es. aumento estremo delle temperature, stress idrico) e rischi transattivi (perdita di reputazione, contenziosi legali, etc.).

In conseguenza alle iniziative di integrazione degli obiettivi ESG nelle metodologie e nei processi di valutazione dei rischi aziendali, la mappa dei rischi dell'organizzazione è stata resa coerente con le principali iniziative ESG e include aspetti che possono avere impatti rilevanti sul business e sulle capacità della stessa impresa di creare valore nel tempo per sé e per tutti i suoi stakeholder.

5.3. PRIVACY E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Al fine di allinearsi alle disposizioni normative vigenti in materia di Privacy e Data Protection, e per garantire al contempo una gestione competente e responsabile sul tema, il Gruppo Telepass ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (Data Protection Officer "DPO"), ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation - GDPR). Il Data Protection Officer affianca il titolare, gli addetti e i responsabili del trattamento dei dati affinché conservino i dati e gestiscano i trattamenti nel rispetto delle disposizioni del regolamento europeo.

Tenuto conto della centralità del ruolo del DPO, si è ritenuto opportuno optare per una figura interna all'Azienda, così da poter garantire un presidio costante e un dialogo quotidiano e interattivo con le funzioni aziendali interessate. Ne risulta che il DPO svolge il proprio ruolo avendo contezza dei processi aziendali e delle peculiarità di un Gruppo innovativo, digitale e molto orientato al cliente. Tale contesto richiede partecipazione continua del DPO ai tavoli di lavoro, ove è chiamato a svolgere una necessaria e impegnativa attività di informazione, formazione e pareristica con il fine di progettare flussi di trattamento conformi alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. Inoltre, nel gestire la sicurezza e della protezione dei dati dei clienti, il DPO collabora costantemente con le funzioni aziendali CISO, IT, Internal Audit e DAM.

Al fine di razionalizzare le attività sulla tutela dei dati personali – la quale assume rilevanza centrale per il Gruppo –, è stata implementata una policy specifica, la quale descrive le modalità di

gestione del trattamento dei dati personali da parte del Gruppo. Il principio che ispira tale politica consiste in una gestione accorta del trattamento dei dati personali, con l'utilizzo di questi ultimi esclusivamente per finalità legate al miglioramento della qualità dei servizi.

Per garantire che l'operato, ispirato ai suddetti principi, sia sempre adeguato, il DPO ha dato impulso ad attività di monitoraggio, con l'obiettivo di verificare che il personale addetto alle linee di business applichi continuamente i criteri definiti dalle procedure aziendali, così da intercettare eventuali criticità e verificare la che i processi aziendali siano in linea con i principi sanciti dal GDPR nonché con la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati. Tale processo si è reso ancora più necessario in ragione dello svolgimento di nuove iniziative e del lancio di nuovi servizi.

Nel corso dell'anno 2023, poi, sono state intraprese alcune azioni specifiche. Fra queste, si segnala il processo di aggiornamento degli adempimenti relativi ai registri dei trattamenti e valutazioni di impatto (DPIA) per tutto il Gruppo Telepass, implementando così il principio di accountability. Sono stati, inoltre, conclusi cicli di formazione privacy generali a favore di tutta la popolazione aziendale e specialistici per le aree/dipartimenti maggiormente impattati dalle previsioni normative in ambito Privacy. Si segnala, infine, l'attività di monitoraggio e audit del DPO sia interna (dipartimento marketing) che verso le terze parti (teleselling, provider IT, provider patrimonio destinato) in quest'ultimo caso in collaborazione con le funzioni IA e CISO.

A testimonianza della gestione prudente e accorta della tutela dei dati

TELEPASS E
KMASTER²⁴ HANNO
OTTENUTO
LA CERTIFICAZIONE
ISO 27001 SUL
PROPRIO SISTEMA
DI GESTIONE E
SICUREZZA DELLE
INFORMAZIONI

personali, nel 2023 non vi sono stati provvedimenti da parte dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Per-

5.3.1. CYBER SECURITY

Telepass gestisce un significativo volume di dati personali – inclusi dati sensibili – sia relativi al proprio personale che ai propri clienti. Pertanto, la cybersecurity assume per il Gruppo importanza centrale e crescente, con una gestione del tema che è limitata alla mera conformità normativa.

È in tale ottica che la Capogruppo e KMaster, hanno mantenuto anche nel 2023 la certificazione ISO 27001 – ottenuta nel 2021 – relativa all'implementazione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

A livello di governance, la gestione del tema è affidata alla funzione di cybersecurity di Telepass, la quale è a riporto diretto dello Chief Technology Officer. Tale diarchia è intesa a garantire l'indipendenza di controllo. Intervengono sul tema anche altri organi del Gruppo. Nel dettaglio, le questioni di sicurezza informatica sono portate all'attenzio-

sonali in merito a violazioni della privacy dei clienti.

ne del Consiglio di Amministrazione, mentre aggiornamenti costanti sono riportati sia al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità che al Comitato Tecnologia e Innovazione.

A livello procedurale, Telepass implementa per la funzione di cybersecurity un piano annuale, il quale comprende progetti volti a mitigare i cyber risk e tratta tematiche, tra cui awareness, vulnerability management e Data Loss Prevention, anche attraverso training specifico.

In ottica di monitoraggio sulle performance, inoltre, la funzione di cybersecurity di Telepass ha istituito una dashboard che viene alimentata mensilmente con KPI su diversi indicatori cyber, tra cui il numero di vulnerabilità aperte sui propri applicativi. Questi indicatori sono monitorati dalla funzione e condivisi mensilmente con il CCRS e rivisti annualmente per essere periodicamente aggiornati e migliorati.²⁵

²⁴ KMaster faceva parte delle società del Gruppo, prima di essere acquisita da Telepass Innova nel 2023

²⁵ Eurotoll France non è ricompresa nel perimetro dei capitoli Tutela della privacy e Cyber Security, poiché essendo stata recentemente acquisita non hanno ancora uniformato le loro policy in materia a quelle del Gruppo.

5.4. GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Nei rapporti di affidamento di incarichi e, in genere, di fornitura di beni e servizi è fatto obbligo ai dipendenti e ai collaboratori interessati di attenersi ai principi del Codice Etico e alle procedure interne, procedendo sempre a un'appropriate formalizzazione contrattuale. Le procedure aziendali prevedono che la selezione dei fornitori si effettui nell'osservanza dei principi di trasparenza, tracciabilità, pubblicità, libera concorrenza, non discriminazione, parità di trattamento e rotazione sulla base di criteri oggettivi legati alla competitività delle proposte, alla qualità dei prodotti e dei servizi richiesti. In particolare, dipendenti e collaboratori devono:

- osservare scrupolosamente la normativa vigente nei Paesi in cui il Gruppo opera e le procedure interne relative alla selezione e alla gestione dei rapporti con i fornitori;
- adottare, nella selezione delle eventuali aziende fornitrici in possesso dei requisiti richiesti, criteri di valutazione oggettivi e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare il soddisfacimento delle esigenze dei clienti in termini di qualità, costo e tempi di consegna delle prestazioni pattuite;
- osservare e rispettare nei rapporti di fornitura le disposizioni di legge e le condizioni contrattualmente previste;
- ispirarsi ai principi di correttezza e buona fede nella corrispondenza e nel dialogo con i fornitori, in linea con le più rigorose pratiche commerciali.

L'esigenza di perseguire il massimo vantaggio competitivo per Telepass deve, comunque, sempre assicurare l'adozione, da parte dei suoi fornitori, di soluzioni operative in linea con la normativa vigente, con i contenuti del Codice Etico e, più in generale, con i principi di tutela della persona, del lavoratore, della salute e sicurezza e dell'ambiente.

La valutazione del fornitore viene eseguita principalmente con riferimento all'idoneità tecnico professionale per eseguire la prestazione oggetto del contratto. Telepass ha invitato più di 50 dei suoi fornitori a rispondere ad una survey sulla piattaforma, con un tasso di risposta di circa il 50%. I fornitori che hanno completato la survey sono quindi stati valutati sulle loro performance ambientali, sociali e di governance, con un punteggio da "Low" a "Excellent". Oltre a questa richiesta di natura ancora volontaria, il fornitore deve impegnarsi a rispettare le norme e i principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo pubblicati sul sito di Telepass.

Telepass S.p.A. è poi titolare del portale di acquisto "Portale Procurement del Gruppo Telepass", tramite il quale si accede a una piattaforma tecnologica per l'esecuzione delle gare telematiche. Il portale ha la finalità di agevolare e guidare il processo di interrelazione e scambio di informazioni tra Telepass e i soggetti terzi che siano interessati a sottoporre la propria candidatura al fine dell'eventuale inserimento all'interno dell'elenco dei fornitori e/o potenziali fornitori accreditati, per la gestione online di funzionalità connesse all'area fornitori.

Per quanto riguarda più segnatamente gli apparati (OBU), Telepass ricorre a tre principali fornitori: Movyon S.p.A. – che a sua volta si rifornisce da STMicroelectronics N.V. per i microprocessori –, B810 S.r.l. e Norbit. La gestione dei rapporti contrattuali con tali fornitori è affidata alla controllata Telepass Innova.

Una volta procurati gli apparati, questi vengono spediti presso il magazzino del Gruppo, presso Barberino di Mugello, in provincia di Firenze, ove possono avvenire la configurazione e la personalizzazione. Gli apparati pronti

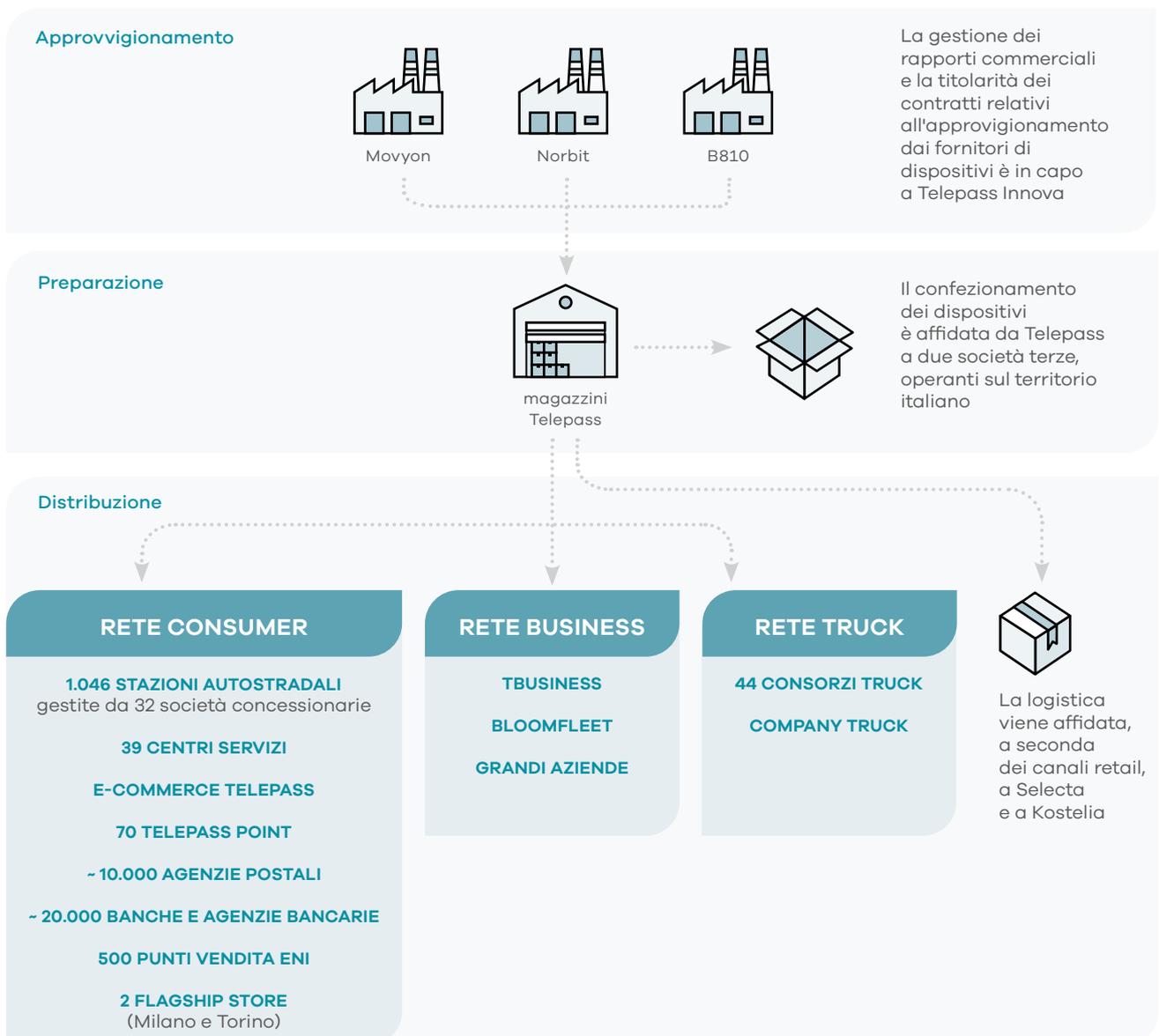
vengono successivamente inviati presso due apposite società di packaging, operanti in Emilia-Romagna, dove vengono confezionati per la fase di distribuzione, la quale avviene tramite:

- la vendita diretta al consumatore (rete consumer);

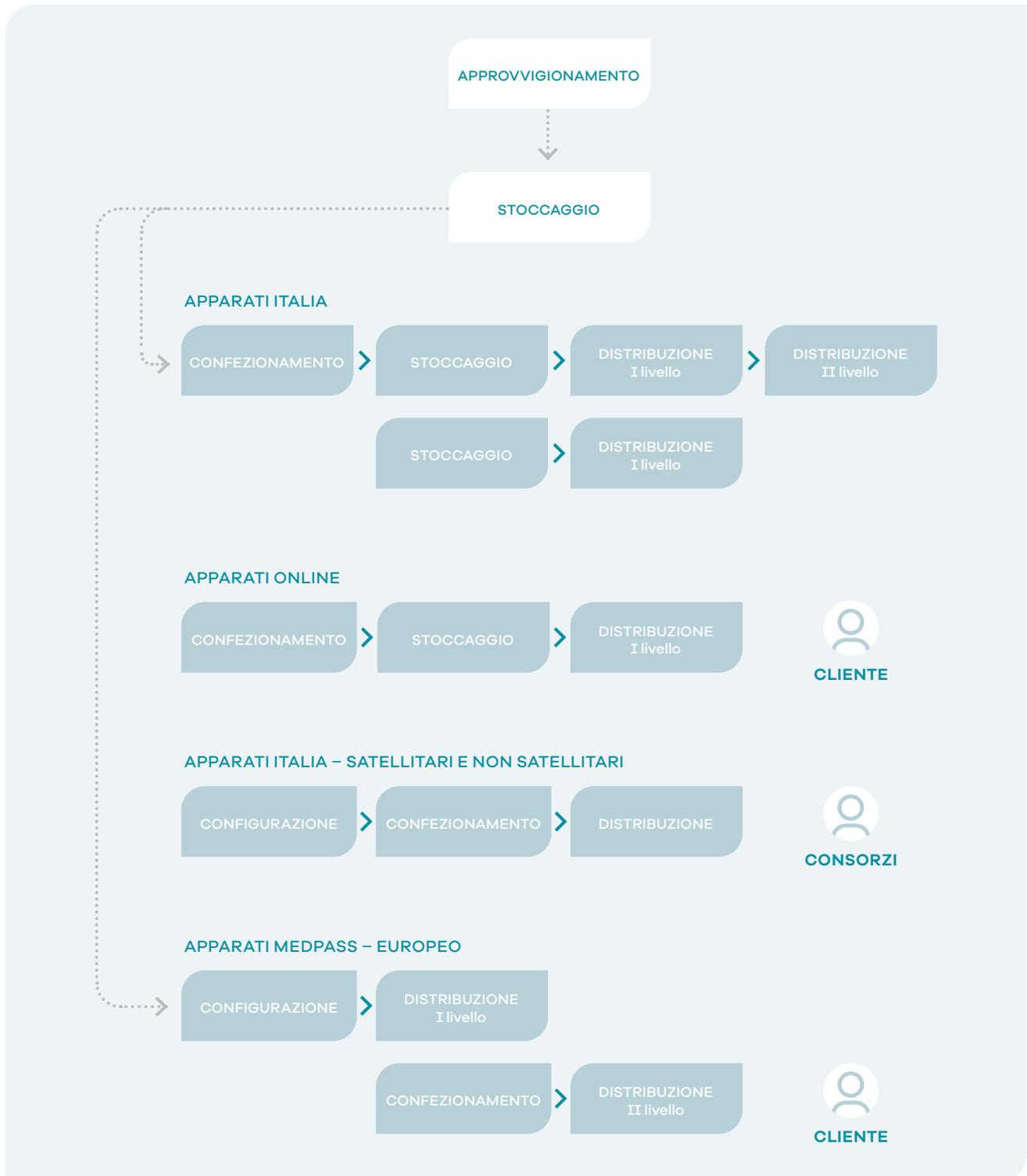
- la vendita a grandi compagnie e loro dipendenti, anche tramite il supporto di società terze (rete business);
- la vendita diretta alle compagnie e ai consorzi truck (rete truck).

Di seguito, la catena del valore degli apparati viene descritta tramite apposita infografica.

PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE



RAFFIGURAZIONE DELLE LAVORAZIONI DI TELEPASS S.P.A.





NOTA METODOLOGICA



NOTA METODOLOGICA

Il presente documento realizzato da Telepass rappresenta la terza edizione del Report di Sostenibilità ed è stato redatto al fine di descrivere i valori, le strategie e i risultati conseguiti in ambito economico, sociale e ambientale, rappresentando l'impegno del Gruppo nel creare valore non solo per sé stes-

sa, ma anche per i propri stakeholder. Si tratta di un esercizio di natura volontaria per l'azienda, che non rientra nella casistica degli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni tenuti a rendicontare sulle loro performance non finanziarie ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016.

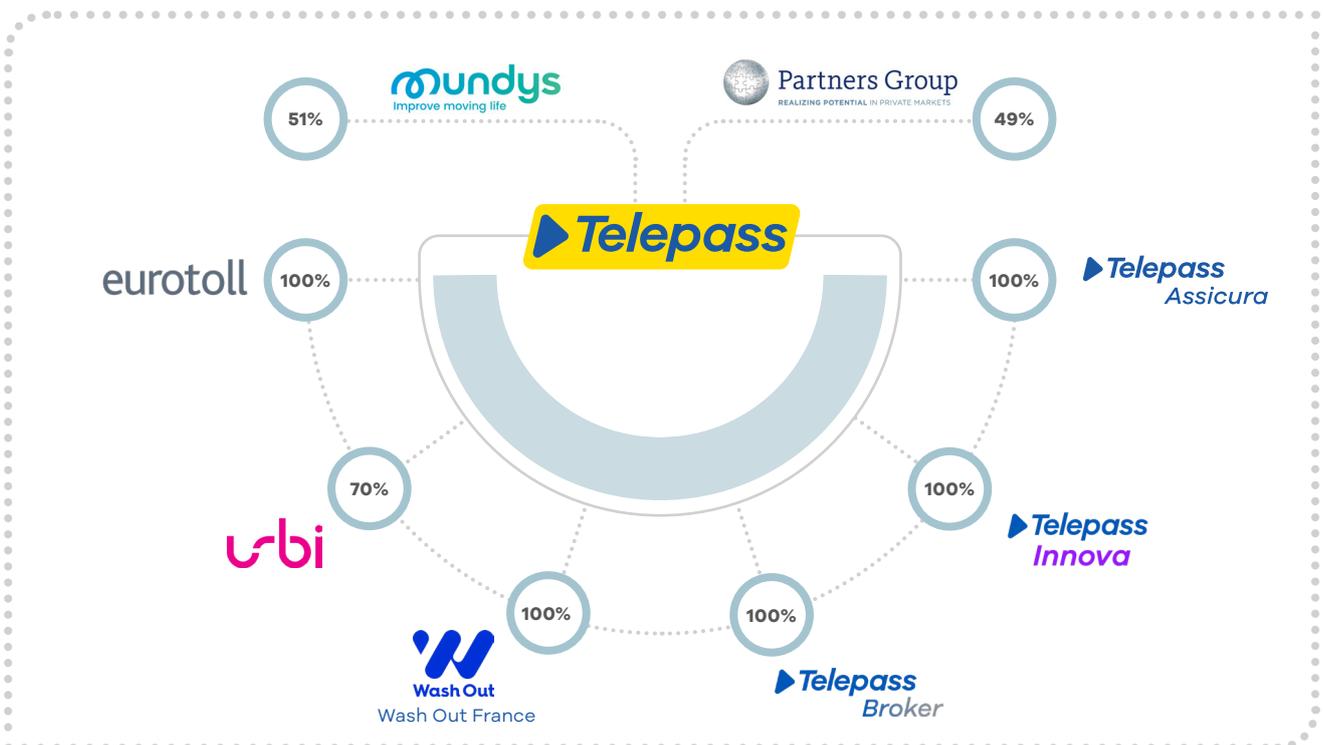
PERIMETRO

Il presente Report include le società che rientrano e operano nel perimetro del Gruppo Telepass come di seguito rappresentato.

A differenza del rendiconto finanziario, il perimetro del Report di Sostenibilità non comprende la società WashOut France S.A.S., in quanto considerata non significativa rispetto agli impatti ESG del Gruppo²⁶.

Eventuali ulteriori limitazioni di perimetro sono indicate con una nota a piè di pagina all'interno del documento. Sin d'ora si specifica che Eurotoll France non è ricompresa nel perimetro dei temi materiali "Cambiamenti Climatici" e "Privacy e sicurezza dei dati e delle informazioni" poiché, essendo state recentemente acquisite le modalità operative di raccolta dati e le policy in materia, non sono state allineate a quelle del Gruppo.

ASSETTO SOCIETARIO AL 31.12.2022



26 Al 31.12.2023 il numero di dipendenti di Wash Out France S.A.S. è pari a 5.

STANDARD DI RENDICONTAZIONE E PROCESSO DI REPORTING

Il documento è stato redatto in conformità al testo dei GRI Sustainability Reporting Standard (GRI Standard) aggiornato nel 2021, secondo l'opzione "in accordance". Il Report è stato visionato e approvato dal Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) in data 23.02.2024, previa approvazione da parte del Comitato Esecutivo e raccolta del parere del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità.

La periodicità di reporting è su base annuale e i contenuti di questo documento fanno riferimento all'esercizio 2023, periodo compreso fra il 1° gennaio e il 31 dicembre, in allineamento con il periodo rendicontato nel Bilancio Consolidato e di Esercizio 2023.

I principi generali applicati per la redazione del Report di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: accuratezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità, rilevanza, inclusività e affidabilità.

Coerentemente con il principio di comparabilità previsto dai GRI Standard, le informazioni sono riportate anche per gli esercizi fiscali 2021 e 2022, allo scopo di fornire agli stakeholder una prospettiva sull'evoluzione delle performance del Gruppo nel tempo. È fatta specifica menzione di volta in volta dei casi in cui non è stato possibile fornire una comparazione significativa a causa dei cambiamenti avvenuti nel corso dell'esercizio 2023.

Eventuali limitazioni di perimetro dell'informativa sono riportate nel testo e/o in nota, così come il ricorso a stime e approssimazioni nel calcolo degli indicatori.

I contenuti del presente documento riflettono il principio di materialità o rilevanza. La selezione dei temi alla base di questo Report è il risultato dell'aggiornamento dell'analisi di materialità realizzata secondo le indicazioni dei GRI Sustainability Reporting Standard, principale riferimento metodologico internazionale adottato. I risultati dell'analisi di materialità e le tematiche rilevanti per Telepass sono descritte nella sezione "Analisi di materialità".

Il feedback degli stakeholder è utile a migliorare l'impegno di sostenibilità della Società e la sua rendicontazione.

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle attività rendicontate e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. Il documento è stato sottoposto a giudizio di conformità ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di BDO, che si esprime con apposita relazione distinta. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

CONTATTI

Per approfondimenti, è possibile visitare il sito www.telepass.com; per le domande riguardanti il Report o il suo contenuto è possibile scrivere a: ESG@telepass.com.

Telepass S.p.A.
Via Laurentina 449, 00142 Roma.

ANALISI DI MATERIALITÀ

Attraverso il Report di Sostenibilità, Telepass intende fornire una descrizione dei temi materiali per l'Azienda. Questi temi rappresentano le questioni di sostenibilità più rilevanti per il business e più significative per gli stakeholder.

A tal fine, nel corso del 2023, Telepass ha condotto un aggiornamento della propria analisi di materialità e, in linea con l'anno precedente, ha seguito un approccio metodologico basato sulle linee guida della "Materialità di Impatto" o "Impact Materiality", come descritto dal "GRI 3: Material Topics 2021". Questo approccio mira a comprendere e identificare i temi materiali sulla base della significatività dei relativi impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che l'organizzazione genera o potrebbe generare su economia, società e ambiente.

Al fine di identificare i principali impatti che le attività del Gruppo generano o potrebbero generare sulla sfera ESG, è stato avviato un processo strutturato che ha permesso di definire nel dettaglio il contesto di riferimento all'interno e all'esterno dell'organizzazione. I primi passaggi dell'attività sono stati i seguenti:

- conduzione di un'analisi di benchmark su un campione di 6 aziende competitor, peer e comparable;
- disamina della documentazione interna esistente, quali il piano strategico, il Report di Sostenibilità 2022 e il Piano di Sostenibilità 2021-2023;
- analisi di documenti pubblici, articoli, e osservatori;
- valutazione dei principali standard e framework internazionali adottati nella reportistica di sostenibilità tra cui GRI Standard e gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Al termine di questa fase iniziale e dopo aver valutato i risultati delle analisi condotte, è stato sviluppato un elenco

preliminare di 11 temi potenzialmente significativi per Telepass. Tale elenco è stato successivamente oggetto di condivisione con il management aziendale.

Partendo dalla lista di temi potenzialmente materiali e tenendo in considerazione le risultanze del benchmark di riferimento e del contesto operativo di Telepass, si è quindi provveduto a identificare 34 impatti, positivi e negativi, associabili a tali tematiche.

Tali impatti sono stati quindi sottoposti a valutazione degli Stakeholder attraverso un questionario online, al fine determinare la loro significatività secondo la prospettiva della Impact Materiality. Il questionario ha coinvolto 8 categorie di stakeholder (Telepass Group management, shareholder, sustainability ambassador, fornitori, istituti di credito, associazioni dei consumatori, clienti, università), tramite l'invio di 57 distinti questionari, i quali hanno registrato un tasso di risposta di circa il 60%.

Il coinvolgimento degli stakeholder in fase di valutazione ha tenuto in considerazione i relativi ruoli e competenze rispetto alle tematiche oggetto di analisi. Ciò ha consentito di selezionare per ciascun stakeholder gli impatti oggetto di valutazione con l'obiettivo di evitare distorsioni dovute ad eventuali asimmetrie informative.

Attraverso il questionario, gli stakeholder hanno espresso la propria valutazione in merito al livello di significatività degli impatti che le attività aziendali del Gruppo Telepass e della sua catena del valore generano o potrebbero generare sulla sfera economica, ambientale e sociale, secondo la valutazione della loro magnitudo (che include gli aspetti di scala, ambito e carattere irrimediabile, quest'ultimo solo per gli impatti negativi) e della loro probabilità di accadimento.

Al termine dell'intero processo, è stato possibile individuare e prioritizzare le 9 tematiche materiali del Gruppo Telepass come di seguito riportate e approfondite nei rispettivi capitoli di riferimento.

lepass come di seguito riportate e approfondite nei rispettivi capitoli di riferimento.

1. CAMBIAMENTI CLIMATICI	
2. INNOVAZIONE RESPONSABILE	
3. CENTRALITÀ DEL CONSUMATORE E UTILIZZATORE FINALE	
4. SICUREZZA DEL CONSUMATORE	
5. VALORE ECONOMICO E SOCIALE PER LE COMUNITÀ LOCALI	
6. INCLUSIONE, ENGAGEMENT E SVILUPPO DEI DIPENDENTI	
7. OCCUPAZIONE, SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE	
8. RISORSE NATURALI – ACQUA	
9. CONDOTTA DI BUSINESS RESPONSABILE	

Rispetto al 2022, si può notare come ci siano delle nuove tematiche materiali, in particolare nella sfera ambientale (cambiamenti climatici e acqua) e nella sfera sociale (tematiche legati ai dipendenti di Telepass). Rimangono rilevanti, seppur con ordinamenti differenti, le tematiche legate ai consumatori di

Telepass e le comunità in cui Telepass opera, e la tematica afferente alla governance societaria.

Si riportano di seguito i temi materiali e i relativi impatti individuati generati dal Gruppo e dalla sua catena del valore sull'ambiente e sulle persone.

TEMA MATERIALE 2023	IMPATTI GENERATI INDIVIDUATI
 1. Cambiamenti climatici	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento della gestione del traffico e conseguente riduzione delle emissioni di GHG grazie alle soluzioni di mobilità sostenibile associate al Telepass (accesso a servizi che consentono l'utilizzo delle colonnine elettriche per la ricarica dell'auto, a strumenti di sharing mobility, a servizi che riducono il tempo di sosta delle auto sosta ai caselli, etc.) Riduzione delle emissioni di GHG in atmosfera tramite interventi di efficientamento energetico e di utilizzo di energia rinnovabile all'interno dell'organizzazione Consumo di energia elettrica causata dalle attività del Gruppo (e.g. infrastruttura informatica, uffici) Generazione delle emissioni di GHG correlate alle attività proprie del Gruppo (e.g. mezzi di trasporto/flotta aziendale, utilizzo di fonti non rinnovabili) e alla catena di fornitura

TEMA MATERIALE 2023	IMPATTI GENERATI INDIVIDUATI
<p>2. Innovazione responsabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento della pianificazione urbana grazie ai dati sulla mobilità raccolti in maniera anonima supportando le autorità locali a prendere decisioni più informate riguardo a infrastrutture e trasporto pubblico • Disponibilità nei mercati di prodotti e servizi con elevate performance ambientali e sociali, ad esempio software efficienti dal punto di vista delle emissioni di carbonio, hardware che consumano meno energia elettrica, necessità di processori e memorie meno potenti con un impatto ESG inferiore
<p>3. Centralità del consumatore e utilizzatore finale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento della soddisfazione, fidelizzazione e fiducia dei clienti tramite un'efficace gestione delle relazioni e sviluppo di soluzioni innovative e mirate • Violazione della riservatezza e divulgazione non autorizzata dei dati dei clienti (e.g. connessa a data breaches, attacchi cyber, furto di informazioni sensibili) potenzialmente non adeguatamente monitorati da Telepass • Insufficiente o scarsa informazione dei consumatori e degli utenti finali in merito ai termini e alle condizioni di utilizzo dei servizi erogati dal Gruppo • Difficoltà/impossibilità da parte dei consumatori a esprimere eventuali criticità e reclami connessi ai servizi offerti dal Gruppo o al suo operato • Limitato accesso ai prodotti/servizi da parte di alcune categorie di consumatori connesso ad esempio a politiche di prezzo, modalità di erogazione del servizio, canali di distribuzione
<p>4. Sicurezza del consumatore</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento della sicurezza dei propri clienti durante gli spostamenti grazie a un'infrastruttura diffusa e all'integrazione con diversi servizi legati ad attività e viaggi (e.g. assicurazioni) • Esposizione di consumatori e utenti finali a rischi per la sicurezza, a causa di malfunzionamenti del prodotto, del servizio o dell'infrastruttura o a causa di comportamenti scorretti nell'uso del servizio da parte di altri partecipanti che utilizzano l'ecosistema dell'infrastruttura
<p>5. Valore economico e sociale per le comunità locali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento della qualità della vita delle comunità grazie a una migliore gestione del traffico e delle attività di spostamento dei cittadini, nonché, in generale, all'offerta di servizi che semplificano la vita delle persone in movimento • Contribuzione allo sviluppo delle comunità locali presenti sui territori in cui l'azienda svolge le proprie attività, attraverso sponsorship, iniziative di volontariato, donazioni o altre forme di beneficenza • Incentivazione di partenariati e collaborazioni tra aziende, enti governativi e organizzazioni non profit per sviluppare soluzioni e iniziative innovative che migliorino la sostenibilità e la responsabilità sociale nel settore della mobilità
<p>6. Inclusione, engagement e sviluppo dei dipendenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliamento e miglioramento delle competenze e del know-how di dipendenti e collaboratori attraverso programmi di formazione • Verificarsi di episodi di discriminazione, in termini di pratiche lavorative scorrette nell'attività di selezione del personale, dell'avanzamento di carriera e nell'assegnazione dei compensi • Insoddisfazione dei dipendenti connessa alla mancanza o dell'inadeguatezza dei piani di sviluppo e formazione • Aumento della sensibilità dei dipendenti riguardo a un ambiente lavorativo equo, rispettoso e diversificato anche attraverso attività di formazione e comunicazione

TEMA MATERIALE 2023	IMPATTI GENERATI INDIVIDUATI
 7. Occupazione, salute, sicurezza e benessere	<ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento del work-life balance grazie a politiche di welfare • Incidenti, malattie professionali e/o danni alla salute psicofisica dei dipendenti e collaboratori causati da un'inadeguata o scarsa adozione di presidi volti a salvaguardare la salute e la sicurezza sul lavoro • Riduzione della soddisfazione dei dipendenti a causa di benefit/piani di welfare non allineati alle aspettative/esigenze • Presenza di condizioni di lavoro inadeguate, salari non equi e mancanza di rappresentanza sindacale • Aumento della consapevolezza riguardo alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro mediante lo sviluppo di iniziative formative/informative e campagne di sensibilizzazione destinate ai dipendenti
 8. Risorse naturali – Acqua	<ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento del consumo e prelievo di acqua connesso ai servizi di mobilità tramite lo sviluppo di soluzioni innovative relative al lavaggio auto • Contributo al consumo e prelievo di acqua in zone a stress idrico tramite le attività svolte dal Gruppo e/o i servizi erogati
 9. Condotta di business responsabile	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione di fornitori che adottano pratiche sociali e ambientali non in linea con gli standard del Gruppo e/o prassi di riferimento • Scorretta applicazione all'interno del Gruppo di pratiche e principi di anticorruzione, etica, integrità e trasparenza • Alterazione del normale confronto competitivo tramite pratiche commerciali collusive tali da costituire una violazione delle leggi sulla concorrenza • Mancato utilizzo dei sistemi di segnalazione degli illeciti connesso a una carente gestione della protezione del segnalante

Inoltre, anche in vista della futura applicazione della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), è stato svolto, ai fini interni, un primo esercizio di doppia materialità. Questa metodologia integra la prospettiva della impact materiality con quella della financial materiality, che prevede l'identifica-

zione anche di quei temi che rappresentano i rischi e le opportunità di sostenibilità che influenzano o possono influenzare significativamente i flussi di cassa futuri dell'azienda, con ripercussioni finanziarie sullo sviluppo, le performance e il posizionamento aziendale nel breve, medio o lungo periodo.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Telepass conduce le proprie attività nel rispetto e tramite il confronto con i propri portatori di interesse (ossia gli stakeholder), soggetti che generano o possono subire impatti in relazione all'operato del Gruppo.

L'attività di stakeholder engagement viene condotta a valle dell'identificazione degli stessi, i quali sono mappati e raggruppati, ove possibile, per gruppi omogenei. Il risultato di tale attività di mappatura e raggruppamento rispecchia dunque l'universo relazionale del Gruppo. A livello operativo, la mappatura consente di gestire in maniera sistematica e regolarmente un confronto con i portatori di interesse, al fine di individuare e monitorare le loro esigenze e prospettive in relazione alle tematiche considerate prioritarie. Inoltre, in ragione delle peculiarità di ciascun stakeholder, il Gruppo adotta

diverse modalità di coinvolgimento – ad esempio considerando le differenze di lingua e assicurando il rispetto della privacy e della libertà di espressione – assicurando così uno scambio significativo e funzionale al processo decisionale.

Per quanto riguarda il presente Report, in aggiunta alla consueta attività di confronto con i propri stakeholder, Telepass ha condotto un engagement ad hoc per condurre l'aggiornamento dei temi materiali. In particolare, il coinvolgimento degli stakeholder è consistito nella discussione circa una rosa iniziale di impatti rilevanti, dei quali sono stati discussi sia la rilevanza sia lo stesso contenuto, portando conseguentemente alla formulazione dei temi materiali. Il grafico sottostante riportata le categorie di stakeholder coinvolte.

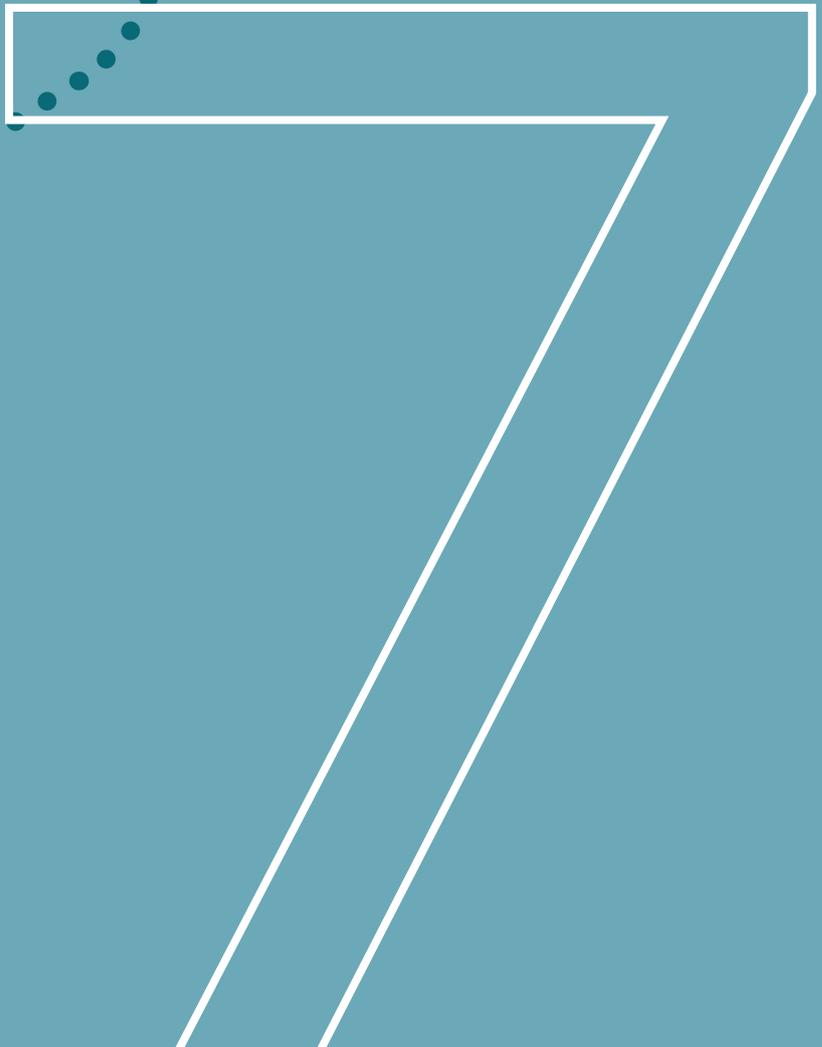
CATEGORIE DI STAKEHOLDER COINVOLTE







GRI CONTENT INDEX



GRI CONTENT INDEX

STATEMENT OF USE	Il Gruppo Telepass ha redatto un Report in conformità agli standard GRI per il periodo 01.01.2023-31.12.2023
GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
GRI SECTOR STANDARD APPLICABILE	Nessun GRI Sector Standard applicabile
OMISSIONI	<p>Il perimetro di rendicontazione non ricomprende la società Wash Out France in quanto non significativa rispetto alla numerosità del personale e agli impatti ESG del Gruppo.</p> <p>Inoltre, Eurotoll France non è ricompresa nel perimetro di rendicontazione ad eccezione dei temi materiali <i>"Occupazione, salute, sicurezza e benessere"</i>, <i>"Inclusione, engagement e sviluppo dei dipendenti"</i>, in quanto è stato possibile procedere con la raccolta dei dati relativi solo in relazione alle risorse umane.</p> <p>Eventuali ulteriori limitazioni di perimetro sono indicate con una nota a piè di pagina all'interno del documento.</p>

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI	
GENERAL DISCLOSURES				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Dettagli organizzativi	<p>Nota metodologica</p> <p>Chi siamo</p> <p>Un servizio in rapida espansione geografica</p>	
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	<p>Il periodo di rendicontazione coincide con quello del Bilancio d'Esercizio</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2021: 20 settembre 2022</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2022: 11 maggio 2023</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2023: 7 maggio 2024</p>
	2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	1.5 Creazione e distribuzione del valore economico
	2-5	Assurance esterna	Relazione della Società di Revisione	

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Il Gruppo Telepass Gestione responsabile della catena di fornitura	Tra le altre relazioni commerciali rilevante meritano menzione le forniture di soluzioni IT (ad esempio, Google Cloud). Nel periodo di rendicontazione non si sono registrati cambiamenti significativi Per un approfondimento sull'informativa in questione si veda la Relazione finanziaria relativa al FY 2023, nella sezione "Le principali attività svolte dal Gruppo"
2-7	Dipendenti	Le nostre persone: una marcia in più Allegati	I dati sono rendicontati secondo il numero di persone alla fine del periodo di rendicontazione
2-8	Lavoratori non dipendenti	Politiche per il personale e composizione dell'organico	
2-9	Struttura e composizione della governance	Struttura di governo e assetto governativo	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Struttura di governo e assetto governativo	La designazione degli organi sociali spetta a Mundys S.p.A. e PG TLP Bidco S.r.l., le quali determinano quelli che sono i criteri di scelta, compresi i gruppi sociali rappresentati dai membri degli organi sociali di Telepass
2-11	Presidente del più alto organo di governo	Struttura di governo e assetto governativo	Il presidente del più alto organo di governo è un alto dirigente dell'organizzazione
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione degli impatti	Governance della Sostenibilità	In aggiunta a quanto descritto nel capitolo di riferimento, il C.d.A. ha approvato una procedura per la rendicontazione di carattere non finanziario ed è stato sviluppato un framework per misurare l'andamento del raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Sostenibilità
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Governance della Sostenibilità	

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica	
2-15	Conflitto di interessi	Struttura di governance	I conflitti di interesse sono prevenuti e mitigati nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 2391 c.c. Inoltre, la società ha adottato specifiche policy e procedure interne per la gestione del conflitto di interesse e per la gestione delle operazioni con parti correlate
2-16	Comunicazione delle criticità	Risk management Etica, trasparenza e integrità del business	Nel periodo di rendicontazione non sono state comunicate al più alto organo di governo criticità
2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
2-18	Valutazione delle prestazioni del massimo organo di governo	Piano di Sostenibilità 2021-2023	Le prime valutazioni delle prestazioni del C.d.A. in tema ESG sono previste nel FY 2024
2-19	Politiche di remunerazione	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
2-20	Processo per determinare la remunerazione	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
2-21	Rapporto tra i compensi annuali totali		In Telepass la retribuzione totale è composta da: Retribuzione Annuale Lorda, incentivazione variabile di breve termine, incentivazione variabile di lungo termine Il rapporto di retribuzione totale annuale, calcolato in base alla remunerazione del dirigente più pagato, nel 2023 è stato pari a 8,86 (9,18 nel 2022 e 9,29 nel 2021 e 7,04 nel 2020) ²⁷
2-22	Statement sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	

27 Per il calcolo del rapporto dei compensi annuali sono stati utilizzati i valori relativi alla capogruppo Telepass S.p.A. Al denominatore è stata utilizzata la mediana della retribuzione dei dipendenti.

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
2-23	Impegni nelle politiche	Piano di Sostenibilità 2021-2023 Etica, trasparenza e integrità del business	Gli impegni nelle politiche sono comunicati attraverso il sito internet, la intranet e specifici corsi di formazione
2-24	Integrazione degli impegni nelle politiche	Governance della sostenibilità Etica, trasparenza e integrità del business Le nostre persone: una marcia in più	In aggiunta a quanto descritto nei capitoli di riferimento, ai fornitori è richiesto a livello contrattuale di adeguarsi alle disposizioni del codice etico
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	Risk Management Qualità del servizio e soddisfazione	La Funzione Risk è in fase di evoluzione. Tra gli obiettivi prefissati vi è l'identificazione di indicatori di rischio e di performance (Key Risk Indicator KRI, e Key Performance Indicator KPI) misurabili e quantificabili, che tengano conto dei rischi climatici e ambientali per supportare il management nella definizione delle politiche di servizio/prodotto e quindi di investimento
2-26	Meccanismi di consultazione ed espressione di dubbi	Etica, trasparenza e integrità	I meccanismi che consentono agli individui di informarsi sulle politiche e sulle pratiche dell'organizzazione per una condotta responsabile e sollevare eventuali criticità sono i seguenti: comunicazioni dirette, comunicazioni dirette via mail o di persona, intranet aziendale, canale di whistleblowing
2-27	Conformità con le leggi e i regolamenti		L'organizzazione non ha rilevato casi di non conformità a leggi e regolamenti nel periodo di riferimento
2-28	Associazioni	Fair competition Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne	
2-29	Approccio di stakeholder engagement	Stakeholder engagement	Nel periodo di riferimento non sono emerse criticità da parte degli stakeholder
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	Le nostre persone: una marcia in più	



GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO		COMMENTI
TEMI MATERIALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo per la determinazione dei temi materiali	Analisi di materialità	
	3-2	Lista dei temi materiali	Analisi di materialità	
CAMBIAMENTI CLIMATICI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gestione responsabile del capitale naturale	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Gestione responsabile del capitale naturale	
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gestione responsabile del capitale naturale	
INNOVAZIONE RESPONSABILE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità Innovazione e digitalizzazione Servizi sicuri e veloci	
CENTRALITÀ DEL CONSUMATORE E UTILIZZATORE FINALE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Servizi sicuri e veloci Capitale sociale e relazionale	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Qualità del servizio e soddisfazione	L'organizzazione non ha registrato alcuna non conformità a regolamenti e/o codici volontari riguardanti gli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi nel periodo di rendicontazione
SICUREZZA DEL CONSUMATORE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Qualità del servizio e soddisfazione Privacy e sicurezza delle informazioni	Nel triennio non sono stati registrati episodi di fuga, furto o perdita di dati dei clienti, né sono stati ricevuti fondati reclami riguardo a violazioni della privacy dei clienti

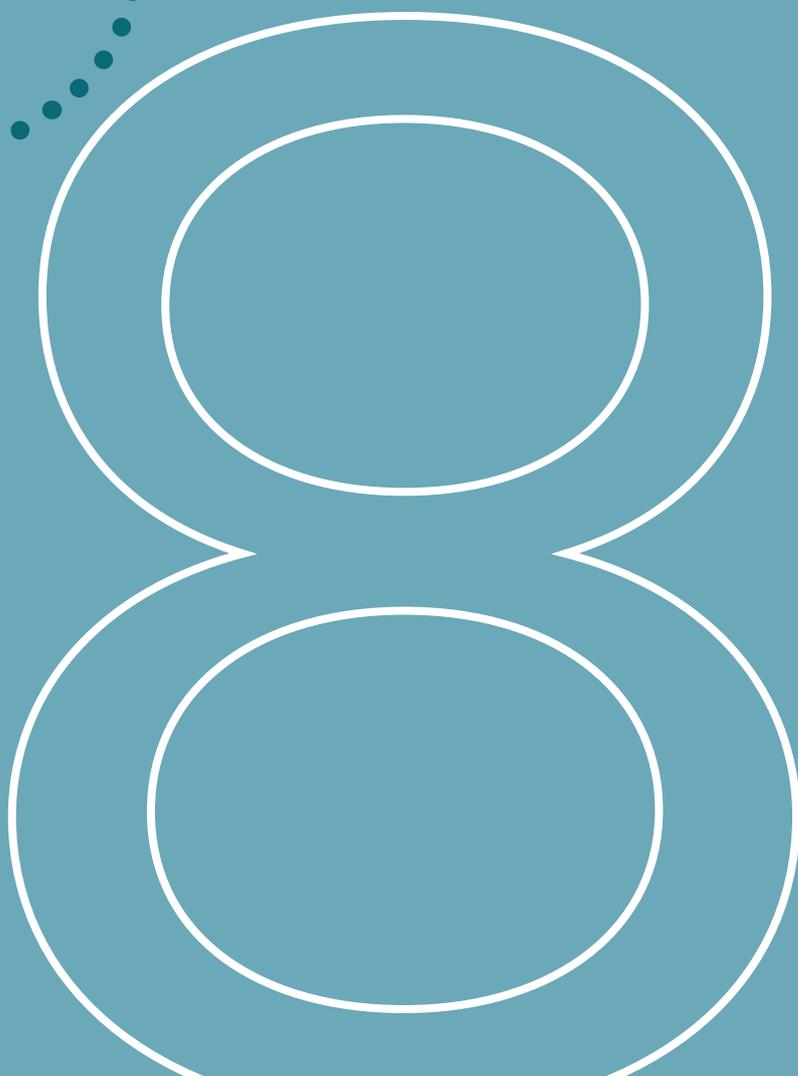
GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO		COMMENTI
VALORE ECONOMICO E SOCIALE PER LE COMUNITÀ LOCALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità	
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Creazione e distribuzione del valore economico	
INCLUSIONE, ENGAGEMENT E SVILUPPO DEI DIPENDENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano Allegati	
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano Allegati	
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano Allegati	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Struttura di governo e assetto organizzativo Politiche per il personale e composizione dell'organico Allegati	
OCCUPAZIONE, SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità	

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni e turnover	Politiche per il personale e composizione dell'organico Allegati	
	401-2	Benefit per i dipendenti full time che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part time	Diversità, pari opportunità e welfare	I dipendenti a tempo indeterminato di Wash Out sono allineati alla capogruppo in riferimento all'assicurazione sanitaria integrativa; inoltre, i dipendenti con più di 20 ore di lavoro a settimana usufruiscono di buoni pasto
GRI 403: Salute e sicurezza 2018	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-9	Infortuni sul lavoro	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
	403-10	Malattie professionali	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO		COMMENTI
RISORSE NATURALI – ACQUA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità Gestione responsabile del capitale naturale	
CONDOTTA DI BUSINESS RESPONSABILE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità	
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione	Etica, trasparenza e integrità del business Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	205-2d. Non è stata erogata formazione in materia di anticorruzione ai membri del board 205-2c La policy anticorruzione è resta pubblica sul sito web del Gruppo, con piena visibilità dei partner commerciali 205-2e. Durante il 2023 è stata erogata formazione sulla tematica anticorruzione a 180 dipendenti di Telepass (per un totale di 90 ore di corsi fruiti)
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Etica, trasparenza e integrità del business	Nel triennio 2021-2023 non si sono registrati episodi di corruzione.
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Fair competition	Durante il periodo di rendicontazione 2023 non si sono avute azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività antitrust e prassi monopolistiche



ALLEGATI



ALLEGATI

ORGANI DI GOVERNO (N. MEMBRI)	31.12.2023			31.12.2022			31.12.2021		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
C.d.A.	2	9	11	2	9	11	2	9	11
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Comitato Tecnologia e Innovazione	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	0	3	3	1	2	3	1	2	3
Collegio sindacale	1	2	3	0	3	3	0	3	3

ORGANI DI GOVERNO (N. MEMBRI)	31.12.2023				31.12.2022				31.12.2021			
	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
C.d.A.	0	6	5	11	0	2	9	11	0	3	8	11
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	0	2	1	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Comitato Tecnologia e Innovazione	0	2	1	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Collegio sindacale	0	2	1	3	0	1	2	3	0	1	2	3

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE AL 31.12.2023	ITALIA			RESTO D'EUROPA		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo indeterminato	215	432	647	5	8	13
Tempo determinato	10	20	30	0	0	0
Totale dipendenti	225	452	677	5	8	13

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E GENERE AL 31.12.2023	ITALIA			RESTO D'EUROPA		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
	Tempo pieno	211	450	661	5	8
Part time	14	2	16	0	0	0
Totale dipendenti	225	452	677	5	8	13

TURNOVER 2022	ITALIA								
	DONNE				UOMINI				TOTALE
	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	
Numero dipendenti	34	153	38	225	65	299	88	452	677
Numero nuovi assunti	19	18	3	40	40	66	8	114	154
Numero dimessi	15	31	1	47	11	25	5	41	88

TURNOVER 2022	RESTO D'EUROPA								
	DONNE				UOMINI				TOTALE
	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	
Numero dipendenti	0	3	2	5	1	3	4	8	13
Numero nuovi assunti	0	1	1	2	1	3	0	4	6
Numero dimessi	0	0	0	0	0	1	0	1	1

TASSI DI TURNOVER PER FASCE DI ETÀ, GENERE E REGIONE	2023						
	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	DONNE	UOMINI	ITALIA	RESTO DEL MONDO
	Tasso di nuovi assunti	60%	19%	9%	18%	26%	23%
Tasso di turnover in uscita	26%	12%	5%	20%	9%	13%	8%

ORGANI DI GOVERNO MEMBRI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTICORRUZIONE ²⁸		
	2023	
	NUMERO	%
C.d.A.	11	100%

DIPENDENTI DIPENDENTI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTICORRUZIONE ²⁹		
	2023	
	NUMERO	%
Dirigenti	31	100%
Quadri	82	100%
Impiegati	473	100%

²⁸ I membri del C.d.A. hanno provveduto all'approvazione della policy anticorruzione.

²⁹ La policy anticorruzione è pubblicata sulla intranet aziendale, di conseguenza ogni dipendente di Te-lepass ha visione della stessa.





**RELAZIONE
DELLA SOCIETÀ
DI REVISIONE**





Tel: + 39 025 820 10
www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94
20131 Milano

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2023

Al Consiglio di Amministrazione di
Telepass S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità 2023 di Telepass S.p.A. (di seguito anche “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Telepass S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono, inoltre, responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, 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 *International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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 Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*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 il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Bari, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Roma, Torino, Verona

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842
Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.



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 sul Bilancio di Sostenibilità 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 Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio finanziario;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Telepass S.p.A. ed 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 carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Telepass S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel capitolo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 07 maggio 2024

BDO Italia S.p.A.


Andrea Meneghel
Socio

CONTATTI E INFORMAZIONI LEGALI

TELEPASS S.P.A.

SEDE LEGALE

Via Laurentina 449
00142 Roma

www.telepass.com

Capitale sociale: 26.000.000,00 Euro i.v.
Codice fiscale, Partita IVA
e Registro Imprese n. 09771701001
REA n. 1188554

A cura

della Funzione Sustainability
Direzione External Relations & Strategic
Communication di Telepass

Per richiedere informazioni sul presente Report
e i suoi contenuti è possibile rivolgersi alla
Funzione Sustainability, scrivendo all'indirizzo:
esg@telepass.com

Coordinamento

zero3zero9 – Milano

Illustrazioni e impaginazione

Elisabetta Resconi

PianoTerzo Design – Milano





www.telepass.com

