



REPORT DI
SOSTENIBILITÀ
2021



The background features several thick, flowing lines in teal, yellow, and light blue. These lines are abstract and organic, creating a sense of movement and interconnectedness. The teal lines form a large, irregular shape that frames the text. A yellow line starts from the left, curves upwards, and then loops back down. A light blue line starts from the left, curves upwards, and then loops back down, crossing the yellow line.

REPORT DI
SOSTENIBILITÀ
2021



SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	2
NOTA METODOLOGICA	4
Linee guida adottate e processo di reporting	
Perimetro	
PRINCIPALI ESG ACHIEVEMENT	6

1 IL GRUPPO TELEPASS 9

TELEPASS IN SINTESI	10
CHI SIAMO	12
Un servizio in rapida espansione geografica	
IL NOSTRO PURPOSE	19

2 SOSTENIBILITÀ IN TELEPASS 21

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023	22
STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ	24
La matrice di materialità	
GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	27

3 GOVERNANCE, ETICA E GESTIONE TRASPARENTE 29

STRUTTURA DI GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO	30
ETICA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS	34
Anticorruzione	
Fair competition	
RISK ASSESSMENT E RISCHI NON FINANZIARI	37

4 CAPITALI 41

CAPITALE FINANZIARIO	42
Creazione e distribuzione del valore economico	
Approccio fiscale trasparente	

CAPITALE TECNOLOGICO E INTELLETTUALE 45

Innovazione e digitalizzazione
Digital Transformation come uno dei progetti strategici abilitanti
Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi
Tutela della privacy e sicurezza delle informazioni
Gestione responsabile della catena di fornitura

CAPITALE NATURALE 53

Sistemi di gestione ambientale
Risparmio ed efficienza energetica
Qualità dell'aria
Gestione dei rifiuti
Uso responsabile delle risorse
Uso sostenibile dell'acqua

CAPITALE UMANO 57

Politiche per il personale e composizione dell'organico
Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori
Sviluppo e valorizzazione del capitale umano
Diversità, pari opportunità e welfare
Flessibilità di tempo e luogo di lavoro
Accordo con le Organizzazioni Sindacali
Genitorialità e work-life balance

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE 69

Qualità del servizio e soddisfazione
Salute, sicurezza e stress del viaggiatore
Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne
Comunicazione efficace e trasparente
Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile

5 GRI CONTENT INDEX 75

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

per la prima volta [Telepass](#) pubblica il proprio Report di Sostenibilità, un documento che riassume obiettivi, attività, impatti e risultati dell'organizzazione nei confronti dei suoi stakeholder.

Il 2021 è stato un anno di svolta per il [Gruppo Telepass](#), caratterizzato da una forte accelerazione nel percorso di trasformazione digitale, di diversificazione dei servizi ai nostri clienti e di integrazione della sostenibilità nelle scelte strategiche. Il nostro business model, che ha guidato l'evoluzione di [Telepass](#) dal ruolo di azienda

leader nei servizi di telepedaggio a quello di operatore di un ecosistema di mobilità integrata (c.d. Mobility-As-A-Service), grazie allo sviluppo di servizi tecnologici "data-driven" accessibili attraverso un'unica app, è diventato un esempio di innovazione riconosciuto dall'Harvard Business School e studiato a livello internazionale. Al contempo la Società ha definito la propria Sustainability Roadmap complementare rispetto al Piano Industriale, nella consapevolezza che innovazione e sostenibilità rappresentano due facce della stessa medaglia.

Oggi con oltre 7 milioni di clienti e oltre 7,5 miliardi di euro di transazioni elaborate all'anno, il [Gruppo Telepass](#) può vantare un flusso di ricavi sempre più diversificato, con un peso crescente di servizi ad alto valore aggiunto, e la capacità di fronteggiare gravi difficoltà, in primis la pandemia da Covid-19 nell'ultimo biennio, registrando ricavi in costante crescita e sostenibili nel tempo (per il quinto anno consecutivo, nel 2021 il Gruppo ha registrato ricavi in crescita a doppia cifra).

La sostenibilità non è un concetto nuovo, ma oggi si afferma con un forte carattere di urgenza data la necessità di far fronte alle conseguenze catastrofiche e imprevedibili dei cambiamenti climatici e dell'esaurimento delle risorse naturali. In questo contesto, il settore della mobilità, oggi responsabile di circa un quarto delle emissioni di gas a effetto serra nell'Unione Europea, è in costante crescita e in rapida trasformazione verso modelli di business capaci di coniugare sostenibilità e innovazione tecnologica, riducendo il forte impatto sull'ambiente. Questa trasformazione è inoltre attivamente supportata sia dal Green Deal europeo, che invita in particolare ad accelerare la transizione verso una mobilità sostenibile e intelligente, sia dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), il quale dispone una serie di investimenti finalizzati a favorire forme di mobilità moderne, digitali, sostenibili e interconnesse.

Il nuovo Piano triennale di Sostenibilità adottato dal Gruppo nel corso del 2021 è stato elaborato in ottica di arricchimento strategico del Piano Industriale con i concetti legati alla sostenibilità, al fine di creare valore a 360° per tutti gli stakeholder rilevanti. Il Piano è strutturato su 5 pilastri - le nostre persone, una governance sostenibile, il nostro contributo alla lotta contro il cambiamento climatico e il nostro contributo allo sviluppo dell'economia circolare, l'attenzione al territorio e alle comunità nelle quali operiamo e il rafforzamento della cultura dell'innovazione - che indirizzano tutte le priorità che Telepass intende perseguire nel prossimo triennio.

5 PILASTRI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



1
le nostre persone



2
una governance
sostenibile



3
il nostro contributo
alla lotta contro
il cambiamento
climatico e allo sviluppo
dell'economia circolare



4
l'attenzione
al territorio e alle
comunità nelle quali
operiamo



5
il rafforzamento
della cultura
dell'innovazione

SOSTENIBILITÀ SIGNIFICA PER NOI RESPONSABILITÀ

L'anno appena trascorso è stato inoltre scenario di numerosi cambiamenti significativi per la Società, a partire dall'ingresso ad aprile nella compagine sociale del nuovo azionista, Partners Group, all'acquisizione di Wise Emotions, con la conseguente creazione della nuova divisione **Telepass Digital**, fino all'inaugurazione dei nuovi T-Space di Roma e Firenze, sedi pensate per favorire la flessibilità e la collaborazione tra colleghi, in ottica di rendere strutturali una serie di misure volte a tutelare la salute e a promuovere il benessere delle nostre persone.

Infine, il 2021 è stato anche caratterizzato da un'azione di rafforzamento della struttura manageriale tramite l'inserimento di nuove competenze specialistiche, a cui sono seguite una riorganizzazione interna e una razionalizzazione dell'assetto partecipativo che sarà completato con l'attuazione della fusione tra **Telepass Pay** e **Telepass**, che trasformerà quest'ultima in un Istituto di Moneta Elettronica Ibrido. Le corrispondenti delibere sono state assunte nel 2021 e il processo autorizzativo si completerà nel corso 2022.

Sostenibilità significa per noi responsabilità: responsabilità economica, attraverso la creazione di valore d'impresa operando in modo etico e sostenibile; responsabilità verso i clienti, creando valore per loro, tramite servizi di elevata qualità, innovativi, di semplice fruizione e disegnati sulle loro esigenze; 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; responsabilità verso la collettività e l'ambiente, impegnandoci a contribuire alla creazione di un presente migliore per la collettività ponendo al centro l'attenzione verso le persone e il pianeta.

Il presente Report di Sostenibilità illustra la nostra missione, la nostra attività, il percorso che abbiamo compiuto e i progetti attraverso i quali stiamo realizzando il nostro business nel rispetto dell'ambiente e della società con lo sguardo sempre rivolto al futuro.

Siamo orgogliosi degli obiettivi raggiunti e siamo consapevoli del contributo fondamentale delle persone del **Gruppo Telepass** a cui esprimiamo il nostro ringraziamento.

Buona Lettura!

Ezio Bassi
Presidente

Gabriele Benedetto
Amministratore Delegato



NOTA METODOLOGICA

“
IL REPORT
DI SOSTENIBILITÀ
È FINALIZZATO A
COMUNICARE AGLI
STAKEHOLDER
VALORI, STRATEGIE
E PERFORMANCE.
”

Il presente Report di Sostenibilità realizzato da Telepass è finalizzato a comunicare a tutti gli stakeholder i valori, le strategie e le performance direttamente collegati ai propri impatti economici, sociali e ambientali relativi all'esercizio fiscale 2021 (1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2021). 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 Decreto Legislativo n. 254/2016.

LINEE GUIDA ADOTTATE E PROCESSO DI REPORTING

Il documento è stato redatto in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standard (GRI Standard) pubblicati il 19 ottobre 2016 dalla Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "Core".

I principi generali applicati per la redazione del Report di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: rilevanza, inclusività, contesto di so-

stenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Coerentemente con il principio di comparabilità previsto dai GRI Standard, le informazioni sono riportate anche per l'anno 2020, 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 2021. 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. Come richiesto dagli Standard, la fase di raccolta dei dati è stata preceduta dallo svolgimento della cosiddetta "Analisi di Materialità", attività finalizzata a identificare le tematiche significative riferite ai fattori economici, sociali e ambientali, che possono influenzare le scelte strategiche dell'organizzazione e le considerazioni degli stakeholder.

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

PERIMETRO

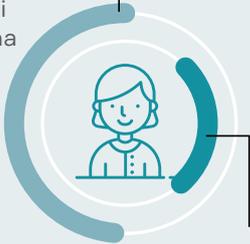
Il presente Report è rappresentativo delle società che rientrano e operano nel perimetro del Gruppo Telepass. Per approfondimenti, è possibile visitare il sito www.telepass.com; per le domande riguardanti il Report o il suo contenuto è possibile scrivere a: ESG@telepass.com.

Telepass SpA
Via Laurentina 449
Roma



47%

dei nuovi
assunti
è donna



24%

di donne in ruoli
di management
e leadership

PERFORMANCE MANAGEMENT

avviato il processo

78,7

risultato ottenuto
dall'ascolto dei
dipendenti attraverso
l'**employee survey** che
posiziona Telepass nella
fascia *strong company*

Programma di

WELFARE

esteso a tutti
i dipendenti

SOCIAL

E

S

ENVIRONMENTAL

-56%
di emissioni

totali di CO₂e
per metro quadrato
rispetto al 2020



2020

2021

3.350 t

in meno di CO₂ nella
tratta Brescia-Padova
(Studio Ca' Foscari 2021
su dati A4 Holding)

26 Mln

di litri di acqua
risparmiati grazie
a Wash Out



PRINCIPALI ESG ACHIEVEMENT

€51 Mln

investimenti in capitale
intangibile

82%

del valore economico
generato è stato distribuito

G

GOVERNANCE

€268 Mln

ricavi

+15% vs 2020

**71% del
MANAGEMENT**

beneficiario di **LTI** che include
anche il raggiungimento
dei principali **obiettivi del Piano
di Sostenibilità**

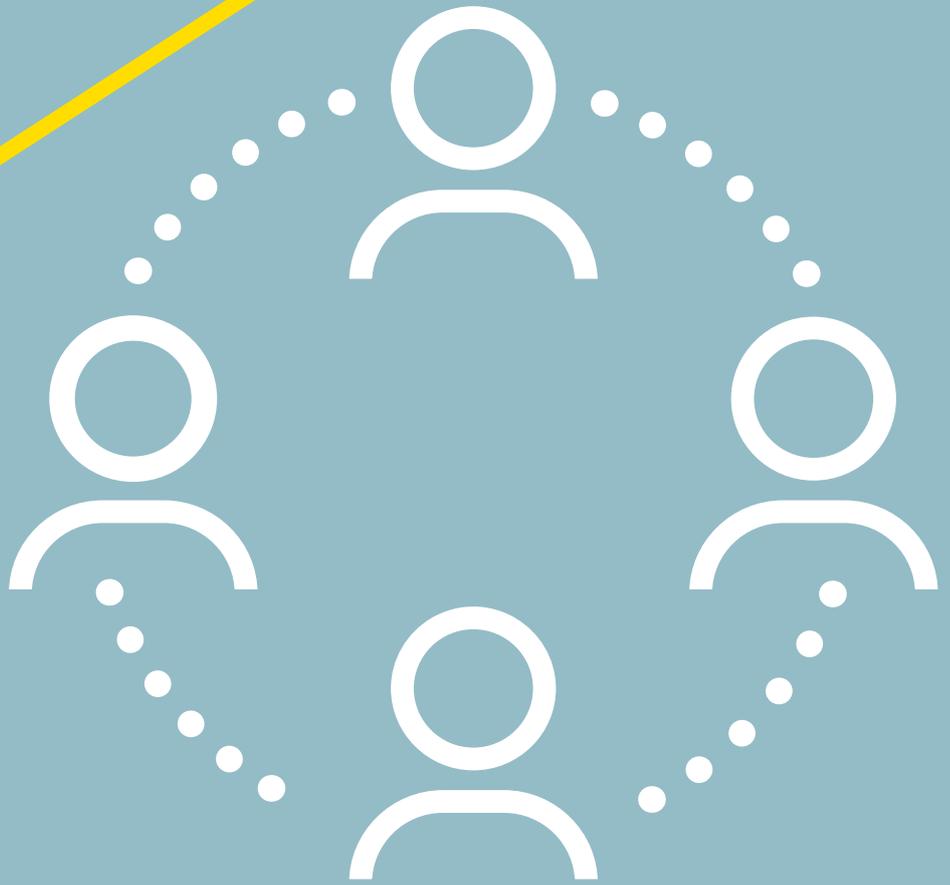
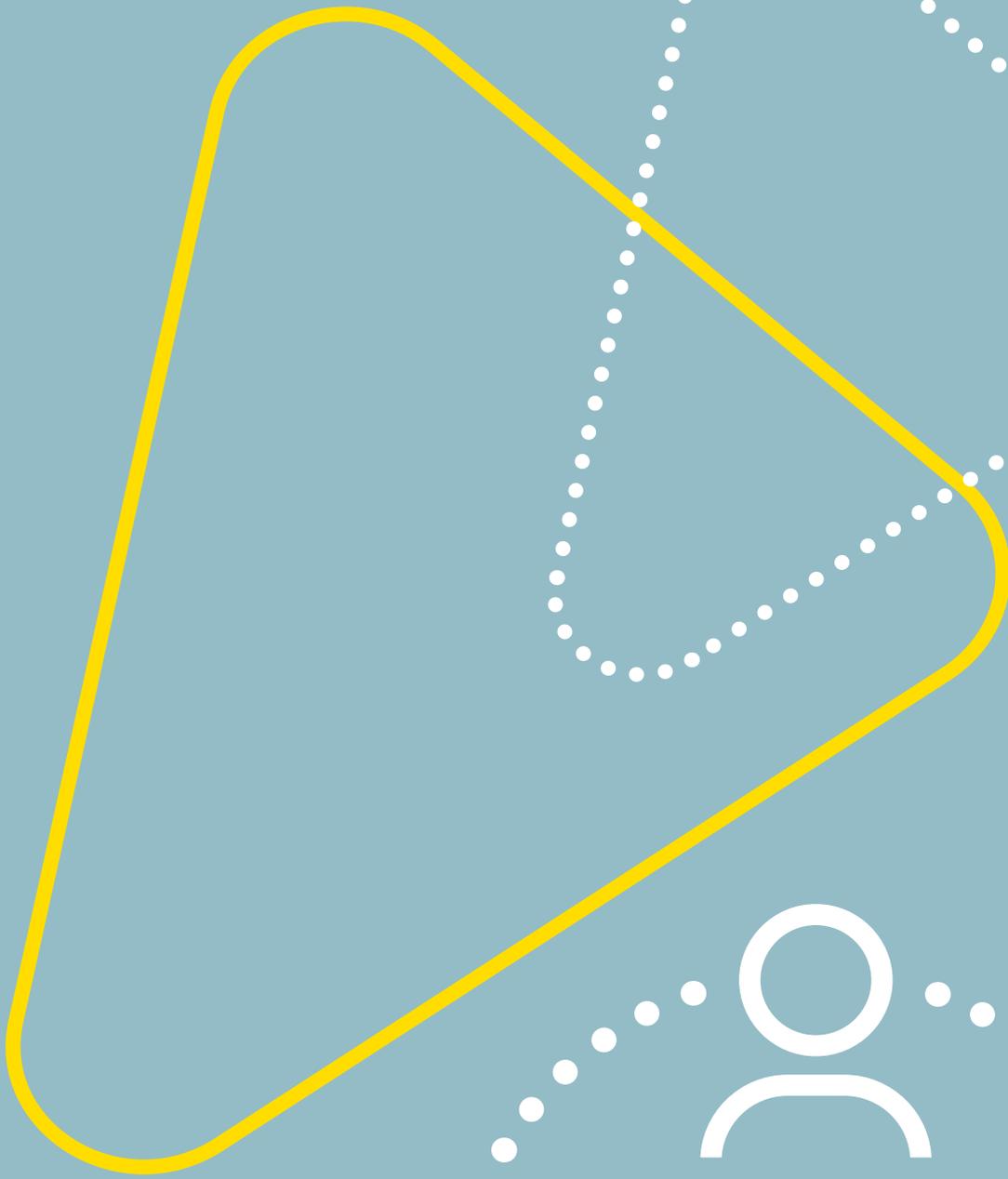
LEED GOLD

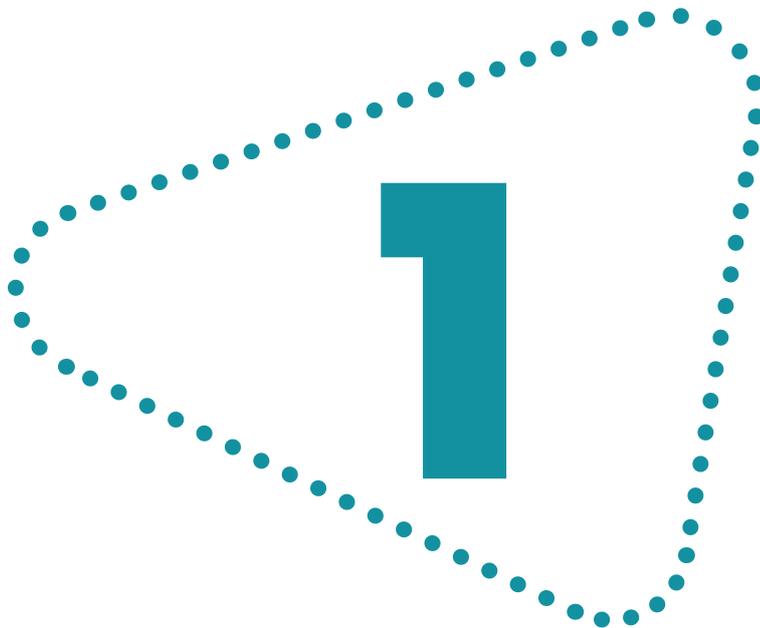
certificazione ottenuta
per le sedi di Milano
e Roma

Certificazioni

ISO 14001:2015
ISO 27001

(Telepass e T-Pay)





IL GRUPPO TELEPASS

TELEPASS IN SINTESI

(AL 31/12/2021)



7 Mln
clienti



700 Mln
transazioni



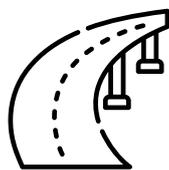
€7 Mld*
transato
(*in anni ordinari)



€268 Mln
ricavi FY 2021
€121 Mln
EBITDA FY 2021



12 Mln
titoli di
pagamento
attivi



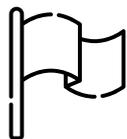
**>350
merchant**

operatori di servizi
di mobilità e
concessionarie
autostradali



**>25 servizi
attivi**

su app
Telepass



14 Paesi

convenzionati

17 Paesi

entro i prossimi anni



+2 Mln

Polizze Assicurative
Assistenza Stradale
RCA | Instant | Travel



CHI SIAMO

Telepass è un'azienda italiana 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 dispositivo Telepass è stato il primo sistema che ha permesso di pagare il pedaggio senza fermarsi al casello, transitando nelle porte dedicate, con addebito diretto sul proprio conto cor-

rente bancario o postale, o su carta di credito. I primi pedaggi con pagamenti automatici che hanno utilizzato i dispositivi (On Board Unit - OBU) Telepass sono nati negli anni Novanta quando, in vista dei mondiali di calcio Italia '90, si ritenne utile agevolare il traffico sulla tratta A1 dapprima nei caselli di Milano, Roma e Napoli, e successivamente di tutta la rete autostradale italiana. All'epoca e per molti anni, all'interno di Autostrade per l'Italia, Telepass ha operato pertanto esclusivamente nella gestione, commercializzazione e riscossione dei sistemi di pagamento automatico del pedaggio autostradale.

LO SVILUPPO DEL TELEPEDAGGIO

Telepass è la società leader a livello nazionale ed europeo nel telepedaggiamento autostradale. L'Azienda, che nel 2020 ha compiuto trent'anni di storia, già a partire dal 2012 ha perseguito l'obiettivo indicato dalla Comunità Europea (direttiva EETS) di accreditare il proprio apparato DSRC (Dedicated Short-Range Communications) per poter funzionare nei vari contesti di pedaggio europei, inizialmente per i mezzi pesanti.

Per fare ciò, **Telepass** - con il supporto tecnologico di Movyon S.p.A. - ha sviluppato apparati bi-standard DSRC (sia italiano che europeo) e ha svolto le attività di back-office necessarie per ottenere l'accreditamento in Francia, Spagna e Portogallo. Fino ad allora, infatti, ogni nazione adottava logiche differenti tra loro, per quanto assimilabili a uno standard comune.

Dal 2014, **Telepass** ha quindi iniziato a porre le basi per ottenere la certificazione REETS (Regional European Electronic Tolling Service) seguendo il processo utilizzato in Austria. Questo tipo di accreditamento si è rivelato utile per le successive certificazioni in Scandinavia e Polonia, considerate le similitudini con la tecnologia utilizzata in Austria.

Successivamente, nel 2016 e sempre con il supporto tecnologico di Movyon S.p.A., **Telepass** ha iniziato a sviluppare la propria piattaforma satellitare, chiamata ERTA, la cui colonna portante è costituita da un apparato onboard satellitare connesso "Arianna 2". Questa piattaforma ha reso possibile l'accreditamento di **Telepass** nei complessi contesti di pedaggio satellitare presenti in Germania e Belgio, e poi successivamente in Svizzera, Ungheria e Bulgaria. Oggi l'apparato satellitare Arianna 2 è certificato e operativo in 14 Paesi.

A partire dal 2019 Telepass ha iniziato a sviluppare un nuovo apparato satellitare connesso (sia per clientela consumer che truck) con le tecnologie più avanzate oggi a disposizione. Tramite questo apparato saranno accessibili molte funzionalità innovative nonché la possibilità di interazioni uomo-macchina (ad esempio voice recognition) al fine di migliorare l'esperienza del cliente attraverso l'accesso a una molteplicità di servizi oggi disponibili solamente attraverso l'app Telepass Pay sviluppata per i sistemi informativi Android e iOS.

Dal 2016 la capogruppo Telepass è una società indipendente, non appartenente ad alcuna concessionaria autostradale, alle quali eroga invece la propria soluzione di pagamento cashless, così come già fanno molti altri operatori del settore dei pagamenti elettronici. In quell'anno le quote azionarie di Telepass sono state cedute da Autostrade per l'Italia S.p.A. ad Atlantia S.p.A. e, nell'aprile 2021, il fondo di private equity Partners Group AG è entrato nell'assetto societario.

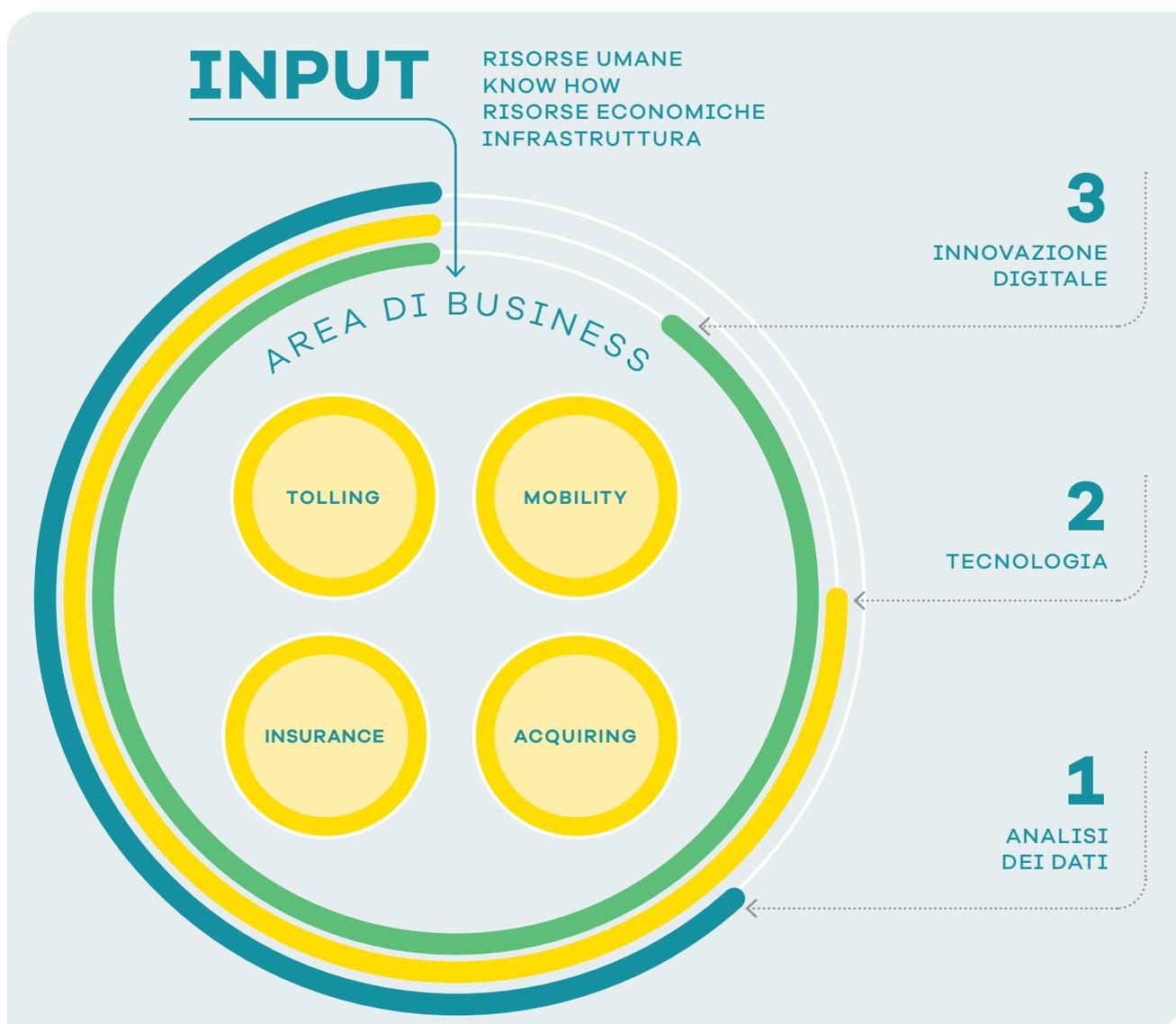
Il cambiamento degli assetti societari di Telepass è andato di pari passo con l'evoluzione della Società nel mercato dei servizi. Oggi Telepass è una azien-

da 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, Telepass è stata riconosciuta come esem-

pio 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.



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

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

Mobilità

- pagamento di un insieme di servizi di mobilità legati all'automobile (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 e Portogallo per i veicoli leggeri;
- servizi di telepedaggio su intera rete autostradale a pagamento in 14 paesi europei 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 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 | Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia (tratto Cracovia-Katowice dell'autostrada A4), Austria, Germania, Danimarca, Svezia, Norvegia, Ungheria, Svizzera e Bulgaria.

Il Gruppo Telepass è composto dalle seguenti Società:



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, fruibili sia in ambito urbano che extraurbano, anche attraverso lo sviluppo di App per dispositivi mobili.

Nel 2021 è stata presentata a Banca d'Italia richiesta per ottenere autorizzazione a emettere moneta elettronica e gestione pagamenti, con l'obiettivo di trasformare Telepass in IMEL ibrido e procedere all'incorporazione di TPay. Operazione finalizzata nel 2022



Telepass Pay S.p.A. è un istituto di moneta elettronica (IMEL) autorizzato dalla Banca d'Italia.

Telepass Pay emette e distribuisce moneta elettronica e presta servizi di pagamento. Offre un circuito, sicuro e veloce, per il pagamento di tutti i servizi legati alla mobilità personale tramite il proprio smartphone. Il cliente Tpay può usufruire di un insieme di servizi in continua evoluzione, tra i quali: Carburante ("Fuel"), Strisce Blu, Taxi, Bollo auto, Lavaggio auto, Skipass, Monopattino, Navi & Traghetti, Trasporto pubblico e Bike sharing.

KMaster by Telepass

K-Master S.r.l. è la piattaforma di fleet management per la gestione di parchi mezzi aziendali. Con K-Master è possibile monitorare i veicoli, comunicare con i driver, stimare i costi di trasporto e coordinare l'assistenza da remoto, utilizzando una semplice App.

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, sia instant sia in abbonamen-

T Care



TELEPASS BROKER

Con uno scouting mirato, selezioniamo il miglior prodotto assicurativo offerto dai principali partner presenti sul mercato.

**UN UNICO OBIETTIVO:
IL CARING DEL CLIENTE!**

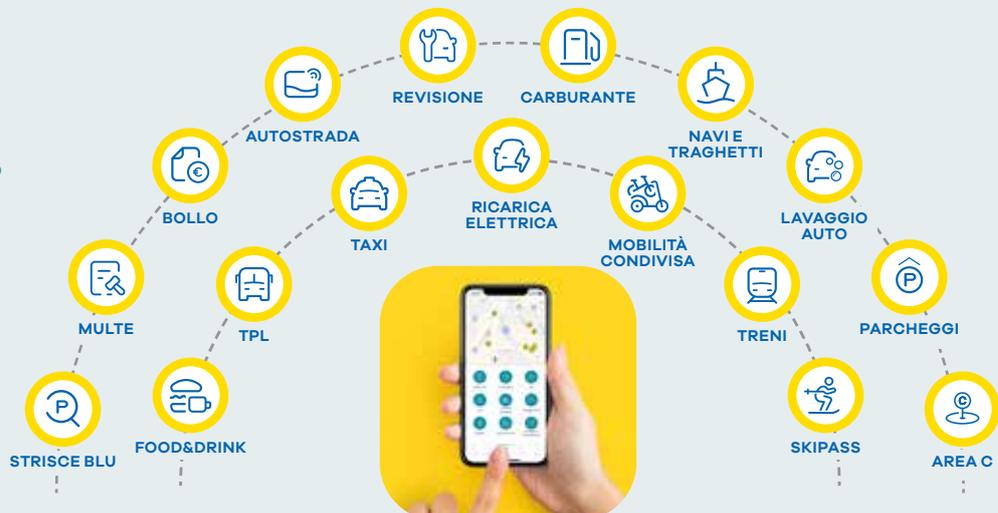
TELEPASS ASSICURA

Valorizzando il patrimonio informativo dei servizi di mobilità Telepass e T-Pay, siamo in grado di proporre al cliente un'offerta personalizzata sulle sue necessità, affiancandola a quella di mercato.

T Pay

Tutti i servizi di mobilità all'interno di un'unica app.

Grazie ai pagamenti digitali e a tutti i servizi a portata di tap, abilitiamo la vera mobilità integrata per esserti vicino ovunque e senza barriere, non solo quando ti muovi in auto!



to, sono senza obbligo di durata e prevedono l'addebito su conto Telepass.



TELEPASS DIGITAL

Nel 2021, Telepass ha acquisito Wise Emotions S.r.l., società operante nei servizi di consulenza informatica e che già forniva servizi di tale tipologia a favore della Capogruppo.

A seguito della fusione per incorporazione, le unità organizzative di Wise Emotions S.r.l. sono state integrate nelle strutture di Telepass S.p.A. che presidiano e sovrintendono alle attività in ambito tecnologico; in particolare, è stata realizzata, nell'ambito dei servizi Mobility, un'apposita divisione Telepass Digital a reporto del Chief Information Officer di Telepass per lo sviluppo del front-end digitale verso i clienti della Società.

Con questa operazione, Telepass ha aumentato il proprio organico di circa 80 persone specializzate nello sviluppo di prodotti digitali e può gestire la complessità dell'evoluzione delle piattaforme di App Digitali del Gruppo al fine di creare una piattaforma unica.

▶ 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. Fondata nel 2016, la società offre a 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 100% ecologici, 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.



Urbi (UrbanNext S.A.) 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.



Infoblu S.p.A. è il principale operatore nel settore dell'infomobilità in Italia. Analizzando i dati di oltre 4 milioni di sensori mobili, Infoblu fornisce alla Pubblica Amministrazione, all'automotive, alle società concessionarie di infrastrutture varie e a tutti gli operatori della mobilità, informazioni sulla percorribilità e la mobilità di oltre 100mila km di strade, incluse le più importanti aree metropolitane.

UN SERVIZIO IN RAPIDA ESPANSIONE GEOGRAFICA

Anche nel 2021 Telepass ha proseguito il percorso di espansione nel campo internazionale dell'autotrasporto, arricchendo ulteriormente l'offerta relativa alla propria soluzione satellitare (Telepass SAT) con l'abilitazione della Bulgaria e al servizio E-Toll in Polonia, portando così a 14 il numero di Paesi coperti dal servizio. Tale attività proseguirà anche nei prossimi anni con l'obiettivo di arrivare a erogare i propri servizi in 17 Paesi.

Con riferimento al segmento di mercato dei mezzi pesanti, attualmente Telepass è presente sul mercato internazionale con due tipologie di apparato:

- Telepass Europeo (TLP DM03-HE), che, oltre all'Italia, offre servizi di pedaggio in Francia, Spagna, Belgio (Tunnel Liefkenschoek), Portogallo, Polonia (A4) e Austria;
- Telepass SAT (ETOLL2ST), che oltre all'Italia offre servizi di pedaggio

in Francia, Spagna, Belgio (Tunnel Liefkenschoek e Viapass), Portogallo, Polonia (A4), Austria, Germania e Scandinavia (Danimarca, Svezia e Norvegia), Ungheria e Svizzera.

Oggi con il dispositivo Telepass SAT i clienti Telepass possono coprire con un solo dispositivo oltre 160.000 km di strade a pedaggio in Europa.

Per il prossimo esercizio finanziario, Telepass si è posta l'obiettivo di espandere ancora di più il proprio business con un focus sul posizionamento europeo, che rimane una delle priorità strategiche del Gruppo. L'acquisizione nel 2022 di Eurotoll, società che opera nel telepedaggio dei mezzi pesanti in Europa, è coerente con questa strategia e consente a Telepass di consolidare la propria leadership nel business del trasporto merci e dell'intermodalità, un comparto a cui è sempre più riconosciuta una dimensione strategica per l'intera economia internazionale come è emerso chiaramente anche durante le prime fasi della pandemia.

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



14

toll domain
coperti



158

concessionarie
autostradali
gestite



166.770

km rete
a pedaggio



741

parcheggi
in struttura
all'estero



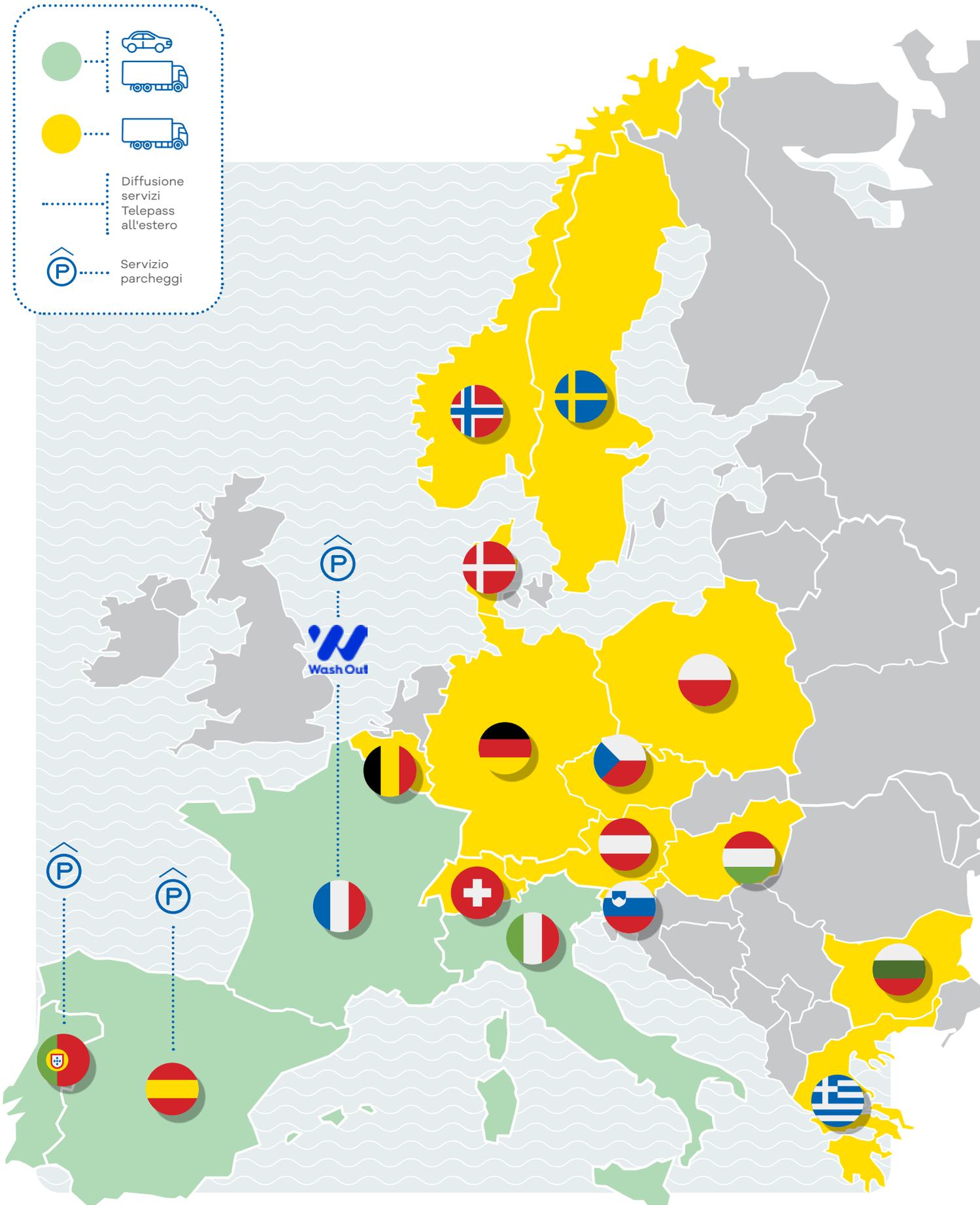
>1 Mld

numero
transizioni
pedaggio 2021



€7,2 Mld

transato
2021





IL NOSTRO PURPOSE

Il *purpose* è il sistema di valori che costituisce l'identità aziendale, la finalità per la quale un'impresa è stata avviata in relazione alla società, all'ambiente e al mondo nel suo complesso.

In considerazione della strategicità che il *purpose* riveste nell'indirizzare i piani di business e nel contribuire alla creazione di un sentimento di appartenenza delle persone all'azienda in cui lavorano, Telepass ha deciso di avviare un percorso di coinvolgimento dei propri collaboratori, attraverso survey e focus group, nella definizione del *purpose* aziendale.

Telepass crede in una mobilità senza interruzioni e ostacoli e le sue persone lavorano ogni giorno per offrire ai clienti tecnologie e soluzioni efficienti e affidabili, in grado di elevare al massimo la libertà e la facilità di ogni spostamento.

I principi fondanti dell'azione aziendale sono:

Innovazione come semplificazione: Telepass non investe nella ricerca semplicemente per stare al passo con i tempi, né utilizza la tecnologia come puro strumento di rinnovamento. Per Telepass ogni nuova idea, ogni servizio aggiuntivo, ogni progresso ha avuto – e sempre avrà – lo scopo di rendere più semplice, facile e leggera la vita delle persone.

Libera circolazione in un mondo senza barriere: fermarsi al casello, attendere in coda, cercare il parchimetro, aprire e chiudere app diverse alla ricerca del veicolo da noleggiare, digitare i numeri della carta di credito. Telepass interviene su quella parte della mobilità che, sebbene necessaria, limita la naturale fluidità degli spostamenti. Telepass alligera e semplifica, aumentando la libertà delle persone ed eliminando gli

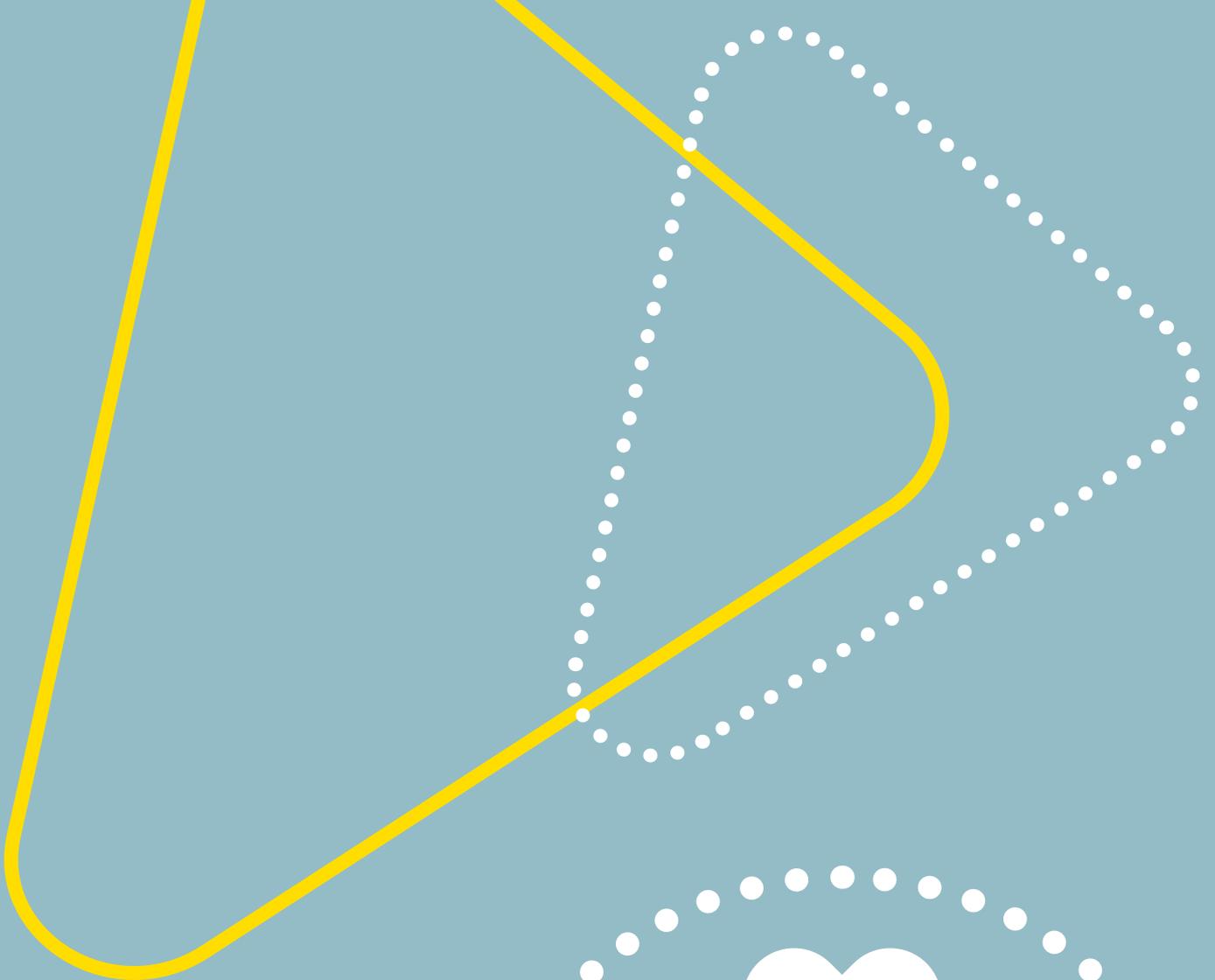
“
LIBERARE IL TEMPO
E RENDERE PIÙ SEMPLICE
LA VITA DELLE PERSONE
IN MOVIMENTO.
”

ostacoli che condizionano e appesantiscono la vita di chi si muove.

Riappropriarsi del tempo dedicato agli spostamenti: il tempo è la risorsa più preziosa che abbiamo e ogni spostamento, ogni attività connessa alla mobilità ne consuma necessariamente una parte. Telepass non fa risparmiare tempo, ma offre a chi si muove la possibilità di ritrovare un utilizzo più libero e consapevole delle ore e dei minuti trascorsi in viaggio.

Sostenibilità come elemento strutturale: da sempre Telepass contribuisce in modo attivo e autentico alla mobilità sostenibile, dal risparmio di CO₂ ottenuto evitando soste e code ai caselli, fino al più recente ingresso nella sharing mobility. E si tratta non solo di sostenibilità ambientale, ma anche economica e sociale, grazie alla gestione più razionale di spostamenti e pagamenti.

Questi sono i pilastri che guidano il percorso evolutivo di Telepass per 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.





SOSTENIBILITÀ
IN TELEPASS

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023

Telepass è sempre stata concretamente impegnata sui temi dello sviluppo sostenibile e nel 2021 è stato avviato un percorso evolutivo più strutturato di medio-lungo termine in ambito Environmental, Social and Governance (ESG). Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di ottobre 2021. Nel Piano di Sostenibilità sono indicate le linee guida strategiche e gli obiettivi a breve-medio e lungo termine che la Società si pone, declinati in: ambizioni e target quali-quantitativi, azioni, ruoli e responsabilità, eventuale budget dedicati e indicatori di performance (KPI) per misurare i risultati raggiunti.

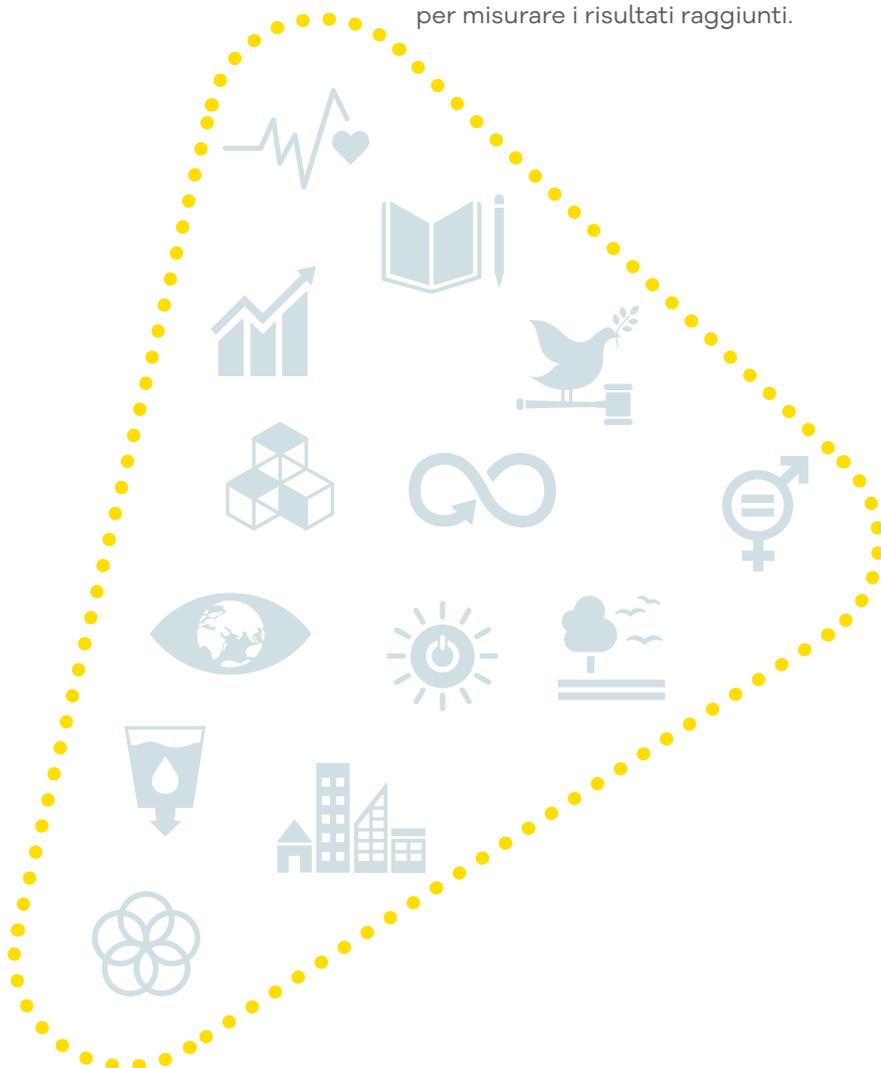
Gli obiettivi di sostenibilità indicati nel piano di Telepass sono stati considerati in sede di definizione degli obiettivi di breve (MBO) e lungo termine (LTI) assegnati al management. In sintesi, il Piano riflette la visione strategica dell'azienda in materia di sostenibilità e risponde ad alcune delle sfide globali, quali i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite (SDGs). Al fine di allineare la propria strategia agli SDGs e misurare il proprio contributo al loro raggiungimento, per lo sviluppo del Piano, Telepass ha adottato un approccio metodologico fondato sulla sequenza logica della guida *SDG Compass*, frutto di un lavoro congiunto di GRI, UN Global Compact e WBCSD.

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 di Telepass è stato sviluppato in coerenza con il Piano Strategico e i sistemi di gestione, ossia insieme di regole e procedure, presenti in azienda ed è articolato su 5 pilastri che indirizzano le priorità che Telepass intende perseguire nel triennio:

1. Le risorse umane, la cultura e i valori;
2. una governance sostenibile e un modello di business responsabile;
3. il contributo alla lotta contro i cambiamenti climatici e allo sviluppo dell'economia circolare;
4. il ruolo nel territorio e nelle comunità in cui operiamo;
5. l'innovazione come leva strategica di crescita e di sviluppo.

Con l'approvazione del Piano, Telepass ha adottato stabilmente nella propria roadmap strategica una rinnovata e più marcata focalizzazione sui concetti di sostenibilità e di innovazione con l'obiettivo di adeguarsi nel medio periodo alle migliori pratiche ESG.

Il Piano comprende oltre 25 obiettivi aggiornati annualmente per tenendo conto dei risultati raggiunti e delle nuove esigenze che emergono nel tempo.



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 E 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



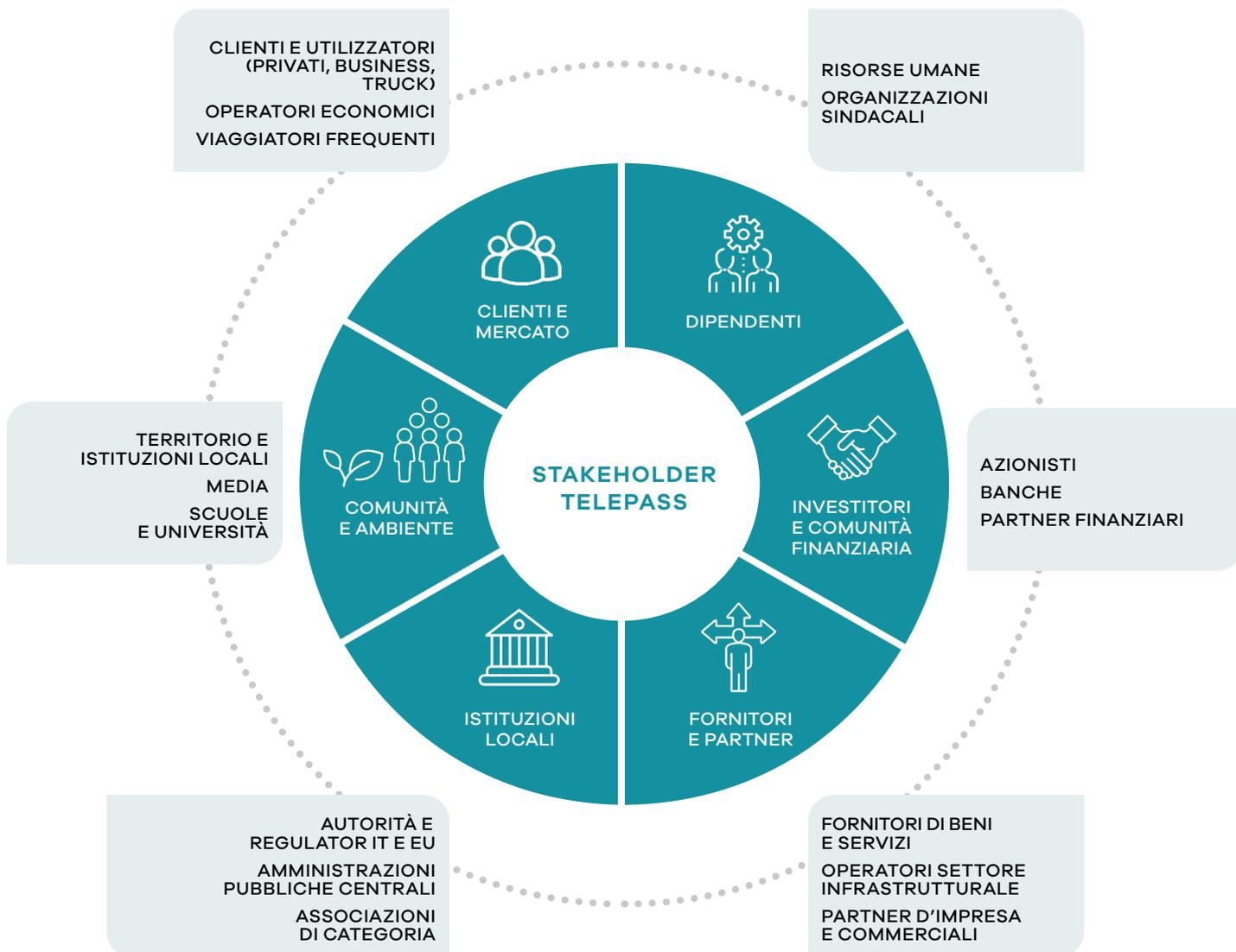
STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

Le scelte e le attività di ogni impresa generano conseguenze positive o negative per una molteplicità di soggetti che vengono definiti stakeholder (portatori di interesse), i quali sono, allo stesso tempo e in diversa misura, interessati all'operato aziendale e capaci di influenzarlo.

Dal punto di vista operativo, per identificare gli stakeholder rilevanti per l'Impresa, si è proceduto a:

i) formulare un elenco di stakeholder rilevanti;

ii) raggruppare gli stakeholder in categorie e sottogruppi; definire una mappa degli stakeholder. La mappa degli stakeholder rappresenta l'universo relazionale del Gruppo, con il quale Telepass si confronta regolarmente per individuare e monitorare le esigenze e le prospettive in relazione alle tematiche considerate prioritarie. Telepass ha individuato i suoi principali portatori di interesse e a loro rivolge la propria rendicontazione:



GLI IMPATTI ECONOMICI, AMBIENTALI E SOCIALI SONO STATI VALUTATI, ATTRAVERSO UN QUESTIONARIO, DAGLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI ALL'AZIENDA.

MATRICE DI MATERIALITÀ

Ai fini dell'analisi di materialità sono stati coinvolti direttamente gli stakeholder per individuare gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi o che possono influenzare in maniera sostanziale le valutazioni e le decisioni degli interlocutori di Telepass. L'ascolto degli stakeholder interni (principali funzioni aziendali) ed esterni (fornitori, clienti, istituzioni, università) è avvenuto attraverso l'invio di un questionario al fine di individuare le tematiche più rilevanti per Telepass. Le tematiche oggetto di analisi sono assoggettate a una scala di valutazione, costituita dal valore minimo pari a "1" (*tematica poco rilevante*) e il valore massimo pari a "4" (*tematica altamente rilevante*). I risultati del questionario hanno permesso di realizzare la **matrice di materialità**, nella quale vengono rappresentati i temi di natura sociale, ambientale, economica e di governance di maggior rilievo per l'azienda e per i suoi stakeholder. L'analisi ha seguito il principio di materialità così come richiesto dallo standard GRI.

L'aggiornamento della matrice di materialità, per l'esercizio in corso, è stato eseguito attraverso un approfondimento sul contesto di riferimento e sui principali megatrend di sostenibilità, arrivando a confermare i risultati ottenuti anche l'anno precedente.

Il grafico riportato di seguito evidenzia le tematiche valutate come rilevanti per Telepass e per i suoi stakeholder e permette di fornire una rappresentazione sintetica dei temi analizzati: i temi che si posizionano nel quadrante in alto a destra sono quelli ritenuti più significativi sia da Telepass sia dagli stakeholder.

"PRIVACY E SICUREZZA" E "QUALITÀ E SICUREZZA DI PRODOTTI E SERVIZI" SONO DUE TEMI DI IMPORTANZA STRATEGICA PER GLI STAKEHOLDER DI TELEPASS



- 7** **CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE**
Etica e trasparenza
- 9** **CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE**
Anticorruzione
- 15** **CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE**
Strategie di sostenibilità
- 20** **CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE**
Creazione di valore economico
- 23** **CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE**
Approccio fiscale e trasparente
- 24** **CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE**
Impatti economici indiretti
- 1** **CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE**
Privacy e sicurezza
- 2** **CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE**
Qualità e sicurezza di prodotti e servizi
- 3** **CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE**
Innovazione
- 13** **CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE**
Rispetto della compliance
- 14** **CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE**
Business continuity
- 27** **CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE**
Catena di fornitura
- 8** **CAPITALE UMANO**
Salute e sicurezza lavoratori
- 10** **CAPITALE UMANO**
Tutela del lavoro e Diritti umani
- 11** **CAPITALE UMANO**
Formazione capitale umano
- 19** **CAPITALE UMANO**
Diversità e pari opportunità
- 4** **CAPITALE NATURALE**
Mobilità sostenibile
- 21** **CAPITALE NATURALE**
Emissioni
- 25** **CAPITALE NATURALE**
Energia
- 26** **CAPITALE NATURALE**
Rifiuti e consumo responsabile
- 29** **CAPITALE NATURALE**
Consumo idrico
- 5** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Soddisfazione del cliente
- 6** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Comodità e velocità nella fruizione dei servizi
- 12** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Mobilità integrata e connessa
- 16** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Comunicazione trasparente ed efficace
- 17** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Stakeholder engagement
- 18 a)** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Salute e sicurezza del viaggiatore
- 18 b)** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Fair competition
- 22** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Sicurezza stradale
- 28** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Partnership su iniziative di sostenibilità
- 30** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Rapporto con la comunità
- 31** **CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**
Turismo sostenibile

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Piano Industriale di Telepass individua nella sostenibilità una leva strategica importante per la crescita del Gruppo; per questo motivo, la Società si è dotata di un'apposita governance dedicata e strutturata in tal senso. Nello specifico:

- 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 Sustainability. 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;
- il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità svolge un ruolo consultivo, propositivo e istruttorio a favore del Consiglio stesso, declinato nel proprio regolamento di funzionamento. Supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni riguardanti l'adozione e l'implementazione di politiche di sostenibilità;
- il Management propone il Piano di Sostenibilità e i relativi obiettivi al Consiglio di Amministrazione, ed è responsabile della loro declinazione operativa ed esecuzione del piano;

IL PIANO INDUSTRIALE
DI TELEPASS INDIVIDUA
NELLA SOSTENIBILITÀ
UNA LEVA STRATEGICA
IMPORTANTE PER LA
CRESCITA DEL GRUPPO.

- alla Funzione Responsabile della Sostenibilità sono affidati il coordinamento e il monitoraggio del 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, nonché il monitoraggio delle istanze e del grado di soddisfazione dei diversi stakeholder del Gruppo;
- è stato istituito un Advisory Group - attualmente composto dai responsabili ESG di Atlantia e di Partners Group, ma che in futuro potrebbe accogliere altre figure - per supportare 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.





GOVERNANCE,
ETICA E GESTIONE
TRASPARENTE

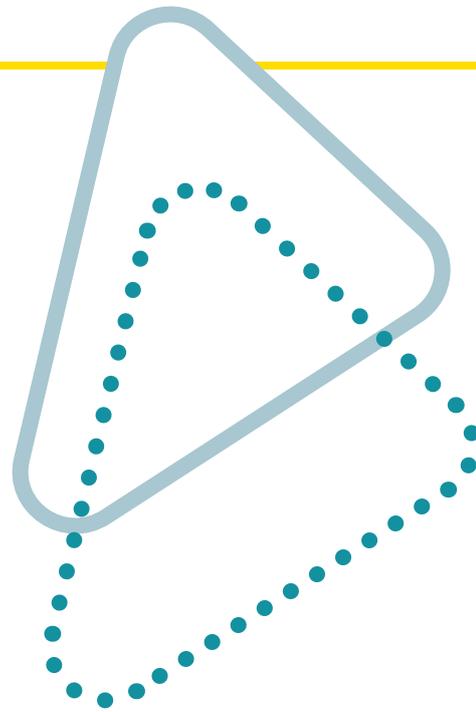
STRUTTURA DI GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO

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.

La revisione legale dei conti è affidata dall’Assemblea a una società di revisione, su proposta del Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione di Telepass ha istituito al proprio interno tre Comitati con funzioni istruttorie, consultive e propositive.

La composizione degli organi è la seguente:

ORGANO	MEMBRI	FUNZIONE
Consiglio di Amministrazione	Ezio Bassi	Presidente
	Gabriele Benedetto	Amministratore Delegato
	Paolo Amato	Consigliere
	Franca Bertagnin Benetton	Consigliere
	Alessandro Decio	Consigliere Indipendente
	Alberto Grignolo	Consigliere Indipendente
	Erich Ugo Govigli	Consigliere
	Elisabetta De Bernardi di Valserra	Consigliere
	Marcel Erni	Consigliere
	Livio Fenati	Consigliere
Collegio Sindacale	Jurg Weber	Consigliere
	Carlo Regoliosi	Presidente
	Francesco Bonifacio	Sindaco
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	Lelio Fornabaio	Sindaco
	Paolo Amato	Presidente
	Elisabetta de Bernardi	Consigliere
Comitato Tecnologia e Innovazione	Alessandro Decio	Consigliere
	Alberto Grignolo	Presidente
	Franca Bertagnin Benetton	Consigliere
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	Jurg Weber	Consigliere
	Alessandro Decio	Presidente
	Elisabetta de Bernardi	Consigliere
	Livio Fenati	Consigliere



ORGANI DI GOVERNO (n. membri)	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Consiglio di Amministrazione	2	9	11	2	9	11
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	1	2	3	1	2	3
Comitato Tecnologia e Innovazione	1	2	3	1	2	3
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	1	2	3	1	2	3
Collegio Sindacale	0	3	3	0	3	3

ORGANI DI GOVERNO (n. membri)	31.12.2021				31.12.2020			
	< 30	30-50	> 50	Totale	< 30	30-50	> 50	Totale
Consiglio di Amministrazione	0	3	8	11	0	3	8	11
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	0	1	2	3	0	1	2	3
Comitato Tecnologia e Innovazione	0	1	2	3	0	1	2	3
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	0	1	2	3	0	1	2	3
Collegio Sindacale	0	1	2	3	0	1	2	3

LA FUNZIONE DI INTERNAL AUDIT SI AGGIUNGE ALL'OPERATO DEI COMITATI. LA SUA ATTIVITÀ È INDIPENDENTE E FINALIZZATA A MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI TELEPASS HA ISTITUITO AL PROPRIO INTERNO TRE COMITATI CON FUNZIONI ISTRUTTORIE, CONSULTIVE E PROPOSITIVE.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 11 membri, di cui l'82% uomini e il 18% donne; il 73% dei membri del Consiglio rientra nella fascia di età superiore ai 50 anni. Il Consiglio di Amministrazione di Telepass ha istituito al proprio interno tre Comitati con funzioni istruttorie, consultive e propositive.

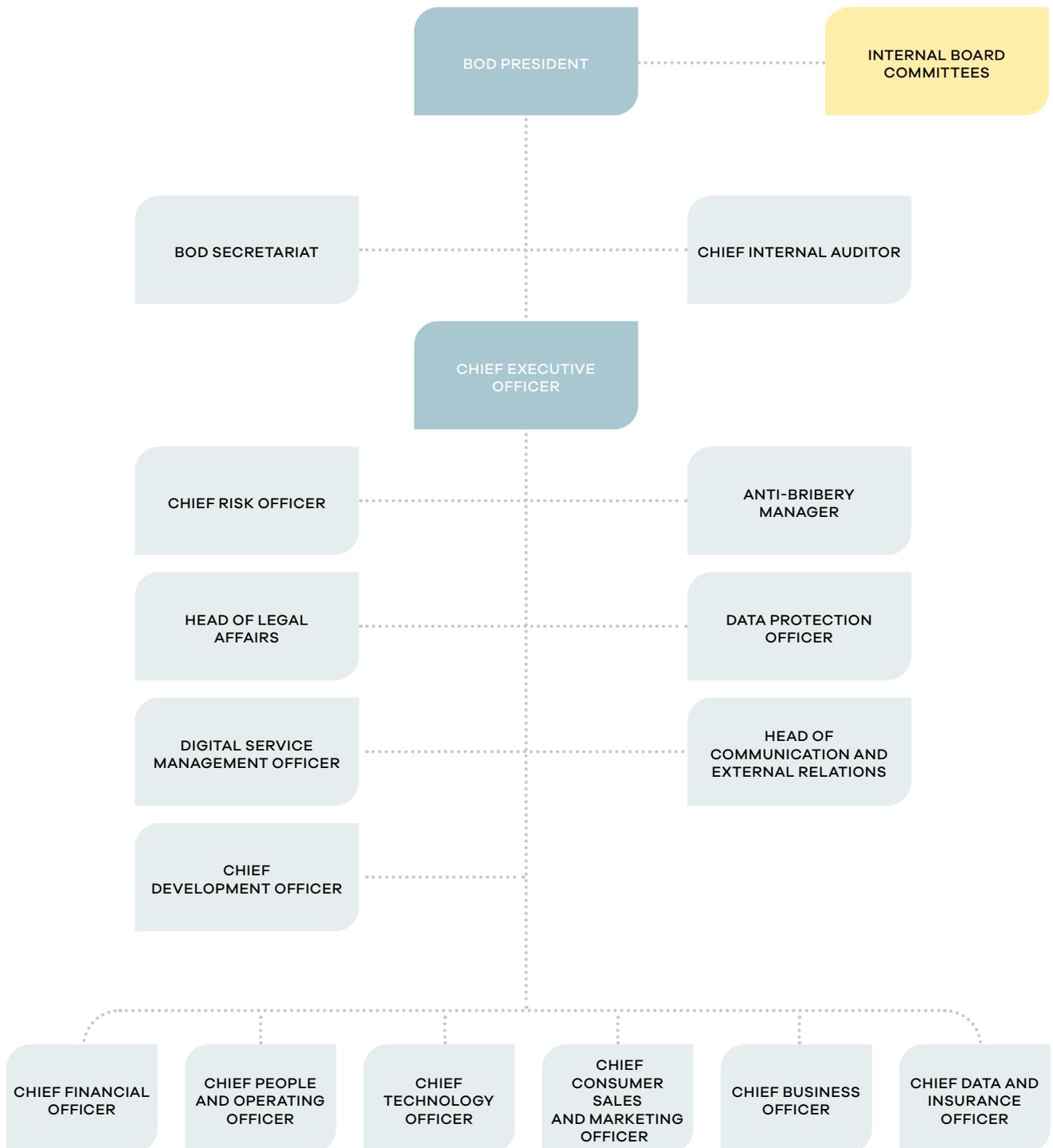
Il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità** supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nelle decisioni riguardanti l'adozione e l'implementazione di politiche di sostenibilità e nelle decisioni riguardanti le operazioni con parti correlate.

Il **Comitato Tecnologia e Innovazione** supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni in tema di investimenti diretti e indiretti in tecnologia e 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 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. Il Comitato supporta inoltre il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni riguardanti i temi strategici riguardanti la gestione delle risorse umane.

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 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.

L'ORGANIGRAMMA DI TELEPASS (al 31.12.2021)



ETICA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS

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

Telepass, 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:

- ha adottato il Codice Etico, la Policy Anticorruzione, il Codice di Condotta per la prevenzione delle discriminazioni e la tutela della dignità delle donne e degli uomini, e ha adottato una Whistleblowing Policy, dotandosi dei presidi tecnologici e organizzativi necessari per lo svolgimento delle relative attività. Il Codice Etico di Telepass, redatto in conformità al Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001 ("D. Lgs. 231/2001"), identifica il nucleo essenziale dei valori che costituiscono la cultura aziendale e che si riflettono nei principi e nelle politiche gestionali. Telepass promuove la conoscenza del Codice Etico da parte di tutto il personale del Gruppo;
- ha nominato con delibera consiliare del 7 novembre 2017 il Responsabile della Funzione Anticorruzione in conformità con la relativa Policy. Nel mese di gennaio 2021 la Società ha inoltre istituito un Comitato responsabile per la gestione delle segnalazioni *whistleblowing*;
- ha approvato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 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 ha nominato un Organismo di Vigilanza.

Il pubblico può segnalare sul sito internet di Telepass comportamenti o fatti che possono rappresentare con-

dotte illecite o irregolarità; eventuali violazioni di leggi, di procedure aziendali, del Modello 231; e comportamenti che violano i valori di integrità, onestà e rispetto per le persone. Per effettuare una segnalazione sono previsti i seguenti canali di comunicazione:

i) piattaforma informatica; ii) posta elettronica, all'indirizzo mail - segnalazioni.telepass@telepass.com; iii) posta ordinaria, all'indirizzo - Telepass S.p.A., Team Segnalazioni, via Laurentina, 449 - 00142 Roma.

ANTICORRUZIONE

Telepass si è dotata di specifici presidi volti al contrasto dei fenomeni corruttivi al fine di prevenire e contrastare le condotte illecite; in particolare, mediante l'adozione della "Policy Anticorruzione" si intende compendiare e integrare in un quadro organico le regole di prevenzione e contrasto alla corruzione già vigenti nel Gruppo con l'obiettivo di elevare ulteriormente nei destinatari la consapevolezza delle regole e dei comportamenti che devono essere osservati. Telepass ha nominato il Responsabile Anticorruzione che garantisce il presidio di conformità per la prevenzione della corruzione e assicura l'attuazione della Policy, l'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 promuove la conoscenza della Policy Anticorruzione da parte di tutto il personale del Gruppo. Ciascuna società del Gruppo, in coordinamento con il Responsabile Anticorruzione, pianifica e gestisce l'attività di formazione, con lo scopo di assicurare che i rispettivi dipendenti comprendano, in relazione e

rispetto al ruolo ricoperto: **i)** i rischi di corruzione cui loro e l'organizzazione cui appartengono sono esposti; **ii)** la politica di prevenzione della corruzione; **iii)** il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione; **iv)** le azioni preventive da intraprendere e le segnalazioni da effettuare in relazione al rischio o al sospetto di pratiche illecite.

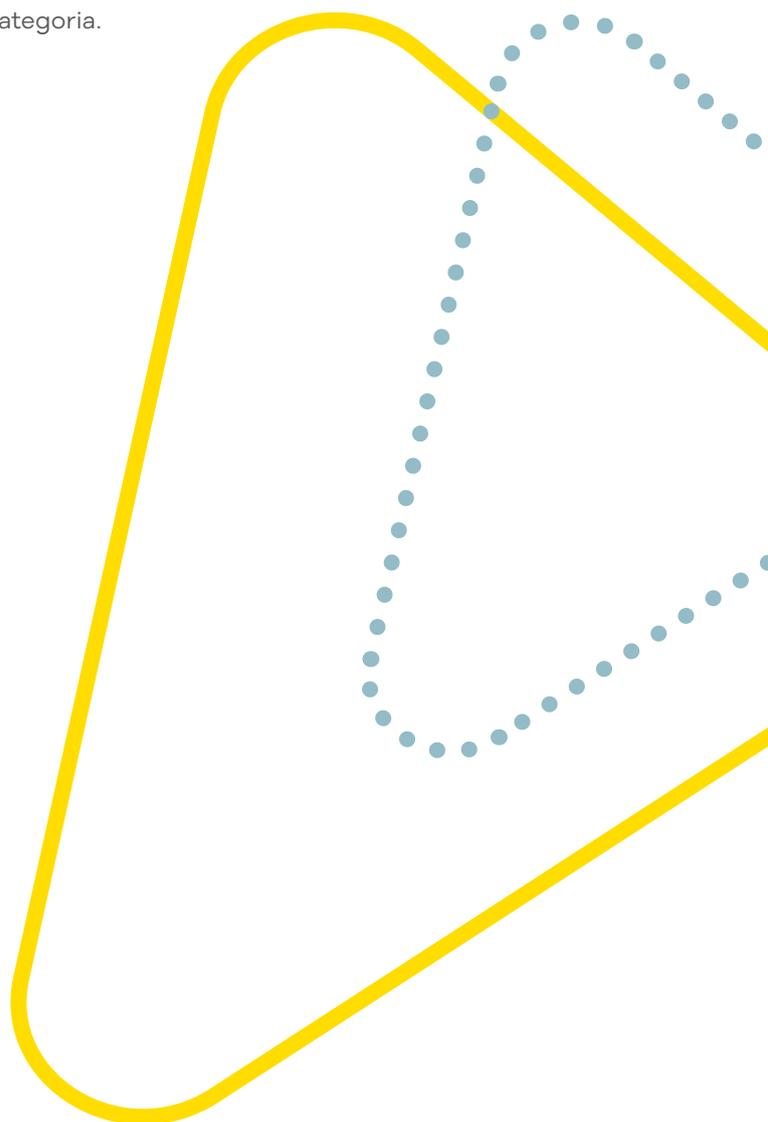
A oggi non si registrano episodi accertati di corruzione.

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, 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 a instaurare e mantenere un dialogo continuo con le terze parti, ferme restando le esigenze di riservatezza richieste dal business e la salvaguardia della concorrenza leale, informandole in modo chiaro, completo e veritiero, così da fornire gli strumenti necessari a effettuare scelte consapevoli." Il Codice Etico prevede anche che Telepass costruisca relazione 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".

In questo ambito, gli stakeholder di Telepass comprendono:

- i clienti e i consumatori (Cfr. 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 della Mobilità Sostenibili;
- le associazioni, le federazioni e le associazioni di categoria.



**IN GIUGNO 2021,
IL CODACONS HA
RICONOSCIUTO A TELEPASS
IL PREMIO "AMICO DEL
CONSUMATORE" PER IL
SUPPORTO DIMOSTRATO
NELL'AIUTARE IL PAESE,
ATTRAVERSO GESTI O
DECISIONI, DURANTE IL
PERIODO DELLA PANDEMIA.**

Telepass si impegna a semplificare la vita delle persone in mobilità sviluppando soluzioni innovative e rispettose delle norme di legge per rispondere alle esigenze dei consumatori. Nel corso del 2021 Telepass è stata insignita del premio "Amico del Consumatore" conferito da Codacons, una delle principali associazioni dei consumatori in Italia. In aggiunta, Telepass ha in programma per il 2022 di aprire un dialogo strutturato con tutte le organizzazioni di consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti). Di seguito si descrivono i contenziosi che hanno coinvolto la Società nell'ultimo biennio.

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. Con prov-

vedimento reso in data 9 marzo 2021 la AGCM si è pronunciata a sfavore di Telepass, ritenendo scorrette le pratiche commerciali oggetto del procedimento e vietandone la diffusione o continuazione; inoltre, l'Autorità ha irrogato a Telepass S.p.A. e Telepass Broker S.p.A., in solido tra loro, una sanzione di 2 milioni di euro. Telepass ha impugnato detto provvedimento dinanzi al TAR del nel maggio 2021, sostenendo che la sua piattaforma di distribuzione di polizze assicurative mira a fornire soluzioni di protezione in maniera semplice, diretta e conveniente, in linea, peraltro, con le recenti indicazioni di ANIA e dell'Autorità di vigilanza sulle assicurazioni IVASS, che individuano nella maggior digitalizzazione e nell'utilizzo della telematica anche un forte strumento di contrasto all'evasione assicurativa RC auto. Il procedimento è ancora in corso. Il TAR ha fissato l'udienza per la discussione del processo per novembre 2022.

Nel corso del 2021, inoltre, si è svolto anche il contenzioso di secondo grado che ha visto contrapporsi la Società ESA S.r.l. a Telepass. Nello specifico, ESA S.r.l. denunciava atti di concorrenza sleale da parte di Telepass S.p.A. in relazione al servizio di soccorso stradale offerto ai clienti e chiedeva il risarcimento di danni per presunte intese restrittive della libertà di concorrenza sul mercato. Il Tribunale di Salerno aveva già, in primo grado, respinto le domande di ESA S.r.l. condannandola al pagamento delle spese di lite; a settembre 2021, la Corte d'Appello di Salerno ha rigettato l'atto di appello proposto da ESA, riconfermando la soluzione positiva a favore di Telepass.

RISK ASSESSMENT E RISCHI NON FINANZIARI

Il Gruppo Telepass ha introdotto un processo di Enterprise Risk Management (ERM) per individuare, valutare, controllare e mitigare i principali rischi ai quali è esposto, operando secondo una metodologia comune a quella dal gruppo di appartenenza. Il processo di Risk Management ha l'obiettivo di allineare i profili di rischio agli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione attraverso:

- l'identificazione e valutazione delle tipologie di rischio a cui ogni Società del Gruppo è esposta;
- definizione e rivisitazione periodica del Risk Appetite, ovvero, il livello di propensione al rischio che ogni Società del Gruppo è disposta ad assumersi nell'ambito dello svolgimento della propria operatività all'interno del contesto di Business di appartenenza;
- adozione delle azioni necessarie a ricondurre il rischio rilevato al Risk Appetite approvato dal Consiglio di Amministrazione e monitoraggio della loro effettiva implementazione.

Il processo di Risk Management è guidato dal Risk Officer di Telepass che, in collaborazione con le persone responsabili per i rischi (Risk Owner operativi di processo), aggiorna annualmente il Risk Assessment, in conformità alle Linee Guida Metodologiche ERM e alla Policy che disciplina il processo di risk management.

Come previsto dalle linee guida emanate dalla Capogruppo, il Risk Model è stato definito sulla base del CoSO ERM Framework e delle *best practice* di *Risk Management*, tenuto conto delle peculiarità del modello di business e del settore nel quale opera il Gruppo; il *risk model* rappresenta lo schema di riferi-

mento per classificare i rischi in Aree e Categorie di Rischio.

Attualmente il *Risk Model* adottato da Telepass è articolato in 6 Aree di Rischio, declinate, a loro volta, in 32 Categorie di Rischio, come segue:

- a) **Rischi finanziari** (all'interno di tale area, il *Risk Model* classifica 8 categorie di rischio, il cui dettaglio viene riportato nella figura che segue – Risk Model Telepass);
- b) **Rischi operativi** (all'interno di tale area, il *Risk Model* prevede l'inclusione di 6 categorie di rischio, il cui dettaglio viene riportato nella figura Risk Model Telepass);
- c) **Rischi di compliance** (all'interno di tale area, il *Risk Model* classifica 3 categorie di rischio, il cui dettaglio viene riportato nella figura Risk Model Telepass);
- d) **Rischi strategici** (all'interno di tale area, il *Risk Model* classifica 7 categorie di rischio, il cui dettaglio viene riportato nella figura Risk Model Telepass).

In aggiunta, sono state prese in considerazione le seguenti 2 ulteriori aree di rischio, individuate a fronte dell'analisi del *Risk Model* di organizzazioni considerati *best practice*:

- e) **Rischi di continuità operativa** (all'interno di tale area, il *Risk Model* classifica 1 categoria di rischio, come riportato nella figura Risk Model Telepass);
- f) **Rischi esterni** (all'interno di tale area, il *Risk Model* classifica 7 categorie di rischio, il cui dettaglio viene riportato in figura Risk Model Telepass).



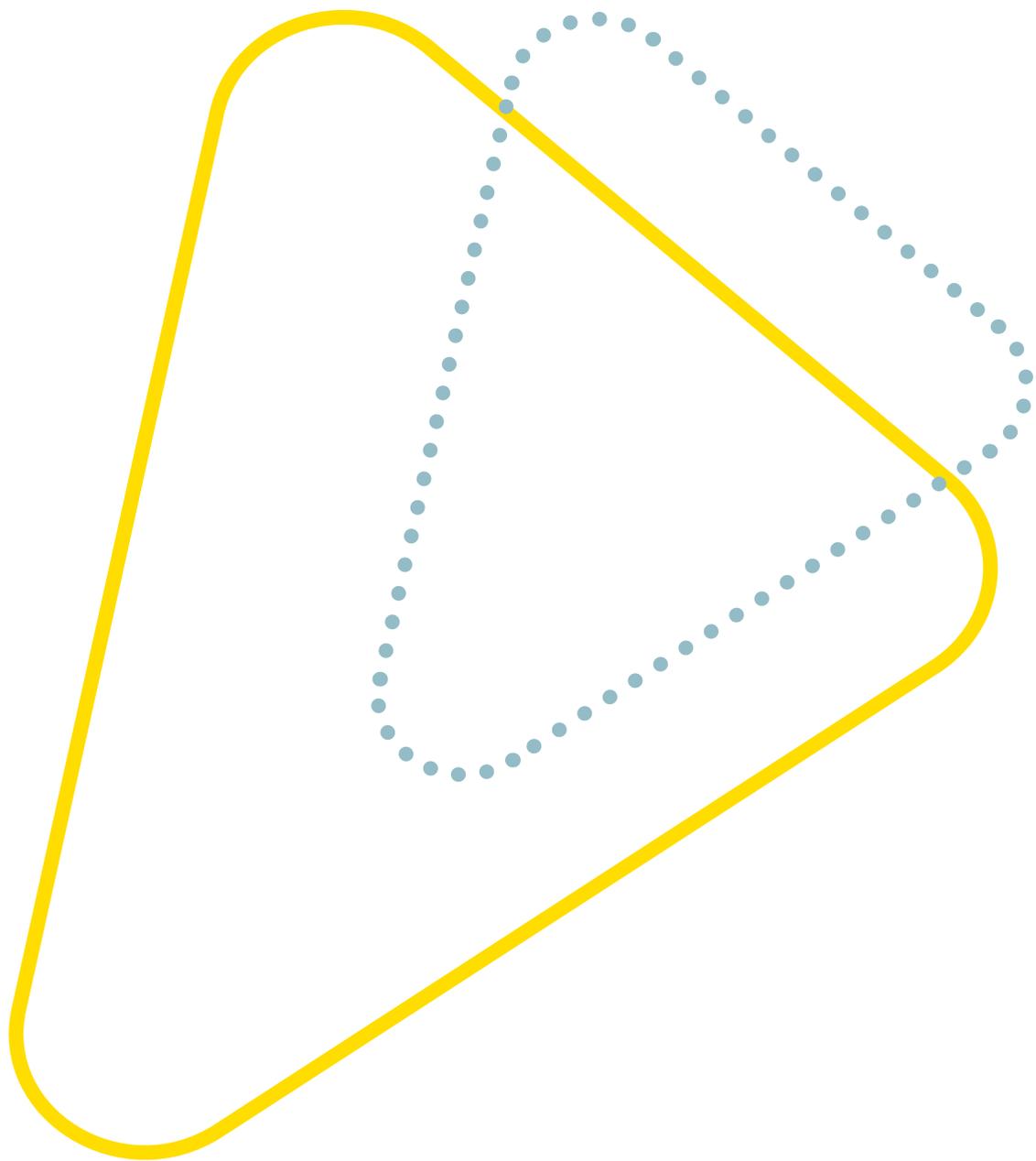
RISK MODEL

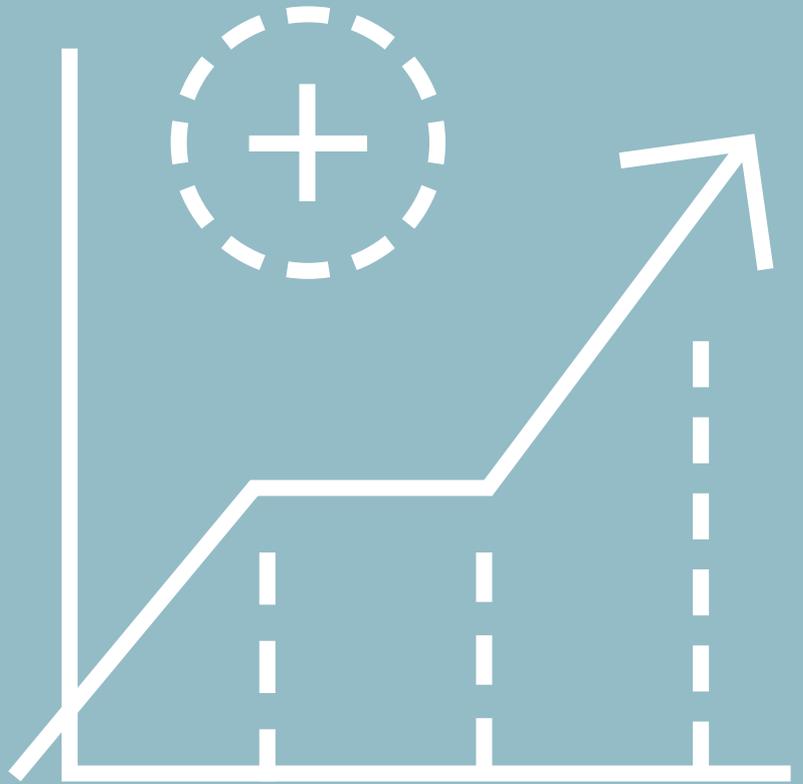


Il Risk Assessment è annualmente sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Al fine di tenere sotto controllo l'evoluzione dei rischi più significativi è stato messo a punto un sistema di Key Risk Indicator (KRI) aggiornato mensilmente, che consente di individuare tempestivamente eventuali livelli di rischio in eccesso rispetto a una specifica soglia

di allarme definita all'inizio dell'esercizio. Eventuali superamenti richiedono azioni tempestive da parte dei Risk Owner per ricondurre il rischio a un livello inferiore alla soglia di allarme. Il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità riceve un tableau del bord mensile che evidenzia la situazione dei Key Risk Indicator e viene aggiornato sulle azioni di rimedio intraprese.







CAPITALI

CAPITALE FINANZIARIO

€268
milioni

di ricavi
(+ 15% vs 2020)

€221
milioni

Valore economico
distribuito

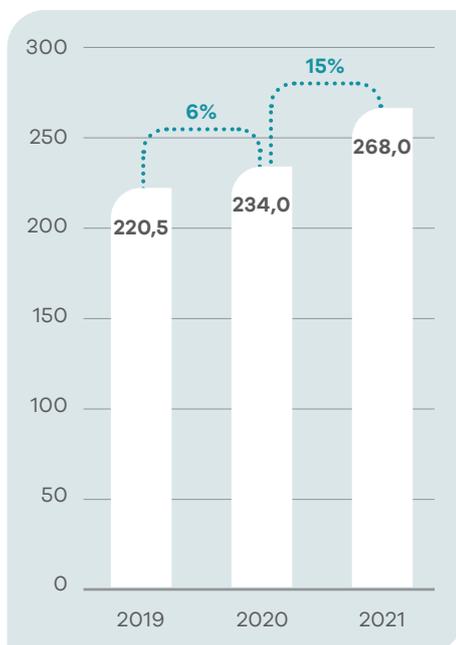
€87,7
milioni

investimenti
operativi (+8%)

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

Nel bilancio chiuso al 31 dicembre 2021, il Gruppo ha registrato un incremento dei ricavi del 15%, passando da 234 milioni di euro nel 2020 a 268 milioni di euro nel 2021.

RICAVI DEL GRUPPO TELEPASS (MILIONI €)



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 e intermedi, ciò che rimane è il "valore aggiunto", definibile come la capacità dell'azienda di creare ricchezza attraverso l'attività aziendale nel suo complesso.

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)	31.12.2021	31.12.2020
Ricavi	268.365	234.031
Proventi finanziari	1.477	846
A) Totale valore economico generato	269.842	234.877
B) Totale valore economico distribuito	221.746	174.199
Costi operativi	108.520	81.753
Personale	33.629	29.157
Finanziatori	2.981	3.200
Azionisti/investitori	58.352	41.595
Pubblica Amministrazione	18.126	18.193
Collettività	138	301
C) Totale valore economico trattenuto (=A-B)	48.096	60.678

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.

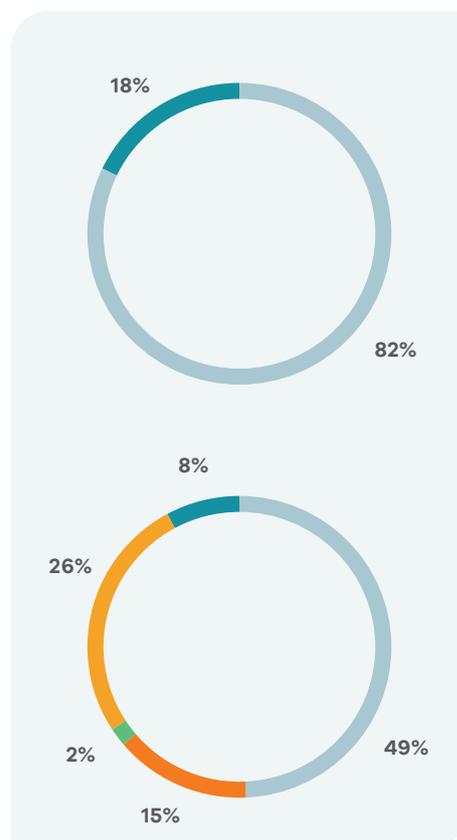
Nel 2021, il valore economico generato è risultato pari a **269,8 milioni di euro**.

Il valore economico distribuito, pari a 222 milioni di euro, rappresenta circa l'82% del valore economico generato che, oltre a coprire i costi operativi sostenuti nell'esercizio, viene impiegato 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 18% del valore economico generato, rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie dedicate allo sviluppo e alla stabilità patrimoniale del sistema impresa.

Nonostante le difficoltà che la pandemia da Covid-19 ha portato con sé, la Società sia nel 2020 sia nel 2021 ha confermato resilienza e capacità di ge-

nerare valore per i propri stakeholder, consuntivando per il trentesimo anno consecutivo ricavi in crescita (a doppia cifra negli ultimi cinque esercizi).



VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (%)

- Distribuito agli stakeholder
- Sistema di impresa

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (%)

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

LA STRATEGIA FISCALE È STATA APPROVATA DAL CDA NELL'AMBITO DEL PERCORSO DI ADESIONE AL REGIME DI ADEMPIMENTO COLLABORATIVO, AVVIATO DA ATLANTIA.

APPROCCIO FISCALE TRASPARENTE

Nell'ambito del percorso di adesione al Regime di adempimento collaborativo – D. Lgs. 128/2015 – avviato da Atlantia S.p.A., il Consiglio di Amministrazione di Telepass ha approvato la Strategia Fiscale, che definisce gli obiettivi e i principi adottati dalla Società nella gestione della fiscalità propria e delle società del Gruppo.

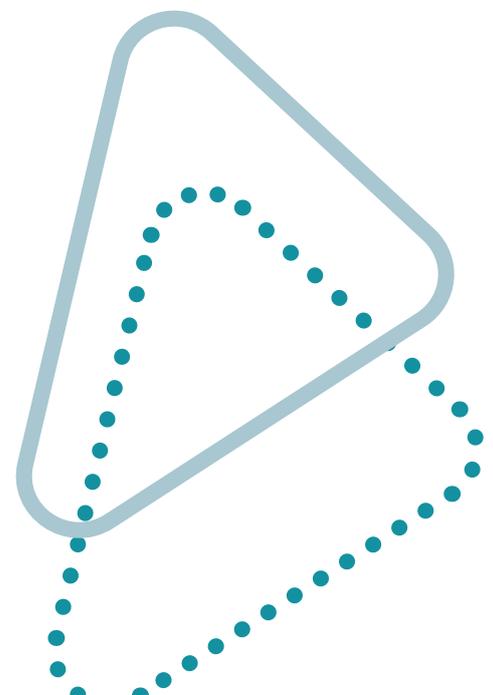
La Strategia Fiscale si ispira ai principi declinati nel Codice Etico di Telepass e si raccorda con il sistema di gestione dei rischi e di controllo interno, in relazione al processo di informativa finanziaria (Legge 28 dicembre 2005, n. 262).

Le principali linee guida strategiche definite nella gestione della fiscalità prevedono:

- la garanzia del tempestivo rispetto degli adempimenti e il corretto assolvimento del carico tributario, senza necessariamente dover scegliere le opzioni più onerose;
- il controllo e il presidio del rischio fiscale, ovvero l'impegno a gestire e contenere il rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario;
- la diffusione della consapevolezza, all'interno dell'organizzazione aziendale, dei valori della onestà e della integrità, che sono posti alla base anche della gestione della fiscalità;
- l'impegno ad applicare la legislazione fiscale dei Paesi in cui l'impresa opera, assicurando che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione. Nei casi in cui la disciplina fiscale generi dubbi

interpretativi o difficoltà applicative, viene perseguita una linea interpretativa ragionevole, avvalendosi di professionisti esterni e della interlocuzione con l'Autorità fiscale;

- la tutela degli interessi del Gruppo e dei suoi azionisti, l'impegno a sostenere – anche in sede contenziosa – posizioni interpretative ritenute solide e ragionevoli, pur se non condivise dall'autorità fiscale;
- l'impegno a non mettere in atto comportamenti e operazioni che si traducano in costruzioni di puro artificio, che non riflettano la realtà economica e da cui è ragionevole attendersi dei vantaggi fiscali indebiti;
- l'impegno a regolare, ai fini fiscali, i rapporti infragruppo cross-border in base al principio di libera concorrenza (arm's length principle), come elaborato in ambito OCSE;
- la previsione per cui non vengono adottati meccanismi di incentivazione dei manager connessi alla riduzione indebita dell'onere fiscale.



CAPITALE TECNOLOGICO E INTELLETTUALE

€51
milioni

di investimenti
in capitale
intangibile

€152,3
milioni

Capex cumulati durante
gli ultimi 3 anni e focalizzati
nella digital transformation

presenza in
14 Paesi

Leader europeo
nei sistemi di tolling

**Certificazione
ISO 27001**

per Telepass e Telepass Pay

9.383.525

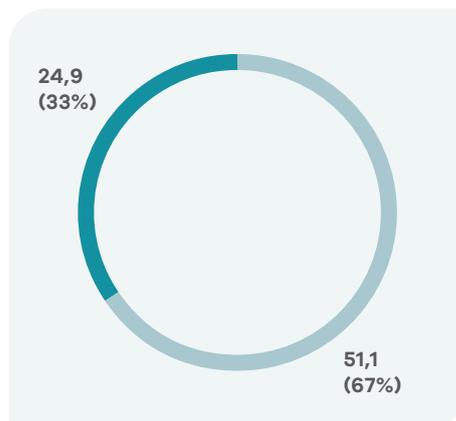
apparatı Telepass attivi
(9.034.930 nel 2020)

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Nel corso del 2021 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 operati nell'esercizio ammontano a oltre 51 milioni di euro.

Tra i progetti abilitanti, un focus particolare è stato attribuito al [progetto K1 \(Telepass Next\)](#), allo sviluppo della [Piattaforma Corporate](#) e all'attivazione di nuovi [canali di distribuzione \(Proximity Channels\)](#). Continua l'attenzione sui pillar strategici, ovvero: lo sviluppo e presidio della leadership nel telepedaggiamento; il consolidamento e la crescita dei servizi di mobilità abilitati dall'app Telepass Pay; lo sviluppo dell'offerta Business (che saranno abilitati, appunto, dalla Piattaforma Corporate) e dei servizi nel settore Truck; infine, la crescita del Gruppo nel settore assicurativo (tramite le società Telepass Broker e Telepass Assicura).

A supporto delle proprie valutazioni e decisioni in tema di investimenti diretti e indiretti in tecnologia e innovazione, nonché nella valutazione di



INVESTIMENTI TOTALE CAPEX DEL GRUPPO TELEPASS (IN MLN€)

- Intangibile
- Tangibile

collaborazioni e alleanze, il Consiglio di Amministrazione di Telepass ha istituito il [Comitato Tecnologia e Innovazione](#), che collabora con il [Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità](#) nella valutazione dei rischi connessi alla tecnologia e sui profili di sicurezza informatica.

In aggiunta, Telepass si avvale della collaborazione con professionisti con pluriennale esperienza in ambito di innovazione e investimenti nel settore del venture capital per individuare, attraverso un rigoroso processo di scouting, opportunità di investimento in quest'ambito strategico per supportare la crescita del Gruppo.

Digital Transformation come uno dei progetti strategici abilitanti

Lo sviluppo del Piano strategico di Telepass si fonda su 4 pilastri chiave, sorretti da progetti e driver abilitanti: l'innovazione e la trasformazione digitale fanno parte integrante di questa visione strategica, rappresentando l'area nella quale il Gruppo sta investendo ingenti risorse. Un primo significativo passo in questa direzione è stata la migrazione verso la piattaforma Cloud, che ha reso scalabile e performante l'insieme dei sistemi del Gruppo. Le nuove soluzioni di CRM e Billing hanno permesso modularità e la parametrizzazione verso una offerta digitale e articolata. Dall'inizio del 2021 queste soluzioni hanno abilitato i passi successivi della strategia definita nel piano.

I "pilastri" della strategia di innovazione e del miglioramento dei prodotti e dei servizi continuo sono:

- **Tolling:** mantenere la leadership nel segmento "tradizionale" del telepedaggiamento richiede investimenti in ricerca e sviluppo. Per questo motivo, Telepass ha sviluppato il nuovo prodotto K1 che permette la fruizione dei servizi dell'offerta **Next**. Una soluzione innovativa per consentire al cliente di accedere direttamente dalla propria auto ai servizi di mobilità offerti da Telepass. La nuova "on board unit" (OBU) K1 è infatti dotata di assistente vocale integrato per massimizzare l'esperienza e la comodità del cliente nell'acquisto e nella fruizione dei servizi (gli stessi fruibili sulla piattaforma digitale). Inoltre, il nuovo dispositivo è predisposto per funzionare come Black Box, permettendo quindi di avere un unico prodotto per abilitare servizi di Tolling, servizi in Mobilità e le soluzioni assicurative. Nel corso dell'ultimo quarto dell'anno è iniziata la distribuzione del prodotto ai fini assicurativi in partnership con un im-



portante player del settore. In questo contesto di arricchimento dell'offerta e della qualità del servizio al cliente, si è anche provveduto a evolvere i presidi per servire la clientela, con il ridisegno dei canali distributivi. L'iniziativa prevede di aumentare la prossimità commerciale sia attraverso il rafforzamento del canale online (sottoscrizioni online ed eliminazione del cartaceo tramite firma digitale), sia con la creazione di nuovi canali distributivi e di assistenza di prossimità (come, ad esempio, i T-Point).

- **Telepass Pay:** Nel 2021 Telepass ha continuato il percorso di evoluzione verso un ecosistema digitale di servizi integrati per la mobilità in ambito sia urbano sia extraurbano, nonostante un anno decisamente difficile per gli spostamenti delle persone e delle merci. Un passo significativo nell'evoluzione di Telepass è stato il rilascio nel mese di marzo 2021 della nuova App "unica" Telepass Pay che si rinnova integrando i servizi tradizionali rivolti al mondo dell'auto di proprietà a quelli più innovativi di "smart mobility". Attraverso un'unica applicazione sviluppata per tutti gli smartphone dotati di sistema operativo iOS o Android, sarà possibile accedere ai servizi pensati da Telepass per i propri clienti: dalla gestione del proprio dispositivo on board (es.: cambio targa, sostituzione, gestione delle movimentazioni, ecc.) agli oltre 25 servizi dedicati alla mobilità quotidiana.
- **Corporate Mobility Platform (T-Business):** alcuni trend ormai affermati hanno imposto alle imprese la digitalizzazione dei loro processi amministrativi. In linea con questi trend, Telepass sta investendo importanti risorse nella creazione di un ecosistema di servizi per la mobilità dedicata ai dipendenti delle aziende.

La nuova piattaforma consentirà a tutti i collaboratori delle aziende clienti di accedere ai servizi di mobilità e tolling di Telepass e di rendicontare in modo semplice le spese di viaggio e trasferta e di fornendo all'azienda di appartenenza una rendicontazione tempestiva e organizzata e la possibilità di integrazione con i propri sistemi gestionali. Nel corso dell'ultimo trimestre 2021 è stata avviata la sperimentazione su un Gruppo di persone di Telepass e di società clienti (Family and Friends), con l'obiettivo di perfezionare la piattaforma per arrivare entro il termine del 2022 al relativo lancio commerciale sul mercato.

- **Telepass Assicura:** il Gruppo, anche nel 2021, ha proseguito nel proprio impegno di facilitare la vita delle persone in mobilità dando vita a Telepass Assicura, un Master General Agent iscritto nel registro degli intermediari assicurativi tenuto dall'IVASS che è attivo da aprile 2021 e commercializza prodotti realizzati in partnership con Great Lakes Insurance SE, società facente parte del gruppo Munich Re, tra i leader mondiali della riassicurazione. Gli investimenti in questo settore sono stati rivolti allo sviluppo delle funzionalità della piattaforma e alla integrazione delle informazioni che, in funzione della conoscenza del cliente Telepass, permettono meccanismi di tariffazione personalizzati e più in linea con le esigenze dei clienti.

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.

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

SICUREZZA, COMODITÀ E VELOCITÀ NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI

Compliance program adottati per i servizi offerti

Nell'ambito del progetto di Digital Transformation, attraverso la definizione di Politiche sulla sicurezza delle informazioni e l'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) Telepass e Telepass Pay hanno ottenuto la certificazione ISO 27001. La crescente digitalizzazione dei servizi ha imposto una significativa crescita degli investimenti in sicurezza fisica e logica. Telepass si è dotata un solido sistema di controllo interno, il cui funzionamento è rigorosamente monitorato grazie anche a un attento sistema di risk management.

Continuità dei servizi: il sistema di gestione della business continuity

Il forte utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei contesti di business e i nuovi scenari di rischio impongono un continuo adeguamento nelle dinamiche di valutazione dei rischi e delle strategie in materia di sicurezza e dei presidi di emergenza, al fine di assicurare adeguati livelli di continuità operativa anche in caso di gravi incidenti. A partire dal 2020, Telepass - che fa dell'orientamento al cliente e della tempestività nell'erogazione dei servizi la sua prerogativa principale - ha quindi intrapreso un processo di valutazione di impatto (BIA) per dotarsi di un piano di continuità operativa che identifichi i potenziali rischi e impatti e fornisca un framework per la costruzione di resilienza e capacità di risposta efficace e tempestiva, che salvaguardi al contempo gli interessi dei suoi principali stakeholder, la sua reputazione e le attività di creazione di valore. Nella primavera del 2021 il Gruppo Telepass ha rivisto le condizioni del contratto

di servizio cloud, acquisendo la soluzione Actifio, cloud native, che abilita backup/restore in modalità automatica ed è un componente delle soluzioni di Disaster Recovery. Nel dicembre 2021 è stato avviato un progetto di Disaster Recovery, che a fronte delle indicazioni del BIA, nel corso del 2022 finalizzerà la soluzione di riferimento, totalmente cloud based e strutturata in coerenza con gli standard richiesti da Banca d'Italia.

Servire meglio i clienti grazie a Google Cloud

A partire dal 2018, Telepass ha deciso di migrare e utilizzare sia Compute Engine sia SAP su Google Cloud per costruire un'infrastruttura personalizzata, ottenendo al contempo quella scalabilità ed efficienza che le consentono di fornire maggior valore ai propri clienti. L'azienda ha anche coinvolto la Google Cloud Professional Services Organization (PSO) per trovare la configurazione ottimale per le sue esigenze specifiche. L'obiettivo di Telepass era quello di costruire, in definitiva, un'infrastruttura basata su un "contenitore virtuale" che potesse automatizzare gran parte dei processi riducendone al contempo i costi, anche a livello temporale. Telepass sta già vedendo i vantaggi della sua migrazione a Google Cloud, potendo già ora gestire carichi di dati e informazioni molto maggiori sulla sua infrastruttura. Dalla fine del 2020 la totalità dei sistemi è sulla piattaforma Google, con una coda per i servizi di fatturazione migrata nel 2021. A oggi, ogni nuovo sviluppo è nativo su cloud, utilizzando gli strumenti e i paradigmi tecnologici della piattaforma (docker, containers, managed services, SaaS).

TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

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 e delle politiche sociali. 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. In questo modo, il DPO ha potuto acquisire una profonda conoscenza dei processi aziendali e comprendere le peculiarità di un Gruppo innovativo, digitale e molto orientato al cliente. Questo contesto richiede una partecipazione costante del DPO ai tavoli di lavoro, nel contesto dei quali è chiamato a svolgere una fondamentale e impegnativa attività di informazione, formazione e pareristica finalizzata alla progettazione di flussi di trattamento conformi alla normativa data protection e coerenti con le ulteriori discipline regolatorie di volta in volta applicabili.

In ragione dello svolgimento di nuove iniziative e del lancio di nuovi servizi, il DPO ha dato impulso ad attività di monitoraggio con l'obiettivo di verificare che il personale addetto alle linee di business applichi continuativamente i criteri definiti dalle procedure aziendali, così da intercettare eventuali criticità e verificare la centralità nei processi aziendali del rispetto dei principi di cui al GDPR, nonché della tutela dei

diritti e delle libertà degli interessati. In considerazione della rilevanza che il tema della privacy assume per Telepass, è stata introdotta una policy dedicata, la quale descrive le modalità di gestione del trattamento dei dati personali degli utenti che, ad esempio, accedono al sito web.

La sicurezza e la protezione dei dati dei clienti costituisce una priorità assoluta per Telepass e per questo il Gruppo adotta un processo di sviluppo sicuro dei sistemi, servizi e applicazioni attraverso l'istituzione della Responsible Disclosure Policy. La Società – consapevole della rilevanza delle informazioni raccolte e custodite relativamente alla propria clientela – adotta una politica di estrema attenzione alla protezione dei dati personali e che prevede che il loro uso sia esclusivamente limitato a finalità legate al miglioramento della qualità dei servizi. Telepass ha infatti deciso di non vendere a terzi per finalità di marketing o commerciali le informazioni raccolte tramite i propri servizi e prodotti, considerando questo approccio parte integrante del proprio modo di fare impresa nel rispetto del consumatore e della sua privacy.

A seguito delle dimissioni del DPO interno, dal mese di agosto 2021 sino al 28 febbraio 2022, data a partire dalla quale ha preso servizio il nuovo DPO, il ruolo per tutte le società del Gruppo Telepass è stato assegnato in outsourcing a uno studio legale, che avendo seguito l'implementazione in Telepass della normativa GDPR, ha maturato una significativa conoscenza dei processi e delle problematiche aziendali.

Non vi sono state denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti nell'ultimo biennio³.

³ Tra le denunce sono ricomprese: denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione; denunce da enti regolatori; fughe, furti e perdite di dati dei clienti.



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'appropriata 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, i dipendenti ed i 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 vi-

gente, 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 con riferimento all'idoneità tecnico professionale per eseguire la prestazione oggetto del contratto. A oggi, la Società non sottopone a valutazione i propri fornitori attraverso l'utilizzo di criteri ambientali e/o sociali; tuttavia, 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.

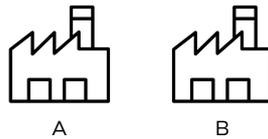
Telepass S.p.A. è titolare del portale di acquisto "Portale Procurement del Gruppo Telepass", tramite il quale si accede a una piattaforma tecnologica per l'esecuzione delle gare telematiche. Il portale ha la finalità di agevolare e guidare il processo di interrelazione e scambio di informazioni tra 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.

I fornitori degli apparati (OBU) per Telepass sono Movyon S.p.A. che a sua volta si rifornisce rispettivamente da STMicroelectronics NV per i microprocessori e B810 S.r.l. Telepass provvede alle fasi di incoming e di verifica delle merci; i prodotti vengono posti in magazzino e possono poi essere inviati alle successive fasi di lavorazione:

- confezionamento;
- personalizzazione;
- configurazione;
- distribuzione a seconda della tipologia.

**PROCESSO
DI APPROVVIGIONAMENTO
E DISTRIBUZIONE**

Approvvigionamento



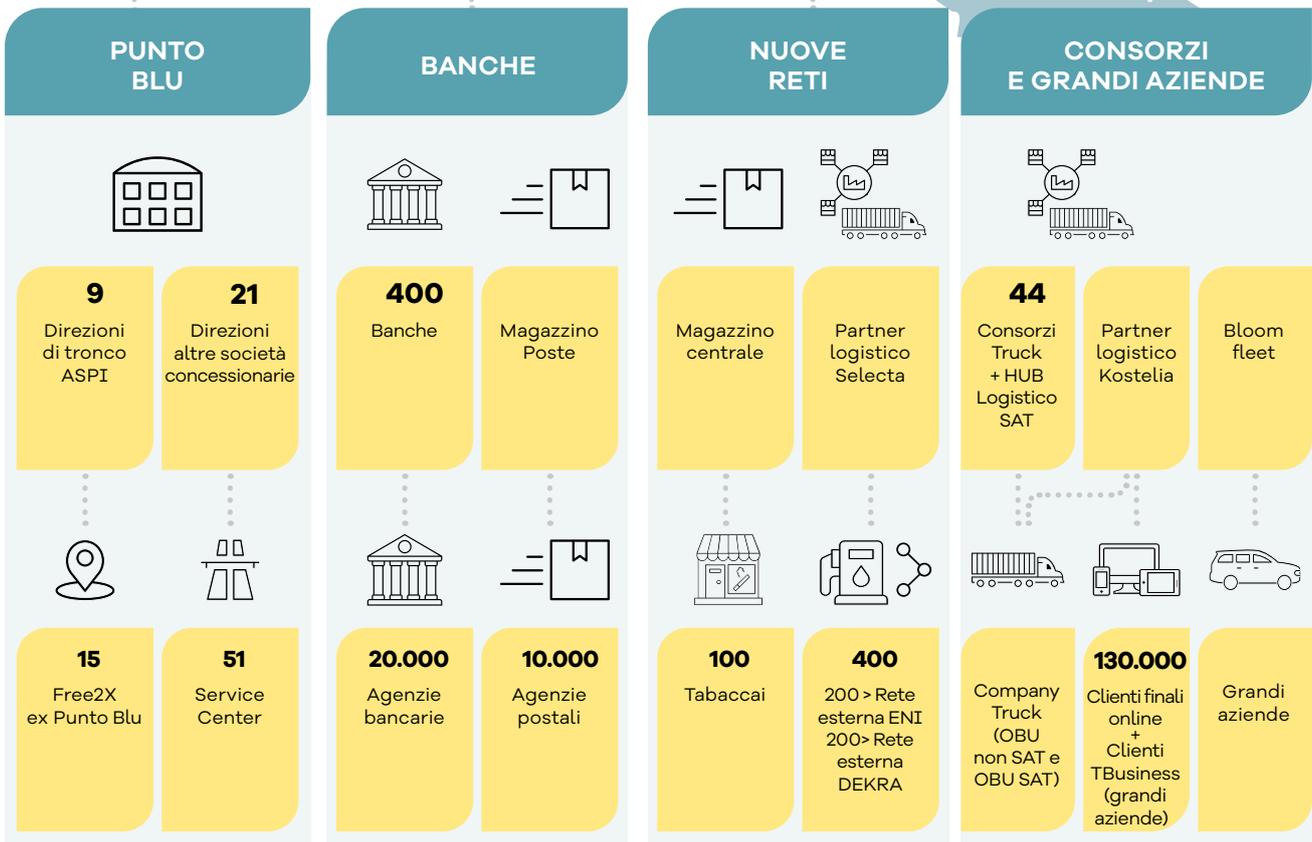
Due diversi produttori (possibili altri in futuro) forniscono modelli diversi e spedizioni dei prodotti finiti

Magazzini Telepass



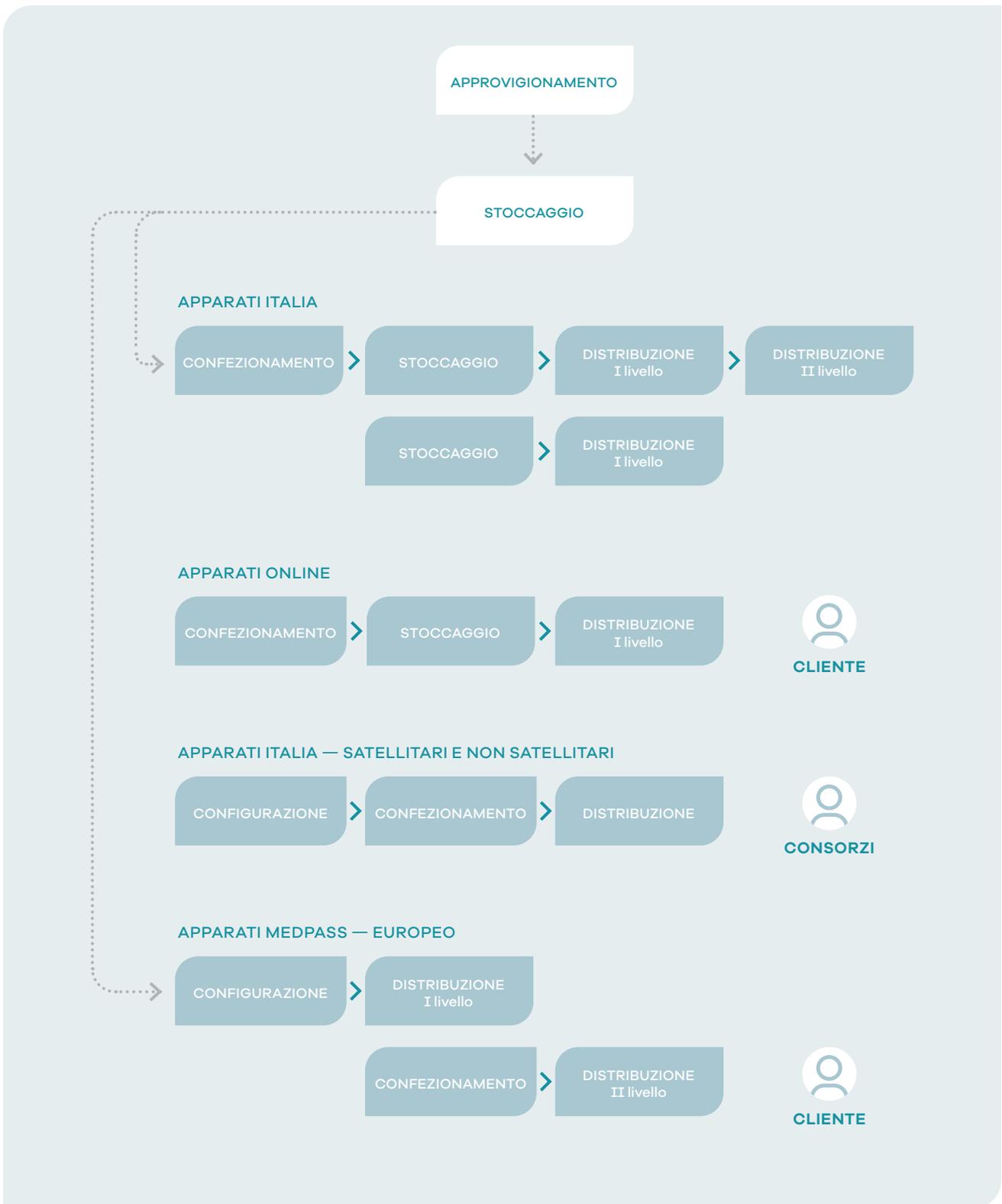
Due sedi logistiche garantiscono copertura territoriale (nord/centro-sud) e continuità operativa

Distribuzione





**RAFFIGURAZIONE
DELLE LAVORAZIONI
DI TELEPASS S.P.A**



CAPITALE NATURALE

506,5 GJ

emissioni dirette
e indirette
(MB) totali di CO₂

-56%

rispetto al 2020
di emissioni totali di CO₂e
per metro quadrato

5.087,0 GJ

totale consumi energetici

1,34 MLN

acqua consumata

SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE

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 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 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. Anche gli uffici di Milano, ospitati all'interno degli spazi gestiti dalla società Regus nello stabile The Angle di Corso Italia, sono certificati LEED Gold, rispondendo completamente alle richieste di sostenibilità, efficienza energetica e qualità degli interni.

Nel corso del 2021, Telepass ha inaugurato i nuovi T-Space di Roma e Firenze, sedi pensate per favorire la flessibilità e la collaborazione tra colleghi, che mettono a disposizione dei dipendenti spazi di lavoro moderni, rappresentativi della cultura di Telepass, idonei ad accogliere servizi innovativi per le persone e favorire modalità di lavoro più efficaci, favorendo il benessere dei dipendenti. Il percorso di rinnovamento degli spazi si concluderà nel 2022 con l'inaugurazione del nuovo T-Space di Milano. 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 i impatti ambientali, se non

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

**TELEPASS
HA RIDOTTO
COMPLESSIVAMENTE
LE EMISSIONI
TOTALI DI CO₂e
DEL 56% PER
METRO QUADRATO,
NONOSTANTE
L'APERTURA DI
NUOVE SEDI E
L'AUMENTO DEL
PERSONALE.**

mediante stime molto approssimative. Considerando la difficoltà di effettuare una comparazione significativa nel biennio di riferimento, per quest'anno la Società rendiconta solamente i dati relativi all'anno fiscale 2021, impegnandosi a fornire ai propri stakeholder una comparazione biennale nel prossimo Report di Sostenibilità. È stato comunque svolto un esercizio di comparazione tra le emissioni prodotte dal Gruppo nel 2020 e nel 2021 stimando i consumi delle sedi di Roma (via Bergamini), Firenze e Villanova (sede operativa di K-Master) per il 2020³ (con un valore totale di 571 tonnellate di CO₂ emesse) rispetto ai consumi delle sedi operative al 2021, ossia Roma (Woliba), Firenze, Milano e Villanova (con un valore di 555 tonnellate di CO₂ emesse – local market) registrando una riduzione assoluta di circa il 3% di emissioni. Considerando l'apertura delle nuove sedi

e l'aumento del personale dipendente (+43% rispetto al 2020) e per rendere la comparazione più significativa, è stata svolta una stima raffrontando i metri quadri occupati nel biennio. Mentre nel 2020 ammontavano a un totale di circa 2.280 metri quadrati di superfici immobiliari occupate da Telepass, nel 2021 registrano un totale di circa 5.300 metri quadrati occupati con, pertanto, una riduzione complessiva delle emissioni totali di CO₂e del 56%; per metro quadrato, questo significa una riduzione da 0,25 tCO₂ emesse nel 2020 a 0,11 tCO₂ emesse nel 2021.

RISPARMIO ED EFFICIENZA ENERGETICA⁴

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

CONSUMI ENERGETICI INTERNI	Unità di misura	2021	
		Totale	Totale GJ
Gas naturale			
(per riscaldamento)	Smc	6.155,0	220,6
Diesel	l	25.372,6	916,8
Benzina	l	17.320,3	564,5
Energia elettrica	kWh	940.295,7	3.385,1
Fonti rinnovabili	kWh	101.842,0	366,6
Fonti non rinnovabili	kWh	838.453,7	3.018,4
Totale consumi energetici	GJ		5.087,0

³ | Gli uffici di Milano sono stati considerati out of scope in quanto aperti solo nel secondo semestre del 2020 e con un numero di risorse molto esiguo.

⁴ | I dati relativi ai consumi di diesel e benzina fanno riferimento solamente alla società K-Master S.r.l. e a Telepass S.p.A. perché i dati di WashOut S.r.l. non sono disponibili. I dati riferiti ai consumi sono frutto di approssimazioni.

QUALITÀ DELL'ARIA

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 sotto la completa gestione delle società del Gruppo e dal consumo di energia elettrica prove-

niente da fonti non rinnovabili.

La flotta aziendale dei veicoli concessi a uso promiscuo ai dipendenti a partire dal 2020 è composta esclusivamente da veicoli “plug-in hybrid” in coerenza con la filosofia aziendale del Green, Safe & Clean 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.

EMISSIONI GHG DIRETTE (Scope 1 ⁵)		2021
Emissioni da consumo di:	GJ	tCO ₂ e
Gas naturale	220,6	12,4
Diesel	916,8	68,7
Benzina	564,6	40,5
TOTALE	1702,0	121,6
Emissioni GHG indirette (Scope 2 Market-Based) ⁶		2021
Emissioni da consumo di:	GJ	tCO ₂ e
Energia elettrica	3.018,4	433,5
Emissioni GHG indirette (Scope 2 Location-Based) ⁷		2021
Emissioni da consumo di:	GJ	tCO ₂ e
Energia elettrica	3.018,4	384,9
Totale Scope 1 + Scope 2 MB	506,5	
Totale Scope 1 + Scope 2 LB	555,1	

5 | I fattori di conversione utilizzati per trasformare le differenti quantità energetiche in GJ sono tratti dal database Defra 2021 (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs).

6 | I fattori di conversione utilizzati per il calcolo dello Scope 2 Market-Based sono gli European Residual Mixes “AIB” Agg. 31.05.2021.

7 | I fattori di conversione utilizzati per il calcolo dello Scope 2 Location-Based sono tratti da Terna Confronti Internazionali 2020.

PAPERLESS COMPANY

La trasformazione digitale di Telepass ha subito una forte accelerazione, evoluzione accompagnata da diverse iniziative finalizzate ad agevolare il cambiamento. Tra le altre, si evidenzia la progressiva eliminazione delle stampanti private (si possono utilizzare solo quelle presenti nelle aree comuni di stampa), la semplificazione dei processi, la dematerializzazione delle comunicazioni verso i dipendenti, come lettere di assunzione, circolari, comunicazioni di servizio e così via. Per facilitare la diffusione della cultura Paperless, il personale ha a disposizione strumenti tecnologici di ultima generazione come moderne workstation modulari che agevolano al contempo anche l'eventuale ricorso al cosiddetto smart working.

GESTIONE DEI RIFIUTI 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, ad eccezione dello smaltimento e recupero delle OBU commercializzate 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.

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 certificati in base alla localizzazione dei siti aziendali e il rifornimento idrico è fornito dal 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.

RISORSA IDRICA (megalitri) ⁸	2021
Risorse idriche di terze parti (acquedotto) (totale)	4,34
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	4,34
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-
Altre fonti di prelievo	-
Totale prelievo idrico	4,34
Totale scarico idrico (megalitri)	3,00
Totale consumo idrico (megalitri)	1,34

8 | I consumi di acqua fanno riferimento alle società K-Master S.r.l. e Telepass S.p.A., e una parte dei dati è stata stimata in base al rapporto tra il numero di postazioni di lavoro di ogni sede e al relativo numero di persone.

CAPITALE UMANO

496

dipendenti
al 31.12.2021

+43%

dei dipendenti
rispetto al 2020

97%

dipendenti a tempo
indeterminato

35%

personale
femminile

1.850

ore di formazione
erogata

71%

dei dirigenti coinvolto
in schemi di incentivi
legati al raggiungimento
di obiettivi ESG

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 di risultati eccellenti, 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 2021 il Gruppo Telepass impiega **496 risorse** (in crescita del 43% rispetto all'anno precedente), di cui il 35% è rappresentato da personale

femminile, di cui il 24% ricopre ruoli di senior management & leadership.

Dato il significativo incremento di risorse rispetto all'anno precedente, al 31 dicembre 2021, 168 dipendenti hanno maturato un anno di servizio o meno, mentre 167 hanno maturato un'età di servizio tra i 2 e i 5 anni.

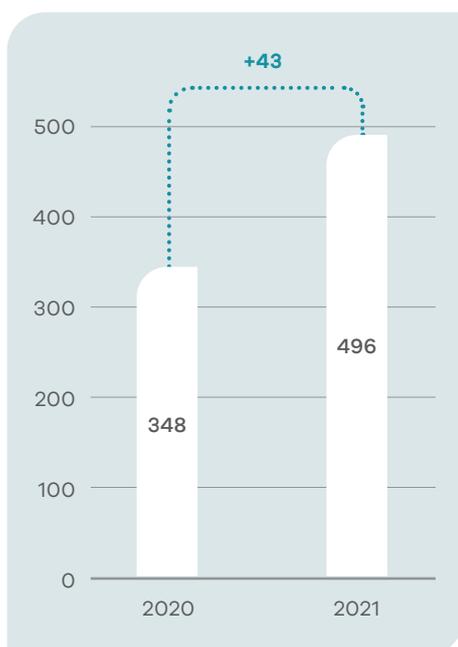
A livello di inquadramento contrattuale, il **97%** dell'organico è assunto a con contratto a **tempo indeterminato**.

I dipendenti assunti con contratti **full-time** rappresentano il **95% del totale**, di cui il **33%** è rappresentato da personale femminile; con la restante parte è stato stipulato un contratto **part-time**, di cui il **78%** rappresentato da personale femminile.

Il **100%** dei dipendenti di Telepass è inquadrato sotto un **Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro**.

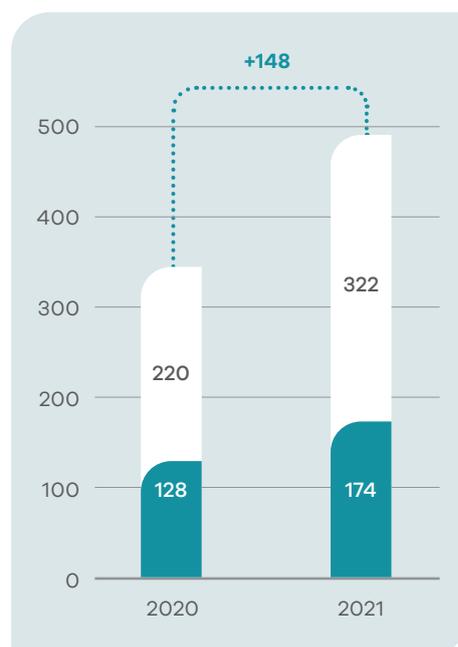
Il **2,02%** dei dipendenti del Gruppo appartiene a categorie protette (2,30% del totale dipendenti donne e 1,86% del totale dipendenti uomini – il 2,23% appartiene alla categoria degli impiegati, mentre l'1,54% a quella dei quadri).

TOTALE DIPENDENTI



DIPENDENTI PER GENERE

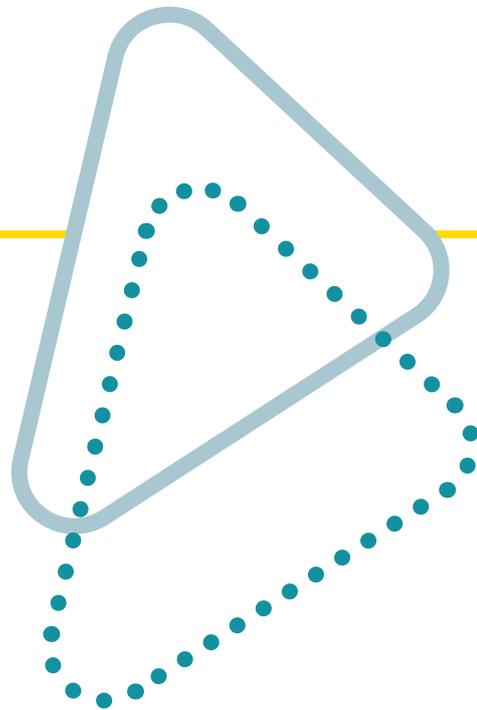
- Uomini
- Donne



DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	168	315	483	124	218	342
Tempo determinato	6	7	13	4	2	6
Totale dipendenti	174	322	496	128	220	348

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E GENERE	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo pieno	156	317	473	114	218	332
Part-time	18	5	23	14	2	16
Totale dipendenti	174	322	496	128	220	348

L'81% dei dipendenti del Gruppo è rappresentato da impiegati, mentre il 13% è rappresentato da quadri; il 64% dei dipendenti rientra nella fascia d'età 30-50 anni.



DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E GENERE	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	3	25	28	0	17	17
Quadri	19	46	65	20	36	56
Impiegati	152	251	403	108	167	275
Totale	174	322	496	128	220	348
Percentuale sul totale dipendenti	35%	65%	100%	37%	63%	100%

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E FASCIA D'ETÀ	31.12.2021				31.12.2020			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0	21	7	28	0	10	7	17
Quadri	1	39	25	65	0	31	25	56
Impiegati	72	258	73	403	42	166	67	275
Totale	73	318	105	496	42	207	99	348
Percentuale sul totale dipendenti	15%	64%	21%	100%	12%	59%	28%	100%



RISORSE PER FASCE DI ANZIANITÀ AZIENDALE	31.12.2021				31.12.2020			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Fino a 1 anno	6	21	141	168	6	9	61	76
Da 2 a 5 anni	12	13	142	167	3	11	94	108
Da 6 a 10 anni	1	1	23	25	0	2	22	24
Da 11 a 20 anni	6	10	38	54	5	15	38	58
Da 21 a 30 anni	1	5	20	26	1	3	25	29
Oltre 30 anni	2	15	39	56	2	16	35	53
Totale risorse	28	65	403	496	17	56	275	348

Il 79% dei dipendenti è laureato (100% dirigenti; 88% quadri, 76% impiegati) e il 19% ha conseguito il diploma di scuola superiore.

RISORSE PER LIVELLO DI ISTRUZIONE	31.12.2021			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Laurea	28	57	305	390
Diploma	0	8	84	92
Altro	0	0	14	14
Totale	28	65	403	496

Nel corso del 2021, Telepass ha assunto 200 nuove risorse, di cui 69 donne e 131 uomini, registrando un tasso di nuovi assunti pari al 40%. Il maggior numero di uomini, rispetto al numero di donne, è in parte da ricondursi all'acquisizione della società Wise Emotions S.r.l., che opera nel settore dell'informatica, nel quale la prevalenza della componente maschile è riconducibile al ridotto nu-

mero di donne nelle discipline STEM. Al netto degli inserimenti avvenuti attraverso l'integrazione di Wise, il rapporto per le nuove assunzioni è stato: 47% donne e 53% uomini. Il tasso di turnover, invece, è pari all'10%, con un numero di dipendenti cessati nell'anno pari a 52. I tassi di assunzione e di turnover sono calcolati sul totale dei dipendenti al 31.12.2021.

TURNOVER	2021								Totale
	Donne				Uomini				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale donne	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale uomini	
Numero dipendenti	28	111	35	174	45	204	73	322	496
Numero nuovi assunti	19	43	7	69	35	91	5	131	200
Numero cessati	7	12	4	23	7	17	5	29	52
Tasso assunzione	4%	9%	1%	14%	7%	18%	1%	26%	40%
Tasso turnover	1%	2%	1%	5%	1%	3%	1%	6%	10%

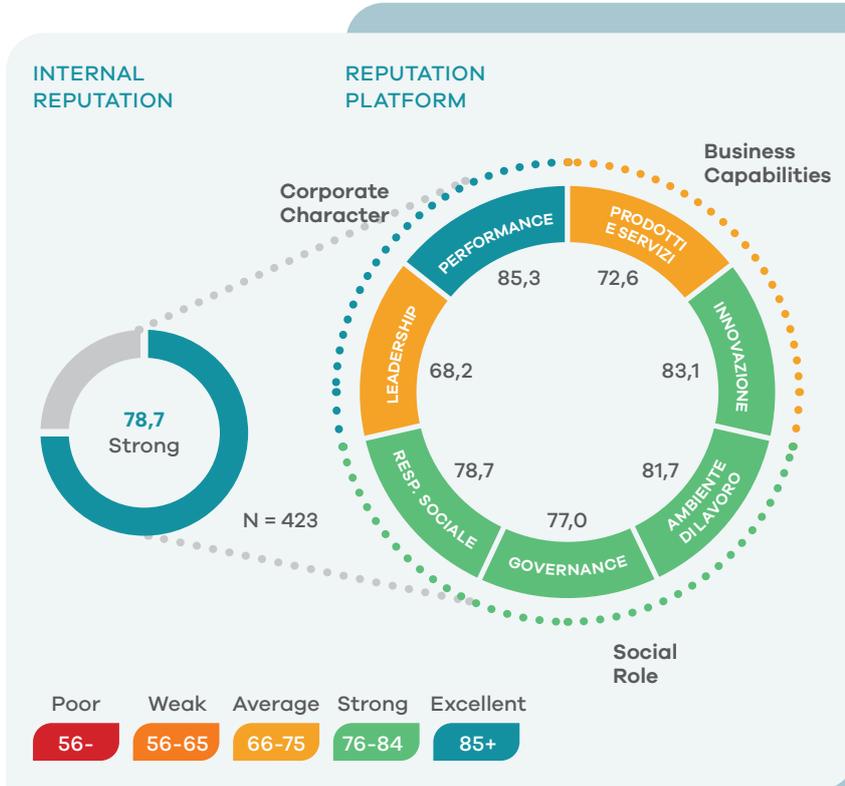
EMPLOYEE SURVEY & STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Nel corso del 2021 Telepass ha lanciato la prima employee survey volta a i) misurare la reputazione interna di Telepass e ii) il livello di allineamento dei dipendenti rispetto agli obiettivi del Piano Strategico. Per avviare questo progetto Telepass si è affidata a un consulente esterno specializzato nello studio e nel monitoraggio della reputazione delle imprese; un asset che fa parte della categoria degli «intangibili» e che oggi concorre sempre di più a determinare il valore di un'organizzazione.

L'employee survey rappresenta per Telepass uno strumento di ascolto efficace, anonimo e periodico (proposto una o più volte all'anno con perimetro variabile), che coinvolge tutti i dipendenti per ottenere un feedback sulla loro esperienza in Telepass.

Nel 2021, l'83% della popolazione aziendale ha partecipato alla survey.

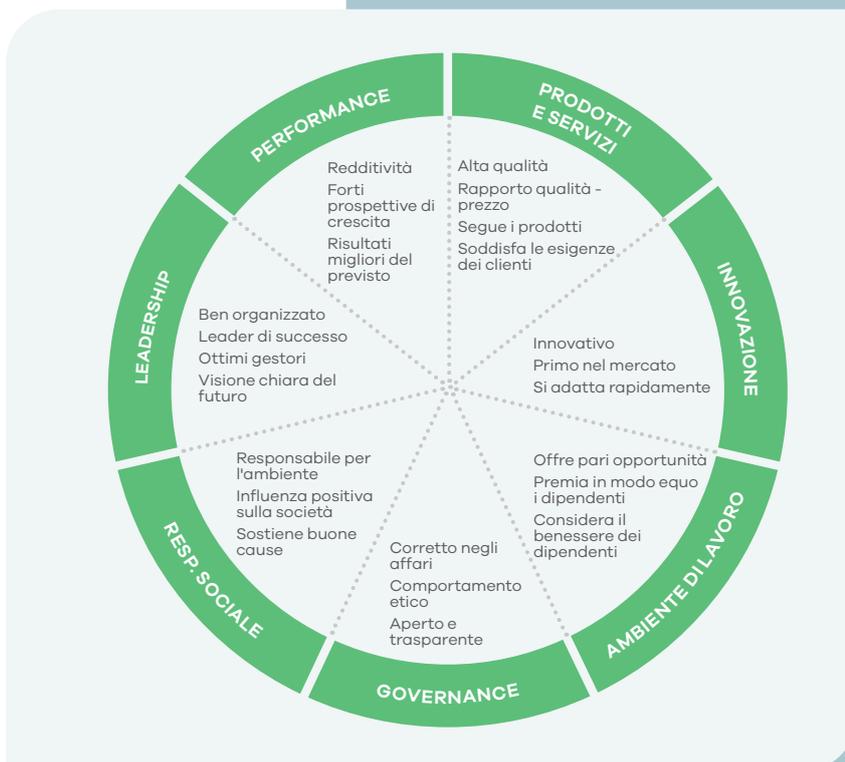




Telepass ha ottenuto un punteggio di Internal Reputation pari a 78,7 su 100, rientrando nella fascia "Strong" come illustrato a lato. La valutazione si è svolta sulla base di 7 driver razionali: 1) Prodotti e servizi; 2) Innovazione; 3) Ambiente di lavoro; 4) Governance; 5) Responsabilità sociale; 6) Leadership; 7) Performance.

In merito alla visione strategica dell'Azienda e a come questa sia diffusa tra il personale dipendente, i risultati del sondaggio mostrano come vi sia un forte grado di allineamento (pari a 76,9).

Sulla base dei risultati ottenuti da questo primo esercizio di ascolto dei dipendenti, nel corso del 2022 l'Azienda lancerà iniziative per migliorare gli aspetti che sono emersi come meritevoli di attenzione.



Il modello adottato misura, inoltre, il legame emotivo degli stakeholder nei confronti dell'azienda, rilevando la loro percezione rispetto alle dimensioni razionali che rappresentano la chiave per la valutazione della reputazione aziendale: 1) Prodotti e servizi; 2) Innovazione; 3) Ambiente di lavoro; 4) Etica; 5) Responsabilità sociale; 6) Leadership; 7) Performance. Disporre di un monitoraggio mensile di stima, fiducia, ammirazione e atteggiamento positivo che gli stakeholder hanno nei confronti della Società, consente di identificare i bisogni e/o aggiornare le priorità su cui operare. Questa è l'ambizione di Telepass che, a partire dal 2022, attiverà un monitoraggio del livello di reputazione esterna su base mensile.

SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI

Sebbene l'attività esercitata non esponga il personale a un elevato livello di rischio (prevalentemente attività di ufficio, classificata a basso rischio), Telepass si impegna a diffondere e consolidare una cultura aziendale orientata a garantire la salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili, organizzando piani formativi e realizzando azioni preventive e verifiche periodiche. Telepass si impegna al rispetto e all'applicazione della normativa nazionale in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e ha ottenuto la certificazione ISO 45001:2018. In particolare, viene rispettato quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, per cui, ad esempio, l'intero organico è soggetto a visite da parte del Medico Competente che ne cura la frequenza⁹. Come richiesto dalla normativa, Telepass attua una periodica analisi di valutazione dei rischi legati alle proprie attività e delle misure di prevenzione e/o protezione implementate.

Telepass esegue controlli periodici per valutare la conformità dei luoghi di lavoro e dei processi, con lo scopo di garantire ai propri collaboratori un

ambiente sicuro e salubre, nel rispetto delle normative di sicurezza e igiene.

Come da normativa vigente, la Società è tenuta all'obbligo di predisposizione di opportuno Documento Tecnico di Valutazione dei Rischi (DVR); il documento, custodito in azienda e redatto con il supporto degli RSPP 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.

La struttura aziendale e la presenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) garantiscono una rapida comunicazione in materia di segnalazione di situazioni potenzialmente pericolose. La preventiva individuazione della potenziale fonte di rischio rappresenta un "bene aziendale comune" nell'interesse di tutte le risorse.

Per diffondere una cultura della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, Telepass si impegna in un ciclo di formazione continua dei dipendenti sui corsi di primo soccorso e per la prevenzione dei cosiddetti rischi "bassi". La calendarizzazione e la frequenza della formazione dei Lavoratori in materia di Sicurezza e Salute sul Lavoro è affidata alla figura del Responsabile Esterno del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) per K-Master S.r.l. e a un fornitore esterno specializzato per Telepass S.p.A. e Telepass Pay 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 2021 il Gruppo ha erogato 1.020 ore di formazione in materia di Salute e Sicurezza

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

⁹ | 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.

per un totale di 255 partecipanti; solo in Telepass S.p.A. sono state erogate 924 ore di formazione (540 ore di formazione generale e 384 ore di formazione specifica) a 231 partecipanti.

Negli ultimi due anni Telepass non ha registrato infortuni sul lavoro¹⁰ né richieste di riconoscimento o episodi di decesso derivanti da malattie professionali.

TELEPASS E LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

Nel biennio 2020-2021 sono state realizzate iniziative straordinarie di caring al fine di supportare la popolazione aziendale nell'affrontare al meglio gli ostacoli causati dal diffondersi della pandemia da Covid-19, sia in termini di adattamento alle nuove modalità di lavoro, sia per quanto concerne la tutela della salute individuale. Rientrano in queste finalità:

- le comunicazioni costanti e diffuse sui comportamenti individuali da adottare per ridurre i rischi di contagi;
- l'adozione dell'efficace implementazione del protocollo per la gestione dei dipendenti risultati positivi al virus;
- le misure specifiche per l'accesso alle sedi di lavoro, in coerenza con la normativa di volta in volta vigente;
- la messa a disposizione di strumenti e dispositivi per la protezione dei dipendenti e la riduzione del rischio di contagio (es. DPI, gel igienizzante, tamponi rapidi);
- l'adozione di modalità di lavoro "full remote" per persone affette da determinate patologie;
- la garanzia di un'ampia flessibilità nell'applicazione del lavoro agile (c.d. smart working);
- il sostegno a modalità di partecipazione agli incontri ibrida (teleconferenza e de visu).

Inoltre, è stata stipulata una partnership per garantire la fornitura settimanale di test antigenici presso le sedi di Roma, Firenze e Milano.

¹⁰ | Il Gruppo ha registrato 2 infortuni in itinere nel 2020 e 1 nel 2021 che non sono rendicontati nel presente Bilancio perché attinenti a spostamenti casa-lavoro, dunque non organizzati dalla Società (perciò esclusi dal calcolo del tasso di infortuni sul lavoro registrabili ai sensi dei GRI Standard).

SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Nel corso del 2021 sono stati erogati corsi di formazione per un totale di 1.850 ore (3,73 ore medie pro capite, 3,59 per le donne e 3,80 per gli uomini). Le attività si sono focalizzate in particolar modo sulla formazione obbligatoria in ambito antiriciclaggio, Modello 231, anticorruzione e salute e sicurezza. Inoltre, sono stati erogati corsi su Digitalization & Cybersecurity per un totale di 190 ore a 213 partecipanti. Novità di rilievo rispetto all'anno precedente è l'erogazione di un corso sui temi della sostenibilità che ha coinvolto 5 persone per un totale di 78 ore di formazione. In media, i dirigenti hanno ricevuto 6,78 ore di formazione, i quadri 3,26 e gli impiegati 3,59.

La formazione delle risorse umane rappresenta un'area nella quale Telepass intende investire e, coerentemente, si sta muovendo con diverse progettualità. Utilizzando il budget aziendale maturato sul fondo interprofessionale, Telepass lancerà una piattaforma di formazione destinata a tutti i dipendenti che conterrà un'ampia libreria di corsi incentrati in particolar modo sulle soft skill (es. comunicazione, leadership, team working, etc.). Con questo approccio, oltre ai corsi obbli-

gatori previsti dal piano di formazione generale, le risorse di Telepass avranno la possibilità di accedere ad altri strumenti formativi, in funzione delle rispettive esigenze professionali.

Sia attraverso lo strumento della formazione finanziata sia attraverso un budget dedicato, Telepass intende investire nell'organizzazione di iniziative di formazione ad hoc, da mettere a fuoco a valle del processo di Performance Management, tenendo conto delle evidenze raccolte, delle richieste delle persone e delle esigenze dell'organizzazione.

Telepass ha a cuore la sostenibilità e ha dimostrato il proprio impegno anche attraverso l'erogazione di un corso promosso dalla SDA Bocconi School of Management a cui hanno partecipato alcuni membri del top management di Telepass. Il programma, intitolato "Sustainability Leaders" e parte del progetto "Atlantia Sustainability Learning Hub", è stato costruito su misura per rispondere agli specifici bisogni e aspirazioni del Gruppo, al fine di rafforzare la consapevolezza e la cultura ESG dei manager che guidano la Società verso uno sviluppo sostenibile del business.

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

ORE DI FORMAZIONE EROGATE	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	36	154	190	0	90	90
Quadri	60	152	212	49	197	246
Impiegati	530	918	1.448	644	1.055	1.699
Totale	626	1.224	1.850	1.143	588	1.731

ORE MEDIE DI FORMAZIONE	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	12,08	6,14	6,78	-	5,29	5,29
Quadri	3,13	3,31	3,26	2,45	5,47	4,39
Impiegati	3,49	3,66	3,59	5,96	6,32	6,18
Totale	3,59	3,80	3,73	8,93	2,67	4,98

Il 2021 è stato un anno di transizione nel percorso di crescita che Telepass sta compiendo sul tema della gestione delle risorse umane e della valutazione delle performance individuali. Per quest'anno, infatti, Telepass non si è potuta avvalere di un sistema informatico a supporto del processo, ma ha introdotto una metodologia di gestione della performance incentrata sul feedback, sullo sviluppo individuale e sulla collezione di informazioni di valore per il Gruppo. I principi di quanto fatto nel 2021 saranno replicati nel 2022,

confluendo in un sistema informatico (SAP Success Factors) adeguato a soddisfare le esigenze di Telepass. Anche nel 2021, in ogni caso, è stata effettuata una valutazione relativa della performance di ciascun dipendente della società, sfruttando un'attività continuativa di ascolto e confronto tra e con i manager del Gruppo.

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

PERCENTUALE DI DIPENDENTI, PER GENERE E PER CATEGORIA, CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	100%	100%	100%	n/a	100%	100%
Quadri	100%	98%	98%	100%	81%	88%
Impiegati	97%	86%	90%	89%	80%	83%
Totale	97%	89%	92%	49%	63%	58%

Novità del 2021 è l'inserimento, negli schemi di incentivi di lungo termine (LTI), del raggiungimento dei principali obiettivi del Piano di Sostenibilità. Nello specifico, sono stati identificati 20 top manager, che rappresentano il 71% del totale dei dirigenti del Gruppo

(4% del totale dei dipendenti), come beneficiari di un piano di incentivazione triennale. Lo schema di performance del piano comprende il raggiungimento dei principali obiettivi ESG che pesano complessivamente il 20% dello schema di performance.

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. A partire dal 2021, a questa iniziativa se ne sono aggiunte molte altre. 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

Se il 2020 è stato l'anno in cui le persone del Gruppo Telepass si sono dovute adattare a nuove modalità di lavoro e di fruizione degli spazi al fine di tutelare la propria salute e quella dei colleghi, il 2021 ha rappresentato la fine della fase di sperimentazione e l'inizio dell'implementazione di decisioni basate sull'esperienza maturata.

In particolare, Telepass ha maturato il convincimento che la flessibilità del lavoro debba rappresentare un elemento

<p>POLIZZE</p>  <p>Polizza sanitaria Unisalute</p> <p>Polizza Critical Illness</p> <p>RC Capo Famiglia</p> <p>Infortuni professionali e 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>

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 affiancano, in via sperimentale per la durata di un anno, 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.
- 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.

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€

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, Telepass Pay, 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 BALANCE

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.

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

7 MLN
di clienti

4* (su 5)
valutazione media
app negli store

30+
servizi offerti

90+
comunicati stampa
diffusi nell'anno

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 tramite web e app, profili social Facebook 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., Telepass Pay S.p.A. e K-Master S.r.l. 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 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 sia attraverso i due Telepass Store di proprietà a Milano e a Torino sia attraverso la rete dei Punti Blu, di proprietà delle singole concessionarie autostradali e situati in prossimità dei principali caselli. In queste strutture è infatti possibile sottoscrivere nuovi contratti, richiedere assistenza e informazioni.

Nel corso del 2021, al fine di migliorare la prossimità alla clientela e offrire un servizio di vendita e assistenza quanto più veloce e comodo e alla luce della decisione delle concessionarie di chiudere progressivamente i suddetti punti blu, Telepass ha deciso di sviluppare una propria rete di supporto T-Point – distribuita principalmente presso le stazioni di rifornimento ENI Live e tabaccai – nonché di appoggiarsi a selezionate agenzie di pratiche auto ('Centri Servizi Telepass').

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

TANTE INIZIATIVE E ATTIVITÀ DIMOSTRANO LA VOLONTÀ DELL'AZIENDA DI OFFRIRE SERVIZI INNOVATIVI E PRODOTTI SEMPLICI. TRA QUESTE, IN PARTICOLARE: LO SKIPASS TELEPASS (CON 45 COMPENSORI ATTIVI) E IL SERVIZIO DI RICARICHE ELETTRICHE (IN OLTRE 20 MILA STAZIONI).

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 trend rating di 4,3 stelline (su 5). In aggiunta, pur essendo il 2021 un anno anomalo per le vicende collegate alla pandemia da Covid-19, ma con leggera ripresa del traffico, è stato registrato un incremento sostenuto del volume dei contatti per informazioni e assistenza: +47% contatti scritti form da web e app, mail e PEC; +34% di telefonate al call center; +80% di contatti attraverso i canali social. Telepass ha reagito in maniera adeguata a questa crescita dei volumi di assistenza mantenendo 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 infine elaborato il Telepass Quality Report che consente un monitoraggio puntuale e costante dell'andamento delle performance dei principali processi critici nei quali si estrinseca il livello di qualità del servizio: fase di adesione al contratto; tempi di consegna del dispositivo; capacità di risposta telefonica; tempi di risposta alle richieste scritte e ai reclami, valutazione delle survey e del app rating, tempi di gestione dei ticket interni, tempi di indisponibilità delle piattaforme web e app. Telepass ha intenzione, entro la fine del 2022,

di implementare lo strumento di monitoraggio della Qualità del Telepass Quality Report anche arricchendolo di indicatori dei principali servizi, oltre al tolling, fruiti dai clienti, quali la sosta su strisce blu, la ricarica elettrica, il rifornimento di carburante.

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.

SALUTE, SICUREZZA E STRESS DEL VIAGGIATORE

A partire dalla stagione sciistica 2018-2019, Telepass ha fatto il suo ingresso nel mondo dello sci. Con 45 compensori attivi per oltre 3mila chilometri di piste percorribili, lo skipass Telepass rappresenta la più ampia offerta di sci alpino accessibile attraverso una singola tessera a livello – probabilmente – mondiale, 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 2021 la Società ha lanciato il servizio ricariche elettriche, che oggi consente agli utenti Telepass di ricaricare il proprio veicolo ibrido plug-in oppure full electric in oltre 20mila stazioni in tutta la penisola.

Queste due iniziative, tra le tante, testimoniano la volontà del management del Gruppo di offrire prodotti e servizi semplici, che liberano il tempo delle persone e al contempo sono "sicuri". Sulla stessa scia si innestano al-



tre iniziative per offrire la possibilità di pagare il carburante senza l'uso dei contanti, di noleggiare monopattini e scooter elettrici, 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, a totale beneficio dell'ambiente.

RAPPORTO CON LE COMUNITÀ, ASSOCIAZIONI E INIZIATIVE ESTERNE

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.

Nell'ambito della collaborazione con il Politecnico di Milano, anche nel 2021 Telepass ha sponsorizzato e contribuito a importanti indagini sui temi chiave dell'innovazione nel settore dell'auto connessa, condotte dall'Osservatorio Connected Car & Mobility; a titolo di esempio "L'evoluzione del mercato Smart & Connected Car e dello scenario competitivo", "Il ruolo giocato dai grandi player e dalle startup, e l'analisi dei modelli di business delle imprese", "Le principali novità tecnologiche: l'evoluzione delle reti V2X e delle architetture", "Il ruolo giocato dalla Pubblica Amministrazione e i vantaggi derivanti dalle collaborazioni tra Pubblico e Privato nello sviluppo della Smart Mobility", "L'analisi del punto di vista del consumatore".

Nell'estate del 2021, Telepass è stata scelta come oggetto di studio da

parte della Harvard Business School, dipartimento Technology and Operations Management. Il case study, realizzato dal team guidato dalla professoressa Chiara Farronato, si intitola "Telepass: From Tolling to Mobility Platform" ed è stato presentato dalla Facoltà di Business Administration del dipartimento Technology and Operations Management, che analizza le sfide delle imprese di oggi nella gestione e nell'implementazione dei sistemi operativi. Il caso-studio è focalizzato sul processo di trasformazione di Telepass dall'essere l'azienda leader nei servizi di telepedaggio a diventare un ecosistema di mobilità integrata, grazie allo sviluppo di servizi tecnologici data-driven e attraverso una sola app, attenti a soddisfare i bisogni delle persone in movimento.

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.

In aggiunta, è attiva la partecipazione 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.

**LA COPERTURA
MEDIATICA È
CRESCIUTA DEL
15%, RISPETTO
AL 2020. IL 98%
DEGLI ARTICOLI
HA REGISTRATO
UN SENTIMENT
POSITIVO.**

Inoltre, negli ultimi anni il Gruppo ha ricoperto un importante ruolo propositivo per lo sviluppo e il sostegno di startup e nuove iniziative imprenditoriali, sia in qualità di membro sostenitore di OpenItaly, realtà promossa dalla scuola Elis di Roma, sia sostenendo l'innovativo progetto di venture origi-

nator VENTO, promosso da Exor in partnership con Talent Garden, Ogr Torino e Compagnia di San Paolo.

Non solo, nonostante il perdurare del contesto pandemico, Telepass ha continuato a presidiare il settore eventi, tra i quali si segnala la sponsorizzazione dei mondiali di sci alpino a Cortina d'Ampezzo (BL), la partecipazione alla prima edizione degli eMovingDays a Milano e il SIOS 2021, tenutosi nel mese di dicembre nell'aula Magna dell'Università Commerciale L. Bocconi.

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, Telepass ha avviato diverse iniziative. In occasione delle festività natalizie, la Società ha ospitato nelle diverse sedi alcune Associazioni senza scopo di lucro per aiutarle a farsi conoscere e sensibilizzare le persone rispetto a molteplici tematiche. In particolare, sono state invitate: AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla); ANLAIDS (Associazione Italiana per fermare la diffusione del virus HIV e dell'AIDS); AiAU (Adozioni in Aiuti Umanitari) e altre. In questo senso vale la pena citare anche il progetto "Telepass per il Sociale" nato da un innovativo accordo siglato nel 2021 con le Organizzazioni Sindacali per l'introduzione di una politica di gestione del tempo da dedicare all'attività sociale dell'Azienda. In particolare, tutti i dipendenti di Telepass avranno a disposizione 6 giorni all'anno retribuiti per partecipare attivamente ad alcune iniziative di solidarietà organizzate e coordinate dalla Società con soggetti esterni e che saranno rendicontate nella relazione del prossimo anno. Fine ultimo dell'iniziativa è la restituzione di valore al territorio e alle comunità in cui il Gruppo opera, creando al contempo un'opportunità di arricchimento personale e umano.

LA SPONSORIZZAZIONE DEI MONDIALI 2021 DI SCI ALPINO DI CORTINA D'AMPEZZO

Innovazione tecnologica e visione del futuro a servizio dello sviluppo del territorio: Telepass nel mese di febbraio è stata presenting sponsor dei Campionati del mondo di sci alpino Cortina 2021 e ha portato nella Regina delle Dolomiti una concezione avveniristica della mobilità sostenibile e della fruizione dello sci. Telepass facilita infatti la mobilità di 12 milioni di italiani ogni anno, 4 milioni dei quali si muovono verso la montagna. La partnership tra Telepass e la Fondazione Cortina 2021 nasce da una condivisione di valori e di progettualità per la crescita del territorio e del Paese che va oltre il grande appuntamento sportivo, e ha come direttrice di sviluppo una mobilità smart e sostenibile, anche sulle piste da sci. La mission di Telepass è facilitare l'accesso alle diverse modalità di spostamento, in uno scenario di mobilità in forte trasformazione verso servizi di nuova generazione dedicati alla persona. Telepass, quale dinamico protagonista della smart mobility con le sue soluzioni digitali, diventa un partner di innovazione tecnologica anche per la località di Cortina, capace di rendere più semplice ed efficiente la fruizione delle piste.



COMUNICAZIONE EFFICACE E TRASPARENTE

Anche nel corso del 2021, Telepass ha posto grande attenzione alle attività e alle relazioni con i media nazionali e internazionali, con cui si intrattengono costanti e trasparenti rapporti, in uno spirito di fattiva collaborazione, ascolto e informazione. La copertura mediatica – ottenuta anche tramite la diffusione di oltre 90 comunicati stampa – ha garantito una visibilità costante e in crescita della Società: 4.210 citazioni (+15% vs 2020) e 515 milioni di contatti raggiunti nell'anno dalle comunicazioni esterne di Telepass (+4% vs 2020). Il 98% degli articoli ha registrato un sentiment positivo. 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.

MOBILITÀ INTEGRATA E CONNESSA E TURISMO SOSTENIBILE

Telepass ha inserito stabilmente nella propria roadmap strategica i concetti di sostenibilità e tecnologie digitali inserendoli nel quadro della c.d. strategia **"Green, Safe & Clean"**, che afferma un impegno sostanziale nella costruzione di un sistema di Mobilità Smart.

Il mese di aprile 2021 ha visto la pubblicazione della prima di una serie di ricerche condotte dal team accademico guidato dal Professor Giovanni Vaia dell'Università Ca' Foscari di Venezia volte a quantificare l'impatto positivo sulla riduzione delle emissioni in-

quinanti ottenuto tramite l'adozione delle corsie dedicate alla tecnologia Telepass presso i caselli della rete autostradale italiana. I primi risultati frutto dell'applicazione dell'algoritmo elaborato dall'equipe universitaria ai dati di traffico di una delle tratte più trafficate d'Italia e d'Europa, la A4 Brescia-Padova hanno evidenziato un risparmio di ben 3.350 tonnellate di CO₂ nel 2019 grazie all'uso delle barriere Telepass (2.880 tonnellate di CO₂ nel 2020).

Il progetto di ricerca diventa, quindi, parte integrante della strategia **"Green, Safe & Clean"** di Telepass. Il continuo ampliamento della rosa dei servizi offerti, anche in sharing, dimostra come il Gruppo sia cresciuto negli anni mantenendo la sostenibilità al centro della propria strategia.

LA SMART MOBILITY SECONDO TELEPASS

Smart Mobility è una mobilità fortemente integrata con tecnologie che oggi definiamo digitali, a basso impatto ambientale e ad alto beneficio sociale. Il concetto di Smart Mobility comprende azioni per ridurre l'inquinamento e gli sprechi, una svolta ecologica sui mezzi di trasporto, ma allo stesso tempo punta ad aumentarne l'efficienza. Si basa sulla creazione di economie di scala sugli spostamenti di persone e merci, che risparmiano tempo e costi, aumentando i benefici e allo stesso tempo riducendo gli impatti ambientali.

La costruzione di sistemi di Smart Mobility dipende dall'efficace ed efficiente coinvolgimento di diversi e numerosi attori: pubblica amministrazione (in primis), ma anche università, centri di ricerca, cittadinanza e, soprattutto, le imprese. Il settore della Smart Mobility è certamente uno tra quelli in maggiore crescita e in rapido cambiamento verso modelli di business che coniugano la sostenibilità con l'innovazione tecnologica. Uno dei principali attori, nel contesto imprenditoriale italiano, che ha inserito stabilmente nella propria roadmap strategica i concetti di sostenibilità e tecnologie digitali è Telepass.



GRI CONTENT
INDEX



GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		Capitolo / Paragrafo	Note / Commenti / Omissioni
102	INFORMATIVA GENERALE		
102-1	Nome dell'organizzazione	Nota metodologica	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1. Il Gruppo	
102-3	Luogo delle sedi principali	Nota metodologica	
102-4	Paesi di operatività	1. Il Gruppo	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Nota metodologica; 1. Il Gruppo	
102-6	Mercati serviti	1. Il Gruppo	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1. Il Gruppo	
102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico	
102-9	Catena di fornitura	5.4. Gestione responsabile della catena di fornitura	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Lettera agli stakeholder; 1. Il Gruppo	
102-11	Principio di precauzione	2. Sostenibilità in Telepass; 3. Governance, etica e gestione trasparente	
102-12	Iniziative esterne	8.3. Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne	
102-13	Adesione ad associazioni	8.3. Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne	
102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	Lettera agli stakeholder	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.2. Il nostro Purpose; 3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
102-18	Struttura di governo	3. Governance, etica e gestione trasparente	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	3. Governance, etica e gestione trasparente	
102-23	Presidente del massimo organo di governo	3. Governance, etica e gestione trasparente	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	3. Governance, etica e gestione trasparente	
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica	

102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	2.3. Stakeholder e analisi di materialità; Nota metodologica	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	2.3. Stakeholder e analisi di materialità	
102-48	Revisione delle informazioni		Il presente è il primo Report di Sostenibilità della Società, dunque l'informativa non è applicabile
102-49	Modifiche nella rendicontazione		Il presente è il primo Report di Sostenibilità della Società, dunque l'informativa non è applicabile
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
102-51	Data del report più recente		Il presente è il primo Report di Sostenibilità della Società
102-52	Periodicità di rendicontazione		Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	Nota metodologica	
102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	Nota metodologica	
102-55	Indice dei contenuti GRI	GRI Content Index	
102-56	Assurance esterna		Il presente Report non è soggetto ad assurance esterna

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		Capitolo / Paragrafo	Note / Commenti / Omissioni
CAPITALE FINANZIARIO E GOVERNANCE			
Tema materiale: Anticorruzione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.2.1. Anticorruzione	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	3.2.1. Anticorruzione	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	3.2.1. Anticorruzione	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3.3. Risk assessment e rischi non finanziari	
Tema materiale: Etica e trasparenza			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.2. Il nostro Purpose; 3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
Tema materiale: Strategia di sostenibilità			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1. Governance della Sostenibilità	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	2.1. Governance della Sostenibilità	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	2.1. Governance della Sostenibilità	
102-19	Delega dell'autorità	2.1. Governance della Sostenibilità	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	2.1. Governance della Sostenibilità	
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di scopi, valori e strategie	2.1. Governance della Sostenibilità; 3. Governance, etica e gestione trasparente	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	2.1. Governance della Sostenibilità; 7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	



102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	2.1. Governance della Sostenibilità
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	2.1. Governance della Sostenibilità
CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE		
Tema materiale: Privacy e sicurezza del dato		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	5.3. Tutela della privacy e sicurezza delle informazioni
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	5.3. Tutela della privacy e sicurezza delle informazioni
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	5.3. Tutela della privacy e sicurezza delle informazioni
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	5.3. Tutela della privacy e sicurezza delle informazioni
Tema materiale: Qualità e sicurezza di prodotti e servizi		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi
Tema materiale: Innovazione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	5.1. Innovazione e digitalizzazione
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	5.1. Innovazione e digitalizzazione
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	5.1. Innovazione e digitalizzazione
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	5.1. Innovazione e digitalizzazione



GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		Capitolo / Paragrafo	Note / Commenti / Omissioni
Tema materiale: Rispetto della compliance			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	3.2. Etica, trasparenza e integrità del business	
207-1 (2019)	Approccio alla fiscalità	4.2. Approccio fiscale trasparente	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità con leggi, normative e regolamenti in materia ambientale
Tema materiale: Business continuity			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	4.1. Creazione e distribuzione del valore economico	
CAPITALE UMANO			
Tema materiale: Salute e sicurezza dei lavoratori			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
403-2 (2018)	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	

403-3 (2018)	Servizi di medicina del lavoro	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
403-4 (2018)	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
403-5 (2018)	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
403-6 (2018)	Promozione della salute dei lavoratori	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
403-9 (2018)	Infortuni sul lavoro	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
403-10 (2018)	Malattie professionali	7.2. Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	
Tema materiale: Tutela del lavoro e Diritti umani			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	7. Capitale umano	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	7. Capitale umano	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	7. Capitale umano	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		Non si sono verificati episodi di discriminazione nel periodo di rendicontazione
Tema materiale: Formazione del capitale umano			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		Capitolo / Paragrafo	Note / Commenti / Omissioni
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	7.3. Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	
Tema materiale: Diversità e pari opportunità			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico; 7.4. Diversità, pari opportunità e welfare	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico; 7.4. Diversità, pari opportunità e welfare	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico; 7.4. Diversità, pari opportunità e welfare	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	7.4. Diversità, pari opportunità e welfare	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico; 3.1. Struttura di governo e assetto organizzativo	
CAPITALE NATURALE			
Tema materiale: Mobilità sostenibile			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	8.5. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	8.5. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	8.5. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile	

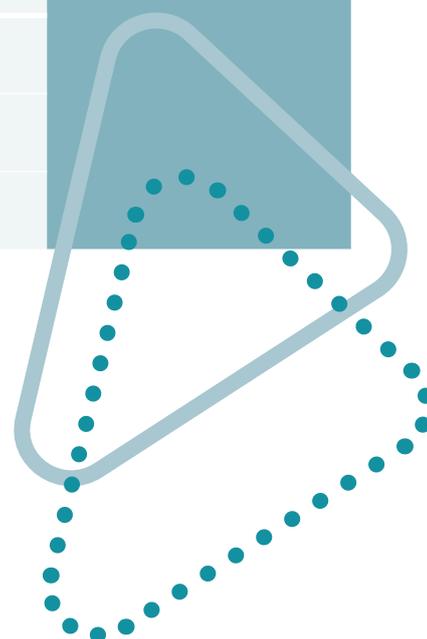


Altri temi		
Energia		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6.2. Risparmio ed efficienza energetica
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	6.2. Risparmio ed efficienza energetica
Acqua		
303-3 (2018)	Prelievo idrico	6.5. Uso sostenibile dell'acqua
Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (scope 1)	6.3. Qualità dell'aria
305-2	Emissioni di gas a effetto serra per la produzione di energia (scope 2)	6.3. Qualità dell'aria
CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE		
Tema materiale: Soddisfazione del cliente		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	8.1. Qualità del servizio e soddisfazione
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	8.1. Qualità del servizio e soddisfazione
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	8.1. Qualità del servizio e soddisfazione
Tema materiale: Comodità e velocità nella fruizione dei servizi		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	8.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	8.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	8.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore



GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		Capitolo / Paragrafo	Note / Commenti / Omissioni
Tema materiale: Salute e sicurezza del viaggiatore			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	8.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	8.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	8.2. Salute, sicurezza e stress del viaggiatore	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi	
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5.2. Sicurezza, comodità e velocità nella fruizione dei servizi	
Tema materiale: Fair competition			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.2.2. Fair competition	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	3.2.2. Fair competition	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	3.2.2. Fair competition	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	3.2.2. Fair competition	
Tema materiale: Comunicazione trasparente ed efficace			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	8.4. Comunicazione efficace e trasparente	
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	8.4. Comunicazione efficace e trasparente	
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	8.4. Comunicazione efficace e trasparente	

Tema materiale: Stakeholder engagement		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.3. Stakeholder e analisi di materialità; 7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	2.3. Stakeholder e analisi di materialità; 7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	2.3. Stakeholder e analisi di materialità; 7.1. Politiche per il personale e composizione dell'organico
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, sociali	2.3. Stakeholder e analisi di materialità
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	2.3. Stakeholder e analisi di materialità
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	2.3. Stakeholder e analisi di materialità
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	2.3. Stakeholder e analisi di materialità
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	2.3. Stakeholder e analisi di materialità
Tema materiale: Mobilità integrata e connessa		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	8.5. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	8.5. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile
103-3	Valutazioni delle modalità di gestione	8.5. Mobilità integrata e connessa e turismo sostenibile



CONTATTI E INFORMAZIONI LEGALI

TELEPASS S.P.A.

Società soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Atlantia 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

Impaginazione e infografica

PianoTerzo Design — Milano





www.telepass.com

