

A stylized background illustration on the left side of the page. It depicts a road with a dashed yellow line, a bridge with arches, a modern building with vertical panels, a traditional building with arched windows, a tree with yellow leaves, and a small cluster of trees. The colors are primarily shades of blue, teal, and yellow.

**REPORT DI  
SOSTENIBILITÀ  
2024**

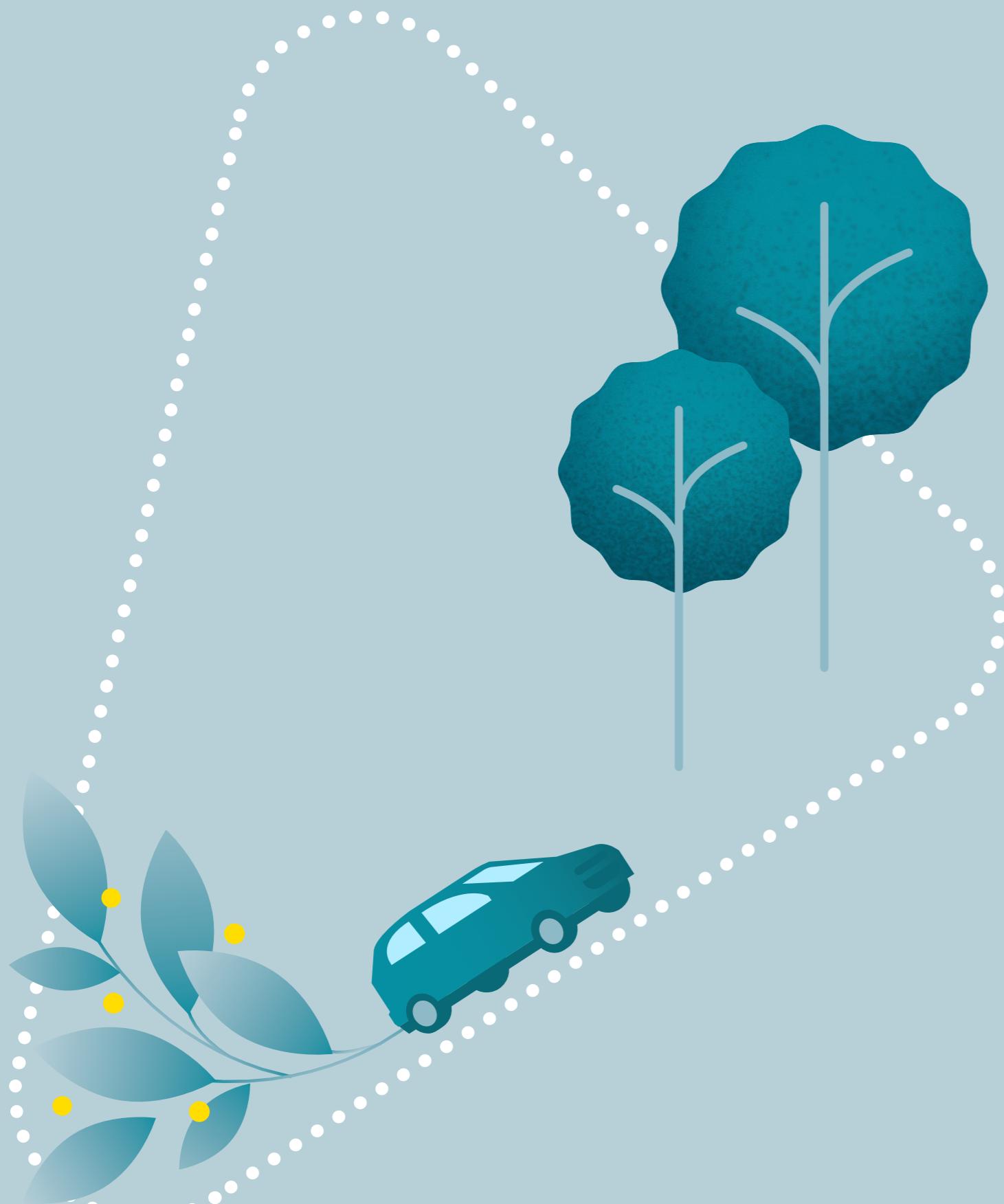


A decorative graphic element consisting of a series of small yellow dots arranged in a circle, centered on the page. It forms a path that leads from the bottom center towards the top center, where a large teal circle is located.

**REPORT DI  
SOSTENIBILITÀ  
2024**

# SOMMARIO

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>6</b>	5.3. Privacy e sicurezza delle informazioni	91
		5.4. Risk management	93
<b>IL NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2024-2030</b>	<b>9</b>	<b>6. NOTA METODOLOGICA</b>	<b>97</b>
		Analisi di materialità	100
<b>1. IL GRUPPO TELEPASS</b>	<b>13</b>	<b>7. EU TAXONOMY</b>	<b>107</b>
1.1 Highlights del Gruppo	14	La Tassonomia Ambientale dell'Unione Europea	108
1.2 Chi siamo	16	Introduzione	108
1.3 Struttura di governo e assetto organizzativo	26	L'approccio di Telepass	109
1.4 Governance della Sostenibilità	30	Ammissibilità	109
1.5 Creazione e distribuzione del valore economico	32	CCM 6.15 - Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	109
<b>2. DRIVE – SOLUTIONS FOR THE CLIMATE</b>	<b>35</b>	CCM 8.1 - Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	110
2.1 Servizi e innovazioni	37	Allineamento	110
2.2 Mobilità digitale, integrata e connessa	40	Verifica del contributo sostanziale e dei DNSH	91
2.3 Sostenibilità ambientale e cambiamento climatico	42	Attività 6.15 - Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	111
2.4 Economia circolare	47	Attività 8.1 - Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	111
<b>3. ENABLE – PEOPLE TO THRIVE</b>	<b>49</b>	Calcolo dei KPI	112
3.1 Composizione dell'organico	51	Fatturato	112
3.2 Sviluppo, ingaggio e valorizzazione del capitale umano	56	CapEx	112
3.3 Benessere e welfare	60	OpEx	112
3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori	62	<b>ALLEGATO II REGOLAMENTO (UE) 2021/2178</b>	114
3.5 Diversità e pari opportunità	64	Quota di fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia – Informativa per l'anno 2024	114
<b>4. COLLABORATE – TO IMPACT</b>	<b>67</b>	Quota delle spese in conto capitale (CapEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia – Informativa per l'anno 2024	116
4.1 Qualità del servizio e soddisfazione	69	Quota delle spese operative (OpEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa per l'anno 2024	118
4.2 Salute, sicurezza e stress del viaggiatore	74	MODELLO 1 – Attività legate al nucleare e ai gas fossili	120
4.3 Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne	75		
4.3.1 Il dialogo con le associazioni dei consumatori	78		
4.4 Comunicazione efficace e trasparente	79		
4.5 Gestione responsabile della catena di fornitura	80		
<b>5. LEAD – RESPONSIBILITY</b>	<b>85</b>	<b>8. GRI CONTENT INDEX</b>	<b>123</b>
5.1 Il nuovo piano industriale	87		
5.2 Etica, trasparenza e integrità del business	88	<b>9. ALLEGATI</b>	<b>133</b>
5.2.1 Gestione dei reclami	88		
5.2.2 Anticorruzione	89		
5.2.3 Fair competition	90	<b>10. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>137</b>



## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**Cari Stakeholder,**

é con grande entusiasmo che ci rivolgiamo a voi in questo momento cruciale per la mobilità che sta attraversando una fase di profonda trasformazione, e noi siamo determinati a essere protagonisti di questo cambiamento. La nostra visione si fonda su un impegno costante verso l'innovazione e la sostenibilità, elementi che non solo guidano le nostre operazioni quotidiane, ma che sono anche al centro della nostra strategia a lungo termine.

Con questa consapevolezza, e per il quarto anno consecutivo, presentiamo volontariamente il nostro bilancio sociale a tutti i portatori di interesse, con l'intento di rendere conto in modo trasparente delle azioni intraprese e di confrontarci sul percorso che stiamo seguendo.

Quest'anno abbiamo continuato a registrare un incremento del valore economico generato, cresciuto del 17% rispetto al 2023, confermando così una crescita a doppia cifra e, al contempo, abbiamo esteso la copertura dei nostri servizi, con più di 195 mila chilometri di strade e autostrade coperte in 17 Paesi europei cui si aggiungono 28 comuni italiani coperti dal servizio per il pagamento della sosta nelle Strisce Blu e ben 382 parcheggi in struttura.

Il 2024 è stato un anno di intensa attività e nuovi traguardi per il nostro Gruppo. La nostra adesione ai principi del UN Global Compact sono un passo significativo che sottolinea il nostro impegno a rispettare i principi fondamentali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione.

L'anno appena concluso segna anche l'avvio del nuovo Piano di Sostenibilità 2024-2030, che si articola attorno a quattro pilastri fondamentali: Drive, Enable, Collaborate e Lead. Questo piano è strettamente allineato al nostro nuovo Piano Industriale e agli obiettivi di business, affrontando in modo diretto le questioni di sostenibilità che influenzano le nostre operazioni e la nostra crescita. In quest'ottica stiamo lavorando attivamente per identificare le attività ammissibili e allineate al Regolamento di Tassonomia europea, con l'obiettivo di promuovere investimenti in progetti che contribuiscono allo sviluppo sostenibile.

Le nostre iniziative hanno già prodotto risultati tangibili. Grazie all'implementazione di tecnologie innovative e l'avvio di progetti pilota, nel corso del 2024 l'Università Ca' Foscari di Venezia ha stimato in oltre 71.000 le tonnellate di CO<sub>2</sub> non immesse nell'ambiente durante tutto il 2023 da parte dei mezzi che utilizzano il nostro servizio di telepedaggio: equivalenti a più di 10.000 viaggi intorno alla Terra. Inoltre, abbiamo ridotto le emissioni di Scope 1 e 2 del 11% rispetto all'anno precedente

e la nostra flotta è ora composta per il 100% da veicoli a basso impatto ambientale.

La sostenibilità per noi implica anche una forte responsabilità verso i nostri collaboratori. Ci impegniamo a garantire un ambiente di lavoro positivo, inclusivo e stimolante, dove ciascuno possa crescere professionalmente e umanamente. Il nostro commitment è rappresentato dall'adozione della Policy Diversity, Equity & Inclusion. Nel 2024, la forza lavoro femminile rappresenta il 42% dell'intera popolazione aziendale, dato in crescita rispetto al 33% dell'anno precedente. Inoltre, abbiamo erogato un totale di 10.614 ore di formazione, per un totale di 21,19 ore medie pro capite per dipendente (in aumento del 8,7% rispetto al 2023).

Il nostro impegno per la sostenibilità si estende anche alle comunità in cui operiamo, con l'obiettivo di dare valore al territorio. Il progetto "Telepass per il Sociale" ha offerto ai nostri dipendenti l'opportunità di partecipare a numerose iniziative di volontariato in collaborazione con importanti organizzazioni no profit nelle città di Roma, Firenze e Milano, realizzando complessivamente 16 eventi di volontariato.

Inoltre, per rafforzare la collaborazione a favore dei clienti e promuovere una mobilità sempre più integrata e sostenibile, a giugno 2024 abbiamo firmato un Protocollo d'intesa con dieci associazioni di consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Da qui vogliamo porre una base solida per raggiungere nuovi obiettivi futuri che includono l'ampliamento della nostra base clienti e l'avvio di maggiori collaborazioni con ONG e associazioni, al fine di rafforzare ulteriormente il nostro impatto sociale e ambientale.

Desideriamo concludere questa lettera esprimendo la nostra sincera gratitudine ai nostri azionisti e stakeholder per il loro continuo supporto e fiducia. Insieme, possiamo costruire un futuro di mobilità integrata e sostenibile.

**Luca Luciani**  
Amministratore Delegato  
Telepass S.p.A.

**Elisabetta De Bernardi**  
Presidente Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità  
Telepass S.p.A.

# IL NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2024-2030

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

**Il Gruppo Telepass nasce nel 2017 al fine di creare un sistema integrato di servizi per la mobilità in ambito urbano ed extraurbano: un ecosistema di società nate per dare alle persone la possibilità di muoversi liberamente, senza ostacoli.**

**Le società del Gruppo Telepass, oggi, sono impegnate nell'estendere e garantire l'accesso ai propri servizi anche in Europa, per trasformare davvero ogni spostamento in un'esperienza senza confini.**

Telepass continua a dimostrare un impegno concreto verso le tematiche ESG – Environmental, Social and Governance. Il nuovo [Piano di Sostenibilità 2024-2030](#), approvato dal CdA di Telepass a luglio 2024, rappresenta un ulteriore passo avanti in questa direzione, basandosi sui successi del precedente Piano e puntando a obiettivi ancora più ambiziosi. Allineato alle migliori pratiche ESG e strutturato su quattro pilastri fondamentali, il Piano rappresenta il cuore della strategia di sostenibilità di Telepass.

Il Piano ha delineato le linee guida strategiche e gli obiettivi a breve, medio e lungo termine della Società. A loro volta, gli obiettivi sono stati declinati in ambizioni, target quali-quantitativi, azioni e indicatori di performance (KPI) per monitorare i progressi. Il Piano è strutturato su quattro pilastri che guideranno le priorità future:

## 1. DRIVE: Soluzioni per il clima

Telepass si impegna a decarbonizzare il futuro, accelerare l'innovazione e la digitalizzazione, e migliorare la circolarità. Questi obiettivi sono fondamentali per affrontare le sfide climatiche e promuovere un ambiente più sostenibile.

## 2. ENABLE: Persone per prosperare

Promuovere una cultura inclusiva, salvaguardare le persone e il loro benessere, attrarre e far crescere i talenti sono al centro delle nostre priorità. Telepass si dedica a creare un ambiente di lavoro che valorizzi ogni individuo e ne favorisca la crescita personale e professionale.

## 3. COLLABORATE: Per avere un impatto

Collaborare per rendere più sostenibile la catena di approvvigionamento e contribuire allo sviluppo delle comunità locali sono obiettivi chiave per Telepass. Lavoriamo insieme ai nostri partner per garantire che le nostre operazioni abbiano un impatto positivo e duraturo sulle comunità in cui operiamo.

## 4. LEAD: Responsabilità

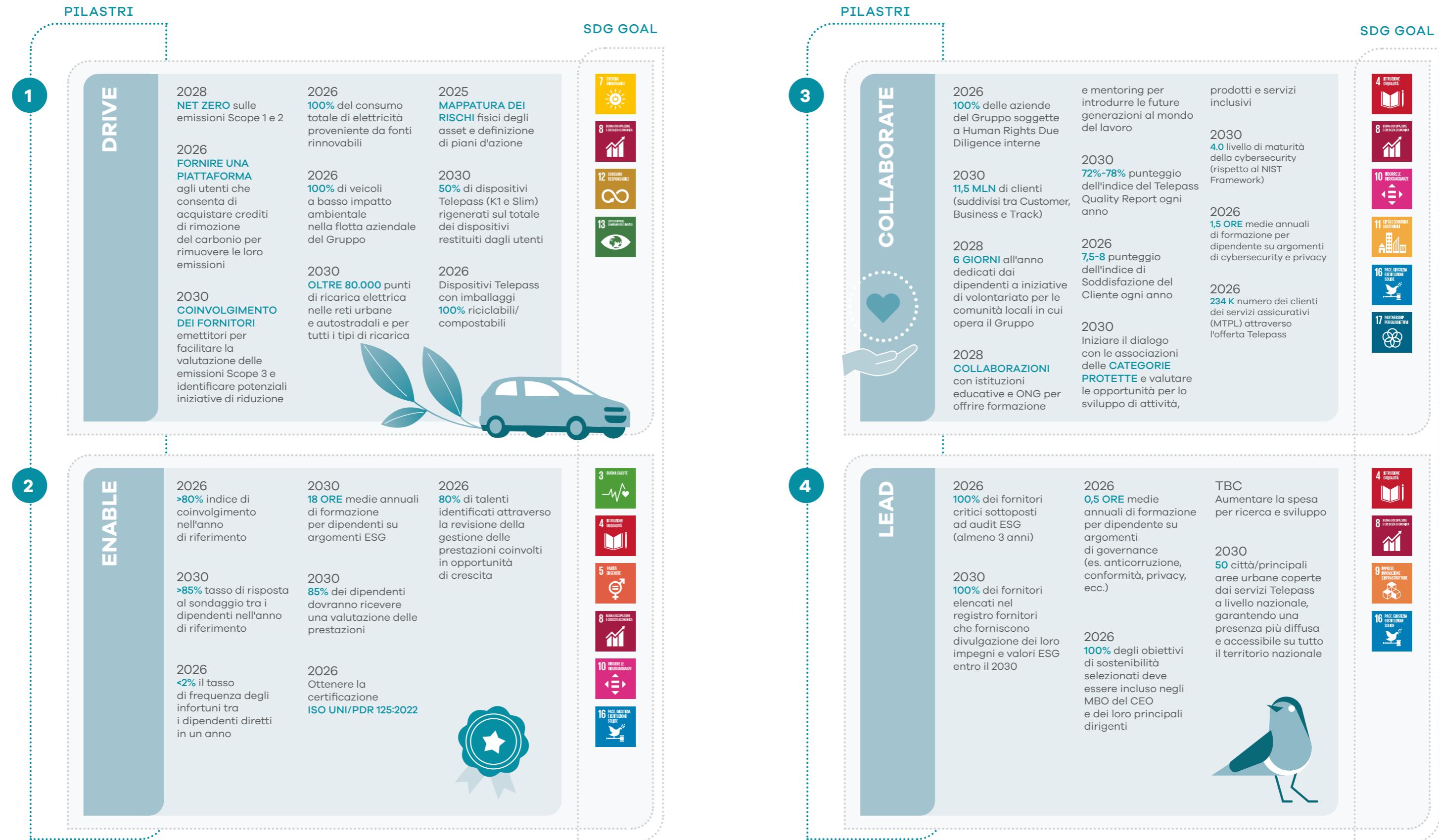
Inegrare i criteri ESG nella nostra strategia aziendale e rafforzare la responsabilità e la trasparenza sono fondamentali per la nostra governance. Telepass si impegna a garantire che le pratiche sostenibili siano

incorporate in ogni aspetto delle nostre operazioni aziendali.

Durante lo scorso triennio sono stati raggiunti molti degli obiettivi prefissati dal Piano di Sostenibilità 2021-2023. A partire da quest'anno, Telepass ha definito obiettivi ancora più ambiziosi da raggiungere entro il 2030, molti dei quali stanno già producendo risultati concreti:

Quest'anno, inoltre, Telepass ha aggiornato il proprio piano di sostenibilità integrando l'analisi di doppia materialità (DMA) nel processo decisionale strategico. Questa integrazione ha permesso all'azienda di allineare le proprie iniziative di sostenibilità con le aspettative degli stakeholder e le normative emergenti, garantendo una visione più completa e responsabile delle proprie operazioni. Attraverso l'implementazione della DMA, Telepass ha potuto identificare e valutare in modo più efficace i temi materiali, i rischi e le opportunità legati alla sostenibilità, rafforzando così il proprio impegno verso pratiche aziendali responsabili e sostenibili.







## IL GRUPPO TELEPASS

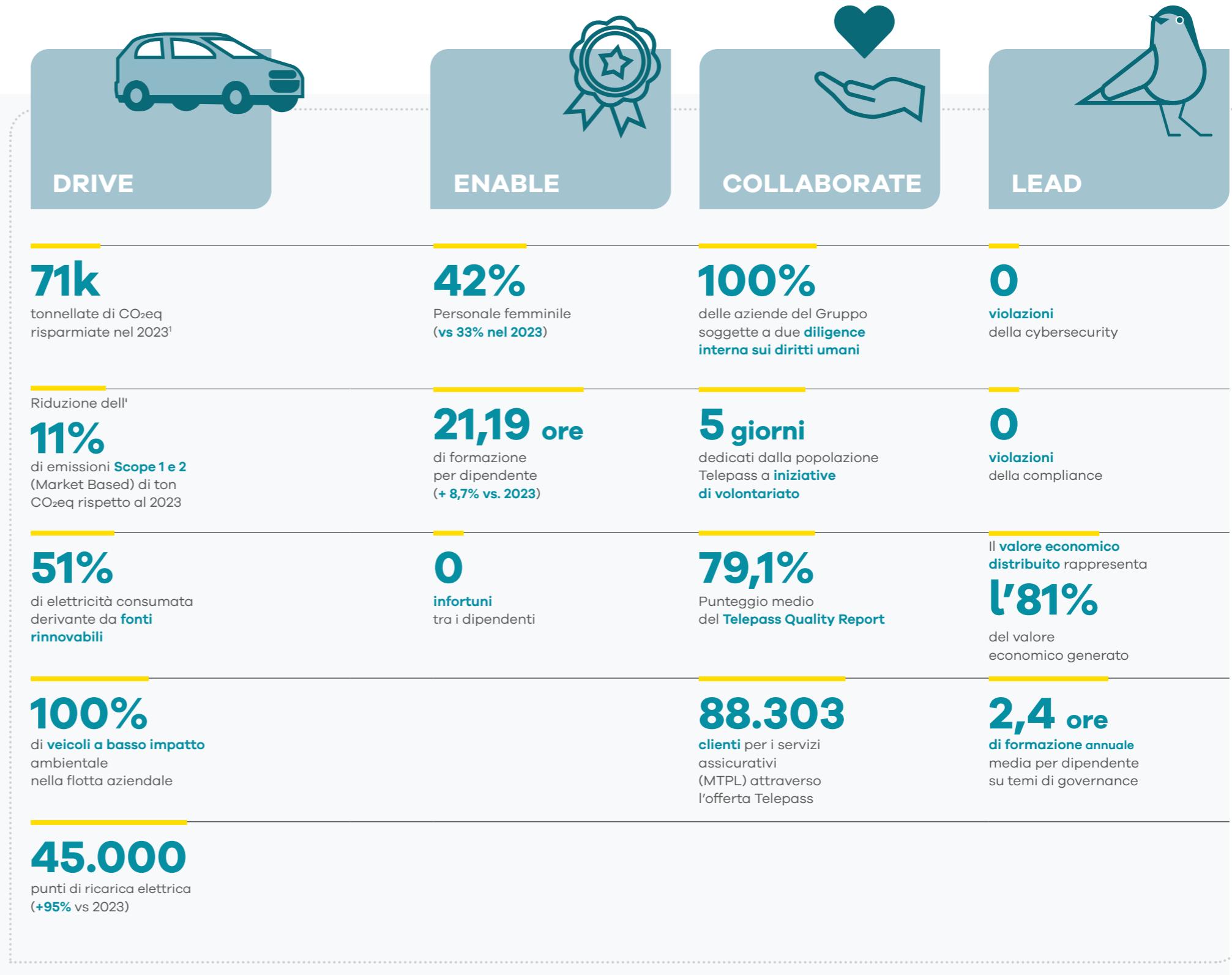


## 1.1 HIGHLIGHTS DEL GRUPPO

“ In Telepass ci impegniamo a ridefinire la mobilità, ponendo l’innovazione e l’accessibilità al centro delle nostre azioni. Collaboriamo attivamente con i nostri dipendenti, clienti e partner per costruire un ecosistema di servizi che semplifichi gli spostamenti e migliori la qualità della vita. ”

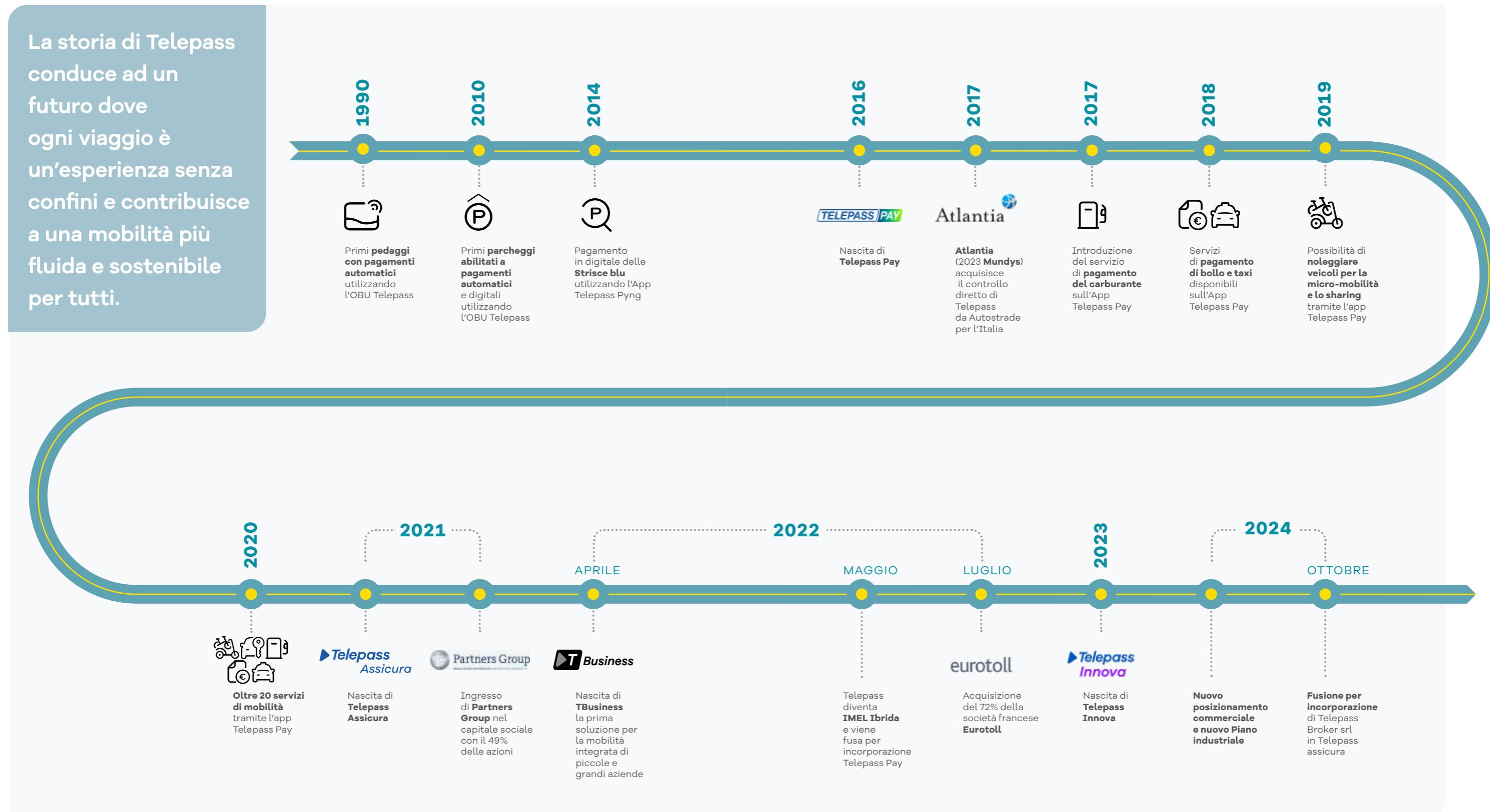
*Luca Daniele*

DATI AL  
31 DICEMBRE 2024



<sup>1</sup> Studio svolto in collaborazione con l’Università Ca’ Foscari sulle emissioni evitate con il telepedaggio.

## 1.2. CHI SIAMO



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

Il servizio offerto da Telepass ha subito una significativa evoluzione nel corso degli anni: inizialmente focalizzata sul telepedaggio, la società ha progressivamente integrato servizi di pagamento legati alla mobilità e servizi assicurativi, arrivando a gestire una varietà di strumenti di pagamento. Nel 2022, con la fusione per incorporazione di Telepass Pay S.p.A. in Telepass S.p.A., la società è diventata un IMEL ibrido<sup>2</sup> (Istituto di Moneta Elettronica). Durante l'esercizio 2023, il Gruppo ha continuato il suo processo di espansione internazionale, completando l'acquisizione della società francese Eurotoll France<sup>3</sup>, attiva nell'ambito dei servizi di pedaggio per i mezzi pesanti.

I cambiamenti negli assetti societari di Telepass hanno accompagnato l'evoluzione della società nel mercato dei servizi. Oggi Telepass è un'azienda italiana che opera nel settore della mobilità urbana ed extraurbana, offrendo servizi basati su app per creare un ecosistema che fornisca a privati e aziende un numero sempre maggiore di opzioni per una mobilità integrata, flessibile, sicura e sostenibile.

Grazie alla capacità di adattare il proprio modello di business all'evoluzione del mercato, nel 2021 Telepass è stata riconosciuta come esempio italiano di innovazione dall'Harvard Business School nel case study "From tolling to mobility platform" (cfr. 8.3. Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne). Nel perseguire la propria strategia, Telepass ha costituito, negli ultimi tre anni, società dedicate al presidio di specifici mercati e settori di business, rendendo Telepass il brand leader della mobilità.

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

#### **Mobilità**

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

#### **Tolling**

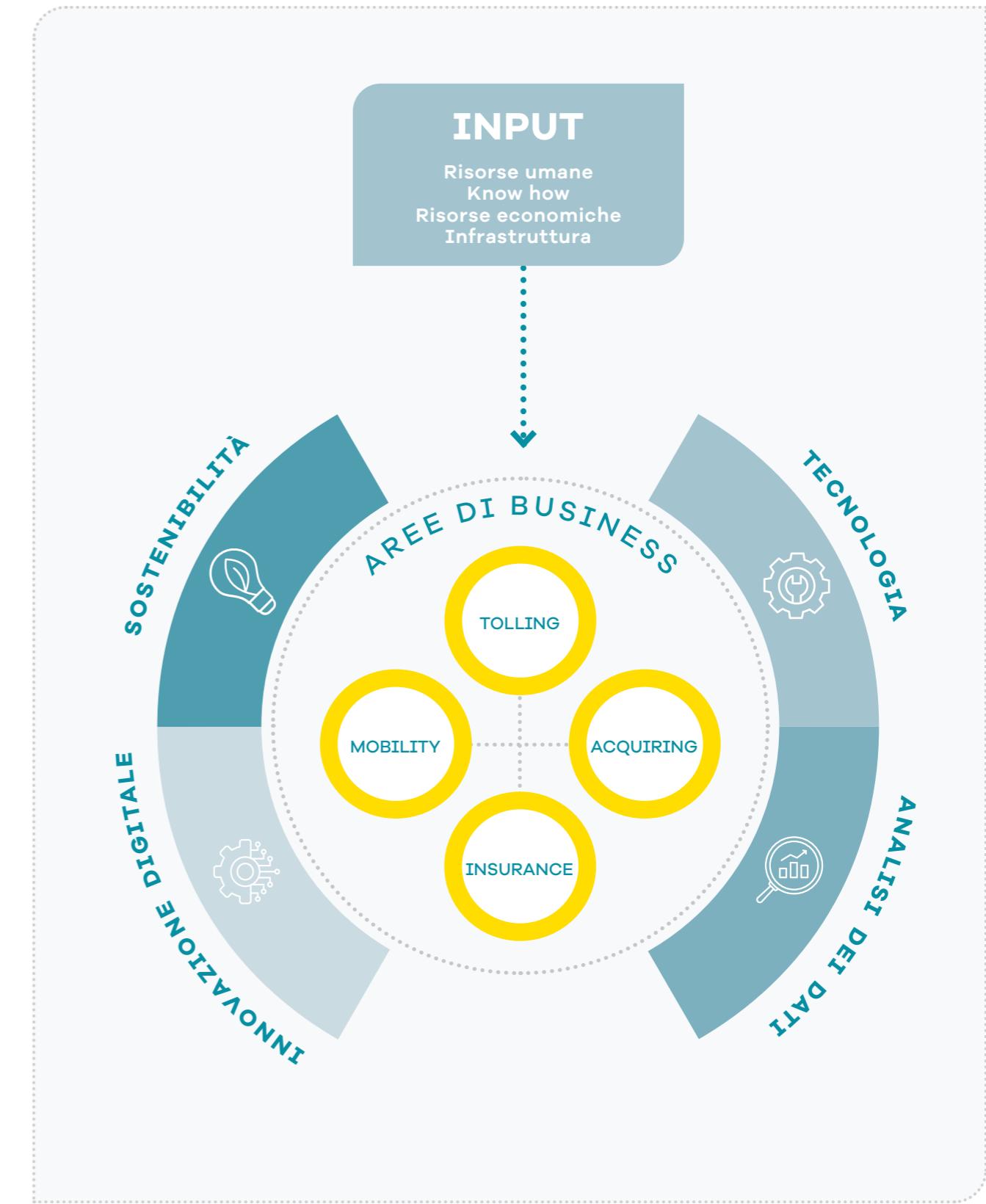
- servizi di telepedaggio sull'intera rete autostradale a pagamento in Italia, Francia, Spagna, Portogallo, Croazia, Svizzera, Austria, Repubblica Ceca e Slovenia per i veicoli leggeri;
- servizi di telepedaggio su intera rete autostradale a pagamento in 17 Paesi europei (Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia, Austria, Germania, Danimarca, Svezia, Norvegia, Ungheria, Svizzera, Bulgaria, Croazia, Slovacchia e Slovenia) per i veicoli pesanti.

#### **Assicurazioni**

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

#### **Acquiring**

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



<sup>2</sup> MEL (Istituto di Moneta Elettronica) ibrido è un tipo di istituto finanziario che combina caratteristiche di un istituto di moneta elettronica con quelle di altre istituzioni finanziarie, come le banche o le società di pagamento.

<sup>3</sup> A partire dal 1° luglio 2023, Eurotoll S.A.S. ha cambiato la sua denominazione in Eurotoll France.

**IL GRUPPO  
TELEPASS È  
COMPOSTO  
DALLE  
SEGUENTI  
SOCIETÀ:**



**Telepass 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 Viocard.

Negli ultimi anni ha ampliato il proprio raggio di azione: al pagamento del pedaggio si sono aggiunti nuovi servizi, basati su App, fruibili sia in ambito urbano che extraurbano.



**Telepass 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.

Nel 2024, in Telepass Broker S.r.l. è stata incorporata in Telepass Assicura S.r.l., società che svolge attività di intermediazione assicurativa ricercando prodotti assicurativi connessi alla mobilità che rispondano alle esigenze dei clienti. Le formule assicurative, sia instant sia in abbonamento, sono senza obbligo di durata e prevedono l'addebito su conto Telepass.



**eurotoll France**, società francese leader nei servizi di pedaggio per i mezzi pesanti, è stata acquisita nel 2022, passando dal Gruppo Abertis al Gruppo Telepass. L'operazione è stata effettuata congiuntamente a FAI Service, partner globale per le aziende di autotrasporto.

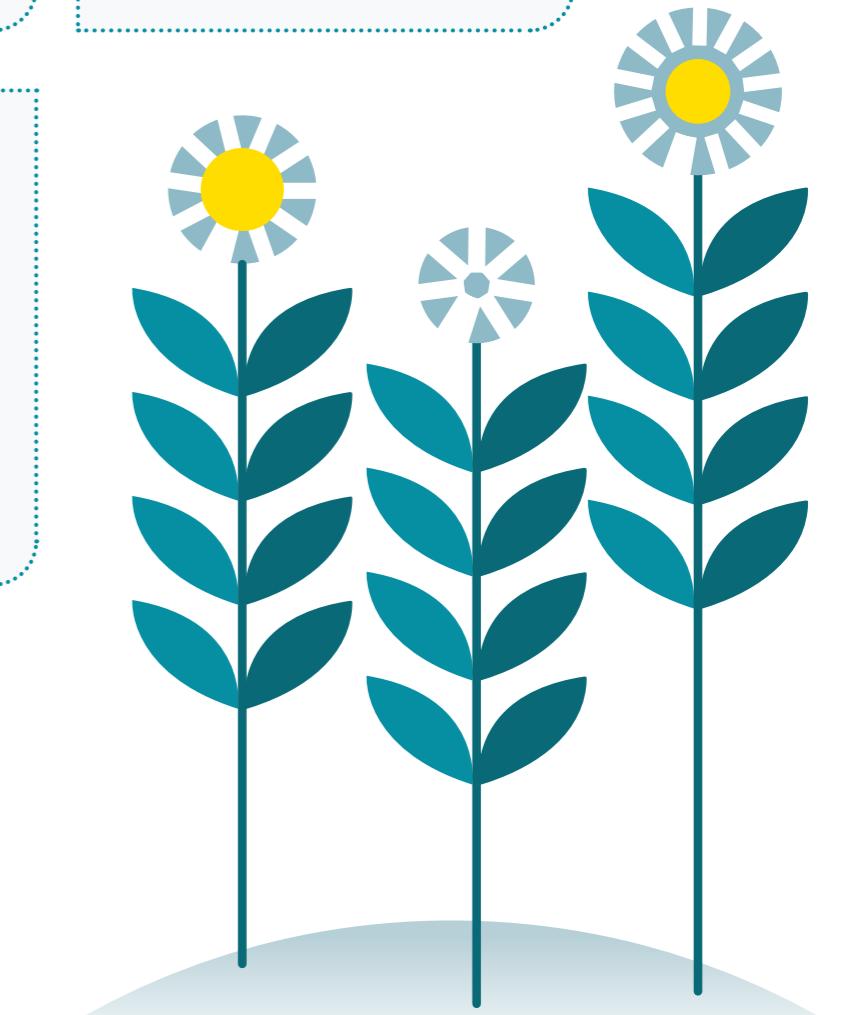
Dal 2006 Eurotoll fornisce soluzioni di pedaggio elettronico che permettono ai trasportatori di circolare liberamente in Europa, come autostrade, ponti, tunnel, parcheggi per camion.



Da novembre 2024 **Wash Out S.r.l.** società del settore del "mobile car washing" non fa più parte del Gruppo Telepass. Inoltre, a chiusura dell'esercizio, i rami d'azienda di servizi telematici e di infomobilità di Telepass Innova (KMaster e Infoblu) sono stati ceduti a Circle Group, un'azienda specializzata nello sviluppo di soluzioni per l'innovazione e la digitalizzazione dei settori portuale e della logistica intermodale.



**URBI (UrbanNext S.A.)** è controllata al 100% dal Gruppo Telepass e svolge la funzione di service integrator ed è il MaaS (Mobility as a Service) operator del Gruppo. È l'aggregatore di servizi per la Urban Mobility che permette di trovare la migliore soluzione di viaggio in città. Un unico e comodo servizio per scegliere tra car, scooter, ride e bike sharing, taxi e trasporto pubblico.



TELEPASS HA CONSOLIDATO LA PROPRIA PRESENZA INTERNAZIONALE. A OGGI, SONO 17 I PAESI EUROPEI CHE POSSONO CONTARE SULLA SOLUZIONE SATELLITARE PER L'AUTOTRASPORTO "TELEPASS SAT".

## UN SERVIZIO IN RAPIDA ESPANSIONE GEOGRAFICA

Nel 2024 Telepass si conferma l'operatore che offre la più ampia copertura geografica per il servizio di pagamento elettronico del pedaggio in Europa per mezzi leggeri e pesanti, contribuendo alla semplificazione degli spostamenti di persone e merci all'interno della rete stradale europea attraverso un unico dispositivo interoperabile.

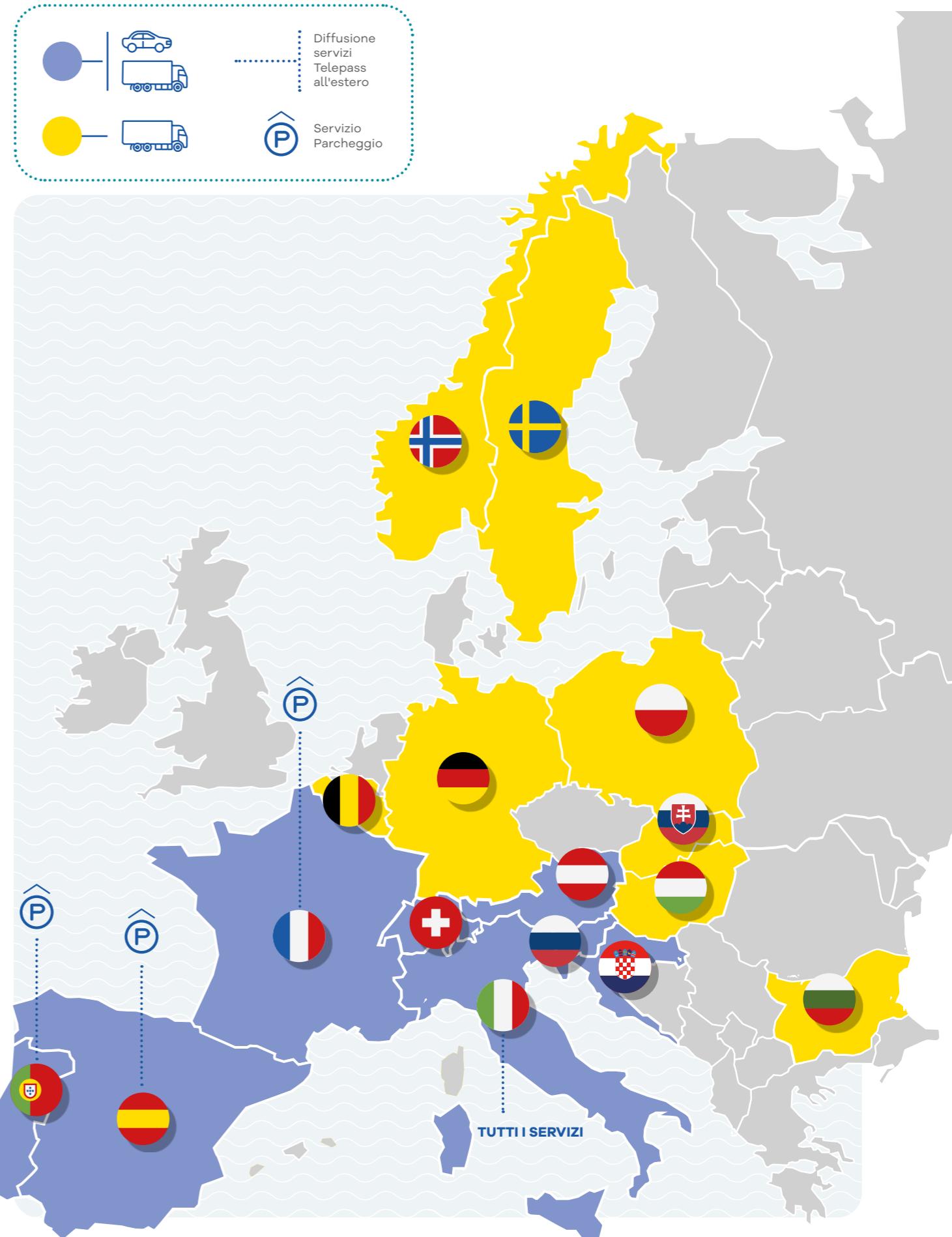
**Veicoli leggeri**

Dal 9 luglio 2024, il Servizio Europeo Telepass di telepedaggio per i veicoli leggeri è stato esteso anche a Svizzera, Austria, Repubblica Ceca e Slovenia. Questi paesi si aggiungono agli altri 5 Paesi europei (Italia, Francia, Spagna, Portogallo e Croazia) in cui era già possibile attraversare le autostrade utilizzando le porte automatiche esattamente come in Italia e con un unico dispositivo (Telepass Europeo).

## **Veicoli pesanti**

Nel 2024 Telepass estende il servizio di pagamento del telepedaggio per i veicoli pesanti a Danimarca e Slovenia. Diventano così 17 i Paesi europei dove è attivo il servizio di pagamento del telepedaggio Telepass dedicato all'auto-trasporto (veicoli superiori alle 3,5 tonnellate): Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia, Austria, Germania, Danimarca, Svezia, Norvegia, Ungheria, Svizzera, Bulgaria, Croazia, Slovacchia e Slovenia. Con 195.000 km di strade e autostrade coperte, Telepass si afferma così come l'operatore che offre la più ampia copertura geografica per il servizio di pagamento elettronico del pedaggio in Europa per mezzi pesanti. L'obiettivo è offrire un servizio sempre più integrato e un'esperienza di viaggio senza confini e poter estendere questo servizio anche ad altri Paesi europei.

Oggi con il dispositivo Telepass SAT i clienti Telepass possono coprire con un solo dispositivo oltre 195.000 Km di strade a pedaggio in Europa.





## 1.3 STRUTTURA DI GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO

Telepass si è dotata di un sistema di governance progettato per garantire l'efficienza nella gestione e l'efficacia dei controlli, assicurando così una gestione attenta e prudente del Gruppo. Questo sistema si basa sulla presenza di due organi sociali nominati dall'assemblea: il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione di Telepass svolge le proprie funzioni affiancato dal Comitato Esecutivo, un comitato manageriale istituito al fine di garantire l'efficace indirizzo, coordinamento e controllo delle attività del Gruppo, nonché un efficace allineamento manageriale in tutto il Gruppo.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto di tre comitati endoconsiliari, di cui determina i componenti e i compensi. I comitati hanno funzioni istruttorie, consultive e propulsive in merito a temi di propria competenza.

Nel dettaglio:

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

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

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

La nuova composizione degli organi, aggiornata al 2024, è la seguente.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE			CARICHE RILEVANTI RICOPERTE IN ALTRE ORGANIZZAZIONI <sup>4</sup>
MEMBRI	FUNZIONE	ESECUTIVO	
<b>Andrea Mangoni</b>	Presidente	Non Esecutivo	Si
<b>Luca Luciani</b>	Amministratore Delegato	Esecutivo	
<b>Christian Coco</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si
<b>Gabrielle Louise Dale</b>	Consigliera	Non Esecutivo	Si
<b>Elisabetta De Bernardi di Valserra</b>	Consigliera	Non Esecutivo	Si
<b>Massimiliano Fossati</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si
<b>Gerrit Loots</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si
<b>Marcel Erni</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si
<b>Nicholas Edward Pepper</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si
<b>Jürg Weber</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si
<b>Paolo Amato</b>	Consigliere	Non Esecutivo	Si

ORGANO <sup>5</sup>	MEMBRI	FUNZIONE
<b>Collegio Sindacale</b>	Carlo Regoliosi Pamela Petruccioli Francesco Minetti Francesca Ventimiglia Francesca Di Donato	Presidente Sindaca Sindaco Sindaca Supplente Sindaca Supplente
<b>Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità</b>	Elisabetta De Bernardi di Valserra Paolo Amato Christian Coco	Presidente Componente Componente
<b>Comitato Tecnologia e Innovazione</b>	Jürg Weber Elisabetta De Bernardi di Valserra Gerrit Loots	Presidente Componente Componente
<b>Comitato Risorse Umane e Remunerazione</b>	Marcel Erni Andrea Mangoni Christian Coco	Presidente Componente Componente
<b>Comitato Esecutivo<sup>6</sup></b>	Luca Luciani Luca Daniele Pietro Cereda Aldo Agostinelli Paolo Malerba Marco Gaeta Lucia Strusi Raffaele Lillo Daniele Ciccolo Francesco Cenci	Chief Executive Officer Chief Financial Officer Chief Business Development Officer Chief Consumer Sales & Marketing Officer Chief Business Sales Officer Chief Operating Officer Chief People Officer Chief Data Officer & Insurance Officer Head of Legal Affairs Head Of Italy & EU Tolling

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

5 Tutti i membri degli organi sociali sono in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31.12.2026.

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

Il Consiglio di Amministrazione di Telepass è nominato dall'Assemblea degli azionisti, in linea con le disposizioni regolamentari di Banca D'Italia. Al 2024 l'organo è composto da 11 membri, di cui:

- dieci consiglieri su undici sono non esecutivi;
- due consiglieri su undici (circa il 20%) sono donne;
- circa il 55% rientra nella fascia di età fra i 30 e i 50 anni.

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 ed il Consiglio di Amministrazione sull'avanzamento del Piano di Audit approvato dal Consiglio stesso; conduce un'attività indipendente e obiettiva di assurzance 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.

Nel 2024, è stato nominato un nuovo Amministratore Delegato e Direttore Generale del Gruppo Telepass, Luca Luciani, il quale è entrato in carica a partire dal 2 marzo 2024. Inoltre, nell'ambito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione è stato nominato un nuovo componente, Massimiliano Fossati, mentre due membri del precedente consiglio hanno concluso il mandato. Infine, nel comitato esecutivo, a partire dal 2024, il ruolo di Chief Operating Officer è ricoperto da Marco Gaeta, mentre Raffaele Lillo, oltre ad essere Chief Data Officer, è stato nominato anche Insurance Officer.

### INDIPENDENZA

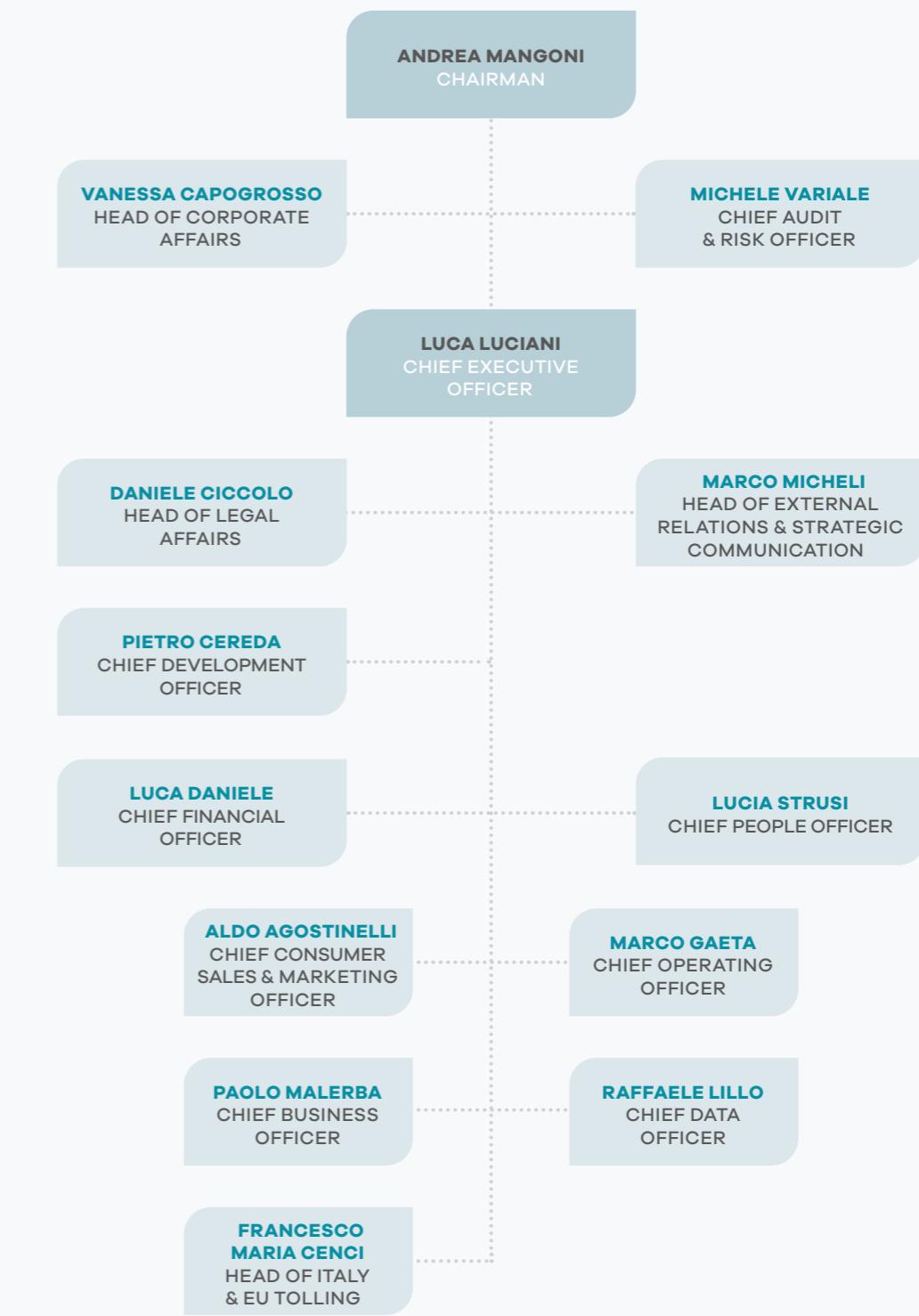
La nomina del Consiglio di Amministrazione avviene sulla base di liste di candidati presentate dagli Azionisti che rappresentino, singolarmente, almeno il dieci per cento (10%) del capitale sociale della Società. Ciascun Azionista può presentare una sola lista.

Lo Statuto di Telepass impone che i componenti del Consiglio di Amministrazione siano

dotati dei requisiti di onorabilità e professionalità e d'indipendenza non potendo essere assunti e non potendo acquisire interessi significativi in, o essere designati come amministratori di, un'impresa operante in concorrenza con la Società.

Inoltre - essendo Telepass un IMEL ibrido iscritto all'Albo degli istituti di moneta elettronica tenuto dalla Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 114-quater del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 ss.mm.ii., i componenti del Consiglio di Amministrazione devono possedere requisiti di eleggibilità alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione della Società ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 169 del 23 novembre 2020, recante "requisiti e criteri di idoneità allo svolgimento dell'incarico degli esponenti aziendali delle banche, degli intermediari finanziari, dei confidi, degli istituti di moneta elettronica, degli istituti di pagamento e dei sistemi di garanzia dei depositanti" ("D.Lgs. 169/2020") e non devono sussistere le cause di incompatibilità di cui all'articolo 36 del D.L. n. 201/2011 (c.d. divieto di interlocking).

### L'ORGANIGRAMMA DI TELEPASS (AL 31.12.2024)



## 1.4 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

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

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

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

### COMITATO CONTROLLO RISCHI E SOSTENIBILITÀ

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

Il CCRS supporta il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e nelle decisioni riguardanti l'adozione e l'implementazione di politiche di sostenibilità. In particolare, il supporto consiste nelle seguenti attività:

- esame dei profili rilevanti che incidono sulla sostenibilità della Società connessi alla sua attività e a quella delle società del Gruppo, nonché dei profili di interazione con i principali stakeholder;
- esame delle linee guida del Piano di Sostenibilità e delle modalità di attuazione delle politiche di sostenibilità;

- esame delle dichiarazioni non finanziarie e del bilancio di sostenibilità; identificazione dei parametri tramite i quali monitorare l'implementazione delle politiche di sostenibilità e il relativo impatto, anche ai fini della remunerazione del management.

### COMITATO ESECUTIVO

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

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

### FUNZIONE RESPONSABILE DELLA SOSTENIBILITÀ

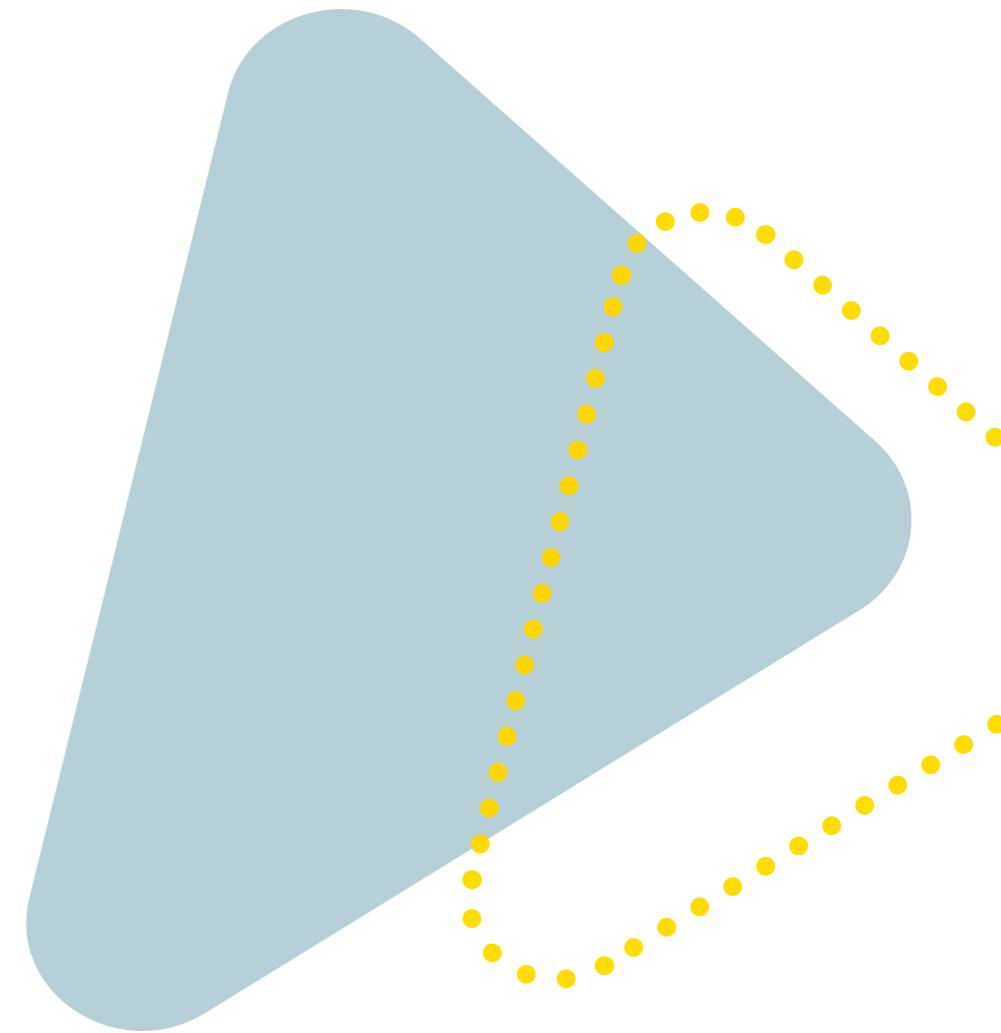
La Funzione Responsabile della Sostenibilità svolge un ruolo maggiormente operativo, nel dettaglio:

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

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

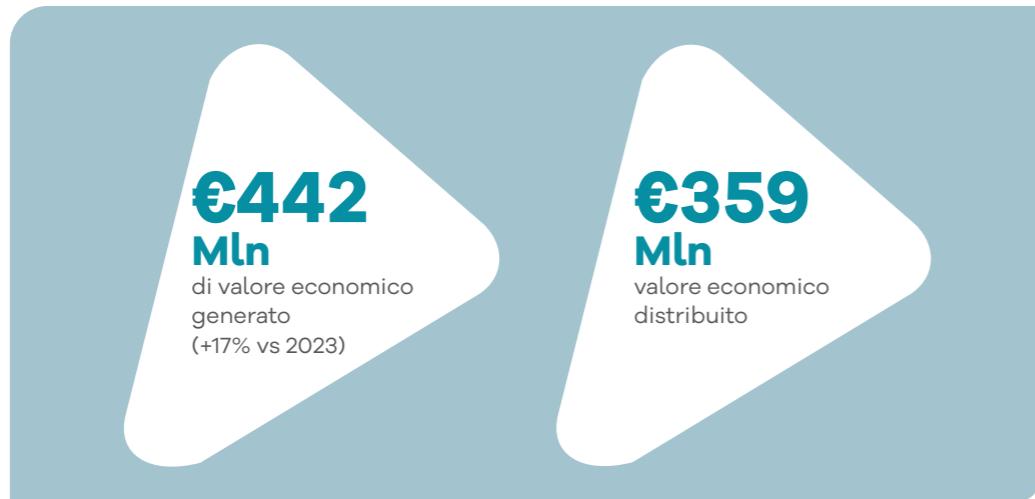
### ADVISORY GROUP

Il tema della Sostenibilità viene gestito dal Gruppo Telepass tenendo considerazione delle istanze provenienti dai propri azionisti. In tale ottica, è stato istituito un Advisory Group composto dai responsabili ESG di Mundys<sup>7</sup> e di Partners Group — e che in futuro potrebbe accogliere altre figure. Il Gruppo supporta il management e la Funzione Responsabile della Sostenibilità nella pianificazione, esecuzione, monitoraggio e rendicontazione dei temi di sostenibilità, anche in allineamento con le strategie ed i piani di sostenibilità degli azionisti.

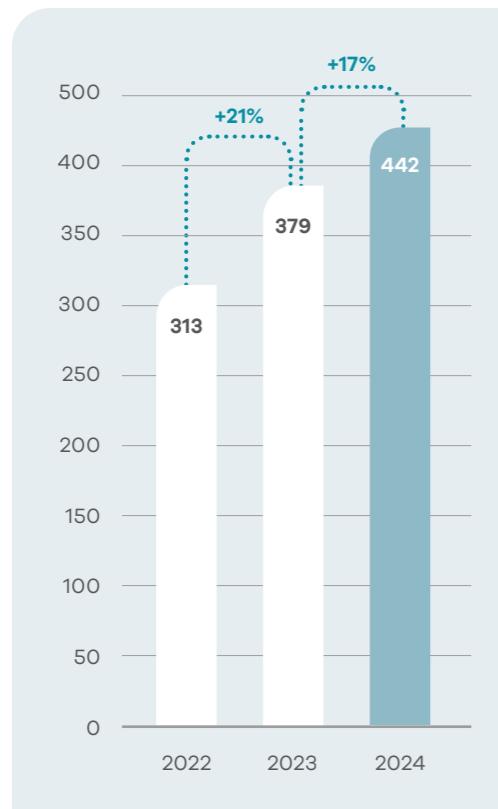


<sup>7</sup> A marzo 2023 Atlantia S.p.A. è diventata Mundys S.p.A.

## 1.5 CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO



Anche nel 2024 si consolida il trend di crescita a doppia cifra del Gruppo: nel bilancio chiuso al 31 dicembre, il Gruppo ha riportato un aumento del valore economico generato del 16,67%, passando da 379 milioni di euro nel 2023 a 442 milioni di euro nel 2024.



Telepass, attraverso i ricavi provenienti dalla sua attività principale e da quelle accessorie, ottiene le risorse economiche necessarie per gestire le proprie operazioni. Sottraendo da queste entrate le spese necessarie per l'acquisto di beni e servizi primari e intermedi, si ottiene il "valore aggiunto", che rappresenta la capacità dell'azienda di generare ricchezza attraverso le sue attività complessive.

Questa ricchezza è destinata a remunerare diverse categorie di stakeholder che hanno stabilito rapporti economici significativi con Telepass, apportando risorse come lavoro, investimenti, prestiti, servizi pubblici e programmi di utilità sociale. Questi contributi sono fondamentali per la creazione della ricchezza economica del Gruppo.

La riclassificazione del valore aggiunto utilizzata si discosta dai tradizionali schemi economici e si basa sui principi sviluppati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), che prevede l'uso di un prospetto dettagliato come quello che segue:

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (MIGLIAIA DI EURO)	31.12.2024	31.12.2023 <sup>8</sup>	31.12.2022
Ricavi operativi	432.652	374.065	312.868
Proventi finanziari	9.429	4.861	110
<b>Totale valore economico generato</b>	<b>442.081</b>	<b>378.926</b>	<b>312.978</b>
Costi operativi	202.097	162.855	133.727
Costi per il personale	53.387	51.782	45.280
Finanziatori	51.655	39.625	11.439
Azionisti/investitori	3.522	27.950	43.648
Pubblica Amministrazione	3.522	18.103	20.849
Collettività	156	188	113
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>359.516</b>	<b>302.510</b>	<b>255.056</b>
<b>Totale valore economico trattenuto</b>	<b>82.565</b>	<b>76.416</b>	<b>57.922</b>

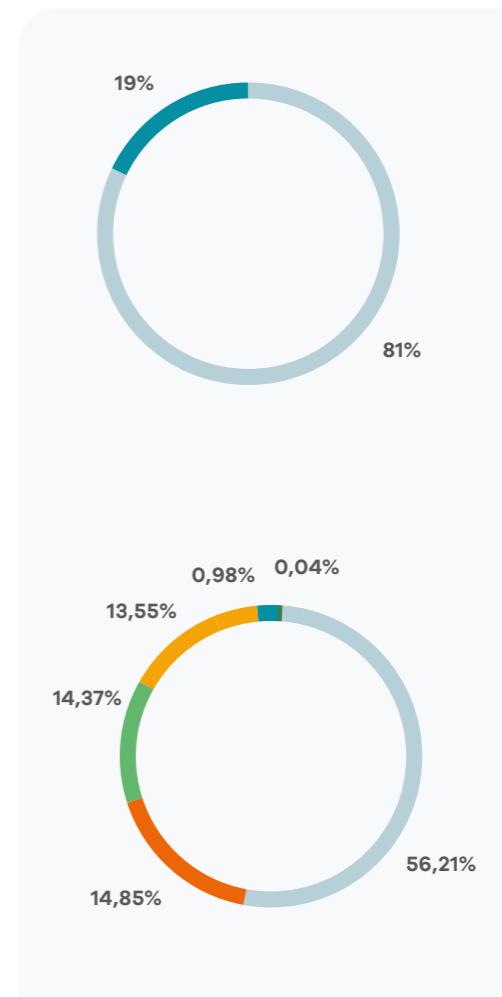
La distribuzione del valore aggiunto rappresenta il collegamento tra l'aspetto economico e quello sociale della gestione di Telepass. Essa permette di esaminare in che modo la ricchezza generata venga redistribuita dal Gruppo a beneficio dell'intero sistema con cui interagisce.

Nel 2024, il valore economico generato è risultato pari a 442 milioni di euro.

Il valore economico distribuito, pari a 359 milioni di euro, corrisponde a circa l'81% del valore economico totale generato, leggermente superiore rispetto al 2023. Questa quota di valore è stata utilizzata non solo per coprire i costi operativi sostenuti durante l'anno, ma anche per compensare il sistema socioeconomico con cui il Gruppo collabora, includendo il personale, i finanziatori e la comunità.

Inoltre, il valore economico trattenuto, che rappresenta circa il 19% del valore economico generato, comprende le risorse finanziarie destinate allo sviluppo e alla stabilità patrimoniale dell'azienda.

La Società ha dimostrato resilienza e la capacità di creare valore per i propri stakeholder.



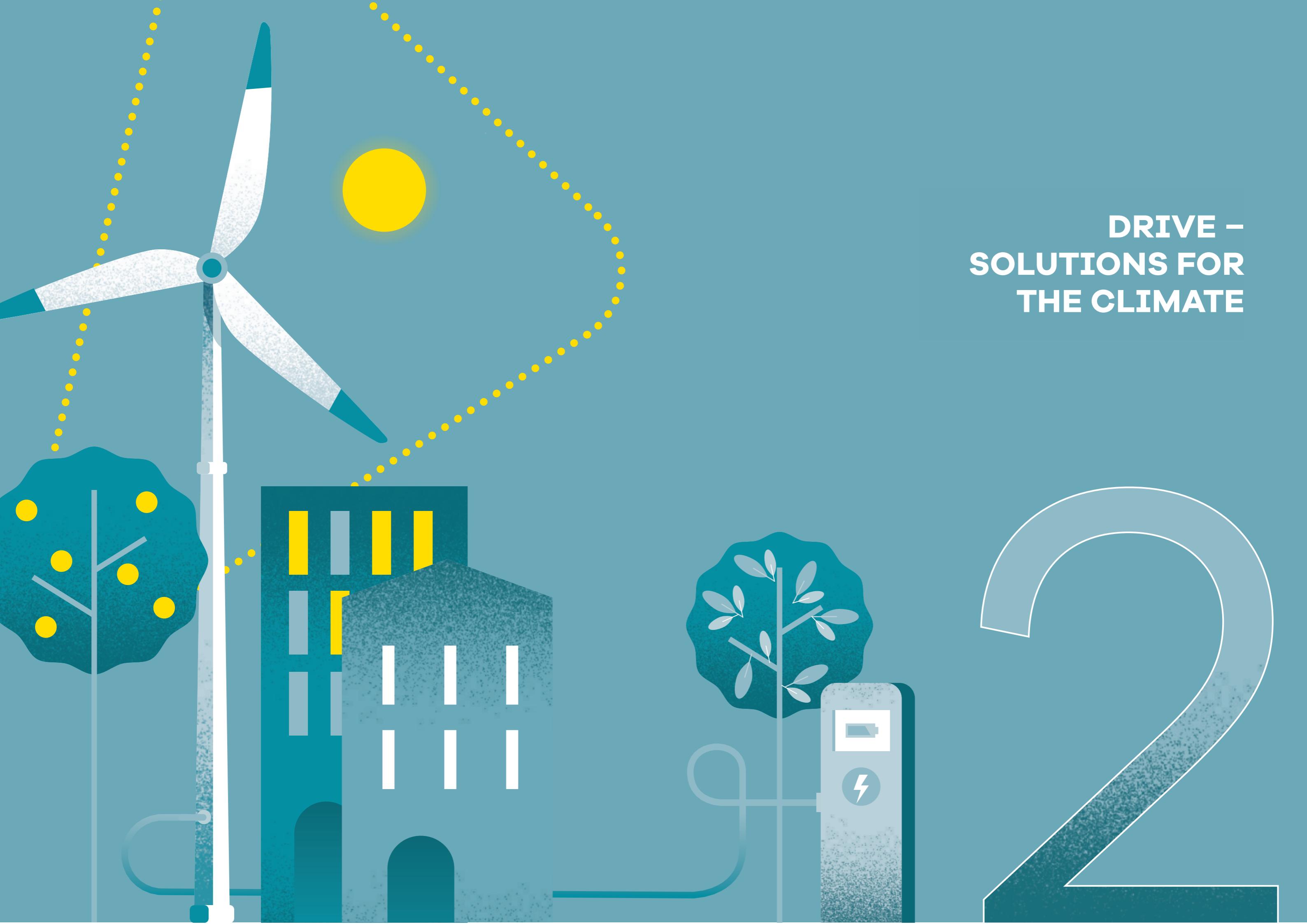
### ALLOCAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

- Distribuito
- Mantenuto nel Sistema Impresa

### ALLOCAZIONE DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

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

<sup>8</sup> Restatement dei dati, che ha subito piccole variazioni in seguito alla riclassificazione di alcune voci del bilancio.



## DRIVE – SOLUTIONS FOR THE CLIMATE



**“ Quest’anno abbiamo fatto ulteriori passi avanti nel nostro impegno verso un futuro sostenibile, diminuendo il consumo di energia elettrica, aumentando la percentuale di consumi di energia da fonti rinnovabili e complessivamente riducendo le emissioni di gas serra di scope 1 e 2. Con la nostra strategia puntiamo a raggiungere il Net Zero al 2028. ”**

**Marco Gaeta**

## OBIETTIVI

**Net Zero** sulle emissioni Scope 1 e 2 (2028)

**Fornire una piattaforma** agli utenti che consenta di acquistare crediti di rimozione del carbonio per rimuovere le loro emissioni

**Coinvolgimento dei fornitori** emettitori per facilitare la valutazione delle emissioni Scope 3 e identificare potenziali iniziative di riduzione (2030)

**100%** del consumo totale di elettricità proveniente da **fonti rinnovabili** (2026)

**100% di veicoli a basso impatto ambientale** nella flotta aziendale del Gruppo (2026)

Oltre **80.000 punti di ricarica elettrica** nelle reti urbane e autostradali e per tutti i tipi di ricarica (2030)

**50% di dispositivi Telepass (K1 e Slim) rigenerati** sul totale dei dispositivi restituiti dagli utenti (2030)

**Imballaggi** 100% riciclabili/compostabili (2026)

## 2.1 SERVIZI E INNOVAZIONI

### FOCUS: INNOVAZIONE IN TELEPASS

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

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

Nel corso del 2024 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 *intangible* operati nell’esercizio ammontano a oltre 73 milioni di euro, mentre per la quota *tangible* ammontano a oltre 31 milioni di euro.

Nel 2024, Telepass ha continuato a investire in nuove tecnologie in grado di produrre innovazioni dirompenti, destinando il 70% degli investimenti all’IT.

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

In particolare, il 2024, ha visto la luce di iniziative innovative sia di prodotto che di processo.

### Telepass Business

Telepass Business è la piattaforma destinata a PMI ed Aziende, in grado di supportare la mobilità dei dipendenti e semplificare i relativi processi amministrativi. Si tratta di una soluzione che mette a disposizione alla clientela Business l’intero ecosistema di servizi di mobilità per l’auto (pedaggio, carburante, ricarica elettrica, parcheggi) e per la persona (treno, taxi, sharing), unitamente a una carta prepagata per le spese aziendali e un portale di rendicontazione per l’azienda.

Lanciata sul mercato in modalità pilota nel corso del 2022, Telepass Business è progressivamente uscita dallo stato iniziale di Minimum Viable Product – tipico dei prodotti che si affacciano al mercato - per consolidarsi sia in termini di prodotto (con ulteriori funzionalità aggiunte negli ultimi mesi – es. switch) che di multicanalità (forza vendita, sito, contact center).

### Telepass SAT K1

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

**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.**

In abbinamento, è disponibile il servizio per la gestione della flotta che, grazie all'integrazione di dati generati dal Telepass SAT e dal cronotachigrafo<sup>9</sup>, permette di visualizzare lo stato dell'obu<sup>10</sup> (on/off) e pianificare percorsi ottimali, tenendo in considerazione i tempi di guida dei driver, gli aggiornamenti sul traffico e la posizione dei punti d'interesse, ottimizzando così tempi, costi e consumi. L'offerta è arricchita dal valore aggiunto della centralizzazione dei dati su un'unica piattaforma di telematica.

Al dispositivo satellitare per il pagamento del pedaggio nei Paesi europei, Telepass ha recentemente aggiunto un'assistenza stradale premium per supportare le flotte. Inoltre, ha introdotto una soluzione per il monitoraggio del dispositivo Telepass da remoto, che permette al fleet manager di essere aggiornato in tempo reale sullo stato di funzionamento e sulla configurazione dei parametri di assi e peso del veicolo. Questa soluzione fornisce informazioni sul LED, eventuali anomalie di funzionamento o installazione e relativa reportistica. Grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate che Telepass è in grado di mettere a disposizione, diventa possibile monitorare in tempo reale la posizione e lo stato delle merci durante il trasporto. Ciò non solo permette di garantire una maggiore sicurezza dei carichi, ma consente anche di ottimizzare le rotte e ridurre i tempi di consegna, contribuendo così a migliorare l'efficienza complessiva delle operazioni logistiche.

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

## SERVIZI SICURI E VELOCI

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

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

Il progetto prevede la realizzazione e il test di una soluzione tecnologica di Disaster Recovery per un Minimum Viable Product (MVP), che riguarda i servizi del patrimonio destinato, e le sue successive estensioni. Il test, condotto in un ambiente equivalente alla produzione, è stato completato con successo a dicembre 2022, mentre il test definitivo, necessario per la certificazione, è stato eseguito nel primo trimestre del 2023.

Per realizzare questa soluzione cloud-based, Telepass ha utilizzato strumenti e metodi cloud native, quali il terraforming e lo scripting, con l'obiettivo di ridurre l'impatto di replica degli ambienti e automatizzarne la gestione. La soluzione modulare adottata consente di estendere il sistema a qualsiasi

<sup>9</sup> Il cronotachigrafo è un dispositivo di registrazione installato sui veicoli commerciali, come camion e autobus, utilizzato per monitorare e registrare i tempi di guida, i periodi di riposo, la velocità e la distanza percorsa dal veicolo.

<sup>10</sup> Obu (On-Board Unit): È un piccolo dispositivo che, collocato in modo semplice sul parabrezza dell'auto o posizionato su una moto, consente di pagare il pedaggio senza fermarsi al casello transitando nelle porte dedicate Telepass, tramite addebito sul tuo conto corrente bancario/postale o carta di credito.

ambito aggiuntivo necessario. Inoltre, grazie alla necessità di garantire l'allineamento continuo tra l'ambito di produzione e la soluzione di Disaster Recovery, il Gruppo ha modificato le procedure di sviluppo e di deployment, migliorando la qualità del servizio e l'automaticazione dei processi.

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

La collaborazione con la Google Cloud Professional Services Organization (PSO) ha permesso a Telepass di trovare la configurazione ottimale per le sue esigenze specifiche, avvalendosi di un'infrastruttura basata su contenitori virtuali per automatizzare gran parte dei processi e ridurre i costi. Attualmente, tutti i sistemi di Telepass sono migrati sulla piattaforma Google Cloud, e ogni nuovo sviluppo è nativo su cloud, utilizzando gli strumenti e i paradigmi tecnologici della piattaforma, come docker, containers, managed services e SaaS. La maturità nell'utilizzo della piattaforma Cloud per Telepass è ulteriormente cresciuta, con un controllo accurato dei costi di esercizio e l'avvio di un programma di razionalizzazione dell'utilizzo della piattaforma stessa. Grazie al contributo di Google Cloud, Telepass ha avviato un processo di ottimizzazione del consumo di storage e CPU, con l'obiettivo di ridurre la complessità e i costi associati all'utilizzo delle risorse tecnologiche.

Tra le iniziative più rilevanti del 2024, vi è il lancio di Smart Hub, un progetto pionieristico che innova il concetto di parcheggio, estendendo oltre il semplice stallo per auto. Posizionato in luoghi chiave come aeroporti, stazioni ferroviarie e centri urbani di rilievo in Italia, Smart Hub offre un'esperienza integrata che elimina la necessità di biglietti fisici e app per la ricarica dei veicoli elettrici, offrendo anche servizi ad alto valore aggiunto e un sistema di fatturazione postpagata automatizzato.

Smart Hub è un hub di mobilità interconnesso che fornisce accesso diretto a servizi complementari come taxi, scooter e bici elettriche, fungendo da punto di scambio multimodale per un'esperienza di viaggio integrata. La tecnologia di riconoscimento dell'auto e plug-and-charge assicura una transizione senza intoppi tra i diversi modi di trasporto, rendendo il viaggio più efficiente per l'utente.

Attualmente, questo servizio è già operativo nei principali aeroporti, dove il servizio Park&Charge sta riscuotendo particolare successo. I clienti possono accedere al parcheggio in modo rapido e senza attese grazie al Telepass. Le telecamere avanzate riconoscono la targa del veicolo, consentendo l'ingresso e attivando automaticamente la colonnina di ricarica. Questo sistema non solo migliora l'efficienza del processo di parcheggio e ricarica ma eleva anche l'esperienza complessiva del cliente, rendendo il viaggio più fluido e privo di inconvenienti.



## 2.2 MOBILITÀ DIGITALE, INTEGRATA E CONNESSA

**TELEPASS HA INSERITO STABILMENTE NELLA PROPRIA ROADMAP STRATEGICA I CONCETTI DI SOSTENIBILITÀ E DI TECNOLOGIE DIGITALI PER AFFERMARE UN IMPEGNO SOSTANZIALE NELLA COSTRUZIONE DI UN SISTEMA DI MOBILITÀ SMART E SEMPRE PIÙ GREEN.**

A seguito della pubblicazione nel biennio 2021-2022 della prima ricerca condotta in collaborazione con il Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari Venezia volta a quantificare l'impatto positivo sulla riduzione delle emissioni inquinanti ottenuto tramite l'adozione di tecnologia on board unit Telepass presso alcune tra le principali concessionarie autostradali, nel 2023 lo studio è stato esteso a tutte le tratte autostradali italiane servite da concessionari autostradali.

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

Promuovere comportamenti sostenibili attraverso soluzioni (servizi o iniziative quali ad esempio i cashback) che aiutino i clienti a ridurre le emissioni e a muoversi in modo più semplice è un altro degli assi portanti delle iniziative promosse durante l'anno da Telepass. In questo contesto, si inserisce l'integrazione di un sempre maggiore numero di partnership siglate con partner di servizi di mobilità dolce (es.: sharing mobility e ricariche elettriche) e promozioni rivolte a una clientela sempre più sensibile, per convenienza e cultura, alla riduzione dell'inquinamento. Ad esempio, grazie all'accordo con A2A, è stato reso accessibile il servizio di ricarica dei veicoli elettrici sull'intera rete dell'operatore attraverso l'App Telepass, promuovendo l'elettrificazione dei consumi e la decarbonizzazione. Infine, incrementando l'accesso alla sharing mobility grazie a Bit Mobility, Telepass ha aggiunto i monopattini, le bici e gli scooter elettrici alla sua offerta. Questo impegno costante per l'innovazione e la sostenibilità è parte integrante dell'obiettivo di Telepass di fornire soluzioni di mobilità complete, efficienti e sostenibili.

### LE PRINCIPALI INIZIATIVE 2024

**L'impegno di Telepass nella promozione della sostenibilità e delle tecnologie digitali si riflette anche in una serie di iniziative innovative nei vari settori d'attività dell'azienda, che mirano a migliorare l'esperienza di mobilità dei propri clienti.**

#### Venezia Pass

Telepass ha lanciato nel 2023 il servizio "Venezia Pass" sulla propria App, in partnership con VeLa<sup>11</sup>. Questo servizio permette ai turisti di Venezia di accedere ai servizi di trasporto pubblico e all'offerta culturale tramite un unico strumento, garantendo un'esperienza di viaggio fluida.

Dal 2024, Telepass ha introdotto il servizio "Fast Track" presso l'aeroporto di Venezia "Marco Polo", offrendo ai clienti un accesso prioritario e gratuito ai controlli di sicurezza. Questo servizio è già attivo anche negli aeroporti di Roma Ciampino e Fiumicino, Milano Linate e Malpensa T1, Napoli e Torino.

<sup>11</sup> Società del Gruppo AVM incaricata della gestione della piattaforma eCommerce cittadina "Venezia Unica"

#### Accordo con BizAway, Cooltra e Unico Campania

Grazie all'accordo con BizAway, dal 2023 i clienti possono prenotare e pagare voli aziendali direttamente dall'App Telepass.

La partnership con Cooltra permette il noleggio di mezzi elettrici a due ruote a Roma, Milano e Torino. Inoltre, la collaborazione con Unico Campania consente l'acquisto di biglietti per il trasporto pubblico locale di Napoli e Campania tramite l'App Telepass.

#### Wavepass by Telepass

Telepass ha presentato "Wavepass by Telepass" a Pdays, introducendo "boe intelligenti" che velocizzano l'apertura automatica delle barriere nei parcheggi, migliorando l'efficienza del servizio. Le "boe" sono gestite su una piattaforma cloud, centralizzando il controllo e la gestione del servizio.

#### Partnership con Atlante

Telepass e Atlante hanno annunciato una partnership per rendere disponibili oltre 1.000 punti di ricarica elettrica tramite l'App Telepass.

I punti di ricarica sono compatibili con ogni modello di veicolo elettrico e alimentati al 100% da energia rinnovabile, offrendo potenze da 22 kW a 300 kW.

#### Partnership con LimoLane

Telepass e LimoLane hanno annunciato una partnership per offrire servizi di noleggio auto con conducente in dodici città italiane, integrati nell'offerta Telepass Business.

Questo servizio risponde alle esigenze di mobilità aziendale, offrendo un'esperienza completa e confortevole.

#### Vignette elettroniche

Telepass ha lanciato un nuovo servizio di vignette elettroniche per il pagamento del pedaggio dei veicoli leggeri.

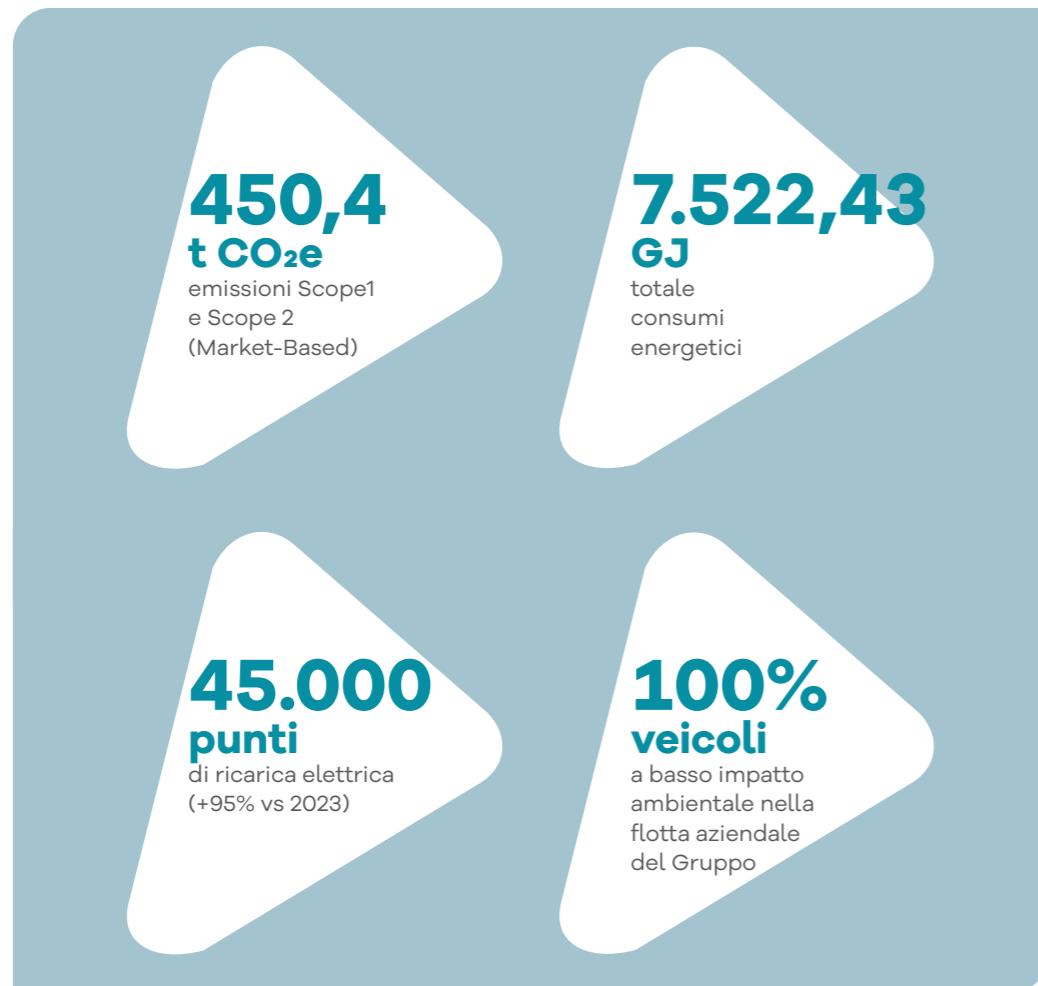
Questo servizio consente l'acquisto di contrassegni elettronici per pagare il pedaggio in Svizzera, Austria, Repubblica Ceca e Slovenia, disponibile per tutti i clienti Telepass.

#### Partnership con Veycore

Telepass e Veycore hanno annunciato una partnership per offrire un servizio di revisione auto e moto che è semplice, rapido e senza contanti.

Questo servizio può essere prenotato e pagato direttamente tramite l'app Telepass, ed è disponibile a Milano, Roma, Firenze e Torino, con piani per estendere la copertura a livello nazionale.

## 2.3 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E CAMBIAMENTO CLIMATICO<sup>12</sup>



Telepass lavora ogni giorno per un ambiente più sostenibile e per favorire un futuro più responsabile. L'efficienza energetica e l'ottimizzazione delle risorse sono elementi fondamentali del suo approccio aziendale. Telepass promuove una cultura interna di utilizzo consapevole delle risorse ambientali, prestando particolare attenzione al riciclo e allo smaltimento corretto dei rifiuti. Tutti i dipendenti sono coinvolti attivamente nella gestione accurata della raccolta differenziata. Inoltre, nel 2020, Telepass S.p.A ha ottenuto la certificazione ISO 14001:2015 per il sistema di gestione ambientale, valida fino al 2026.

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 manutenuta 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.

Già a partire dal 2021, Telepass ha trasferito i propri uffici romani capitolini presso il Wolibba Life and Business Park, un complesso di- rezionale certificato LEED Gold e concepito secondo i più recenti standard internazionali,

che offre spazi flessibili, dinamici e modulari e numerosi servizi e aree sociali con l'obiettivo di assicurare una ottimale work-life balance.

La sede di Milano, in viale Luigi Sturzo 45, occupa una superficie di 3.000mq e si trova all'interno del complesso EDGE certificato LEED Platinum. La posizione dei nuovi uffici risulta strategica in quanto connessa da mezzi pubblici e passante ferroviario (stazione Porta Garibaldi). Con questa strategia Telepass punta a ridurre gli spostamenti in automobile dei propri dipendenti favorendo la riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub>. Inoltre, all'interno del complesso EDGE, viene svolta la raccolta differenziata in appositi spazi interrati adibiti ai rifiuti. Prima del trasferimento, avvenuto nel dicembre 2022, gli uffici di Milano erano ospitati all'interno degli spazi gestiti dalla società Regus nello stabile The Angle di Corso Italia, certificati LEED Gold.

Telepass con l'implementazione del nuovo piano di sostenibilità per il periodo 2024-2030, si ripropone di promuovere una transizione ambientale e inclusiva. Nell'ambito del Cambiamento Climatico, Telepass si impegna a sostenere la transizione energetica e a investire nella decarbonizzazione dei prodotti e servizi offerti, riducendo le emissioni di gas serra in linea con l'Accordo di Parigi.

L'azienda si propone di ridurre le proprie emissioni di gas serra e quelle della sua catena del valore, con l'obiettivo di raggiungere la neutralità climatica. Questo obiettivo contribuisce al green deal globale, aumenta la resilienza aziendale e promuove una transizione energetica.

Il piano di sostenibilità definisce specifici obiettivi ambientali:

- entro il 2026, il 100% del consumo totale di elettricità proverrà da fonti rinnovabili, con una quota del 51% già raggiunta nel 2024;
- Telepass si impegna a supportare la transizione energetica espandendo la rete di punti di ricarica elettrica coperti dai suoi servizi, puntando a raggiungere 45.000 punti di ricarica nelle reti urbane e autostradali per tutti i tipi di ricarica entro il 2026, obiettivo già raggiunto nel 2024.

### USO SOSTENIBILE DELL'ACQUA

L'attività del Gruppo Telepass non richiede l'utilizzo di risorse idriche al di fuori del normale consumo termosanitario. Telepass si affida a fornitori locali per il rifornimento idrico, tramite l'acquedotto dei diversi siti aziendali.

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

Tuttavia, è interessante notare che gli uffici di Telepass a Milano, situati in viale Luigi Sturzo 45, all'interno del complesso EDGE certificato LEED Platinum, sono dotati di un avanzato sistema di riciclo dell'acqua. Questo sistema innovativo raccoglie e tratta l'acqua piovana e le acque grigie, rendendole riutilizzabili per gli scarichi dei WC. Tale tecnologia non solo riduce significativamente il consumo di acqua potabile, ma contribuisce anche alla sostenibilità ambientale dell'edificio, in linea con gli elevati standard di efficienza energetica e gestione delle risorse del complesso.



12 I dati 2024 relativi all'efficienza energetica e al calcolo delle emissioni fanno riferimento al perimetro Telepass S.p.A., escludendo dunque Eurotoll France.

## EFFICIENZA ENERGETICA

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

CONSUMI ENERGETICI INTERNI <sup>13</sup>	UNITÀ	2024		2023		2022	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gas naturale (per riscaldamento)	Smc	19.919	801,53	13.853,44	555,44	22.408,00	804,11
Diesel	L	-	-	18.670,04	709,38	25.733,61	928,10
Benzina	L	55.652,08	1.949,73	24.939,06	871,03	5.597,66	181,81
Energia elettrica	kWh	1.325.323,37 <sup>14</sup>	4.771,16	1.668.843,34	6.007,84	1.085.692,58	3.908,49
Fonti rinnovabili	kWh	679.802	2.447,29	519.377,00	1.869,76	6.489,58	23,36
Fonti non rinnovabili	kWh	619.581,86	2.323,88	1.149.466,34	4.138,08	1.080.559,00	3.890,01
<b>Totale consumi energetici interni all'organizzazione</b>	<b>GJ</b>	<b>7.522,43</b>		<b>8.143,69</b>		<b>5.827,39</b>	
Di cui da fonti rinnovabili	GJ	2.447,29		1.869,76		23,36	
Di cui da fonti non rinnovabili	GJ	5.075,14		6.273,93		5.804,03	

L'analisi dei consumi energetici interni dell'organizzazione nel 2024 evidenzia alcuni aspetti significativi.

Analizzando le tendenze, si evidenzia un incremento del 44% nel consumo di gas naturale per il riscaldamento rispetto all'anno precedente. Tale aumento può essere ricondotto a due principali fattori. In primo luogo, Telepass ha occupato nuovi spazi negli uffici di Roma, con la presa in carico di ulteriori ambienti al quarto piano. In secondo luogo, nel 2024 si è registrata un'accensione anticipata e un utilizzo più intenso del riscaldamento, a causa delle condizioni climatiche più rigide.

La diminuzione del consumo di diesel e il corrispondente aumento dell'uso della benzina

e della ricarica elettrica dei veicoli, evidenzia un trend iniziato nel 2022 e culminato nel 2024, anno in cui si è registrato un passaggio totale all'utilizzo di veicoli ibridi. Inoltre, l'incremento dell'uso della benzina è attribuibile anche a un affinamento della metodologia di calcolo.

Quest'anno si è registrata una diminuzione del 21% nel consumo di energia elettrica. Questo calo è attribuibile a un affinamento della metodologia di calcolo dell'energia utilizzata nel T-Space di Firenze, dove è stata migliorata la procedura di misurazione in collaborazione con il fornitore. Ma è dovuto anche all'impegno dell'organizzazione, che ha intrapreso interventi significativi per ridurre il consumo di energia, in particolare attraverso l'adozione di tecnologie LED per l'illuminazione.

13 I consumi energetici relativi agli ultimi mesi dell'anno sono stati stimati nei casi in cui i dati definitivi non fossero disponibili al momento dell'analisi.

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

Un'altra notizia positiva è l'aumento della percentuale di energia rinnovabile utilizzata, che ha raggiunto il 51% del totale. Questo risultato è dovuto all'avvio della contrattualizzazione certificata green nel T Space di Milano, avvenuto alla fine del 2023, e proseguita nel corso del 2024.

L'analisi delle emissioni di gas a effetto serra di Telepass evidenzia alcune tendenze significative. Le emissioni dirette (Scope 1) mostrano un aumento nel 2024 del 26%, principalmente a causa dell'incremento delle emissioni da benzina e veicoli ibridi e i consumi di gas naturale.

## LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Telepass misura la propria impronta carbonica in termini di tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e), riportando le emissioni di gas serra dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2). Queste emissioni derivano dal consumo di combustibili per il riscaldamento, dall'uso dei mezzi di trasporto di proprietà o a disposizione delle società del Gruppo, e dal consumo di energia elettrica (per la quota proveniente da fonti non rinnovabili).

Nel corso del 2024 è stata completata la transizione della flotta aziendale a veicoli "plug-in hybrid". Questa scelta è in linea con la filosofia aziendale di Telepass, che mira a proteggere l'ambiente, rispettare la salute delle persone e contribuire alla riduzione dell'impronta energetica dell'azienda. L'obiettivo del Gruppo, ossia raggiungere il 100% dei veicoli aziendali nella flotta del Gruppo a basso impatto ambientale entro il 2026, è stato anticipatamente raggiunto.

Questo aumento deriva anche da un affinamento metodologico nel conteggio delle emissioni e nel calcolo dei litri di benzina consumati dalla flotta. Rimane comunque ben prioritaria la necessità di ulteriori interventi per migliorare l'efficienza dei trasporti aziendali.

D'altro canto, le emissioni di Scope 2 derivanti dal consumo di energia elettrica, calcolate sia con il metodo location-based che market-based, mostrano una riduzione nel 2024 rispetto al 2023, indicando un progresso nell'uso di energia rinnovabile, ma anche un affinamento della metodologia di calcolo dell'energia utilizzata nel T-Space di Firenze.

Questi dati evidenziano l'importanza di continuare a implementare strategie per ridurre le emissioni dirette e migliorare ulteriormente l'efficienza energetica, al fine di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ambientale di Telepass e raggiungere il Net Zero per le emissioni di Scope 1 e 2 entro il 2028, riducendo le emissioni di Scope 1 e Scope 2 del 60% entro il 2026.

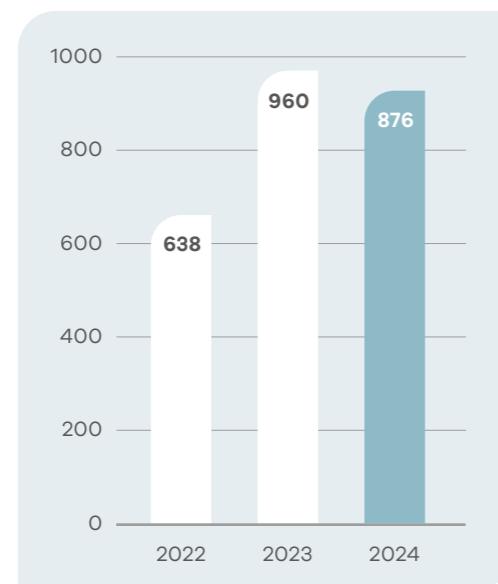
EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (tCO <sub>2</sub> e) <sup>15</sup>	2024	2023	2022
<b>EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 1</b>			
Emissioni da consumi di gas naturale			
Emissioni da consumi di diesel	41,10	28,45	45,17
Emissioni da consumi di benzina e ibrido	-	49,65	69,45
<b>Totale emissioni Scope 1</b>	<b>172,090</b>	<b>136,58</b>	<b>157,02</b>
<b>EMISSIONI INDIRETTE - SCOPE 2</b>			
Emissioni da consumi energia elettrica (Metodo location-based)	417,477	525,69	256,05
Emissioni da consumi energia elettrica (Metodo market-based)	278,3101	525,48	464,02
<b>Totale emissioni dirette Scope 1 + indirette Scope 2 - Location-based</b>	<b>589,567</b>	<b>662,27</b>	<b>413,07</b>
<b>Totale emissioni dirette Scope 1 + indirette Scope 2 - Market-based</b>	<b>450,400</b>	<b>662,06</b>	<b>618,08</b>

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

## 2.4 ECONOMIA CIRCOLARE

Il grafico che segue mostra le emissioni generate nel triennio 2022-2024 per dipendente.

**EMISSIONI PER NUMEROSITÀ DELL'ORGANICO**  
Kg di CO<sub>2</sub>e emessi per dipendente



Si riscontra una diminuzione dell'intensità emissiva pro capite, nonostante la riduzione del numero dei dipendenti.

Un altro obiettivo fondamentale per Telepass sarà coinvolgere i fornitori con le maggiori emissioni per facilitare la valutazione delle emissioni di Scope 3 e identificare potenziali iniziative di riduzione entro il 2030.

L'obiettivo è avviare un processo di coinvolgimento con i 10 principali emettitori entro il 2026 e con 25 fornitori entro il 2028.

Uno dei pilastri fondamentali su cui si basa il nuovo Piano di Sostenibilità 2024-2030, pone l'economia circolare al centro delle iniziative aziendali per una crescita sostenibile. Uno degli obiettivi chiave di questo pilastro è quello di "potenziare la circolarità" attraverso un approccio strutturato, che include l'esecuzione di valutazioni del ciclo di vita (LCA) per le tecnologie e le attrezzature principali.

lungo tutta la catena del valore, dall'approvvigionamento alla distribuzione. Nel 2024, Telepass ha avviato un pilota per testare un nuovo tipo di imballaggio per i dispositivi 100% compostabile. Inoltre, la carta utilizzata per gli imballaggi è già certificata FSC.

### Gestione responsabile dei rifiuti

Per la natura delle attività svolte dalle società del Gruppo, non vengono generati rifiuti che non possano essere gestiti attraverso il consueto sistema di raccolta attivo nel comune in cui operano. I rifiuti prodotti, infatti, consistono principalmente in carta, cartone, plastica e vetro.

L'eccezione è lo smaltimento e recupero dei dispositivi *on board unit* (OBU) commercializzati dalla Società. Questi sono infatti da considerarsi, secondo le normative vigenti, apparecchiature elettriche ed elettroniche di tipo professionale (AEE) e pertanto gli apparati da smaltire sono considerati rifiuti cosiddetti RAEE.

Gli apparati OBU, essenziali per l'erogazione dei servizi Telepass, sono classificati come apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE) e, una volta dismessi, come rifiuti RAEE. Con il nuovo piano, Telepass ha introdotto un approccio innovativo e sostenibile per la gestione di questi dispositivi, basato sulla **rigenerazione dei dispositivi restituiti dagli utenti**: infatti, il Piano di Sostenibilità prevede entro il 2030 che il 50% degli OBU restituiti venga rigenerato e reimesso nel mercato con prestazioni equivalenti a quelle di un dispositivo nuovo.

Il processo di rigenerazione, sviluppato in collaborazione con Telepass Innova, si avvale di un software proprietario che analizza lo stato dei dispositivi e ne guida il ricondizionamento. Le operazioni includono la sostituzione delle batterie, la riparazione o il cambio delle scocche, la rigenerazione elettronica e la completa riconfigurazione del dispositivo. Ogni dispositivo rigenerato viene confezionato e integrato nei sistemi aziendali per garantire tracciabilità e qualità. Nel 2025 Telepass prevede di ricondizionare 700.000 dispositivi.

Quest'anno in particolare il Gruppo ha smaltito 133.996 kg di materiali, di cui 69.678 kg di plastica della scocca esterna degli OBU e 64.318 kg relative alle schede madre e batterie al litio. Questo quantitativo è dovuto alla nuova strategia di re-pricing aziendale che ha portato alla restituzione di numerosi dispositivi OBU. Attraverso il supporto di consorzi specializzati, Telepass garantisce il corretto smaltimento delle componenti non recuperabili, incluse pile e accumulatori. Questi materiali sono trattati secondo le normative vigenti, contribuendo alla riduzione dell'impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita del prodotto.

### Imballaggi 100% riciclabili o compostabili entro il 2026

Un altro obiettivo delineato all'interno del nuovo Piano di Sostenibilità è la transizione a **imballaggi interamente riciclabili o compostabili**. Questa iniziativa minimizza i rifiuti generati, a sostegno dell'impegno di Telepass nel promuovere un approccio sostenibile

### EMISSIONI INQUINANTI EVITATE CON IL TELEPEDAGGIO NEL 2023

Telepass ha portato avanti la collaborazione con il Dipartimento di Management dell'**Università Ca' Foscari di Venezia** (iniziata nel 2021), per una ricerca volta a quantificare la riduzione delle emissioni inquinanti grazie all'uso della tecnologia *On Board Unit* (OBU) Telepass in tutte le concessionarie autostradali. La novità del 2023 è stata proprio l'estensione del perimetro del progetto all'intera infrastruttura autostradale italiana gestita da concessionarie.

L'obiettivo della ricerca è stato stimare la riduzione delle emissioni di inquinanti grazie alla presenza di stazioni di pagamento autostradale che utilizzano Telepass. L'utilizzo del dispositivo Telepass **contribuisce a ridurre l'inquinamento atmosferico** al casello autostradale poiché consente ai veicoli di rallentare senza fermarsi del tutto, riducendo la fase di rallentamento e successiva accelerazione. Questo processo riduce il consumo di carburante e di conseguenza le emissioni di gas inquinanti e climatici. Inoltre, l'utilizzo di dispositivi Telepass riduce i tempi di attesa al casello, contribuendo a un flusso di traffico più regolare.

L'analisi ha tenuto in considerazione la stima e il numero di veicoli (compresi dettagli sulla categoria, alimentazione, cilindrata, classe Euro e classe di pedaggio) i tempi di permanenza in coda, le emissioni nell'unità di tempo e nell'unità di spazio percorso.

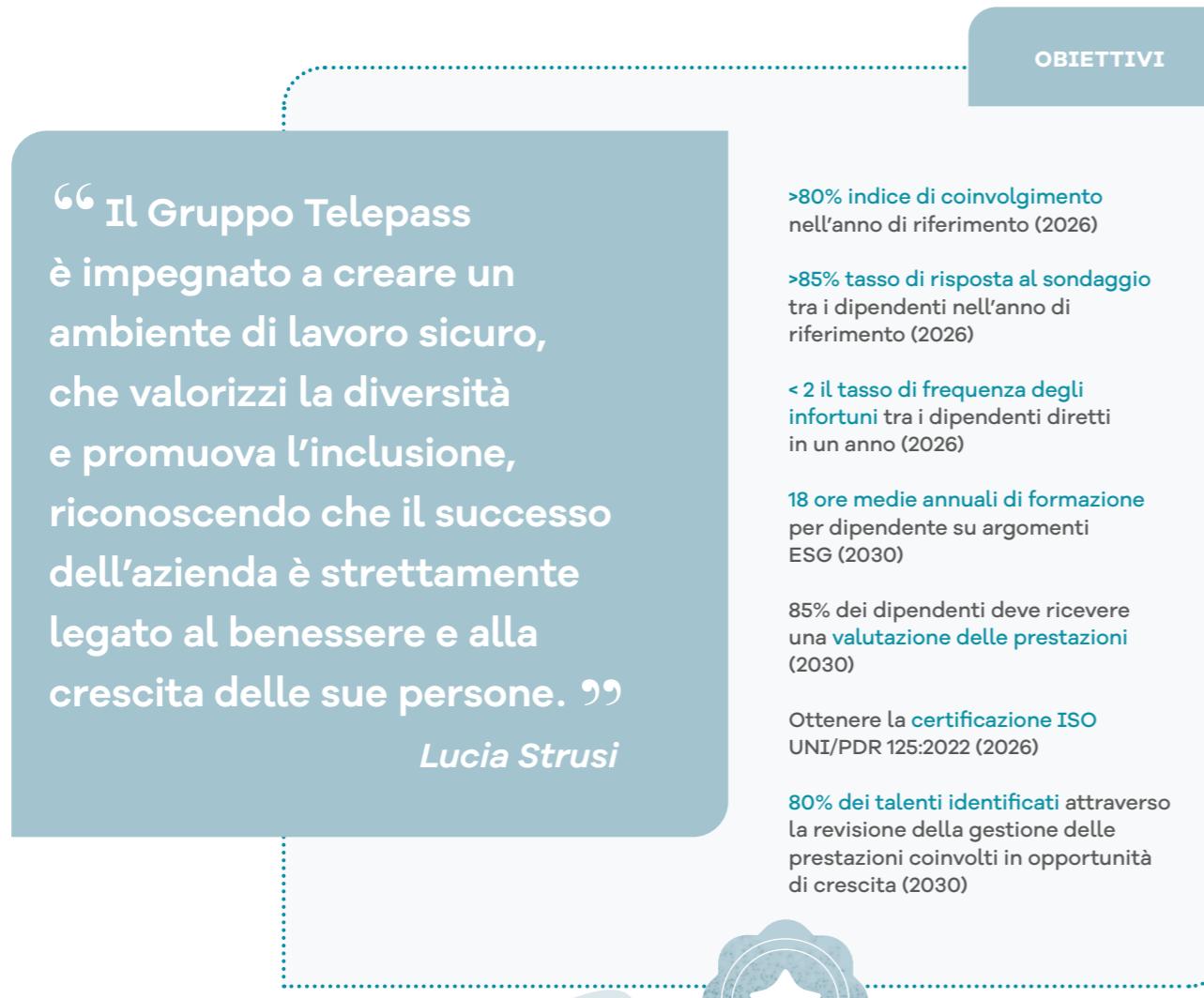
I risultati della ricerca hanno evidenziato un risparmio di oltre **72.291 tonnellate di CO<sub>2</sub>** nel 2023 (equivalenti a più di 10.000 viaggi intorno alla Terra), rispetto alle oltre 61.000 tonnellate del 2022, grazie all'utilizzo delle barriere Telepass.

Le conclusioni della ricerca hanno mostrato come il telepedaggio possa **contribuire alla mobilità sostenibile** e sono stati diffusi per aumentare la consapevolezza pubblica. Questa ricerca si inserisce nella strategia di sostenibilità di Telepass e nel più ampio *Climate Action Plan* del Gruppo Mundys, che mira a ridurre le emissioni di gas serra e particolati derivanti dai gas di scarico delle auto, promuovendo una mobilità più sostenibile.

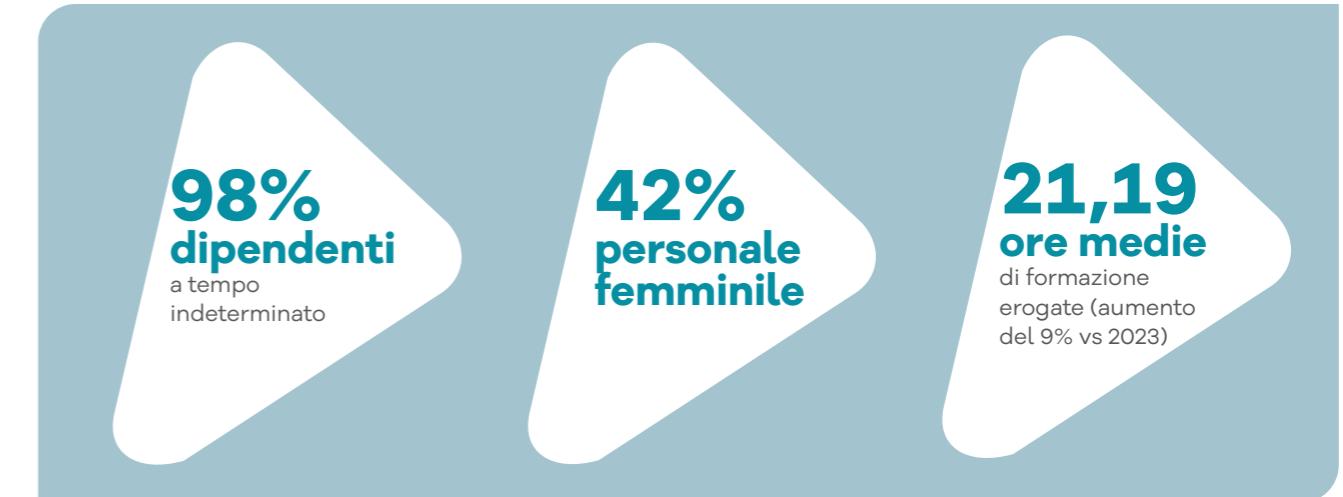


**ENABLE –  
PEOPLE TO THRIVE**

3



### 3.1 COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO



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

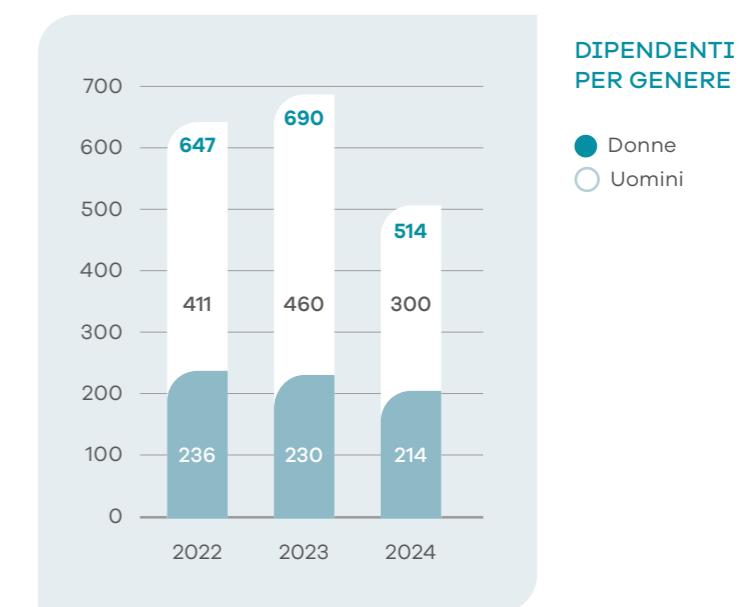
Le risorse umane, secondo la filosofia aziendale, rivestono un ruolo fondamentale per una sana crescita d'impresa e per il suo successo.

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

Al 31 dicembre 2024 il Gruppo Telepass impiega 482 risorse (in diminuzione del 30% rispetto all'anno precedente principalmente per effetto dell'uscita dal Gruppo della società Washout e del ramo d'azienda Telematica e Infomobilità). Il 42% dell'organico è rappresentato da personale femminile (percentuale in aumento rispetto al 2023, anno in cui le donne erano il 33% dell'organico).

Tuttavia, il sopracitato ramo d'azienda “Telematica e infomobilità” è stato ceduto in data 31 dicembre 2024 con effettività dalle ore 23:59, per tale motivo i dati relativi all'organico del ramo ceduto sono esclusi dal perimetro del bilancio finanziario. Considerando che i

dipendenti di queste società hanno fatto parte dell'organico del Gruppo Telepass per l'intero anno di rendicontazione, i dati e le tabelle sottostanti, relativamente alla composizione dell'organico e alle movimentazioni avvenute, si basano su un totale di 514 risorse, comprensive anche dei 32 dipendenti del ramo d'azienda ceduto, di cui il 42% rappresentato da personale femminile (percentuale in aumento rispetto al 2023, anno in cui le donne erano il 33% dell'organico). Inoltre, le donne ricoprono il 24% dei ruoli di senior management e di leadership.



A livello di inquadramento contrattuale, il 98% dell'organico è assunto con un contratto a tempo indeterminato. I dipendenti assunti con contratti full-time rappresentano il 97% del totale, di cui il 40% è rappresentato da personale femminile; con la restante parte è stato stipulato un contratto part-time, di cui l'87% è rappresentato da personale femminile.

Il 97% dei dipendenti di Telepass è inquadramento sotto un Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL). Gli unici dipendenti a cui non si applica un CCNL sono i 13 dipendenti di Euronet France, che sviluppa contratti ad hoc per ogni lavoratore.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE <sup>16</sup>	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo indeterminato	208	298	506	220	440	660	226	383	609
Tempo determinato	6	2	8	10	20	30	10	28	38
<b>Total dipendenti</b>	<b>214</b>	<b>300</b>	<b>514</b>	<b>230</b>	<b>460</b>	<b>690</b>	<b>236</b>	<b>411</b>	<b>647</b>

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo pieno	201	298	499	216	458	674	219	409	628
Part time	13	2	15	14	2	16	17	2	19
<b>Total dipendenti</b>	<b>214</b>	<b>300</b>	<b>514</b>	<b>230</b>	<b>460</b>	<b>690</b>	<b>236</b>	<b>411</b>	<b>647</b>

Il 79% dei dipendenti del Gruppo è rappresentato da impiegati, mentre il 15% è rappresentato da quadri; il 67% dei dipendenti rientra nella fascia d'età 30-50 anni.

DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E GENERE	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	6	25	31	5	26	31	4	27	31
Quadri	20	57	77	22	67	89	23	67	90
Impiegati	188	218	406	203	367	570	209	317	526
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>300</b>	<b>514</b>	<b>230</b>	<b>460</b>	<b>690</b>	<b>236</b>	<b>411</b>	<b>647</b>
<b>Percentuale</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>	<b>100%</b>

<sup>16</sup> Nessun dipendente ha indicato "Altro" o "Non dichiarato" nell'indicazione del proprio genere. Inoltre, si specifica che in sede di assunzione ogni dipendente è stato chiamato a indicare il proprio genere.

DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E FASCIA D'ETÀ	31.12.2024				31.12.2023				31.12.2022			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0	15	16	31	0	17	14	31	0	21	10	31
Quadri	1	51	25	77	0	63	26	89	0	62	28	90
Impiegati	50	276	80	406	100	368	102	570	85	347	94	526
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>342</b>	<b>11</b>	<b>514</b>	<b>100</b>	<b>448</b>	<b>142</b>	<b>690</b>	<b>85</b>	<b>430</b>	<b>132</b>	<b>647</b>
<b>Percentuale</b>	<b>10%</b>	<b>67%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	<b>14%</b>	<b>65%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>	<b>66%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

RISORSE CLASSIFICATE PER FASCE DI ANZIANITÀ AZIENDALE	31.12.2024 <sup>17</sup>				31.12.2023				31.12.2022			
	D	Q	I	TOTALE	D	Q	I	TOTALE	D	Q	I	TOTALE
Fino a 1 anno	8	14	111	133	5	23	183	211	4	20	155	179
Da 2 a 5 anni	18	46	197	261	14	30	178	222	15	34	234	283
Da 6 a 10 anni	3	2	56	61	2	4	23	29	2	2	32	36
Da 11 a 20 anni	1	13	32	46	4	10	30	44	4	13	38	55
Da 21 a 30 anni	0	0	0	0	4	4	22	30	4	6	25	35
Oltre 30 anni	0	0	0	0	2	11	37	50	2	15	42	59
<b>Total risorse</b>	<b>30</b>	<b>75</b>	<b>396</b>	<b>501</b>	<b>31</b>	<b>82</b>	<b>473</b>	<b>586</b>	<b>31</b>	<b>90</b>	<b>526</b>	<b>647</b>

<sup>17</sup> I dati 2023 relativi all'anzianità dei dipendenti fanno riferimento al perimetro Telepass S.p.A., escludendo Euro-toll France.

Nel corso del 2024, il Gruppo Telepass ha assunto 29 nuove risorse, registrando un tasso di nuovi assunti pari al 6%. Sul totale dei nuovi dipendenti, il 59% sono donne e il restante

41% sono uomini. Il tasso di turnover in uscita, invece, è pari al 40%, con un numero di dipendenti cessati nell'anno pari a 205 (di cui il 16% donne e l'84% uomini)<sup>18</sup>.

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

TURNOVER <sup>20</sup>									2024																							
ETÀ	DONNE				UOMINI				TOTALE				ETÀ	DONNE				UOMINI				TOTALE										
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE		<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE							
Numero dipendenti	25	147	42	214	26	195	79	300	26	195	79	300	514	6	10	1	17	5	5	2	12	5	24	3	32	35	122	16	173	205		
Numero nuovi assunti																																
Numero dimessi	5	24	3	32	35	122	16	173	5	24	3	32	205																			

I lavoratori non dipendenti del Gruppo sono 12 alla chiusura dell'ultimo anno fiscale, corrispondenti a circa il 2% del totale della forza lavoro. Tra di essi sono presenti principalmente le seguenti categorie professionali: stagisti, lavoratori interinali e lavoratori con contratto Co.Co.Co<sup>21</sup>. Gli stagisti vengono generalmente inseriti attraverso canali di recruiting diretto in funzioni impiegatizie, e il rapporto di lavoro tendenzialmente continua con l'assunzione.

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

La diminuzione nel numero di lavoratori non dipendenti rispetto all'anno precedente (che si attesta sul 95%) deriva dall'esclusione dal perimetro dell'azienda WashOut, azienda del Gruppo che contava il 92% dei lavoratori non dipendenti.

Resta invece stabile il numero di lavoratori non dipendenti di Telepass SpA ed Eurotoll France che contavano rispettivamente 18 e 2 lavoratori non dipendenti al 2023, e contano 11 e 1 lavoratore non dipendenti al 2024.

<sup>18</sup> I dati 2024 relativi ad assunzioni e cessazioni qui riportati si riferiscono al perimetro di Gruppo, dunque, includendo Telepass S.p.A. e Eurotoll France, oltre alle movimentazioni dell'organico avvenute a causa dell'uscita dal Gruppo di WashOut, azienda che contava un totale di 91 dipendenti al 2023, e di Telepass Innova che contava 58 dipendenti al 2023.

<sup>19</sup> I tassi di assunzione e di turnover sono calcolati sul totale dei dipendenti al 31.12.2023.

<sup>20</sup> I tassi di assunzione e di turnover sono calcolati sul totale dei dipendenti al 31.12.2024.

<sup>21</sup> Il contratto di collaborazione coordinata e continuativa (Co.Co.Co) è un rapporto di lavoro parasubordinato che combina autonomia, continuità e coordinamento tra lavoratore e committente.

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

In Telepass la retribuzione del top management è costituita sia da una parte fissa, determinata in relazione al ruolo ricoperto in linea con le prassi del mercato, sia di una componente variabile di breve periodo, correlata al raggiungimento degli obiettivi annuali. È presente anche una componente variabile di lungo periodo correlata alla creazione di valore per il Gruppo Telepass nell'ambito del piano industriale.

Questi sistemi di incentivazione variabile, con particolare riferimento al top management, prevedono obiettivi ESG che riguardano la sostenibilità economica, ambientale e sociale della società. Telepass segue specifiche linee guida per la negoziazione di bonus di ingresso o incentivi all'assunzione durante la fase di selezione. Allo stesso modo, i pagamenti di fine rapporto sono gestiti tramite negoziazioni ad hoc. Per tutti i dirigenti e per ogni sistema di incentivazione variabile, è prevista una clausola di clawback<sup>22</sup>. Inoltre, tutti i dirigenti beneficiano dei vantaggi pensionistici stabiliti dal contratto Dirigenti Industria, con ulteriori benefici derivanti dagli accordi di secondo livello.

Il processo di determinazione della remunerazione è supervisionato dal Comitato Risorse Umane, che si avvale delle opinioni e dei contributi degli azionisti raccolti durante periodiche riunioni nel quale vengono riportate non solo le eventuali variazioni retributive dei vertici aziendali, ma anche le altre principali

attività portate avanti dalla funzione HR, con particolare riferimento alle tematiche di success plan, sviluppo del personale, politiche di remunerazione e talent management.

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

<sup>22</sup> Disposizione contrattuale che permette a un'azienda di richiedere la restituzione di compensi variabili, come bonus o incentivi, precedentemente erogati a un dipendente, in determinate circostanze, come errori nei risultati finanziari o comportamenti scorretti.

## 3.2 SVILUPPO, INGAGGIO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Nel corso del 2024 sono stati erogati corsi di formazione per un totale di 10.614 ore (21,19 ore medie pro capite, 22,80 per le donne e 20,02 per gli uomini). In media, i dirigenti hanno ricevuto 23,54 ore di formazione, i quadri 17,85 e gli impiegati 21,64.

Il 2024 è stato un anno di importanti trasformazioni societarie, che hanno influenzato anche le attività di formazione. In particolare, la maggior parte delle iniziative formative è stata sospesa fino all'approvazione del budget 2024, avvenuta nel mese di luglio. Inoltre, il 2024 è stato il primo anno dal 2022 in cui, ad eccezione dei mesi di gennaio e febbraio, il Gruppo Telepass non ha avuto una piattaforma di learning online.

Nonostante tali sfide, il numero di ore di formazione svolte si è avvicinato ai livelli del 2023, anno caratterizzato da un progetto straordinario di formazione finanziata, realizzato attraverso il Fondo Nuove Competenze, che aveva determinato un numero eccezionale di ore di formazione erogate. A valle, infatti, di una diminuzione nel numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti (con una diminuzione del 7% rispetto al 2023), il valore di ore medie erogate per dipendente è aumentato. Questo è legato ad una diminuzione dell'organico del Gruppo data dall'uscita dal perimetro dell'azienda Washout (che contava 91 dipendenti al 2023).

Inoltre, in via prospettica, è previsto che nel 2025 l'azienda parteciperà ad un nuovo bando di formazione finanziata attraverso il quale si prevede di superare le oltre 11.000 ore raggiunte nel 2023.

Nel corso del 2024 sono stati erogati i seguenti corsi di formazione ai dipendenti di Telepass:

- Excel Skills:** corso improntato ad affrontare in maniera pratica, con esercizi e prove, le principali funzionalità di Excel, con la previsione di un test iniziale per valutare il livello di conoscenza dei partecipanti. Tale corso ha previsto 5 giornate dedicate con corsi da 8 ore;

- Negotiation Skills:** corso pratico per sviluppare competenze di negoziazione in contesti non commerciali, con focus sulla gestione

dei conflitti e il raggiungimento di accordi. Il corso ha previsto 3 giornate di corsi da 8 ore;

- Project Management:** corso finalizzato a sviluppare competenze chiave nella gestione dei progetti, dalla definizione degli obiettivi alla gestione delle risorse e del tempo. Il corso ha previsto 3 giornate di corsi da 8 ore;

- Comunicazione Efficace:** il corso, tenuto da un executive coach, ha offerto strumenti pratici per migliorare le competenze di ascolto attivo e la chiarezza espositiva attraverso teoria e attività esperienziali. Tale corso ha previsto 4 giornate dedicate con corsi da 8 ore;

- Sales Negotiation Skills:** corso pratico per profili sales per migliorare le competenze di negoziazione, gestire trattative complesse e costruire relazioni di valore con i clienti. Il corso ha previsto 3 giornate di corsi da 8 ore;

- Telepass Academy:** iniziativa di formazione interna in cui i dipendenti mettono a disposizione dei loro colleghi le loro conoscenze su particolari tematiche e strumenti (es. programmazione, Contentful) in veri e propri corsi di formazione interni. Tale iniziativa ha portato ad un totale di ore formative nel 2024 pari a 547 ore;

- Telepass Studio:** eventi di formazione della durata di un'ora e mezza in cui i dipendenti Telepass sono chiamati a raccontare ad una platea di circa 30/40 colleghi una particolare tematica o attività legata al loro lavoro, tale iniziativa ha portato ad un totale di ore formative nel 2024 pari a 139,5 ore;

- Leadership Talks:** iniziative di formazione aperte all'intera organizzazione in cui ospiti esterni vengono invitati a tenere speech/lezioni in merito alle tematiche della leadership e in particolare quella femminile. Tali eventi hanno portato a un totale di 1.148 ore di formazione erogate nel 2024;

- Corsi di formazione in ambito privacy,** per un totale di 808,5 ore nel 2024;

- Corsi di formazione in ambito cybersecurity,** per un totale di 1.086,75 ore nel 2024.

Inoltre, le attività formative di Telepass per il 2024 hanno previsto un corso di formazione su leadership & managerial skills dedicato a dipendenti che hanno iniziato a ricoprire un ruolo manageriale da meno di un anno. Il corso era incentrato sullo sviluppo delle competenze manageriali che combina teoria e attività pratiche, con numerosi esercizi esperienziali. L'iniziativa è stata svolta in 5 giornate di corso da 8 ore. È stato inoltre previsto un percorso di team coaching e sviluppo dedicato ai neo-manager e ai colleghi in procinto di ricoprire un ruolo manageriale.

L'azienda ha previsto anche numerose collaborazioni con master e corsi universitari per lo sviluppo dei talenti al fine di accelerare il percorso di crescita. Tra questi: Actionable Digital Innovation - SDA Bocconi; Executive Master in Financial Management - Luiss Business School; Enterprise Risk Management - Luiss Business School; Corso di perfezionamento in Smart and Sustainability Mobility - Università di Genova.

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

ORE DI FORMAZIONE EROGATA <sup>23</sup>	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	280	426	706	86	164	250	141	443	584
Quadri	418	920	1.339	613	1.851	2.464	268	744	1.012
Impiegati	4.089	4.480	8.569	3.678	5.032	8.710	2.137	3.335	5.472
<b>Totale</b>	<b>4.788</b>	<b>5.827</b>	<b>10.614</b>	<b>4.377</b>	<b>7.047</b>	<b>11.424</b>	<b>2.546</b>	<b>4.522</b>	<b>7.068</b>

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATA <sup>24</sup>	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	46,75	17,74	23,54	17,22	6,31	8,07	35,13	16,41	18,82
Quadri	20,91	16,74	17,85	29,19	30,34	30,05	11,65	11,10	11,24
Impiegati	22,22	21,13	21,64	19,16	17,91	18,41	10,22	10,52	10,4
<b>Totale</b>	<b>22,80</b>	<b>20,02</b>	<b>21,19</b>	<b>20,08</b>	<b>19,15</b>	<b>19,49</b>	<b>10,79</b>	<b>11,00</b>	<b>10,92</b>

<sup>23</sup> I dati relativi alle ore di formazione erogata sono riferiti a Telepass S.p.A., in quanto la società del Gruppo Eurotoll non ha erogato formazione ai propri dipendenti durante il 2024.

<sup>24</sup> I dati relativi alle ore di formazione erogata sono riferiti a Telepass S.p.A., in quanto la società del Gruppo Eurotoll France non ha erogato formazione ai propri dipendenti durante il 2024.

L'azienda monitora annualmente i principali driver di engagement tramite il People Engagement Index (al 2023 era pari al 81,2 %), con il prossimo aggiornamento previsto per il primo trimestre del 2025. Telepass ha definito diversi obiettivi nel suo Piano di Sostenibilità 2024-2030, anche in relazione all'engagement delle proprie persone. Tra questi, il Gruppo punta a raggiungere un indice di coinvolgimento dei dipendenti superiore all'80% e un tasso di risposta superiore all'85% al sondaggio dei dipendenti entro il 2030.

Per quanto riguarda il processo di valutazione dei dipendenti, il Gruppo dispone di un sistema basato su uno strumento gestionale Wego (SAP Success Factors). Il processo ha previsto la definizione di obiettivi annuali

(minimo 2 di performance e 1 di sviluppo) da parte del manager e del proprio collaboratore/collaboratrice.

Dal 2023 il processo ha incluso l'autovalutazione del collaboratore/collaboratrice (con la possibilità di chiedere un cross-feedback ad un'altra persona rispetto al proprio manager); la valutazione del manager; l'incontro di feedback 1to1 tra il manager e la propria risorsa.

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

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%	84%
Quadri	100%	100%	100%	89%	84%	85%	70%	70%	70%
Impiegati	97%	99%	98%	51%	54%	52%	63%	61%	62%
<b>Totali</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>72%</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>



Telepass persegue l'obiettivo, inserito all'interno del Piano di Sostenibilità 2024-2030, di includere la totalità della popolazione aziendale nel sistema di valutazione periodica e strutturata delle performance entro il 2030.



## 3.3 BENESSERE E WELFARE

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

### T-WELFARE

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

### FLESSIBILITÀ DI TEMPO E LUOGO DI LAVORO

Nel 2024 Telepass ha ribadito la sua convinzione che la flessibilità del lavoro sia un pilastro alla base della relazione con i propri dipendenti. Con il supporto delle organizzazioni sindacali, è stata definita una nuova policy interna che conferma il regime di smart working. Tale policy prevede una distribuzione settimanale tipica di 3 giorni in ufficio e 2 da remoto, ma con la possibilità di estendere il lavoro da remoto anche fino a 4 giorni a settimana, previa approvazione del responsabile aziendale e compatibilmente con le esigenze aziendali e di team.

Oltre allo smart working sono stati introdotti, inizialmente in via sperimentale per un anno e successivamente confermati per gli anni a venire, due nuovi provvedimenti:

- Policy «no timbratura»: policy basata su fiducia, trasparenza e responsabilità, eliminando l'obbligo per i dipendenti di registrare quotidianamente le timbrature di entrata e uscita dagli uffici.
- Orario di lavoro flessibile: sia in presenza sia da remoto, la fascia lavorativa è com-

presa tra le 8.00 e le 20.00, rispettando gli orari standard di lavoro. Questa modalità mira a migliorare l'equilibrio tra vita lavorativa e vita personale, valorizzando le diverse esigenze familiari e personali di ciascuno.

Inoltre, anche per la struttura del Contact Center di Telepass è stato introdotto un regime di smart working specifico, che consente di lavorare sia in ufficio sia da remoto, garantendo la continuità delle attività operative.

### ACCORDO CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Telepass ha sviluppato un pacchetto di iniziative di welfare, progettato per garantire a ciascun dipendente la libertà di scegliere i servizi e le prestazioni maggiormente allineati con le proprie esigenze e aspettative. Il quadro complessivo del welfare aziendale è stato formalizzato in un accordo di secondo livello con le Organizzazioni Sindacali, valido per il triennio 2022-2024, che include:

- polizze assicurative, che comprendono 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 extraprofessionali;
- App4Us, prevede l'utilizzo gratuito delle app Telepass e l'assegnazione 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 disponibile per tutti i dipendenti delle società Telepass, Infoblu, Telepass Assicura e Telepass Broker. Il Piano prevede l'erogazione di un credito annuo a ciascun dipendente, con un incremento per coloro che hanno uno o più figli di età inferiore ai 12 anni.

### GENITORIALITÀ E WORK-LIFE BALANCE<sup>25</sup>

Telepass si impegna a garantire l'accesso all'intera popolazione aziendale a piani di welfare flessibili, in grado di soddisfare le di-

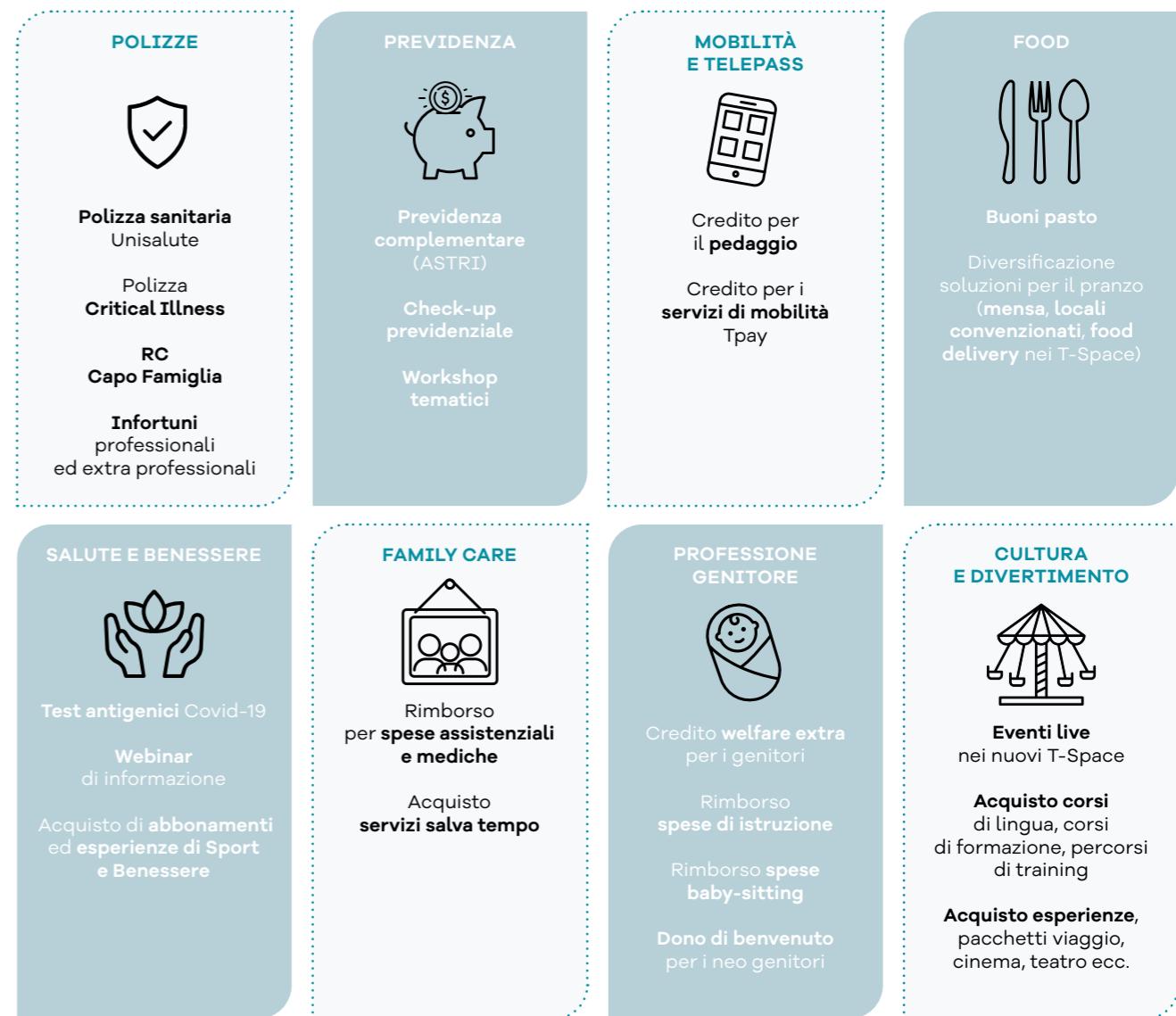
verse necessità e preferenze e che includano iniziative dedicate alla genitorialità.

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

Tale 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. L'obiettivo è di raggiungere un indice di gradimento medio per la piattaforma di flexible benefit di 3 su 4 e di garantire che il 100% dei neo-genitori benefici del Welcome Back Bonus o integrazione retributiva per i periodi di congedo parentale.

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.



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

## 3.4 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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

Nonostante le attività svolte dal personale di Telepass siano principalmente classificate a basso rischio, il Gruppo si impegna attivamente a promuovere e consolidare una cultura aziendale incentrata sulla tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro. A tal fine, Telepass lavora per aumentare la consapevolezza dei rischi, incoraggiando e incentivando comportamenti responsabili, organizzando programmi formativi e implementando misure preventive e controlli periodici negli ambienti di lavoro.

L'azienda è attenta al rispetto e all'applicazione della normativa nazionale vigente che regola le tematiche riguardanti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per questo ha adottato un sistema di gestione dedicato, che è stato certificato secondo ISO 45001:2018. In particolare, vengono seguite le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni. Ad esempio, l'intero personale è soggetto a visite mediche da parte del Medico Competente che ne monitora la frequenza<sup>26</sup>. Conformemente alla normativa, Telepass effettua analisi periodiche per la valutazione dei rischi associati alle proprie attività e delle misure di prevenzione e/o protezione implementate. Inoltre, secondo il D. Lgs. 151/2001, l'azienda si è dotata di una procedura relativa alle misure di prevenzione e protezione per la tutela della salute delle lavoratrici gestanti e madri.

Telepass esegue controlli periodici per verificare la conformità dei luoghi di lavoro e dei processi, con la finalità di garantire ai propri collaboratori un ambiente sicuro e salubre, nel rispetto delle normative di sicurezza e igiene.

Come previsto dalla normativa vigente, la Società è tenuta a predisporre un opportuno Documento Tecnico di Valutazione dei Rischi (DVR); il quale viene custodito in azienda e redatto con il supporto degli RSPP, e raccoglie tutte le valutazioni di rischio e le azioni da intraprendere per il relativo contenimento.

<sup>26</sup> Le funzioni del servizio erogato dal Medico Competente sono quelle definite dall'art.25 e al Titolo I, Capo III Sezione V del D. Lgs. n. 81/2008 secondo le modalità precise dall'art.39 del medesimo Decreto. Per i servizi di Medicina del Lavoro la Società si avvale di un partner specializzato che supporta Telepass nella predisposizione del Protocollo Sanitario e nella sua implementazione: nomina del medico competente coordinatore e dei medici competenti per ciascuna sede di lavoro; gestione sopralluoghi annuali; partecipazione a riunioni periodiche di confronto indette dal datore di lavoro; gestione del piano di visite mediche; emissione di eventuali pareri necessari per la gestione di eventi straordinari legati alla salute dei dipendenti.

La valutazione dei rischi non ha condotto alla rilevazione di rischi tali da richiedere un sistema di controlli strutturato.

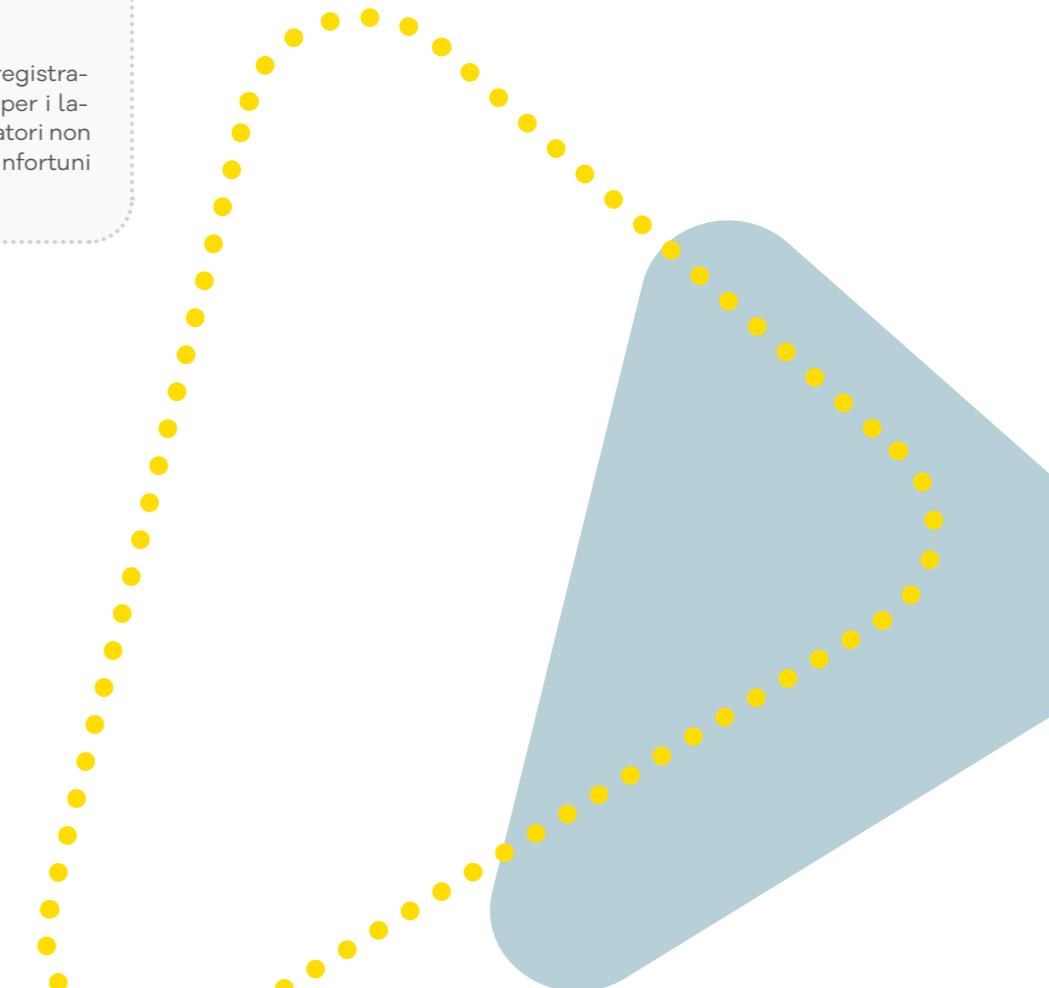
La struttura aziendale e la presenza dei Rapresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) garantiscono una rapida comunicazione riguardo la segnalazione di situazioni potenzialmente pericolose, ritenendo fondamentale la tempestiva individuazione della potenziale fonte di rischio come parte integrante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

Ai fini della diffusione e della promozione di una cultura della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, Telepass è impegnata in un ciclo di formazione continua per i propri dipendenti sui corsi di primo soccorso e per la prevenzione dei cosiddetti rischi "bassi". La pianificazione e la frequenza della formazione dei Lavoratori in materia di Sicurezza e Salute sul Lavoro sono affidate alla figura del Responsabile Esterno del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) per K-Master S.r.l. e a un fornitore esterno specializzato per Telepass S.p.A. La formazione avviene a mezzo di specifici corsi (in presenza o in remoto) tenuti da organizzazioni abilitate che a seguito di esecuzione di test valutano il grado di apprendimento e comprensione delle problematiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Nel corso del 2024 il Gruppo ha erogato 1.148 ore di formazione in materia di salute e sicurezza per un totale di 183 partecipanti, di cui 988 ore di formazione generale e 160 ore di formazione specifica.

All'interno del Piano di Sostenibilità 2024-2030 Telepass ha definito un target relativo alla salute e sicurezza dei lavoratori: mantenere il tasso annuale di frequenza degli infortuni con perdita di tempo lavorativo sui dipendenti diretti al di sotto di 2.

Nel triennio 2022-2024 il Gruppo non ha registrato richieste di riconoscimento, episodi di decesso derivanti da malattie professionali o casi di malattie professionali.

Durante il 2024 il Gruppo non ha registrato casi di infortuni sul lavoro, né per i lavoratori dipendenti né per i lavoratori non dipendenti<sup>27</sup>, dunque il tasso di infortuni risulta pari a 0.



<sup>27</sup> Il totale di ore lavorate dai lavoratori dipendenti del Gruppo Telepass nel 2024 è pari a 976.330,6 ore (di cui 953.642,5 per Telepass SpA e 22.688,1 per Eurotoll France). Mentre, non è stato possibile reperire il dato relativo al totale delle ore lavorate per i lavoratori non dipendenti del Gruppo.

## 3.5 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

In Telepass tutte le persone possono essere la versione più autentica di loro stesse ed esprimere idee, abilità e attitudini uniche. Per far sì che questo sia sempre garantito a tutte le persone, Telepass promuove una cultura basata sui seguenti principi:

### Diversity

Tutte le diversità in azienda sono non solo rappresentate ma soprattutto tutelate e valorizzate. Per Telepass la diversità tiene conto del genere, età, identità di genere ed orientamento sessuale, nazionalità, etnia, diversa abilità, orientamento politico e religioso, status socioeconomico, provenienza geografica, affiliazione sindacale, caregiving e tutte le altre possibili.

**Equity:** Telepass garantisce un ambiente di lavoro sicuro, etico ed equo, assicurando pari opportunità a tutte le persone, che si tratti di condizioni di ingresso o di trattamento relativo al rapporto di lavoro. L'Azienda applica questo principio a tutti i processi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: selezione, remunerazione, formazione, sviluppo, welfare aziendale.

**Inclusion:** tenendo in considerazione le caratteristiche di ciascuno, Telepass identifica soluzioni che le valorizzino, rafforzino il senso di appartenenza al Gruppo garantendo rispetto, ascolto, coinvolgimento e uno spazio dove è realizzabile la piena espressione di sé.

Tale commitment è formalizzato nella **Policy Diversity, Equity & Inclusion**, pubblicata da Telepass nel dicembre 2023. Questa politica delinea la strategia a medio e lungo termine del Gruppo per la DE&I, basandosi sul quadro di sostenibilità del codice etico e delle linee guida DE&I della Capogruppo, ed è allineata agli standard internazionali come i "Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani (UNGPs)" ed è in linea con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

La policy, fondata su tre pilastri di intervento: Leadership & Mindset, Gender Gap e Generazioni a confronto, affronta iniziative chiave di DE&I, tra cui accordi di lavoro flessibili, gestione dell'identità duale, una politica di whistleblowing e benefici dedicati ai neo-genitori dedicati, coprendo aspetti di diversità come genere, età, orientamento, etnia e abilità.

Il rispetto di quanto dichiarato nella policy e la sua applicazione vengono garantiti tramite l'assegnazione di specifiche responsabilità in ambito organizzativo, coinvolgendo diversi stakeholder interni chiave come HR, Comunicazione Esterna e Sostenibilità, i dipendenti, i people manager, il Comitato Esecutivo (COMEX), l'Ufficiale Etico e un Team Segnalazioni. La policy DE&I di Telepass viene applicata attraverso il monitoraggio continuo delle metriche di diversità e dei dati demografici, con obiettivi esplicativi fissati per il 2024 per affrontare la disparità di genere e valutare le percezioni interne della diversità. La policy fa riferimento a standard di terze parti come l'Indice di Diversità Parks LGBT+ e include un piano d'azione esteso con obiettivi dettagliati per l'anno successivo.

Nella definizione della policy, l'azienda ha considerato le prospettive degli stakeholder chiave, assicurando che la politica rifletta un impegno collettivo verso i valori di DE&I.

La politica è resa disponibile agli stakeholder potenzialmente interessati, mantenendo una rendicontazione trasparente agli azionisti e ai dipendenti e incorporando una cultura di diversità, equità e inclusione all'interno di Telepass.

Telepass ha implementato diverse azioni ed iniziative chiave mirate specificamente a migliorare l'impegno, l'inclusione e la diversità dei dipendenti.

L'impegno aziendale è volto nella promozione della diversità di genere, incrementando nel tempo la **rappresentanza femminile** in posizioni di leadership e a tutti i livelli dell'organizzazione, incrementando anche la percentuale di nuove assunzioni di genere femminile.

Le aziende che partecipano al programma di accelerazione acquisiscono competenze in materia di Women's Empowerment Principles (WEPS) e relative alla valutazione della propria performance in termini di gender attraverso l'uso facilitato del WEPS Gender Gap Analysis Tool. Inoltre, assistono a testimonianze di esperti su come accelerare il progresso sull'uguaglianza di genere e comprendere i vantaggi della Diversity&Inclusion.

Un'altra iniziativa significativa è rappresentata dal lancio dell'evento di formazione "Women's Leadership" come parte del progetto Telepass Women's Community, progettato per promuovere le competenze di leadership e l'avanzamento di carriera delle dipendenti. Sono state inoltre implementati strumenti di mobilità interna, consentendo ai dipendenti di perseguire percorsi di carriera sia orizzontali che verticali, fornendo supporto aggiuntivo ai genitori lavoratori.

Telepass si affida sempre a esperti esterni qualificati e indipendenti per la selezione dei dirigenti, in particolare per le posizioni di alta direzione. Questa collaborazione è attiva anche nella conduzione di benchmark retributivi sia a livello di alta direzione che in generale in tutta l'azienda. Durante il 2024 Telepass ha messo in atto una serie di iniziative in ambito DE&I, che si sono esplicate in percorsi di leadership al femminile (focalizzati su leadership skills, DE&I, empowerment), percorsi di digital coaching individuali, percorsi di formazione su DE&I e Sostenibilità, ed infine si sono tenuti eventi su leadership femminile e DE&I, tenuti da ospiti esterni all'azienda.

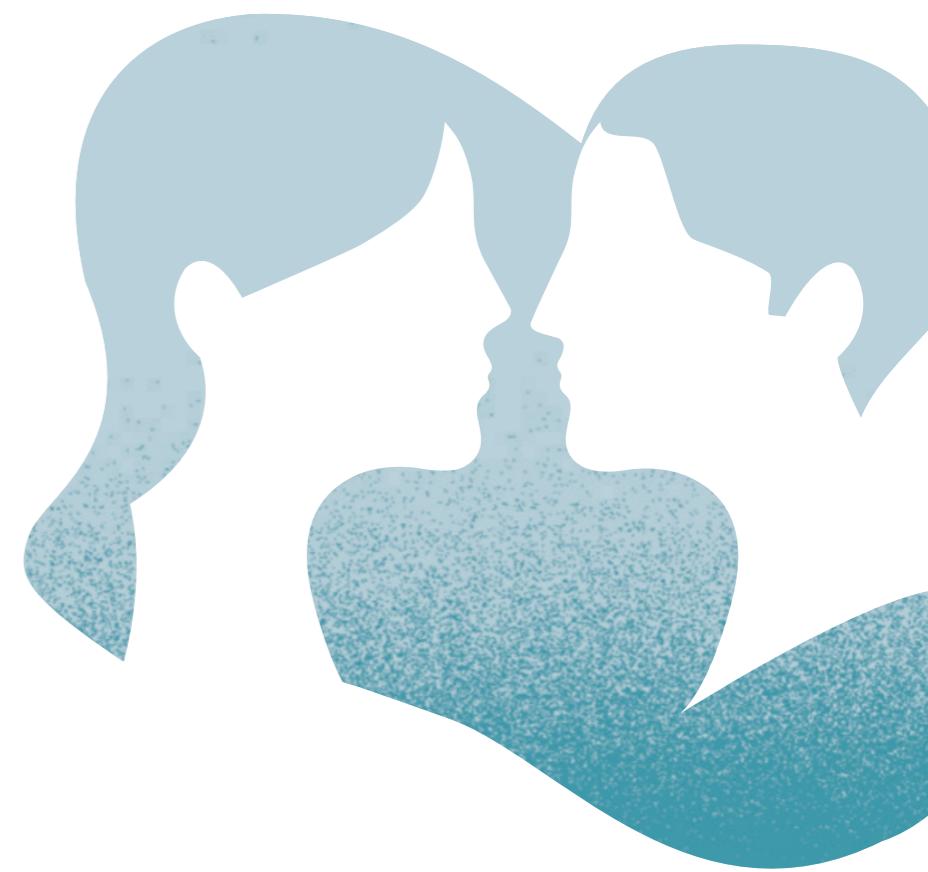
Inoltre, per quanto concerne il Learning & Development, Telepass punta a sviluppare e implementare progetti che aumentino la consapevolezza sui temi di DE&I all'interno dell'intera popolazione aziendale. L'obiettivo è di coinvolgere l'80% dei dipendenti in **attività formative** su sudetti temi, organizzare eventi con relatori esterni, avviare programmi di coaching e mentoring e formare i manager su una leadership inclusiva.

Nel campo del Network & Employer Branding, Telepass aspira a far parte di reti nazionali e internazionali per creare un dialogo e uno scambio con altre organizzazioni. Si prefigge di aderire ad almeno un'associazione specializzata in DE&I e di partecipare a eventi di employer branding rivolti alle professioniste donne, lavorando sui pilastri del Leadership & Mindset e del Gender Gap. In aggiunta, l'azienda ha lanciato il programma Role Model e si impegna a coinvolgere tutti i nuovi assunti nel programma di Onboarding, rafforzando ancora una volta il pilastro del Leadership & Mindset.

Inoltre, durante il 2024 il responsabile Sostenibilità di Telepass ha partecipato a un corso

formativo, "Target Gender Accelerator", tenuto dall'UN Global Compact in materia di DE&I. Si tratta di un percorso di 9 mesi che intende fornire alle aziende partecipanti le conoscenze e competenze necessarie per fissare e raggiungere ambiziosi obiettivi aziendali per l'uguaglianza di genere.

Nell'ambito degli impegni in termini di diversità e pari opportunità Telepass ha inserito all'interno del proprio **Piano di Sostenibilità 2024-2030** l'obiettivo dell'ottenimento della certificazione Uni PdR 125:2022 entro il 2026, certificazione del sistema di gestione per la parità di genere.





**COLLABORATE –  
TO IMPACT**

## 4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE

**“ Il nostro impegno per garantire un servizio di alta qualità e la soddisfazione dei clienti si traduce in collaborazioni strategiche, un supporto multicanale e un costante processo di innovazione. Ci dedichiamo a rafforzare le comunità in cui operiamo, promuovendo iniziative sostenibili e mantenendo una comunicazione chiara e trasparente. ”**

*Marco Micheli*

### OBIETTIVI

50 principali aree urbane coperte dai servizi Telepass a livello nazionale (2030)

Oltre 80.000 punti di ricarica elettrica nelle reti urbane e autostradali e per tutti i tipi di ricarica (2030)

Avviare un dialogo con le associazioni delle categorie protette e valutare le opportunità per lo sviluppo di attività, prodotti e/o servizi inclusivi tra il 2024 e il 2030

Collaborazioni con istituzioni educative e ONG per offrire formazione e mentoring per introdurre le future generazioni al mondo del lavoro

72%-78% punteggio medio dell'indice del Telepass Quality Report ogni anno

7,5-8 punteggio medio dell'Indice di Soddisfazione del Cliente ogni anno  
11,5mln di clienti (suddivisi tra Customer, Business e Truck)

234k numero di clienti dei servizi assicurativi (MTPL) attraverso l'offerta Telepass (2030)

6 giorni all'anno dedicati dai dipendenti a iniziative di volontariato per le comunità locali in cui opera il Gruppo (2028)

100% dei fornitori critici sottoposti ad audit ESG (almeno ogni 3 anni) (2026)

100% dei fornitori elencati nel registro fornitori che forniscono divulgazione dei loro impegni e valori ESG entro il 2030

100% delle aziende del Gruppo soggette a Human Rights Due Diligence interne (2026)



Telepass, con un impegno costante nel garantire un'esperienza cliente eccellente, ha recentemente compiuto un ulteriore passo avanti nella propria strategia di coinvolgimento diretto e interazione con il mercato. Con l'obiettivo di rafforzare una collaborazione a favore dei clienti per promuovere una mobilità sempre più integrata e sostenibile, a giugno 2024, l'azienda ha firmato un Protocollo d'intesa con le principali 10 associazioni di consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Telepass dedica grande attenzione alla qualità del servizio e all'assistenza clienti, offrendo una struttura di customer care accessibile sia tramite canali tradizionali (negozi fisici, punti di prossimità, call center) sia attraverso canali digitali innovativi come web e app, profili social su Facebook, LinkedIn e X (Twitter), e una web-chat dedicata. Questo sistema di supporto permette di fornire informazioni commerciali e assistenza sia ai clienti potenziali che a quelli già esistenti, consentendo loro di fornire feedback in tempo reale grazie agli aggiornamenti regolari dell'App e a un sistema di feedback immediato.

Telepass S.p.A.<sup>28</sup> e Telepass Innova S.A. hanno ottenuto la certificazione del sistema di gestione qualità ISO 9001:2015 in materia di gestione della qualità del servizio al fine di garantire la piena soddisfazione dei propri

clienti in merito ai 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 presente fisicamente sul territorio con due Telepass Store di proprietà a Milano e Torino, dove è possibile sottoscrivere nuovi contratti, richiedere assistenza e informazioni.

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

<sup>28</sup> Anche Telepass Pay S.p.A., oggetto di fusione per incorporazione in Telepass S.p.A. nel maggio 2022, era in possesso della certificazione ISO 9001:2015.

"Telepass Point", presenti nelle principali stazioni di servizio Eni Live convenzionate, dove i clienti possono ricevere assistenza, e i "Centri Servizi Telepass", presenti presso le concessionarie autostradali, le agenzie di pratiche auto e gli info-point siti in alcuni centri commerciali. Inoltre, da novembre 2024 Vodafone Italia e Telepass hanno annunciato una nuova partnership strategica per promuovere ed estendere i servizi di assistenza e i prodotti Telepass nei Vodafone Store e nei rivenditori autorizzati Vodafone. Questo accordo permetterà ai clienti di beneficiare della rete distributiva Vodafone, che conta oltre 500 punti vendita su tutto il territorio nazionale.

Con queste iniziative e partnership Telepass garantisce un accesso equo e inclusivo ai propri servizi, tenendo conto delle esigenze specifiche di consumatori vulnerabili, fra cui i consumatori con accesso limitato alle tecnologie digitali.

Nel piano strategico 2024-2030, Telepass ha inoltre fissato l'obiettivo di avviare un dialogo attivo con associazioni di categorie protette, al fine di identificare e comprendere meglio le esigenze di questi gruppi. Questo dialogo mira a esplorare opportunità di sviluppo di attività, prodotti e servizi inclusivi, progettati per soddisfare le specifiche esigenze dei consumatori vulnerabili.

Il grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al customer care viene costantemente misurato, attraverso survey post-contatto sia telefoniche che scritte, a cui si aggiunge un continuo monitoraggio dei principali canali social, oltre alla misurazione dei rating negli app stores. Questo permette di migliorare la relazione con il cliente, rendendo il supporto da parte di Telepass sempre più esaustivo, efficace e mirato, e di intercettare tempestivamente ogni divergenza da un livello eccellente di qualità. A testimonianza di ciò, si evidenzia come la valutazione media delle app sviluppate da Telepass per i principali smartphone in commercio (iOS e Android) ha mantenuto anche nel 2024 un rating di 4,4 stelline su 5.

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

- indagine campionaria mediante la quale si raccolgono tramite questionari informazioni (con questionari online e via telefono) su valutazioni, comportamenti ed esigenze della clientela legate all'utilizzo dei servizi di telepedaggio, mobilità e assicurativi;
- ascolto rivolto a circa 11.000 clienti (su base annua) selezionati all'interno della popolazione "Consumer" complessiva di Telepass;
- realizzazione in collaborazione con un ente terzo specializzato in indagini di mercato e analisi di soddisfazione della clientela;
- misurazione e monitoraggio periodico di due principali indicatori: CSI – Customer Satisfaction Index e l'NPS - Net Promoter Score.

Il 2024 ha registrato per Telepass un forte incremento del volume dei contatti per informazioni e assistenza (+96% rispetto al 2023), riconducibile principalmente al fenomeno MUC Repricing 2024: +104% contatti scritti form da web e app, mail e PEC; +97% di telefonate al call center; +26% di contatti attraverso i canali social. Si precisa, inoltre, che nel 2024 Telepass ha ampliato le iniziative avviate nel mese di luglio 2023 volte allo sviluppo del proprio canale di assistenza chatbot (+ 37%).

Per ogni canale a disposizione del Cliente, Telepass garantisce livelli di eccellenza nella capacità e nei tempi di risposta, ad eccezione del periodo compreso tra aprile e agosto 2024 per l'incremento dei contatti MUC '24, che hanno impattato sui livelli di performance.

#### CONTATTI ASSISTENZA CC CONSUMER E BUSINESS CON VIACARD

CANALI	2023	2024	DELTA	VARIAZIONE % 2023-2024
Scritto	906.818	1.849.919	943.101	104%
Telefonico	1.280.691	2.517.225	1.236.534	97%
Social	41.300	52.192	10.892	26%
Chat (da luglio '23)	88.215	120.865	32.650	37%
<b>Total</b>	<b>2.317.024</b>	<b>4.540.201</b>	<b>2.223.177</b>	<b>96%</b>

In azienda, tutti i principali motivi di contatto per l'assistenza dei nostri clienti vengono divulgati settimanalmente con lo scopo di segnalare eventuali criticità registrate a tutte le strutture preposte, oltre alla verifica costante del rispetto dei tempi di risoluzione attesi. Mensilmente viene elaborato il **Telepass Quality Report** (TQR) che consente un monitoraggio puntuale e costante dell'andamento delle performance dei principali processi critici aziendali nei quali si estrinseca il livello di qualità del servizio.

La misurazione mensile del livello di qualità (erogata da Telepass/percepita dai clienti) è sintetizzata nell'indicatore di «Quality Excellence» (QE) calcolato a partire da un set di indicatori (KQIs – Key Quality Indicators) costruito prendendo come «scope» la struttura del ciclo di vita del cliente Telepass (cd. Customer Lifecycle).

Ad oggi il TQR conta circa 100 indicatori. Per ciascuno di essi sono definiti specifici pesi (gradi di rilevanza) e soglie di qualità (target).

#### CUSTOMER LIFECYCLE



Di seguito i risultati mensili dell'indice TQR monitorato per tutto il 2024:

MESI	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU. <sup>29</sup>	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	VAL. MEDIO
Quality Excellence 2024	79,3%	75,1%	80,3%	75,3%	79,8%	82,8%	80,0%	77,7%	77,6%	79,4%	82,9%	TBD <sup>30</sup>	79,1% <sup>31</sup>
Quality Excellence 2023	73,90%	71,10%	68,40%	71,20%	67,60%	77,00%	74,70%	78,00%	78,80%	74,60%	69,00%	65,60%	72,49%
Variazione	+5,4pp	+4,0pp	+11,9pp	+4,1pp	+12,2pp	+5,8pp	+5,3pp	-0,3pp	-1,2pp	+4,8pp	+13,9pp	-	+6,6pp

Quest'anno, il Telepass Quality Report ha evidenziato un notevole miglioramento rispetto all'anno precedente. I risultati del 2024 mostrano un punteggio medio complessivo del 79,1%, con un incremento di 6,6 punti percentuali rispetto al 2023. Questo risultato è perfettamente in linea con gli obiettivi fissati nel Piano di Sostenibilità 2024-2030, che prevede di mantenere l'indice di qualità tra il 72% e il 78%.

Tali dati evidenziano un progresso costante e significativo nella qualità dei servizi offerti da

Telepass, con punteggi mensili che superano quelli dell'anno precedente. In particolare, i mesi di giugno e novembre hanno registrato valori superiori all'80%.

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.

Telepass ha deciso di investire particolarmente su attività di ascolto dei propri stakeholder in modo da poter cogliere le istanze della Pubblica Amministrazione, poter accogliere le aspettative di consumatori e clienti, e risolvere eventuali inefficienze tramite appropriate progettualità che prevedono il coinvolgimento di attori istituzionale e consumatori. Telepass sta lavorando su un approccio di "Engage Radically" basato su attività sistematiche di ascolto degli stakeholders, sotto il duplice livello qualitativo e quantitativo, integrando soluzioni già esistenti con novità progettuali.

In particolare, Telepass ha affidato a **Ipsos** un'analisi quali-quantitativa della reputazione e percezione dell'immagine di Telepass. L'analisi ha fornito insight utili per affinare la strategia di comunicazione dell'azienda. Telepass utilizzava già sistemi di monitoraggio quantitativo per osservare le tendenze mensili della reputazione basate sul feedback del pubblico generalista, tuttavia, a causa dei cambiamenti di mercato e dell'aumento delle tariffe autostradali introdotte a luglio, l'azienda ha ritenuto opportuno attivare un'analisi più mirata focalizzata sul feedback degli stakeholder, con valutazioni sia qualitative che quantitative.

Sono state indagate le aree di business del Gruppo — mobilità, pedaggi e assicurazioni — approfondendo l'innovazione tecnologica, la sostenibilità e l'impegno socio-ambientale dell'azienda. L'indagine multi-stakeholder è stata effettuata su un campione statisticamente rappresentativo della popolazione attraverso la realizzazione di oltre 1.400 interviste a individui tra i 25 e i 65 anni residenti in Italia e, in particolare, è stata rivolta a tre target principali:

- **individui che utilizzano veicoli leggeri, anche in autostrada:** tramite la realizzazione di circa 1.000 interviste, di cui oltre 500 a clienti Telepass;
- **business community:** con la realizzazione di oltre 350 interviste a imprenditori, liberi professionisti, dirigenti, titolari di attività;
- **opinion leader:** oltre 30 interviste qualitative approfondate a esponenti della PA locale, authority, accademici/think tank, analisti finanziari, mondo associativo imprenditoriale e organismi non-profit.

L'indagine ha messo in evidenza che Telepass è un'azienda che ha una reputazione positiva, nota tra i viaggiatori soprattutto per il servizio di telepedaggio, che riscuote un buon favore e di cui oltre la metà si fida ed è positivamente associata soprattutto all'utilità che ne possono trarre i "viaggiatori", ma mediamente emergono buone valutazioni su tutti gli asset aziendali.

Per affrontare le nuove sfide commerciali e di mercato, Telepass ha avviato una collaborazione con **Kantar**, per sviluppare un piano strategico basato su dati solidi e quadri di analisi unici. La strategia ha previsto la definizione del DNA del marchio e l'esecuzione della strategia attraverso la comunicazione, l'innovazione del prodotto e l'esperienza del cliente. Kantar ha utilizzato interviste cognitive per comprendere il comportamento dei consumatori, le loro esigenze, la percezione del marchio e i driver di fedeltà e scelta, coinvolgendo 24 interviste con clienti attuali, potenziali e switchers. Inoltre, una survey quantitativa denominata "**Brand Evaluator**" ha valutato l'equity del marchio e la percezione del mercato tra 600 partecipanti, con l'obiettivo di identificare le priorità di marketing e le azioni per la crescita. La strategia di Kantar ha sottolineato l'importanza di costruire fiducia e differenziazione, ottimizzare gli investimenti di marketing e sfruttare l'innovazione per trovare nuovi spazi di crescita. Questi approfondimenti hanno guidato Telepass nella ridefinizione delle regole della categoria, nel miglioramento del posizionamento del marchio e nel rafforzamento della fedeltà dei clienti, assicurando vantaggi competitivi significativi nel mercato.

## RECLAMI

In base alla tipologia di reclamo, Telepass mette a disposizione diverse forme di inoltro per trasmettere i reclami.

Per reclami attinenti al servizio pedaggio, Area C Milano, Parcheggi Convenzionati, Traghetto Stretto di Messina è possibile:

- scrivere all'indirizzo di posta elettronica [reclamitelepass@telepass.it](mailto:reclamitelepass@telepass.it) o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata [reclami.serviziopagamento@pec.telepass.it](mailto:reclami.serviziopagamento@pec.telepass.it);

- inviare una comunicazione con Posta Prioritaria o Raccomandata all'indirizzo Telepass S.p.A.: Via del Serafico 49 – 00142 Roma;
- inviare una comunicazione con Posta Prioritaria o Raccomandata all'indirizzo Telepass S.p.A.: Via del Serafico 49 – 00142 Roma.

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

- scrivere all'indirizzo di posta elettronica [reclami.serviziopagamento@telepass.it](mailto:reclami.serviziopagamento@telepass.it) o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata [reclami.serviziopagamento@pec.telepass.it](mailto:reclami.serviziopagamento@pec.telepass.it);

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

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

30 Il dato relativo al mese di dicembre è in fase di elaborazione.

31 Il valore medio riportato non considera il valore di Quality Excellence relativo al mese di dicembre 2024.

## 4.2 SALUTE, SICUREZZA E STRESS DEL VIAGGIATORE

A partire dalla stagione sciistica 2018- 2019, Telepass ha fatto il suo ingresso nel mondo dello sci. Al 2024, con 62 comprensori attivi, lo skipass Telepass rappresenta la più ampia offerta di sci alpino accessibile attraverso una singola tessera, offrendo così ai propri clienti la possibilità di vivere anche sulle piste da sci la medesima esperienza "Telepass" "saltare la fila" che questi sperimentano viaggiando in autostrada.

Oltre a questo, nel 2024 Telepass ha continuato ad ampliare la capillarità della propria offerta mediante estensione della propria rete *merchant*, raggiungendo per il servizio:

- Fuel, n. 6.582 stazioni di rifornimento attive su tutto il territorio nazionale;
- Ricarica elettrica, n. 45.000 punti di ricarica su rete urbana ed autostradale e per tutte le tipologie di ricarica;
- Parcheggi di struttura, n. 382 parcheggi convenzionati;
- Sosta su strisce blu, n. 351 comuni italiani.

Già nel corso del 2023, Telepass aveva introdotto, in collaborazione con ITAS Mutua, "Mobilità Protetta", una polizza assicurativa digitale e istantanea per proteggere gli utenti durante l'uso dei Servizi di Mobilità pagati con Telepass (Autostrada, Taxi, Mobilità Condivisa, Treni, Navi & Traghetti, Stretto di Messina). La polizza, con un costo di 50 centesimi a spostamento fino a un massimo di 24 euro all'anno, si attiva automaticamente riconoscendo il tipo di spostamento e copre anche i familiari.

Gestibile tramite l'app Telepass, questa soluzione insurtech si distingue per l'attivazione istantanea e il pagamento solo in caso di utilizzo. Copre gli assicurati in caso di morte o grave invalidità permanente (>30%) durante l'uso dei servizi di mobilità pagati con Telepass.

Nel 2024, l'ecosistema di servizi Telepass è stato ampliato con l'inserimento del "Fast Track"

per offrire ai clienti un accesso prioritario e gratuito ai controlli di sicurezza in un numero crescente di aeroporti italiani. Questo servizio è attivo negli aeroporti di Roma Fiumicino, Roma Ciampino, Milano Malpensa T1, Milano Linate, Napoli, Torino e, da dicembre, anche è disponibile anche nell'aeroporto di Venezia. Il servizio "Fast Track" intende migliorare l'esperienza di viaggio dei clienti Telepass, riducendo i tempi di attesa e rendendo i controlli di sicurezza più rapidi e comodi. I clienti possono infatti usufruire di corsie preferenziali che permettono di superare i controlli di sicurezza in modo più efficiente, evitando le lunghe code e garantendo un accesso più veloce alle aree di imbarco.

A dicembre, Telepass ha lanciato, in collaborazione con Aeroporti di Roma, il nuovo servizio "Park & Charge", destinato ai propri clienti che così possono parcheggiare in un'area dedicata presso l'aeroporto di Fiumicino e ricaricare le auto elettriche o ibride durante il loro viaggio, con un'esperienza completamente digitalizzata e un'unica tariffa omnicomprensiva dei servizi offerti nel posteggio. Si tratta del primo passo verso la creazione di "Smart Hub", soluzioni ideali per infrastrutture strategiche e ad alto traffico, come aeroporti, stazioni intermodali e parcheggi urbani, che così possono rafforzare gli standard qualitativi e aumentare il valore aggiunto offerto alla clientela.

L'introduzione di queste soluzioni – insieme ai servizi già presenti nell'ecosistema e che permettono di pagare il carburante senza contanti, noleggiare mezzi di sharing mobility, ottenere il lavaggio e la sanificazione del veicolo a domicilio, e altro ancora - testimonia il **costante impegno di Telepass nell'innovare** e aumentare i propri servizi, nonché la capitalità delle stesse sul territorio nazionale, per fornire di anno in anno un'offerta di servizi che semplificano l'uso, liberano il tempo delle persone e garantiscono la protezione dei clienti in movimento.

## 4.3 RAPPORTO CON LE COMUNITÀ, ASSOCIAZIONI E INIZIATIVE ESTERNE

Nel 2024, Telepass ha continuato a rafforzare il proprio impegno verso le comunità e i territori in cui opera, consolidando e ampliando le iniziative avviate negli anni precedenti. L'obiettivo è da sempre quello di creare un impatto positivo e duraturo, non solo attraverso i nostri servizi, ma anche attraverso un dialogo costante e collaborativo con le associazioni locali e le iniziative esterne. La società si dedica a un dialogo aperto e onesto con le comunità e con gli stakeholder, coinvolgendi sia direttamente che indirettamente nelle sue operazioni.

Questo scambio continuo e consapevole permette a Telepass di allinearsi alle aspettative e alle necessità locali, instaurando una relazione di reciproca fiducia e collaborazione.

Il **Codice Etico** di Telepass riflette l'importanza di iniziative che sostengono lo sviluppo sociale, culturale ed educativo, con l'obiettivo di elevare la qualità della vita e incoraggiare una crescita sostenibile e indipendente nelle comunità in cui opera.

Fondamentale per Telepass è il rispetto dei diritti umani: l'azienda condanna qualsiasi violazione di questi diritti e si impegna a tutelarli in ogni aspetto del suo operato, generando valore economico e sociale per le comunità e per i territori in cui è presente.

Telepass si dedica inoltre alla promozione di una mobilità sostenibile, con l'intento di favorire lo sviluppo territoriale in armonia con l'ambiente e con un uso responsabile delle risorse naturali. Questo impegno si manifesta attraverso pratiche aziendali orientate alla sostenibilità e al rispetto dell'ecosistema.

Per questo motivo, Telepass ha sviluppato progetti mirati a promuovere la sostenibilità, l'inclusione e la crescita culturale.

Fra questi, emerge l'iniziativa "**Borghi Rinati**", voto alla valorizzazione e alla rinascita dei piccoli comuni italiani, spesso dimenticati e colpiti dallo spopolamento. Questo progetto mira a riscoprire e promuovere il ricco patrimonio culturale, storico e paesaggistico dei borghi, incentivando il turismo sostenibile e creando nuove opportunità economiche e sociali per le comunità locali.

Telepass, con la sua visione di mobilità integrata, si impegna a facilitare l'accesso non solo alle città, ma anche alle località più remote della penisola, integrando servizi di pagamento autostradale, parcheggi, strisce blu, acquisto treni e traghetti e ricarica elettrica, rendendo il viaggio più fluido e senza barriere. Per mostrare ulteriormente il suo interesse per i borghi italiani, Telepass ha realizzato, in collaborazione con Seed Digital e Change Media, lo studio "**Borghi Italiani Online** (Edizione 2024)". Lo studio, che analizza le ricerche sul web dal 2020 al 2023, esplora le tendenze di ricerca per comprendere l'interesse crescente verso i piccoli borghi italiani e ha rivelato come l'interesse per queste località sia aumentato del 45% rispetto al 2020, con quasi 210 milioni di ricerche totali.

Tra i diversi progetti portati avanti dal Gruppo vale la pena ricordare il progetto "**Telepass per il Sociale**", lanciato nel 2022 e proseguito nel 2024, attraverso il quale tutti i dipendenti possono partecipare a iniziative di volontariato. Per i dipendenti, il progetto rappresenta l'opportunità di essere coinvolti in attività di solidarietà con alcune delle principali organizzazioni no profit presenti nelle città di Roma, Firenze e Milano, potendo restituire valore al territorio e alle comunità in cui il Gruppo opera. Nel corso del 2024, Telepass per il Sociale ha realizzato 16 eventi di volontariato includendo iniziative di donazione del sangue, supporto alle case-famiglia "Il Tetto" di Roma e "Il chicco di grano" di Firenze, attività di pulizia del verde e distribuzione dei pasti.

Nel Piano di Sostenibilità 2024-2030, Telepass si propone di aumentare il numero di giorni che i propri dipendenti dedicano al volontariato a favore delle comunità in cui il Gruppo opera, arrivando a 6 giorni di volontariato per dipendente entro il 2030.

Da segnalare anche il sostegno che Telepass ha voluto offrire alle comunità dell'Emilia-Romagna colpite dalle gravi alluvioni del maggio 2023. Per manifestare concretamente la propria vicinanza alle persone colpite, l'azienda ha organizzato una raccolta fondi che ha coinvolto tutti i dipendenti del Gruppo. Il ricavato, pari a circa 25mila Euro, andrà devoluto a un progetto di ricostruzione, individuato in collaborazione con il Commissario Speciale incaricato dal Governo nei primi mesi del 2024.

## TELEPASS E LA SOCIETÀ: UN DIALOGO APERTO

**NEL 2024 È STATA ASSICURATA LA PARTECIPAZIONE A OLTRE 56 EVENTI, DEI QUALI 45 PRESIDIATI ATTRAVERSO LA PARTECIPAZIONE DI PERSONALE AZIENDALE, L'ORGANIZZAZIONE DI STAND O CORNER, LA CONSEGNA DI MATERIALE INFORMATIVO E, DOVE OPPORTUNO, DI GADGET.**

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

Nel 2024, Telepass ha partecipato a [Transpotec Logitec](#), l'evento biennale internazionale dedicato all'autotrasporto e alla logistica, per le istituzioni e i decisori del settore.

## TELEPASS E IL CALCIO: UN LEGAME STORICO CHE GUARDA AL FUTURO

Nel 2023, Telepass è diventata Top Partner delle Nazionali Italiane di Calcio per il quadriennio 2023-2026, sostenendo tutte le squadre rappresentate dalla FIGC: maschile, femminile, giovanili, futsal, beach soccer ed e-sport. Questo accordo consolida il legame storico tra Telepass e il calcio, iniziato con il lancio del dispositivo durante i Mondiali "Italia 90".

Nell'ambito della sponsorizzazione, Telepass ha promosso soluzioni tecnologiche per una mobilità sostenibile e inclusiva, lanciando edizioni limitate dei dispositivi dedicate alle Nazionali e coinvolgendo i propri clienti in iniziative innovative.

Nel 2024, questa collaborazione si è arricchita di un'iniziativa speciale: il concorso "Volare in Germania con gli Azzurri". Lanciato per coinvolgere i nuovi clienti, il contest ha offerto l'opportunità di vivere un'esperienza unica in occasione della prossima competizione europea in Germania. Tra i premi in palio figuravano estrazioni giornaliere di maglie autografate e un premio finale che includeva un viaggio per due persone a Casa Azzurri, per supportare la Nazionale sul campo.

Grazie a queste iniziative, Telepass continua a innovare e a supportare le nuove generazioni di sportivi e appassionati, promuovendo un modello di mobilità integrata e sostenibile che unisce tecnologia, sport e comunità.

tenutosi a Milano. Durante l'evento, Telepass ha presentato le sue soluzioni innovative per sostenere la digitalizzazione e la sostenibilità del settore, mettendo in evidenza il suo ruolo di leader nella mobilità integrata. L'azienda ha illustrato i benefici ambientali della sua tecnologia, supportati dallo Studio dell'Università Ca' Foscari Venezia, che ha dimostrato una significativa riduzione delle emissioni nocive per i mezzi pesanti. Inoltre, Telepass ha presentato il dispositivo satellitare K1 Telepass SAT e le soluzioni di telematica per la gestione delle flotte, che migliorano l'efficienza operativa e la sostenibilità. La partecipazione a Transpotec Logitec ha permesso a Telepass di rafforzare il suo impegno nel promuovere una mobilità integrata e sostenibile, supportando la transizione ecologica del settore della logistica e dimostrando il suo ruolo di interlocutore chiave per le istituzioni e i decisori del settore.

Perdura, inoltre, la partnership strategica con [Sport e Salute](#) a favore della digitalizzazione del mondo dello sport e della promozione di valori condivisi: movimento, salute, benessere e innovazione. Attraverso la collaborazione, Telepass ha messo a disposizione di atleti, sportivi, associazioni sportive dilettantistiche, federazioni ed enti di promozione sportiva il suo ecosistema di servizi e ha potuto presidiare alcuni tra i principali eventi sportivi realizzati su tutto il territorio nazionale come la 42esima edizione di "[Pinocchio Sugli Sci](#)", di cui Telepass è sponsor. Questo è il principale evento sciistico per bambini e ragazzi dagli 8 ai 16 anni. L'evento, iniziato a Courmayeur il 14 gennaio, si è svolto in varie località sciistiche italiane e si è concluso con le Finali all'Abetone dal 22 al 28 marzo. Oltre 1.700 giovani atleti hanno partecipato alle Finali Nazionali e Internazionali, competendo per il Pinocchio d'Oro, Argento e Bronzo. Con questo sostegno, Telepass conferma la sua vicinanza al mondo dello sci e ai giovani, promuovendo la loro partecipazione a questo sport, riconosciuto per il suo importante ruolo sociale ed educativo.

Sempre in ambito sportivo, nel corso del 2024, Telepass ha supportato la squadra di rugby di Treviso e sponsorizzato i [World Skate Games a Roma](#). Un'ulteriore iniziativa è rappresentata dalla sponsorizzazione della [Longevity Run](#), ovvero una gara podistica organizzata da RCS, in cui i partecipanti guadagnano il diritto a un check-up di salute fisica gratuito. Infine, la società ha sostenuto l'evento [internazionale di equitazione Piazza di Siena](#) svoltasi a Roma lo scorso maggio.

Telepass promuove e sponsorizza iniziative e progetti di studio e ricerca nei settori della mobilità, dei pagamenti e delle assicurazioni, collaborando con Università e qualificati Centri di Ricerca e sostenendo l'attività di numerosi osservatori. Per il quarto anno consecutivo, Telepass ha partecipato al programma di ricerca "[Osservatorio Connected Car & Mobility](#)" del Politecnico di Milano, con l'obiettivo di generare e condividere conoscenze sull'evoluzione dei veicoli smart e sul ruolo delle tecnologie digitali a supporto della mobilità, contribuendo allo sviluppo del mercato. Telepass collabora anche con il [CeTIF](#), il Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano che, dal 1990, realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo. L'attività di ricerca applicata coinvolge le istituzioni finanziarie aderenti al CeTIF in tavoli di lavoro periodici volti ad approfondire temi di rilevanza strategica per la Società: digital banking, digital insurance, payment services.

Un'altra importante collaborazione è quella con il Sustainability Lab de l'Università Ca' Foscari Venezia. Nel 2024, per il secondo anno consecutivo, Telepass ha lavorato con l'Università per condurre uno studio per quantificare le emissioni inquinanti evitate grazie all'utilizzo del dispositivo Telepass sulla rete autostradale italiana. Lo studio, guidato dai professori Raffaele Pesenti e Giovanni Vaia del Dipartimento di Management – Venice School of Management, ha evidenziato come la tecnologia Telepass riduca significativamente le emissioni nocive, soprattutto per i mezzi pesanti, contribuendo alla sostenibilità ambientale e alla riduzione dell'impronta di carbonio del settore dei trasporti. Lo studio condotto da Ca' Foscari dimostra l'impegno di Telepass nel promuovere pratiche innovative e sostenibili, supportate da rigorose ricerche scientifiche.

## 4.4 COMUNICAZIONE EFFICACE E TRASPARENTE

### 4.3.1 IL DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il 2024 è stato segnato da una diminuzione del numero di clienti, passato da 7,5 milioni a 6,4 milioni. Questa flessione è attribuibile a diversi fattori, tra cui il mutato contesto di mercato e le nuove esigenze dei consumatori in ambito mobilità. Con l'emergere di alternative di trasporto e un crescente interesse per soluzioni più flessibili e sostenibili, molti utenti hanno rivalutato le loro abitudini di spostamento. In risposta a queste dinamiche, Telepass ha attuato un nuovo posizionamento sul mercato consumer, che prevede un ampliamento dell'offerta di servizi e una maggiore attenzione alle necessità di mobilità urbana, cambiando dunque l'offerta economica. A partire dal 1° luglio 2024, l'azienda ha introdotto soluzioni innovative come l'offerta "Pay per Use" e il pacchetto "Young", mirate a attrarre nuovamente i clienti e a soddisfare le aspettative di una clientela sempre più orientata verso la sostenibilità e la praticità.

In considerazione dei suoi 6,4 milioni di clienti, Telepass ha anche continuato a presidiare le relazioni con le principali Associazioni dei Consumatori (AA.CC.) facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), l'organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti a livello nazionale presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Nel 2023, Telepass ha avviato un percorso volontario per strutturare un confronto periodico con le Associazioni dei Consumatori, individuando aree di reciproco interesse e collaborazione continua. Durante gli incontri, i principali temi trattati sono stati la redazione del "Manuale dei servizi Telepass per il consumatore" e l'opportunità di siglare un Protocollo d'Intesa tra Telepass e le Associazioni.

Il Protocollo è stato siglato a giugno 2024, ha durata biennale ed è stato sottoscritto da dieci delle principali Associazioni dei Consumatori. Questo accordo mira a promuovere iniziative che migliorino la vita dei clienti attraverso una mobilità integrata e sostenibile. Il Protocollo prevede, che prevede una collaborazione continua, basata sull'ascolto e sul dialogo costante per rafforzare la fiducia reciproca, prevede l'organizzazione di incon-

tri periodici e la realizzazione di progetti comuni. Le Associazioni che aderiscono al Protocollo sono: Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa Del Cittadino, U.Di.Con e Unione Nazionale Consumatori. Il Protocollo, aperto all'ingresso di ulteriori Associazioni, garantisce la piena indipendenza delle parti e potrà essere prorogato.

Nella Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, le Associazioni firmatarie hanno lanciato "Smuoviamoci!", la campagna d'informazione e sensibilizzazione per contribuire a far chiarezza e diffondere informazioni sulla mobilità sostenibile, ridurre i pregiudizi e favorire l'adozione di comportamenti responsabili. La campagna informativa, realizzata con il contributo non condizionato di Telepass, è stata veicolata su diversi canali delle dieci Associazioni fino a dicembre per approfondire temi come: la sostenibilità e la mobilità sostenibile, il trasporto pubblico locale, la mobilità individuale e quella condivisa, le piattaforme digitali e i benefici derivanti dall'adozione di modelli di mobilità più sostenibili.

Sempre con riferimento al dialogo con le Associazioni dei Consumatori, e in continuità con gli anni precedenti, Telepass ha sostenuto specifiche iniziative selezionate per la loro rappresentatività nella comunità dei consumatori: l'evento "Customer Centricity" (Roma, maggio 2024), organizzato da UNC per networking e approfondimento sulla centralità del consumatore in un'ottica di sostenibilità e di etica d'impresa, ed "Expo Consumatori", l'evento di Assoutenti che si è tenuto ad Ancona dal 6 all'8 Novembre.

Anche il 2024 è stato caratterizzato da un rafforzamento della comunicazione istituzionale che ha permesso di preservare e rafforzare l'awareness e la reputazione del Gruppo. Da quando RepTrack ha iniziato il monitoraggio mensile della reputazione di Telepass, il brand si attesta in una fascia positiva della reputazione. Le rilevazioni hanno mostrato come il repricing abbia avuto un impatto negativo sulla reputazione del brand, contenuto tuttavia dalle azioni di comunicazione e ufficio stampa e dalle campagne ADV implementate che hanno permesso di far comprendere il perché del nuovo posizionamento di mercato. Nel 2024, dunque, la reputazione tra il pubblico generalista, si attesta nella fascia positiva con 66,5 punti.

Nel 2024 i driver di comunicazione seguiti per posizionare Telepass come Gruppo, solido ed efficiente, moderno e innovativo, vicino alle persone e all'ambiente sono stati: il nuovo posizionamento di mercato, innovazione, sostenibilità e push commerciale. Si è puntato a migliorare l'awareness sul nuovo posizionamento commerciale di Telepass, spiegandolo ai diversi stakeholder strategici (media, stakeholder istituzionali, Associazioni dei Consumatori) in occasione di incontri realizzati ad hoc.

In continuità con l'attività avviata negli anni precedenti, anche nel corso del 2024, Telepass ha posto grande attenzione alle attività e alle relazioni con i media nazionali, 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 50 comunicati stampa – ha garantito una visibilità costante del Gruppo e dei suoi prodotti/servizi: 5.448 citazioni (+8% vs 2023) e 664,7 milioni di contatti raggiunti nell'anno dalle comunicazioni esterne di Telepass (+6% vs 2023). Il 98% degli articoli ha registrato un sentimento positivo, nonostante un contesto socio-economico, di mercato e aziendale complesso e in continua evoluzione e la nuova offerta commerciale annunciata ad aprile.

Per meglio comprendere l'immagine di Telepass sui media, l'azienda ha avviato una collaborazione con Eikon volta all'analisi quali-quantitativa mensile della rassegna stampa. L'immagine di Telepass risulta pienamente positiva sia sulla stampa cartacea sia sulle testate online. La visibilità positiva si associa so-

prattutto all'utilità dei servizi di telepedaggio e del pagamento di parcheggi e strisce blu. Anche a seguito dell'annuncio del repricing la visibilità rimane positiva, così come il sentimento. Risultati che mettono in luce la capacità di comunicare l'operazione all'interno di una strategia aziendale ampia e innovativa, orientata alla mobilità integrata e non limitata al telepedaggio. Le criticità insite nella natura stessa dell'operazione vengono spesso mitigate dalle comunicazioni sulle nuove offerte per trasformare Telepass in azienda sempre più innovativa e orientata al cliente. Nell'ambito del repricing tra le criticità che hanno pesato maggiormente sulla visibilità di Telepass si segnalano le polemiche degli utenti sull'aumento e le difficoltà riscontrate per disdire/avere assistenza. Nelle comparative, Telepass esce comunque positivamente quando si racconta l'offerta di servizi più completi e digitali.

Anche la pagina corporate LinkedIn ha registrato una crescita costante della community, con i contenuti più apprezzati che mettono in luce le persone di Telepass e le attività dell'azienda. È importante sottolineare la continua produzione di contenuti specifici e post per i canali digitali aziendali, gestiti attraverso i quattro account ufficiali su LinkedIn, Facebook, Instagram e X.

Nel 2024 sono state trasmesse sulle principali emittenti televisive e radiofoniche due campagne pubblicitarie di Telepass volte a mettere in risalto la qualità e l'ampiezza della proposta di servizi offerti. La prima, lanciata il 2 giugno, valorizza i benefici dell'ecosistema Telepass per semplificare la vita dei cittadini, permettendo loro di guadagnare tempo da dedicare alle proprie passioni. Questa campagna, presenta oltre 20 servizi integrati offerti da Telepass, tra cui il telepedaggio, il pagamento della sosta, e il noleggio di mezzi in sharing, tutti accessibili tramite un'unica piattaforma digitale.

La seconda campagna, on air dal 16 settembre, promuove TBusiness, la soluzione di Telepass per semplificare la mobilità delle piccole e medie imprese e delle grandi aziende. Questa campagna multichannel sottolinea la ricchezza dell'offerta di TBusiness, che integra servizi di mobilità, carte di pagamento prepagate e rendicontazione semplificata delle spese aziendali, posizionandosi come una soluzione unica e vantaggiosa per le esigenze di mobilità aziendale.

## 4.5 GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Telepass fonda la relazione con i propri fornitori sui principi enunciati nel Codice Etico e nelle procedure interne, garantendo trasparenza, tracciabilità, libera concorrenza e parità di trattamento nella selezione. La formalizzazione contrattuale è obbligatoria e il rispetto di leggi e normative locali e internazionali, inclusa la tutela della salute, della sicurezza e dei diritti umani, è un prerequisito fondamentale. 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.

Telepass ha implementato un processo di **Human Rights Due Diligence** (HRDD) fondamentale per garantire l'integrità delle proprie operazioni interne e della catena del valore. Gli obiettivi principali di HRDD includono l'identificazione, la prevenzione e la mitigazione dei rischi legati alle violazioni dei diritti umani, promuovendo la trasparenza e la responsabilità sociale.

Il processo di HRDD comporta una valutazione approfondita e un monitoraggio delle operazioni aziendali e delle relazioni commerciali, integrando i rischi sui diritti umani e sull'ambiente nel risk management aziendale e istituendo un sistema di gestione ambientale associato all'intero ciclo di vita del prodotto.

La responsabilità a livello senior per i diritti umani e l'ambiente è delineata con il monitoraggio dell'attuazione operativa delle decisioni del Board of Directors. Il processo di HRDD è guidato da linee guida e regolamenti internazionali, inclusi gli United Nations Guiding Principles (UNGPs) e le OECD Guidelines.

Inoltre, il processo di HRDD coinvolge gli stakeholder interessati dagli impatti sui diritti umani, compresi gli impatti ambientali, comunicando gli impegni politici in materia di diritti umani e ambiente a lavoratori, stakeholder esterni e relazioni aziendali.

Il Codice Etico di Telepass stabilisce anche linee guida in materia di salute e sicurezza estese a tutta la catena di fornitura, imponendo:

- Rispetto delle leggi nazionali e internazionali in tema di diritti umani e condizioni di lavoro.
- Adozione di misure preventive e di formazione continua, per limitare i rischi di infortuni e salvaguardare la salute fisica e mentale dei lavoratori.
- Rifiuto di qualsiasi forma di sfruttamento del lavoro minorile o forzato, in coerenza con i 10 principi del Global Compact dell'ONU e con gli SDGs dell'Agenda 2030.

Telepass intende sviluppare ulteriormente queste tematiche nei prossimi anni, anche attraverso l'elaborazione di un **Codice di Condotta dei Fornitori**, in fase di definizione.

Telepass presta particolare attenzione a possibili vulnerabilità, come l'eventuale presenza di lavoratori giovani, migranti o con contratti atipici, monitorando le condizioni di lavoro e l'applicazione di pratiche sostenibili e inclusive.

Per segnalare eventuali criticità o non conformità al Codice Etico, Telepass mette a disposizione dei lavoratori lungo catena del valore un canale di whistleblowing che offre la possibilità di sollevare preoccupazioni o potenziali violazioni.

Per coinvolgere e valutare le performance dei propri fornitori, prosegue anche nel 2024 l'utilizzo della piattaforma Synesgy, attraverso cui Telepass ha inviato ai principali 100 partner un questionario di valutazione ESG (ambientale, sociale e di governance), con un tasso di risposta del 50%. Questo processo:

- Consente di valutare l'efficacia delle attività di engagement, favorendo un dialogo continuo e l'adozione di pratiche sempre più responsabili.
- Coinvolge direttamente i fornitori, che ricevono un punteggio da "Low" a "Excellent" su aspetti ambientali, sociali e di governance.
- È supervisionato dal management Telepass, responsabile di verificare eventuali criticità e concordare azioni di miglioramento.

La catena del valore di Telepass si estende principalmente in ambito europeo e comprende:

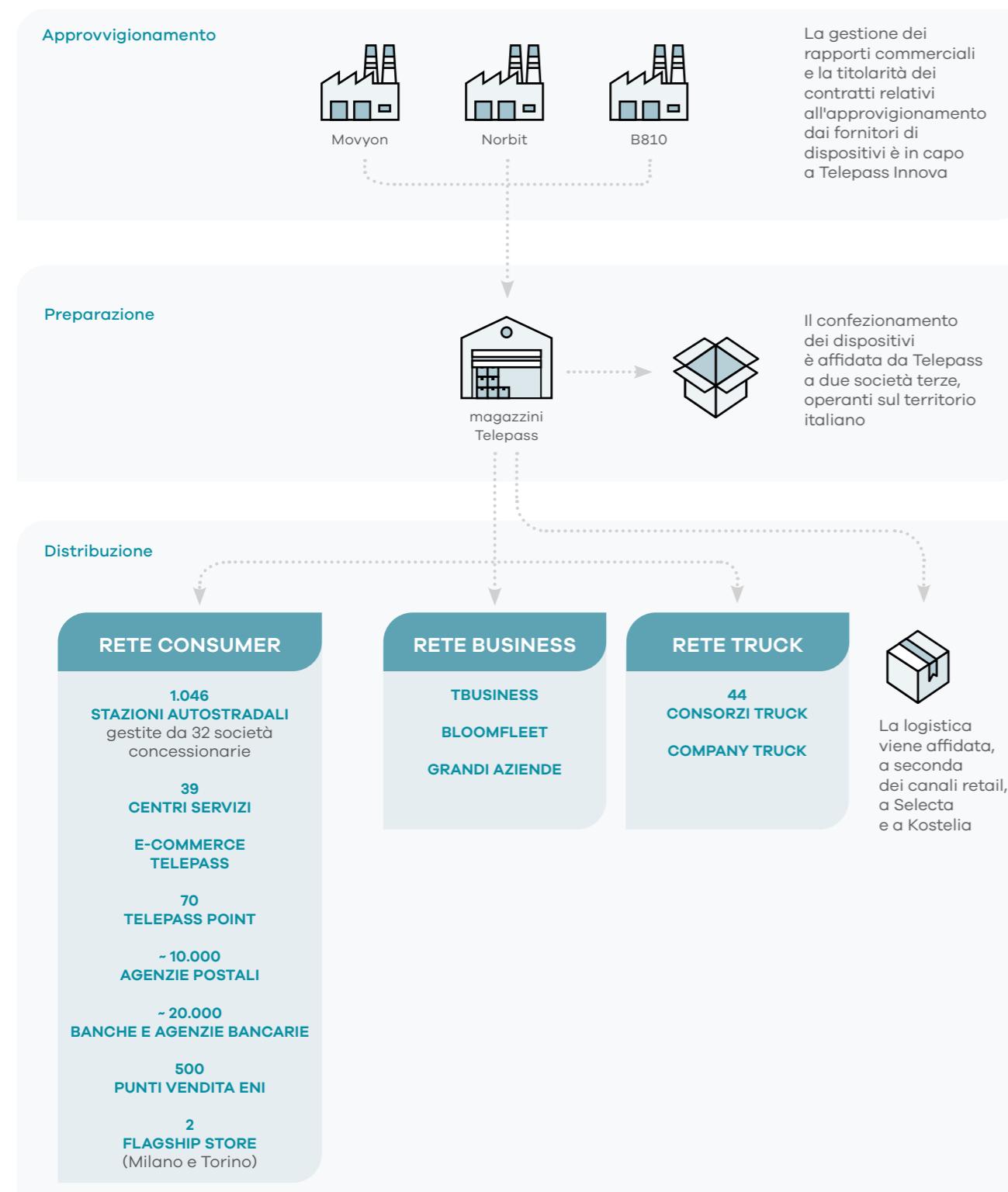
- Lavoratori nell'upstream value chain
- Lavoratori dell'area di servizi professionali
- Lavoratori dell'industria manifatturiera

Per quanto riguarda quest'ultima categoria di lavoratori, coinvolti nella produzione degli apparati di bordo (OBU), Telepass ricorre a tre principali fornitori: Movyon S.p.A. — che a sua volta si rifornisce da STMicroelectronics NV per i microprocessori —, B810 S.r.l. e Norbit. La gestione dei rapporti contrattuali con tali fornitori è affidata alla controllata Telepass Innovia.

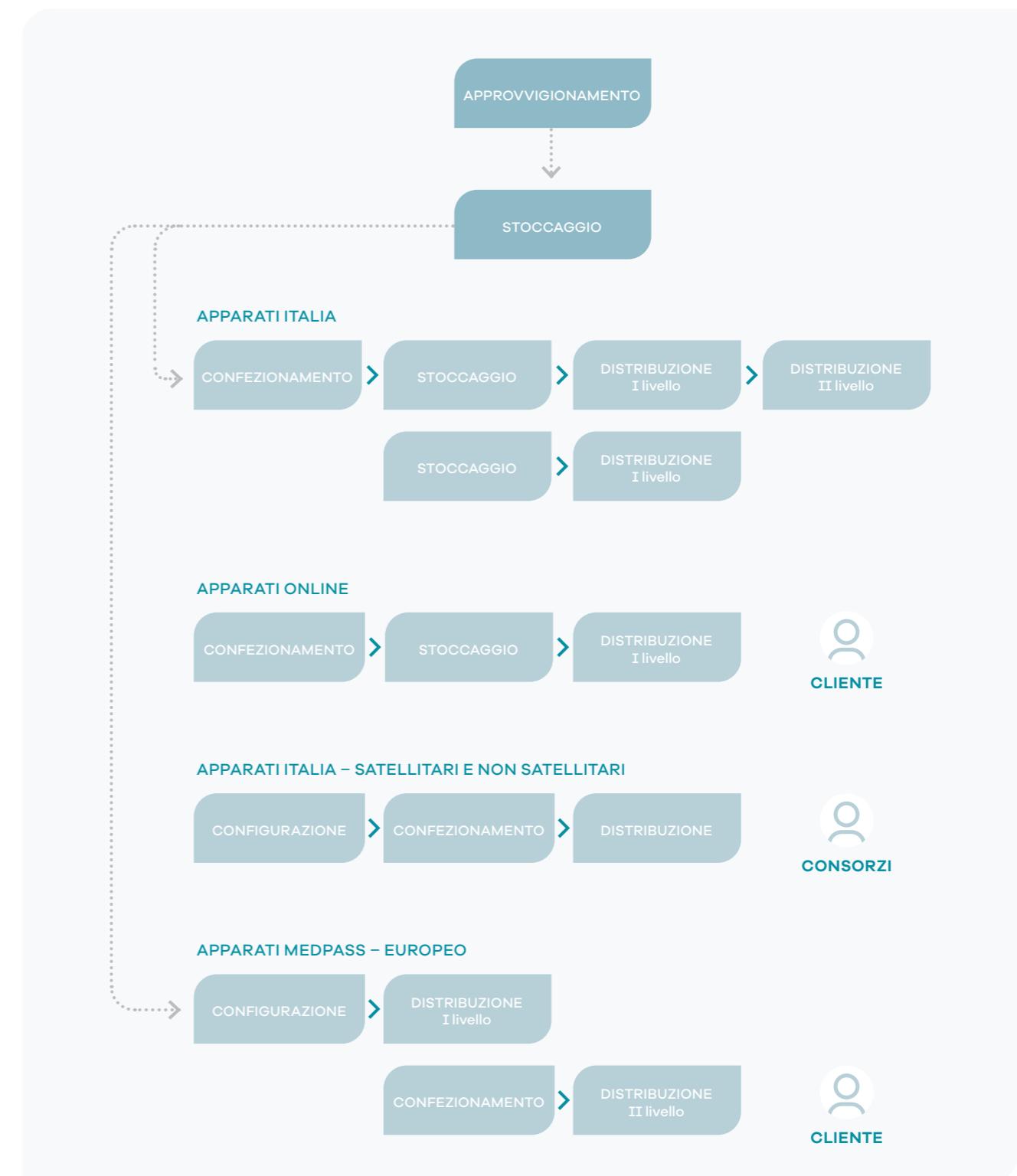
- Dopo l'approvvigionamento, gli apparati vengono inviati al magazzino del Gruppo a Barberino di Mugello (FI), dove si procede alla configurazione e alla personalizzazione. Una volta pronti, sono trasferiti a due società di packaging in Emilia-Romagna, che ne curano il confezionamento prima della distribuzione, svolta attraverso: la vendita diretta al consumatore (rete consumer);
- la vendita a grandi compagnie e loro dipendenti, anche tramite il supporto di società terze (rete business);
- la vendita diretta alle compagnie e ai consorzi truck (rete truck).

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

## PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

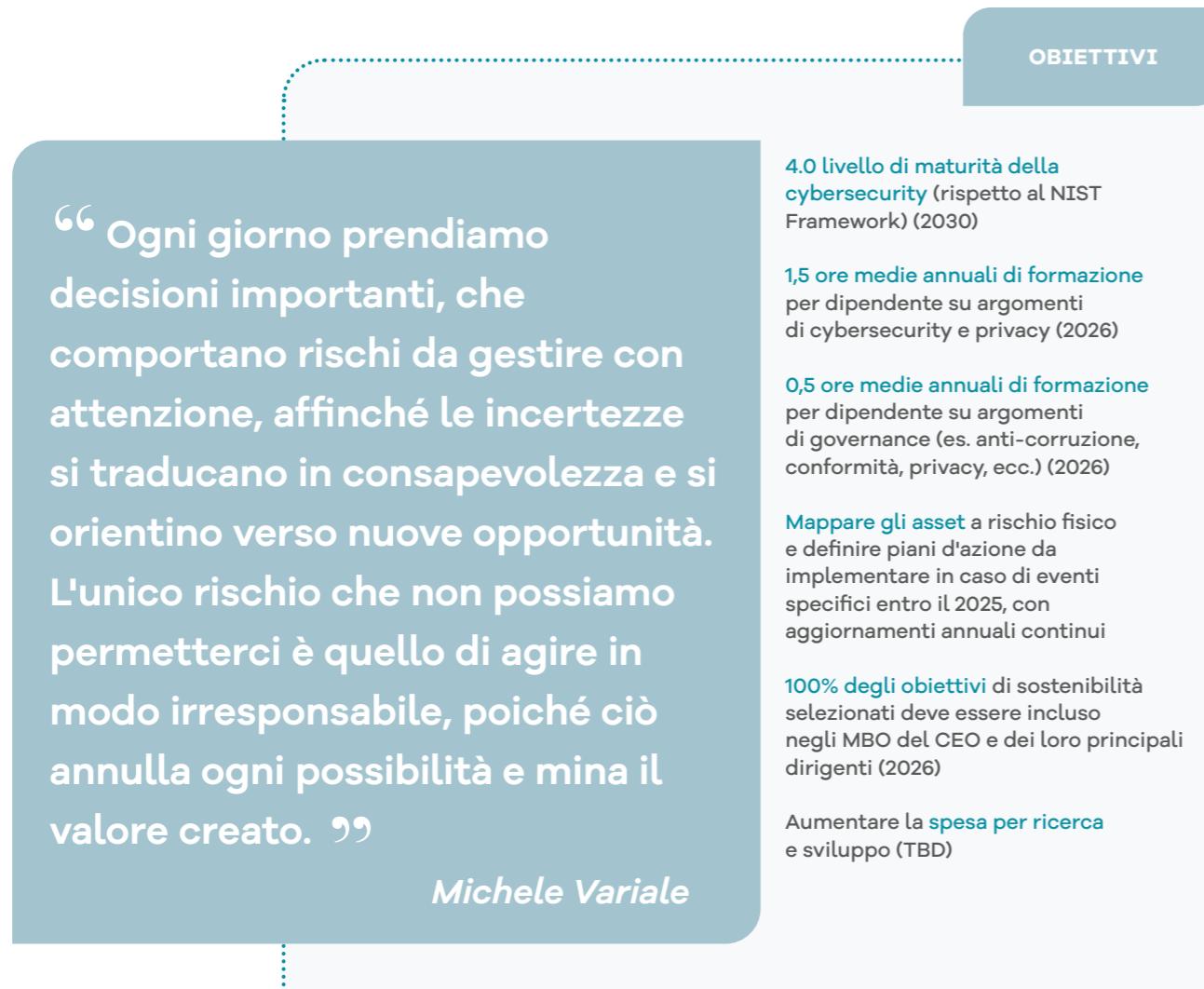


## RAFFIGURAZIONE DELLE LAVORAZIONI DI TELEPASS S.p.A.





## LEAD – RESPONSIBILITY



## 5.1 IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE



Nel corso del 2024, il Consiglio di Amministrazione di Telepass ha approvato il nuovo Piano industriale della società. Il documento programmatico, il cui orizzonte temporale arriva al 2030, individua gli ambiti di sviluppo nei quali verranno concentrate le risorse primarie e gli investimenti a breve, medio e lungo termine voltati ad uno sviluppo sostenibile del business, garantendo al contempo la corretta remunerazione agli azionisti dell'azienda.

Particolare attenzione è stata posta al servizio ai clienti, attraverso una sempre più capillare copertura territoriale di prossimità (accordi con ENI e Vodafone); allo sviluppo di prodotti e soluzioni assicurative e di protezione in partnership con alcune delle più importanti compagnie operanti sul mercato domestico; al continuo ampliamento della copertura europea del servizio di telepedaggio, che oggi copre 17 paesi rendendoli pressoché interoperabili; alla diffusione del tasso di adozione del dispositivo on board unit tra i nostri concittadini, con importanti ritorni positivi sul fronte ambientale grazie alla riduzione della CO<sub>2</sub> emessa dai veicoli non più in coda al casello.

Sempre nel corso dell'anno, nel mese di settembre in occasione della Settimana Europea della Mobilità, Telepass ha annunciato la sua adesione al Global Compact delle Nazioni Unite. Questa iniziativa si inserisce nel percorso dell'azienda per promuovere una mobilità sempre più sostenibile e comportamenti responsabili. Telepass si impegna a condividere

e applicare i dieci principi universali del Global Compact relativi alla tutela dell'ambiente, promuovendo lo sviluppo sostenibile delle comunità in cui opera.

L'azienda ha inoltre predisposto il Piano di Sostenibilità 2024-2030 per affrontare le questioni di sostenibilità che influenzano direttamente il business, migliorando la performance ESG e integrando le strategie di business con il Piano Industriale. Tra gli obiettivi del Piano figurano l'incremento della capillarità dei servizi Telepass sul territorio nazionale, l'estensione della rete di ricarica elettrica fino a oltre 80.000 punti di ricarica, e la riduzione dell'impatto ambientale associato agli spostamenti delle persone.

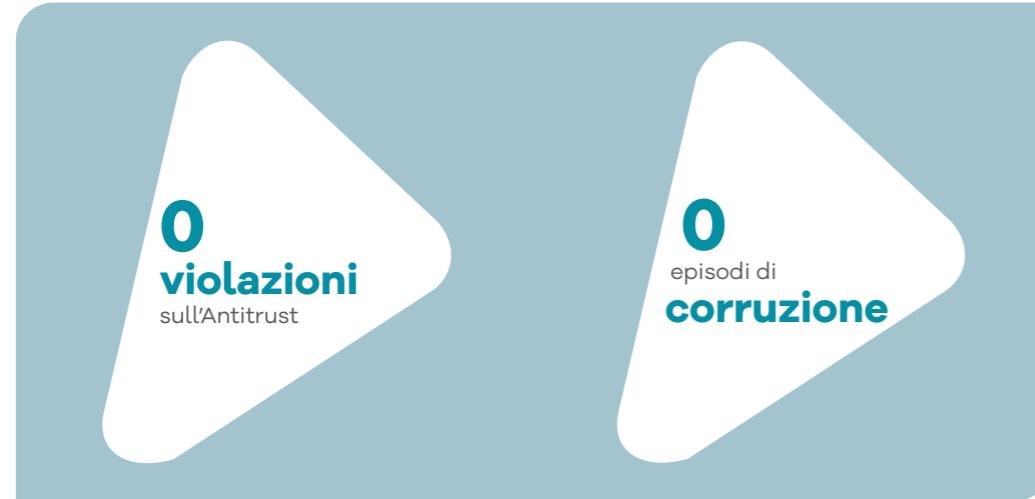
Telepass continua a investire nello sviluppo del proprio ecosistema di mobilità sostenibile, offrendo servizi come la ricarica per auto elettriche, lo sharing in città e il pagamento del trasporto pubblico e la riduzione delle emissioni inquinanti. Con questi sforzi, Telepass promuove una mobilità consapevole, innovativa e green, rispondendo alle esigenze di persone e aziende che scelgono di spostarsi in maniera efficiente e integrata.

**L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT È UN SEGNALE FORTE DI LEADERSHIP RESPONSABILE CON LA CONSEGUENTE CAPACITÀ DI STRUTTURARE STRATEGIE ESG ATTORNO A PRINCIPI CHIARI E RICONOSCIUTI A LIVELLO INTERNAZIONALE**

## 5.2 ETICA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS

ANCHE QUEST'ANNO NON CI SONO STATE AZIONI LEGALI RIGUARDANTI COMPORTAMENTI ANTICONCORRENZIALI E VIOLAZIONI SULL'ANTITRUST O SU LEGGI MONOPOLISTICHE, NÉ CASI SIGNIFICATIVI DI NON CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI.

INOLTRE, NON SI SONO VERIFICATI DURANTE IL PERIODO DI RENDICONTAZIONE MINACCE O CONTENZIOSI EFFETTIVI.



### 5.2.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Nel quadro del suo impegno costante per la qualità del servizio e il rapporto con i clienti, Telepass dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami. L'azienda ha implementato procedure rigorose e trasparenti per affrontare e risolvere i reclami dei clienti, in conformità con le normative vigenti. Questo processo è definito e gestito dal Responsabile della Funzione Claims, Back Office & Operations, con il supporto delle funzioni legali e di compliance, ed è formalizzato in una specifica policy di gestione dei reclami, aggiornata a novembre 2024.

La gestione dei reclami in Telepass segue una serie di fasi che includono la raccolta, la gestione operativa, l'analisi e l'evasione dei reclami, ed è dettagliata all'interno del Manuale Operativo di Gestione Reclami, disponibile pubblicamente sul sito.

In particolare, le fasi sono:

- **Ricezione e presa in carico:** l'Operatore – ricevuto il Reclamo veicolato dal Cliente per il tramite dei Canali "Ufficiali" / "Non Ufficiali" – effettua una prima valutazione circa il contenuto della contestazione in modo tale da appurarne la sussistenza e procedere conseguentemente alla classificazione della pratica all'interno della categoria "Reclami" con relativa presa in carico.
- **Fase Istruttoria:** l'Operatore una volta appurata la natura della richiesta verifica che

la documentazione inviata dal Cliente sia sufficiente (leggibile, completa e coerente). A seconda della tipologia di problematica, possono essere ingaggiate altre funzioni aziendali per fornire supporto nella fase di istruttoria.

- **Chiusura della pratica e comunicazione al Cliente:** l'Operatore comunica al Cliente l'esito delle valutazioni del Reclamo (Accolto, Non Accolto, Parzialmente Accolto) e, in caso di accoglimento, le azioni realizzate per risolvere la problematica.

Questo processo a più livelli assicura un trattamento equo e omogeneo dei reclami, mentre fornisce un quadro utile per identificare possibili aree di miglioramento.

La trasparenza e l'eticità sono valori fondamentali nella gestione dei reclami da parte di Telepass. L'azienda assicura che i clienti siano adeguatamente informati sulle modalità di invio dei reclami e sul loro trattamento. Il sito di Telepass fornisce informazioni dettagliate su come i clienti possono presentare reclami. I clienti possono inviarli tramite diverse modalità: compilando un modulo online, inviando una e-mail a [reclami@telepass.com](mailto:reclami@telepass.com), oppure spedendo una lettera all'indirizzo postale di Telepass. Telepass si impegna a rispondere ai reclami entro 45 giorni dalla ricezione. Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ad altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie. I tempi di

risposta ai reclami vengono monitorati attentamente per garantire la conformità con i requisiti normativi ed eventuali criticità emerse dai reclami ricevuti vengono riferiti agli organi aziendali dal **Compliance Officer** con periodicità annuale.

### 5.2.2 ANTICORRUZIONE

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

- ha adottato nel 2022 un nuovo Codice Etico ed una aggiornata Policy Anticorruzione a dicembre 2021, che insieme alla Procedura di gestione delle segnalazioni rappresentano i principali presidi organizzativi a tutela della postura etica del Gruppo. In particolare, il Codice Etico di Telepass identifica il nucleo essenziale dei valori che costituiscono la cultura aziendale e che si riflettono nei principi e nelle politiche gestionali;
- ha nominato un Ethics Officer, il cui compito è promuovere la conoscenza e la sostanziale adesione al Codice Etico da parte di tutto il personale del Gruppo;
- ha nominato un Responsabile Anticorruzione, che ha il compito di supervisionare il rischio di corruzione e promuovere il miglioramento continuo dei relativi presidi;
- ha aggiornato, in applicazione del D.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 attuativo della Direttiva Europea n. 1937/2019 in materia di whistleblowing, la Procedura Segnalazioni già adottata, con particolare riferimento alle tempistiche di risposta al segnalante ed alla predisposizione di un canale di segnalazione vocale mediante casella dedicata. La Procedura aggiornata è stata pubblicata sulla Intranet aziendale nel 2023;
- si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ("Modello") ex D. Lgs. 231/2001 ("Decreto") che definisce un sistema strutturato di regole e di controlli al quale attenersi per perseguire lo scopo sociale in piena conformità alle vigenti disposizioni di legge e di un Organismo di Vigilanza. Per tutto il 2024 l'Organismo di Vigilanza ha

continuato a svolgere in modo continuativo l'attività di vigilanza sull'adeguatezza del Modello a prevenire la commissione dei reati di cui al Decreto nonché sull'osservanza delle prescrizioni del Modello da parte dei destinatari interni alla Società.

La "Policy Anticorruzione" di Telepass stabilisce le linee guida e i principi fondamentali per prevenire e contrastare la corruzione in tutte le sue forme all'interno dell'azienda. Il quadro procedurale Anticorruzione di cui Telepass si è dotata definisce regole di comportamento e discipline di processo. Un Responsabile Anticorruzione è nominato come presidio di conformità per la prevenzione della corruzione e ha il compito di supervisionare l'attuazione delle procedure in ambito anticorruzione, oltre a garantire assistenza specialistica in materia di anticorruzione ai dipendenti, la verifica del soddisfacimento dei requisiti generali del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, e il monitoraggio costante del rischio di corruzione.

Applicabile a dipendenti, collaboratori, fornitori e partner commerciali, la policy Anticorruzione adotta una tolleranza zero verso qualsiasi atto corruttivo, vietando esplicitamente l'offerta, la promessa, la ricezione o l'accettazione di tangenti o vantaggi indebiti. Regole precise disciplinano l'accettazione e l'offerta di regali e ospitalità, che devono essere di modesto valore e conformi alle normative aziendali.

La policy prevede inoltre la trasparenza nelle donazioni e sponsorizzazioni, la gestione dei conflitti di interesse, e una rigorosa due diligence su partner commerciali e fornitori. Le violazioni della policy possono comportare sanzioni disciplinari e azioni legali. La policy è soggetta a monitoraggio continuo e revisione periodica per assicurarne l'efficacia e l'adeguatezza normativa.

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

## 5.3. PRIVACY E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

In particolare, la formazione approfondisce:

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

Non sono stati registrati nel triennio 2022-2024 episodi di corruzione.

### 5.2.3. FAIR COMPETITION

Telepass si ispira a principi di libera concorrenza nel mercato e di tutela e attenzione alle esigenze dei clienti e dei consumatori. Il Codice Etico di Telepass prevede una serie di linee guida per garantire la trasparenza e la correttezza nelle pratiche commerciali, promuovendo un mercato competitivo e proteggendo i diritti dei consumatori.

### Concorrenza

Il Codice Etico di Telepass stabilisce che:

- Telepass sostiene un mercato competitivo e contrasta qualsiasi forma di restrizione del confronto competitivo.
- Si astiene da pratiche commerciali collusive che violano le leggi sulla concorrenza.
- Opera con trasparenza in tutte le attività, mantenendo un dialogo continuo con le terze parti, rispettando le esigenze di riservatezza e salvaguardando la concorrenza leale.
- Fornisce informazioni chiare, complete e veritieri agli stakeholder per permettere scelte consapevoli.

### Relazioni di Fiducia con i Clienti:

Telepass si impegna a costruire relazioni di fiducia con i propri clienti e consumatori, operando per:

- Soddisfare le loro aspettative.
- Mantenere elevati livelli di qualità, innovazione, performance, affidabilità e sicurezza.
- Stakeholder di Telepass:

In questo ambito, gli stakeholder di Telepass comprendono:

- Clienti e consumatori (rif. Sez. 8.1. Qualità del servizio e soddisfazione).
- Concessionarie autostradali italiane ed europee e altri merchant fornitori di servizi (es. parcheggi).
- Altri Service Provider e fornitori.
- Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).
- Altre Autorità competenti nazionali ed estere.
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.
- Associazioni, federazioni, università e associazioni di categoria.
- Mercati finanziati (azionisti, istituti di credito)

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

Telepass, attraverso il suo Codice Etico, promuove la concorrenza leale e la trasparenza, garantendo al contempo la tutela e la soddisfazione dei clienti. L'azienda si impegna a mantenere relazioni di fiducia con i propri stakeholder e a sviluppare soluzioni innovative per migliorare la qualità della vita dei consumatori in movimento.

Il Gruppo Telepass, consapevole dell'importanza della gestione e protezione dei dati personali, ha istituito la figura del Responsabile della Protezione dei Dati Personalni (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. Questo ruolo è fondamentale per assicurare la conformità dei processi aziendali alla normativa vigente in materia di protezione dei dati. Il DPO è coinvolto attivamente nei tavoli di lavoro aziendali, dove svolge compiti di informazione, formazione e consulenza, con l'obiettivo di progettare flussi di trattamento dati che rispettino le leggi applicabili. Inoltre, il DPO lavora in stretta collaborazione con i dipartimenti aziendali CISO, IT, Internal Audit e DAM per garantire la sicurezza e la protezione dei dati dei clienti.

Al fine di razionalizzare le attività sulla tutela dei dati personali — la quale assume rilevanza centrale per il Gruppo — Telepass segue le linee guida della **Policy di Incident e Cyber Disclosure** di Partners Group, la quale richiede alle proprie società di comunicare tempestivamente qualsiasi incidente materiale o violazione di sicurezza informatica che possa causare una perdita finanziaria significativa o un impatto reputazionale negativo. Gli incidenti devono essere classificati come medi, gravi o di cyber security e segnalati alla controllante. La policy mira a migliorare la governance aziendale e la protezione del valore attraverso una gestione trasparente e responsabile degli incidenti. Il principio che ispira tale politica consiste in una gestione accorta del trattamento dei dati personali, con l'utilizzo di questi ultimi esclusivamente per finalità legate al miglioramento della qualità dei servizi

Per garantire che l'operato, ispirato ai suddetti principi, sia sempre adeguato, il DPO ha dato impulso ad attività di monitoraggio, con l'obiettivo di verificare che il personale addetto alle linee di business applichi continuativamente i criteri definiti dalle procedure aziendali, così da intercettare eventuali criticità e verificare che i processi aziendali siano in linea con i principi sanciti dal GDPR nonché con la tutela

dei diritti e delle libertà degli interessati. Tale processo si è reso ancora più necessario in ragione dello svolgimento di nuove iniziative e del lancio di nuovi servizi.

Nel corso del 2024, Telepass ha continuato a garantire un solido livello di conformità in termini di protezione dei dati personali, come evidenziato dall'assenza di provvedimenti da parte dell'Autorità Garante per la **Protezione dei Dati Personalni**. Questo risultato sottolinea l'efficacia delle politiche e delle procedure di sicurezza implementate dall'azienda per salvaguardare la privacy dei suoi clienti e mitigare il potenziale impatto negativo rappresentato dalla violazione della riservatezza e divulgazione non autorizzata dei dati dei clienti.

Nonostante i risultati positivi, Telepass riconosce la presenza di rischi per la sicurezza dei consumatori e degli utenti finali legati a potenziali malfunzionamenti del prodotto, del servizio o dell'infrastruttura, nonché a comportamenti scorretti nell'uso del servizio da parte di altri utenti all'interno dell'ecosistema dell'infrastruttura. L'azienda è dunque impegnata a monitorare e mitigare tali rischi per assicurare un'esperienza sicura e affidabile a tutti i suoi utenti.

### Cyber Security

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

È in tale ottica che Telepass S.p.A. ha mantenuto anche nel 2024 la certificazione ISO 27001 — ottenuta nel 2021 — relativa all'implementazione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

**NEL 2024**  
**NON SI SONO**  
**VERIFICATI**  
**RECLAMI PER**  
**VIOLAZIONE**  
**DELLA PRIVACY,**  
**CASI DI FURTI**  
**O PERDITE**  
**DI DATI DEI**  
**CLIENTI.**

## 5.4 RISK MANAGEMENT

stanti sono riportati sia al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità che al Comitato Tecnologia e Innovazione.

A livello operativo, Telepass ha implementato un [piano annuale di cybersecurity](#) che include progetti mirati a ridurre i rischi informatici. Questi progetti affrontano aspetti cruciali come la sensibilizzazione degli utenti, la gestione delle vulnerabilità e la prevenzione della perdita di dati, e sono supportati in parallelo da formazione specifica per il personale.

In ottica di monitoraggio sulle performance, inoltre, la funzione di cybersecurity di Telepass ha istituito una dashboard che viene alimentata mensilmente con KPI su diversi indicatori cyber, tra cui il numero di vulnerabilità aperte sui propri applicativi. Questi indicatori sono monitorati dalla funzione e condivisi mensilmente con il CCRS e rivisti annualmente per essere periodicamente aggiornati e migliorati.<sup>32</sup> Queste iniziative, parte integrante del Piano di Sostenibilità 2024-2030, testimoniano l'impegno costante di Telepass nella protezione dei dati e della privacy dei propri clienti.

Un obiettivo chiave del piano è l'incremento della maturità della cybersecurity, con l'intento di raggiungere un punteggio medio di 4,0 entro il 2030, in conformità con il Framework NIST. Questo framework, riconosciuto a livello internazionale, offre un modello affidabile per la gestione

dei rischi informatici e la protezione delle infrastrutture IT. Nel 2023, Telepass ha già raggiunto un punteggio di maturità di 3,6, dimostrando il progresso e la determinazione dell'azienda nel migliorare continuamente in questo settore.

Per quanto riguarda la formazione, l'azienda si impegna a garantire che ogni dipendente riceva almeno 1,5 ore di formazione annuale su temi di cybersecurity e privacy. Questo impegno formativo è fondamentale per assicurare che il personale sia sempre aggiornato sulle ultime minacce alla sicurezza informatica, contribuendo così a proteggere i dati dei consumatori. Nel 2024 sono state erogate 808,5 ore di formazione in ambito privacy e 1086,75 ore in ambito cybersecurity.

Infine, Telepass si impegna a [garantire la privacy e la sicurezza dei dati personali degli utenti](#). Sul sito web dell'azienda è presente una sezione dedicata alla privacy, dove gli utenti possono trovare informazioni chiare su come i loro dati vengono raccolti, trattati e utilizzati. Sono disponibili guide pratiche che aiutano gli utenti a gestire i propri dati, come la cancellazione, il ritiro del consenso al marketing o l'aggiornamento delle informazioni personali.

Questo approccio proattivo alla sicurezza informatica è essenziale per rispondere efficacemente alle minacce in continua evoluzione e per proteggere i dati dei clienti e dell'azienda.

### TELEPASS A TUTELA DEI CLIENTI CONTRO TENTATIVI DI PHISHING

Nel 2024, Telepass ha intensificato le proprie misure di sicurezza informatica per proteggere i dati dei clienti, affrontando prontamente un tentativo di phishing che utilizzava fraudolentemente il brand aziendale per carpire informazioni personali e dati delle carte di credito.

Telepass ha informato i propri clienti sui rischi attraverso un comunicato ufficiale, fornendo linee

guida dettagliate per riconoscere e segnalare e-mail sospette, come verificare l'indirizzo del mittente, controllare i link e diffidare di richieste di dati personali o pagamenti.

Inoltre, ha ribadito che le comunicazioni ufficiali avvengono solo tramite e-mail da domini "@telepass.com", notifiche dell'app Telepass, e posta ordinaria o PEC.

Telepass ha anche invitato i clienti che avessero fornito dati personali a contattare immediatamente la propria banca e a cambiare le credenziali di accesso.

La protezione dei dati e la sicurezza dei clienti rimangono una priorità assoluta per Telepass, che continua a migliorare i suoi sistemi di sicurezza e a sensibilizzare gli utenti sui comportamenti sicuri online.

<sup>32</sup> Enotoll France non è ricompresa nel perimetro dei capitoli Tutela della privacy e Cyber Security, poiché essendo stata recentemente acquisita non hanno ancora uniformato le loro policy in materia a quelle del Gruppo.



- fluenzano l'attività aziendale;
- la valutazione di questi rischi in termini di probabilità di accadimento e impatto sugli obiettivi aziendali;
- la gestione dei rischi attraverso azioni proporzionate alla loro entità;
- il monitoraggio continuo dell'evoluzione dei rischi e dell'efficacia delle misure di gestione adottate.

Il processo ERM di Telepass si articola in tre fasi principali.

La prima fase è l'identificazione del rischio, in cui vengono individuati i principali rischi a cui le diverse entità legali potrebbero essere esposte, tenendo conto del contesto interno ed esterno, e degli obiettivi strategici definiti. Il modello di valutazione del rischio identifica le **Primary Risk Model Area**, ossia le principali aree di rischio legate alle operazioni aziendali, che sono: **Strategic & External, Financial, Operational e Legal & Compliance**.

Ad ogni Primary Risk Model Area vengono poi associate le categorie del modello di rischio, come segue:



Successivamente, nella fase di valutazione del rischio, ogni rischio identificato viene valutato utilizzando una scala di valutazione strutturata che si concentra su tre aspetti principali: probabilità, impatto e maturità del sistema di gestione del rischio:

- La **probabilità** (*likelihood*) esprime, secondo una scala di 5 valori, il grado di incertezza riguardo al verificarsi del rischio entro un orizzonte temporale di 5 anni, quantificata in termini percentuali.
- L'**impatto** invece rappresenta, sempre secondo una scala di 5 valori, l'effetto potenziale del rischio, valutato su dimensioni economico/finanziarie, operative e reputazionali.
- La **maturità** del sistema esprime il grado di maturità nella gestione del rischio da un punto di vista strategico e operativo.

La terza fase riguarda la prioritizzazione del rischio. Attraverso l'uso di una mappa del rischio (*Heatmap*), i rischi vengono posizionati in base alla loro probabilità e impatto, permettendo di identificare i rischi principali (*Top Risks*) e di definire strategie di risposta adeguate.

La distribuzione complessiva dei rischi ha rivelato che le aree che destano maggiore preoccupazione sono relative ai rischi di tipo Operational e Strategic & External. Le implicazioni di questi rischi richiedono un'attenzione particolare e l'implementazione di strategie di mitigazione adeguate. È essenziale monitorare e gestire questi rischi per evitare perdite finanziarie, interruzioni operative, inefficienze e vulnerabilità alla sicurezza, garantendo così la resilienza operativa e strategica dell'azienda.

Successivamente, vi è la definizione di una strategia di risposta adeguata ai rischi identificati. Attualmente, Telepass sta lavorando per implementare un Action plan che possa far fronte ai rischi individuati. L'azienda è impegnata a sviluppare e affinare le strategie di mitigazione per garantire una gestione proattiva e informata dei rischi. Questo approccio migliorerà la resilienza e la sostenibilità a lungo termine dell'azienda, assicurando che Telepass sia pronta a rispondere efficacemente alle sfide future.

Il Gruppo ha avviato, inoltre, un processo di ampliamento del perimetro di analisi dei ri-

schi, includendo i rischi ESG, con un focus particolare sui rischi ambientali, seguendo due direttive principali. La prima direttiva prevede l'avvio di progetti specifici per integrare il processo di Enterprise Risk Management (ERM) esistente con valutazioni relative alla performance aziendale rispetto agli obiettivi ESG dichiarati e perseguiti. Infatti, già dal 2021, il modello di rischio del Gruppo è stato arricchito con una serie di elementi legati ai rischi non finanziari. La seconda direttiva riguarda l'adesione a Climanomics®, una piattaforma che permette di valutare in termini finanziari gli impatti derivanti dal verificarsi di eventi climatici avversi. In particolare, per ciascun asset aziendale, Climanomics® elabora report analitici utilizzando un modello di valutazione "Hazard-Vulnerability-Risk", che considera sia i rischi fisici (come l'aumento estremo delle temperature e lo stress idrico) sia i rischi transattivi (come la perdita di reputazione e i contenziosi legali).

Grazie a queste iniziative di integrazione degli obiettivi ESG nelle metodologie e nei processi di valutazione dei rischi aziendali, la mappa dei rischi dell'organizzazione è stata allineata con le principali iniziative ESG. Questa mappa ora include aspetti che possono avere impatti significativi sul business e sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo per sé e per tutti i suoi stakeholder.





## NOTA METODOLOGICA

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

Si tratta di un esercizio di natura volontaria per l'azienda, che non rientra nella casistica degli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni tenuti a rendicontare sulle loro performance non finanziarie ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016.

#### PERIMETRO

Il presente Report include le società che rientrano e operano nel perimetro del Gruppo Telepass come di seguito rappresentato. Rispetto al precedente Report, nel perimetro di rendicontazione non è più presente la società Wash Out in quanto ceduta dal Gruppo Telepass durante l'anno fiscale 2024. Nonostante la cessione dei rami d'azienda di Telepass Innova, KMaster e Infoblu, questi sono stati inclusi nel perimetro di valutazione, considerando la vicinanza della cessione alla chiusura dell'esercizio (31 dicembre

2024). Si segnala che l'inclusione nel perimetro del bilancio di sostenibilità dei due rami d'azienda ceduti al 31 dicembre comporta una differenza di rendicontazione rispetto alla relazione finanziaria, la quale riflette la cessione avvenuta entro la chiusura dell'esercizio e quindi esclude i dipendenti di tali rami d'azienda dal consolidato. Infine, Telepass Broker S.r.l. è stata incorporata in Telepass Assicura S.r.l.

Sin d'ora si specifica che Eurotoll France non è ricompresa nel perimetro del tema materiale "Cambiamenti Climatici" poiché essendo stata recentemente acquisita, le modalità operative di raccolta dati e le policy in materia non sono state allineate a quelle del Gruppo.

#### STANDARD DI RENDICONTAZIONE E PROCESSO DI REPORTING

Il documento è stato redatto in conformità al testo dei GRI Sustainability Reporting Standard (GRI Standard) aggiornato nel 2021, secondo l'opzione "in accordance". Il Report è stato visionato e approvato dal Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) in data 24 febbraio 2025, previa approvazione da parte del Comitato Esecutivo e raccolta del parere del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità.

La periodicità di reporting è su base annuale ed i contenuti di questo documento fanno riferimento all'esercizio 2024, periodo compreso fra il 1° gennaio e il 31 dicembre, in allineamento con il periodo rendicontato nel Bilancio Consolidato e di Esercizio 2024.

I principi generali applicati per la redazione del Report di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard:

- **accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Report di Sostenibilità è stato stabilito per favorire la comprensione e la valutazione delle performance di sostenibilità di Telepass nel periodo di rendicontazione;
- **equilibrio:** i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance dell'azienda, rappresentando sia i traguardi raggiunti sia i margini di miglioramento dell'organizzazione;
- **chiarezza:** per rendere i contenuti fruibili e di facile comprensione per tutti è stato adottato un linguaggio chiaro ed accessibile e l'utilizzo di grafici e tabelle all'interno dei quali vengono rappresentate le performance aziendali;
- **comparabilità:** i dati presentati all'interno del Report sono riportati per il triennio 2022-2024 in modo da permettere il confronto delle performance di Telepass nel tempo. Inoltre, sono state utilizzate modalità di rappresentazione delle informazioni (classificazione, unità di misura, etc.) indicate dagli Standard GRI per consentire il confronto con altre realtà;
- **completezza:** gli impatti tratti nel Report sono rappresentati nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali e di governance maggiormente rilevanti per l'attività di Telepass, al fine di permettere una valutazione completa delle performance dell'azienda;
- **contesto di sostenibilità:** le performance di Telepass sono presentate nel contesto più ampio dello sviluppo sostenibile;
- **tempestività:** il presente documento è stato pubblicato nel corso del 2025;
- **verificabilità:** Telepass ha raccolto e analizzato i dati in modo che le informazioni riportate nel presente Report possano essere esaminare per stabilirne la veridicità.

Coerentemente con il principio di comparabi-

lità previsto dai GRI Standard, dunque, le informazioni sono riportate anche per gli esercizi fiscali 2022 e 2023, 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.

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

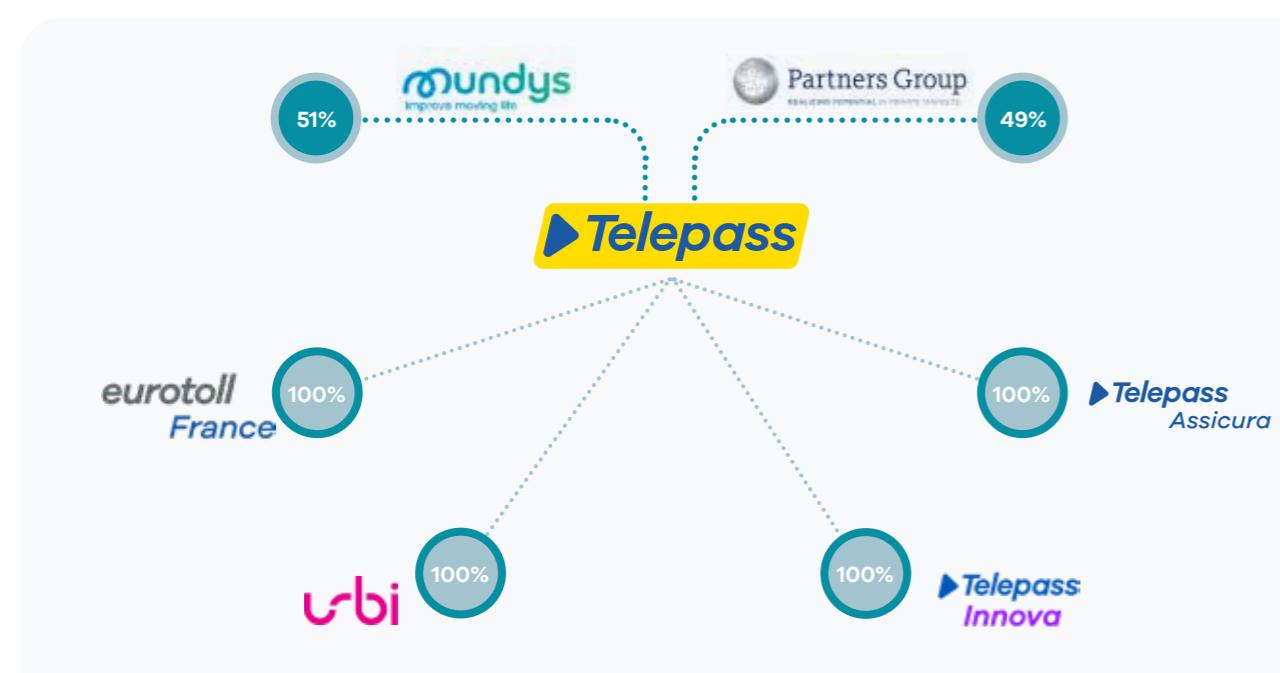
I contenuti del presente documento riflettono il principio di materialità o rilevanza. La selezione dei temi alla base di questo Report è il risultato dell'aggiornamento dell'analisi di materialità realizzata secondo le indicazioni dei GRI Sustainability Reporting Standard, principale riferimento metodologico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

Il feedback degli stakeholder è utile a migliorare l'impegno di sostenibilità della Società e la sua rendicontazione. Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle attività rendicontate e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il documento è stato sottoposto a giudizio di conformità ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di BDO, che si espri me con apposita relazione distinta. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

#### CONTATTI

Per approfondimenti, è possibile visitare il sito [www.telepass.com](http://www.telepass.com); per le domande riguardanti il Report o il suo contenuto è possibile scrivere a: [ESG@telepass.com](mailto:ESG@telepass.com), [Telepass SpA](mailto:Telepass SpA), [Via Laurentina 449, Roma](http://Via Laurentina 449, Roma)



# ANALISI DI MATERIALITÀ

Attraverso il Report di Sostenibilità, Telepass intende descrivere i temi materiali per l'azienda, ovvero le questioni di sostenibilità più rilevanti per il business e più significative per gli stakeholder.

Nel corso del 2024, Telepass ha condotto un aggiornamento della propria analisi di materialità seguendo l'approccio metodologico basato sulle linee guida della "Materialità di Impatto" o "Impact Materiality", come descritto dal "GRI 3: Material Topics 2021". Questo approccio mira a comprendere ed identificare i temi materiali sulla base della significatività dei relativi impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che l'organizzazione genera o potrebbe generare su economia, società e ambiente.

Al fine di identificare i principali impatti che le attività del Gruppo generano o potrebbero generare sulla sfera ESG e dunque i temi materiali per il business, è stato avviato un processo strutturato che ha permesso di definire nel dettaglio il contesto di riferimento all'interno e all'esterno dell'organizzazione. Le fasi seguite per l'aggiornamento dell'analisi di materialità sono le seguenti:

- Analisi e comprensione del contesto dell'organizzazione: la comprensione delle attività, delle relazioni di business, degli Stakeholder del Gruppo e del contesto di sostenibilità in cui l'organizzazione opera ha rappresentato la prima fase, propedeutica all'identificazione degli impatti di Telepass. A tal fine è stata effettuata un'analisi di benchmark su un campione di 6 aziende competitor e un'analisi del contesto esterno, al fine di intercettare i principali trend e fattori rilevanti correlati agli aspetti di sostenibilità nel settore in cui l'azienda opera. In questa fase è stata condotta anche una disamina della documentazione interna esistente, quale: Piano industriale, Piano di sostenibilità 2024-2030, precedente Report di Sostenibilità 2023.
- Identificazione degli impatti: sono stati identificati i principali impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che Telepass e gli attori coinvolti nella propria catena del valore generano su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani;
- Valutazione della significatività degli im-

patti: gli impatti identificati sono stati sottoposti a valutazione per determinarne la significatività tenendo conto le seguenti dimensioni: gravità e probabilità di accadimento. La valutazione è stata effettuata tramite il coinvolgimento di 8 categorie di stakeholder (management di Telepass, azionisti, sustainability ambassador, fornitori, istituti di credito, associazioni dei consumatori, clienti, università), tramite l'invio di 57 distinti questionari, i quali hanno registrato un tasso di risposta di circa il 60%.

- Prioritizzazione dei temi sulla base delle valutazioni sugli impatti: in linea con le richieste dello Standard GRI 3, i risultati ottenuti dalle valutazioni degli impatti di Telepass sono stati elaborati per giungere ad una lista prioritizzata di temi materiali di sostenibilità, classificati secondo le quattro direttive di Sostenibilità di Telepass.

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

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

Al termine dell'intero processo di aggiornamento dell'analisi di materialità è stato possibile individuare i temi materiali del Gruppo Telepass come di seguito riportati e approfonditi nei rispettivi capitoli di riferimento. Le risultanze emerse hanno confermato la lista dei temi materiali del precedente anno di rendicontazione, ad eccezione del tema "Risorse Naturali - Acqua", che a seguito della cessione di Washout (azienda specializzata in servizi di lavaggio auto a domicilio) avvenuta nel 2024, è risultato non materiale.

## 1. CAMBIAMENTI CLIMATICI



## 2. INNOVAZIONE RESPONSABILE



## 3. CENTRALITÀ DEL CONSUMATORE E UTILIZZATORE FINALE



## 4. SICUREZZA DEL CONSUMATORE



## 5. VALORE ECONOMICO E SOCIALE PER LE COMUNITÀ LOCALI



## 6. INCLUSIONE, ENGAGEMENT E SVILUPPO DEI DIPENDENTI



## 7. OCCUPAZIONE, SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE



## 8. CONDOTTA DI BUSINESS RESPONSABILE



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



TEMA MATERIALE 2024	IMPATTI GENERATI INDIVIDUATI	TEMA MATERIALE 2024	IMPATTI GENERATI INDIVIDUATI
1. Cambiamenti climatici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento della gestione del traffico e conseguente riduzione delle emissioni di GHG grazie alle soluzioni di mobilità sostenibile associate al Telepass (accesso a servizi che consentono l'utilizzo delle colonnine elettriche per la ricarica dell'auto, a strumenti di sharing mobility, a servizi che riducono il tempo di sosta delle auto <b>sosta</b> ai caselli, etc.)</li> <li>Consumo di energia elettrica causata dalle attività del Gruppo (e.g. infrastruttura informatica, uffici)</li> <li>Generazione delle emissioni di GHG correlate alle attività proprie del Gruppo (e.g. mezzi di trasporto/flotta aziendale, utilizzo di fonti non rinnovabili) e alla catena di fornitura</li> </ul>	6. Inclusione, engagement e sviluppo dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamento e miglioramento delle competenze e del know-how di dipendenti e collaboratori attraverso programmi di formazione</li> <li>Verificarsi di episodi di discriminazione, in termini di pratiche lavorative scorrette nell'attività di selezione del personale, dell'avanzamento di carriera e nell'assegnazione dei compensi</li> <li>Insoddisfazione dei dipendenti connessa alla mancanza o dell'inadeguatezza dei piani di sviluppo e formazione</li> <li>Aumento della sensibilità dei dipendenti riguardo un ambiente lavorativo equo, rispettoso e diversificato anche attraverso attività di formazione e comunicazione</li> </ul>
2. Innovazione responsabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficientamento della pianificazione urbana grazie ai dati sulla mobilità raccolti in maniera anonima supportando le autorità locali a prendere decisioni più informate riguardo a infrastrutture e trasporto pubblico</li> <li>Disponibilità nei mercati di prodotti e servizi con elevate performance ambientali e sociali, ad esempio software efficienti dal punto di vista delle emissioni di carbonio, hardware che consumano meno energia elettrica, necessità di processori e memorie meno potenti con un impatto ESG inferiore</li> </ul>	7. Occupazione, salute, sicurezza e benessere	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento del work-life balance, grazie a politiche di welfare</li> <li>Incidenti, malattie professionali e/o danni alla salute psicofisica dei dipendenti e collaboratori causati da una inadeguata o scarsa adozione di presidi volti a salvaguardare la salute e la sicurezza sul lavoro</li> <li>Riduzione della soddisfazione dei dipendenti a causa di benefit / piani di welfare non allineati alle aspettative / esigenze</li> <li>Presenza di condizioni di lavoro inadeguate, salari non equi e mancanza di rappresentanza sindacale</li> <li>Aumento della consapevolezza riguardo alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro mediante lo sviluppo di iniziative formative/informative e campagne di sensibilizzazione destinate ai dipendenti</li> </ul>
3. Centralità del consumatore e utilizzatore finale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della soddisfazione, fidelizzazione e fiducia dei clienti tramite un'efficace gestione delle relazioni e lo sviluppo di soluzioni innovative e mirate</li> <li>Violazione della riservatezza e divulgazione non autorizzata dei dati dei clienti (e.g. connessa a data breach, attacchi cyber, furto di informazioni sensibili) potenzialmente non adeguatamente monitorati da Telepass</li> <li>Insufficiente o scarsa informazione dei consumatori e degli utenti finali in merito ai termini e alle condizioni di utilizzo dei servizi erogati dal Gruppo</li> <li>Difficoltà / impossibilità da parte dei consumatori esprimere eventuali criticità e reclami connessi ai servizi offerti dal Gruppo o al suo operato</li> <li>Limitato accesso ai prodotti / servizi da parte di alcune categorie di consumatori connesso ad esempio a politiche di prezzo, modalità di erogazione del servizio, canali di distribuzione</li> </ul>	8. Condotta di business responsabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborazione con fornitori che adottano pratiche sociali e ambientali non in linea con gli standard del Gruppo e/o prassi di riferimento</li> <li>Scorretta applicazione all'interno del Gruppo di pratiche e principi di anticorruzione, etica, integrità e trasparenza</li> <li>Alterazione del normale confronto competitivo tramite pratiche commerciali collusive tali da costituire una violazione delle leggi sulla concorrenza</li> <li>Mancato utilizzo dei sistemi di segnalazione degli illeciti connesso ad una carente gestione della protezione del segnalante</li> </ul>
4. Sicurezza del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento della sicurezza dei propri clienti durante gli spostamenti grazie ad un'infrastruttura diffusa e l'integrazione con diversi servizi legati ad attività e viaggi (e.g. assicurazioni)</li> <li>Esposizione di consumatori ed utenti finali a rischi per la sicurezza, a causa di malfunzionamenti del prodotto, del servizio o dell'infrastruttura o a causa di comportamenti scorretti nell'uso del servizio da parte di altri partecipanti che utilizzano l'ecosistema dell'infrastruttura</li> </ul>	<p>In vista della nuova direttiva europea relativa alla rendicontazione di sostenibilità (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), Telepass ha effettuato un esercizio di analisi di doppia materialità. Tale attività aggiunge alla Impact Materiality, l'analisi di materialità finanziaria (Financial Materiality), che prevede l'identificazione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità che influenzano o possono influenzare significativamente i flussi di cassa futuri dell'azienda, con ripercussioni finanziarie sullo sviluppo, le performance ed il posizionamento aziendale nel breve, medio o lungo periodo.</p> <p>Il processo di Financial Materiality ha previ-</p>	
5. Valore economico e sociale per le comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento della qualità della vita delle comunità grazie ad una migliore gestione del traffico e delle attività di spostamento dei cittadini, nonché, in generale, all'offerta di servizi che semplificano la vita delle persone in movimento</li> <li>Contribuzione allo sviluppo delle comunità locali presenti sui territori in cui l'azienda svolge le proprie attività, attraverso sponsorship, iniziative di volontariato, donazioni o altre forme di beneficenza</li> <li>Incentivazione di partenariati e collaborazioni tra aziende, enti governativi e organizzazioni non profit per sviluppare soluzioni e iniziative innovative che migliorino la sostenibilità e la responsabilità sociale nel settore della mobilità</li> </ul>	<p>sto l'analisi del catalogo dei rischi preparato dalla funzione di Enterprise Risk Management (ERM) di Telepass. Tale attività è stata svolta al fine di comprendere la natura ESG dei rischi riportati e associare gli stessi alla long-list di temi potenzialmente materiali. In particolare, tale lista è stata creata utilizzando l'elenco dei temi forniti dallo standard ESRS, integrata con eventuali temi entity-specific, validata e condivisa con il Top Management di Telepass. Partendo dalle valutazioni fornite dal management, sono state determinate magnitudo e probabilità di ciascun rischio ESG nel catalogo dei rischi ERM. Questo ha permesso di definire i temi materiali rilevanti, a partire dai rischi e con un focus sui rischi ESG.</p>	

Di seguito la lista dei rischi che sono stati individuati:

RISCHI	AMBIENTALE	SOCIALE tra cui: Personale e diritti umani	GOVERNANCE tra cui: Corruzione
Incapacità di soddisfare le esigenze dei clienti attraverso la progettazione di nuovi prodotti e servizi	●		
Instaurazione di rapporti con fornitori non-economici e di bassa qualità	●	●	
Danni arrecati a immobili e data center a fronte degli effetti del climate change	●		
Errori/omissioni nell'adempimento alle prescrizioni previste in ambito Privacy	●	●	
Contenziosi con i dipendenti a fronte di licenziamenti collettivi in caso di mancato rinnovo delle commesse	●		
Errori nello smaltimento di rifiuti elettronici	●		
Tensioni sindacali legate all'armonizzazione/convergenza del contratto collettivo	●		
Non conformità con la normativa consumeristica e normative connesse	●		
Incapacità di rispettare i livelli di servizio attesi in ambito After Sales Truck	●		
L'ambiente di lavoro non è motivante e inclusivo (i.e. non valorizza la diversità e non combatte il gender gap)	●		
Non conformità con la normativa Antitrust		●	
Contenziosi da parte delle associazioni dei consumatori	●		
Omissioni ed errori nella gestione dei contenziosi giudiziali, extra-giudiziali	●	●	
Compimento di atti illeciti da parte del personale dipendente (inclusi illeciti PA)		●	
Errori nella gestione della comunicazione corporate ovvero diffusione di notizie false	●	●	
Ambiente di lavoro sprovvisto dei requisiti di sicurezza	●		

Per l'individuazione delle opportunità, a partire dalla long-list di potenziali temi materiali, condivisa e validata dal top management di Telepass, è stata effettuata un'associazione degli impatti alla long-list di temi potenzialmente materiali. Sono state dunque identificate

delle opportunità e associate alla long-list di temi potenzialmente rilevanti. La valutazione delle opportunità è stata effettuata dal Top Management secondo i criteri di magnitudo e probabilità di accadimento.

Infine, i temi rilevanti per la financial materiality, con un focus sulle opportunità ESG, sono stati definiti e validati dal management.

Questa iniziativa ha permesso a Telepass di esercitarsi in vista degli imminenti obblighi normativi derivanti dalla direttiva CSRD della Commissione Europea e, al contempo, di rafforzare la propria strategia di sostenibilità e la resilienza finanziaria.

se, al fine di individuare e monitorare le loro esigenze e prospettive in relazione alle tematiche considerate prioritarie.

Inoltre, in ragione delle peculiarità di ciascun gruppo di stakeholder, il Gruppo adotta diverse modalità di coinvolgimento — ad esempio considerando le differenze di lingua e assicurando il rispetto della privacy e della libertà di espressione — assicurando così uno scambio significativo e funzionale al processo decisionale.

### STAKEHOLDER ENGAGEMENT

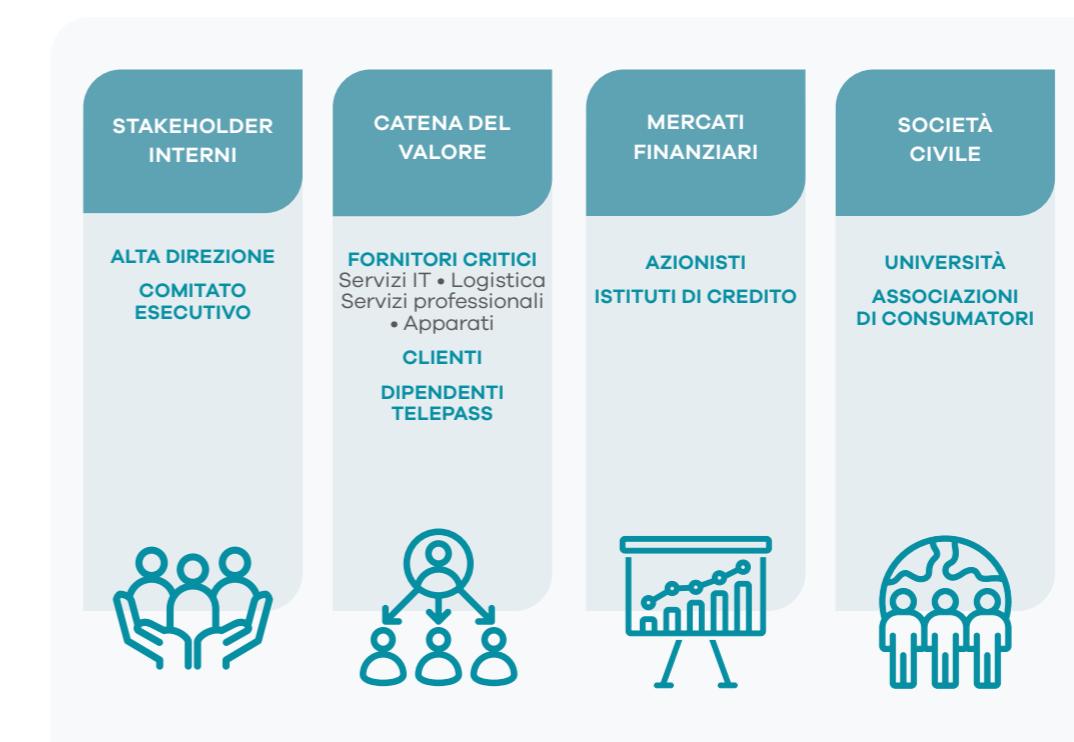
Telepass opera nel rispetto e attraverso il dialogo con i propri stakeholder, ovvero i soggetti i quali generano o possono subire impatti in relazione alle attività del Gruppo.

L'attività di stakeholder engagement viene condotta a valle dell'identificazione degli stessi, i quali vengono mappati e raggruppati per gruppi omogenei di appartenenza. Questo processo di mappatura e raggruppamento riflette l'universo relazionale del Gruppo. A livello operativo, questa mappatura consente di gestire in maniera sistematica e regolarmente un confronto con i portatori di interes-

Per quanto riguarda il presente Report, in aggiunta alla consueta attività di confronto con i propri stakeholder, Telepass ha condotto un engagement ad hoc per condurre l'aggiornamento dei temi materiali. In particolare, il coinvolgimento degli stakeholder è consistito

nella discussione circa una rosa iniziale di impatti rilevanti, dei quali sono stati discussi sia la rilevanza che lo stesso contenuto, portando conseguentemente alla formulazione dei temi materiali.

Il grafico sottostante riporta le categorie di stakeholder coinvolte.





# EU TAXONOMY

# LA TASSONOMIA AMBIENTALE DELL'UNIONE EUROPEA

## Introduzione

Il Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. "Regolamento Tassonomia" o "Tassonomia Ambientale" o "Tassonomia") ha introdotto nel sistema normativo dell'Unione Europea la tassonomia delle attività economiche ecosostenibili, un sistema di classificazione delle attività economiche considerate ecosostenibili, e specifici obblighi di rendicontazione di tali attività per le imprese finanziarie e non finanziarie rientranti nell'ambito soggettivo di applicazione degli articoli 19bis e 29bis della Direttiva 2013/34/UE<sup>33</sup>.

Ai sensi del Regolamento Tassonomia, a partire dal 1° gennaio 2022, le imprese soggette all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario ex articolo 19bis o 29bis della Direttiva 2013/34/UE devono includere nella propria dichiarazione le informazioni su come e in che misura le attività dell'impresa sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili.

Nella strategia complessiva delineata dalla Commissione Europea per finanziare la crescita sostenibile, l'azione relativa all'armonizzazione - a livello europeo - dei criteri in base ai quali un'attività economica può essere considerata ecosostenibile rispetto a determinati obiettivi ambientali è considerata di estrema importanza. Lo scopo ultimo di tale normativa è di agevolare e incentivare la transizione verso un'economia sicura, climaticamente neutra, resiliente ai cambiamenti climatici ed efficiente in termini di risorse.

La Tassonomia Europea ha individuato **sei obiettivi** cui le imprese possono contribuire dal punto di vista ambientale con le proprie attività economiche:

1. mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM)<sup>34</sup>;
2. adattamento ai cambiamenti climatici (CCA);
3. uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine (WTR);
4. transizione verso un'economia circolare (CE);
5. prevenzione e riduzione dell'inquinamento (PPC);
6. protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi (BIO).

Le attività ammissibili corrispondono a qualsiasi attività esplicitamente elencata nei Regolamenti Delegati (UE) 2021/2139, 2023/2485, 2023/2486 indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti per l'allineamento.

Le attività allineate, invece, corrispondono alle attività ecosostenibili ex articolo 3 del Regolamento (UE) 2020/852 che soddisfano cumulativamente i seguenti criteri:

- contributo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali;
- assenza di danni significativi a nessuno degli altri obiettivi ambientali (cioè rispettare i cosiddetti criteri *Do No Significant Harm*, o *DNSH*);
- rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (cioè rispettare le *clausole minime di salvaguardia* o MSS, applicabili a livello di Organizzazione e non soltanto di specifica attività di business).

<sup>33</sup> Gli articoli 19bis e 29bis sono stati introdotti nella Direttiva 2013/34/UE (c.d. Accounting Directive) a opera della Direttiva 2014/95/UE (c.d. Non Financial Reporting Directive - NFRD), recepita in Italia con il Decreto Legislativo n. 254/2016, e poi modificati dalla Direttiva 2022/2464/UE (c.d. Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), recepita in Italia con il Decreto Legislativo n. 125/2024.

<sup>34</sup> Le sigle utilizzate nel documento fanno riferimento alla traduzione inglese degli obiettivi ambientali.

## L'approccio di Telepass

Il Gruppo Telepass non è soggetto all'obbligo di pubblicare informazioni di sostenibilità ai sensi del D. Lgs. 125/2024, dunque nemmeno di pubblicare la quota delle proprie attività ecosostenibili ai sensi della Tassonomia. Nel quadro della propria strategia di sostenibilità, Telepass ha deciso, **su base volontaria**, di dimostrare l'impegno dell'Organizzazione a operare in modo trasparente e in armonia con gli obiettivi di sviluppo sostenibile stabiliti a livello europeo, rendicontando **informazioni e indicatori di prestazione ispirati** alla metodologia indicata dal Regolamento tassonomico e relativi Atti Delegati.

## Ammissibilità

Il Gruppo Telepass ha svolto un'analisi relativa a tutte le proprie attività, valutando la coerenza sia con i codici NACE sia con le descrizioni delle attività economiche riportati nei Regolamenti Delegati (UE) 2021/2139, 2023/2485, 2023/2486. L'esame è stato svolto in prima istanza da parte della Funzione ESG e successivamente validato dai referenti delle principali Funzioni di riferimento.

Di seguito si riportano i risultati dell'analisi e, dunque, le attività ammissibili del Gruppo:

### ATTIVITÀ DEL GRUPPO TELEPASS

#### CCM 6.15 Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio

L'attività principale del Gruppo Telepass consiste nella fornitura del servizio di telepedaggio agli utenti che utilizzano le autostrade.

Il servizio, che consente all'automobilista di effettuare il pagamento del pedaggio autostradale senza dover fermare il veicolo, permettendo una riduzione delle emissioni GHG che verrebbero altrimenti generate se il veicolo fosse costretto a fermarsi e ripartire.

#### CCM 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse

Il Gruppo Telepass fa uso di centri di dati sia per garantire l'erogazione dei servizi offerti sia per condurre le attività connesse all'operatività aziendale.

#### CCM 6.15 Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio

Il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 include in questa categoria la costruzione, l'ammodernamento, la manutenzione e la gestione di infrastrutture necessarie per il funzionamento a zero emissioni di CO<sub>2</sub> dallo scarico del trasporto su strada, nonché di infrastrutture adibite al trasbordo e di infrastrutture necessarie per la gestione del trasporto urbano. La Commissione ha ulteriormente chiarito tale descrizione mediante la comunicazione C/2023/267 «sull'interpretazione e sull'attuazione di talune disposizioni giuridiche dell'atto delegato relativo agli aspetti climatici della tassonomia dell'UE [...]», dove viene riportato quanto segue (Q101): «Le attività relative ai «sistemi di trasporto intelligenti» potrebbero essere servizi di ingegneria e consulenza

tecnica ammissibili ai sensi dell'allegato I, punto 6.15, se consistono in sistemi che rendono possibili la mobilità multimodale automatizzata e connessa di passeggeri, l'ottimizzazione dei flussi di traffico, la riduzione della congestione, l'efficientamento energetico del trasporto su strada e/o i sistemi elettronici per la riscossione di pedaggi.»

Alla luce di tale chiarimento, dunque, la Commissione riconosce l'ammissibilità del servizio di telepedaggio elettronico all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici nell'attività 6.15.

Il servizio di telepedaggio o (electronic tolling) è basato sull'utilizzo di un sistema elettronico composto da un apparato di terra (detto RSE, Road Side Equipment) e un apparato di bordo (detto OBU, On Board Unit), composto da un transponder posizionato

sul parabrezza anteriore dell'auto. Il servizio permette agli utenti di effettuare pagamenti telematici senza la necessità di fermare il veicolo, riducendo di conseguenza le emissioni generate. Il servizio è diffuso e utilizzato prevalentemente nell'infrastruttura autostradale, ma la tecnologia viene applicata in ulteriori contesti, ad esempio nel pagamento dei parcheggi o delle aree a traffico limitato dei centri urbani. Anche in questi casi il conducente ha la possibilità di non effettuare fermate e ripartenze dell'auto, bensì di mantenere una velocità bassa e costante.<sup>35</sup>

#### **CCM 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse**

Il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 include in questa categoria attività di memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing.

Il Gruppo Telepass utilizza ed elabora dati per fornire parte dei suoi servizi principali agli utenti, dal telepedaggio ai servizi di mobilità integrata.

I data center e il servizio cloud sono esternalizzati a un fornitore che detiene la proprietà delle strutture fisiche ed effettua le necessarie manutenzioni. Il costo della licenza d'uso è contabilizzato in bilancio secondo IFRS 16, considerando la rilevanza e il valore strategico che i data center rappresentano per la continuità dei servizi offerti. In tal senso, Telepass riconosce l'importanza di investire in fornitori in grado di garantire, tra gli altri fattori, anche una corretta gestione ecosostenibile delle strutture.

#### **Allineamento**

Le attività ammissibili alla Tassonomia Ambientale sono state successivamente analizzate alla luce dei criteri di vaglio tecnico definiti dagli Atti Delegati.

##### Criteri Minimi di Salvaguardia Sociale

Al fine di verificare il rispetto dell'articolo 18 del Regolamento (UE) 2020/852, la Società ha condotto un'analisi specifica in materia di Human Rights Due Diligence.

L'approccio utilizzato per lo svolgimento dell'analisi si basa su:

- Linee Guida OCSE per le imprese multinazionali (aggiornamento 2023)<sup>36</sup>, Principi Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani<sup>37</sup>, principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo;
- disposizioni dal Regolamento (UE) 2019/2088 e relativo Regolamento delegato (UE) 2022/1288, in riferimento all'articolo 18, comma 2 del Regolamento UE 2020/852;
- raccomandazioni fornite dalla Platform on Sustainable Finance mediante il "Final Report on Minimum Safeguard e del Sustainable Finance Disclosure Regulation"<sup>38</sup> (versione ottobre 2022).

Telepass e tutte le società del Gruppo recepiscono le politiche e le procedure di Mundys relative a diritti umani, anticorruzione, competizione leale e tassazione. Non sono stati registrati casi di gravi accuse e violazioni in materia.

#### **VERIFICA DEL CONTRIBUTO SOSTANZIALE E DEI DNSH**

##### **Attività 6.15**

##### **Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio**

**Contributo sostanziale.** I criteri di contributo sostanziale previsti dalla normativa non sono direttamente applicabili al tolling in quanto non pertinenti con l'attività stessa. Il criterio di contributo sostanziale si ritiene soddisfatto in quanto l'attività di telepedaggio contribuisce in modo positivo e sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici (obiettivo 1) in quanto l'utilizzo di sistemi di tolling elettronici permette agli utenti di effettuare pagamenti telematici senza la necessità di fermare il veicolo, riducendo di conseguenza le emissioni generate.<sup>39</sup>

**DNSH CCA.** In merito al vincolo di non arrecare un danno significativo all'adattamento ai cambiamenti climatici, il Gruppo Telepass ha predisposto un'analisi dei principali rischi a cui gli asset strategici sono soggetti, mediante il supporto di un provider esterno. Al fine di fornire una mappatura il più possibile esaustiva, sono stati considerati gli asset aventi un ruolo rilevante nella creazione, nella fornitura e nella gestione del servizio di telepedaggio. Essi comprendono i principali store, uffici, nonché un magazzino e un datacenter che rivestono notevole importanza strategica per il core business. La resilienza degli asset è stata valutata a fronte dei principali eventi estremi elencati nell'allegato II dell'Appendice A del Regolamento (UE) 2021/2139, ove pertinenti<sup>40</sup>. Nell'esame è stata verificata l'esposizione agli eventi estremi considerando gli scenari Shared Socioeconomic Pathways SSP1-2.6, SSP2-4.5, SSP3-7.0, SSP5-8.5 su vari orizzonti temporali (decadi) a partire dal 2030 fino al 2090. L'analisi non ha evidenziato rischi rilevanti per l'Organizzazione.

**DNSH WTR.** I criteri contenuti nell'appendice B non sono applicabili all'attività di telepedaggio che non prevede l'utilizzo di acqua o risorse marine.

**DNSH CE.** L'attività del Gruppo non prevede la produzione di rifiuti di costruzione e demolizione da cantiere, dunque il criterio non è applicabile. Ad ogni modo, gli OBU malfunzionanti o giunti al fine vita vengono ritirati da Telepass e ricondizionati.

**DNSH PPC.** L'attività di telepedaggio si svolge presso il casello autostradale (uso dell'infrastruttura). Il rumore e le vibrazioni generate dalle autovetture (che possono far uso o meno del servizio) sono da attribuire all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale che permette velocità elevate, non ai sistemi elettronici per la riscossione di pedaggi. Pertanto, il criterio non risulta applicabile.

**DNSH BIO.** I criteri contenuti nell'appendice D non sono applicabili all'attività di telepedaggio, che si svolge presso il casello autostradale e non comporta sostanziali modifiche all'infrastruttura in essere.

L'attività di telepedaggio risulta pertanto ammessa e allineata alla Tassonomia Ambientale secondo quanto previsto dai criteri definiti al punto 6.15 del Reg. (UE) 2021/2139.

#### **Attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse**

Telepass si affida a un fornitore terzo da cui acquista il servizio di data center e il servizio cloud. La verifica del rispetto dei criteri tassonomici di vaglio tecnico ha, dunque, coinvolto il fornitore in questione al fine di raccogliere le informazioni necessarie a soddisfare la richiesta normativa.

<sup>35</sup> Il Gruppo Mundys ha effettuato uno studio mirato a verificare la presenza di un effettivo impatto positivo generato dall'utilizzo di Intelligent Transport Systems (ITS), tra cui il telepedaggio. La ricerca, basata su fonti autorevoli, verificabili, indipendenti e robuste, conferma la presenza di impatti positivi e rilevanti relativi alla qualità dell'aria e alla riduzione delle emissioni GHG.

<sup>36</sup> Linee guida OCSE per le imprese multinazionali sulla condotta responsabile d'impresa.

<sup>37</sup> Guiding Principles Business HR.

<sup>38</sup> [https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safeguards\\_en.pdf](https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safeguards_en.pdf).

<sup>39</sup> Le Q9 e Q10, della comunicazione C/2023/267 pubblicate a Dicembre 2022, chiariscono che se l'attività economica non prevede gli elementi affrontati dai criteri di vaglio tecnico è possibile fornire una spiegazione della motivazione per la quale si ritiene soddisfatto il criterio.

<sup>40</sup> Rispetto all'elenco dei rischi citati nell'Allegato II (Classificazione dei pericoli legati al clima) i seguenti rischi sono considerati non materiali: cambiamento del regime dei venti, scongelamento del permafrost, variabilità idrologica o delle precipitazioni, intrusione salina, erosione costiera, degradazione del suolo, erosione del suolo, soliflusso, valanga, frana, subsidenza, collasso di laghi glaciali.

**Contributo sostanziale.** Il fornitore dei data center utilizzati da Telepass è presente nell'elenco dei Code of Conduct Data Center Partners fornito dal JRC European Energy Efficiency Platform (E3P). Il fornitore applica infatti per i data center di interesse le migliori pratiche attese e ha ricevuto l'approvazione da parte della Commissione Europea alla registrazione tra gli aderenti all'EU CoC. In aggiunta, i data center sono stati sottoposti a audit da parte di un ente terzo e indipendente, a cui consegue una verifica triennale. I gas refrigeranti utilizzati sono a basso GWP.

**DNSH CCA.** In merito al vincolo di non arrecare un danno significativo all'adattamento ai cambiamenti climatici, è stata effettuata un'analisi dei rischi e delle vulnerabilità dei data center, applicando analisi di scenario.

**DNSH WTR.** Per tutti i datacenter viene applicato un Water Risk Framework che definisce gli indicatori chiave di prestazione, legati alle tendenze climatiche derivanti da strumenti globali come Aqueduct e Water Risk Filter. Questi KPI valutano ogni fonte di acqua dolce per un sito specifico di data center, con l'obiettivo di informare la selezione della tecnologia di raffreddamento e la mitigazione del rischio idrico utilizzando informazioni e approfondimenti locali.

**DNSH CE.** Le apparecchiature utilizzate soddisfano le prescrizioni stabilite dalla direttiva 2009/125/CE per i server e i prodotti per l'archiviazione dei dati. Inoltre, le apparecchiature utilizzate non contengono sostanze con restrizioni d'uso di cui all'allegato II della Direttiva 2011/65/UE. Infine, essendo i data center collocati su territorio europeo sono soggetti alle normative comunitarie in relazione ai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

L'attività di elaborazione di dati mediante l'utilizzo di data center di fornitore terzo risulta pertanto ammissibile e allineata alla Tassonomia Ambientale secondo quanto previsto dai criteri definiti al punto 8.1 del Reg. (UE) 2021/2139.

## CALCOLO DEI KPI

### Faturato

Il fatturato ammesso secondo i criteri della Tassonomia Ambientale è calcolato come rapporto tra ricavi ottenuti da prodotti o servizi ammessi alla Tassonomia (numeratore) e ricavi operativi del Gruppo Telepass (denominatore) come riportati nel Conto Economico Consolidato.

Nello specifico, il numeratore è costituito da tutti i ricavi esclusivamente legati all'erogazione del servizio di telepedaggio (canoni previsti per utilizzo dell'OBUs). Sono stati esclusi tutti i ricavi legati ad altri elementi quali componenti, rimborsi e indennizzi nonché tutti quelli derivanti dalle altre linee di business.

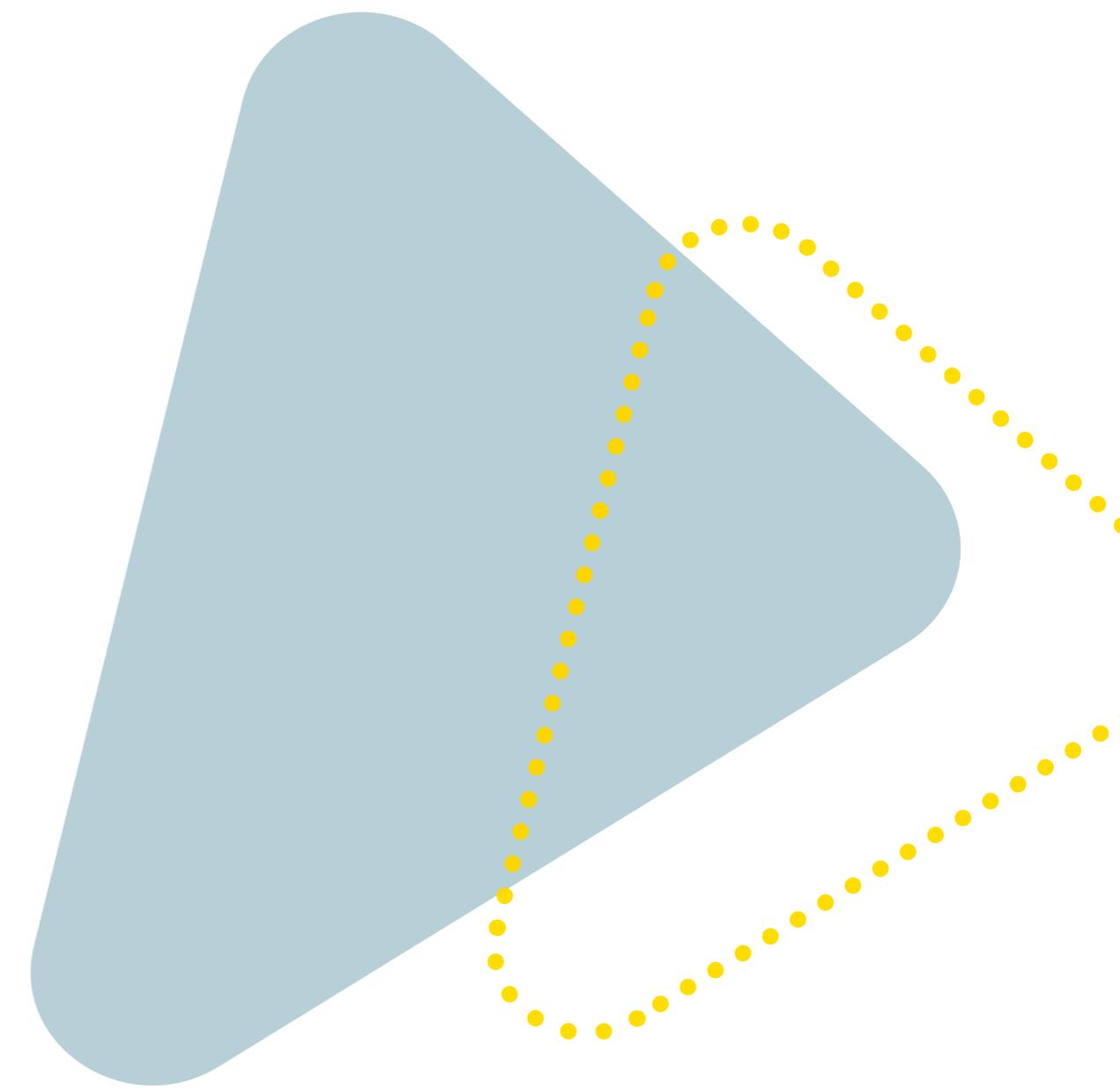
### CapEx

Il denominatore del KPI corrisponde agli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, come riportati nella Relazione Finanziaria. Alla luce della natura del business del Gruppo Telepass sono stati considerati solamente gli investimenti riconducibili a IAS 38, IAS 16 e IFRS 16.

Il numeratore corrisponde alla quota, parte del denominatore, riconducibile agli investimenti legati alle attività 6.15 e 8.1. In quest'ultimo caso, nello specifico, è stata considerata la quota, classificata secondo IFRS 16, di investimenti legati alle licenze d'uso dei data center. Per quanto concerne l'attività di telepedaggio si è scelto di mantenere un approccio prudentiale includendo in questo primo esercizio solamente gli investimenti tangibili e intangibili legati allo sviluppo e all'operatività degli apparati OBU.

### OpEx

Il denominatore è calcolato identificando i costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione. A seguito dell'analisi effettuata risulta che tale quota, riconducibile esclusivamente alle manutenzioni quotidiane degli uffici, sia inferiore al 5% degli OpEx totali del Gruppo. Di conseguenza, le spese operative non risultano materiali.



## ALLEGATO II REGOLAMENTO (UE) 2921/2178X

**QUOTA DI FATTURATO DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA PER L’ANNO 2024**

ATTIVITÀ ECONOMICHE	CODICE	FATTURATO	QUOTA DI FATTURATO, ANNO 2024	CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE						CRITERI “NON ARRECAR DANNO SIGNIFICATIVO” (DNSH)						CATEGORIA ATTIVITÀ DI TRANSIZIONE	
				MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ACQUA	INQUINAMENTO	ECONOMIA CIRCOLARE	BIODIVERSITÀ	MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ACQUA	INQUINAMENTO	ECONOMIA CIRCOLARE	BIODIVERSITÀ		
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																	
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																	
Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	6.15 CCM	270.197.496,00 €	62,0%	Sì	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	A
<b>Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>	<b>270.197.496,00 €</b>	<b>62,0%</b>	<b>62,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>0,0%</b>	
Di cui abilitanti	270.197.496,00 €	62,0%	62,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	A
Di cui di transizione	0,0 €	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																	
<b>Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>	<b>0,00€</b>	<b>0,0%</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>							<b>0%</b>	
<b>Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)</b>	<b>270.197.496,00 €</b>	<b>62,0%</b>	<b>62,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>							<b>0%</b>	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																	
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia	165.395.562,00 €	38,0%															
<b>Total (A+B)</b>	<b>435.593.058,00 €</b>	<b>100,0%</b>															

**QUOTA DELLE SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA PER L’ANNO 2024**

ATTIVITÀ ECONOMICHE	CODICE	CAPEX	QUOTA DI CAPEX, ANNO 2024	CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE						CRITERI “NON ARRECAR DANNO SIGNIFICATIVO” (DNSH)						CATEGORIA ATTIVITÀ ABILITANTE	CATEGORIA ATTIVITÀ DI TRANSIZIONE					
				MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ACQUA	INQUINAMENTO	ECONOMIA CIRCOLARE	BIODIVERSITÀ	MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ACQUA	INQUINAMENTO	ECONOMIA CIRCOLARE	BIODIVERSITÀ							
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																						
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																						
Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	6.15 CCM	30.530.261,89 €	29,0%	Sì	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	A					
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1 CCM	19.592.286,47 €	18,6%	Sì	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	T					
<b>CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>	<b>50.122.548,36 €</b>	<b>47,6%</b>	<b>47,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>	<b>0,0%</b>						
Di cui abilitanti	30.530.261,89 €	29,0%	Sì	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	A					
Di cui di transizione	19.592.286,47 €	18,6%	Sì	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%	T					
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																						
<b>CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,0%</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>	<b>N/AM</b>							<b>0%</b>						
<b>A. CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)</b>	<b>50.122.548,36 €</b>	<b>47,6%</b>	<b>47,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>							<b>0%</b>						
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																						
<b>CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia</b>	<b>55.233.451,64</b>	<b>52,4%</b>																				
<b>Totale (A+B)</b>	<b>105.356.000,00</b>	<b>100,0%</b>																				

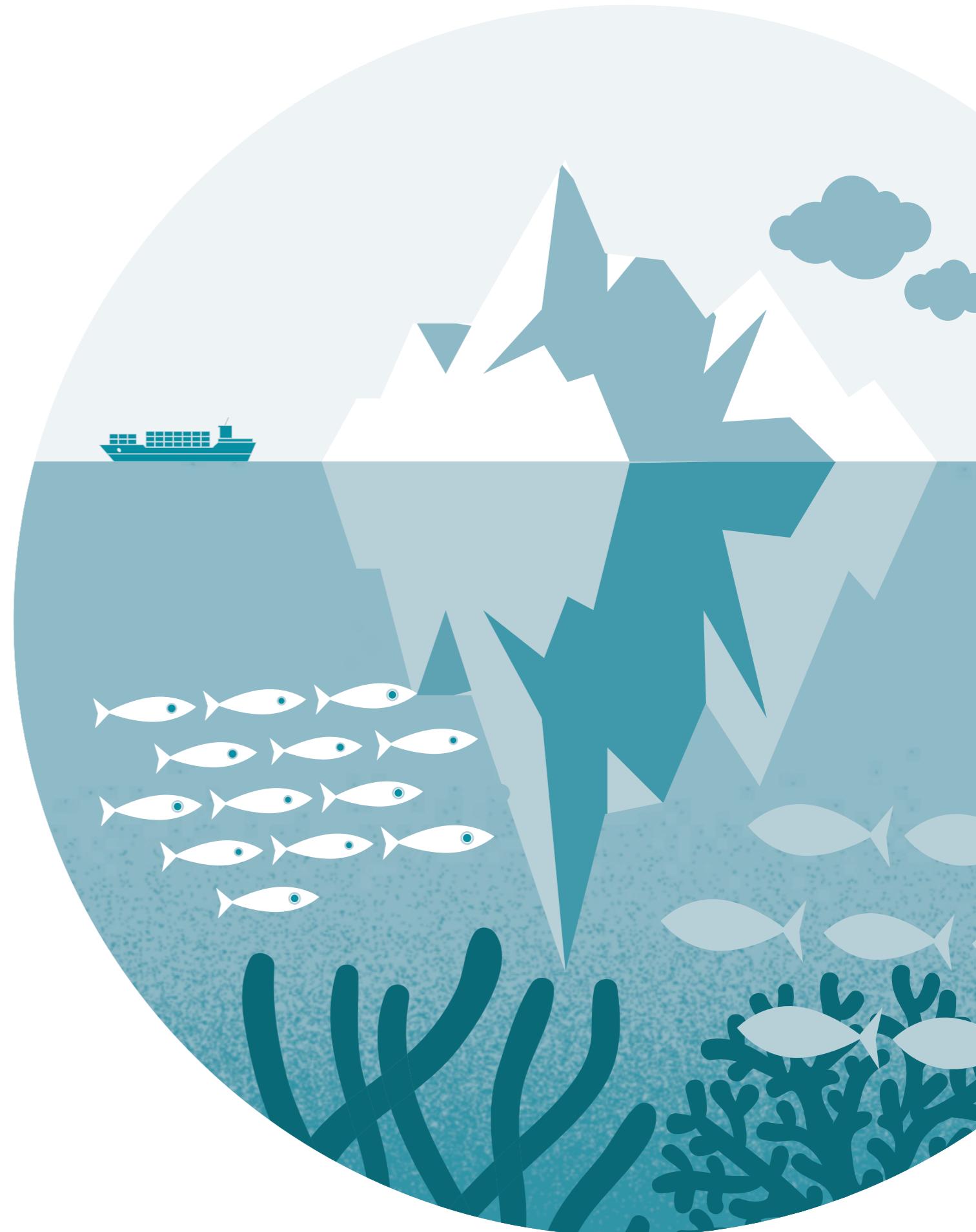
**QUOTA DELLE SPESE OPERATIVE (OPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI  
AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA PER L’ANNO 2024**

ATTIVITÀ ECONOMICHE	CODICE	OPEX	QUOTA DI OPEX, ANNO 2024	CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE						CRITERI “NON ARRECAR DANNO SIGNIFICATIVO” (DNSH)						CATEGORIA ATTIVITÀ ABILITANTE	CATEGORIA ATTIVITÀ DI TRANSIZIONE			
				MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ACQUA	INQUINAMENTO	ECONOMIA CIRCOLARE	BIODIVERSITÀ	MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	ACQUA	INQUINAMENTO	ECONOMIA CIRCOLARE	BIODIVERSITÀ					
				GARANZIE MINIME DI SALVAGUARDIA	QUOTA DI OPEX ALLINEATO (A.1) O AMMISSIBILE (A.2) ALLA TASSONOMIA ANNO 2023															
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																				
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		0,00 €	0,0%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	0,0%				
Di cui abilitanti																				
Di cui di transizione																				
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		0,00 €	0,0%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM							0%				
A. OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		0,00 €	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							0%				
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																				
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia		2.571.974,00 €	100%																	
Total (A+B)		2.571.974,00 €	100%																	

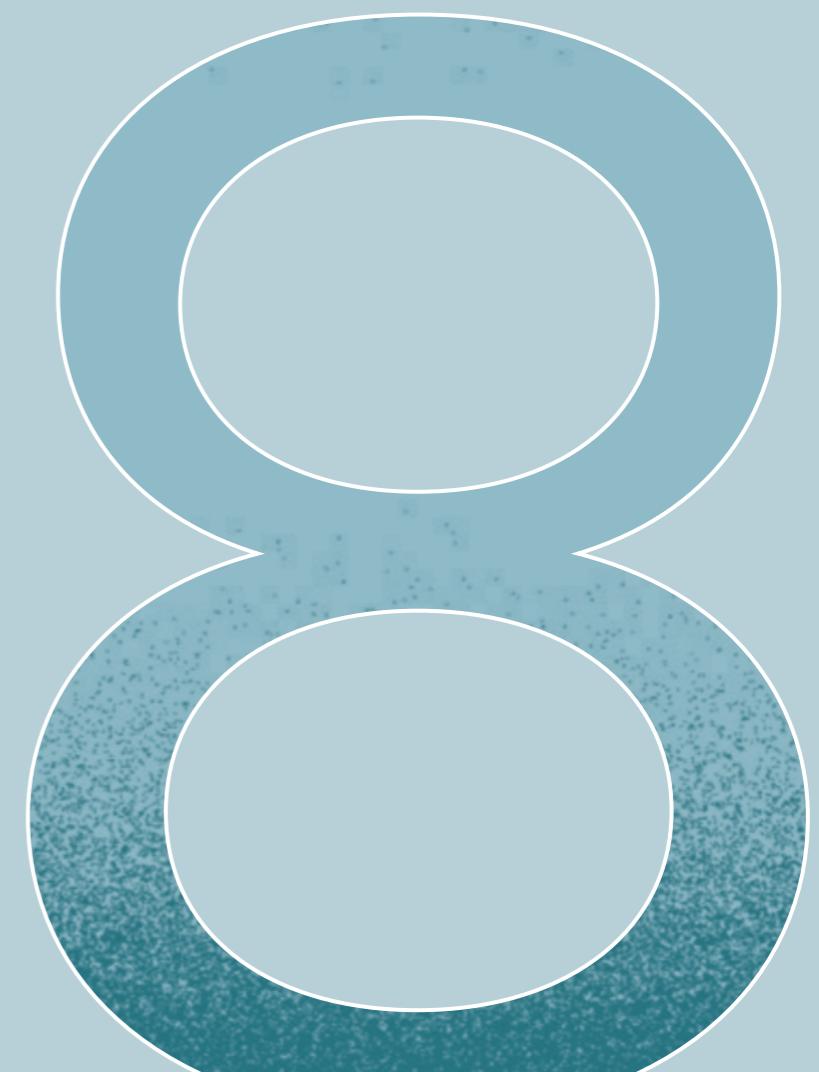
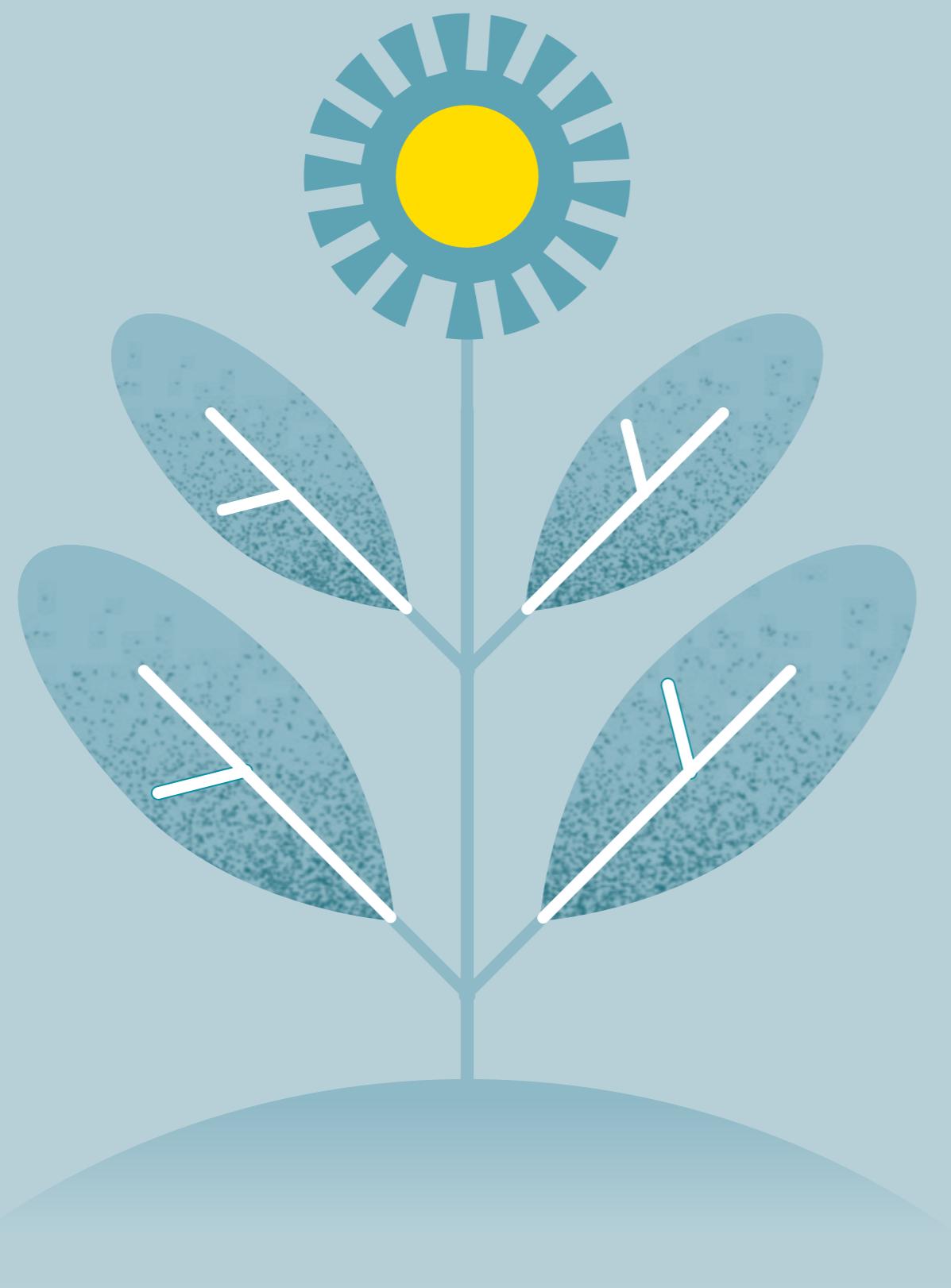
## MODELLO 1 – ATTIVITÀ LEGATE AL NUCLEARE E AI GAS FOSSILI

ATTIVITÀ LEGATE ALL'ENERGIA NUCLEARE	
1 L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	NO
2 L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	NO
3 L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza	NO
ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI	
4 L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
5 L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
6 L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili	NO

Il Gruppo Telepass, non presentando attività economiche di cui agli Allegati I e II, sezioni 4.26, 4.27, 4.28, 4.29, 4.30 e 4.31 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 (ossia attività legate all'energia nucleare o ai gas fossili), non rende conto i modelli 2, 3, 4, 5 dell'Allegato XII del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178.



# GRI CONTENT INDEX



# GRI CONTENT INDEX

STATEMENT OF USE	Il Gruppo Telepass ha redatto un Report in conformità agli standard GRI per il periodo 01/01/2024 - 31/12/2024	
GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021	
GRI SECTOR STANDARD APPLICABILE	Nessun GRI Sector Standard applicabile	
OMISSIONI	<p>Il perimetro di rendicontazione non ricomprende la società WashOut France in quanto ceduta dal Gruppo Telepass durante l'anno fiscale 2024.</p> <p>Inoltre, Eurotoll France non è ricompresa nel perimetro di rendicontazione del tema materiale "Cambiamenti Climatici" poiché essendo stata recentemente acquisita, le modalità operative di raccolta dati e le policy in materia non sono state allineate a quelle del Gruppo.</p> <p>Eventuali ulteriori limitazioni di perimetro sono indicate con una nota a piè di pagina all'interno del documento.</p>	
GENERAL DISCLOSURES		
GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>		
2-1	Dettagli organizzativi	<p>Nota metodologica</p> <p>Struttura di governo e assetto organizzativo</p> <p>Governance della sostenibilità</p>
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	<p>Nota metodologica</p> <p>Chi siamo</p>
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	<p>Nota metodologica</p> <p>Il periodo di rendicontazione coincide con quello del Bilancio d'Esercizio</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2021: 20 settembre 2022</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2022: 11 maggio 2023</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2023: 7 maggio 2024</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2024: 7 maggio 2024</p> <p>Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità 2024: 28 aprile 2025</p>
2-4	Revisione delle informazioni	<p>Nota metodologica</p> <p>Relazione della Società di Revisione</p>
2-5	Assurance esterna	Relazione della Società di Revisione

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	<p>1. Il Gruppo Telepass</p> <p>4.5 Gestione responsabile della catena di fornitura</p> <p>Per un approfondimento sull'informativa in questione si veda la Relazione finanziaria relativa al FY 2024, nella sezione "Le principali attività svolte dal Gruppo"</p>
2-7	Dipendenti	<p>3.1 Composizione dell'organico</p> <p>Allegati</p> <p>I dati sono rendicontati secondo il numero di persone alla fine del periodo di rendicontazione.</p>
2-8	Lavoratori non dipendenti	<p>3.1 Composizione dell'organico</p> <p>Allegati</p>
2-9	Struttura e composizione della governance	<p>1.2 Struttura di governo e assetto organizzativo</p> <p>1.3 Governance della sostenibilità</p>
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	<p>1.2 Struttura di governo e assetto governativo</p> <p>La designazione degli organi sociali spetta a Mundys S.p.A. e PG TLP Bidco S.r.l., le quali determinano quelli che sono i criteri di scelta, compresi i gruppi sociali rappresentati dai membri degli organi sociali di Telepass.</p>
2-11	Presidente del più alto organo di governo	<p>1.2 Struttura di governo e assetto governativo</p> <p>Il presidente del più alto organo di governo è un alto dirigente dell'organizzazione.</p>
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione degli impatti	<p>1.2 Struttura di governo e assetto organizzativo</p> <p>1.3 Governance della Sostenibilità</p> <p>In aggiunta a quanto descritto nel capitolo di riferimento, il C.d.A. ha approvato una procedura per la rendicontazione di carattere non finanziario ed è stato sviluppato un framework per misurare l'andamento del raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Sostenibilità 2024-2030</p>
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	<p>1.2 Struttura di governo e assetto organizzativo</p> <p>1.3 Governance della Sostenibilità</p>
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica
2-15	Conflitto di interessi	<p>5. LEAD – Responsibility</p> <p>I conflitti di interesse sono prevenuti e mitigati nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 2391 c.c. Inoltre, la società ha adottato specifiche policy e procedure interne per la gestione del conflitto di interesse e per la gestione delle operazioni con parti correlate</p>

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
2-16 Comunicazione delle criticità	5.4 Risk management 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business	Nel periodo di rendicontazione non sono state comunicate al più alto organo di governo criticità
2-17 Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	1.2 Struttura di governo e assetto organizzativo 3.2 Sviluppo, ingaggio e valorizzazione del capitale umano	
2-18 Valutazione delle prestazioni del massimo organo di governo	1.3 Governance della sostenibilità	
2-19 Politiche di remunerazione	3.1 Composizione dell'organico 3.5 Diversità e pari opportunità	
2-20 Processo per determinare la remunerazione	3.1 Composizione dell'organico 3.5 Diversità e pari opportunità	
2-21 Rapporto tra i compensi annuali totali		In Telepass la retribuzione totale è composta da: Retribuzione Annuia Lorda, incentivazione variabile di breve termine, incentivazione variabile di lungo termine. Il rapporto di retribuzione totale annuale, calcolato in base alla remunerazione del dirigente più pagato, nel 2024 è stato pari a 18,69 (8,86 nel 2023, 9,18 nel 2022 e 9,29 nel 2021 e 7,04 nel 2020). <sup>41</sup>
2-22 Statement sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder Nuovo Piano di Sostenibilità 2024-2030	
2-23 Impegni nelle politiche	Nuovo Piano di Sostenibilità 2024-2030 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business 3.5 Diversità e pari opportunità	Gli impegni nelle politiche sono comunicati attraverso il sito internet, la intranet e specifici corsi di formazione
2-24 Integrazione degli impegni nelle politiche	Nuovo Piano di Sostenibilità 2024-2030 1.3 Governance della sostenibilità 4.3 Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business	In aggiunta a quanto descritto nei capitoli di riferimento, ai fornitori è richiesto a livello contrattuale di adeguarsi alle disposizioni del codice etico

<sup>41</sup> Per il calcolo del rapporto dei compensi annuali, sono stati utilizzati i valori relativi alla capogruppo Telepass S.p.A. Al numeratore è stata utilizzata la maggiore retribuzione totale annuale, al denominatore è stata utilizzata la mediana della retribuzione dei dipendenti.

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
2-25 Processi per rimediare agli impatti negativi	4.1 Qualità del servizio e soddisfazione 5.4 Risk Management	
2-26 Meccanismi di consultazione ed espressione di dubbi	4.1 Qualità del servizio e soddisfazione 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business	I meccanismi che consentono agli individui di informarsi sulle politiche e sulle pratiche dell'organizzazione per una condotta responsabile e sollevare eventuali criticità sono i seguenti: comunicazioni dirette, comunicazioni dirette via mail o di persona, intranet aziendale, canale di whistleblowing.
2-27 Conformità con le leggi e i regolamenti	5.2 Etica, trasparenza e integrità del business	L'organizzazione non ha rilevato casi di non conformità a leggi e regolamenti nel periodo di riferimento.
2-28 Associazioni	4.3 Rapporto con le comunità, associazioni e iniziative esterne 5.2.3 Fair competition	
2-29 Approccio di stakeholder engagement	4.1 Qualità del servizio e soddisfazione Analisi di materialità	Nel periodo di riferimento non sono emerse criticità da parte degli stakeholder
2-30 Accordi di contrattazione collettiva	3.1 Composizione dell'organico	
<b>TEMI MATERIALI</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-1 Processo per la determinazione dei temi materiali	Analisi di materialità
	3-2 Lista dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3 Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
	<b>GRI 302: Energia 2016</b> 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	2.3 Sostenibilità ambientale e cambiamento climatico
	<b>GRI 305: Emissioni 2016</b> 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	2.3 Sostenibilità ambientale e cambiamento climatico

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
<b>INNOVAZIONE RESPONSABILE</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b> Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>CENTRALITÀ DEL CONSUMATORE E UTILIZZATORE FINALE</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b> Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti</b>	<b>416-2</b> Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	4.1 Qualità del servizio e soddisfazione  L'organizzazione non ha registrato alcuna non conformità a regolamenti e/o codici volontari riguardanti gli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi nel periodo di rendicontazione.
<b>SICUREZZA DEL CONSUMATORE</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b> Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	<b>418-1</b> Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	4.1 Qualità del servizio e soddisfazione 5.3 Privacy e sicurezza delle informazioni  Nel triennio 2022-2024 non sono stati registrati episodi di fuga, furto o perdita di dati dei clienti, né sono stati ricevuti fondati reclami riguardo a violazioni della privacy dei clienti.
<b>VALORE ECONOMICO E SOCIALE PER LE COMUNITÀ LOCALI</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b> Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	<b>201-1</b> Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4 Creazione e distribuzione del valore economico
<b>INCLUSIONE, ENGAGEMENT E SVILUPPO DEI DIPENDENTI</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b> Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>	<b>404-1</b> Ore medie di formazione annua per dipendente	3.2 Sviluppo, ingaggio e valorizzazione del capitale umano  Allegati
	<b>404-2</b> Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	3.2 Sviluppo, ingaggio e valorizzazione del capitale umano  Allegati

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
	<b>404-3</b> Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	3.2 Sviluppo, ingaggio e valorizzazione del capitale umano  Allegati
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	<b>405-1</b> Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1.2 Struttura di governo e assetto organizzativo 3.1 Composizione dell'organico  Allegati
<b>OCCUPAZIONE, SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b> Modalità di gestione dei temi materiali	Analisi di materialità
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	<b>401-1</b> Assunzioni e turnover	3.1 Composizione dell'organico  Allegati
	<b>401-2</b> Benefit per i dipendenti full-time che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part time	3.3 Benessere e welfare 3.5 Diversità e pari opportunità
<b>GRI 403: Salute e sicurezza 2018</b>	<b>403-1</b> Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
	<b>403-2</b> Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
	<b>403-3</b> Servizi di medicina del lavoro	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
	<b>403-4</b> Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
	<b>403-5</b> Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
	<b>403-6</b> Promozione della salute dei lavoratori	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	COMMENTI
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
403-9	Infortuni sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
403-10	Malattie professionali	3.4 Salute e sicurezza dei lavoratori
<b>CONDOTTA DI BUSINESS RESPONSABILE</b>		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Modalità di gestione dei temi materiali Analisi di materialità
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>	<b>205-2</b>	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione 3.2 Sviluppo, ingaggio e valorizzazione del capitale umano 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business 205-2d. Non è stata erogata formazione in materia di anticorruzione ai membri del board. 205-2c La policy anticorruzione e le procedure sono rese pubbliche sul sito web del Gruppo, a piena visibilità dei partner commerciali 205-2e. Durante il 2024 è stata erogata formazione sulla tematica anticorruzione a 66 dipendenti di Telepass. Questo dato complessivo considera sia i corsi in presenza erogati ai colleghi che lavorano in aree a rischio corruzione (tot. 34 di cui 2 dirigenti, 6 quadri e 26 dipendenti) che i dipendenti che hanno completato il modulo online. Sono state fruite un totale di 84 ore di corsi.
	<b>205-3</b>	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business Nel triennio 2022-2024 non si sono registrati episodi di corruzione.
<b>GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016</b>	<b>206-1</b>	Azioni legali relative a comportamento anti-competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche 5.2 Etica, trasparenza e integrità del business 5.2.3 Fair competition Durante il periodo di rendicontazione 2024 non si sono avute azioni legali relative a comportamento anti-competitivo, attività antitrust e prassi monopolistiche



## ALLEGATI



## ALLEGATI

ORGANI DI GOVERNO (N. MEMBRI)	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2022				
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE		
C.d.A.	2	9	11	2	9	11	2	9	11		
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
Comitato Tecnologia e Innovazione	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	0	3	3	0	3	3	1	2	3		
Collegio sindacale	1	2	3	1	2	3	0	3	3		
ORGANI DI GOVERNO (N. MEMBRI)											
31.12.2024				31.12.2023				31.12.2022			
		< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE			< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
C.d.A.	0	5	6	11	0	6	5	11	0	2	9
Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	0	2	1	3	0	2	1	3	0	1	2
Comitato Tecnologia e Innovazione	0	2	1	3	0	2	1	3	0	1	2
Comitato Risorse Umane e Remunerazione	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2
Collegio sindacale	0	2	1	3	0	2	1	3	0	1	2
DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE AL 31.12.2024											
ITALIA					RESTO D'EUROPA						
		DONNE	UOMINI	TOTALE			DONNE	UOMINI	TOTALE		
Tempo indeterminato	204	289	493				4	9	13		
Tempo determinato	6	2	8				0	0	0		
Total dipendenti	210	291	501				5	8	13		
DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E GENERE AL 31.12.2024											
ITALIA					RESTO D'EUROPA						
		DONNE	UOMINI	TOTALE			DONNE	UOMINI	TOTALE		
Tempo pieno	197	289	486				4	9	13		
Part time	13	2	15				0	0	0		
Total dipendenti	210	291	501				5	8	13		

TURNOVER				ITALIA				TOTALE			
ETÀ	DONNE			TOTALE	UOMINI			TOTALE			
	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI		<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI				
Numero dipendenti	25	145	40	210	24	192	75	291	291	501	
Numero nuovi assunti	6	9	1	16	4	3	2	9	9	25	
Numero dimessi	5	22	3	30	35	120	16	171	171	201	
TURNOVER 2022				RESTO D'EUROPA							
ETÀ	DONNE			TOTALE	UOMINI			TOTALE			
	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI		<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI				
Numero dipendenti	0	2	2	4	2	3	4	9	9	13	
Numero nuovi assunti	0	1	0	1	1	2	0	3	3	4	
Numero dimessi	0	2	0	2	0	2	0	2	2	4	
TASSI DI TURNOVER PER FASCE DI ETÀ, GENERE E REGIONE				2024							
	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI	DONNE	UOMINI	ITALIA	RESTO DEL MONDO				
Tasso di nuovi assunti	22%	4%	2%	8%	4%	5%	31%				
Tasso di turnover in uscita	78%	43%	16%	15%	58%	40%	31%				
ORGANI DI GOVERNO MEMBRI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTICORRUZIONE <sup>42</sup>				2023							
	NUMERO				% C.d.A.						
					11						
DIPENDENTI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTICORRUZIONE <sup>43</sup>				2023							
	NUMERO				% Dirigenti						
					31						
Quadri					82 Impiegati						
					473						

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

43 La policy anticorruzione è pubblicata sull'intranet aziendale, di conseguenza ogni dipendente di Telepass ha visione della stessa.



A stylized graphic of a tree with a white trunk and branches, set against a teal background. Two small, colorful birds (one yellow and blue, one blue and white) are perched on the branches. The background features large, rounded teal shapes.

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE





Tel: +39 02 58.20.10  
www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94  
20131 Milano

## Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2024

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Telepass (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

L’esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo “*Tassonomia - Raccordo con il Regolamento (UE) 2020/852*” del Bilancio di Sostenibilità, predisposte a titolo volontario dal Gruppo.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

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

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

Gli Amministratori sono, inoltre, responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Telepass in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (*IESBA Code*) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

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

**BDO Italia S.p.A.** - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842

Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013

BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte

della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.



Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Telepass S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, a livello di Capogruppo:

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

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Telepass relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel capitolo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Le nostre conclusioni sopra riportate non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo “*Tassonomia - Raccordo con il Regolamento (UE) 2020/852*” del Bilancio di Sostenibilità, predisposto a titolo volontario dal Gruppo.

Milano, 07 aprile 2025

BDO Italia S.p.A.

Andrea Meneghel  
Socio

## CONTATTI E INFORMAZIONI LEGALI

### TELEPASS S.P.A.

SEDE LEGALE  
Via Laurentina 449  
00142 Roma

[www.telepass.com](http://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](mailto:esg@telepass.com)

Coordinamento  
zero3zero9 – Milano  
Illustrazioni e impaginazione  
Elisabetta Resconi  
PianoTerzo Design – Milano



[www.telepass.com](http://www.telepass.com)

