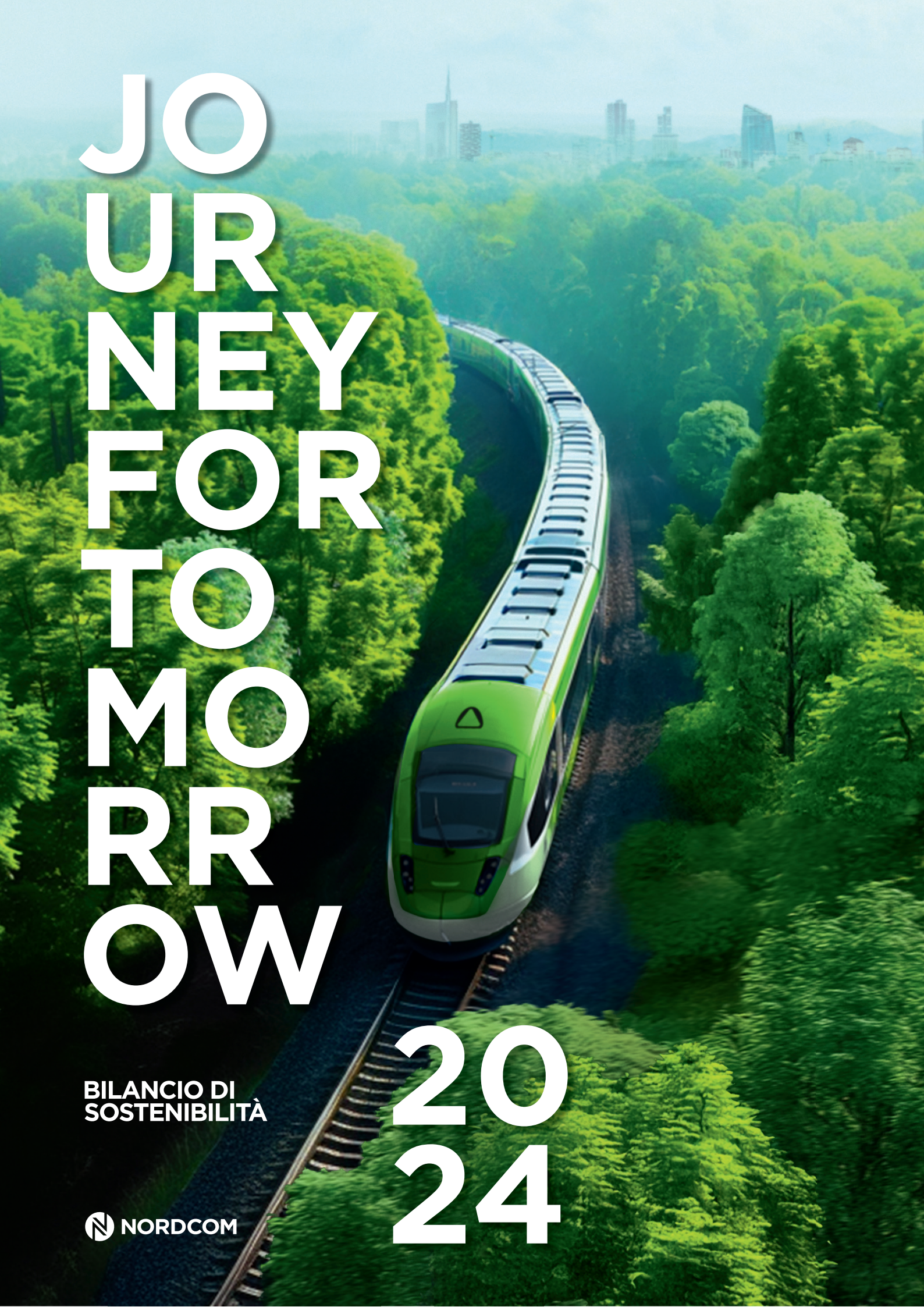

JOURNEY FOR TOMORROW
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
2024
NORDCOM

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024

Indice

INDICE

1 INTRODUZIONE
Lettera per gli Stakeholder
Guida alla lettura
Principali Highlights

2 STORIA E PROFILO DELLA SOCIETÀ
Identità e storia dell'azienda
Mission e valori

3 APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ
Contesto normativo e sfide per una mobilità sostenibile
Le strategie, le politiche e gli obiettivi di sostenibilità
La governance della sostenibilità
Mappa degli Stakeholder del Gruppo
L'analisi di doppia materialità
Coinvolgimento degli Stakehokder
Analisi di doppia Materialità: materialità d'impatto
Analisi di doppia Materialità: materialità finanziaria

4 GOVERNANCE, TRASPARENZA E MITIGAZIONE DEI RISCHI
Assetto societario
Struttura operativa
Conformità, etica e integrità
I sistemi di Certificazione
Mappatura dei rischi e gestione ESG

5 CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE
Il valore generato e distribuito
Gli investimenti
Evoluzioni prevedibili delle performance finanziarie

6 LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE
L'impegno per la tutela dell'ambiente
Energia e fonti rinnovabili
Cambiamenti climatici – Emissioni e mitigazione
Risorse idriche e gestione responsabile
Produzione e gestione dei rifiuti

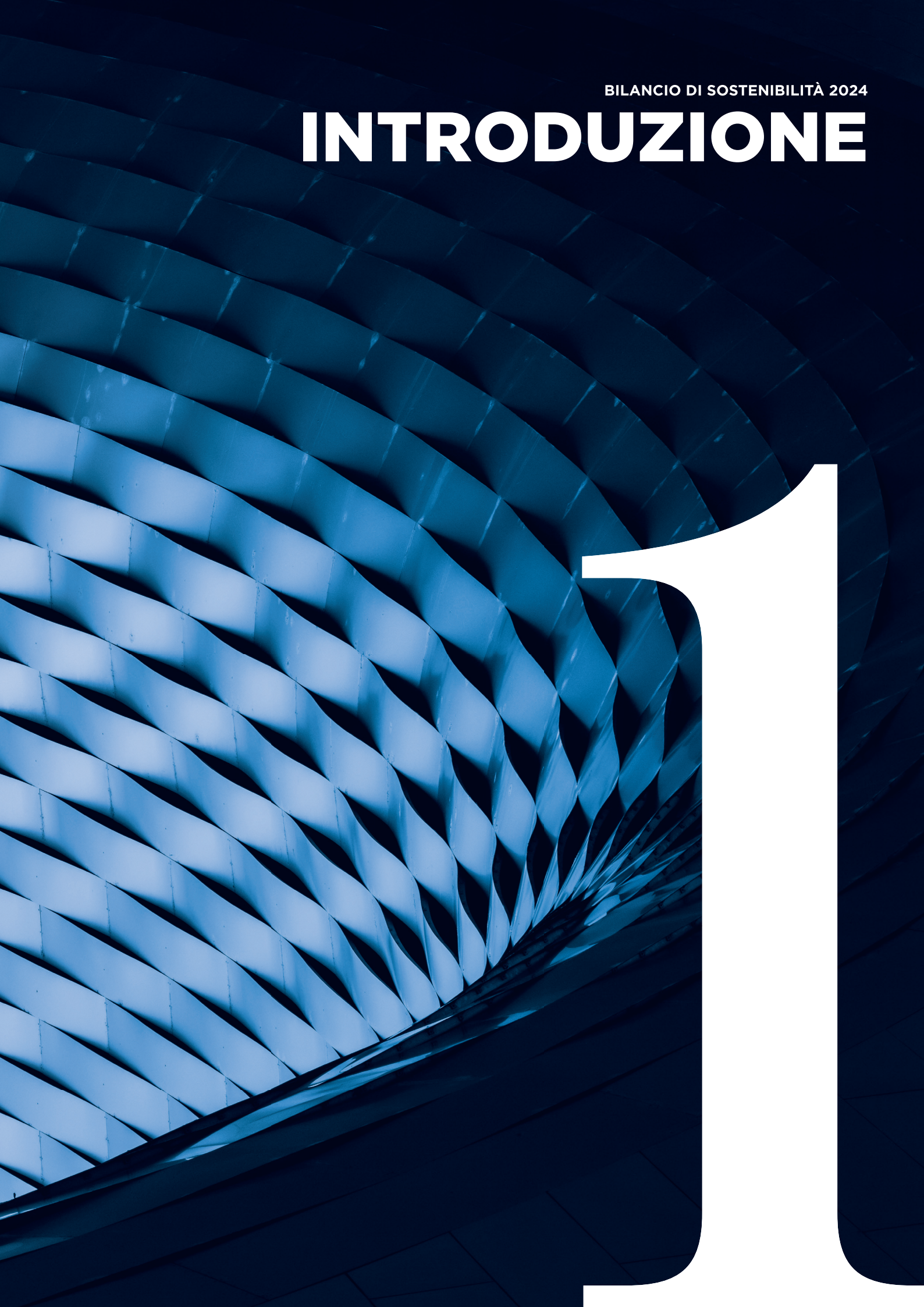
7 VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE
Gestione del capitale umano
Formazione e sviluppo dei dipendenti
Parità, inclusione e diritti umani
Salute e sicurezza

8 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE
Sostenibilità della catena di fornitura
Accessibilità dei servizi e delle infrastrutture
La soddisfazione dei clienti
Iniziative per il territorio e la comunità locale

STANDARD GRI - INDICE ANALITICO



INTRODUZIONE



1



Lettera per gli Stakeholder

Con grande e immutata soddisfazione per l'attività svolta, nelle pagine che seguono potrete leggere delle nostre azioni, delle nostre attività del 2024 che, per il terzo anno consecutivo, sono rendicontate attraverso il Bilancio di Sostenibilità..

Il 2024 per Nordcom ha rappresentato un anno del tutto particolare e carico di novità.

Primo fra tutte l'acquisizione da parte di FNM SpA della totalità della proprietà, con la conseguente uscita dell'azionista TIM che dalla nascita della nostra Società era parte importante del nostro capitale sociale. Dal luglio 2024 Nordcom ha un socio unico e siamo a tutti gli effetti, sia societari, sia strategici, parte integrante di FNM Group.

In secondo luogo, nell'ottobre 2024, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Piano strategico 2025-2027, pienamente "dialogante" con lo stesso Piano della Capogruppo FNM.

Un Piano che prevede una sensibile crescita, sia in termini di ricavi, sia di risorse umane. Una strategia che indica un percorso di rafforzamento, di nuovo e ritrovato ruolo all'interno del Gruppo FNM e, allo stesso tempo, intende investire fortemente sul mercato esterno nei comparti del trasporto e della Pubblica Amministrazione. Il nostro settore è interessato da grandi cambiamenti, basti solo pensare all'Intelligenza Artificiale o a tutte le politiche riguardanti la Cybersecurity. Nordcom lavora per essere protagonista anche in queste grandi innovazioni.

Il Bilancio che qui portiamo alla vostra attenzione è, quindi, la fotografia di un anno di forti cambiamenti e di nuove, impegnative sfide per tutto il mondo Nordcom.

Tra questi impegni vi è certamente la nostra gestione del business con una attenzione del tutto particolare ai temi legati all'Ambiente, al Sociale e alla Governance (ESG). In questi anni abbiamo investito tempo, risorse e strategie per rendere Nordcom sempre più un'Azienda rispettosa, attenta e collaborativa nell'ambito della sostenibilità. Oggi questo contributo possiamo metterlo a disposizione anche del nostro azionista, oltre che della comunità e del territorio, di tutti i nostri stakeholder.

Non ci fermiamo, continueremo su questa strada che consideriamo preziosa e ineludibile.
Nel frattempo, vi invito a sfogliare e leggere le pagine del nostro Bilancio di Sostenibilità che raccontano, meglio di ogni altra parola, l'impegno di Nordcom per uno sviluppo che sia davvero sostenibile.

Grazie.

Fabrizio Garavaglia
Presidente Nordcom SpA

Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 rappresenta per Nordcom SpA non solo un documento di rendicontazione, ma soprattutto un'occasione per raccontare in modo chiaro, trasparente e strutturato il percorso compiuto dalla Società in ambito ambientale, sociale e di governance (Environmental, Social and Governance ESG). Attraverso dati, informazioni e contenuti qualitativi, il Bilancio consente di comprendere in che modo Nordcom integra i principi ESG nella strategia propria e nelle proprie attività, illustrando i risultati raggiunti nell'anno e gli impegni assunti per il futuro.

La rendicontazione è stata redatta in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards e in coerenza con quanto previsto dal D.lgs. 125/2024, pur non essendo Nordcom tra i soggetti obbligati ad applicarlo. La scelta di seguire tali standard nasce dalla volontà di adottare una comunicazione responsabile e allineata alle migliori pratiche internazionali.

Il Bilancio si compone di diverse sezioni tematiche, pensate per accompagnare il lettore nella comprensione delle attività svolte dalla Società, della sua organizzazione interna, delle sue scelte strategiche e degli impatti che genera nei confronti degli stakeholder e del contesto in cui opera.

La prima parte del documento è dedicata alla presentazione di Nordcom, attraverso il racconto della sua identità, della sua storia e dei suoi valori. Viene descritto il contesto normativo e le sfide che caratterizzano oggi il mondo della sostenibilità, insieme all'approccio adottato dall'azienda in termini di strategie, politiche e obiettivi. Una sezione importante è dedicata alla governance della sostenibilità, al riferimento agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) dell'Agenda 2030 dell'ONU, alla mappatura e al coinvolgimento degli stakeholder e all'analisi di materialità, nella quale vengono identificati i temi rilevanti per Nordcom.
L'analisi di materialità di Nordcom è stata aggiornata svolgendo un esercizio di doppia materialità introdot-

GRI: 2-2, 2-3

to dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), in linea con la Rendicontazione di Sostenibilità del Gruppo FNM.
Segue poi un focus sulla struttura di governance societaria, sugli assetti organizzativi e sui sistemi di gestione adottati per garantire trasparenza, integrità e conformità normativa. Vengono illustrati i sistemi di certificazione acquisiti e il modello di gestione dei rischi, con particolare attenzione ai rischi ESG. Infine, vengono rendicontati i dati relativi alla creazione e distribuzione del valore, gli investimenti realizzati e una panoramica sull'evoluzione prevedibile delle performance finanziarie.

La seconda parte del Bilancio è interamente dedicata alla responsabilità verso l'ambiente e verso le persone. Per quanto riguarda l'ambiente, sono approfonditi gli impegni assunti da Nordcom in materia di tutela ambientale, uso efficiente dell'energia, fonti rinnovabili, gestione delle emissioni, risorse idriche e rifiuti. In questa edizione del Bilancio è stato introdotto un primo esercizio con la misurazione dello Scope 3, in particolare per i viaggi di lavoro (Categoria 6).

In merito alla responsabilità sociale, vengono presentate le politiche e le iniziative per la valorizzazione del capitale umano, con un focus su formazione, benessere organizzativo, sicurezza, parità di genere e inclusione. Viene inoltre descritto il rapporto della Società con il territorio, i fornitori e i clienti, illustrando le iniziative attivate per generare valore condiviso e rafforzare il legame con la comunità locale.

Per ogni informazione o richiesta di approfondimento relativo al Bilancio di Sostenibilità è possibile scrivere a:
sostenibilita@nord-com.it

Il documento è disponibile anche tramite il sito web:
https://www.nord-com.it

43 NUOVE ASSUNZIONI

DIPENDENTI **142**

94% ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO

INCREMENTO VALORE DELLA PRODUZIONE **+0,9%**

88% CLIENTI SODDISFATTI

ORE DI FORMAZIONE EROGATA **3.955**

CERTIFICAZIONI → UNI EN ISO 9001:2015 | ISO 37001:2016 | UNI CEI ISO/IEC 27001:2022 | UNI/PdR 125:2022 |

PRIMA EDIZIONE → HACKATHON AZIENDALE PER INNOVAZIONE DIGITALE

Principali Highlights

MILIONI DI EURO (VALORE GENERATO) +23,9

+20,5 MILIONI DI EURO (VALORE DISTRIBUITO)

MILIONI DI EURO (VALORE TRATTENUTO) 3,4

PARTNER DI PROGETTO → PASSAGGIO A LIVELLO | ADOTTA UN ALVEARE | INFOMOBILITÀ, COMUNE DI CALTANISETTA

PROGETTO → VALORIZZARE LA GENITORIALITÀ





STORIA E PROFILO DELLA SOCIETÀ

2

Identità e storia dell'azienda

Nordcom è una Digital Company specializzata nello sviluppo di soluzioni digitali su misura per il settore della mobilità. Da oltre vent'anni, la società affianca le Aziende di Trasporto e gli Enti della Pubblica Amministrazione nel loro percorso di trasformazione digitale, offrendo consulenza tecnologica e progettando sistemi innovativi volti a ottimizzare i processi operativi in ambiti specifici come il trasporto pubblico, i pagamenti digitali e le reti in fibra ottica. L'obiettivo è contribuire al miglioramento continuo dell'esperienza dei viaggiatori e dell'efficienza dei servizi.

La società si distingue per essere un centro di competenze trasversali, in grado di coniugare visione strategica, profonda conoscenza del settore e tecnologie all'avanguardia. La trasformazione digitale nella mobilità rappresenta, per Nordcom, una leva fondamentale per l'innovazione della customer experience e per la costruzione di un ecosistema moderno, integrato e sostenibile. Nel tempo, Nordcom ha consolidato il proprio ruolo di partner tecnologico di riferimento nei settori della mobilità, dei pagamenti digitali e delle telecomunicazioni, grazie a un'offerta completa che va dalla progettazione e gestione di infrastrutture complesse all'erogazione di soluzioni digitali in cloud.

La società opera come Application Service Provider, producendo, sviluppando ed erogando soluzioni, servizi e applicazioni in ambito ICT e telecomunicazioni. Le attività includono la realizzazione, gestione e utilizzo di impianti, sistemi e attrezzature nei campi della telematica, dell'elettronica, della fibra ottica e dell'informatica, con l'obiettivo di supportare i clienti pubblici e privati nel compiere un salto evolutivo verso modelli di servizio sempre più digitali, performanti e sicuri.

Nordcom nasce nel marzo 2001 come spin-off della funzione Sistemi Informativi di Ferrovie Nord Milano, a seguito della cessione del ramo T&SI del Gruppo FNM. Nel 2002, con l'ingresso di Telecom Italia S.p.A. nel capitale sociale, la società si trasforma in una S.p.A. e assume in outsourcing l'intero comparto IT e le attività di produzione di Ferrovie Nord. L'anno successivo, nel 2003, Nordcom diventa Service Provider per il SISS della Regione Lombardia, consolidando il proprio ruolo nel settore IT per la sanità pubblica.

Nel 2005, l'azienda inaugura la propria linea di business SAP, ampliando l'offerta di servizi digitali integrati. Il 2006 una tappa chiave: viene implementato il sistema di Bigliettazione Elettronica Integrata per TRENORD e ATM, che segna l'inizio di un percorso all'insegna dell'innovazione continua. Nel 2009 nasce CPay™, la piattaforma per i pagamenti digitali sviluppata internamente. Nel 2012, Nordcom si aggiudica la gara per il Desktop Management della Sanità Lombarda, rafforzando la propria presenza nel settore pubblico. Tra il 2015 e il 2016, l'azienda lancia l'Online Store e l'App del Viaggiatore, seguiti dall'introduzione del sistema Tap&Go per il ticketing contactless, strumenti che migliorano l'esperienza d'uso dei servizi di trasporto pubblico. Nel 2019, Nordcom – in RTI – si aggiudica la gara di Trenord per la gestione IT e l'assistenza tecnica delle postazioni di lavoro. A seguire, nel 2020, ottiene l'aggiudicazione del Lotto 3 della "Gara 7/2017/LI" per la gestione delle postazioni di lavoro degli enti sanitari pubblici della Regione Lombardia. Nel 2021, nasce l'Area Innovazione, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni basate su nuovi modelli di business, sia per il Gruppo FNM sia per clienti esterni, rispondendo così alle nuove esigenze del mercato. Infine, nel 2024, FNM – Azionista di Maggioranza – acquisisce la quota di TIM, diventando socio unico di Nordcom. I rapporti con TIM proseguono comunque in piena continuità, come dimostrano i numerosi progetti sviluppati in sinergia negli anni.

GRI: 2-1



Composizione azionaria

Attualmente, il capitale di Nordcom è detenuto al 100% da FNM S.p.A., il principale gruppo integrato nella mobilità sostenibile in Lombardia.

FNM Group rappresenta il primo polo in Italia capace di integrare la gestione delle infrastrutture ferroviarie, la mobilità su gomma e le infrastrutture autostradali, con l'obiettivo di sviluppare un modello innovativo di mobilità, orientato all'ottimizzazione dei flussi e alla sostenibilità ambientale ed economica. È inoltre uno dei principali investitori non statali italiani nel settore dei trasporti. FNM S.p.A. è una società quotata in Borsa dal 1926, il cui azionista di maggioranza è Regione Lombardia, con una partecipazione del 57,57%.

FNM
idee in movimento

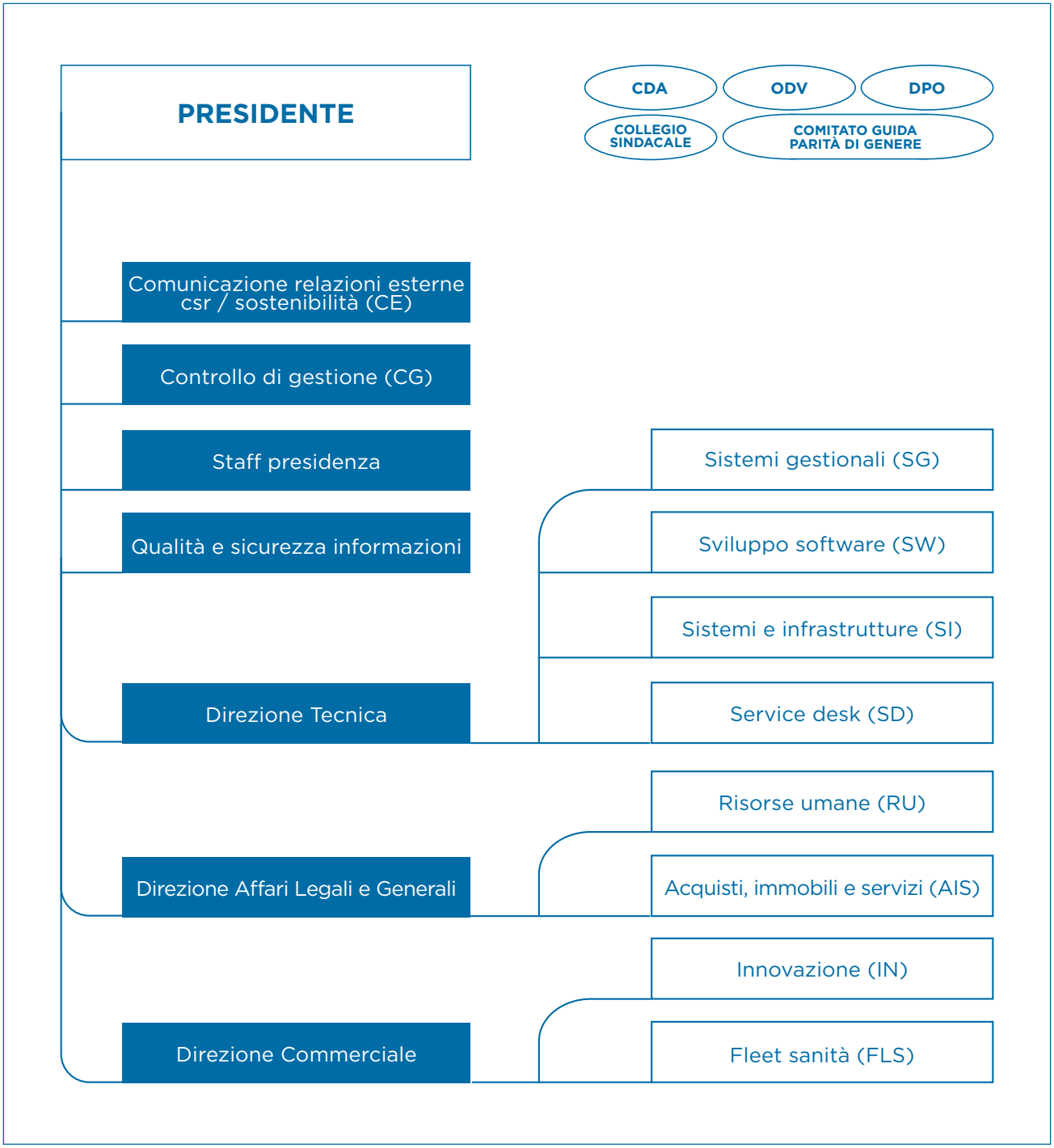
Nordcom fornisce supporto continuativo sia alle società del Gruppo FNM, sia a soggetti esterni, come amministrazioni locali, enti sanitari e operatori del trasporto pubblico, offrendo servizi, infrastrutture digitali e piattaforme verticali altamente specializzate.

La società progetta e gestisce soluzioni digitali a supporto delle aziende di trasporto pubblico locale, occupandosi, tra l'altro, del controllo dei titoli di viaggio e della pianificazione dei turni del personale viaggiante. Nell'ambito sanitario, cura l'intera gestione delle postazioni di lavoro e dei servizi di fleet management. Sul fronte dei sistemi gestionali, Nordcom presidia l'implementazione e la manutenzione della piattaforma SAP, integrata con strumenti di business intelligence e sistemi avanzati di reportistica. L'infrastruttura IT è monitorata internamente attraverso un team dedicato di sistemisti che garantisce la gestione e il controllo completo di server, storage e ambienti operativi, sia in modalità on-premise che cloud, assicurando continuità di servizio e supporto tecnico tramite un help desk strutturato.

La società sviluppa soluzioni digitali pensate per migliorare l'esperienza del viaggiatore in ogni fase del percorso: dalla consultazione degli orari integrati all'acquisto dei titoli di viaggio, fino alla fruizione di informazioni in tempo reale sul traffico del trasporto pubblico. Parallelamente, supporta gli operatori con strumenti intelligenti per la pianificazione, la gestione e il monitoraggio dei servizi.
Un'attenzione particolare è riservata alla sicurezza dei dati e all'adozione di tecnologie emergenti, con lo sviluppo di progetti basati su IoT (Internet of Things) e Intelligenza Artificiale, per costruire soluzioni sempre più evolute, efficienti e personalizzabili.

A conferma del suo ruolo di attore attivo nel processo di digitalizzazione della mobilità collettiva, Nordcom partecipa a tavoli tecnici e istituzionali a livello nazionale e internazionale. È infatti coinvolta nelle attività di organismi come UITP e Club Italia, contribuendo alla redazione di linee guida operative per piattaforme digitali, sistemi di accesso e pagamento, con particolare riferimento allo sviluppo di soluzioni MaaS (Mobility as a Service) e alla digitalizzazione del trasporto collettivo.

Organigramma



Mission e valori

La nostra mission è quella di supportare le aziende di trasporto e gli enti pubblici nel processo di trasformazione digitale, offrendo soluzioni personalizzate per migliorare l'esperienza del cliente e ottimizzare i processi aziendali. Riteniamo che la conoscenza e l'adozione delle tecnologie digitali siano fondamentali per innovare, migliorare la vita quotidiana, l'economia e la società nel suo insieme.

L'investimento nel capitale umano e nella diffusione della conoscenza è un fattore chiave per uno sviluppo sostenibile.

La nostra vision è quella di affiancare le aziende nel processo di trasformazione e di innovazione digitale per renderle competitive e pronte ad affrontare il futuro, generando valore e realizzando strategie di business attraverso il modello dell'Open Innovation.



I principali VALORI a cui si ispira la società nella gestione del suo business:

• Innovazione: Nordcom si impegna a mantenere un alto livello di innovazione, cercando costantemente di sviluppare soluzioni personalizzate e innovative per soddisfare le esigenze dei propri clienti.

• Partnership: Nordcom crede che le partnership solide e durature siano la chiave per il successo a lungo termine. Nordcom lavora a stretto contatto con i propri clienti per sviluppare soluzioni personalizzate e supportare il loro successo.

• Orientamento al cliente: Nordcom si impegna a fornire un'esperienza del cliente eccellente, mettendo sempre al centro le esigenze e le richieste dei propri clienti.

• Sostenibilità: Nordcom è impegnata nella sostenibilità, sia dal punto di vista ambientale che sociale, sviluppando soluzioni che siano rispettose dell'ambiente e contribuiscano al benessere della comunità.

• Eticità: Nordcom si impegna ad agire con eticità in tutte le attività svolte, adottando principi di corretta condotta, rispettando gli standard etici e legali.

• Trasparenza: Nordcom ritiene che la trasparenza sia un principio fondamentale nella sua attività e che sia fondamentale per costruire rapporti di fiducia e duraturi con i clienti e gli stakeholder.

• Correttezza negli affari: Nordcom si impegna ad agire in modo corretto e leale in tutte le attività commerciali, rispettando gli standard di business e la normativa vigente.

• Elevata qualità professionale: Nordcom si impegna a fornire servizi di alta qualità, avvalendosi di personale altamente qualificato e di esperienza, al fine di soddisfare le esigenze dei clienti in modo efficiente ed efficace.

• Orientamento al servizio: Nordcom ha come obiettivo principale la soddisfazione del cliente e si impegna a offrire servizi personalizzati e soluzioni innovative che rispondano alle esigenze specifiche dei clienti.

• Responsabilità sociale e morale: Nordcom ritiene che la responsabilità sociale e morale sia un principio fondamentale e si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle norme etiche e morali, promuovendo il benessere sociale e la sostenibilità.

• Valorizzazione della diversità e inclusione: Nordcom ritiene che la diversità e l'inclusione siano fonte di valore e si impegna a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato che favorisca la collaborazione e l'innovazione.

• Nel 2022 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il Piano Strategico 2023-2025 di Nordcom. Il Piano si pone l'obiettivo di accrescere le competenze, favorire lo sviluppo di applicativi proprietari, posizionarsi fortemente sul mercato esterno, oltre che rafforzare le competenze a favore dei servizi resi al Gruppo FNM. Il Piano è stato aggiornato e rivisto nel corso del 2024 a seguito dell'uscita dell'azionista TIM e la conseguente acquisizione al 100% da parte di FNM SpA. Il Piano è stato approvato dal CdA nell'ottobre del 2024 e ha una durata temporale fino al 2027



APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ



Contesto normativo e sfide per una mobilità sostenibile

Negli ultimi anni il contesto normativo in materia di mobilità urbana e sostenibilità è stato profondamente influenzato da una molteplicità di direttive europee, strategie comunitarie, decreti nazionali e strumenti di pianificazione urbana. Questo quadro complesso mira a promuovere una mobilità più efficiente, integrata e a basse emissioni, contribuendo agli obiettivi climatici delineati dal Green Deal Europeo e dagli impegni dell'UE per il raggiungimento della neutralità carbonica entro il 2050.

A livello europeo, documenti chiave come l'Urban Mobility Package (2013), la Sustainable and Smart Mobility Strategy (2020) e il Regolamento (UE) 2021/1153 Connecting Europe Facility hanno gettato le basi per una mobilità sostenibile, ponendo particolare attenzione ai nodi urbani e alle città metropolitane. Più recentemente, la Raccomandazione 2023/550 ha aggiornato il concetto di PUMS (Piani Urbani della Mobilità Sostenibile), suggerendo l'istituzione di una rete nazionale di programmi integrati. Con il Regolamento (UE) 2024/1679, il quadro normativo ha acquisito una valenza vincolante per i nodi urbani, rendendo obbligatoria l'adozione e il monitoraggio dei PUMS entro il 2028 per le città selezionate.

Anche a livello nazionale si registrano importanti sviluppi: con il Decreto n. 257/2016 l'Italia ha introdotto per la prima volta il concetto di PUMS nella legislazione; il Decreto n. 397/2017 ha poi definito le procedure per la loro elaborazione secondo le Linee Guida italiane. Con il Decreto n. 232/2018 è stato istituito un Tavolo Tecnico Nazionale, e nel 2019 il Decreto n. 396 ha reso obbligatori i PUMS per i comuni con più di 100.000 abitanti.

Questo sistema multilivello, rafforzato dal Programma integrato di interventi sulla mobilità urbana previsto dal DL 131/2024, articolo 14, mostra la volontà di promuovere politiche urbane complementari, finanziate con 500 milioni di euro e rivolte a città con popolazione superiore a 50.000 abitanti in aree soggette a superamento dei limiti di qualità dell'aria.

Nel contesto italiano, il 21° Rapporto sulla mobilità degli italiani dell'Osservatorio Audimob (Isfort) fotografa un lento ma significativo processo di riequilibrio modale. I dati mostrano un incremento della mobilità pedonale (dal 18% del 2023 al 21,3% nel primo semestre 2024), una lenta ripresa del trasporto pubblico (8,6% nel 2023) e una tenuta ancora predominante dell'auto privata (63,1% nel 2024).

Nonostante gli sforzi, la mobilità sostenibile in Italia fatica a decollare. La possibilità concreta di costruire un sistema di mobilità più equilibrato e a basso impatto esiste, ma dipende dalla capacità di investire con determinazione in innovazione, integrazione e cultura della sostenibilità.

Tuttavia, il quadro normativo sulla sostenibilità si estende ben oltre la sola mobilità. Con l'introduzione della CSRD (Direttiva UE 2022/2464) e della CSDDD (Direttiva UE 2024/1760), la Commissione Europea ha posto le basi per una rendicontazione ESG obbligatoria e per una due diligence lungo la catena del valore. Con l'approvazione del "pacchetto Omnibus" il 26 febbraio 2025 e della direttiva "Stop the clock" il 3 aprile 2025, l'UE ha prorogato gli obblighi di rendicontazione per le grandi imprese non EIP e le PMI quotate, rispettivamente al 2028 e 2029, riducendo al contempo la platea dei soggetti obbligati, ma rafforzando gli standard per chi resta soggetto alla normativa.

In questo scenario, Nordcom opera come partner tecnologico delle amministrazioni pubbliche e delle aziende di TPL, attraverso soluzioni digitali che facilitano l'accesso ai servizi, l'integrazione modale, la gestione smart delle reti e la lettura dinamica dei dati. Grazie a un approccio orientato all'innovazione, Nordcom si posiziona come soggetto chiave per accompagnare il sistema-Paese nel percorso verso una mobilità più efficiente, inclusiva e sostenibile, in linea con gli obiettivi europei e le sfide ESG del prossimo decennio.sviluppati in sinergia negli anni.

Le strategie, le politiche e gli obiettivi di sostenibilità

Nel 2024 Nordcom ha rafforzato in modo significativo il proprio impegno verso la sostenibilità, confermando un orientamento strategico che integra la transizione ecologica con l'innovazione digitale. L'azienda si è mossa con prontezza in un contesto globale sempre più complesso, segnato da tensioni geopolitiche, instabilità nei mercati energetici e un crescente impegno normativo verso gli obiettivi climatici ed ESG. In questo scenario, Nordcom ha intensificato le proprie azioni per ridurre l'impatto ambientale, migliorare l'efficienza dei servizi digitali, supportare la transizione del trasporto pubblico e contribuire attivamente al dibattito sulle politiche di sostenibilità a livello nazionale e internazionale.
Il contrasto al cambiamento climatico è una priorità trasversale della strategia aziendale. In linea con gli obiettivi del Green Deal europeo e dell'Accordo di Parigi, Nordcom ha sviluppato iniziative volte alla decarbonizzazione del settore della mobilità e alla promozione di pratiche sostenibili. La partecipazione dell'azienda alla COP29 di Baku nel novembre 2024, è stata un segnale concreto dell'impegno ad affrontare le sfide globali sul clima. L'evento si è tenuto in un momento cruciale del contesto geopolitico e ha rappresentato l'occasione per consolidare la posizione dell'azienda tra gli attori attivi nel dibattito internazionale, rafforzando il messaggio che la transizione digitale è parte essenziale del percorso verso la neutralità climatica.

L'attenzione alla sostenibilità si riflette anche nella partecipazione attiva a eventi nazionali come la Next Mobility Exhibition 2024 e la tavola rotonda promossa dalla RUS Mobilità a Catania sul tema della digitalizzazione e del MaaS (Mobility as a Service). Questi momenti di confronto con università, enti locali e operatori privati hanno permesso a Nordcom di condividere buone pratiche e presentare progetti concreti, come la piattaforma di infomobilità sviluppata in collaborazione con TIM per il Comune di Caltanissetta.

Tra le altre iniziative realizzate nel corso dell'2024 si segnala il lancio di Hackathon Nordcom 2024, una maratona creativa interna pensata per valorizzare idee innovative e promuovere lo spirito di squadra tra i collaboratori. A marzo, è entrato nel vivo il progetto di monitoraggio di 44 passaggi a livello su tratte lombarde gestite da Ferrovienord, per aumentare la sicurezza e l'efficienza ferroviaria. Sempre a marzo, Apam Mantova ha affidato a Nordcom la gestione del servizio di back office per le sanzioni amministrative, tramite la piattaforma EasyFine.

A maggio, oltre al progetto infomobilità di Caltanissetta, Nordcom ha aderito alla Giornata mondiale della Biodiversità adottando due alveari intelligenti in Abruzzo, dotati di tecnologia Hive-Tech. A giugno, è stata annunciata la collaborazione con la Città Metropolitana di Venezia, che ha scelto Nordcom per la digitalizzazione del sistema di gestione delle sanzioni nei trasporti, consolidando il ruolo dell'azienda come partner tecnologico per la trasformazione digitale degli enti locali.

Nel quadro delle politiche ambientali, l'azienda ha adottato misure mirate al contenimento delle emissioni, al miglioramento dell'efficienza energetica e alla valorizzazione dell'economia circolare. Tra le iniziative implementate: l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, il monitoraggio dei consumi, l'adozione del lavoro flessibile per ridurre gli spostamenti e le emissioni legate alla mobilità del personale, e l'implementazione di pratiche di riciclo e riduzione dei rifiuti aziendali.

Nordcom adotta un approccio integrato che pone i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) al centro dei propri processi decisionali. Le azioni sono guidate da una strategia strutturata, fondata su un sistema di analisi del contesto, identificazione delle priorità, pianificazione e valutazione dei risultati. L'obiettivo è quello di misurare e migliorare costante-

mente le performance, non solo in termini economici ma anche rispetto all'impatto sociale e ambientale delle proprie attività.

Le scelte strategiche dell'azienda si ispirano ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU, in particolare quelli legati alla mobilità sostenibile, all'innovazione industriale, all'efficienza energetica e alla lotta al cambiamento climatico. L'Agenda 2030 rappresenta per Nordcom un riferimento costante, che guida l'azienda nel ripensare modelli produttivi e processi tecnologici in chiave sostenibile e inclusiva.

In questa prospettiva, la mobilità è considerata una leva cruciale per il raggiungimento degli obiettivi ambientali. Il settore dei trasporti, responsabile di una quota significativa delle emissioni di gas serra, è al centro della transizione. Nordcom promuove l'intermodalità, lo sviluppo del TPL e l'uso intelligente dei dati come strumenti per costruire un ecosistema urbano più pulito, sicuro ed efficiente. La digitalizzazione dei processi, attraverso l'uso di soluzioni intelligenti per il tracciamento dei flussi di mobilità e la gestione ottimizzata dei servizi, consente un uso più razionale delle risorse e un impatto ambientale ridotto.

L'adozione di tecnologie abilitanti come l'Intelligenza Artificiale, l'Internet of Things e i sistemi di analisi predittiva è parte integrante della strategia aziendale. Queste soluzioni permettono di anticipare i bisogni, ottimizzare i percorsi, ridurre i consumi e migliorare la qualità del servizio, contribuendo al contempo agli obiettivi di sostenibilità ambientale.
Inoltre, la relazione con gli stakeholder gioca un ruolo chiave. Nordcom promuove il dialogo attivo con le istituzioni, le comunità locali e il sistema accademico per co- progettare soluzioni efficaci e condivise. Il rafforzamento di queste relazioni ha trovato espressione anche nella collaborazione con Regione Lombardia, consolidata durante la Next Mobility Exhibition, e rappresenta un asset strategico nella diffusione della cultura della sostenibilità.
In sintesi, Nordcom guarda alla sostenibilità non come a un obbligo normativo, ma come a una visione integrata di sviluppo e innovazione. L'azienda è consapevole che solo attraverso l'allineamento tra ambiente, tecnologia e inclusione sociale si potranno costruire città più resilienti e sistemi di trasporto più intelligenti, contribuendo concretamente agli obiettivi dell'Agenda 2030 e del Green Deal Europeo.

“L’integrità è fare la cosa giusta,

anche quando nessuno sta guardando”

C. S. LEWIS

La governance della sostenibilità

Nordcom opera in un contesto dinamico e articolato, in costante evoluzione e caratterizzato dall'interazione con una pluralità di interlocutori pubblici e privati. In questo scenario, l'azienda si impegna a promuovere una cultura fondata su valori solidi: eticità, trasparenza, correttezza negli affari e orientamento al servizio, con particolare attenzione al rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, tutela ambientale e protezione dei dati personali.

L'integrità e l'etica rappresentano per Nordcom i pilastri su cui costruire relazioni di fiducia e generare valore duraturo. Per questo motivo, l'azienda si attende che amministratori, dirigenti e collaboratori agiscano con responsabilità e coerenza rispetto ai principi condivisi. Allo stesso modo, promuove attivamente una cultura dell'inclusione, impegnandosi nella valorizzazione delle diversità e nel contrasto a ogni forma di discriminazione.

In linea con il proprio ruolo di innovatore nel settore del Trasporto Pubblico Locale, Nordcom ha intrapreso un percorso strutturato di integrazione dei criteri ESG (Environmental, Social, Governance) all'interno delle strategie aziendali e delle pratiche operative. L'obiettivo è rafforzare la capacità dell'organizzazione di generare impatti positivi nel medio-lungo termine, gestire consapevolmente i rischi e rispondere alle crescenti aspettative degli stakeholder e dei mercati finanziari. La sostenibilità, infatti, è oggi un elemento strutturale della cultura aziendale, strettamente connesso al processo di trasformazione digitale in atto. In quest'ottica, l'azienda ha rafforzato il proprio impegno verso la Responsabilità Sociale d'Impresa, adeguando il sistema di governance ai principi del nuovo Codice di Corporate Governance e alle normative vigenti, come la Direttiva 2014/95/UE e il D.lgs. 254/2016.

Il ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti ambientali, sociali e di governance è affidato al Presidente del Consiglio di Amministrazione, cui sono conferiti specifici poteri in materia di sostenibilità. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, pur non rivestendo il ruolo di dipendente della Società, esercita un presidio attivo sulle tematiche ESG.

La remunerazione del Consiglio di Amministrazione è decisa dall'assemblea dei Soci. Il CdA può riconoscere compensi ulteriori laddove vengano conferite deleghe. Compensi ulteriori sono stati riconosciuti al Presidente in forza dei poteri conferiti. I dirigenti della società hanno una retribuzione composta da una parte fissa e una parte variabile al raggiungimento di determinati obiettivi fissati annualmente. Né per i componenti del CdA, né per i dirigenti sono previsti bonus all'incarico o alla cessazione, ne altre somme diverse da quelle prima indicate. I corrispettivi riconosciuti ai membri del CdA non sono legati ad obiettivi.

Delega di responsabilità per la gestione degli impatti. I dirigenti aziendali non dispongono di deleghe formali per formulare dichiarazioni o definire obiettivi in ambito sostenibilità. La funzione CSR, incaricata di supportare operativamente la strategia ESG, non ha poteri decisionali, ma agisce in coordinamento con il Presidente. Le decisioni strategiche e la supervisione complessiva restano in capo al Consiglio di Amministrazione, che approva il bilancio di sostenibilità nel rispetto delle proprie funzioni collegiali. Definizione della strategia e supervisione della gestione degli impatti. Il Consiglio di Amministrazione approva la strategia aziendale, inclusi gli orientamenti in materia ESG. La funzione CSR supporta il Presidente nel monitoraggio degli impatti e nella traduzione degli indirizzi strategici in iniziative operative. Pur non disponendo di una delega specifica per la sostenibilità, il Consiglio esercita un controllo periodico sulle azioni

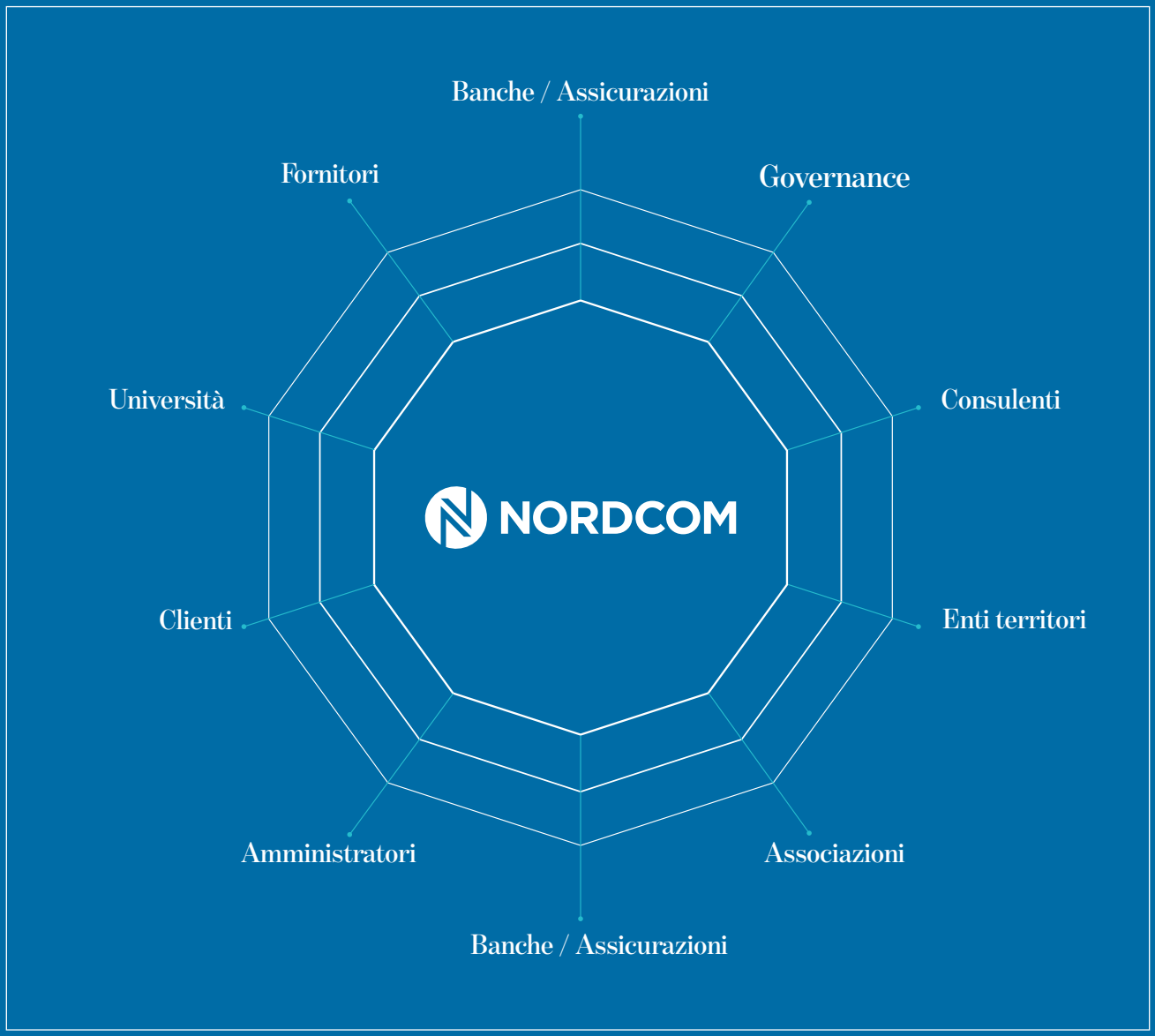
GRI: 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-19, 205-3

intraprese, promuovendo un approccio coerente con i valori di trasparenza, responsabilità e creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine. Conflitti d'interesse. La Società è dotata di una procedura interna formalizzata per la gestione dei conflitti di interesse, applicabile a tutti i livelli dell'organizzazione, inclusi i componenti del Consiglio di Amministrazione. Tale procedura disciplina le modalità di individuazione, segnalazione e gestione di situazioni in cui un interesse personale possa interferire, anche potenzialmente, con l'interesse dell'azienda. È previsto l'obbligo di dichiarazione e comunicazione tempestiva di eventuali conflitti di interesse, reali o potenziali, da parte dei membri del CdA e del management. La procedura stabilisce anche misure di prevenzione e tracciabilità delle valutazioni effettuate. Per maggiori dettagli si rimanda alla documentazione interna disponibile presso la Società.

Comunicazione di criticità. La Società adotta un insieme strutturato di procedure operative che regolano il proprio funzionamento nei diversi ambiti aziendali. Tali procedure disciplinano, a seconda dei casi, le modalità di coinvolgimento del vertice aziendale. Ad esempio, nell'ambito della protezione dei dati personali, in caso di valutazione di impatto sulla privacy (DPIA), il responsabile dell'area interessata è tenuto a consultare preliminarmente il Direttore Tecnico, il quale, ove necessario, coinvolge il Data Protection Officer (DPO). Il DPO potrà a sua volta interfacciarsi direttamente con il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Nel 2024 non sono stati registrati incidenti di corruzione confermati. Non si segnalano procedimenti disciplinari o licenziamenti di dipendenti, né la risoluzione o mancato rinnovo di contratti con partner aziendali per motivi connessi alla corruzione. Nessun caso legale pubblico è stato intentato contro la Società o i suoi dipendenti in relazione a tale tema nel periodo di rendicontazione.

Mappa degli Stakeholder del Gruppo



La mappa degli stakeholder di Nordcom rappresenta graficamente i diversi portatori di interesse che influenzano e sono influenzati dalle attività dell'azienda. La mappa include sia gli stakeholder esterni, come aziende concorrenti, partecipanti a fiere di settore, enti pubblici, attori nel campo dell'innovazione nei traspti e la Regione Lombardia, sia gli stakeholder interni, principalmente i dipendenti. La mappatura facilita la comprensione delle interconnessioni tra i vari attori e supporta Nordcom nel processo di coinvolgimento attivo, contribuendo a una comunicazione più efficace e a una gestione strategica delle relazioni con tutte le parti interessate.

GRI: 2-29

Coinvolgimento degli Stakehokder

Lo stakeholder engagement rappresenta uno strumento fondamentale per garantire un'interazione efficace tra l'impresa e i suoi stakeholder, consentendo la raccolta di opinioni e feedback rispetto ai temi potenzialmente materiali. Si tratta di un processo di dialogo e inclusione che promuove la trasparenza, la responsabilità e la costruzione di relazioni fiduciarie con tutti coloro che sono influenzati o influenzano le attività aziendali in ottica di sostenibilità.

Gli stakeholder identificati e mappati da Nordcom sono stati coinvolti nella definizione delle tematiche rilevanti sotto il profilo ambientale, sociale e di governance. Per l'annualità 2024, il coinvolgimento è avvenuto attraverso due modalità:

- Stakeholder interno, prime e seconde linee aziendali, dove sono stati illustrate i temi materiali individuati e le modalità con cui valutare il loro impatto;
- La somministrazione di questionari anonimi (nel corso dei mesi di febbraio 2025), per gli stakeholder esterni.

Per un totale di stakeholder pari a 42.

Inoltre sono state condotte interviste mirate e individuali ai responsabili di area (nel corso del mese di gennaio 2025) per una mappatura dei rischi e delle opportunità ai fini della materialità finanziaria.

La selezione dei temi da sottoporre tramite questionario è stata preceduta da un'analisi preliminare di benchmark che ha preso in esame fonti autorevoli, tra cui il World Economic Forum, i contenuti del D.lgs. 254/2016, i principali standard europei di rendicontazione – inclusa la Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) – e le prassi adottate dai principali competitor di settore.

I questionari sono stati indirizzati seguendo la mappatura specificata ad inizio paragrafo, per quanto riguarda clienti e fornitori e sono stati individuati i più significativi, sia in termini di valore economico sia per maggiore impatto rispetto il business di Nordcom.

L'analisi delle risposte ha consentito di individuare le tematiche materiali prioritarie per la società, in linea con le aspettative espresse dagli stakeholder.

In continuità con l'anno scorso, il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Nordcom è stato aggiornato con l'analisi di doppia materialità introdotto dalla CSRD in base alla quale le imprese sono chiamate a fornire informazioni sia in merito all'impatto delle proprie attività sulle persone e sull'ambiente (approccio inside-out), sia riguardo al modo in cui le questioni di sostenibilità incidono su di esse in termini di materialità finanziaria (approccio outside-in).

A tal fine, Nordcom ha condotto un ciclo di interviste strutturate con i responsabili delle principali aree aziendali, con l'obiettivo di raccogliere informazioni qualitative utili alla 23valutazione congiunta della materialità d'impatto (inside-out) e della materialità finanziaria (outside-in), favorendo un focus sugli operatori dell'intera catena del valore. L'adozione di questo approccio consente di offrire una visione più completa e responsabile delle tematiche rilevanti, promuovendo una rendicontazione trasparente e allineata agli standard europei emergenti.

GRI: 2-29

L'analisi di doppia materialità

In continuità con l'approccio avviato lo scorso anno a titolo volontario, nel 2024 l'analisi di materialità di Nordcom è stata aggiornata svolgendo un primo esercizio di doppia materialità in linea con quanto previsto dalla Corporate Sustanability Reporting Directive (CSRD).

La CSRD ha introdotto il concetto di "doppia materialità" e IRO (Impatti, Rischi, Opportunità), in base al quale le imprese sono chiamate a fornire informazioni riguardo, sia all'impatto delle proprie attività sulle persone e sull'ambiente, sia al modo in cui le questioni di sostenibilità incidono su di esse in termini di rischi e opportunità (materialità finanziaria).

Governance

TEMA	SOTTO TEMA	DESCRIZIONE
G1: Condotta etica d'impresa	Cultura d'impresa	Rafforzamento della governance e trasparenza all'interno della propria catena di fornitura; maggiore tracciabilità dei materiali attraverso linee giuda e piattaforma dedicate alla gestione dei fornitori e alla verifica (in alcuni casi) della presenza di certificazioni e del rispetto dei requisiti ambientali e sociali.

Ambiente

TEMA	SOTTO TEMA	DESCRIZIONE
E2 Inquinamento	Inquinamento del suolo e dell'acqua	Inquinamento del suolo e dell'acqua, dovuto ai rifiuti generali prodotti dall'operatività dell'impresa che possono contribuire a generare potenziali conseguenze negative in termini di alterazione degli ecosistemi o danni alla salute.
E1 Energia, mitigazione e adattamento al cambiamento climatico	Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici	Contribuzione al cambiamento climatico tramite emissione di gas a effetto serra generate nello svolgimento delle proprie attività e lungo la catena del valore.
		Emissioni di gas effetto serra evitate tramite l'uso consapevole dei sistemi di riscaldamento e raffrescamento.
E2 Risorsa idrica	Acque	Potenziali inefficienze della risorsa idrica negli uffici, sedi e magazzini con potenziale spreco.
Economia circolare e rifiuti	Rifiuti/Afflussi di risorse	Recupero di materie prime tramite iniziative di economia circolare e progetti di circolarità.

GRI: 3-1, 3-2/ ESRS

Materialità d'impatto

Si elencano di seguito i temi rilevanti individuati come potenzialmente materiali, raggruppabili all'interno delle macrocategorie Governance, Risorse Umane (sociale) e Ambiente e sono stati valutati dalle parti interessate per individuare una lista di tematiche prioritarie e materiali per la società e i suoi stakeholder. La valutazione è stata svolta osservando le linee guida degli ESRS.

L'analisi degli impatti è stata svolta attraverso il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni mediante un questionario. gli impatti sono valutati singolarmente secondo due grandezze: entità e portata. A queste due grandezze se ne aggiunge una terza in caso di impatto negativo: la sua natura irrimediabile. Inoltre, per gli impatti potenziali, l'analisi introduce la stima della probabilità che l'impatto si verifichi. Gli impatti (attuali e potenziali) sono considerati "al lordo" nella valutazione, cioè prima di qualsiasi azione volta a mitigarli e gestirli. Le 12 tematiche prese in considerazione producono impatti rilevanti, sia positivi che negativi, nei confronti dell'ambente, delle persone e della società. Ogni impatto è stato ricondotto allo schema di Temi e Sotto-temi fornito dallo standard ESRS di riferimento secondo la CSRD.

GIUDIZIO	SCENARIO	ORIZZONTE TEMPORALE	SEGMENTO PRODUTTIVO
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria

GIUDIZIO	SCENARIO	ORIZZONTE TEMPORALE	SEGMENTO PRODUTTIVO
	POTENZIALE	> 5 anni - Lungo termine	Attività propria
	ATTUALE	> 5 anni - Lungo termine	Attività propria
	POTENZIALE	> 5 anni - Lungo termine	Attività propria
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria

Risorse Umane

TEMA	SOTTO TEMA	DESCRIZIONE
S4 Accessibilità dei servizi e delle infrastrutture	Inclusione sociale	Implementazione dell'accesso inclusivo alle strutture e servizi per le categorie vulnerabili, ad esempio, attraverso sistemi di gestione specifici; ammodernamento delle infrastrutture digitali in ambito IT green e di sostenibilità digitale.
S1 Condizioni di lavoro del lavoro proprio capitale umano	Inclusione sociale	Contribuzione positiva al benessere dei dipendenti e conciliazione tra vita privata e professionale tramite iniziative di welfare aziendale.
S4 Salute e sicurezza	Sicurezza personale	Eventuali infortuni sul lavoro occorsi nello svolgimento delle attività lavorative, che possono avere ripercussioni sulla salute e sull'integrità psico-fisica dei lavoratori.
S1 Parità di trattamento e di opportunità per il proprio capitale umano e altri diritti connessi al lavoro	Sicurezza personale	Promozione di un ambiente di lavoro inclusivo in grado di generare un effetto positivo in termini di benessere psicofisico e di soddisfazione personale dei dipendenti, attraverso il rispetto e la tutela delle diversità e la promozione sociale.
		Consolidamento delle competenze trasversali e delle soft skills dei propri dipendenti attraverso piani di formazione tecnico-professionali.
		Potenziale violazione dei diritti sulla sicurezza dei dati dei propri dipendenti per via di eventuali attacchi informatici.
S4 Condizioni di lavoro dei lavoratori nella catena del valore		Eventuale violazione dei diritti dei lavoratori lungo la catena del valore, che potrebbe includere condizioni di lavoro non sicure, salari inadeguati, eccessive ore di lavoro, mancanza di accesso ai benefici e alle tutele sindacali, discriminazione, sfruttamento della manodopera minorile o forzata.
S3 Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Contribuzione allo sviluppo sociale e relazionale del territorio e delle comunità locali tramite la promozione di eventi e l'ascolto delle aspettative degli stakeholder, la partecipazione a gruppi e tavoli di lavoro promossi dalle associazioni di categoria, terzo settore e amministrazioni sul tema della sostenibilità digitale.
S4 Sicurezza nel trattamento dati dei clienti e degli utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori o gli utilizzatori finali	Fornire servizi che garantiscano la sicurezza dei clienti e consumatori, dei dati elaborati e trattati, dei processi di comunicazione a garanzia del presidio dei rischi connessi all'utilizzo di informazioni dei clienti e degli utenti.
		Perdita dei dati, delle informazioni dei clienti e della qualità di protezione da attacchi esterni con connessi rischi di Cybersecurity.

GIUDIZIO	SCENARIO	ORIZZONTE TEMPORALE	SEGMENTO PRODUTTIVO
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria
	POTENZIALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria / Catena del valore
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria / Catena del valore
	ATTUALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria / Catena del valore
	POTENZIALE	1-5 anni - Medio termine	Attività propria / Catena del valore

L’analisi di doppia materialità

Le risposte anonime di stakeholder interni ed esterni sono state analizzate e incrociate in modo da poterottenere la lista delle tematiche maggiormente rilevanti per l’impresa. Questo è stato possibile tramite l’intersezione tra la Magnitudo dell’impatto, calcolata come valore medio tra le valutazioni assegnate ai parametri di Entità, Portata e Natura irrimediabile, e la probabilità, considerata pari a 1 per gli impatti attuali.
I primi sette temi del seguente elenco sono considerati top material e rappresentano i temi prioritari rilevanti.

Di seguito la lista completa dei temi materiali per la Società.

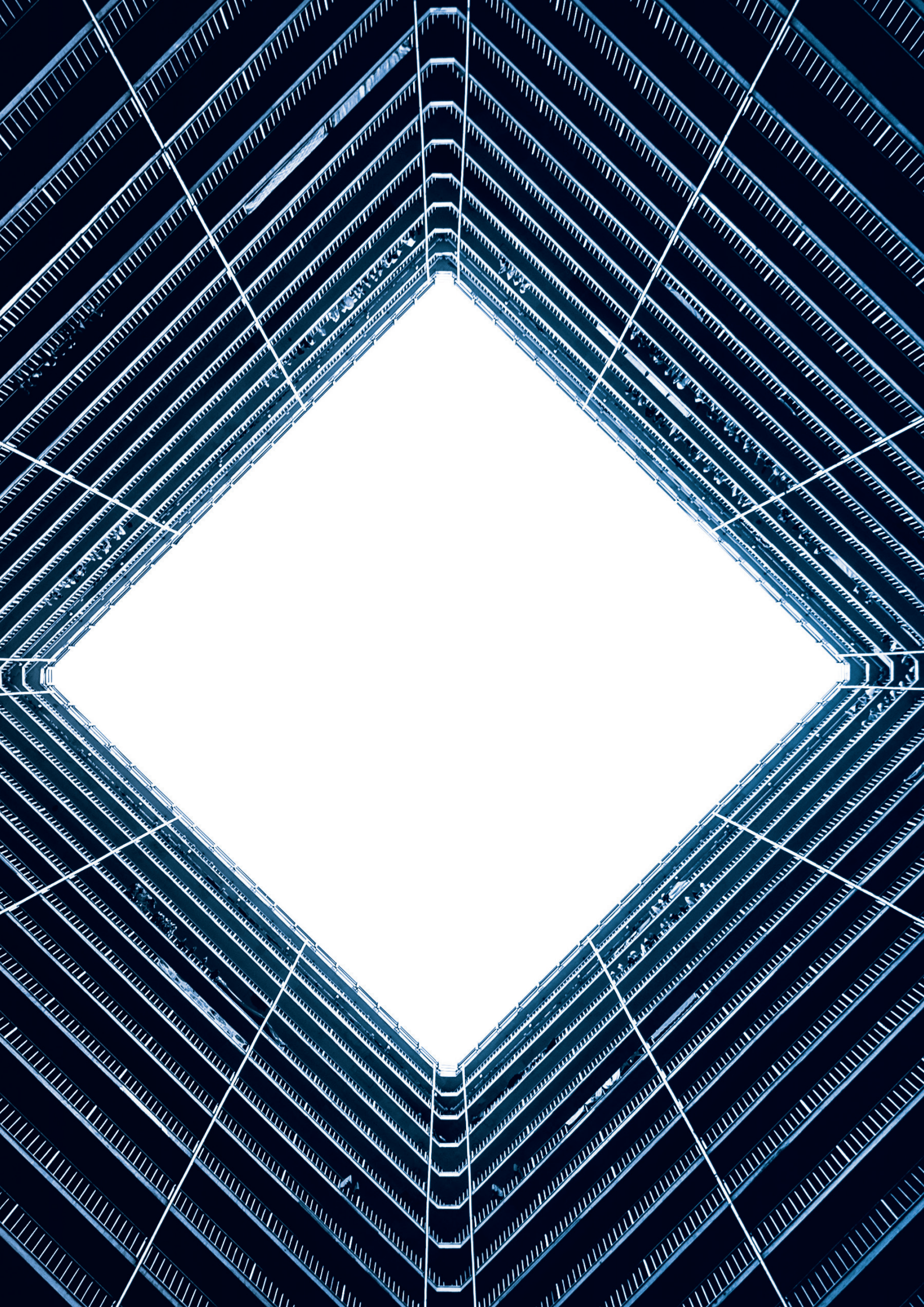
1. Sicurezza nel trattamento dati dei clienti e degli utilizzatori finali
2. Condizioni di lavoro del proprio capitale umano
3. Condotta etica d’impresa
4. Accessibilità dei servizi e delle infrastrutture
5. Economia circolare e rifiuti
6. Comunità interessate
7. Parità di trattamento e di opportunità per il proprio capitale umano e altri diritti connessi al lavoro
8. Salute e sicurezza
9. Risorsa idrica
10. Energia, mitigazione e adattamento al cambiamento climatico
11. Condizioni di lavoro dei lavoratori nella catena del valore
12. Inquinamento

Materialità finanziaria

Nel quadro dell'applicazione del principio di doppia materialità, previsto dalla Direttiva CSRD, Nordcom ha raccolto le informazioni tramite colloqui personali che hanno consentito di: Valutare i rischi e le opportunità: analizzare le sfide e le possibilità legate a tematiche ESG specifiche, come il cambiamento climatico, la gestione delle risorse naturali, l'economia circolare, la salute e sicurezza sul lavoro, la parità di genere, l'etica aziendale e la cybersecurity.

Per garantire un'analisi concreta e approfondita, Nordcom ha condotto colloqui diretti con i responsabili delle diverse aree aziendali, al fine di raccogliere informazioni sui principali rischi e opportunità ESG. La valutazione è stata svolta seguendo le linee guida degli ESRS.
Nella Tabella seguente è rappresentato il dettaglio dei rischi e delle opportunità materiali identificati.

TEMA	SOTTO TEMA	RISCHIO	OPPORTUNITÀ
E1 Cambiamenti climatici	Cambiamenti climatici: mitigazione e addattamento	Aumento di eventi naturali estremi e condizioni meteorologiche avverse	Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture digitali volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti dei cambiamenti climatici
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati all'approvvigionamento	Conflitti o tensioni internazionali possono avere un impatto negativo sul settore hardware interrompendo le catene di approvvigionamento	-
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza del personale dei consumatori e/o utilizzatori	Salute e sicurezza per gli utilizzatori	Investimenti in sicurezza e digitalizzazione



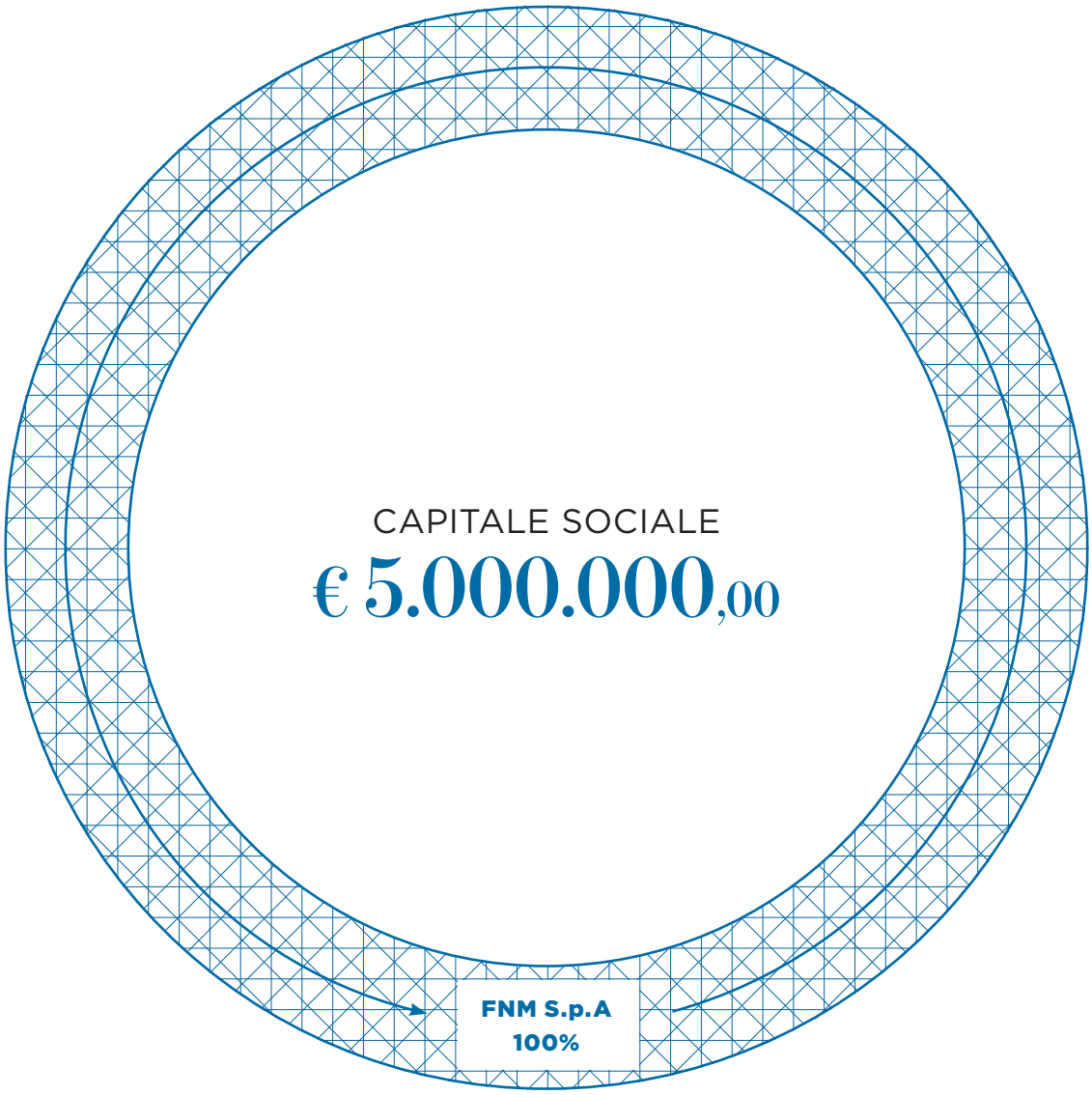
GOVERNANCE TRASPARENZA E MITIGAZIONE DEI RISCHI



4

Assetto societario

Composizione azionaria



Il capitale di Nordcom è detenuto al 100% da FNM S.p.A

GRI: 2-1, 2-9, 2-10, 2-11

Consiglio di Amministrazione

In base all'articolo 16 dello Statuto, la governance di Nordcom è affidata a un Consiglio di Amministrazione (CdA), i cui membri vengono nominati dall'Assemblea dei soci secondo le modalità previste dall'articolo 15. L'organo amministrativo, come stabilito dall'articolo 19 dello Statuto, è incaricato della gestione ordinaria e straordinaria della Società e può compiere tutte le operazioni funzionali al perseguimento dell'oggetto sociale, ad eccezione di quelle espressamente riservate all'Assemblea.

Il Consiglio di Amministrazione esercita le funzioni di indirizzo strategico e di controllo, assumendo le decisioni più rilevanti sotto il profilo economico, organizzativo e di governance. Non sono istituiti organi o comitati interni composti da membri del Consiglio. Tutti i poteri operativi sono attribuiti al Presidente del Consiglio di Amministrazione, che li esercita in autonomia o congiuntamente al Vicepresidente, secondo quanto stabilito nello statuto e nei poteri conferiti. È importante sottolineare che il Presidente del Consiglio di Amministrazione non riveste il ruolo di dipendente della Società.

Alla data di redazione del presente documento, il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri, con una rappresentanza di genere così articolata: 57% uomini e 43% donne.

PRESIDENTE ESECUTIVO
Fabrizio Garavaglia (1959)

VICE-PRESIDENTE VICARIO
Simone Giudici (1978)

CONSIGLIERA
Alice Belnome (1991)

CONSIGLIERA
Marina Bernardi (1991)

CONSIGLIERE
Paolo Bobba (1962)

CONSIGLIERE
Rosario Antonio Mancino (1980)

CONSIGLIERA
Martina Picco (1986)

Assetto societario

Collegio Sindacale e Società di Revisione

L'organo che vigila sul corretto funzionamento dell'azienda, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società, è il Collegio Sindacale (composto da tre membri - due donne e un uomo). Conformemente a quanto stabilito dall'art. 22 dello Statuto, l'Assemblea dei Soci nomina un Collegio Sindacale formato da tre sindaci effettivi (e da due sindaci supplenti, che operano in conformità con la legge. Il Collegio Sindacale è responsabile di ogni funzione attribuitagli dalla legge e sorveglia l'osservanza della legge e dello Statuto, oltre che il rispetto dei principi di corretta amministrazione.
In conformità con l'articolo 24 dello Statuto, la Società affida la revisione contabile ad un revisore legale o ad una società di revisione legale iscritta nel registro apposito. L'incarico viene conferito dall'Assemblea dei Soci, previa consultazione del Collegio Sindacale, che stabilisce il corrispettivo per l'intero periodo dell'incarico.

Oscar Sottocornola (1972)	**PRESIDENTE - SINDACO**
Federica Giuliano (1991)	**SINDACO**
Marco Tombola (1987)	**SINDACO**
Ivano Ottolini (1960)	**SINDACO SUPPLENTE**
Roberta Eldangela Benedetti (1969)	**SINDACO SUPPLENTE**
PricewaterhouseCoopers S.p.A.	**SOCIETÀ DI REVISIONE**

Nella struttura societaria è altresì presente un Organismo di Vigilanza (OdV) costituito da tre componenti

Marco Manzoli (1955)	**PRESIDENTE**
Paola Bononi (1969)	-
Paolo Tosca (1968)	-

CdA, collegio e OdV rispettano i requisiti di parità di genere, non vi sono minoranze etniche, essendo la società soggetta al DPR 251/2012. Non esistono organi o comitati composti dai membri del Consiglio di Amministrazione.

Comitato parità di genere

Con delibera del Consiglio di Amministrazione del 6 marzo 2023 è stato istituito il Comitato Guida per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere.

Chiara Aielli (1980)	**RESPONSABILE FUNZIONE COMUNICAZIONI, RELAZIONI ESTERNE, CSR/SOSTENIBILITÀ**
Filippo De Stefano (1966)	**DIRETTORE TECNICO**
Lucia Grassi (1980)	**RESPONSABILE AREA RISORSE UMANE**
Francesco Prato (1982)	**DIRETTORE AFFARI LEGALI E GENERALI**

Il Comitato Guida nel corso del 2024 si è riunito in otto occasioni formali per esaminare lo stato di attuazione in azienda della Politica per la Parità di Genere. In tali riunioni si è constatato che non sono pervenute né segnalazioni, né suggerimenti ai canali proposti.

Il Comitato Guida ha lavorato sulle azioni necessarie al mantenimento della certificazione (confermata tramite Audit per il 2024), ottenuta il 27 giugno 2023 con validità fino al 26 giugno 2026.

Struttura operativa

Direzione Tecnica

La Direzione Tecnica di Nordcom è la struttura più numerosa dell'azienda e rappresenta il cuore operativo dei servizi e delle soluzioni digitali offerte ai clienti. Composta da un team altamente specializzato, garantisce la progettazione, l'erogazione e il presidio delle tecnologie IT, supportando le aziende nella trasformazione digitale dei propri processi.
Organizzata in aree funzionali corrispondenti ai core process aziendali, promuove una forte integrazione interna, favorendo la condivisione delle informazioni e il lavoro di squadra. Tra le aree principali figurano:

- Sistemi Gestionali, focalizzata sulle soluzioni SAP;
- Sviluppo Software, dedicata alle piattaforme digitali per la gestione dei servizi di trasporto pubblico;
- Sistemi e Infrastrutture, che presidia la sicurezza IT, il networking e la gestione delle reti in fibra ottica, un asset strategico per Nordcom;
- Gestione utenti e Fleet Management, supportata da tecnici esperti nella manutenzione e nella continuità operativa dei servizi;
- Help Desk e Sviluppo Web, che unisce il supporto tecnico agli utenti e la creazione di contenuti digitali tramite tecnologie innovative.

L'attenzione alla sicurezza informatica, alla continuità dei servizi e all'evoluzione tecnologica è alla base dell'approccio della Direzione, che punta a offrire soluzioni sostenibili, integrate e allineate alle esigenze di digitalizzazione dei clienti.

Direzione Commerciale

La Direzione Commerciale rappresenta il punto di contatto strategico tra Nordcom e il mercato, traducendo le linee guida aziendali in azioni concrete orientate allo sviluppo e alla crescita. La sua attività si fonda su un approccio pro-attivo, mirato a comprendere in profondità i bisogni del mercato, garantire un'elevata competenza del team e assicurare la piena soddisfazione dei clienti.
In particolare, la Direzione si occupa di:

- promuovere soluzioni, prodotti e servizi digitali in grado di rispondere in modo mirato alle esigenze dei diversi segmenti di mercato;
- analizzare l'evoluzione dei mercati di riferimento per intercettare opportunità di innovazione e miglioramento continuo;
- sviluppare e consolidare partnership commerciali per ampliare la diffusione delle soluzioni Nordcom in filiere verticali specifiche;
- presidiare le gare pubbliche e private, coordinando la partecipazione attraverso tutte le fasi del processo, dall'analisi delle richieste alla predisposizione delle offerte.

L'obiettivo è costruire relazioni durature basate sulla fiducia, sull'innovazione e sull'efficienza, valorizzando l'esperienza e la visione digitale che contraddistinguono l'approccio di Nordcom al servizio del Trasporto Pubblico e dei servizi ICT.

Direzione Affari Legali e Generali

La Direzione Affari Legali e Generali presidia un ampio spettro di attività strategiche per il funzionamento dell'organizzazione, articolandosi in tre principali ambiti di competenza: (a) legale e compliance, (b) risorse umane e (c) acquisti e servizi generali.

Per quanto riguarda l'area legale, la Direzione assicura il costante aggiornamento normativo e l'adeguamento alle disposizioni vigenti, curando l'analisi e il monitoraggio della normativa applicabile. Gestisce l'intera contrattualistica aziendale – dalla negoziazione alla redazione di contratti, accordi, convenzioni e lettere di intenti – fornendo supporto legale alle diverse funzioni. Si occupa inoltre della gestione dei precontenziosi, dell'assistenza agli organi sociali e della redazione di pareri legali interni. In ambito compliance, la Direzione è referente per le tematiche relative al D.Lgs. 231/2001, al Codice Etico e di Comportamento aziendale e alla conformità al Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR).

Sul fronte delle risorse umane, la Direzione è responsabile della ricerca, selezione e gestione del personale, dell'elaborazione e aggiornamento dei contratti di lavoro, della formazione e della sicurezza sul lavoro (incluse le visite mediche, la formazione obbligatoria e i rapporti con il medico competente). Coordina inoltre le relazioni sindacali e cura l'implementazione di sistemi premianti (MBO, premi di risultato e meritocrazia), oltre alla gestione delle iniziative di welfare aziendale.

Infine, l'area acquisti e servizi generali garantisce l'efficienza degli approvvigionamenti e la qualità dei beni e servizi acquisiti, assicurando il corretto equilibrio tra costo, valore e funzionalità. Gestisce inoltre le attività di facility management, la manutenzione degli spazi aziendali, la flotta auto e il coordinamento operativo dei fornitori coinvolti nei servizi generali.

Questa Direzione si configura dunque come un nodo cruciale per la governance operativa, assicurando il rispetto delle regole, la tutela delle risorse umane e l'efficienza nei processi di supporto aziendale.

“Quando la trasformazione digitale è fatta bene,

è come
un bruco
che diventa
farfalla.”

GEORGE WESTERMAN

Conformità, etica e integrità

La Società si è dotata di un Codice Etico e di Comportamento, di un Modello 231, di una Politica Anticorruzione e di una Politica sulla Parità di Genere, tutti disponibili sul sito web aziendale. Questo insieme di regolamenti è stato concepito per garantire la piena conformità della Società sotto ogni aspetto, delineandone gli impegni e gli obiettivi. Inoltre, tali strumenti costituiscono la base delle certificazioni ISO ottenute, a conferma della solidità del quadro normativo interno. Questo impianto normativo viene costantemente aggiornato per recepire le evoluzioni legislative e le migliori prassi in materia di compliance.

Il Codice Etico stabilisce in modo esplicito che la Società riconosce e garantisce la centralità della persona. Oltre a contrastare qualsiasi forma di abuso o discriminazione, l'azienda promuove una politica volta a valorizzare le competenze, le qualità e le aspirazioni di ciascun individuo. A tal fine, ritiene essenziale adottare misure che incentivino la crescita professionale e sociale dei propri lavoratori, nel pieno rispetto della normativa sulla Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro. Inoltre, i "Destinatari" del Codice sono tenuti a sviluppare continuamente nuove competenze, capacità e conoscenze, operando sempre nel rispetto delle strutture organizzative azienda.

La Società ha adottato un Codice Etico e di Comportamento quale parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, con l'obiettivo di promuovere standard elevati di professionalità, prevenire comportamenti contrari alla legge e agli interessi aziendali, e garantire il rispetto dei valori condivisi. Il Codice si applica a tutti i componenti dell'organizzazione, nonché ai soggetti esterni che operano per conto della Società, rappresentando uno strumento essenziale per la diffusione di una cultura improntata all'etica e alla trasparenza. Insieme al Modello 231, il Codice Etico costituisce uno dei pilastri del sistema di controllo interno, pur perseguendo finalità autonome: mentre il Modello si concentra sulla prevenzione di specifici illeciti, il Codice esprime i principi di comportamento e deontologia che orientano l'agire quotidiano dell'organizzazione.

Nel quadro delle attività di risk management, la Società – anche per il tramite della capogruppo – conduce un'analisi periodica dei rischi etici e reputazionali, (risk assessment) su base annuale. Quest'anno essendo la società parte del gruppo FNM in misura totalitaria il risk assessment è stato particolarmente invasivo e articolato. Particolare attenzione è stata data ai rischi correlati all'integrità del business, alle attività core e ai rapporti con terze parti. Tra questi, assume rilievo il rischio di corruzione, particolarmente sensibile data l'operatività su commesse pubbliche. A tal fine, è stata adottata una specifica Politica Anticorruzione, supportata da un sistema procedurale interno coerente con la certificazione ISO 37001 ottenuta dalla Società.

Tra i principali rischi identificati e gestiti attraverso misure di controllo, si evidenziano:

- Inadeguatezza/scarsa affidabilità dei fornitori di beni;
- Eccessivo sbilanciamento/concentrazione del business aziendale verso il mercato captive;
- Difficoltà reperimento componenti elettronici;
- Inadeguato dimensionamento quali-quantitativo dell'organico aziendale;
- Carenza di personale specializzato a causa di malattia / pandemia;
- Richieste di modifiche successive alla fase di pianificazione da parte del committente per lo sviluppo di nuovi progetti;
- Interruzione del servizio a causa di eventi naturali/atmosferici avversi/incendi;
- Fallimento/default del fornitore appaltatore con conseguente interruzione/sospensione delle attività e/o dei servizi da erogare connessi;
- Errori nella predisposizione del Budget;
- Carente contrattualizzazione delle responsabilità afferenti i servizi erogati infragruppo;
- Aumento improvviso di carico di lavoro dovuto a malfunzionamento dei sistemi tecnologici sviluppati a supporto di altre società del Gruppo;

GRI: 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3

- Violazione da parte di terzi della riservatezza/disponibilità/integrità dei dati e/o delle informazioni sensibili e riservati afferenti la Società e/o i Clienti;
- Perdita di quote di mercato;
- Furti di pc, tablet ed altri devices da parte di terzi;
- Violazione da parte dei dipendenti della riservatezza/ disponibilità/integrità dei dati e/o delle informazioni sensibili e riservati afferenti la Società e/o i Clienti (strategie, carte di credito, base dati, ...) sui sistemi informatici di cui si avvale la stessa (anche in fase di sviluppo/test/collaudo dei sistemi);
- Riduzione del fatturato derivante da Trenord a seguito dell'assegnazione di servizi tramite bandi di gara;
- Perdita delle certificazioni ottenute (ISO 9001 / ISO 27001 / UNI PdR 125);
- Parziale sensibilità/cultura del personale sulle tematiche afferenti la sicurezza informatica;
- Mancato rispetto delle condizioni contrattuali con conseguenti richieste di risarcimento da parte di clienti (ad esempio ritardi nello sviluppo e rilascio di applicativi);
- Mancata compliance alla normativa applicabile;
- Mancato sviluppo di soluzioni di IA per il business.

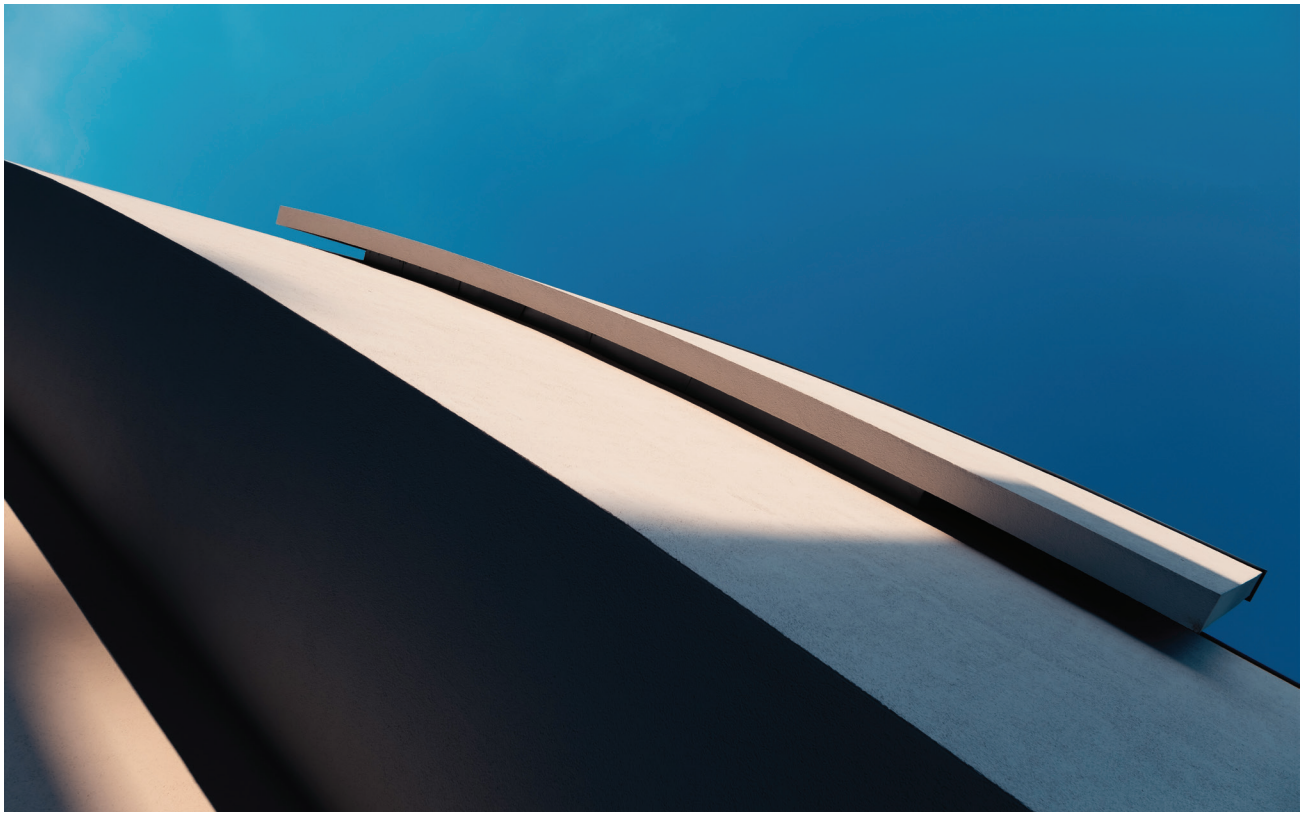
La gestione strutturata di tali rischi si fonda su un sistema integrato di politiche, procedure e presìdi, che rafforzano la resilienza organizzativa e la compliance normativa dell'intero Gruppo.
Il Codice Etico sancisce anche che la Società si astiene dall'intrattenere rapporti, diretti o indiretti, con organizzazioni criminali di qualsiasi natura, incluse quelle di stampo mafioso. Allo stesso modo, rifiuta ogni relazione con soggetti che:

- Siano coinvolti nel traffico di esseri umani o nello sfruttamento del lavoro minorile;
- Operino con finalità terroristiche.

Infine, la Società, sempre attenta alla tutela dei diritti, ha ottenuto nel 2023 la certificazione sulla parità di genere (Pdr 125:2022), a testimonianza del suo impegno concreto su questo tema. certificazione che è stata confermata nel 2024 nella verifica di mantenimento a cura dell'ente certificatore.
La Società si è come detto dotata di un Codice Etico e di Comportamento, di un Modello 231, di una Politica Anticorruzione e di una Politica sulla Parità di Genere. Questo insieme di regolamenti è stato sviluppato per garantire la piena conformità della Società sotto ogni aspetto e definisce le linee guida per una condotta aziendale corretta e responsabile. Ogni documento individua al suo interno specifici referenti e responsabili. Questi strumenti normativi costituiscono inoltre la base delle certificazioni ISO ottenute, a testimonianza della solidità e dell'efficacia del sistema di governance aziendale. Per assicurare il rispetto di tali regolamenti, la Società effettua regolarmente audit interni e fornisce a tutto il personale, sia al momento dell'assunzione sia in modo periodico, una formazione specifica su questi principi.

Conformità, etica e integrità

Per quanto riguarda i processi volti a rimediare impatti negativi, Nordcom gestisce eventuali reclami seguendo le modalità previste dal proprio Sistema di Gestione Qualità certificato ISO 9001. Ogni segnalazione ricevuta viene formalmente presa in carico: la Società si impegna a fornire una risposta scritta al cliente, identificando le azioni correttive necessarie per risolvere l'anomalia riscontrata. In genere, un reclamo dà origine all'apertura di una non conformità, al fine di assicurare un trattamento tracciabile, puntuale ed efficace della criticità segnalata.
La Società dispone di un corpus normativo strutturato, composto principalmente dal Modello 231, il Codice Etico, la Politica Anticorruzione e la Politica per la Parità di Genere, all'interno dei quali sono disciplinati in modo strutturato i meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni. Ciascun documento prevede procedure specifiche per la gestione delle segnalazioni, individuando chiaramente le figure responsabili e le modalità operative. In particolare, il Modello 231 disciplina un sistema di whistleblowing che garantisce riservatezza e tutela dell'identità del segnalante, mentre il Codice Etico assegna al Referente Etico – identificato nel Direttore Internal Audit di FNM – la responsabilità di ricevere e trattare le segnalazioni pervenute.



Nel corso del 2024, la Società è stata oggetto di un'articolata attività ispettiva da parte di INL, INPS e INAIL, a seguito della quale sono state sollevate contestazioni in merito alla legittimità di alcuni distacchi di personale e a un subappalto di manodopera. A fronte delle sanzioni irrogate, la Società ha provveduto al pagamento degli importi richiesti da INL e INAIL, mentre ha avviato un contenzioso con l'INPS, attualmente in corso. Tutte le situazioni oggetto di rilievo sono state comunque regolarizzate mediante l'assunzione diretta del personale coinvolto, a conferma dell'impegno dell'organizzazione a garantire la piena conformità alla normativa vigente e la tutela dei lavoratori.

Nel contesto del sistema di governance aziendale, la gestione della privacy riveste un ruolo centrale per garantire il rispetto della normativa vigente e la protezione dei dati personali trattati. La Società ha strutturato un organigramma dedicato alla privacy e ha adottato un modello di gestione della protezione dei dati, articolato in diverse procedure. Inoltre, ha nominato un Data Protection Officer (DPO) per garantire la conformità alla normativa sulla protezione dei dati. Nel 2024 ha mantenuto attivi i presidi necessari in linea con il principio di accountability previsto dall'art. 24 del GDPR, aggiornando i registri dei trattamenti e la valutazione dei rischi. I registri, conservati in formato digitale, contengono tutte le informazioni richieste dall'art. 30 del GDPR. La valutazione dei rischi è stata condotta attraverso interviste e verifiche sul campo, confermando livelli di rischio entro soglie accettabili.
Il DPO ha effettuato due audit interni e presentato due informative semestrali al Consiglio di Amministrazione. Con il supporto delle funzioni interne, è stato svolto un controllo sulle misure di sicurezza informatiche, inclusi sistemi di autenticazione, antivirus, gestione password, backup e firewall. Infine, tutti i dipendenti hanno completato un corso obbligatorio in modalità e-learning sulla protezione dei dati personali.
La Società ha definito obiettivi generali e specifici relativi al tema "Etica e integrità del business", associando a ciascuno di essi indicatori e target misurabili. I progressi vengono periodicamente tracciati e valutati, anche al fine di identificare margini di miglioramento e rafforzare l'impatto positivo delle iniziative in corso. Nel 2023 la Società ha conseguito la certificazione UNI/PdR 125:2022, confermata anche nel 2024 a seguito della verifica di mantenimento da parte dell'ente certificatore. A supporto del percorso intrapreso, è stato adottato un Piano Strategico per la Parità di Genere, la cui attuazione viene costantemente monitorata al fine di garantire l'efficacia delle azioni intraprese e l'allineamento con gli obiettivi prefissati.
Per quanto riguarda la Politica Anticorruzione di Nordcom si fonda sui principi definiti dalla Politica Anticorruzione del Gruppo FNM, aggiornata al 19 dicembre 2024. Essa adotta un sistema strutturato e rigoroso per prevenire ogni forma di corruzione, sia pubblica che privata, ispirandosi al principio della tolleranza zero. Promuove una cultura aziendale basata sull'integrità e prevede ruoli e responsabilità chiari, controlli interni, attività di formazione, meccanismi di segnalazione e processi di due diligence. Il sistema è conforme allo standard UNI ISO 37001 e integrato nel Modello 231.

I sistemi di Certificazione

Per Nordcom, le certificazioni rappresentano un pilastro fondamentale del proprio modello di business. Esse costituiscono una garanzia concreta dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati, in ambiti cruciali come la sicurezza delle informazioni e la qualità di prodotti e servizi. Al tempo stesso, attestano l'adesione della Società a valori essenziali e non negoziabili quali onestà, legalità, solidità economica e affidabilità finanziaria, che ispirano e orientano ogni attività aziendale.

La Società è certificata UNI CEI EN ISO/IEC: 27001:2017, che include i requisiti necessari per programmare, implementare e migliorare un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni nel contesto dell'organizzazione.

La Società è certificata UNI EN ISO 9001:2015, una norma che raccoglie politiche, processi e procedure per implementare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ, che definisce standard e processi di qualità relativi ai prodotti e ai servizi).

La Società è certificata UNI EN ISO 37001:2016, una norma che stabilisce i requisiti del sistema di gestione progettati per aiutare a prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione, nonché a rispettare le leggi anti corruzione e gli impegni volontari applicabili alle attività dell'organizzazione.

PARITÀ DI GENERE
UNI/PdR 125 — CERT. n° 79568

Nel 2023 Nordcom ha concluso il percorso, iniziato nel 2022, ambizioso e innovativo, per ottenere la prestigiosa Certificazione UNI PdR 125:2022 sulla Parità di genere che rappresenta un importante impegno dell'azienda nel promuovere l'uguaglianza e creare un ambiente di lavoro inclusivo. La prassi UNI/PdR 125:2022 impone l'adozione di indicatori chiave di performance (KPI) specifici per valutare sei aree fondamentali che caratterizzano un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere. Queste aree includono Cultura e strategia, Governance, Processi delle Risorse Umane, Opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda, Equità remunerativa per genere e Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.
Nordcom è stata la prima società del Gruppo FNM ad avviare questo percorso, confermando la volontà di porsi come apripista nella promozione di una cultura aziendale inclusiva, fondata sul rispetto e la valorizzazione delle persone, a prescindere dal genere. Uno degli strumenti più efficaci per concretizzare questo impegno è l'utilizzo di un linguaggio chiaro, trasparente e rispettoso delle differenze in tutta la documentazione aziendale, contribuendo così a creare un ambiente di lavoro realmente equo e inclusivo.



Mappatura dei rischi e gestione ESG

In merito al processo di gestione dei rischi, Nordcom ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo quale strumento per presidiare i rischi specifici legati alla commissione di reati, considerando anche i rapporti che intrattiene con la Pubblica Amministrazione. L'adozione del Modello 231, in conformità al D.Lgs. n. 231/2001, non solo rappresenta una condizione per l'esenzione dalla responsabilità amministrativa della Società, ma è anche un atto di responsabilità sociale, volto a promuovere un sistema di governance etico e trasparente.

Questo modello mira a prevenire reati specifici coinvolgendo il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, i Dipendenti, i Consulenti e i Collaboratori. Attraverso la mappatura delle "attività sensibili" – ovvero quelle aree aziendali nelle quali, anche solo in astratto, si potrebbe configurare la commissione di reati – vengono identificati i principali rischi e definite misure di controllo e protocolli operativi. Il sistema di prevenzione si fonda su principi di comportamento, standard di controllo generali e specifici, tracciabilità delle operazioni, segregazione dei compiti e formazione continua. Le attività gestite in service tramite accordi infragruppo, come ad esempio appalti e sicurezza sul lavoro, sono regolate da contratti di servizio con clausole di conformità 231, in linea con gli standard adottati dal Gruppo FNM.

Il Modello si propone le seguenti finalità attraverso l'individuazione delle "aree di attività a rischio" e la loro proceduralizzazione:

- Sensibilizzare coloro che collaborano con la Società (dipendenti, collaboratori esterni, fornitori) affinché adottino comportamenti corretti e trasparenti, in linea con i valori etici della Società, al fine di prevenire il rischio di illeciti contemplati nel Decreto;
- Ribadire la condanna della Società verso qualsiasi condotta illecita, anche se basata su un malinteso interesse sociale e anche se sembra poterne trarre vantaggio;
- Rendere consapevoli tutti coloro che operano nelle "aree di attività a rischio" e sono sottoposti alla direzione o vigilanza di tali aree, riguardo all'obbligo di rispettare le regole aziendali e la possibilità di incorrere in sanzioni penali o amministrative in caso di violazione;
- Implementare controlli che consentano alla Società di prevenire o reagire tempestivamente per impedire la commissione di illeciti da parte dei soggetti apicali o delle persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza, che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa della Società;
- Consentire alla Società di intervenire prontamente per prevenire o contrastare la commissione di reati tramite un attento controllo e monitoraggio delle "aree di attività a rischio" e l'implementazione di strumenti appositi;
- Garantire l'integrità della Società adottando gli adempimenti previsti dall'articolo 6 del Decreto;
- Migliorare l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali;
- Creare una piena consapevolezza tra tutti i Destinatari che la commissione di un reato è fortemente condannata non solo dalla legge, ma anche dai principi etici seguiti dalla Società e dagli stessi interessi aziendali, anche quando sembra poterne trarre vantaggio.

L'efficacia e l'adeguatezza del Modello vengono verificate periodicamente dall'Organismo di Vigilanza (OdV), attraverso attività di audit, flussi informativi strutturati e analisi degli eventuali scostamenti o non conformità. Tale presidio rafforza ulteriormente il sistema di controllo interno, contribuendo alla mitigazione dei rischi e alla tutela della reputazione aziendale.

GRI: 2-23, 3-3

Gestione dei rischi. L'adozione del Modello 231 da parte di Nordcom rappresenta non solo uno strumento di prevenzione, ma anche un presidio attivo per l'attivazione di azioni correttive e di contrasto a comportamenti illeciti. Il Modello contribuisce alla diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità e al rispetto delle normative, rafforzando la capacità della Società di prevenire i reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. All'interno del Modello sono stati inclusi, in quanto ritenuti rilevanti rispetto alle attività svolte da Nordcom, gli illeciti analizzati nelle Parti Speciali, tra cui: delitti contro la personalità individuale; reati colposi legati alla salute e sicurezza sul lavoro; delitti informatici e trattamento illecito dei dati; ricettazione, riciclaggio e autoriciclaggio; reati transnazionali; delitti di criminalità organizzata; falsificazioni e reati contro l'industria, il commercio e in materia di contrabbando; violazioni del diritto d'autore; induzione a rendere dichiarazioni false all'autorità giudiziaria; reati ambientali; impiego di lavoratori stranieri irregolari; reati tributari.
La gestione dei rischi può avere impatti significativi sull'economia, sull'ambiente, sulle persone e sui diritti umani, sia positivi che negativi. È importante valutare gli impatti effettivi e potenziali di tali rischi per una gestione responsabile.

L'organizzazione potrebbe impattare negativamente nei seguenti ambiti:

- Sull'ambiente:
  * nel caso smaltisca in modo sbagliato le apparecchiature dismesse;
  * nel caso utilizzi impianti di condizionamento per le sale dati dotati di Gas dannosi;
  * nel caso gli impianti di condizionamento non siano dotati di scambiatori ad aria perché consumerebbero un bene oggi prezioso che è l'acqua;
- Sui diritti umani se l'azienda non fosse attenta proprio a questo specifico tema.

Tuttavia la gestione dei rischi non calcola KPI sulle argomentazioni descritte nei punti sopra indicati.
La società ha individuato un rischio legato al cambiamento climatico derivante dallo sviluppo di software non ottimizzato, che comporta un maggiore consumo di risorse hardware, incrementando così il consumo energetico delle sale dati. Questo impatto si manifesta sia in termini diretti, per l'energia richiesta dalla potenza di elaborazione, sia indiretti, per il raffreddamento necessario a contrastare il riscaldamento degli ambienti proporzionale ai consumi. Nel 2022 è stata avviata un'attività di ricerca per individuare soluzioni in grado di valutare l'efficienza del software sviluppato. Tuttavia, i costi di tale valutazione risultano ancora troppo elevati rispetto ai benefici attesi. Lo studio era stato anche presentato alle società clienti del mercato captive, che tuttavia non avevano mostrato particolare interesse per questo tema.
Nel 2024 non sono stati ancora definiti obiettivi specifici o target relativi né al sistema di gestione dei rischi, né al sistema di gestione e certificazione. Tuttavia, la Società è impegnata in un processo di consolidamento dei presìdi esistenti, con l'obiettivo di valutarne l'evoluzione in ottica strategica nei prossimi esercizi.
L'evoluzione del conflitto continua a generare incertezze, con effetti economici indiretti che incidono soprattutto sull'aumento dei costi dell'energia e dei carburanti, con ripercussioni significative sia sulle spese di spedizione sia sui costi di produzione dell'hardware. Tali dinamiche possono essere interconnesse anche con fattori climatici: la difficoltà di approvvigionamento delle materie prime, infatti, potrebbe spingere verso l'utilizzo di fonti energetiche più impattanti sull'ambiente, in alternativa al gas. Conseguenze analoghe potrebbero manifestarsi nella filiera della componentistica per dispositivi informatici.



CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE



	VALORI	%	VALORI	%	VALORI	%	VALORI	%
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	**23.971.715**		**23.624.609**		**20.734.979**		**19.067.403**	
Ricavi delle vendite e prestazioni	23.552.077		23.262.738		20.493.708		18.710.211	
Contributi	57.228		92.714		97.188		68.362	
Contributi per investimenti finanziati	-		-		-		-	
Altri proventi	143.643		182.041		138.069		288.539	
Proventi Finanziari	218.767		87.116		6.014		291	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-		-		-		-	
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	**12.838.078**	**62,5**	**13.868.969**	**68,6**	**12.101.072**	**68,1**	**10.627.232**	**66,5**
Materie prime, materiali di consumo e merci utilizzate	687.584		789.724		434.977		193.765	
Costi per servizi	10.704.890		11.650.654		10.285.802		9.076.841	
Altri costi operativi riclassificati	1.445.604		1.428.591		1.380.293		1.356.626	
Costi per investimenti finanziati	-		-		-		-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	-		-		-		-	
Altre imposte	-		-		-		-	
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	**7.261.692**	**35,4**	**5.978.859**	**29,6**	**5.458.361**	**30,7**	**5.236.035**	**32,8**
Costi del personale	7.261.692		5.978.859		5.458.361		5.236.035	
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	**7.261.692**	**35,4**	**5.978.859**	**29,6**	**5.458.361**	**30,7**	**5.236.035**	**32,8**
Oneri finanziari	445		272		719		130	
REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI	**-**	**0,0**	**-**	**0,0**	**-**	**0,0**	**-**	**0,0**
Distribuzione degli utili dell'anno					0		0	
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	**430.103**	**2,1**	**368.846**	**1,8**	**211.876**	**1,2**	**111.888**	**0,7**
Imposte sul reddito	430.103		368.846		211.876		111.888	
COMUNITÀ	**-**	**0,0**	**-**	**0,0**	**5.000**	**0,0**	**1.800**	**0,0**
Oneri finanziari	7.261.692		5.978.859		5.458.361		5.236.035	
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	**23.971.715**		**23.624.609**		**20.734.979**		**19.067.403**	

Il valore generato e distribuito

Nordcom considera la creazione di valore economico un presupposto essenziale per garantire la sostenibilità di lungo periodo, sostenere gli investimenti strategici e alimentare un percorso di miglioramento continuo. Nel 2024, il valore economico generato ha raggiunto i 23,9 milioni di euro, in crescita rispetto ai 23,6 milioni del 2023, confermando un trend positivo negli ultimi quattro anni.

Questo valore, che comprende ricavi, contributi e altri proventi, rappresenta la sintesi delle performance ottenute attraverso l'impiego delle risorse aziendali, e misura l'impatto economico e occupazionale generato a beneficio degli stakeholder: dipendenti, pubblica amministrazione (tramite il versamento delle imposte), istituti finanziatori (oneri finanziari) e azionisti (dividendi).

Nel corso del 2024, Nordcom ha distribuito circa 20,5 milioni di euro ai propri stakeholder sotto forma di salari, compensi, imposte, pagamenti a fornitori e altri flussi economici. L'esercizio si è chiuso con un utile di 968.167 euro, in calo rispetto al 2023, ma coerente con le scelte di investimento orientate alla crescita sostenibile.

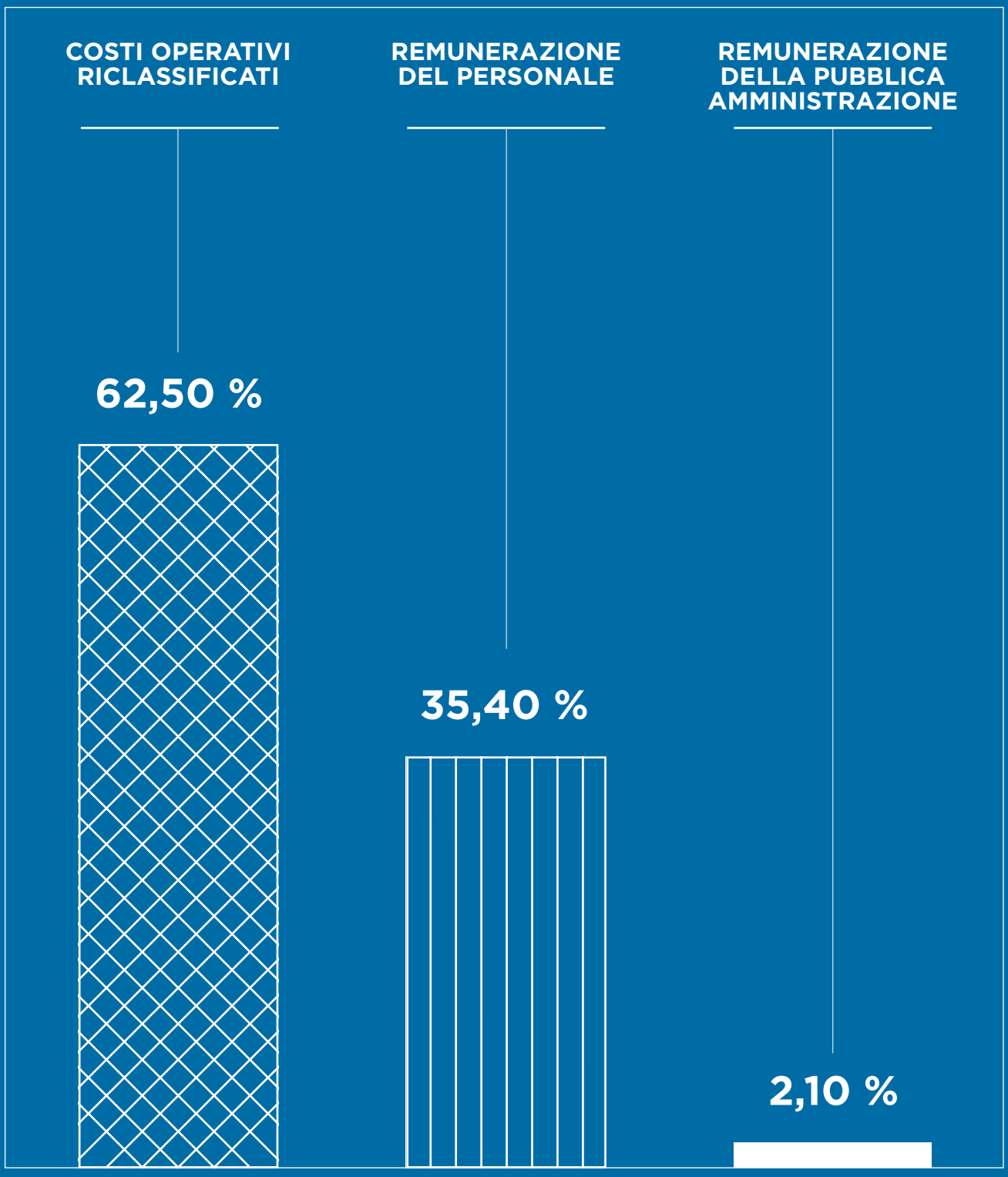
	2024		2023		2022		2021	
	VALORI	%	VALORI	%	VALORI	%	VALORI	%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	**€ 3.441.397**	**14%**	**€ 3.407.663**	**14%**	**€ 2.957.951**	**14%**	**€ 3.090.318**	**16%**
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	**€ 20.530.318**	**86%**	**€ 20.216.946**	**86%**	**€ 17.777.028**	**86%**	**€ 15.977.085**	**84%**
Costi operativi riclassificati	12.838.078	62,5%	13.868.969	68,6%	12.101.072	68,1%	10.627.232	66,5%
Remunerazione del personale	7.261.692	35,4%	5.978.859	29,6%	5.458.361	30,7%	5.236.035	32,8%
Remunerazione dei finanziatori	445	0,0%	272	0,0%	719	0,0%	130	0,0%
Remunerazione degli azionisti		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	430.103	2,1%	368.846	1,8%	211.876	1,2%	111.888	0,7%

GRI: 201-1, 207-1, 3-3

Valore Economico GENERATO



Valore Economico DISTRIBUITO



Il valore generato e distribuito

Nel rispetto del Modello Organizzativo 231 e del proprio Codice Etico, Nordcom adotta un approccio rigoroso alla gestione fiscale, fondato su principi di correttezza, trasparenza, onestà e integrità. Il rispetto degli obblighi tributari è parte integrante dell'impegno dell'azienda verso una condotta responsabile e conforme.
La gestione fiscale si basa su un costante presidio del rischio e sull'applicazione dei protocolli previsti dal Modello 231, con l'obiettivo di prevenire violazioni delle norme e abusi dell'ordinamento tributario. L'azienda monitora regolarmente l'evoluzione normativa e attua controlli interni per garantire un comportamento fiscale coerente e verificabile.
Tra gli obiettivi prioritari figurano il pieno rispetto delle disposizioni fiscali vigenti, la mitigazione del rischio fiscale, e la valutazione delle opportunità normative offerte dall'ordinamento, sempre in un'ottica di legalità e trasparenza. Nordcom adempie puntualmente al versamento delle imposte dovute e accede alle agevolazioni fiscali solo nei limiti consentiti dalla legge e dalle best practice di settore.
Per quanto riguarda la gestione della politica fiscale, Nordcom adotta un approccio improntato alla trasparenza, alla correttezza e alla conformità normativa, in linea con i principi etici del Gruppo FNM. La gestione fiscale è affidata al service della capogruppo FNM; Nordcom è società di diritto italiano che versa le imposte sul territorio nazionale e applica correttamente le norme di rifermento. In relazione alla particolarità dell'attività (importante presenza di commesse) c'è una forte attenzione al controllo della competenza di costi e ricavi ed al rispetto alla normativa IVA relativa alla cessione dei materiali. Nel 2024, Nordcom ha mantenuto una posizione contributiva netta, versando regolarmente le imposte dovute e senza risultare coinvolta in contenziosi fiscali.
La Società non ha riscontrato esposizioni a rischi connessi all'ambito fiscale. Nordcom non gestisce direttamente le attività fiscali, affidate al service della capogruppo FNM. Di conseguenza, non sono stati identificati rischi specifici in capo alla società legati alla fiscalità, in quanto la gestione avviene centralmente secondo procedure consolidate. Tuttavia, a garanzia della correttezza e della trasparenza contabile, il bilancio d'esercizio è sottoposto a revisione legale e certificazione da parte di un revisore esterno indipendente, che verifica anche il rispetto delle normative tributarie applicabili. Non sono state avviate iniziative specifiche in materia fiscale nel corso dell'anno di rendicontazione, né risultano progetti in corso direttamente gestiti dalla società su questo fronte. L'obiettivo principale di Nordcom in ambito fiscale resta quello di assicurare il puntuale versamento delle imposte e operare nel pieno rispetto della normativa vigente, in coerenza con i principi espressi nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo 231.



Gli investimenti

Nel corso del 2024, Nordcom ha proseguito il proprio impegno in ambito tecnologico attraverso investimenti mirati in immobilizzazioni immateriali e di quelli materiali, in continuità con gli esercizi precedenti.
Gli investimenti in immobilizzazioni immateriali posti in essere da NordCom nel 2024 e negli esercizi precedenti, sono essenzialmente relativi a sviluppo di applicativi software e l'acquisizione di licenze destinate a supportare i servizi erogati al Gruppo FNM e a Trenord. In particolare, si evidenziano:

- Lo sviluppo di un sistema informativo integrato per i servizi in outsourcing destinati al Gruppo FNM;
- La realizzazione di piattaforme applicative a servizio di Trenord, nell'ambito di contratti pluriennali (36/48 mesi) decorrenti dalla messa in produzione;
- La produzione di applicativi a supporto delle attività previste dalla Gara 7/2017/LI.

Tuttavia, nel 2024 non sono stati effettuati nuovi investimenti in questa categoria, a fronte degli investimenti in licenze registrati nel 2023 per un valore di 135.000 euro.
Gli investimenti in immobilizzazioni materiali effettuati nel 2024 ammontano complessivamente a 1.294.943 euro, così ripartiti:

- 800 euro per mobili e arredi;
- 87.024 euro per apparati di rete;
- 436.204 euro per hardware periferico/informatica distribuita al Gruppo FNM e Trenord;
- 770.915 euro per hardware periferico nell'ambito della Gara 07/2017/LI (Fleet Management).

Gli investimenti in hardware periferico e apparati di rete rientrano nei servizi di "Outsourcing informatica distribuita", forniti alle società del Gruppo FNM e a Trenord in virtù degli Accordi Quadro stipulati rispettivamente nel dicembre 2021 e nel maggio 2020. Il calo degli investimenti in hardware periferico rispetto al 2023 (436.204 euro nel 2024 vs 797.135 euro nel 2023) è da attribuire al completamento, negli anni precedenti, di importanti rinnovi del parco hardware aziendale, la cui utilità si estende su più esercizi.
Nel 2024 si è inoltre proceduto alla rottamazione di vecchie dotazioni hardware (per un valore di 1.081.000 euro), quasi interamente ammortizzate, prevalentemente costituite da personal computer e stampanti.
Come già negli esercizi 2022 e 2023, non sono stati effettuati nuovi investimenti in macchinari d'ufficio, a fronte di un investimento di 328.000 euro nel 2021.
Infine, si segnalano investimenti relativi alla Gara 7/2017/LI per un valore di 770.915 euro (vs 1.104.207 euro nel 2023), con un corrispondente ammortamento di 1.015.098 euro nell'anno (vs 767.801 euro nel 2022), principalmente per hardware noleggiato a partire dal 1° gennaio 2024.
Non si registrano nel 2024 nuovi investimenti in hardware periferico per il servizio Fleet Management – ATS, già effettuati negli anni precedenti (16.502 euro nel 2023; 186.244 euro nel 2022), relativi al noleggio di dispositivi per le ASST di Monza e Brianza nell'ambito di un contratto triennale.

Evoluzioni prevedibili delle performance finanziarie

Per il 2025, NordCom si prepara ad affrontare nuove sfide con un approccio orientato alla crescita sostenibile, all'innovazione tecnologica e al consolidamento delle relazioni con il mercato captive e con clienti terzi. È previsto un rafforzamento del presidio commerciale nazionale per l'estensione dell'offerta di soluzioni digitali al Trasporto Pubblico Locale (TPL), anche attraverso la partecipazione a bandi pubblici e la valutazione di opportunità derivanti dal PNRR. In collaborazione con il partner TIM, si esplorano inoltre progetti per la migrazione di soluzioni della PA sull'infrastruttura del Polo Strategico Nazionale.

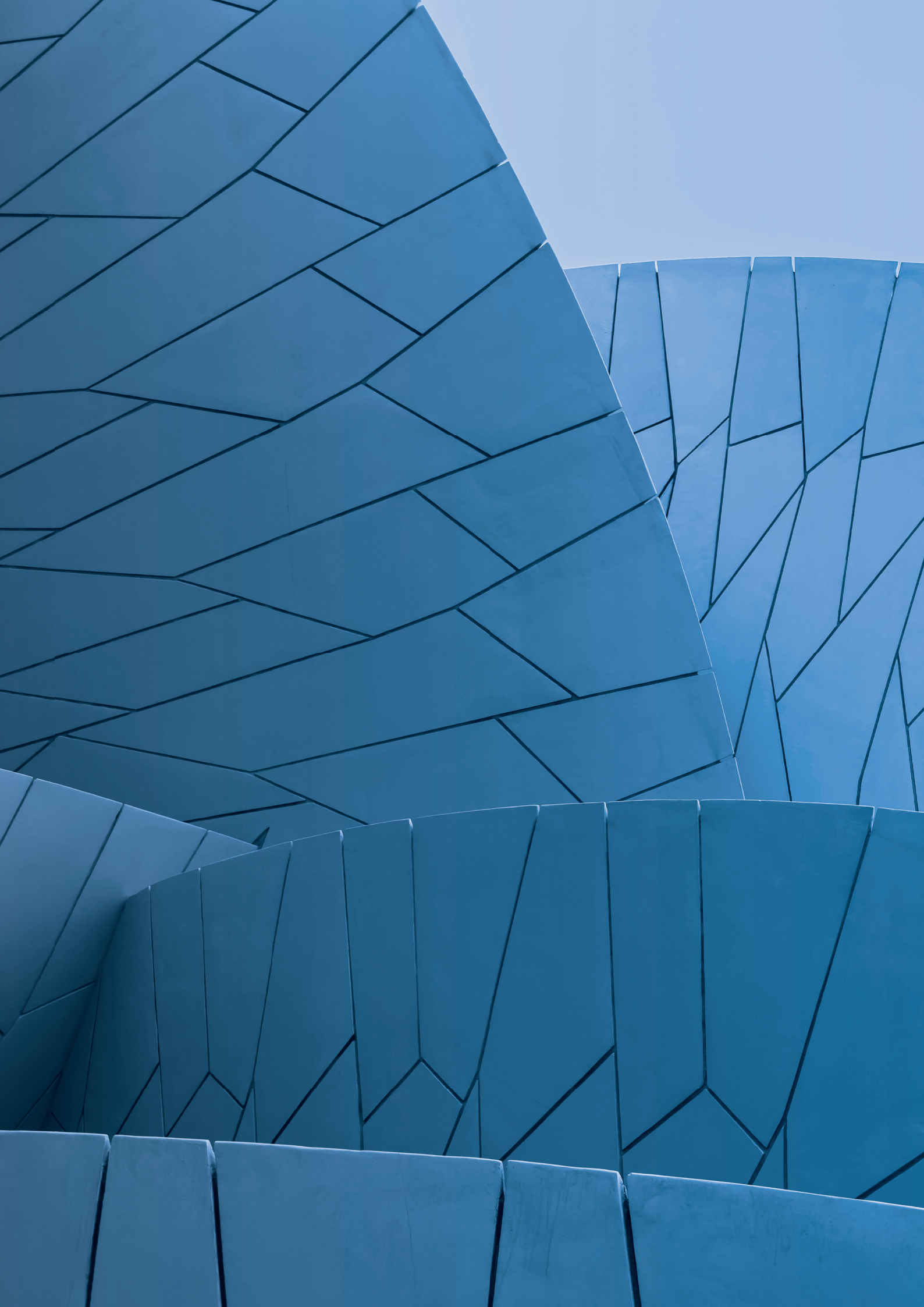
In parallelo, proseguiranno le iniziative di innovazione tecnologica, tra cui la migrazione su cloud della piattaforma Ramos, l'avvio del progetto SAP RISE per Trenord e il passaggio da Google Workspace a Microsoft 365. L'azienda guarda anche a nuove sperimentazioni in ambiti come intelligenza artificiale, robotica e tecnologie ultrawideband, con l'obiettivo di sviluppare una mobilità sempre più smart e accessibile.

Nordcom sarà inoltre coinvolta nella gestione della compliance alle nuove normative europee in materia di cybersecurity (NIS2 e DORA), confermando il proprio ruolo di partner digitale affidabile per il Gruppo FNM e per gli stakeholder pubblici e privati.

Sotto il profilo economico-finanziario, i risultati dell'esercizio 2024 offrono una base solida per affrontare l'anno successivo: il valore della produzione ha raggiunto i 23,75 milioni di euro, in crescita dello 0,9% rispetto all'anno precedente, che ha interessato sia il mercato interno (Trenord, negli ambiti infrastrutturale, gestionale e applicativo) che il mercato esterno (segmento della sanità); l'EBITDA si è attestato a 3,65 milioni di euro, con un EBITDA margine del 15,4%, sostanzialmente stabile rispetto al 15,3% del 2023; l'utile netto è pari a 968 mila euro, con un margine netto del 4,1%.

Sul fronte degli investimenti, nel 2024 sono stati destinati 1,3 milioni di euro principalmente alle immobilizzazioni materiali, in particolare all'hardware informatico per servizi di outsourcing e al rinnovo di dotazioni tecnologiche per la gara 07/2017/LI. Nonostante il ridimensionamento rispetto al biennio precedente, quando gli investimenti complessivi (materiali e immateriali) ammontavano a 2,16 milioni nel 2023), Nordcom ha confermato l'impegno in soluzioni digitali di lunga durata, che continueranno a generare valore nel medio periodo.

Il capitale fisso ammonta a 4,55 milioni di euro, mentre il patrimonio netto raggiunge i 17,47 milioni, con una posizione finanziaria solida e margini operativi sostenibili. Tali elementi permettono di affrontare con fiducia i progetti futuri, inclusi gli adeguamenti normativi attesi in ambito cybersecurity (regolamenti NIS2 e DORA) e l'ulteriore sviluppo di infrastrutture per la mobilità intelligente.



LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE



6

L'impegno per la tutela dell'ambiente

Nordcom adotta un approccio consapevole e responsabile nei confronti dell'ambiente, impegnandosi a monitorare e ridurre i propri impatti attraverso la gestione dei consumi energetici, dell'uso delle risorse idriche e dei rifiuti. Riconoscendo il cambiamento climatico come una delle sfide più urgenti del nostro tempo, la Società considera la neutralità climatica un obiettivo strategico, pur consapevole della sua complessità.

Anche nel 2024, Nordcom ha confermato il proprio impegno coinvolgendo trasversalmente tutti i settori di attività, con l'obiettivo di favorire l'efficienza energetica e promuovere una mobilità più sostenibile. L'adozione di soluzioni innovative e la diffusione di comportamenti ecosostenibili rappresentano i pilastri del percorso verso un futuro a minore impatto ambientale.



Energia e fonti rinnovabili

I consumi energetici di Nordcom sono riconducibili principalmente all'energia elettrica, utilizzata per il funzionamento quotidiano degli impianti e degli uffici aziendali, e ai carburanti (gasolio e benzina) impiegati per la trazione delle autovetture aziendali direttamente controllate, alimentate a diesel e benzina. I dati riportati provengono dalle fatture dei fornitori di energia elettrica e dei contratti di leasing dei veicoli.

Consumi energia elettrica medio/bassa tensione

TIPOLOGIA	Unità di misura	2024	2023	2022
Energia elettrica per impianti e uffici (medio/bassa tensione)	(kWh)	364.420	380.286	473.149
TOTALE ENERGIA ELETTRICA MEDIO/BASSA TENSIONE	(kWh)	364.420	380.286	473.149

Consumi gasolio

TIPOLOGIA	Unità di misura	2024	2023	2022
Gasolio per trazione autoveicoli direttamente controllati	Litri	7.514	10.675	10.508
TOTALE CONSUMI GASOLIO	Litri	7.514	10.675	10.508

Eventuali altri consumi energetici

TIPOLOGIA	Unità di misura	2024	2023	2022
Indicare Tipologia (GPL, Benzina, etc...)	Litri di benzina	9.366,87	3.090	2.843,10

Il totale energia elettrica derivante da fonti rinnovabili è del 73.27%, pari a 267.010,53 kWh, rispetto ai 364.420 kWh complessivi.

GRI: 3-3, 302-1

Consumi energetici per fonte

TIPOLOGIA	Unità di misura	2024	2023	2022
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA	**(kWh)**	**364.420**	**380.286**	**473.149**
Per impianti e uffici (medio/bassa tensione)	(kWh)	364.420	380.286	473.149
GASOLIO	**Litri**	**7.514**	**10.675**	**10.508**
Per trazione autovetture direttamente controllate (auto di servizio)	%	45%	77%	
	Litri	7.514	10.675	10.5 08
BENZINA	**Litri**	**9.366,87**	**3.090**	**2.843,10**
Per trazione autovetture direttamente controllate	%	55%	23%	
	Litri	9.366,87	10.675	2.843.10

Nel triennio 2022-2024 si osserva un andamento decrescente dei consumi energetici complessivi. Nel dettaglio, i consumi sono passati da 473.149 kWh nel 2022 a 380.286 kWh nel 2023, fino a raggiungere 364.420 kWh nel 2024. Il trend conferma l'efficacia delle scelte orientate all'efficienza energetica e all'adozione di soluzioni tecnologiche meno energivore, in particolare attraverso il consolidamento dell'infrastruttura cloud.
Relativamente all'energia elettrica, si sono utilizzati i valori totali di kWh consumati nell'annualità 2024, relativi ai tre POD (punti di prelievo) di Milano Cadorna, Via Paleocapa e Leopardi, evidenziati nelle fatture del gestore di Energia Elettrica utilizzato.
Sempre nel triennio 2022-2024 si registra anche una progressiva riduzione dei consumi di gasolio, passati da 10.508 litri nel 2022 a 10.675 litri nel 2023, fino a 7.514 litri nel 2024. Nel 2024, il 45% del consumo di gasolio è attribuibile alle autovetture di servizio direttamente controllate, rispetto al 77% nel 2023. Questo dato evidenzia una razionalizzazione della flotta aziendale e un controllo più diretto sui mezzi utilizzati, contribuendo a una maggiore tracciabilità e responsabilizzazione nella gestione delle emissioni legate alla mobilità.
Infine si osserva un significativo aumento dei consumi di benzina, passati da 2.843,10 litri nel 2022 a 3.090 litri nel 2023, fino a raggiungere 9.366,87 litri nel 2024. Nel 2024, il 55% del consumo di benzina è riferibile alle autovetture aziendali direttamente controllate, rispetto al 23% nel 2023.
Nordcom ha utilizzato veicoli aziendali alimentati a benzina e gasolio; l'approvvigionamento di energia elettrica per le sedi aziendali avviene tramite fornitura su base multioraria.
Nordcom adotta un approccio strutturato alla gestione ambientale per ridurre gli impatti economici, ambientali e sociali legati ai consumi energetici. Nel 2024, continua a perseguire con il Gruppo la logica di gestione dell'hardware in cloud contribuendo alla continua riduzione di hardware on premises e riducendo il calore generato dal funzionamento degli impianti nelle sale CED di proprietà. Tutto ciò contribuisce alla riduzione dei consumi di elettricità e di acqua per il raffreddamento degli impianti.
La società monitora i potenziali rischi connessi ai consumi energetici e al cambiamento climatico, mantenendo attivo il confronto su possibili misure di mitigazione. Non sono stati identificati rischi diversi da quelli indicati negli anni precedenti le cui azioni di mitigazione rimangono allo studio perché difficilmente realizzabili nell'ambiente di nostra gestione. Si rammenta che: I rischi connessi al tema "Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change" sono collegati allo sviluppo di software che richiede potenza di calcolo in eccesso rispetto a quanta effettivamente sarebbe necessaria per gestire le computazioni tramite procedure ottimizzate. Per mitigare tale rischio si è cercato di capire se esistano tecnologie "economicamente sostenibili" in grado di valutare il software sviluppato per dare una indicazione del livello di ottimizzazione dello stesso proprio in riferimento ai consumi di risorse.
Gli sviluppi dei nuovi progetti avviati nel 2024 hanno privilegiato l'adozione di tecnologie cloud oriented che sono le uniche che massimizzano la potenza elaborativa a parità di elettricità consumata ottenuta con impianti organizzati con la condivisione di hardware su più clienti.
Nel 2024, l'approccio della società al tema dei consumi energetici si è orientato a scelte operative concrete. Non sono stati fissati obiettivi puntuali salvo quello di perseguire l'attivazione di nuovo hardware solo in ambiente cloud e di non accendere nuove macchine on premises. La cessione dell'hardware anziché la sua demolizione non può invece essere perseguita per motivi legati alla gestione fiscale degli asset.

Cambiamenti climatici: Emissioni e mitigazione

Emissioni dirette e indirette

Per Nordcom, misurare e monitorare con precisione le proprie emissioni rappresenta un passaggio essenziale per definire strategie di riduzione efficaci e orientate alla sostenibilità.

Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

CATEGORIA	Unità di misura	2024
Gasolio	CO_2e (ton)	18,86
Benzina	CO_2e (ton)	18,86
TOTALE SCOPE 1	**CO_2e (ton)**	**18,86**

Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

CATEGORIA	Unità di misura	2024
Energia elettrica NON rinnovabile	CO_2e (ton)	23,02
Energia elettrica RINNOVABILE	CO_2e (ton)	0,00
TOTALE SCOPE 2	**CO_2e (ton)**	**23,02**

SCOPE 1 (EMISSIONI DIRETTE):

Lo Scope 1 include tutte le emissioni dirette di gas serra generate dai veicoli di proprietà o controllati dall'azienda, come le auto aziendali che usano benzina o gasolio. La CO2 equivalente è calcolata come somma degli apporti delle emissioni di tre gas a effetto serra: CO2, CH4 e N2O.

SCOPE 2 (EMISSIONI INDIRETTE):

Per l'anno 2024, lo Scope 2 di Nordcom è stato calcolato utilizzando un approccio location-based, applicando il fattore di emissione nazionale pubblicato da ISPRA per il 2023 relativo al mix elettrico italiano, pari a 236,3 g CO_2/kWh (ossia 0,2363 kg CO_2/kWh).

Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

Nordcom rendiconta le emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) derivanti da attività a monte, riconducibili in particolare ai viaggi aziendali effettuati con voli, treni e auto in leasing (Categoria 6). I valori sono calcolati per l'anno 2024 utilizzando fattori di emissione ufficiali DEFRA 2023 e considerando esclusivamente la CO_2 equivalente.

I dati relativi ai consumi chilometrici, e di conseguenza del carburante, sono in linea con quelli dell'anno precedente. Per i viaggi (voli aerei e rail travel) non sono presenti i dati relativi all'anno precedente in quanto vengono inseriti per la prima volta per il 2024.

Per la metodologia dei calcoli, Scope 1 e Scope 2, fare riferimento alla Legenda alla fine del presente capitolo

GRI: 305-3, 305-7

Emissioni GHG Scope 3 – Viaggi aziendali (voli aerei)

CATEGORIA DI VOLO	Distanza percorsa (km)	Fattore di emissione (kg CO_2e/km/pax)	Emissioni (t CO_2e)
Breve distanza (<500 km)	2.272,00	0,18	0,40896
Media distanza (500-1600 km)	19.031,00	0,20	3,8062
Lunga distanza (>1600 km)	21.991,00	0,13	2,85883
TOTALE 2024	**43.294,00**		**7,07**

Emissioni GHG Scope 3 - Viaggi Ferroviari 2024

CATEGORIA	Distanza percorsa (km)	Fattore di emissione (kg CO_2e/km)	Emissioni (t CO_2e)
Rail Travel - Nazionali	**59.365,00**	**0,03546**	**2,10**

Nel corso del 2024, Nordcom ha monitorato e quantificato le emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) riconducibili ai viaggi ferroviari effettuati per motivi di lavoro, in coerenza con i requisiti previsti dal GRI 305-3. Il totale dei chilometri percorsi per questa categoria di trasporto è stato pari a 59.365 km su tratte nazionali.

Emissioni Auto Leasing 2024

CATEGORIA DI CARBURANTE	Distanza percorsa (km) 2024	2023	Fattore di emissione (kg CO_2e/km)	Emissioni (t CO_2e)
Diesel	95.405,00	177.341,00	0,17	16,22
Benzina	199.844,00	53.580,00	0,16	31,98
TOTALE	**295.249,00**	**230.921,00**		**48,19**

Per la rendicontazione delle emissioni Scope 3 legate ai viaggi di lavoro effettuati con auto in leasing, sono stati considerati separatamente i chilometri percorsi con alimentazione diesel e benzina.

Per la metodologia dei calcoli, Scope 3, fare riferimento alla Legenda alla fine del presente capitolo.

“Sostenibilità non è fare meno danni.

Ma è fare
il meglio
possibile.”

JOCHEN ZEITZ

Legenda

Scope 1

Sono le emissioni dirette generate dall'azienda dovute al consumo di gasolio, gas metano e benzina per la trazione dei mezzi e per il riscaldamento degli impianti (Scope 1 del Greenhouse Gas Protocol GHGP).

Metodologia dei calcoli:
Le emissioni di CO_2e da gasolio e benzina sono state calcolate moltiplicando i litri consumati nel 2024 (Gasolio 7.514,00 - Benzina 9.366,87) per i fattori di emissione (kg CO_2e/litro) ufficiali DEFRA 2023:

- Gasolio: 2,51 kg CO_2e/litro
- Benzina: 2,10 kg CO_2e/litro

I risultati in lt sono stati convertiti in tonnellate (÷1000), nello specifico: Gasolio:

- 7.514,00 litri × 2,51 kg CO_2e = 18.858,43 kg CO_2e
- Convertito in tonnellate: 18.860,14 / 1.000 = 18,86 t CO_2e Benzina
- 9.366,87 litri × 2,10 kg CO_2e = 19.670,43 kg CO_2e
- Convertito in tonnellate: 19.670,43 / 1.000 = 19,67 t CO_2e

Scope 2

Sono le emissioni indirette derivanti dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento acquistati e consumati dall'azienda (Scope 2 del Greenhouse Gas Protocol GHGP).

Metodologia dei calcoli:
Calcolo semplice (location-based):

- Energia elettrica non rinnovabile consumata: 97.409,47 kWh
- Fattore di emissione ISPRA 2023: 0,2363 kg CO_2/kWh
- Emissioni Scope 2 = 97.409,47 × 0,2363 = 23.018 kg CO_2e
- Convertite in tonnellate: 23,02 ton CO_2e

L'energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili (267.010,53 kWh), certificata tramite Garanzie d'Origine, non genera emissioni Scope 2 secondo la metodologia location-based.
Il valore di 23,02 tonnellate di CO_2e rappresenta dunque le emissioni indirette da
energia elettrica acquistata, calcolate in conformità ai criteri del GHG Protocol.

Scope 3

Sono una categoria di emissioni di gas a effetto serra (GHG) generate da operazioni di business da fonti che non sono direttamente possedute o controllate da un'organizzazione, come la catena di fornitura, il trasporto, l'utilizzo o lo smaltimento dei prodotti.

Metodologia dei calcoli:
Il calcolo delle emissioni di CO_2 derivanti dai voli aerei è stato effettuato in base alla distanza percorsa e alla tipologia del volo (breve, medio o lungo raggio). I fattori di emissione adottati sono espressi in kg CO_2e per passeggero per chilometro e variano in funzione della distanza, come previsto dai più recenti standard internazionali. I valori di riferimento provengono dal DEFRA 2023 – UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. La metodologia di calcolo prevede la moltiplicazione della distanza percorsa (in km) per il relativo fattore di emissione (kg CO_2e/km/pax). Il risultato, espresso inizialmente in chilogrammi di CO_2 equivalente, è stato successivamente convertito in tonnellate dividendo per 1.000.
Per i viaggi ferroviari, ai fini della rendicontazione, è stato applicato un fattore di emissione di 0,035 kg CO_2e per km per passeggero, come da fonti ufficiali DEFRA 2023 (UK Government GHG Conversion Factors), corrispondente alla media dei servizi ferroviari passeggeri a livello nazionale. Il valore totale delle emissioni indirette (Scope 3) associate ai viaggi in treno è stato stimato in 2,10 tonnellate di CO_2 equivalente, ottenuto moltiplicando i chilometri percorsi per il fattore di emissione e convertendo il risultato in tonnellate. Questa attività rientra nella categoria "viaggi d'affari" degli standard internazionali Scope 3, contribuendo a mappare l'impatto ambientale complessivo della mobilità aziendale, e rappresenta un tassello importante nel percorso di miglioramento continuo intrapreso da Nordcom sul fronte della sostenibilità ambientale.
Per viaggi di lavoro effettuati con auto in leasing,

- Per il diesel, sono stati percorsi 95.405 km nel 2024. Utilizzando un fattore di emissione di 0,17 kg CO_2e/km (fonte: DEFRA 2023), le emissioni risultano pari a 16,22 tonnellate di CO_2e.
- Per la benzina, sono stati percorsi 199.844 km, con un fattore di emissione di 0,16 kg CO_2e/km, per un totale di 31,98 tonnellate di CO_2e.

Le emissioni complessive derivate dai viaggi di lavoro con auto in leasing per l'anno 2024 ammontano quindi a circa 48,19 tonnellate di CO_2 equivalente.

CO2 equivalente (CO2e) è la somma degli apporti delle emissioni di tre gas serra: CO2, CH4 e N2O (come suggerito dagli indicatori del GRI Standard).

Risorse idriche e gestione responsabile

Nel quadro del proprio impegno verso la transizione ecologica, Nordcom promuove un utilizzo consapevole delle risorse idriche, sensibilizzando i dipendenti sull'importanza della sostenibilità anche nei comportamenti quotidiani. L'acqua utilizzata all'interno dell'organizzazione proviene esclusivamente dalla rete idrica comunale.
La Società ha identificato come principale area di rischio legata al consumo idrico il possibile spreco derivante da comportamenti non attenti negli ambienti sanitari (toilettes). Per questo motivo, sono state adottate misure orientate alla prevenzione degli sprechi e al miglioramento dell'efficienza nell'uso dell'acqua.
In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, anche nel 2024 Nordcom ha mantenuto attivo il servizio di erogazione di acqua potabile collegato direttamente alla rete pubblica, messo a disposizione dei dipendenti. Tale soluzione ha l'obiettivo di incentivare il consumo di acqua di rete e di ridurre sensibilmente l'uso di bottiglie di plastica, contribuendo così anche alla diminuzione dei rifiuti e alla promozione di un ambiente di lavoro più sostenibile.

Produzione e gestione dei rifiuti

NordCom monitora con attenzione gli impatti ambientali legati alla generazione di rifiuti, in coerenza con i propri obiettivi di sostenibilità. La società si occupa principalmente della gestione e della manutenzione degli Asset informatici per le società del gruppo FNM, Trenord Srl e di alcuni enti sanitari della Regione Lombardia.
L'Hardware ha un ciclo di vita limitato che termina con lo smaltimento del materiale in disuso e obsoleto. La società di demolizione contrattualizzata utilizza metodologie di destinazione dei materiali prelevati che - in base alle informazioni disponibili - dovrebbero consentire il recupero delle materie rare per il successivo riutilizzo delle stesse. Tuttavia il principale impatto nella errata demolizione dei materiali dell'OID oltre all'inquinamento del suolo (es. smaltimento batterie dei portatili) è anche il consumo di materie rare nel caso non venissero recuperate dai componenti degli oggetti demoliti.
Per quanto riguarda la gestione degli Impatti Significativi Legati ai Rifiuti, adotta le seguenti pratiche:

- cerca di effettuare acquisti consapevoli, ottimizzando al massimo quello che è il ciclo di vita dell'Hardware e dismettendolo solo nel momento in cui non è più utilizzabile;
- la società di demolizione contrattualizzata utilizza metodologie di destinazione dei materiali prelevati che dovrebbero consentire il recupero delle materie rare per il successivo riutilizzo delle stesse.

GRI: 3-3, 303-1, 303-3, 303-4 / GRI: 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Rifiuti prodotti

I rifiuti prodotti da Nordcom sono di natura Raee; questi vengono smaltiti, secondo le norme vigenti, ed interamente destinati ad attività di recupero delle diverse tipologie di componenti contenuti.

Per quanto riguarda lo standard e la metodologia utilizzati per calcolare i dati, sono stati utilizzati i dati contenuti nei FIR, relativi ad ogni smaltimento svolto, per il calcolo dei kg/tipologia rifiuto.

GRI 306-3 Rifiuti generati

2024

	Unità di misura	Totale Rifiuti prodotti
Rifiuti NON pericolosi	Kg	18.782
Rifiuti pericolosi	Kg	2.848
TOTALE	**Kg**	**21.630**

2023

	Unità di misura	Totale Rifiuti prodotti
Rifiuti NON pericolosi	CO_2e (ton)	20.339
Rifiuti pericolosi	CO_2e (ton)	1.660
TOTALE	**CO_2e (ton)**	**21.999**

GRI 306- 4 e 306-5 Rifiuti non conferiti in discarica e rifiuti conferiti in discarica

2024

	Unità di misura	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi
Riuso	Kg	0	0
Riciclo	Kg	18.782	2.848
TOTALE	**Kg**	**18.782**	**2.848**

2023

	Unità di misura	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi
Riuso	Kg	0	0
Riciclo	Kg	20.339	1.660
TOTALE	**Kg**	**20.339**	**1.660**

La gestione dei rifiuti può generare impatti ambientali negativi, come l'inquinamento di suolo, aria e acqua, ma anche positivi, se orientata all'economia circolare. Nordcom adotta pratiche volte a ridurre gli sprechi e valorizzare le risorse, minimizzando gli effetti sull'ambiente e sulla società.
Un'errata demolizione dei materiali dell'OID può avere conseguenze significative, tra cui l'inquinamento del suolo, ad esempio per il rilascio di sostanze tossiche provenienti da vernici, colle industriali o circuiti elettronici. Inoltre, la mancata separazione e il recupero di materiali preziosi, come terre rare presenti nei microchip o metalli come rame e alluminio nei cablaggi, contribuisce a uno spreco di risorse non rinnovabili, aumentando la necessità di nuove estrazioni con ulteriori impatti ambientali.
Nell'ambito delle attività che generano rifiuti tecnologici, NordCom si avvale di fornitori qualificati che adottano pratiche orientate alla sostenibilità e all'economia circolare.
L'azienda di demolizione incaricata adotta procedure di gestione dei materiali prelevati mirate a favorire il recupero delle materie rare, rendendone possibile il successivo riutilizzo.



VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

7

Gestione del capitale umano

Nordcom rinnova per il 2024 il forte impegno verso la valorizzazione del capitale umano, consapevole che le risorse umane rappresentano uno degli elementi portanti del proprio successo. La società si impegna costantemente nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori esterni per migliorare il loro benessere, la qualità dell'ambiente e supportare la loro crescita professionale.

Al 31 dicembre 2024, Nordcom conta 142 dipendenti, di cui 109 uomini e 33 donne.
Tutti i 142 dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva, in linea con l'anno precedente. Nordcom si impegna a garantire un posto di lavoro quanto più stabile e sicuro: in linea con l'anno precedente, il 94% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato e il 92% lavora full-time.

Dipendenti per tipologia contrattuale

	2024			2023		
Tempo determinato	2	6	8	3	2	5
Tempo indeterminato	31	103	134	23	79	102
TOTALE	33	109	142	26	81	107

NordCom si avvale anche di collaboratori non dipendenti, in particolare per l'annualità 2024 si contano 5 lavoratori in stage e 2 collaboratori esterni a Partita IVA. In calo di più del 50% rispetto all'anno 2023.

Non dipendenti

	2024			2023		
Stage	1	4	5	2	7	9
Lavoratori Somministrati	0	0	0	0	4	4
Collaboratori a progetto	0	0	0	0	0	0
Collaboratori a P.IVA	0	2	2	0	2	2
Contratti di procacciamento	0	0	0	0	0	0
Contratti di Agenzia	0	0	0	0	0	0
Contratto di collaborazione coordinata e continuativa	0	0	0	0	0	0
TOTALE	1	6	7	2	13	15

GRI: 2-7, 2-8, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1

I dipendenti sono qualificati per l'83% come impiegati, seguiti dai quadri che rappresentano il 15% e da dirigenti per il 2%. Inoltre, una buona percentuale di risorse umane è under 30, in aumento rispetto all'anno precede (dal 12% al 19%); la metà dei dipendenti rientra nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni e il restante 31% risulta essere over 50.

Popolazione aziendale per fasce d'età, genere e qualifica

	2024					
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0 0	0 1	1 1	0	1	2
Quadri	0 0	4 7	0 10	0	11	10
Impiegati	7 20	10 49	11 21	27	59	32
Operai	0 0	0 0	0 0	0	0	0
TOTALE	7 20	14 57	12 32	27	71	44

	2023					
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0 0	0 1	1 1	0	1	2
Quadri	0 0	3 5	0 8	0	8	8
Impiegati	4 10	11 38	7 18	14	49	25
Operai	0 0	0 0	0 0	0	0	0
TOTALE	7 20	14 57	12 32	14	58	35

Gestione del capitale umano

La società è in costante crescita e, operando nel settore dell'innovazione digitale, è inevitabilmente sempre aperta a persone dinamiche e predisposte al cambiamento che possano aiutarla ad affrontare le nuove sfide del mercato.
Le attività di assunzione del personale vengono effettuate nel rispetto della procedura attuale, con un'attenta selezione e screening dei curriculum in base alla job description, al budget aziendale e nel rispetto della parità di genere, utilizzando un linguaggio appropriato e rispettoso. Nel 2024 sono state inserite 43 nuove risorse di cui 8 donne: tra le 43 risorse sono comprese quelle già presenti in azienda con contratto di stage e i partecipanti al progetto Academy Java, assunti con contratto di somministrazione.

Nuovo personale assunto per età e genere

	2024			2023		
<30	3	14	17	3	7	10
30-50	2	16	18	4	5	9
>50	3	5	8	1	1	2
TOTALE	8	35	42	8	13	22

Popolazione aziendale per qualifica e genere

	2024			2023		
Dirigenti	1	2	3	1	2	3
Quadri	4	17	21	3	13	16
Impiegati	28	90	118	22	66	88
Operai	0	0	0	0	0	0
TOTALE	33	109	142	26	81	107

Riguardo il turnover del personale, nel corso dell'anno, si è registrato un tasso di turnover in entrata del 32,01% per gli uomini e del 24,2%. Il tasso di turnover in uscita per gli uomini è stato del 4,6%, mentre per le donne è stato pari al 3,0%. Il basso tasso di turnover in uscita attesta in maniera evidente la soddisfazione dei dipendenti per l'azienda e per le politiche sul personale dalla stessa attuate.

Tasso di turnover in entrata

	2024		2023	
<30	42,9%	70,0%	75,0%	70,0%
30-50	14,3%	28,1%	28,6%	11,4%
>50	25,0%	15,6%	12,5%	3,7%
TOTALE	24,2%	32,1%	30,8%	16,0%

Personale che ha interrotto/cessato il rapporto di lavoro per età e genere

	2024		2023	
<30	0	2	0	3
30-50	1	3	0	0
>50	0	0	0	3
TOTALE	1	5	0	6

Tasso di turnover in uscita

	2024		2023	
<30	0,0%	10,0%	0,0%	30,0%
30-50	7,1%	5,3%	0,0%	0,0%
>50	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%
TOTALE	3,0%	4,6%	0,0%	7,4%

“Le politiche aziendali e i piani di welfare devono essere

disegnati
per rimuovere
le barriere
alla crescita
femminile.”

MARIA CRISTINA BOMBELLI

Gestione del capitale umano

Nordcom persegue l'obiettivo di promuovere una vita lavorativa e professionale che possa facilmente coordinarsi con la vita privata. Per tale ragione, la società supporta i dipendenti nel godere dei benefici del congedo parentale. Nel corso dell'anno, 32 dipendenti hanno avuto diritto al congedo parentale, ma un'unica risorsa ha usufruito di tale diritto ed è rientrata a lavoro dopo il periodo di congedo.

Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale

	2024			2023		
N° di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	8	24	32	7	18	25
N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno (hanno fatto richiesta e l'hanno ricevuta)	1	0	1	2	0	2
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale	1	0	1	2	0	2
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo	0	0	0	2	0	2



Formazione e sviluppo dei dipendenti

Continua anche per il 2024 l'impegno di Nordcom nei percorsi già avviati. La Società ha posto molta attenzione alla formazione delle proprie risorse, con corsi tecnici mirati, anche con l'ottenimento di certificazioni, e corsi riguardanti le soft skills, per un totale di 3.955 ore di formazione erogate nel corso dell'anno, in aumento del 12% rispetto al 2023.
Nel 2023 è stato svolo il progetto Tech & Personal Competence Assessment che, nel 2024, ha suscitato dei risultati interessanti; alla stregua di questo progetto, ha preso vita il programma Organizational Jouney, che ha permesso al Management di comprendere ancora di più le dinamiche relazionali esistenti tra le prime linee aziendali e, alle risorse coinvolte, di aumentare la consapevolezza del proprio ruolo e delle competenze tecnico trasversali. Tra gli altri, nell'ambito di corsi di formazione tecnica e soft skills, è stato utilizzato Fondimpresa ed è stato attivato il nuovo piano ANPAL 2025.

Totale ore di formazione erogate nell'anno per qualifica e genere

	2024			2023		
Dirigenti	54	65	118	17	143	160
Quadri	132	723	854	139	451	590
Impiegati	769	2214	2983	595	2197	2792
Operai	0	0	0	0	0	0
TOTALE	954	3001	3955	751	2791	3542

I corsi di formazione erogati hanno riguardato materie tecniche per il 34%, materie trasversali e comportamentali per il 51%. I dati sono allineati rispetto all'anno precedente. In crescita anche le ore di formazione dedicate alla salute e sicurezza: materia rilevante in ogni ambito lavorativo.

GRI: 3-3, 404-1, 404-3

Totale ore di formazione erogate ai dipendenti nell'anno per area tematica e genere

	2024			2023		
Tecnicoprofessionale abilitativa	64	96	160	48	265	313
Tecnicoprofessionale non abilitativa	177	1012	1189	140	768	908
Trasversale e comportamentale	592	1445	2037	477	1460	1937
Salute e Sicurezza	72	351	423	86	242	328
Commerciale	50	98	147	0	32	32
Altro	0	0	0	0	24	24
TOTALE	**954**	**3001**	**3955**	**751**	**2791**	**3542**

Totale ore di formazione erogate nell'anno a personale non assunto e dipendenti terzi

	2024			2023		
Tecnico-professionale	0	0	0	4	960	964
Altra formazione	15	44	59	56	197	253
TOTALE	15	44	59	60	1157	1217

Numero dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni della performance e dello sviluppo della carriera

	2024			2023		
Dirigenti	1	2	3	1	2	3
Quadri	3	16	19	3	13	16
Impiegati	23	79	102	15	57	72
Operai	0	0	0	0	0	0
TOTALE	**27**	**97**	**124**	**19**	**72**	**91**

Formazione e sviluppo dei dipendenti

Nordcom possiede una procedura di recluting che prevede la pubblicazione diretta di annunci di lavoro sui principali motori di ricerca, l'utilizzo di piattaforma di gruppo o grazie alla collaborazione con società di selezione e agenzie per il lavoro. Il processo di selezione e di ingaggio è molto attento alle indicazioni di budget aziendali, tenendo conto delle aspettative economiche delle candidate e dei candidati che cercano un miglioramento professionale, tecnico e retributivo. Le candidate e i candidati sono attratti da Nordcom perché offre loro opportunità di crescita e sviluppo delle proprie competenze. Inoltre, grazie alla certificazione UNI/PdR 125:2022, si evidenzia un apprezzamento della percentuale di aumento delle candidate donne.

Nordcom ha preso parte alla Fiera ExpoTraining il 28 e 29 ottobre 2024, un evento che ha facilitato l'incontro con studenti e studentesse degli ultimi anni delle scuole superiori, offrendo loro opportunità di percorsi di stage.



In tema di Relazioni industriali, Nordcom ha rapporti proficui con le OO.SS. che vengono incontrate periodicamente e con le quali vengono sempre raggiunti accordi sui diversi aspetti della vita lavorativa.
In relazione ai rischi collegati allo sviluppo delle risorse umane, per il 2024, si ripropongono i principali rischi già individuati negli anni precedenti:

- difficoltà a reperire sul mercato risorse con la dovuta esperienza in ambito IT; tale rischio viene gestito tramite affiancamento di società specializzate nella ricerca e avvio di percorsi di crescita interna (percorsi di stage);
- difficoltà a trattenere le risorse migliori in un contesto di mercato in forte ricerca di profili IT; la gestione del rischio avviene grazie all'implementazione di iniziative volte al miglioramento del contesto lavorativo, quali potenziamento del Welfare, accordo di smart working, contributi economici straordinari, iniziative di miglioramento del senso di appartenenza;
- mancanza di figure di backup nei ruoli di responsabilità; Gestione: creazione di documentazione a supporto di ogni progetto, diversa strutturazione delle aree e maggiore responsabilizzazione delle risorse.

Le 4 risorse che hanno superato l'Academy Java conclusa nel 2023 e inserite in azienda con contratto di somministrazione, sono state assunte a tempo indeterminato nelle rispettive aree, Sviluppo del Software, Innovazione e Sistemi e Infrastrutture, continuando l'affiancamento alle figure più senior e acquisendo sempre più autonomia. La società nel 2024 ha implementato la formazione dei/delle propri/proprie dipendenti, per aumentare il valore delle competenze e l'ingaggio delle risorse interne; ha, inoltre, ottenuto il mantenimento della certificazione UNI/PDR 125:2022 e nel 2025 continua le attività volte alla conservazione di tale certificazione. Durante l'anno, sono stati anche realizzati diversi corsi tecnici, finanziati direttamente dalla società.

Nella prospettiva di perseguire sempre nuovi obiettivi e intraprendere nuove strade, alla fine del 2024 sono iniziate le prime attività del nuovo piano di formazione con ANPAL - FNC 2025 ed è partita la preparazione del nuovo progetto formativo "Osmosi Intergenerazionale". Quest'ultimo sfrutta l'eterogeneità dei dipendenti Nordcom prevedendo un'interazione tra le diverse fasce d'età presenti in azienda al fine di confrontarsi, comunicare, ascoltare, fare gruppo, imparare e fare scambio di conoscenze e modalità di pensiero che talvolta sono diverse e legate alle fasce generazionali d'appartenenza; il tutto con un focus alle tematiche delle Pari Opportunità.

Inoltre, nel 2024, Nordcom ha lanciato la prima edizione dell'Hackathon aziendale, una maratona creativa interna finalizzata a promuovere l'innovazione digitale, rafforzare lo spirito di squadra e valorizzare i talenti interni. L'iniziativa ha coinvolto il personale in una competizione a squadre, con l'obiettivo di sviluppare idee progettuali capaci di contribuire alla crescita aziendale in ambiti strategici come la digitalizzazione, la sostenibilità e la transizione tecnologica. I cinque migliori progetti sono stati selezionati per la fase finale da una giuria composta da membri del CdA Nordcom e figure apicali del Gruppo FNM e Trenord. Oltre ai premi economici previsti per i team vincitori, l'Hackathon rappresenta uno strumento di coinvolgimento attivo dei dipendenti, contribuendo alla creazione di una cultura aziendale fondata sulla partecipazione, l'innovazione e il miglioramento continuo. L'iniziativa si inserisce nel più ampio percorso di sviluppo del capitale umano e di consolidamento dei valori aziendali di collaborazione, creatività e crescita condivisa.

Parità, inclusione e diritti umani

L'organizzazione promuove attivamente un ambiente di lavoro basato sul rispetto, sull'equità e sulla valorizzazione delle diversità. A tal fine, ha implementato politiche volte a garantire pari opportunità di accesso, sviluppo professionale e trattamento retributivo, senza distinzioni di genere, etnia, età, orientamento sessuale, abilità fisiche o convinzioni personali. I processi aziendali, dalla selezione del personale alla formazione, fino alle valutazioni delle performance, sono progettati per prevenire qualsiasi forma di discriminazione e favorire una cultura inclusiva.

Nordcom attribuisce grande importanza alla tutela delle categorie protette, inclusi i disabili, garantendo loro pari opportunità di impiego. L'inserimento di persone con disabilità all'interno dell'azienda, promuove l'inclusione sociale, permette di valorizzare le competenze e le potenzialità di ciascun individuo e concretizza l'impegno di Nordcom nella garanzia di pari opportunità di impiego ed inclusione. Nel complesso, la Società ha 7 dipendenti appartenenti a categorie disabili in aumento rispetto al 2023.

Popolazione aziendale appartenente a categorie protette e disabili

	2024			2023		
Numero dipendenti appartenenti a categorie protette	0	0	0	0	0	0
Numero dipendenti disabili	3	5	8	2	5	7
TOTALE	3	5	8	2	5	7

Nordcom rinnova la sua costante attenzione verso tutte le tematiche delle Pari Opportunità, ottenendo il mantenimento a giugno 2024 della certificazione UNI/PdR 125:2022: in materia di Parità di Genere e nel corso del 2025 proseguono le attività per il suo mantenimento.
Inoltre, la società cerca di garantire le diverse forme, già attive, di conciliazione vita-lavoro (smart working, forme di welfare, premio di risultato legato al welfare, buoni pasto, voucher spesa). Anche per il 2024 è stato approvato l'Agosto Smart, ovvero la possibilità di svolgere per tutto il mese smart working anche fornendo un indirizzo di un altro luogo. Sono state avviate anche per il 2024 diverse iniziative di socialità anche ponendo l'attenzione ai temi delle Pari Opportunità, in particolare per la Giornata Internazionale della Donna, è stato organizzato un evento durante il quale si è assistito allo spettacolo teatrale "Donne come noi, l'amore al tempo dei social."
Anche nel corso del 2024 non ci sono state segnalazioni di episodi discriminatori.

GRI: 405-1, 406-1, 3-3

Welfare

Nell'ambito della promozione di un ambiente di lavoro sano, è stato avviato un progetto di grande rilevanza chiamato "Valorizzare la Genitorialità", rivolto non solo alle lavoratrici e ai lavoratori genitori, ma anche a coloro che si prendono cura di familiari o figli di relazioni precedenti. Questo progetto ha messo in luce le competenze delle partecipanti e dei partecipanti che vengono utilizzate nella vita quotidiana e possono essere applicate anche nel contesto lavorativo.

Il sistema retributivo esistente in azienda prevede diverse modalità di incentivazione. In particolare:

- Premio di risultato legato a un accordo sindacale legato al Welfare: questo accordo consente ai dipendenti interessati di utilizzare il premio di risultato per accedere a forme di welfare con i connessi vantaggi anche fiscali.
- MBO (Management By Objectives) per i Dirigenti: questo sistema di incentivazione è basato sul raggiungimento degli obiettivi aziendali stabiliti per i dirigenti. Il MBO offre un incentivo finanziario legato al conseguimento dei risultati prefissati.
- Sono previsti dei benefici per gli iscritti alla cassa integrativa e al nuovo ente ALMA.
- È stato firmato l'Accordo di Welfare e Detassazione del premio di risultato; Incremento del premio di risultato pari al 20% se destinato al Welfare; Buoni acquisto da 200 euro.

Si segnala che le schede del 2024 non sono ancora state consuntivate. Le nuove schede per gli obiettivi del 2025, sono già state consegnate.

Il numero degli iscritti al fondo pensione, alla cassa integrativa e al circolo ricreativo, è rimasto pressoché invariato in termini percentuali, rispetto al 2023: rispettivamente il 96%, l'89% e il 92% del personale dipendente.

Sistema retributivo - WELFARE

KPI	2024	2023
Iscritti a fondo pensione	136	101
Iscritti a Cassa Integrativa	126	95
Iscritti a Circolo Ricreativo Aziendale	130	100

Salute e sicurezza

Nordcom, come già accaduto per i precedenti anni, anche nel 2024 si è impegnata attivamente a garantire un ambiente di lavoro sicuro, riducendo il rischio di infortuni e malattie professionali. L'adozione di standard elevati in materia di salute e sicurezza non solo tutela il benessere dei dipendenti, ma favorisce anche la diffusione di una cultura della sicurezza, con impatti positivi sulla produttività e sulla sostenibilità aziendale.

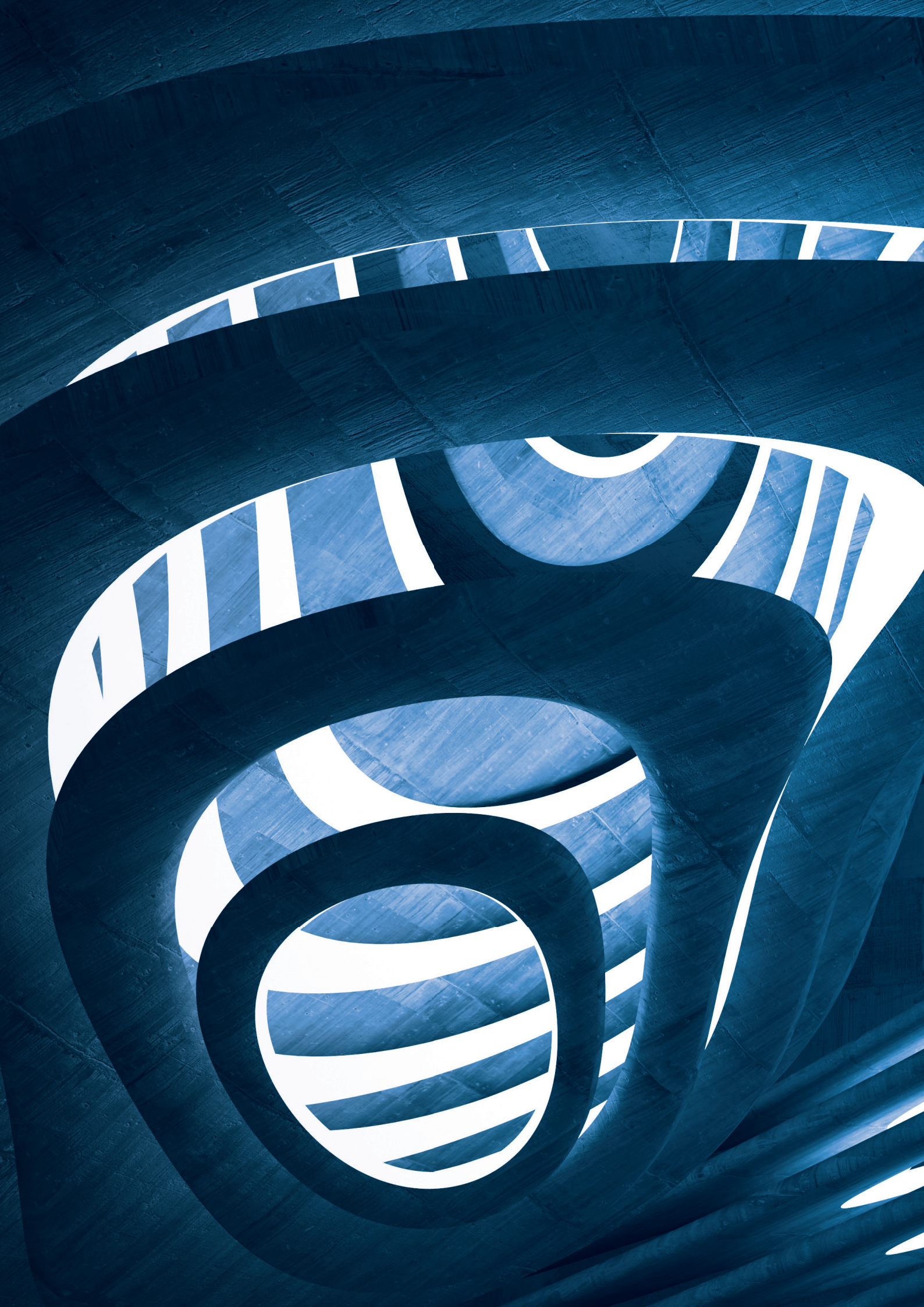
Pur in assenza di obiettivi specifici, le iniziative adottate, come le visite mediche volontarie per i dipendenti, contribuiscono a ridurre l'incidenza delle malattie e il tasso di assenteismo, favorendo al contempo un probabile incremento motivazione del personale. Il Sistema di Gestione adottato copre il numero totale dei lavoratori; vengono svolti costantemente audit interni ed esterni di verifica.

Infortuni dei dipendenti

	Unità di misura	2024			2023		
							
Numero di infortuni	n.	1	0	1	1	0	1
Sul lavoro	n.	1	0	1	0	0	0
In itinere	n.	0	0	0	1	0	1
Numero di ore lavorate	h.	170.876	45.517	216.393	133.880	32.298	166.178
Tasso di infortuni uniregistrabili	-	0	21,97	4,62	0	30,96	6,02

GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10

Il lavoro d'ufficio svolto dai dipendenti è caratterizzato da un basso livello di rischio professionale. Tuttavia, vengono condotte attività di monitoraggio e valutazione dello stato di salute del personale, considerando i potenziali rischi ergonomici e i fattori di stress legati alla natura delle mansioni svolte. Questi aspetti vengono attentamente gestiti per prevenire eventuali disagi e garantire un ambiente di lavoro più sicuro e salutare.
Oltre alla sorveglianza sanitaria obbligatoria prevista dalla normativa di riferimento, la Società offre annualmente ai dipendenti un pacchetto di prestazioni mediche facoltative, interamente a carico dell'azienda, che include visite ed esami svolti su base volontaria. Inoltre, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) effettua regolarmente sopralluoghi nelle diverse sedi di lavoro per monitorare le condizioni di sicurezza; inoltre, vengono organizzate annualmente prove di evacuazione per garantire la preparazione del personale in caso di emergenza. Infine, viene condotta periodicamente un'analisi dei livelli di stress correlato al lavoro: periodicamente, i dipendenti sono invitati a compilare un questionario anonimo sullo stress lavoro-correlato, le cui risposte vengono successivamente analizzate in una riunione dedicata con il Medico Competente e il RSPP, al fine di individuare eventuali criticità e adottare misure correttive.
In azienda è presente un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), eletto dai dipendenti tra i rappresentanti sindacali. Il RLS mantiene un contatto diretto con il Dirigente Delegato alla Sicurezza, il Medico Competente e il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), collaborando attivamente nelle attività di valutazione e gestione dei rischi. Inoltre, partecipa ai tavoli di lavoro dedicati alla sicurezza e contribuisce alla redazione della documentazione di riferimento, come il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).
La formazione obbligatoria in materia di sicurezza viene erogata a tutti i dipendenti, inclusi stagisti e personale con contratti di somministrazione, garantendo un'adeguata preparazione su rischi e misure di prevenzione. Inoltre, l'azienda dispone di Squadre di Emergenza composte da addetti appositamente formati e sottoposti ad aggiornamenti periodici secondo le normative vigenti.
È prevista, infine, assistenza sanitaria per tutti i dipendenti iscritti alla Cassa Sanitaria e una copertura assicurativa in caso di disabilità o invalidità: Long Life Term polizza contro la non autosufficienza a favore di tutti i Soci.
Nel corso del 2024, su un totale di 216.393 ore lavorate, di cui 170.876 ore lavorate da uomini e 45.517 ore lavorate da donne, non si sono verificati casi di malattie professionali dei dipendenti o dei lavoratori non dipendenti; si è verificato un unico infortunio sul lavoro, con un tasso di infortuni registrabili in lieve diminuzione rispetto allo scorso anno.



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE



Sostenibilità della catena di fornitura

Nordcom è una digital company, che si occupa in prevalenza dello sviluppo di progetti informatici per società di trasporto o enti pubblici. Il mercato di riferimento è il settore Mobility e Transportation. La catena di fornitura inizia con l'accettazione dell'offerta da parte del cliente finale, a seguito della quale viene emessa una richiesta di acquisto dall'area richiedente interna (Sistemi e Infrastrutture, Sviluppo Software, Sistemi Gestionali, ecc.) per quanto riguarda l'HW contemplato nella commessa oppure per i servizi di consulenza presso terzi.
La Richiesta d'Acquisto viene analizzata dal Controllo di Gestione che ne verifica la fattibilità in base al budget stanziato sulla commessa. Dopo questa operazione la richiesta d'acquisto passa al Direttore Affari Legali e Generali che la rilascia rendendola operabile da parte dell'Ufficio Acquisti, quindi trasformabile in ordine.
L'ordine viene emesso con indicazione di tutte le condizioni generali che ne regolano l'operabilità; vengono in esso definite le tempistiche di approvvigionamento e le relative milestone di fatturazione. Spesso presenta anche l'indicazione di KPI e SLA relativi ai progetti informatici. A seguito dell'emissione dell'ordine, la gestione passa poi dall'ufficio acquisti all'area richiedente che si occupa del processo di delivery.
Nordcom gestisce l'attività di approvvigionamento selezionando fornitori che, in fase di accreditamento, soddisfino specifici requisiti, tra cui il possesso di un sistema di qualità certificato (ISO 9001) e di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISO 27001). A partire da giugno 2023, la società ha conseguito la certificazione sulla Parità di Genere, che ha rafforzato l'attenzione verso le politiche di inclusione e diversità anche tra i fornitori. Qualsiasi violazione di tale politica è considerata un inadempimento contrattuale.
Durante il rapporto di fornitura, i fornitori devono rispettare precisi standard di qualità, tra cui precisione, flessibilità, conformità della fornitura e rispetto dei tempi di esecuzione. Nordcom effettua una valutazione annuale dei fornitori tramite audit, al fine di identificare eventuali criticità che, se gravi, possono comportare la sospensione o la cancellazione dall'albo fornitori.
Per garantire la tutela della concorrenza e il rispetto delle normative antitrust, Nordcom richiede, per acquisti superiori a € 40.000, almeno un doppio preventivo, così da assegnare l'ordine al fornitore che assicuri il miglior rapporto qualità/prezzo. Inoltre, è attiva la procedura per gli acquisti sostenibili, che promuove scelte di fornitura responsabili dal punto di vista ambientale e sociale. Per gli affidamenti di importo superiore a € 400.000, Nordcom procede con una richiesta di offerta su invito. I fornitori selezionati devono rispondere sulla base del capitolato tecnico fornito da Nordcom, dimostrando il
possesso dei requisiti richiesti e rispettando i tempi indicati per la presentazione dell'offerta.
Dal 6 dicembre 2022, per tutti i nuovi contratti di consulenza, Nordcom ha introdotto un'ulteriore verifica di Compliance tramite l'ufficio Legal della capogruppo FNM, con l'obiettivo di garantire standard elevati di qualità e trasparenza. Tale verifica è stata integrata con un controllo aggiuntivo tramite il sistema Cerved, per una più approfondita analisi dell'affidabilità e solidità dei fornitori.
Nordcom si avvale di fornitori specializzati nei servizi a impatto ambientale e sociale, come lo smaltimento dei rifiuti pericolosi, garantendo che questi operino nel rispetto delle normative vigenti. In particolare, i fornitori devono essere in possesso di certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 in corso di validità, oltre a tutte le autorizzazioni necessarie rilasciate dagli enti pubblici competenti per l'esercizio delle attività per le quali sono accreditati.
Nordcom ha identificato diversi rischi connessi al processo di selezione e gestione dei fornitori, adottando specifiche misure di mitigazione per garantire la continuità operativa, la conformità normativa e la tutela degli interessi aziendali.

GRI: 2-6, 3-3

Mancato rispetto dei principi e dei termini contrattuali: i fornitori selezionati sono tenuti a sottoscrivere e rispettare i principi etici, di sostenibilità e di qualità definiti da Nordcom. Viene effettuata una verifica preliminare del possesso delle certificazioni richieste (ISO 9001 e ISO 27001) e della conformità normativa. I contratti prevedono specifiche clausole che sanciscono l'obbligo di rispetto degli standard richiesti; eventuali inadempimenti possono comportare l'interruzione del rapporto contrattuale. Il monitoraggio della performance dei fornitori avviene attraverso audit periodici e valutazioni annuali basate su parametri di precisione, flessibilità, conformità della fornitura e rispetto dei tempi di esecuzione.

Supplier Risk. Identificazione dei fornitori critici e gestione dei rischi di approvvigionamento: Nordcom adotta un approccio strutturato per identificare i fornitori critici, valutando fattori come la rilevanza strategica della fornitura, la dipendenza da un unico fornitore e la stabilità economico-finanziaria del partner commerciale. Per mitigare il rischio di interruzione delle forniture, la società, come già descritto, applica criteri di diversificazione a seconda che gli acquisti siano superiori a € 40.000, o superiori a € 400.000 e introdotto un sistema di controllo aggiuntivo tramite Cerved, che consente di valutare l'affidabilità e la solidità finanziaria dei fornitori prima della formalizzazione dei contratti. In caso di criticità, la società adotta piani di continuità operativa che prevedono la ricerca tempestiva di fornitori alternativi per ridurre al minimo eventuali disservizi.

Rischi ambientali e normativi connessi ai fornitori di servizi a impatto ambientale: per fornitori coinvolti in attività critiche, come lo smaltimento di rifiuti pericolosi, Nordcom esige il possesso di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente (D.Lgs. n. 152/2006) e di certificazioni ambientali adeguate. La società privilegia fornitori che adottano pratiche di recupero e riutilizzo dei materiali, in linea con la politica sugli acquisti sostenibili.

Attraverso queste misure, Nordcom garantisce un processo di selezione e gestione dei fornitori improntato a criteri di trasparenza, affidabilità e sostenibilità, riducendo i rischi operativi e reputazionali connessi alla supply chain.

Nordcom ha adottato misure concrete per ridurre il proprio impatto ambientale e contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico. Tra gli obiettivi e risultati raggiunti si evidenzia che a partire da luglio 2024, la società ha completato la transizione all'acquisto di energia 100% da fonti rinnovabili, riducendo così le emissioni indirette di CO_2. È in corso il progressivo rinnovo del parco auto aziendale con veicoli ibridi e plug-in, con l'obiettivo di abbattere ulteriormente le emissioni e migliorare l'efficienza energetica della mobilità aziendale. Per quanto riguarda le azioni future, Nordcom continuerà a monitorare i propri consumi e a valutare ulteriori iniziative per migliorare l'efficienza energetica, in linea con il proprio impegno verso la sostenibilità.

Accessibilità dei servizi e delle infrastrutture

L'anno 2024 ha visto privilegiare l'utilizzo di infrastrutture cloud per la gestione dei progetti

Impatto sull'economia

POSITIVI:

- Efficienza dei costi: Il cloud permette di ridurre i costi legati all'hardware fisico, alla manutenzione dei server locali e alla gestione delle infrastrutture IT tradizionali.
- Flessibilità e scalabilità: La possibilità di scalare le risorse in base al bisogno consente un uso più efficiente delle risorse finanziarie pubbliche.

POTENZIALI NEGATIVI:

- Dipendenza da provider esterni: Può aumentare la dipendenza economica da grandi operatori globali del cloud, spesso non localizzati nel territorio nazionale.
- Costi ricorrenti: Le soluzioni cloud comportano costi operativi continui che, a lungo termine, potrebbero superare le spese di una gestione on-premise.

Impatto sull'ambiente

POSITIVI:

- Riduzione del consumo energetico locale: Eliminando o riducendo i data center locali, si diminuisce l'impatto ambientale diretto sul territorio.
- Efficienza energetica dei data center: I grandi provider cloud operano data center altamente ottimizzati, spesso alimentati da fonti rinnovabili, con PUE (Power Usage Effectiveness) molto bassi.

POTENZIALI NEGATIVI:

- Emissioni legate al consumo energetico globale: L'incremento dell'uso di cloud a livello globale implica comunque un consumo significativo di energia, che, in assenza di garanzie di sostenibilità da parte del provider, può comportare impatti ambientali indiretti.
- Produzione e smaltimento di hardware: L'aumento della domanda di infrastrutture cloud alimenta la produzione di hardware, con impatti ambientali legati all'estrazione delle materie prime.

Impatto sulle persone e sui diritti umani

POSITIVI:

- Migliore continuità operativa: In scenari di emergenza (es. pandemie, disastri naturali), i servizi cloud garantiscono maggiore resilienza, contribuendo al diritto alla salute, all'istruzione e al lavoro.

POTENZIALI NEGATIVI:

- Privacy e protezione dei dati: L'uso del cloud può comportare rischi legati alla protezione dei dati personali e alla sorveglianza, soprattutto se non si garantisce la sovranità dei dati (es. in ambito GDPR).
- Condizioni di lavoro nella filiera ICT: La catena produttiva dietro i servizi cloud (hardware, gestione server, logistica) può comportare violazioni dei diritti dei lavoratori in alcuni Paesi, specie per quanto riguarda il mining di terre rare e l'assemblaggio dei componenti.

GRI: 3-3



L'adozione sempre più estesa di soluzioni cloud nei processi aziendali, se da un lato abilita efficienza e innovazione, dall'altro comporta anche alcuni rischi che è fondamentale monitorare attentamente. Tra i principali rischi subiti, vi è la possibilità che una gestione non ottimale delle risorse (ad esempio, un provisioning inadeguato) porti a un incremento dei costi operativi. Tali costi, se non controllati, potrebbero ricadere direttamente sulla Società, compromettendo la sostenibilità economica di alcuni progetti. Sul fronte dei rischi generati, invece, si segnala il potenziale deprezzamento degli investimenti effettuati in precedenza per infrastrutture proprietarie, come data center fisici, che potrebbero rapidamente perdere valore a fronte del crescente spostamento verso ambienti cloud.

Tutte le iniziative e attività progettuali sono ormai da anni oggetto di rendicontazione. Nessuna esclusa. Questo consente di gestire un controllo dei costi di commessa da parte della funzione di controllo e dell'impegno del personale da parte dei responsabili delle aree interessate ai progetti che hanno così le leve per prevenire e controllare gli eventuali impatti negativi legati a una gestione non coerente dei progetti.
Per quanto concerne gli investimenti infrastrutturali il principale obiettivo che si è posta l'azienda è quello di gestire i progetti attraverso infrastrutture avviate nel cloud. Questo obiettivo è stato perseguito e raggiunto in quanto, salvo specifici casi per i quali le tecnologie non consentivano di optare per infrastrutture cloud, per tutti gli altri sono stati utilizzati provider quali Google e Microsoft.

La soddisfazione dei clienti

Nordcom considera la qualità del servizio e la cura della relazione con i clienti elementi centrali della propria strategia. Per questo, promuove un ascolto attivo e un dialogo costante, anche attraverso sistemi strutturati per la raccolta e la gestione di eventuali segnalazioni, al fine di migliorare continuamente l'esperienza del cliente e prevenire eventuali criticità. Anche nell'anno 2024 è stata condotta un'indagine della soddisfazione del cliente che ha coinvolto gli utenti del Gruppo FNM. Il 28,5% degli utenti intervistati, corrispondenti a 183 dei 642 questionari inviati, ha restituito il questionario compilato, in linea rispetto alla percentuale dello scorso anno (28%) con una distribuzione delle percentuali di risposte che va dal minimo del 16% della Società Nord_Ing al massimo del 60% di FNMPAY e FNM Autoservizi.

Dall'analisi dei dati si evidenzia che gli ambiti che hanno soddisfatto meno i clienti del Gruppo sono stati le stampe e SAP. Per quanto riguarda Stampe: 129 risposte tra insoddisfatto e poco soddisfatto (26 insoddisfatto e 103 poco soddisfatto), che rappresentano il 26,33% sul totale delle 490 risposte a tale ambito. Tale risultato è imputabile al fatto che non sempre le attività di ripristino delle multifunzione vengono gestite nei tempi che si aspettano gli utenti. Per far fronte a tale situazione, che si sta protraendo dall'anno scorso, è stata indetta una gara per la sostituzione del fornitore. Per quanto invece riguarda SAP: 64 risposte tra insoddisfatto e poco soddisfatto (15 insoddisfatto e 49 poco soddisfatto), che rappresentano il 16,67% sul totale delle 384 risposte a tale aspetto. Tale risultato è in qualche modo spiegato dalla complessità delle interfacce native di SAP che rendono poco user frendly il sistema nei confronti degli utenti. Per tale motivo si sta verificando la possibilità di gestire le procedure attraverso le APP mobili e un'interfaccia più moderna fruibile in ambiente WEB. Le analisi sono iniziate per capire l'effort e i benefici derivanti.

Dall'analisi dei dati si evidenzia che i parametri che soddisfano meno i clienti del Gruppo sono:

- La Qualità: 86 risposte tra insoddisfatto e poco soddisfatto (22 insoddisfatto e 64 poco soddisfatto), che rappresentano il 19,20% sul totale delle 448 risposte a tale aspetto;
- Il Tempo: 219 risposte tra insoddisfatto e poco soddisfatto (59 insoddisfatto e 160 poco soddisfatto), che rappresentano il 18,94% sul totale delle 1156 risposte a tale aspetto.

Per quanto riguarda la Qualità, il livello di insoddisfazione più alto si evidenzia per l'Ambito Stampe e valgono pertanto le considerazioni sopra riportate.
Per quanto riguarda il Tempo occorre considerare che l'utente difficilmente comprende quelli che sono i tempi tecnici di gestione di alcune segnalazioni e l'insoddisfazione è percepita ogni qualvolta alla segnalazione di un problema non si ottiene la immediata risposta. Da segnalare inoltre che l'88% degli utenti si ritiene soddisfatto o molto
soddisfatto della competenza dei tecnici che intervengono e questo gioca certamente a favore nella valutazione complessiva dei servizi erogati nonostante ci sia una percezione negativa delle tempistiche.

KPI CUSTOMER SATISFACTION

	Clienti soddisfatti (%)		
	2024	**2023**	**2022**
Soddisfazione complessiva	**88%**	87%	86%

L'indagine sulla soddisfazione del cliente condotta nel 2024 non ha incluso la raccolta dei KPI sopra indicati. Di conseguenza, si è ritenuto utile fornire i dati aggregati di soddisfazione relativi ai KPI effettivamente rilevati.
Infine, si segnala che, per quanto riguarda i reclami, nel corso del 2024 non sono pervenute segnalazioni formali da parte dei clienti. Pertanto, non si è reso necessario attivare il processo previsto dalla procedura di gestione dei reclami del sistema qualità.

Iniziative per il territorio e la comunità locale

Nordcom ha investito nell'innovazione digitale con un approccio sostenibile che bilancia lo sviluppo economico, tutela l'ambiente e mette le persone al centro. Le soluzioni progettate puntano tutte ad una ottimizzazione delle risorse, a una riduzione dell'impatto ecologico ma soprattutto a una migliore qualità della vita dei viaggiatori.
Nordcom continua a perseguire i propri obiettivi, sia generali che specifici, nell'ambito dei Rapporti con il territorio, attraverso un costante processo di ricerca e sviluppo. In questo contesto, vengono monitorati i risultati ottenuti nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione, così da gestire al meglio gli eventuali obiettivi ancora da raggiungere entro i tempi previsti.
Nordcom partecipa attivamente a iniziative e tavoli di lavoro promossi da associazioni di rilievo nazionale e internazionale, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di pratiche sostenibili nel settore della mobilità. In particolare, la Società è membro della UITP (Union Internationale des Transports Publics), la principale rete mondiale per le autorità e gli operatori del trasporto pubblico, all'interno della quale partecipa con continuità ai due comitati tematici SDC (Sustainable Development Committee) dedicati ai temi dello sviluppo sostenibile e ITT, dedicato ai temi dell'Informatica e delle Tecnologie.
Inoltre, Nordcom sostiene la Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, attraverso la partecipazione attiva a progetti strategici promossi dalla Fondazione, volti a promuovere una mobilità urbana sempre più sostenibile e integrata.
L'appartenenza a queste reti rappresenta per Nordcom non solo un'occasione di confronto con altre realtà di eccellenza, ma anche uno strumento per contribuire in modo concreto all'innovazione del settore, allineando le proprie pratiche agli standard più avanzati di sostenibilità e responsabilità ambientale.
A partire dal 2022, Nordcom ha aderito al progetto di 3Bee per il monitoraggio ambientale, adottando due alveari in Abruzzo dotati di tecnologia Hive-Tech. Questa iniziativa, confermata e ampliata nel 2023 e proseguita nel 2024, consente il controllo continuo di parametri essenziali per la salute delle api, fondamentali bioindicatori ambientali. L'obiettivo è contribuire alla salvaguardia della biodiversità e alla resilienza climatica, sostenendo al contempo l'attività dell'apicoltore locale. L'impegno si inserisce nel percorso di Nordcom verso una cultura aziendale attenta alla sostenibilità ambientale e alla sensibilizzazione pubblica sul ruolo cruciale degli impollinatori.

GRI: 3-3

Indice Indicatori GRI

Nordcom ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2024.

Utilizzato GRI 1 →GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021

2-1	Dettagli organizzativi	p. 13; 40
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	p. 7
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	p. 7
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	p. 101
2-7	Dipendenti	p. 81
2-8	Lavoratori non dipendenti	p. 81
2-9	Struttura e composizione della governance	p. 39
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	p. 39
2-11	Presidente del massimo organo di governo	p. 27; 39
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	p. 27
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	p. 27
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p. 27
2-15	Conflitti d'interesse	p. 27
2-16	Comunicazione delle criticità	p. 27
2-19	Politiche retributive	p. 27
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	p. 6
2-23	Impegni assunti tramite policy	p. 47
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	p. 47
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	p. 47
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	p. 47
2-28	Appartenenza ad associazioni	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	p. 29; 31
2-30	Contratti collettivi	p. 81

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021

3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	p. 31
3-2	Elenco di temi materiali	p. 31
3-3	Gestione dei temi materiali	p. 47; 53; 58; 68; 77; 78; 81; 89; 94; 99; 102; 104

GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016

201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	p. 58

GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016

205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	p. 27

GRI 207: TASSE 2019

207-1	Approccio alle imposte	p. 58

GRI 302: ENERGIA 2016

302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	p. 68
302-4	Riduzione del consumo di energia	p. 68

GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018

303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	p. 77
303-3	Prelievo idrico	p. 77
303-4	Scarico idrico	p. 77

GRI 305: EMISSIONI 2016

305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	p. 71
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	p. 71
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) (Categoria 7: Spostamento casa-lavoro dei dipendenti)	p. 71
305-7	Emissioni dirette in atmosfera di macro-inquinanti NOx, SOx, CO, PT, HC.	p. 71

GRI 306: RIFIUTI 2020

306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti p. 78

306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti p. 78

306-3 Rifiuti prodotti p. 78

306-4 Rifiuti generati p. 78

306-5 Rifiuti non conferiti in discarica p. 78

GRI 401: OCCUPAZIONE 2016

401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti p. 81

401-2 Benefit per i dipendenti a tempo pieno, non per quelli part-time o con contratto a tempo determinato p. 81

401-3 Congedo parentale p. 81

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018

403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro p. 95

403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti p. 95

403-3 Servizi per la salute professionale p. 95

403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori /comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro p. 95

403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro p. 95

403-6 Promozione della salute dei lavoratori p. 95

403-9 Infortuni sul lavoro p. 95

403-10 Malattia professionale p. 95

GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016

404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	p. 89
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica di performance e sviluppo professionale	p. 89

GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016

405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	p. 81; 93

GRI 406: NON-DISCRIMINAZIONE 2016

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	p. 93


NORDCOM

COORDINAMENTO EDITORIALE:
Area Comunicazione, Relazioni Esterne, CSR e Sostenibilità

NORDCOM S.p.A.
Via Pietro Paleocapa, 7 — 20121 Milano
T. +39 02 721 51901 — C. F. e P. IVA 13384100155
www.nord-com.it — sostenibilita@nord-com.it



NORDCOM S.p.A.
Via Pietro Paleocapa, 7 — 20121 Milano
T. +39 02 721 51901 — C. F. e P. IVA 13384100155
www.nord-com.it — sostenibilita@nord-com.it