

| AREA DI RISCHIO                                |   | PROCESSO   | ATTIVITA'  | Responsabilità complessiva del processo e soggetti che svolgono le attività del processo | Stima del Livello di rischio |  |
|--|---|--|--|--|------------------------------|--|
| A  | Autorizzazioni, concessioni   | A1 - Autorizzazioni allacciamenti, scarichi, concessioni, etcc     | gestione autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura<br>pratiche connesse alle richieste/aggiornamenti/minori concessioni delle derivazioni d'acqua  | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria e Direzione Operativa-tecnica       | AA                           |  |
|  |   | A1 - Pareri per autorizzazioni allacciamenti, scarichi etcc        | redazione pareri relativi agli allacci fognari   |  |                              |  |
| B  | Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, aiuti finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati (lettera c, comma 16 art. 1 Legge 190/2012) | B1 - sovvenzioni contributi sussidi                                | Gestione bonus idrici  | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrativa e Finanza                        | A                            |  |
|  |   | B2 - gestione pratiche perdite occulte                             | Risposte alle richieste informazioni di agevolazioni perdite occulte<br>Valutazione e risposta alle richieste di agevolazioni perdite occulte<br><br>Gestione della fatturazione per applicazione di agevolazione perdita  |  |                              |  |
|  |   | C1 - organizzazione interna del lavoro                             | Predisposizione elenchi lavori per gli operai a seguito delle segnalazioni fatte dai lettruristi<br><br>Ricerca e sviluppo (acquisti)  | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrativa e Finanza                        | AA                           |  |
|  |   | C2 - rapporti con i fornitori                                      | Acquisizione letture massive dai file prodotti dall'azienda Aquaetek<br>Gestione rapporti e corrispondenza con Netribes su utilizzo/funcionamento/criticità del programma di Billing<br>Fatturazione lavori<br>Verifica letture sul sito aquaetek per controllo Rit<br>Fatture sporguibili e lavori<br>Controllo DLURC/regularità contributiva/coordinate IBAN<br>Corrispondenza varià fornitori<br>Gestione ciclo passivo: RIDA/CFG/ordini/conferme/colleciti/controllo risultati<br>Gestione albo fornitori<br>Gestione listine<br>Negoziazioni fornitori<br>Gestione reclami fornitori  |  |                              |  |
|  |   | C3 - appalti e gare  | Attività di supporto (di tipo amministrativo) alla divisione opere e investimenti<br><br>Predisposizione documenti di gara: inviti, disciplinari, determine di aggiudicazione, contratti, redazione verbali e attività connesse  |  |                              |  |
|  |   | C4 - indennizzi automatici   | monitoraggio ed autorizzazione indennizzi automatici ex del. 655/2015/R/dcr  |  |                              | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria   |
|  |   | D1 - gestione pratiche personale interno                           | Rilevazione presenze controllo giornaliero delle timbrature (programma presenze)<br>Gestione Uff. Web (invio avvisi, invio doc. al personale, caricamento LUL, CU etc.)<br>Monitoraggio e gestione mensa<br>Amministrazione/registrazioni contabili relative al personale (ordinarie e per chiusura bilanci annuale e semestrali)<br>Tenuta rapporti con il consulente relativamente alle posizioni del personale<br>Versamenti FAS, FISSAO e previdenza complementare<br>Rimborsi spese/chilometriche amministratori e dipendenti<br>Dichiarazioni CU Autonomi<br>Gestione/amministrazione Welfare aziendale<br>Monitoraggio/programmazione sorveglianza sanitaria<br>Statistiche personale (straordinari/ferie e confronti anni prec)<br>Supporto revisori contabili per dati relativi al personale<br><br>gestione ticket reperibilità<br><br>Gestione personale  |  |                              | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrazione e Finanza<br><br>Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria<br><br>Responsabile e Referenti della Direzione Operativa-tecnica |
| D2 - gestione pratiche personale somministrato | Invio dati a società di somministrazione e gestione del personale somministrato, controllo fatture/costi  | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrazione e Finanza |  |  |                              |  |
| D  | Acquisizione e gestione del personale   | D3 - formazione personale (sicurezza etc..)                        | Monitoraggio/registrazione formazione del personale-organizzazione e iscrizioni corsi di formazione<br>Collaborazione con RSPF per formazione obbligatorio secondo Dlgs. 81/08 (attività a supporto di altra direzione)<br>Supporto Qualità/Sicurezza relativa alla formazione, verifiche e registrazioni della formazione (attività a supporto di altra direzione)  | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrazione e Finanza                       | AA                           |  |
|  |   | D4 - trasparenza, anticorruzione, privacy                          | Società trasparente (dati del personale)<br>Aggiornamento sito - società trasparente<br>Supporto materia Privacy   | Direttore Generale   |                              |  |
| E  | Gestione delle entrate-spese-patrimonio   | E1 - gestione debiti/crediti utenti                                | Verifica dei saldi partite precedenti (crediti/debiti da riportare nella fattura)<br>Verifica e caricamento in fattura di sospesi (es. marca da bollo, indennizzi)<br>Predisposizione riepiloghi e report su consumi e sul fatturato, ai fini del bilancio<br>Predisposizione riepiloghi e report su consumi e sul fatturato per le utenze a gestione congiunta con altro gestore, dei comuni di Cordenone e Rovedo in Piano<br>Gestione delle richieste di rimborso<br>Gestione mandati SDD<br>Rimborsi utenti<br>Gestione fatture per richieste rettifiche con valutazione della contestazione della fattura<br>Creazione ed invio flussi SDD<br>Supporto all'attività di fatturazione attiva e passiva, personale e recupero crediti<br>Colleciti a utenti inoposi<br>Rateizzazioni<br>Supporto attività front office per situazioni debitorie utenti<br><br>Caricamento nel gestionale dei nuovi contatori acquistati<br>Registrazione fatture acquisto<br>Predisposizione dati relativi agli acquisti per unibundling/revisione dei costi<br>Monitoraggio di alcune forniture/contratti | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrazione e Finanza                       | AA                           |  |
|  |   | E3 - gestione beni aziendali                                       | Gestione parco auto aziendale con inserimento dati nel programma Ecos e relativa gestione dello scadenziario bolli e revisioni<br>Gestione sinistri<br>Servizi vari utenza interna<br>Supporto alle attività IT interno e società esterna  |  |                              |  |
|  |   |  | Fatturazione servizi (acqua all'ingrosso e a comuni vari per riaddebiti di servizi)<br>Scritture prima nota<br>Attività e/o registrazioni contabili propedeutiche alla chiusura del bilancio (comprese scritture di assestamento, ammortamenti, nota integrativa, rapporti crediti-debiti con Comuni Soci...) o dei bilanci in   |  |                              |  |

|   |   |  |  |                                     |  |    |  |  |
|---|---|--|--|-------------------------------------|--|----|--|--|
|   |   | E4 -contabilità  | <p>Attività di supporto alle verifiche annuali Revisori contabili (compreso supporto all'attività di unbundling)</p> <p>Predisposizione dati e report per la redazione dei Bilanci Consolidati con Comuni Soci</p> <p>Tenuta e stampa dei registri contabili obbligatori</p> <p>Predisposizione dati per dichiarazioni periodiche fiscali (comunicazioni trimestrali dati Iva, dichiarazione Iva annuale, imposta di bollo, ...) e non (dichiarazione Ut, dichiarazione ARERA per contributo ...)</p> <p>Versamenti fiscali (Iva, ritenute, bolli, ...)</p> <p>Registrazioni incassi in GWR ed Elmas</p> <p>Gestione e importazione file da Elmas a Gridway</p> <p>Gestione anagrafiche clienti Elmas</p> <p>Rendicontazione mensile investimenti</p> <p>Predisposizione scadenze fatture fornitori</p> <p>Predisposizione report contabilità analitica</p> <p>Supporto attività di bilancio</p> <p>Predisposizione IVA acquisti</p>   |                                     |  |    |  |  |
|   |   | E5 -sponsorizzazioni (eventi, manifestazioni...)               | <p>Sponsorizzazioni</p> <p>Supporto attività varie e relative agli eventi/manifestazioni</p>   |                                     | DIRETTORE GENERALE   |    |  |  |
| F | Controlli -Verifiche- Ispesioni   | F1 - Analisi - Campionamenti                                   | <p>controllo analisi acque potabili</p> <p>attività inerenti le analisi delle acque destinate al consumo umano</p> <p>esecuzione campionamenti acque destinate al consumo umano</p>  |                                     |  | AA |  |  |
|   |   | F2 - Rapporto con enti di controllo ARPA FVG                   | <p>Analisi/Rapporti con ARPA</p>   |                                     | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria e Direzione Operativa-tecnica   |    |  |  |
|   |   | F3 - Controllo indicatori                                      | <p>monitoraggio indicatori interruzioni del servizio idrico</p> <p>monitoraggio indicatori ex deliberazione ARERA n.655/2015/R/Idr relativi a prevenzione</p>  |                                     |  |    |  |  |
| H | Affari legali e contenzioso   | H1 - Procedure relative al recupero crediti                    | <p>Contatti con Legale per pratiche di riscossione crediti</p> <p>Rateizzazioni</p> <p>Procedure relative al recupero crediti</p>  |                                     | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrazione e Finanza   | AA |  |  |
| I | Amministrativa - protocollo-gestione corrispondenza-rapporti con gli utenti | I1 segreteria-generale   | <p>Risposte ai Reclami relativi alla segreteria commerciale</p> <p>Risposte a tutte le richieste non classificabili</p> <p>Protocollo in Entrata</p> <p>Protocollo in Uscita</p> <p>Assegnazione richieste non da protocollo</p> <p>Gestione indirizzo Letture@hydrogea-pn.it da valutare ed inviare ad Autolettura@hydrogea-pn.it</p> <p>Protocollo e attività connesse (in supporto e/o sostituzione protocollista)</p> <p>Corrispondenza varia</p> <p>Sistematismo segreteria commerciale (Archflow/CRM)</p> <p>attività connesse alla segreteria di Presidenza come redazione verbali CDA/Assemblea dei Soci, convocazione CDA/Assemblea Soci</p> <p>supporto alle attività dell'Organismo di Vigilanza e del Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza</p> <p>Gestione polizze assicurative tramite broker assicurativo</p> <p>Supporto attività front office per pratiche/preventivi</p>   |                                     | Responsabile e Referenti della Direzione Amministrativa e Finanza - DIRETTORE GENERALE   |    |  |  |
|   |   | I3 - rapporti con gli utenti-fatturazione (utenti e fornitori) | <p>Primo sportello - Inserimento a gestione pratiche</p> <p>Risposte a richieste informazioni arrivate via mail/posta/fax o provenienti da Leader Consulting:</p> <p>Gestione rientro contratti firmati delle volture, subentri e attivazioni richiesti attraverso Mail/posta/fax, invio contratti con assegnato il pod per le nuove attivazioni</p> <p>Gestione delle richieste di volta/voltura erede in cui è stata inserita una sospensione/certificato</p> <p>Risposte a richieste informazioni arrivate via mail/posta/fax e provenienti da Leader Consulting</p> <p>Predisposizione e invio file utenze per l'esecuzione delle letture contatori</p> <p>Acquisizione letture massive da file prodotti dall'azienda Aquatek</p> <p>Acquisizione delle auditeure inviate dagli utenti</p> <p>Verifica e validazione delle letture con analisi delle RIL (anomalie e/o interventi da eseguire a seguito delle letture)</p> <p>Caricamento addebito tariffa di fognatura e depurazione per le nuove attivazioni</p> <p>Calcolo del consumo annuo e inserimento manuale della periodicità</p> <p>Variazioni anagrafiche su contratti</p> <p>Verifica anomalie indirizzi su anagrafiche/contratti</p> <p>Elaborazione e modifiche layout di stampa</p> <p>Risposte richieste utenti</p> <p>Controllo Codici Fiscali/Partite Iva/Indirizzi per fatturazione</p> <p>Attività varie di supporto alle aree di amministrazione e back-office</p> <p>Analisi di tutte le pratiche provenienti sia da front office che da ufficio tecnico per il controllo dei dati nel passaggio alla fatturazione</p> <p>Elaborazione bollette consumi idrici e loro verifica</p> <p>Gestione piattaforme FTP e EPP per l'invio delle fatture allo SDI tramite Postel e SIAV</p> <p>Acquisizione esiti da SDI</p> <p>Verifica e correzione delle fatture scartate e re-inoltro nella piattaforma SDI</p> <p>Predisposizione e gestione dell'invio dei flussi di bollette, per la stampa, postalizzazione e recapito agli utenti</p> <p>Verifica fatture fornitori</p> <p>Gestione di tutte le richieste inoltrate dall'utente al call center inerenti la fatturazione</p> <p>Gestione delle email fatturazione@hydrogea-pn.it (email "utilizzate" da Poste Italiane per il servizio di invio delle ns. fatture ai clienti che hanno fatto richiesta di ricevere la fatturazione via email)</p> <p>Gestione delle richieste informazioni fatture</p> <p>Supporto alle attività per emissione delle fatture massivo</p> <p>Importazione e verifiche esiti fatture elettroniche</p> <p>Controlli pre-emissione bollette (RIL e letture da importare)</p> <p>Crazione flussi ed invio per stampa bollette</p> <p>Analisi pratiche pre-fatturazione</p> <p>Aiuto nei controlli mensili delle fatture</p> <p>Registrazioni in contabilità incassi/basamenti</p> <p>Fatturazione servizi (acqua all'ingrosso e a consumi vari per riaddebiti di servizi)</p> <p>Download quotidiani per predisporre la successiva rassegna stampa riguardante HydroGEA SpA</p> <p>Rassegna quotidiana delle novità, articoli e sentenze giurisprudenziali in materia di fisco, appalti e tutto ciò inerente al SI</p> <p>Attività di protocollo email, UPS, moduli e corrispondenza cartacea, in ingresso e in uscita</p> <p>Predisposizione delle distinte degli invii mediante Poste Italiane (per posta, prima delle tariffe e distinta analitica dei destinatari)</p> <p>Invii PEC in uscita per conto della Direzione Regolatoria e Amministrazione e Finanza</p> <p>Attività di smistamento della corrispondenza cartacea in ingresso (finanziari recapiti corriss, HydroGEA, fatture fornitori, comunicazioni da parte di utenti ecc)</p> <p>Aggiornamento dei file riguardanti: accessi agli atti, appuntamenti, atti notari</p> <p>Renovo dei quotidiani e al relativo monitoraggio delle scadenze</p> <p>Modifiche ad Archflow che di volta in volta si sono rese necessarie, al fine di adeguare il programma ai cambiamenti aziendali in merito ad assunzioni, spostamenti e variazioni di procedure (prima imbastimento di tutte le comunicazioni in uscita (massive e non, raccomandate e non) e alla loro spedizione</p> |                                     | Tutti i responsabili delle direzioni - DIRETTORE GENERALE  | M  |  |  |
|   |   | I5 - CRM   | <p>Inserimento e creazione RS (codice tracciabilità) in CRM delle pratiche arrivate via mail/posta/fax o provenienti da Leader Consulting, protocollate e inserite su Archflow Segreteria Commerciale e</p> <p>Inserimento in CRM di modifiche dati contrattuali delle richieste arrivate con modulistica</p> <p>Inserimento pratiche in CRM arrivate via mail/posta/fax o provenienti da Leader Consulting</p> <p>Verifica dei dati provenienti da CRM e verifiche contrattuali varie necessarie per la procedura di emissione delle bollette</p> <p>Modulistica aziendale front office/CRM</p> <p>Supporto attività di registrazione CRM/WFM (attività a supporto di altra direzione)</p>  |                                     |  |    |  |  |
|   |   |  |  | L1 - acque-Piani di sicurezza Acque | <p>Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA-WSP)</p>   |    | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria                               |  |
|   |   |  |  | L2 - reti fognarie reti idriche     | <p>inserimento dati in SIT degli as-built ad allacciamenti</p> <p>Gestione SIT</p> <p>Responsabili, Vice-Responsabili e fontanieri (Metro e Premonite - Valcellina - Distretto Nord-Est)</p> |    | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria e Direzione Operativa-tecnica |  |
|   |   |  |  |                                     | <p>tenuta registri carico e scarico rifiuti</p> <p>registrazione formulari</p> <p>autorizzazioni al conferimento rifiuti</p>   |    | Responsabile e Referenti della Direzione Operativa-tecnica                         |  |

|   |  |  |  |  |    |
|---|--|--|--|--|----|
| L | Tutela ambientale, Reti Idriche e Fognarie | L3 - rifiuti   | Emissione fatture smaltimento materiali ai depuratori<br>gestione scadenzie autorizzazioni allo scarico degli impianti di depurazione e gestione dei conseguenti rinnovi   | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria e Direzione Operativa-tecnica | A  |
|   |  | L4 - innovazioni   | implementazione piattaforma operativa atta alla gestione della deliberazione ARERA n.917/2017/R/di<br>innovazioni tecnologiche   | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria e Direzione Operativa-tecnica |    |
|   |  | L5 -rilascio nuove concessioni-allacciamenti                     | prevenzione allacciamenti acquedotto e fognatura<br>esecuzione sopralluoghi per rilascio autorizzazioni agli allacciamenti<br>esecuzione sopralluoghi per rilascio concessioni lavori stradali (PVG strade)  | Responsabile e Referenti della Direzione Regolatoria                               |    |
| M | Sistemi informatici                        | M1 - Gestione del sistema e delle reti informatiche dell'azienda | Controllo funzionamento dei sistemi hw e sw<br>Gestione utenti e permessi<br>Gestione sistemi di posta elettronica<br>Assistenza tecnica agli utenti su hw e sw<br>Gestione sistemi backup<br>Gestione installazioni pc e software, aggiornamenti<br>Revisione utenti, gruppi e permessi su AD<br>Revisione sistemi di memorizzazione file in rete<br>Revisione dei sistemi di backup<br>Sistemazione rete e vpi magazzino portellone<br>Revisione sistemi clienti del telecontrollo<br>Analisi di flussi emergenza e interruzione con metodologia BPMN2<br>Supporto agli utenti sui sistemi contabilità, crm e billing<br>Gestione della connessione in ogni di tutte le sedi periferiche<br>Analisi dei flussi principali con metodologia BPMN2<br>Recupero dati da slowwork ad Archiflow<br>Realizzazione anagrafiche univoche<br>Realizzazione intranet<br>Supporto per la realizzazione Sistema Informativo centralizzato, razionalizzazione dati | DIRETTORE GENERALE   | AA |
|   |  |  | N1 - Energy Manager  | Energy Manager   |    |
| N | Energy Manager                             | N1 - Energy Manager  | Energy Manager   | Responsabile e Referenti della Direzione Operativa-tecnica                         | /  |