

Delibera ARG/gas 185/08
Standard di comunicazione – Istruzioni operative
Flusso “Gestione richiesta di appuntamento”

Nota Anigas

Milano, 22 maggio 2009

Premessa

Anigas ritiene opportuno presentare alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio e al Gdl la seguente nota ad integrazione dei flussi "*gestione richiesta appuntamento*" presentati nella riunione del Gdl del 11 maggio 2009 .

1) **SCADENZA VALIDITA' RICHIESTA VENDITORE (rif. flusso conferma appuntamento)**

Anigas propone che venga definita e regolata la "scadenza validità richiesta appuntamento" inteso come periodo di time-out – ipotizzato in 15 minuti - dalla comunicazione dell'esito positivo di ammissibilità [tempo conteggiato dal distributore (D)] della comunicazione dal venditore (V) al (D) dell'avvenuta fissazione della data appuntamento con il cliente finale (CF).

Trascorso tale termine:

- la richiesta singola non viene presa in carico dal D in quanto mancante dell'appuntamento pertanto il V deve inoltrare una nuova richiesta di servizio;
- la richiesta massiva rimane a disposizione del V che può richiedere un nuovo appuntamento fino al decorrere del tempo massimo di 10 giorni lavorativi (vedere punto 4).

2) **NEGOZIAZIONE DATA APPUNTAMENTO**

La fissazione della data appuntamento per le richieste singole (ad eccezione della tipologia di prestazione A40 e V01) avviene in concomitanza con la conferma positiva di ammissibilità della richiesta, questo per evitare che trascorra del tempo, più o meno lungo a discapito del CF, fra la comunicazione di ammissibilità della richiesta da parte del D e la fissazione dell'appuntamento da parte del V.

L'eventuale negoziazione dell'appuntamento può essere gestita insieme alla fissazione del primo appuntamento oppure successivamente con un flusso autonomo.

Negli altri casi (richieste massive e richieste A40 e V01) la fissazione dell'appuntamento avviene con un flusso autonomo dopo l'esito positivo dell'accertamento per il servizio A40, oppure a seguito della conferma del cliente finale dell'accettazione del costo per la V01 oppure dopo la comunicazione dell'ammissibilità per le richieste massive.

Inserimento richiesta: comunicazione ammissibilità con proposta data appuntamento

La gestione dell'appuntamento da parte del distributore può avvenire secondo le seguenti due modalità:

- prima proposta di data disponibile da parte del D nel rispetto delle tempistiche di qualità commerciale ed eventuali successive singole chiamate dal sistema del V sulla base di date indicate dal CF fino alla conferma dell'appuntamento o all'annullamento della negoziazione; le date proposte durante la negoziazione dell'appuntamento sono

via via bloccate dal sistema del D fino alla conclusione della negoziazione in modo da assicurare una data certa al CF;

- chiamata singola dal sistema del V a quello del D che mette a disposizione l'agenda degli appuntamenti le cui disponibilità non sono bloccate e pertanto suscettibili ad un successivo controllo di disponibilità al momento della scelta della data da parte del CF.

3) CARICAMENTO DATI IN MODALITÀ "MASSIVA"

Anigas concorda che in modalità *AtoA* gli inserimenti del V delle c.d. "richieste massive" corrispondono a sequenze di tracciati XML di più "richieste singole".

Nel caso del portale Anigas propone che:

- l'*upload* c.d. "massivo" gestito in modo asincrono dal D, indipendentemente dal numero di richieste presenti all'interno del file, seguirà le tempistiche previste per l'*upload* > 20 richieste;
- l'inserimento della singola richiesta è gestita dal D in modo sincrono e la risposta del sistema al V è in *real time*.

4) QUALITA' COMMERCIALE

Ai fini della qualità commerciale Anigas propone che i tempi decorrano dalla data di comunicazione dal V al D della conferma dell'appuntamento.

Il V è tenuto a concordare un appuntamento con il proprio CF entro 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione, dal D al V, dell'ammissibilità della richiesta (ad esclusione della prestazione A40).

5) GESTIONE APPUNTAMENTO PER PRESTAZIONI PARTICOLARI

Il D mette a disposizione del V, tramite strumento evoluto, le funzionalità necessarie alla gestione dell'appuntamento con il CF.

Per alcune prestazioni, in funzione di peculiari aspetti tecnici/organizzativi, è opportuno/necessario che la gestione dell'appuntamento rimanga in carico al D; in tal caso il D comunica al V attraverso il campo [CompetenzaAppuntamento] il soggetto che è tenuto a prendere l'appuntamento con il CF.

Questa indicazione sarà presente sia sulla risposta di ammissibilità positiva della richiesta singola in luogo della/e data/e disponibili per l'appuntamento con il CF, sia sulla risposta di ammissibilità delle richieste massive in modo che il V sappia se deve o meno procedere alla definizione dell'appuntamento.