

**AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
DIREZIONE CONSUMATORI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

**PRESENTAZIONE AL GRUPPO DI LAVORO
“STANDARD NAZIONALE DI COMUNICAZIONE”
ISTRUZIONE OPERATIVE RELATIVE ALLA GESTIONE
DELL'APPUNTAMENTO IN CASO DI “ONE CALL SOLUTION”
17 NOVEMBRE 2009**

Osservazioni e suggerimenti Anigas

Milano, 16 dicembre 2009

Premessa

Nell'ambito del gruppo di lavoro "*Standard nazionale di comunicazione*" Anigas propone alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito DCQS) osservazioni e suggerimenti circa la proposta formulata da DCQS nell'incontro del 17 novembre 2009 (di seguito "bozza istruzioni").

Il documento è strutturato nei seguenti paragrafi:

1. osservazioni generali sulla gestione dell'appuntamento;
2. proposta Anigas per la gestione dell'appuntamento;
3. revisioni al flusso "Gestione dell'appuntamento nel caso di *one call solution*" proposta dal DCQS.

Anigas ritiene inoltre opportuno riportare in un apposito allegato (Allegato A), riportato in fondo al documento, le osservazioni raccolte dall'Associazione a valle della presentazione fatta dalla DCQS nell'incontro del 13 ottobre 2009.

1 – Osservazioni generali sulla gestione dell'appuntamento

Anigas sottolinea che l'appuntamento è parte integrante della singola prestazione e ritiene pertanto che la sua gestione, integrata all'interno del processo, rappresenti la modalità più efficace ed efficiente per soddisfare le richieste del cliente.

Uno schema di flusso per l'appuntamento, come quello proposto dalla DCQS, distinto e non integrato con l'invio dell'esito positivo dell'ammissibilità della richiesta comporta errori nelle richieste di appuntamento (esempio inserimento di un codice pratica non abbinato alla corretta richiesta del cliente) e difficoltà nella gestione delle richieste *pending* (ovvero quelle in attesa di avvio della richiesta di appuntamento).

Inoltre, si evidenzia come il flusso proposto dalla DCQS, essendo utilizzabile senza distinzioni tra richieste singole e richieste massive, **non può essere adottato per le prestazioni gestite in *one call solution***, ma per la sola prestazione A40 e per tutte le altre prestazioni se trasmesse in modalità massiva.

Se ne propone, pertanto, l'adozione come descritto (per la prestazione A40 sia singola che massiva, per tutte le altre prestazioni solo massive).

Si ricorda, inoltre, che lo scambio di informazioni a mezzo di sistemi evoluti di tipo "*Application-to-Application*" non consente la gestione di richieste massive.

Si evidenzia inoltre che nel caso di richieste massive ritenute ammissibili dal distributore, i tempi di esecuzione delle prestazioni decorrono dalla data di comunicazione della conferma dell'appuntamento inviata dal venditore al distributore.

Un approccio, basato sull'utilizzo di un flusso per l'appuntamento integrato con quello delle prestazioni, assicura, a fronte di un minor numero di scambi informativi, una gestione integrata dell'appuntamento nel flusso della prestazione interessata, **senza interruzione nel colloquio di comunicazione**, riducendo pertanto la possibilità di errori.

A tale proposito, Anigas coglie l'occasione per segnalare alla DCQS che i maggiori operatori associati hanno già sviluppato i propri sistemi su questa linea tenendo conto dei tracciati proposti nel proprio documento del 7 maggio scorso (in particolare si ricordano i flussi rappresentati alle pagine 6-7-8-9).

Si sottolinea, infine, la necessità di approvare, contestualmente al flusso proposto dal DCQS nella "bozza istruzioni", le relative strutture XML che gli operatori dovranno utilizzare per gli scambi informativi previsti dalle Istruzioni Operative.

2 - Proposta Anigas per la gestione dell'appuntamento

Anigas ritiene opportuno distinguere i casi di "*one call solution*" tra:

- casi di tipo "*inbound*"
- casi di tipo "*outbound*".

Per la definizione di *inbound* e *outbound* si rimanda alla norma UNI 11200/2006¹.

Nel caso "*inbound*" le prestazioni inoltrate dagli utenti della rete al distributore nascono da un contatto da parte del cliente finale al *call center* o agli altri canali (es: sportelli fisici).

Nel dettaglio l'operatore dell'utente della rete, quando è al telefono con il cliente (o in presenza del cliente), inserisce a sistema la richiesta di servizio e unitamente all'ammissibilità riceve sul sistema la prima data e fascia oraria che il distributore ha disponibile.

Se la prima data proposta viene accettata, la telefonata (o il contatto) si conclude; altrimenti inizia la fase di negoziazione e l'utente della rete inserisce a sistema la data e la fascia oraria desiderata dal cliente (che deve essere successiva o uguale - eventualmente con fascia oraria diversa - alla prima data proposta).

L'utente riceverà sul sistema la data più prossima alla data desiderata dal cliente.

Si osserva, inoltre, che il contatto "*inbound*" potrebbe anche essere gestito con la mera comunicazione al cliente del soggetto competente per la fissazione dell'appuntamento: si pensi al caso dell'esecuzione lavori (prestazione E01 - con permessi), nell'ambito del quale, l'utente della rete che inserisce la richiesta di prestazione con il cliente al telefono (o in sua presenza), considerato che la

¹ UNI 11200/2006 Termini e definizioni:

3.4 servizio di contatto: servizio reso dal centro di contatto agli utenti con livelli di qualità e di prestazione(il servizio di contatto può essere in entrata ("*inbound*"), quando è l'utente che avvia il contatto, o in uscita ("*outbound*"), quando l'utente è destinatario del contatto.

competenza a fissare l'appuntamento è del distributore, si limita a comunicare tale aspetto.

Il contatto "*outbound*" si traduce in una chiamata dall'utente della rete al cliente finale in seguito all'accertamento della effettiva possibilità del cliente di vedersi eseguita la prestazione richiesta; le prestazioni inoltrate dall'utente delle rete in modalità "*outbound*", sono:

- a. A40 – l'attivazione della fornitura soggetta alla delibera n. 40/04 avviene a fronte dell'accertamento positivo della documentazione che il cliente finale ha inoltrato al distributore;
- b. R01 – la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità avviene a fronte del riscontro da parte dell'utente della rete dell'avvenuto pagamento del debito del cliente finale.

Con particolare riguardo alla prestazione R01, per la quale ad oggi alcuni distributori fissano direttamente gli appuntamenti con i clienti finali, Anigas propone, in attesa di uniformare le modalità di fissazione degli appuntamenti (modalità b.2.1), di utilizzare nel periodo transitorio la modalità b.2.2) (c.d. modalità provvisoria) spiegata di seguito.

a) A40 – Attivazione della fornitura soggetta alla delibera n. A40

Per quanto riguarda il servizio A40 si potrebbe intervenire sulla delibera ARG/gas 120/08 disciplinando la tempistica che intercorre fra l'invio, da parte del distributore, dell'esito positivo sull'accertamento della documentazione inviata dal cliente finale e la fissazione dell'appuntamento da parte dell'utente della rete.

Anigas reputa che questa tempistica non debba essere a carico del distributore e ritiene che sia opportuno definire un tempo massimo, pari a 3 giorni lavorativi, affinché l'utente della rete contatti il cliente per la fissazione dell'appuntamento.

b) R01 - Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Per quanto riguarda la prestazione R01 riteniamo importante definire le fasi che precedono l'invio al distributore della richiesta di servizio da parte dell'utente della rete.

Il cliente dopo aver pagato il debito, contatta l'utente della rete (*call center* o sportello fisico) per richiedere la riattivazione della fornitura:

1. se il cliente si reca presso lo sportello munito della ricevuta di pagamento l'operatore è in grado di fissare l'appuntamento, ritornando quindi di fatto ad una modalità "*inbound*";

2. se il cliente contatta il *call center* l'operatore lo informa delle modalità necessarie per fornire al proprio venditore il riscontro dell'avvenuto pagamento e che verrà richiamato per la definizione dell'appuntamento secondo le seguenti modalità:

- b.2.1) - riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità con appuntamento a carico del venditore;
- b.2.2) - riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità con appuntamento a carico del venditore o del distributore (c.d. modalità provvisoria).

b.2.1) Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità con appuntamento a carico del venditore

L'operatore del *call center* dell'utente della rete, che ha ricevuto la chiamata del cliente, qualora non sia ancora in possesso del riscontro del pagamento, non inserisce a sistema la richiesta di riattivazione verso il distributore, ricordandogli le modalità previste dall'azienda per accertare l'avvenuto pagamento.

Quando l'utente della rete effettua il riscontro del pagamento:

- contatta il cliente;
- inoltra al distributore la richiesta di riattivazione della fornitura;
- il distributore restituisce insieme all'ammissibilità la prima data e fascia oraria disponibile per l'esecuzione della prestazione.

Se la prima data proposta viene accettata, la telefonata si conclude; altrimenti inizia la fase di negoziazione e l'utente della rete inserisce a sistema la data e la fascia oraria desiderata dal cliente (che deve essere successiva o uguale - eventualmente con fascia oraria diversa - alla prima data proposta).

L'utente riceverà sul sistema la data più prossima alla data desiderata dal cliente.

b.2.2) Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità con appuntamento a carico del venditore o del distributore (modalità provvisoria)

L'operatore del *call center* dell'utente della rete che ha ricevuto la chiamata del cliente qualora non sia ancora in possesso del riscontro del pagamento, non inserisce a sistema la richiesta di riattivazione verso il distributore, e informa il cliente sulle modalità previste dall'azienda per accertare l'avvenuto pagamento.

Quando l'utente della rete effettua il riscontro del pagamento, prima di contattare il cliente:

- inserisce sul sistema la richiesta di riattivazione della fornitura;
- il distributore restituisce l'ammissibilità la competenza dell'appuntamento che può essere dell'utente della rete oppure della società di distribuzione.

Se la competenza dell'appuntamento è dell'utente della rete:

- il distributore invierà insieme all'esito dell'ammissibilità anche la prima data e fascia oraria disponibile per l'esecuzione della prestazione;
- l'utente della rete contatta il cliente proponendogli la data e la fascia oraria indicata dal distributore.

Se la prima data proposta viene accettata, il contatto telefonico si conclude; in caso contrario l'operatore avvia la fase di negoziazione con il cliente e l'utente della rete inserisce a sistema la data e la fascia oraria desiderata dal cliente (che deve essere successiva o uguale - eventualmente con fascia oraria diversa - alla prima data proposta).

L'utente della rete riceverà sul sistema la data più prossima alla data desiderata dal cliente.

Si noti, tuttavia, che potrebbe verificarsi il caso di chiamata "*outbound*" del venditore non a buon fine (es: il cliente non risponde al telefono). In tal caso, il tracciato deve consentire all'utente della rete di annullare l'appuntamento proposto dal distributore nell'esito di ammissibilità così da evitare un inutile blocco dell'agenda del distributore.

Se invece la competenza dell'appuntamento è del distributore,

- l'utente della rete non contatta il cliente in quanto verrà contattato direttamente dal distributore;
- il distributore contatta il cliente proponendogli la prima data e la fascia disponibile per la definizione dell'appuntamento.

Se la prima data proposta viene accettata, il contatto telefonico è concluso; in caso contrario l'operatore avvia la fase di negoziazione con il cliente ed inserisce a sistema la data e la fascia oraria desiderata dal cliente.

L'operatore comunicherà al cliente la data più prossima a quella desiderata dal cliente.

3 - Revisioni al flusso "Gestione dell'appuntamento nel caso di one call solution" proposta dal DCQS

9. Gestione dell'appuntamento nel caso di "one call solution"

Ai fini della fissazione di un appuntamento i seguenti scambi informativi valgono sempre (per richieste singole e richieste massive) in caso di attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04 (A40).

Per tutte le altre prestazioni (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02) i flussi 9.1 e 9.2 valgono per le sole richieste massive, mentre i restanti flussi sia per le richieste singole che per le richieste massive. Come detto precedentemente, si ricorda che lo scambio di informazioni a mezzo di sistemi evoluti di tipo "Application-to-Application" non consente la gestione di richieste massive.

9.1 Trasmissione al distributore della richiesta di appuntamento:

La richiesta di appuntamento non integra con l'inserimento della richiesta di prestazione è utilizzabile per la A40 a seguito dell'esito positivo di accertamento e per tutte le altre prestazioni qualora siano state inserite in modalità massiva.

- (i) codice univoco prestazione (A40, per richieste singole o massive, PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02, per richieste massive);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico).

9.2 Trasmissione dell'esito della richiesta di appuntamento all'utente del servizio di distribuzione:

a) per le richieste di appuntamento inerenti alle prestazioni indicate al punto 9.1, ad eccezione della E01 e della R01 in quanto la competenza dell'appuntamento potrebbe essere a carico del distributore, il distributore restituisce le seguenti informazioni:

- (i) codice univoco prestazione;
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) codice appuntamento (alfanumerico);
- (vii) data intervento (gg/mm/aa);
- (viii) fascia oraria intervento (hh₀:mm₀/hh₁:mm₁);
- (ix) data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aaaa);
- (x) codice causale inammissibilità richiesta;
- (xi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (x), ove richiesta – campo note)

b) per le richieste di esecuzione lavori e di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:

- (i) codice univoco prestazione (E01/R01);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) responsabilità gestione appuntamento (numerico 0/1, con 0=gestione utente e 1=gestione distributore);
- (vii) codice appuntamento (alfanumerico) (solo se 0 al precedente (vi));
- (viii) data intervento (gg/mm/aa) (solo se 0 al precedente (vi));

- (ix) fascia oraria intervento (hh₀:mm₀/hh₁:mm₁) (solo se 0 al precedente (vi));
- (x) data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aaaa) (solo se 0 al precedente (vi));
- (xi) codice causale inammissibilità richiesta;
- (xii) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (x), ove richiesta – campo note)

9.3 Trasmissione al distributore della richiesta di modifica dell'appuntamento:

- (i) codice univoco prestazione (A40/PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02,);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) codice appuntamento (alfanumerico);
- (vii) data intervento richiesto (gg/mm/aa);
- (viii) fascia oraria intervento richiesto (hh₀:mm₀/hh₁:mm₁).

Per le richieste di esecuzione lavori (E01) e per le richieste di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (R01) il messaggio di conferma dell'appuntamento proposto deve essere inviato solo nel caso in cui la gestione dell'appuntamento sia a carico dell'utente del servizio di distribuzione.

Qualora l'utente richieda una nuova data (ossia l'esito della conferma sia pari ad 1), il distributore dovrà inviare nuovamente le informazioni di cui al precedente punto 9.2 ed il flusso di scambi proseguirà fino all'accettazione della data proposta da parte del richiedente oppure all'annullamento della richiesta da parte del cliente finale prima che sia fissato un appuntamento.

Ai fini della modifica di un appuntamento già fissato valgono i seguenti scambi informativi (in caso di esecuzioni lavori (E01) e riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (R01) i flussi valgono solo quando la fissazione dell'appuntamento è di competenza del venditore).

9.4 Trasmissione al distributore della richiesta di modifica dell'appuntamento:

- (i) codice univoco prestazione (A40/PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02,);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);

- (vi) codice appuntamento (alfanumerico);
- (vii) data intervento richiesto (gg/mm/aa);
- (viii) fascia oraria intervento richiesto (hh₀:mm₀/hh₁:mm₁).

9.5 Trasmissione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito della richiesta di modifica dell'appuntamento:

- (i) codice univoco prestazione (A40/PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02,);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) esito richiesta di modifica (numerico 0/1, con 1=positivo e 0=negativo);
- (vii) codice appuntamento (alfanumerico) (solo se 1 al precedente (vi));
- (viii) data intervento (gg/mm/aa) (solo se 1 al precedente (vi));
- (ix) fascia oraria intervento (hh₀:mm₀/hh₁:mm₁) (solo se 1 al precedente (vi));
- (x) data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aa) (solo se 1 al precedente (vi));
- (xi) eventuali note (opzionale, solo se 0 al precedente (vi)).

Per il buon esito del processo, l'utente del servizio di distribuzione confermerà o meno il nuovo appuntamento proposto dal distributore tramite il messaggio di cui al precedente punto 9.3.

10. Annullamento della richiesta di prestazione

10.1 Trasmissione al distributore della richiesta di annullamento della prestazione:

- (i) codice univoco prestazione (A40/PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico).

10.2 Trasmissione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito della richiesta di annullamento della prestazione:

- (i) codice univoco prestazione (A40/PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/V01/M01/V02);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);



- (vi) esito richiesta di annullamento (numerico 0/1, con 1=positivo e 0=negativo);
- (vii) eventuali note (opzionale, solo se 0 al precedente (vi)).

Allegato 1

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI SUL FLUSSO DELLE SLIDES “RICHIESTA PRIMO APPUNTAMENTO” presentate nel corso della riunione del Gdl del 13 ottobre 2009

Con riguardo alla riunione del Gdl del 13 ottobre 2009, le considerazioni generali e gli spunti di riflessione inerenti la gestione della sola richiesta singola, sono tratti dalle 3 slides presentate in quella sede.

Prima slide

Anigas condivide per ogni singola prestazione richiesta la proposta di definire un sistema di gestione delle date di appuntamento basato sulla comunicazione della prima data utile; in caso di mancata accettazione da parte del venditore (sulla base delle indicazioni del cliente finale) si suggerisce che venga trasmessa anche la data desiderata—ovvero la data a partire dalla quale il cliente finale sarebbe disponibile all'appuntamento.

Anigas condivide inoltre il fatto che la trasmissione di tali dati avvenga, laddove possibile, contestualmente alla valutazione positiva della verifica di ammissibilità della richiesta.

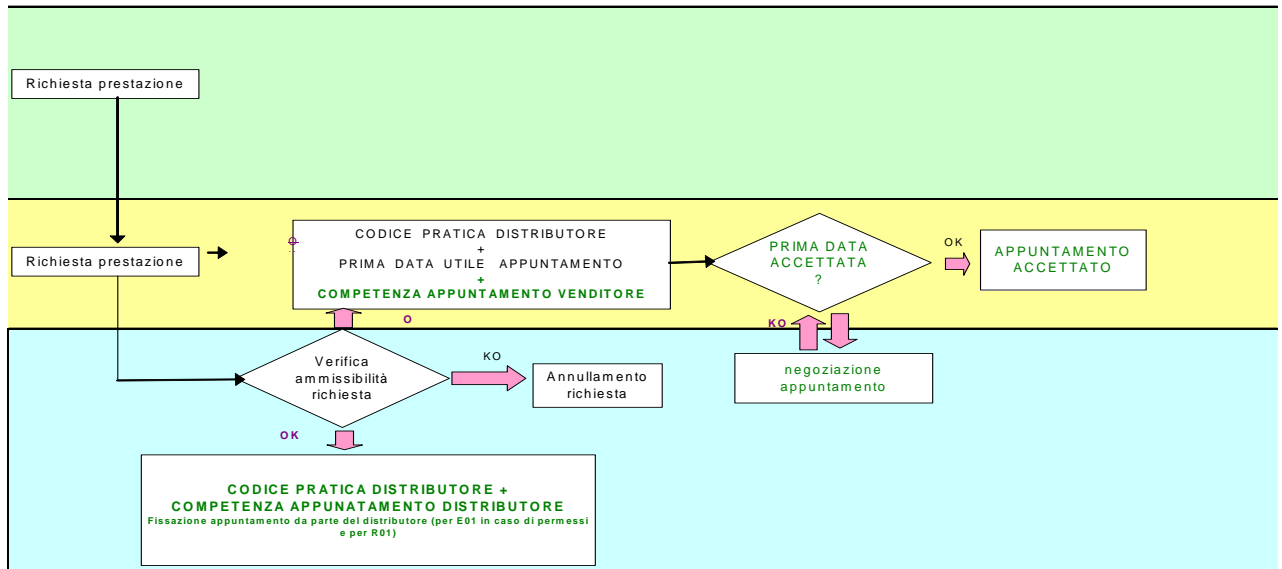
Con riferimento allo schema proposto al primo punto della slide, si suggerisce di integrare il flusso di comunicazione dell'esito della verifica di ammissibilità della richiesta prevedendo:

- 1) in caso di “inammissibilità” della richiesta, il rifiuto da parte del distributore con conseguente comunicazione delle motivazioni che hanno determinato l'inammissibilità;
- 2) in caso di “ammissibilità”, la presa in carico della richiesta da parte del distributore con trasmissione del codice pratica distributore, della prima data di appuntamento disponibile, compresa la fascia oraria, (per le prestazioni interessate) e della competenza dell'appuntamento (distributore o venditore).

In merito all'ultimo punto, Anigas evidenzia la necessità da parte del distributore di comunicare al venditore, attraverso un apposito campo [competenza_app] il soggetto responsabile della fissazione dell'appuntamento con il cliente finale.

Si riportano di seguito le modifiche proposte allo schema di flusso (evidenziate in colore verde).

Modifiche proposte allo schema di flusso



Seconda slide

Come già osservato nel commento alla slide precedente, Anigas condivide l'intenzione della DCQS di prevedere un meccanismo di gestione degli appuntamenti basato su proposte di singole date.

In merito al primo punto della slide, Anigas non ritiene che la soluzione indicata dall'Autorità, in caso di indicazione sulla richiesta proveniente dal venditore della data "desiderata" dal cliente finale, riduca necessariamente il numero di messaggi da scambiare in quanto il cliente potrebbe indicare una data anteriore alla prima data che il distributore ha disponibile per l'esecuzione dell'intervento. Inoltre attraverso la comunicazione della prima data da parte del distributore è più facile verificare se tale data è compresa nelle tempistiche previste dalla delibera n.168/04.

Con riferimento agli aspetti di attenzione riportati al terzo punto della slide, Anigas conferma la necessità di modificare il tracciato di alcuni dei flussi attualmente definiti per le prestazioni di:

- E01 "Esecuzioni lavori";
- A40 "Attivazioni della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04";
- V01 "Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale";

In aggiunta a tali prestazioni Anigas ritiene opportuna la revisione anche del tracciato del flusso relativa all'esiti di verifica ammissibilità per la prestazione R01 "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Per questa prestazione oggi alcuni distributori fissano direttamente gli appuntamenti con i clienti finali e pertanto Anigas propone di utilizzare il tracciato indicato di seguito per un periodo transitorio.

E01 “Esecuzione lavori”

Anigas ritiene che nel caso di esecuzione lavori la gestione degli appuntamenti debba considerare contenere la data, la fascia oraria e la competenza (soggetto responsabile) dell'appuntamento; ciò al fine di tenere in considerazione la necessità di ottemperare a vari e diversi iter autorizzativi a carico del distributore e/o del cliente finale.

Con riferimento al documento “Schema XML” approvato con determina n. 5/09, per la prestazione di “Esecuzione lavori”, si riportano le modifiche proposte evidenziandole in grassetto.

0100 – Trasmissione dell’esito della verifica di ammissibilità

Sezione	Sezione obbligatoria	Nome campo	Campo obbligatorio (nella sezione)	Campo obbligatorio (nella sezione)
N/A		cod_servizio	si	E01
		cod_flusso	si	0101
IdentificativiRichiesta	Si	piva_utente	si	Numerica 11
		piva_distr	si	Numerica 11
		cod_prat_utente	si	Alfanumerico 15
		cod_prat_distr	si se verifica_amm= 1*	Alfanumerico 15
Ammissibilita	Si	verifica_amm	si	Numerica (0/1)
		cod_causale	si se verifica_amm= 0*	Come da specifiche delibera 185 (001,002...)
		motivazione	si se verifica_amm= 0*	Alfanumerico 255
Appuntamento	Si	competenza_app	si se verifica_amm= 1*	Numerica (0/1) 0 = distributore 1 = venditore
	Si	data_app	si	Alfanumerico 10 (data nel formato gg/mm/aaaa)
	Si	fascia_oraria	si	Alfanumerico 11 (fascia oraria nel formato hh:mm/hh:mm)

A40 “Attivazione”

Anigas non ritiene perseguibile la proposta di Autorità in quanto se il distributore comunica la prima data insieme all’esito dell’accertamento, da quel momento quello “slot” è bloccato senza avere la sicurezza che il cliente sia stato avvisato dal venditore ed abbia confermato la sua presenza.

Questa eventualità, oltre a generare un notevole numero di mancati interventi, riduce la disponibilità in agenda a discapito dei clienti finali che stanno di loro iniziativa chiedendo al venditore un servizio con appuntamento e si vedrebbero fissare appuntamenti più in là nel tempo. Infatti vista mole di richieste che vengono inoltrate al distributore bloccando tanti "slot" per i quali il venditore non è riuscito a contattare il cliente si rischierebbe la saturazione dell'agenda e possibili ritardi nell'esecuzione dell'intervento oltre le tempistiche previste con disagi ai clienti finali e pagamenti di indennizzi non propriamente per causa del distributore.

V01 "Verifica del gruppo di misura"

Considerato che per la prestazione di "Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale" Anigas ritiene che la data di appuntamento della verifica debba essere inserita nel flusso relativo all'esito della verifica di ammissibilità/bis (flusso 0101 "Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità/bis").

0101 – Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità/bis

Sezione	Sezione obbligatoria	Nome campo	Campo obbligatorio (nella sezione)	Campo obbligatorio (nella sezione)
N/A		cod_servizio	si	V01
		cod_flusso	si	0101
IdentificativiRichiesta	Si	piva_utente	si	Numerica 11
		piva_distr	si	Numerica 11
		cod_prat_utente	si	Alfanumerico 15
		cod_prat_distr	si se verifica_amm= 1*	Alfanumerico 15
Ammissibilita	Si	verifica_amm	si	Numerica (0/1)
		cod_causale	si se verifica_amm= 0*	Come da specifiche delibera 185 (001,002...)
		motivazione	si se verifica_amm= 0*	Alfanumerico 255
Appuntamento	Si	data_app	si	Alfanumerico 10 (data nel formato gg/mm/aaaa)
		fascia_oraria	si	Alfanumerico 11 (fascia oraria nel formato hh:mm/hh:mm)

R01 "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità"

Per la prestazione di "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità", Anigas propone la revisione del seguente flusso

0100 – Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità

Sezione	Sezione obbligatoria	Nome campo	Campo obbligatorio (nella sezione)	Campo obbligatorio (nella sezione)
N/A		cod_servizio	si	R01
		cod_flusso	si	01004
IdentificativiRichiesta	Si	piva_utente	si	Numerica 11
		piva_distr	si	Numerica 11
		cod_prat_utente	si	Alfanumerico 15
		cod_prat_distr	si se verifica_amm= 1*	Alfanumerico 15
Ammissibilita	Si	verifica_amm	si	Numerica (0/1)
		cod_causale	si se verifica_amm= 0*	Come da specifiche delibera 185 (001,002...)
		motivazione	si se verifica_amm= 0*	Alfanumerico 255
Appuntamento	Si	competenza_app	si se verifica_amm= 1*	Numerica (0/1) 0 = distributore 1 = venditore
	Si	data_app	si	Alfanumerico 10 (data nel formato gg/mm/aaaa)
	Si	fascia_oraria	si	Alfanumerico 11 (fascia oraria nel formato hh:mm/hh:mm)

Terza slide

Risposte agli spunti di consultazione

1 - Quanto tempo a disposizione del venditore per concludere il processo di fissazione dell'appuntamento?

Il quesito proposto la DCQS non chiarisce l'oggetto dell'eventuale regolazione: in particolare, non è chiaro il momento a partire dal quale si intende avviato e concluso il processo di fissazione dell'appuntamento.

Anigas ritiene che in caso di *one call solution* il processo di fissazione dell'appuntamento si conclude nell'ambito della durata del contatto telefonico, per quanto riguarda la prestazione A40 e per le richieste in modalità massiva il tempo a disposizione del venditore è pari a 3 giorni lavorativi.

2 - Il distributore comunicherà 1 sola data o più date?

Il distributore comunica in fase di primo appuntamento una sola data e una sola fascia oraria.

In fase negoziazione dell'appuntamento il flusso Anigas propone di prevedere fino a cinque date di cui la prima obbligatoriamente valorizzata per gestire in modo più elastico la schedulazione dell'appuntamento. Il distributore terrà bloccate le date indicate per un tempo pari a 15 minuti; dopo tale termine lo slot sarà liberato e la richiesta annullata.

3 - Trasmissione esito conferma/modifica dal distributore verso il venditore?

Anigas condivide l'inserimento nel messaggio di trasmissione di una data e di un orario limite, superato il quale non è più data possibilità al venditore di modificare o annullare l'appuntamento.

4 - Richiesta di modifica dell'appuntamento fissato venditore verso distributore?

Per ottimizzare il processo di definizione degli appuntamenti, Anigas ritiene condivisibile l'inserimento, nella richiesta di modifica dell'appuntamento, della data e la fascia oraria (da intendersi come minime) preferite dal cliente.

5 - Annullamento appuntamento?

Anigas ritiene che l'annullamento del primo appuntamento (ovvero non accettazione del primo appuntamento proposto dal distributore da parte del venditore senza la richiesta da parte di quest'ultimo di un ulteriore appuntamento) comporta l'annullamento della pratica.

In fase di un'eventuale richiesta di spostamento dell'appuntamento successiva alla conferma del primo appuntamento si propone che l'annullamento dello spostamento non generi l'annullamento della pratica, ma mantenga valido l'ultimo appuntamento confermato.

6 - Prevedere ulteriori campi per ottimizzare il processo?

Anigas non ritiene percorribile l'indicazione sulla richiesta di servizio della data "desiderata" dal cliente finale in quanto ritiene indispensabile che il distributore proponga la prima data di disponibilità per l'esecuzione dell'intervento in modo che possa avere evidenza oggettiva del rispetto delle tempistiche previste dalla delibera n. 168/04.