

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.