

**AEEG – DIREZIONE CONSUMATORI E QUALITA' DEL  
SERVIZIO (DCQS)**

**“STANDARD NAZIONALE DI COMUNICAZIONE”  
BOZZA DCQS DEL FLUSSO RICHIESTA APPUNTAMENTO  
DEL 12 NOVEMBRE 2010**

**Osservazioni e proposte Anigas**

*Milano, 29 novembre 2010*

## Premessa

Nell'ambito della riunione del gruppo di lavoro "*Standard nazionale di comunicazione*" di cui la determina n. 2/07 (di seguito Gdl) del 8 novembre 2010 la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito DCQS) ha illustrato:

- (a) il nuovo contesto di riferimento in tema di gestione degli appuntamenti per quanto riguarda ruoli e responsabilità di distributori e venditori a seguito delle novità introdotte dalla delibera ARG/com 147/10;
- (b) gli aspetti ancora da definire in tema di gestione della richiesta appuntamento mediante la presentazione di due diverse soluzioni basate sulla proposta della data di appuntamento da parte del distributore o contestualmente all'esito positivo di ammissibilità (soluzione 1) o a seguito di esplicita richiesta del venditore (soluzione 2).

Con riferimento alla soluzione 2 di cui al punto (b) la DCQS, in data 12 novembre, ha inoltre trasmesso ai componenti il Gdl:

- (c) la bozza di Istruzioni operative complete di flussi per la gestione appuntamenti nel settore gas con la richiesta di formulare osservazioni e proposte.

Nel rispondere alle richieste di cui sopra, con il presente documento, Anigas ritiene opportuno formulare proprie osservazioni anche in merito alle slides presentate dalla DCQS nella riunione dello scorso 8 novembre.

Il documento risulta pertanto strutturato nei seguenti paragrafi:

1. Osservazioni generali sul contesto di riferimento della gestione degli appuntamenti
2. Osservazioni specifiche sugli aspetti ancora da definire relativi all'appuntamento
3. Proposte di revisione alla bozza di Istruzioni operative "Gestione Appuntamenti" .

### **1. Osservazioni generali sul contesto di riferimento della gestione degli appuntamenti**

Come anticipato in Premessa, prima di presentare le proprie proposte di revisione alla bozza di Istruzione operative, Anigas ritiene opportuno presentare in questa sede alcune osservazioni in merito al contesto normativo di riferimento relativo alla gestione degli appuntamenti, come recentemente modificato con la delibera ARG/gas 147/10 (slide 1 e 2 della presentazione della DCQS dello scorso 8 novembre).

Anigas condivide in linea generale i chiarimenti espressi dalla DCQS in merito ai ruoli dei diversi operatori nel processo di gestione dell'appuntamento e, in particolare, la scelta di attribuire la responsabilità della fissazione dell'appuntamento con il cliente:

- al distributore in caso di prestazioni che richiedono l'ottenimento di atti

autorizzativi e della riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo;

- al venditore per le rimanenti prestazioni con l'introduzione di un tempo massimo per la definizione dell'appuntamento pari a giorno lavorativo.

Tuttavia la stessa Associazione ritiene che alcune delle modifiche ed integrazioni all'articolo n. 44 (*Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale*) del RQDG possano comportare elevate criticità per quanto riguarda la qualità del servizio reso al cliente finale.

Nello specifico si contesta la decisione di attribuire al distributore la facoltà di:

- annullare la richiesta di prestazione nel caso in cui sia scaduto il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento (riferimento comma 44.8);
- non permettere l'annullamento o la modifica dell'appuntamento il giorno precedente la data concordata (riferimento comma 44.10).

Anigas ritiene pertanto opportuno evidenziare già in questa sede le principali criticità della delibera 147/10 relative al processo di gestione degli appuntamenti.

In merito alla facoltà di cui al punto (i) si osserva che in tutti i casi in cui si rende necessario un contatto *out-bound* (da parte del venditore che deve chiamare il cliente finale: inoltre richieste massive con applicazione *web*, attivazioni in delibera n. 40/04 a seguito di ricevimento di accertamento positivo, verifiche metrologiche o messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura) possono verificarsi circostanze indipendenti dal venditore per cui non è possibile fissare l'appuntamento entro un giorno lavorativo (esempio cliente non raggiungibile). In questi casi l'annullamento della richiesta prestazione crea un evidente disservizio al cliente. D'altro canto si conferma la ragione del distributore che non può essere costretto a farsi carico di disfunzioni indipendenti dalla propria volontà e competenza, assumendosi l'onere di eventuali fuori standard e relativi indennizzi riconducibili a queste cause. Si evidenzia che qualora la prestazione fosse annullata per volontà del cliente, la stessa verrebbe riaperta solo a seguito di una successiva richiesta del cliente.

In merito alla facoltà di cui il punto (ii), e più generale per tutte le "facoltà" esercitabili dai vari operatori, si segnala che questo tipo di prescrizione non garantisce una uniformità di trattamento tra i clienti e genera criticità operative ed inefficienze per i venditori.

Anigas ritiene quindi necessaria la definizione di un valore unico di tempo di *cut off* (un giorno lavorativo precedente la data di fissazione dell'appuntamento) per tutte le imprese di distribuzione.

In attesa di un auspicabile intervento da parte dell'Autorità destinato a risolvere le criticità sopra descritte, Anigas ritiene indispensabile il rinvio di eventuali

provvedimenti di modifica/integrazione alle Istruzioni operative per quanto concerne la gestione degli appuntamenti.

Disciplinare i flussi informativi, senza prima aver definito - in maniera certa - la regolazione in materia, potrebbe infatti rendere necessari interventi di revisione ai flussi, anche sostanziali, tali da comportare aggiornamenti onerosi sui sistemi degli operatori. Si evidenzia che gli esercenti hanno già dovuto adeguare i loro sistemi informativi sulla base della determina n. 3/09, n. 4/09 e n. 5/09.

## **2. Osservazioni specifiche sugli aspetti ancora da definire relativi all'appuntamento**

Fatto salvo quanto espresso nella sezione precedente, si riportano di seguito alcune considerazioni in merito alle diverse soluzioni prospettate dalla DCQS per la gestione degli appuntamenti (slide 4 e 5 della presentazione dello scorso 8 novembre).

Come già espresso in altre occasioni, 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.

Un approccio, basato sull'utilizzo di un flusso per l'appuntamento integrato con quello delle prestazioni, assicura infatti, 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.

Anigas pertanto condivide l'adozione di una soluzione in grado di garantire, **come nel caso della soluzione 1** rappresentata nella slide 4, la trasmissione della prima data utile, laddove possibile, in maniera contestuale alla valutazione positiva della verifica di ammissibilità della richiesta di prestazione.

Anigas ritiene opportuno che venga privilegiata, nella scelta della soluzione da adottare, la semplicità di implementazione tenendo allo stesso tempo conto delle peculiarità e necessità delle diverse prestazioni distinguendo le modalità di gestione degli appuntamenti a seconda del tipo di contatto (*inbound* o *outbound*).

A tal proposito, Anigas coglie l'occasione per segnalare alla DCQS, come già fatto nel documento trasmesso in data 16 dicembre 2009, che i maggiori operatori associati hanno già sviluppato i propri sistemi su questa linea tenendo conto dei tracciati proposti nel proprio documento del maggio 2009. È evidente quindi che l'implementazione di soluzioni diverse, da applicare senza distinzioni a tutte le prestazioni, porterà inevitabilmente a nuovi investimenti per il settore di cui si dovrà tener conto dal sistema tariffario.

Sempre in tema di appuntamenti Anigas ritiene infine opportuno riportare nell'Allegato A al presente documento, le note trasmesse dall'Associazione inviate alla DCQS ordinate per data di trasmissione.

Da ultimo Anigas ritiene che la soluzione proposta alla slide 5 risulti più idoneo e quindi applicabile per le sole prestazioni in cui l'appuntamento debba essere necessariamente fissate contatti di tipo *outbound* (A40, V01, V02 e M01) e in generale per tutte le prestazioni se trasmesse in modalità massiva.

### **3 Proposte di revisione alla bozza di Istruzioni operative “Gestione Appuntamento”**

Per quanto esposto nel paragrafo precedente Anigas propone che i flussi riportati valgono sempre (per richieste singole e richieste massive) in caso di attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04 (A40), verifica del gruppo di pressione su richiesta del cliente finale (V01), verifica di pressione su richiesta del cliente finale (V02) e messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01).

Per tutte le altre prestazioni (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/ M02) 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.

Si fa infine presente che la richiesta di appuntamento, nel caso di servizio E01, è possibile solo nel caso in cui nell'esito del preventivo l'attributo “atti autorizzativi” sia valorizzato a 0, ovvero gli atti autorizzativi non siano necessari e quindi la responsabilità dell'appuntamento rimane in capo al venditore.

#### **NOTA**

**Anigas ha evidenziato le proprie osservazioni e le proposte di revisione in carattere rosso.**

## 9 Proposta Gestione Appuntamenti

### Sintesi dei principali punti oggetto di integrazione

- Integrazione dei dati minimi previsti dalle Istruzioni Operative al punto 4.1.4, "Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione E01", con l'attributo "atti autorizzativi" (0 = No, 1 = Si).
- I flussi "Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente *della prestazione* per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore", possono essere usati anche nel caso in cui l'appuntamento sia in carico al distributore per comunicare, all'Utente del servizio di distribuzione, l'appuntamento fissato con il cliente finale. Tali flussi vanno integrati con il "codice appuntamento".
- Qualora il distributore si avvalga della facoltà prevista dalla regolazione, l'annullamento della richiesta di servizio per la scadenza del "tempo massimo per la definizione dell'appuntamento" viene comunicata dal distributore all'utente del servizio di distribuzione con l'invio del flusso di esito della ~~servizio~~ ~~prestazione~~ corrispondente valorizzato come negativo.

#### **Osservazione:**

Anigas ritiene opportuno distinguere l'esito negativo di esecuzione della prestazione dall'annullamento della stessa a causa della decorrenza del tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento: In particolare si suggerisce di valorizzare il campo esito con la casuale annullamento richiesta causa imputabile a:

- scadenza tempo fissazione appuntamento
- prestazione non eseguita.

### 9.1 Trasmissione al distributore della richiesta di appuntamento

Per le richieste inerenti alle prestazioni di ~~preventivazione lavori, esecuzione lavori, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,~~ attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04, verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, ~~verifica di pressione su richiesta del cliente finale,~~ messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura ~~e messa a disposizione di altri dati tecnici:~~

- (i) codice univoco prestazione (A40/ V01/M01/V02, per richieste singole e massive, PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01, 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).

~~La richiesta di appuntamento, nel caso di servizio E01, è possibile solo nel caso in cui nell'esito del preventivo l'attributo "atti autorizzativi" sia valorizzato a 0, ovvero gli atti autorizzativi non siano necessari.~~

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

a) Per le richieste inerenti alle prestazioni di ~~preventivazione lavori, esecuzione lavori, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,~~ attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04, verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, **verifica di pressione su richiesta del cliente finale**, messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura ~~e messa a disposizione di altri dati tecnici~~

- (i) codice univoco prestazione (A40/ V01/M01/V02, per richieste singole e massive, PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01, 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);
  - (vi) codice appuntamento (alfanumerico);
  - (vii) data sopralluogo (gg/mm/aaaa);
  - (viii) fascia oraria sopralluogo (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>);
  - (ix) ~~data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aaaa) (opzionale)~~<sup>1</sup>;
  - (x) ora limite validità appuntamento (hh:mm)
- b) per le richieste di esecuzione lavori:
  - (i) codice univoco prestazione (E01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);

---

<sup>1</sup> Anigas ritiene superfluo detta indicazione considerata la proposta di uniformare i termini di *cut off*

- (vi) 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 sopralluogo (gg/mm/aaaa) (solo se 0 al precedente (vi));
- (ix) fascia oraria sopralluogo (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>) (solo se 0 al precedente (vi));
- (x) ~~data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aaaa) (opzionale)~~<sup>2</sup>; (solo se 0 al precedente (vi));
- (xi) ora limite validità appuntamento (hh:mm) (solo se 0 al precedente (vi)).

### 9.3 Trasmissione al distributore della conferma dell'appuntamento proposto:

- (i) codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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) esito conferma (numerico 0/1/2, con 0=appuntamento accettato, 1=richiesta nuova data, 2=~~richiesta appuntamento annullato~~)<sup>3</sup>;
- (viii) data sopralluogo richiesto (gg/mm/aaaa) (solo se 1 al precedente (vii));
- (ix) fascia oraria sopralluogo richiesto (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>) (solo se 1 al precedente (vii)).

~~Per le richieste di esecuzione lavori (E01) 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.

---

<sup>2</sup> Anigas ritiene superfluo detta indicazione considerata la proposta di uniformare i termini di *cut off*

<sup>3</sup> Si ritiene che l'istanza di annullamento espressa dall'utente si riferisca, nello specifico, alla transazione di fissazione dell'appuntamento invece che di annullamento della richiesta di prestazione (per la quale si dovranno utilizzare i flussi definiti al paragrafo 10 del presente documento); in particolare la differenza risulta sostanziale nell'ambito di richieste di attivazione soggette alla delibera n. 40/04; si ritiene pertanto opportuno suggerire anche la modifica del diagramma di flusso, prevedendo in tali casi una chiamata al flusso 9.4 per confermare l'annullamento della transazione di appuntamento e la regressione della pratica allo stato ammissibilità / accertamento positivo.



Qualora l'utente confermi l'appuntamento (ossia l'esito della conferma sia pari a 0) il distributore invia il flusso 9.4.

Qualora l'utente annulli la richiesta (ossia l'esito della conferma sia pari a 2) il distributore invia l'esito del servizio valorizzato negativo.

#### **9.4 Trasmissione dell'esito della conferma di appuntamento all'utente del servizio di distribuzione:**

- (i) codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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) esito (1 = positivo/ 0 = negativo);
- (viii) codice causale, solo se esito negativo (1=validità appuntamento scaduto, 2=codice appuntamento non esistente o non associato alla pratica);
- (ix) note (opzionale);

solo nel caso in cui l'esito sia negativo (valorizzato a 0), il distributore propone contestualmente un nuovo appuntamento):

- (x) codice appuntamento (alfanumerico);
- (xi) data sopralluogo (gg/mm/aaaa);
- (xii) fascia oraria sopralluogo (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>);
- (xiii) data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aaaa) (opzionale);
- (xii) ora limite validità appuntamento (hh:mm)

#### **9.5 Trasmissione dell'esito dell'appuntamento all'utente del servizio di distribuzione:**

- (i) codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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) esito (0=mancato intervento causa cliente, 2° appuntamento vendita, 1=mancato intervento causa cliente, 2° appuntamento distributore, 2=mancato intervento causa distributore, 3=mancato intervento causa forza maggiore, 4=Annullato cliente, 5=Positivo);

**Osservazione:**

Anigas richiede un chiarimento in merito alla applicazione dei codici 0, 1 e 4

(viii) note (opzionale)

Ai fini della modifica di un appuntamento già fissato valgono i seguenti scambi informativi.

**9.6 Trasmissione al distributore della richiesta di modifica dell'appuntamento:**

- (i) codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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 sopralluogo richiesto (gg/mm/aaaa);
- (viii) fascia oraria sopralluogo richiesto (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).

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

- (i) codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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 sopralluogo (gg/mm/aaaa) (solo se 1 al precedente (vi));
- (ix) fascia oraria sopralluogo (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>) (solo se 1 al precedente (vi));
- (x) ~~data limite per annullamento richiesta/modifica appuntamento (gg/mm/aaaa) (opzionale)~~<sup>4</sup>;
- (xi) ora limite validità appuntamento (hh:mm) (opzionale, solo se 1 al precedente (vi)).
- (xii) eventuali note (opzionale, solo se 0 al precedente (vi));

---

<sup>4</sup> Anigas ritiene superfluo detta indicazione considerata la proposta di uniformare i termini di *cut off*

I dati ai punti vii, viii, ix, x e xi possono essere ripetuti da 1 (una) a ~~4~~ **5 (cinque)**<sup>5</sup> volte (per lasciare al distributore la facoltà di proporre più date in fase di modifica).

Gli appuntamenti comunicati dal distributore all'utente del servizio di distribuzione attraverso il flusso "Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente *per la prestazione* per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore" non sono modificabili dall'utente.

### **Osservazione:**

Anigas, pur concordando con la necessità di snellire il processo, rileva che tale prescrizione limiterebbe le possibilità di scelta del cliente finale come previsto dall'articolo 45, comma 1, del RQDG relativamente alla facoltà di posticipazione a questi concessa.

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 (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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 (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A01/A40/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);

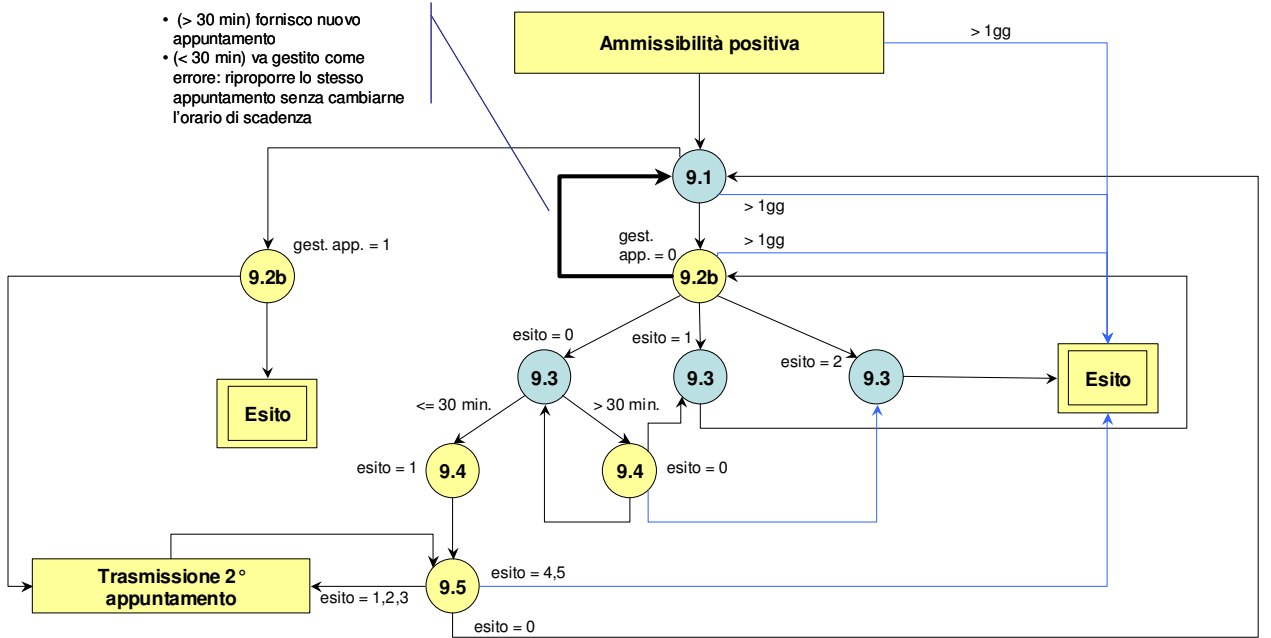
---

<sup>5</sup> Vedi documento Anigas del 16 dicembre 2009



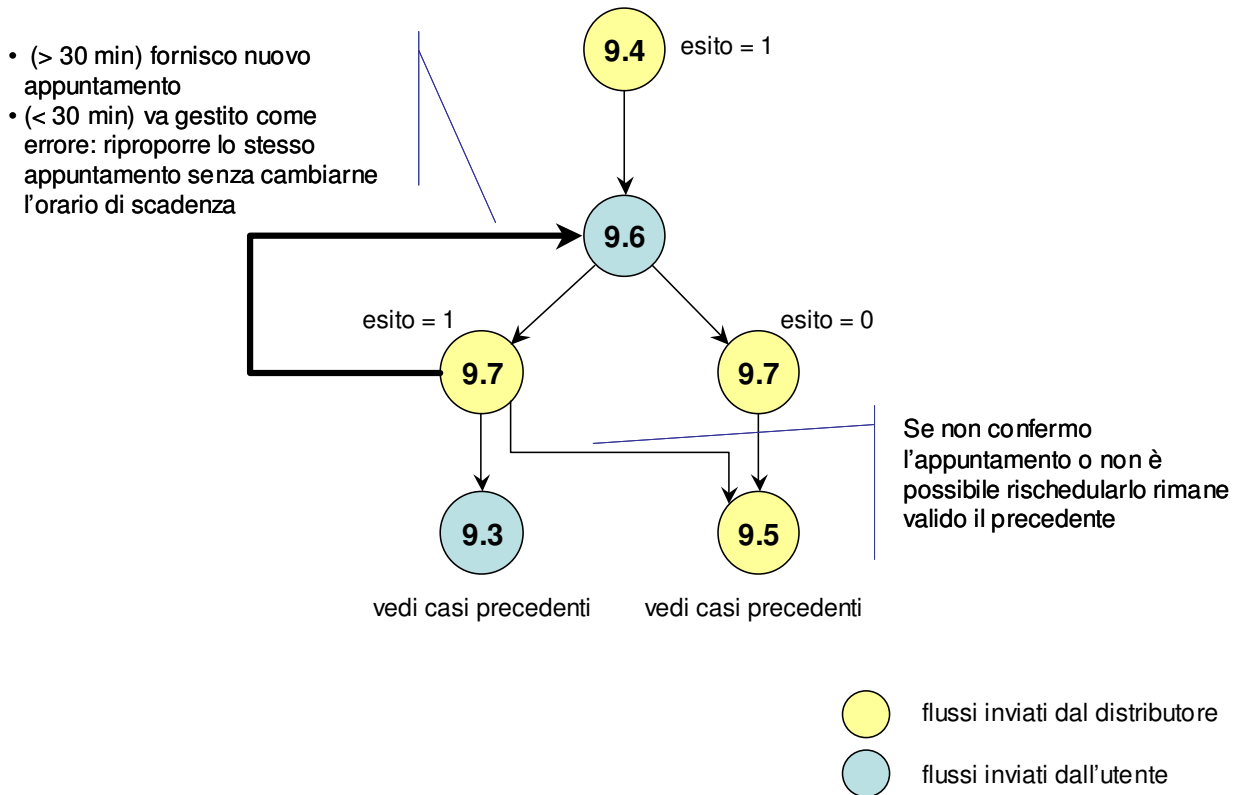
## 11.2 Diagramma a stati dei messaggi per la gestione dell'appuntamento per il servizio E01

- (> 30 min) fornisco nuovo appuntamento
- (< 30 min) va gestito come errore: riproporre lo stesso appuntamento senza cambiarne l'orario di scadenza



- flussi inviati dal distributore
- flussi inviati dall'utente
- flussi non relativi alla gestione dell'appuntamento

### 11.3 Diagramma a stati dei messaggi per la gestione della modifica di un appuntamento



#### Nota:

Nel caso in cui il venditore chieda un nuovo appuntamento (flusso 9.1) con uno slot ancora valido (caso  $\leq 30$  min), ovvero proposto dal distributore sulla base di una precedente richiesta di appuntamento per la stessa prestazione, è stato previsto che il distributore riproponga il medesimo appuntamento con il medesimo orario di scadenza (cioè, ripropone lo slot precedente), come evidenziato dalle frecce in "grassetto".

Inoltre, come riportato all'inizio del presente documento, il flusso di "Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione E01" è utilizzato anche per la comunicazione di eventuali appuntamenti presi dal distributore, qualora lo ritenesse opportuno.

#### Osservazione:

Anigas chiede valutare la corrispondenza tecnica di quanto affermato al capoverso precedente, in quanto si ritiene che il flusso idoneo alla comunicazione

di eventuali appuntamenti presi dal distributore corrisponda a quello definito come "Trasmissione della data per secondo appuntamento (cod. 200)" invece che a quello indicato nel precitato paragrafo (esito della richiesta).

## **ALLEGATO A**

### **Precedenti note e documenti trasmessi da Anigas alla DCQS in tema di flusso "Gestione richieste appuntamenti settore gas.**

<b>8 maggio 2009</b>	Proposta Anigas flussi e tracciati XML presentati nella riunione del Gdl del 11 maggio 2009
<b>27 maggio 2009</b>	Nota Anigas presentata nella riunione del Gdl del 27 maggio 2009 in tema di flusso Gestione appuntamento
<b>31 luglio 2009</b>	Osservazioni e proposte Anigas trasmesse a valle della riunione del Gdl del 28 luglio 2009
<b>16 dicembre 2009</b>	Osservazioni e suggerimenti Anigas alla bozza di Istruzioni Operative presentate al Gdl dalla DCQS nella riunione del 17 novembre 2009