

ALLEGATO 13A

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

13A.1 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	2
13A.2 LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITA'	2
13A.3 STANDARD DI QUALITA' TECNICA	3

13A.1 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Livelli specifici di qualità commerciale:

INDICATORE	STANDARD GARANTITO
Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità	1 giorno lavorativo
Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato	2 giorni lavorativi
Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti	40 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna	3 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura	15 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al servizio di trasporto di cui al paragrafo 13.3.1.7	20 giorni lavorativi

13A.2 LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITA'

Livelli specifici di continuità:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Numero massimo annuo di giorni equivalenti a capacità intera di interruzione/riduzione della capacità a seguito di interventi manutentivi che coinvolgono un medesimo Punto di	3 giorni

Riconsegna di cui al paragrafo 13.3.2 lettera b)	
Numero massimo annuo di interruzioni, che coinvolgono un medesimo Punto di Riconsegna di cui al paragrafo 13.3.2 lettera a)	0 interruzioni

13A.3 STANDARD DI QUALITÀ TECNICA

Standard garantiti di qualità tecnica:

INDICATORE	STANDARD GARANTITO
Durata massima degli interventi manutentivi che impattano sulla capacità dei Punti di Riconsegna su RR	3 giorni equivalenti a capacità intera all'anno

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa	96%