

## ALLEGATO 12A

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO .....	220
12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO .....	220
12A.3 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	221

**12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Standard garantiti di sicurezza del servizio:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Percentuale annua delle <i>flow line</i> di collegamento sottoposte a sorveglianza	<p>La percentuale delle <i>flow line</i> di collegamento sottoposte a sorveglianza è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula: dove:</p> $\%RSS=(LS/L)*100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LS è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle <i>flow line</i> di collegamento relative ad un giacimento sottoposte a sorveglianza nell'anno di riferimento;</li> <li>- L è la lunghezza, misurata in metri delle <i>flow line</i> di collegamento relative ad un giacimento in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.</li> </ul>

**12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Standard garantiti di continuità del servizio:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
numero di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità conferita (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi non programmati che impattano sulla capacità conferita ad inizio anno	2 giorni equivalenti a capacità intera

termico, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio.	
--	--

### 12A.3 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

Standard garantiti di qualità commerciale:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità	2 giorni lavorativi
Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati	3 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni	10 giorni lavorativi
Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento	8 ore