

ALLEGATO 12A

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO	239
12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO	239
12A.3 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	240

12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO

Standard garantiti di sicurezza del servizio:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
<p>Percentuale annua delle <i>flow line</i> di collegamento sottoposte a sorveglianza</p>	<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"> - 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; - 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.

12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Standard garantiti di continuità del servizio:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
<p>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</p>	<p>2 giorni equivalenti a capacità intera</p>

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