

ALLEGATO 13A

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

13A.1 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE	160
13A.2 STANDARD DI QUALITA' TECNICA	161
13A.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO	161

13A.1 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

Standard specifici di qualità commerciale:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti ¹	Entro 40 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del verbale per la definizione del punto di consegna o di riconsegna
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale	Entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'anticipo via e-mail o fax.
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura	Entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al servizio di trasporto	Entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità	Entro 1 giorno lavorativo dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato	Entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna	Entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta

Standard generali di qualità commerciale:

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di offerte per allacciamenti presentate entro 40 giorni dalla sottoscrizione del verbale di	90%

individuazione del Punto di consegna/Riconsegna su RR	
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte relative al servizio di trasporto comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

13A.2 STANDARD DI QUALITÀ TECNICA

Standard garantiti di qualità tecnica:

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

13A.3 STANDARD DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione (giorni equivalenti a capacità intera) di cui al paragrafo 13.2.4 lettera b) del Capitolo 13	3 giorni
Numero massimo di interruzioni annue che coinvolgono un Punto di Riconsegna, di cui al paragrafo 13.2.4 lettera a) del Capitolo 13	0 interruzioni.