

## ALLEGATO 13A

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

<b>13A.1 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE .....</b>	<b>2</b>
<b>13A.2 LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITÀ' .....</b>	<b>2</b>
<b>13A.3 STANDARD DI QUALITÀ TECNICA .....</b>	<b>3</b>
<b>13A.4 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ PER L'ATTIVITÀ DI METER READING .....</b>	<b>4</b>

### 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 risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relativo a sessioni di aggiustamento	5 giorni lavorativi
Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento	6 ore
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	5+15 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	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 QUALITA' 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%

#### 13A.4 LIVELLI DI QUALITÀ PER L'ATTIVITÀ DI METER READING

Area	Termini soggetti a standard garantiti	Standard specifici
Verifica del verbale di misura (allegato 10/A)	Termine entro il quale SGI risponde a richieste scritte di verifica del verbale di misura.	Entro 10 giorni lavorativi
Rimissione del verbale di misura per errori/anomalie (allegato 10/A)	Termine entro il quale SGI rende disponibile il verbale di misura corretto a seguito di una richiesta scritta di verifica del verbale.	Entro 15 giorni lavorativi
Disponibilità dei dati pubblicati a favore dell'Utente/Cliente finale (capitolo 9)	Percentuale minima di disponibilità mensile dei dati oggetto di pubblicazione a favore dell'Utente/Cliente finale da parte dell'Impresa di Trasporto in coerenza con il Regolamento 312/2014 nelle tempistiche previste.	96%
Determinazione della qualità del gas trasportato (capitoli 11)	Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del gas naturale considerando un'eventuale AOP alternativa individuata ai sensi della "Metodologia relativa alle Aree Omogenee di Prelievo".	96%