

## ALLEGATO 13A

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

13A.1 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	158
13A.2 STANDARD DI QUALITA' TECNICA.....	159
13A.3 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO .....	159



**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 <sup>1</sup>	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 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

**13A.2 STANDARD DI QUALITA' 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 CONTINUITA' 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.