

## ALLEGATO 12A

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

|  |            |
|--|------------|
| <b>12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO .....</b>  | <b>185</b> |
| <b>12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....</b> | <b>185</b> |
| <b>12A.3 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE.....</b>      | <b>186</b> |

**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:</p> <p>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 | 2 giorni equivalenti a capacità intera |

|  |  |
|--|--|
| capacità conferita ad inizio anno 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                |