

ALLEGATO 12A

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO	248
12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	249
12A.3 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	250

12A.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO

Standard garantiti di sicurezza del servizio:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Percentuale semestrale di <i>flow line</i> di collegamento sottoposte a sorveglianza	La percentuale delle <i>flow line</i> di collegamento sottoposte a sorveglianza è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula: dove: $\%RSS=(LS/L)*100$ dove: - LS è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle <i>flow line</i> di collegamento relative ad un giacimento sottoposte a sorveglianza in ciascun semestre dell'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.
Percentuale annua di <i>flow line</i> di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva	La percentuale annua di <i>flow line</i> di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula: dove: $\%RSINI=(LINI/L)*100$ dove: - LINI è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle <i>flow line</i> di collegamento relative ad un giacimento/sito sottoposte a ispezione non invasiva nell'anno di riferimento; - L è la lunghezza, misurata in metri delle <i>flow line</i> di collegamento relative ad un giacimento/sito in esercizio al

	31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.
Percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante <i>pig</i>	La percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte a ispezione invasiva mediante <i>pig</i> è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula $\%RSIIP = (LIIP/LP) * 100$ dove: - LIIP è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle flow line di collegamento relative ad un giacimento/sito sottoposte a ispezione invasiva mediante <i>pig</i> nell'anno di riferimento; - LP è la lunghezza, misurata in metri delle flow line di collegamento, tecnicamente ispezionabili con <i>pig</i>, relative ad un giacimento/sito in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento. La percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte a ispezione invasiva mediante <i>pig</i> (%RSIIP) è altresì fornita considerando i tratti di flow line di collegamento sottoposti a ispezione almeno una volta negli ultimi 8 anni.

12A.2 STANDARD DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Standard garantiti di continuità del servizio:

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
numero di giorni annui di interruzione/riduzione delle prestazioni associate a ciascun servizio di stoccaggio (giorni)	2 giorni equivalenti a capacità intera

equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi non programmati, al netto dei giorni 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 alla giacenza a stoccaggio o 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	6 ore