

## ALLEGATO 13/A

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

a) Qualità commerciale del servizio:

Area	Termini soggetti a standard garantiti	Standard garantiti
Programmazione degli Interventi Manutentivi (capitolo 14)	Termine entro il quale Snam Rete Gas comunica il piano mensile degli interventi previsti per il mese M.	Entro il giorno 15 (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica) del mese M-2.
Programmazione degli Interventi Manutentivi (capitolo 14)	Termine entro il quale Snam Rete Gas comunica il piano mensile definitivo degli interventi previsti per il mese M.	Entro il giorno 1 (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica) del mese M-1
Contabilità del gas trasportato nel mese (capitolo 9)	Termine entro il quale Snam Rete Gas rende disponibile la contabilità del gas trasportato nel mese M.	Entro il giorno 28 del mese M+1 (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica)

b) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio:

Area	Termini soggetti a standard garantiti	Standard specifici
Trasferimenti di capacità (capitolo 7)	Termine per la comunicazione agli Utenti, da parte di Snam Rete Gas, di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità.	Entro 1 giorno lavorativo <sup>1</sup>
Contabilità del gas trasportato nel mese (capitolo 9)	Termine entro il quale Snam Rete Gas risponde a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato.	Entro 2 giorni lavorativi
Realizzazione e gestione dei Punti di Consegna e Riconsegna (capitolo 6)	Termine entro il quale Snam Rete Gas invia l'offerta di allacciamento per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti. <sup>2</sup>	Entro 40 giorni lavorativi <sup>3</sup>
Realizzazione e gestione dei Punti di Consegna e Riconsegna (capitolo 6)	Termine entro il quale Snam Rete Gas risponde a richieste di discatura dei Punti di Riconsegna.	Entro 3 giorni lavorativi
Verifica del verbale di misura (allegato 10/A)	Termine entro il quale Snam Rete Gas risponde a richieste di verifica del verbale di misura.	Entro 15 giorni lavorativi
Programmazione e gestione delle manutenzioni (capitolo 14)	Termine entro il quale Snam Rete Gas risponde a richieste di riprogrammazione degli interventi manutentivi.	Entro 5 giorni lavorativi
Qualità del servizio (capitolo 13)	Termine entro il quale Snam Rete Gas risponde a richieste scritte relative al servizio di trasporto.	Entro 20 giorni lavorativi

<sup>1</sup> Ai sensi del Capitolo 7, la comunicazione è effettuata attraverso i sistemi informativi in tempo reale

<sup>2</sup> Fatta eccezione per i Punti di Consegna da produzioni di biometano.

<sup>3</sup> Il computo decorre dalla data di sottoscrizione del verbale per la definizione del Punto di Consegna/Riconsegna



c) Qualità tecnica del servizio:

Area	Termini soggetti a standard garantiti	Standard garantiti
Controllo della qualità del gas trasportato (capitolo 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%

d) Continuità del servizio

Area	Termini soggetti a standard garantiti	Standard garantiti
Manutenzioni presso i Punti di Entrata RN (capitolo 14)	Interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile	Numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione (giorni equivalenti a capacità intera) previsti al paragrafo 3.3 del Capitolo 14

e) Livelli specifici di continuità del servizio

Area	Termini soggetti a standard garantiti	Standard garantiti
Manutenzioni presso i Punti di Riconsegna (capitolo 14)	Interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile	Numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi manutentivi, di cui al Capitolo 13, paragrafo 3.2 lettera b), che coinvolgono un Punto di Riconsegna, pari a 3 giorni.
Manutenzioni presso i Punti di Riconsegna (capitolo 14) e Gestione delle Emergenze di servizio (capitolo 21)	Interruzioni senza preavviso o derivate da emergenze di servizio e	Numero massimo di interruzioni annue che coinvolgono un Punto di Riconsegna, di cui al Capitolo 13, paragrafo 3.2 lettera a) pari a 0.

