

Příloha č. 3

**VÝKONOVÉ UKAZATELE**

## OBSAH

<b>1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ</b> .....	<b>3</b>
1.1. Vymezení obsahu přílohy .....	3
1.2. Způsob vedení evidencí.....	3
1.3. Hodnocené období.....	4
<b>2 VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1) .....	5
2.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2) .....	7
2.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3) .....	9
2.4. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4) .....	11
2.5. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5) .....	13
<b>3 VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA</b> .....	<b>15</b>
3.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1) .....	15
3.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2) .....	17
3.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3) .....	19
3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4) .....	21
3.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5) .....	23

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1. Vymezení obsahu přílohy

Účelem této Přílohy je podrobná specifikace následujících výkonových ukazatelů sloužících ke sledování a hodnocení kvality výkonu provozovatele:

(a) Kvalita základních služeb (odvádění)

Odpadní voda

- Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)
- Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)
- Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

(b) Kvalita základní preventivní údržby

Odpadní voda

- Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)
- Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)
- Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

(c) Kvalita služeb odběratelům

Odpadní voda

- Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)
- Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Pro každý výkonový ukazatel je uváděna definice informativního a smluvního vyjádření spolu se vzorci k jejich výpočtu, složených z definovaných proměnných. Informativní vyjádření daného výkonového ukazatele slouží pro sledování celkového výkonu provozovatele a také k nastavení referenčních hodnot (dále jen „RH“) neboli standardu výkonu. Smluvní vyjádření výkonového ukazatele slouží pro sledování, zda provozovatel plní své povinnosti ze Smlouvy vyjádřené u každého výkonového ukazatele hodnotou RH. Pokud tomu tak není, obsahuje daný výkonový ukazatel výpočet příslušné výše smluvní pokuty ve smluvních pokutových bodech. U každého ukazatele je uveden příklad hodnocení výkonového ukazatele spolu se stanovením výše pokuty.

### 1.2. Způsob vedení evidencí

(a) V souladu s čl. 11.3 (b) Smlouvy je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníkovému ke schválení v termínech stanovených Smlouvou způsob vedení evidencí, které budou dostatečně určité pro účely sledování, vyhodnocení a následnou kontrolu plnění výkonových ukazatelů uvedených v této příloze a povinností souvisejících s monitoringem dle čl. 14 Smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

- evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na poruchy čerpadel na stokové síti, přerušení odvádění odpadních vod;
- evidence plnění a výsledky spojené s realizací Plánu údržby s tím, že bude oddělená evidence pro jednotlivé části Plánu údržby

- evidence vodoprávních rozhodnutí o vypouštění odpadních vod;
  - evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků odpadních vod;
  - evidence stížností a reklamací odběratelů;
  - evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci VaK.
- (b) Z revizí kanalizace a z průběhu čištění kanalizace bude provozovatel pořizovat elektronickou fotodokumentaci, popřípadě videozáznamy činností, které jsou jinak těžce ověřitelné, včetně uvedení automatické informace s datem pořízení každé fotografie či videozáznamu. Provedená fotodokumentace či videozáznamy budou uloženy v příslušné části evidence plnění a výsledků spojených s realizací Plánu údržby.

### **1.3. Hodnocené období**

- (a) Délka hodnoceného období je jeden kalendářní rok, pokud není u výkonového ukazatele uvedena jiná délka hodnoceného období.
- (b) Pokud Den Zahájení Provozování neodpovídá 1. lednu, je délka prvního hodnoceného období v rámci Doby Provozování zkrácena a odpovídá době ode Dne Zahájení Provozování do 31. prosince stejného roku, a to pro všechny výkonové ukazatele a proměnné.
- (c) Pokud Den Skončení neodpovídá 31. prosinci, je délka posledního hodnoceného období v rámci Doby Provozování zkrácena a odpovídá době od 1. ledna do Dne Skončení stejného roku, a to pro všechny výkonové ukazatele a proměnné.

## 2 VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA

### 2.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)

<b>Definice informativních o ukazatele</b>	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které nesplňují požadavky vodoprávního rozhodnutí, v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz1 = ((ov2 - ov1) / ov2) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz1 = ov2 - ov1$ [počet]	
<b>Proměnné</b>	ov1	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]
	ov2	Celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = $OVz1 \times V_6$ kde $V_6$ je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.	
<b>Poznámka</b>	Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čistírny odpadních vod (ČOV), ve vztahu k jejich platným vodoprávním rozhodnutím. Pokutové body se zaměřují na vzorky čištěných odpadních vod, které nevyhovují platnému vodoprávnímu rozhodnutí. Přístup předpokládá, že z pohledu daných ukazatelů nejsou vyhodnocovány vzorky nad rámec vyžadovaný vodoprávním rozhodnutím. Kvalita čištěných odpadních vod je řešena v povolení k vypouštění odpadních vod, které vydává vodoprávní úřad, zejména dle Zákona	

	<p>o Vodách a nařízení vlády č. 401/2015 Sb., o ukazatelích a hodnotách přípustného znečištění povrchových vod a odpadních vod, náležitostech povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrchových a do kanalizací a o citlivých oblastech.</p> <p>Stanovení budou provedena buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci poddodávky.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Provozovatel spravuje 2 čistírny odpadních vod (ČOV):</p> <p>ČOV A - vodoprávní rozhodnutí vyžaduje celkem 52 vzorků vypouštěných odpadních vod – z nichž 49 vzorků ve všech parametrech splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m)</p> <p>ČOV B - vyžadováno 52 vzorků, z nichž 51 vzorků splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m).</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>a) ČOV A: dílčí pokutové body za daný rok = <math>(52 - 49) \times 1 = 3</math></p> <p>ČOV B: dílčí pokutová body za daný rok = <math>(52 - 51) \times 1 = 1</math></p> <p>Počet bodů za daný rok = <math>3 + 1 = 4</math></p>

## 2.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)

<b>Definice informativních o ukazatele</b>	<p>Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5$ <p style="text-align: right;">[hodiny/přerušení]</p>	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	<p>Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (během jedné havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné havárie), které překročí referenční hodnotu.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$ <p style="text-align: right;">[-]</p> <p><i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</i></p>	
<b>Proměnné</b>	ov3	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]
	ov4	Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jedné havárie [hodiny]
	ov5	Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku [počet]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	<p>Pro havárii u jedné domovní přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek včetně) - do 56 hodin</p> <p>Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek - do 32 hodin</p>	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutové body pro každé přerušení = <math>OVz2 \times V_7</math></p> <p>kde <math>V_7</math> je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení provozu kanalizační přípojky nad referenční hodnotou, ve výši 0,01.</p> <p>Maximální počet bodů za jednu událost je 10.</p>	
<b>Poznámka</b>	<p>Ukazatel se zabývá přerušením funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů. Havárie přípojek na soukromém pozemku nebo vnitřní kanalizace řeší vlastník přípojky (vlastníkem kanalizační přípojky je vlastník pozemku nebo stavby připojené na kanalizaci, neprokáže-li se opak) vždy sám.</p> <p>Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastníků</p>	

	<p>nesouhlasí, postupuje se dle čl. 23 Smlouvy.</p> <p>Stanovení pokutových bodů sleduje, kolik přípojek kanalizace bylo zprovozněno za delší časový limit, než udává referenční hodnota, a o kolik hodin byla tato hodnota překročena.</p> <p>Doba přerušování odvádění odpadní vody se stanoví od okamžiku nahlášení přerušování a je ukončena okamžikem obnovení služby odvádění odpadních vod (za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod). Okamžikem obnovení služby se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.</p> <p>Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Kanalizace, přičemž dojde k přerušování nebo omezení odvádění odpadních vod a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Kanalizace, po kterém je možný pouze omezený, nouzový nebo žádný provoz v postiženém místě a v úsecích navazujících, případně je doprovázený únikem média do podloží nebo ovzduší či do vodoteče s případným následným porušením statiky a/nebo životního prostředí.</p> <p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušování služby odvádění odpadních vod.</p> <p>Informace o přerušování dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Smlouva obsahuje podrobnější pravidla zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>
<b>Příklad</b>	<p>V daném roce došlo ke dvěma přerušováními služby odvádění odpadních vod z důvodů havárií, která překročila referenční hodnotu. V prvním případě došlo na gravitační kanalizaci k přerušování odvádění odpadních vod ve veřejné části přípojky činžovního domu o 4 bytových jednotkách („ostatní nemovitost“, tedy RH = 32 hodin). Doba na obnovení služby byla 40 hodin. V druhém případě byl provoz jedné oblasti obsluhované aglomerace zajišťován tlakovou kanalizací. Z důvodu nefunkčnosti jedné přečerpávací stanice byl přerušován odběr odpadních vod z 13 přípojek na dobu 35 hodin („více přípojek“, tedy RH = 32 hodin).</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>U první havárie došlo k přerušování u jedné přípojky po dobu 40 hodin: <math>OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 1 \times (40 - 32) = 8</math></p> <p>Díličí pokutové body pro první přerušování = <math>OVz2 \times V_7 = 8 \times 0,01 = 0,08</math></p> <p>U druhé havárie došlo k přerušování u 13 přípojek po dobu 35 hodin: <math>OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 13 \times (35 - 32) = 39</math></p> <p>Díličí pokutové body pro druhé přerušování = <math>OVz2 \times V_7 = 39 \times 0,01 = 0,39</math></p> <p>Počet bodů za daný rok = <math>0,08 + 0,39 = 0,47</math></p>



### 2.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

<b>Definice informativního ukazatele</b>	<p>Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz3 = ov6 / ov7$ [hodiny/čerpadlo]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	<p>Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz3 = ov8 - RH$ [hodiny] <p><i>Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.</i></p>	
<b>Proměnné</b>	ov6	Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, během jednoho roku [hodiny]
	ov7	Celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	ov8	Hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	<p>RH = nula hodin – čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV musí být schopna nepřetržitého provozu – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo s automatikou.</p> <p>RH = 4 hodiny – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky.</p> <p>RH = 8 hodin – vztahuje se na ostatní čerpací stanice bez záložního čerpadla.</p>	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici = <math>OVz3 \times V_8</math></p> <p>kde <math>V_8</math> je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve výši 0,1.</p> <p>(Pokud je referenční hodnota vyšší než doba nefunkčnosti čerpací stanice (ov8), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)</p>	

<b>Poznámka</b>	<p>Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).</p> <p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.</p> <p>Pro efektivní sledování výkonového ukazatele je vhodné čerpací stanice opatřit dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy provozovatele. V opačném případě je nutné spoléhat na ostatní formy přenosu informací a v tomto případě je doba sledována od okamžiku nahlášení havárie.</p> <p>Poruchou se ve smyslu tohoto ukazatele rozumí jakákoliv neplánovaná událost, která způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti ať už se jedná o havárii či poruchu tak, jak jsou definované ve Smlouvě.</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou síť se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p> <p>Informace o přerušení provozu čerpadla z důvodu poruchy musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Smlouva obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>
<b>Příklad</b>	<p>V daném roce došlo k 3 poruchám čerpacích stanic, které vedly k jejich nefunkčnosti. První čerpací stanice byla mimo provoz 36 hodin (jednalo se o čerpací stanici se záložním čerpadlem). Druhá čerpací stanice byla mimo provoz 18 hodin (jednalo se o čerpací stanici se záložním čerpadlem). Třetí čerpací stanice byla mimo provoz 28 hodin (jednalo se o čerpací stanici bez záložního čerpadla).</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>Dílčí pokutové body pro 1. čerpací stanici = <math>(36 - 0) \times 0,1 = 3,6</math></p> <p>Dílčí pokutové body pro 2. čerpací stanici = <math>(18 - 0) \times 0,1 = 1,8</math></p> <p>Dílčí pokutové body pro 3. čerpací stanici = <math>(28 - 8) \times 0,1 = 2,0</math></p> <p>Počet bodů pro všechny čerpací stanice za daný rok = <math>3,6 + 1,8 + 2,0 = 7,4</math></p>

## 2.4. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)

<b>Definice informativních o ukazatele</b>	Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz4 = (ov9 / ov10) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi požadovanou délkou gravitační stokové sítě, u které má být provedena revize (RH), a skutečnou délkou gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz4 = RH - ov9$ [km]	
<b>Proměnné</b>	ov9	Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku [km]
	ov10	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
<b>Kategorie</b>	Kvalita základní preventivní údržby	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Ročně 5 % z ov10 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech. Pro první rok provozování je: $RH = [0,5]$ [km] Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = $OVz4 \times V_9$ kde $V_9$ je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou prohlédnuté kanalizace a určenou referenční hodnotou. Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné revizi provést, anebo u nichž je revize	

	<p>proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů. Tyto úseky musí být provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu údržby a schváleny vlastníkem.</p> <p>Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky. Pokud pro určité zvolené úseky pro revizi nejsou k dispozici nezbytné údaje pro GIS, potom musí být kamera vybavena technicky tak, aby byly současně s revizí tyto údaje pro GIS získány (minimálně v rozsahu poloha a sklon).</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě. Provozovatel dle čl. 13.2 (e) Smlouvy vypracuje plán revize kanalizace.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Provozovatel spravuje gravitační stokovou síť o délce 640 km. Referenční hodnota pro kontrolu gravitační stokové sítě je minimálně 5 %, což pro daný rok představovalo 32 km stokové sítě. Ve skutečnosti byla provedena kontrola 29,3 km gravitační stokové sítě.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> $OVz4 = 32 - 29,3 = 2,7$ <p>Počet bodů za daný rok = <math>2,7 \times 1 = 2,7</math></p>

## 2.5. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

<b>Definice informativních o ukazatele</b>	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz5 = (ov11 / ov12) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou gravitační stokové sítě skutečně vyčištěnou, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz5 = RH - ov11$ [km]	
<b>Proměnné</b>	ov11	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku [km]
	ov12	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
<b>Kategorie</b>	Kvalita základní preventivní údržby	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	100 % rozsahu ročního plánu čištění v km schváleného vlastníkem. Pro první rok provozování je: $RH = [0]$ [km] Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě nového plánu čištění kanalizace. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = $OVz5 \times V_{10}$ kde $V_{10}$ je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou vyčištěné kanalizace a určenou referenční hodnotou. V ročním plánu čištění kanalizace musí být zahrnuty minimální požadavky na čištění gravitační stokové sítě, zejména v návaznosti na určené kritické oblasti sítě, kde dochází k zanášení sítě a čištění je zde nezbytně nutné. Nicméně v plánu čištění by měla být zahrnuta i určitá délka gravitační stokové sítě, kde by v budoucnu mohla vzniknout potřeba čištění. Roční plán čištění kanalizace je schvalován vlastníkem.	

**Smlouva o provozování kanalizace pro veřejnou potřebu**  
statutární město Havířov – Technické služby Havířov a.s.  
Příloha č. 3 – VÝKONOVÉ UKAZATELE

	<p>Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění (zejména za použití tlakového vozu), včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i kontrolu a případné odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a souvisejících kanalizačních objektech.</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p> <p>Provozovatel dle čl. 13.2 (e) Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizace.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Provozovatel spravuje gravitační stokovou síť o délce 640 km. Referenční hodnota pro čištění gravitační stokové sítě daná ročním plánem čištění je 5 %, což pro daný rok představovalo 32 km stokové sítě. Ve skutečnosti bylo vyčištěno 30,6 km gravitační stokové sítě.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p><math>OVz5 = 32 - 30,6 = 1,4 \text{ km.}</math></p> <p>Počet bodů za daný rok = <math>1,4 \times 1 = 1,4</math></p>

### 3 VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA

#### 3.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz1 = (pov1 / pov2) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>1</sup></b>	$POVz1 = pov2 - pov1$ [počet]	
<b>Proměnné</b>	pov1	Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní údržby, během jednoho roku [počet]
	pov2	Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, během jednoho roku [počet]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základní preventivní údržby	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Počet úkonů preventivní údržby za rok musí vycházet z plánu na preventivní údržbu významných zařízení. Je třeba plnit 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu na preventivní údržbu. $RH = 0$ [počet]	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = $POVz1 \times V_{11}$ kde $V_{11}$ je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, ve výši 0,5.	
<b>Poznámka</b>	Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod odvádění a čištění odpadních vod. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník. Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení. Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje provozovatel dle čl. 13.2 (e) Smlouvy. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje	

**Smlouva o provozování kanalizace pro veřejnou potřebu**  
statutární město Havířov – Technické služby Havířov a.s.  
Příloha č. 3 – VÝKONOVÉ UKAZATELE

	čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).
<b>Příklad</b>	<p>Dle plánu preventivní údržby významných zařízení musí provozovatel provést v daném roce 100 úkonů preventivní údržby. Ve skutečnosti provozovatel provedl 89 úkonů.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p><math>POVz1 = 100 - 89 = 11</math></p> <p>Počet bodů za daný rok = <math>11 \times 0,5 = 5,5</math></p>



### 3.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)

<b>Definice informativních o ukazatele</b>	<p>Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3$ <p style="text-align: right;">[dny/stížnost]</p>	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	<p>Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod a referenční hodnotou.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>2</sup></b>	$POVz2 = pov4 - RH$ <p style="text-align: right;">[dny]</p> <p><i>Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.</i></p>	
<b>Proměnné</b>	pov3	<p>Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu [počet]</p> <p><i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i></p>
	pov4	<p>Skutečně dosažená doba vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod [dny]</p>
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	<p>Standardní doba na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní.</p> <p>Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 kalendářních dní, považuje se tato situace za závažné selhání provozovatele se zvýšenou pokutou.</p>	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = <math>POVz2 \times V_{12}</math></p> <p>kde <math>V_{12}</math> je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.</p> <p>Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 dnů, potom se hodnota <math>V_{12}</math> zvyšuje 20 násobně, na výši 0,1.</p>	
<b>Poznámka</b>	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje počty stížností, které byly vyřízeny v delším časovém období, než udává referenční hodnota.</p> <p>Pro výpočet ukazatele je předpokládána existence evidence (informačního systému) stížností. Počátkem procesu vyřizování stížnosti se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti.</p> <p>Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď (zaslaná doporučeně) o vyřešení nebo postupu způsobu řešení. Pokud je stížnost např. obdržena</p>	

	<p>v úterý a vyřízena v pátek, doba vyřízení je 3 dny.</p> <p>Pokud provozovatel poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížností, lze formu vyřízení stížnosti upravit dle konkrétních podmínek.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Celkový počet stížností odběratelů během daného roku byl 25, z toho 18 stížností bylo vyřízeno včas. Zbývajících 7 stížností bylo vyřízeno až po uplynutí standardní doby 30 dní, konkrétně:</p> <p>3 stížnosti vyřízené za 33 dny 2 stížnosti vyřízené za 34 dny 1 stížnost vyřízena za 38 dní 1 stížnost vyřízena za 92 dní.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 33 dny: <math>(33 - 30) \times 0,005 = 0,015</math> bodů na jednu stížnost</p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 34 dny: <math>(34 - 30) \times 0,005 = 0,02</math> bodů na jednu stížnost</p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 38 dní: <math>(38 - 30) \times 0,005 = 0,04</math> bodů na jednu stížnost</p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 92 dní: <math>(92 - 30) \times 0,1 = 6,2</math> bodů na jednu stížnost</p> <p>Počet bodů za všechny stížnosti za daný rok: <math>= (0,015 \times 3 \text{ stížnosti}) + (0,02 \times 2 \text{ stížnosti}) + (0,04 \times 1) + (6,2 \times 1) = 6,33</math></p>

### 3.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)

<b>Definice informativních o ukazatele</b>	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, v poměru k celkovému počtu zamítnutých nebo nevyřešených stížností, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz3 = (pov5 / pov6) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>3</sup></b>	POVz3 = pov5 [počet]	
<b>Proměnné</b>	pov5	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho roku [počet]
	pov6	Celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = POVz3 x V <sub>13</sub> kde V <sub>13</sub> je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány v daném hodnoceném období jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené. Vlastník rozhoduje o tom, jakou stížnost považuje za neprávem zamítnutou nebo nevyřešenou a je vázán informační povinností vůči provozovateli jednak v situaci, kdy on sám shledá stížnost jako neprávem zamítnutou a jednak v situaci, kdy stížnost byla shledána věcně příslušným kompetentním úřadem jako neprávem zamítnutá. Provozovatel poté uvede tuto stížnost v roční zprávě o provozování. Pokud provozovatel nesouhlasí	

**Smlouva o provozování kanalizace pro veřejnou potřebu**  
statutární město Havířov – Technické služby Havířov a.s.  
Příloha č. 3 – VÝKONOVÉ UKAZATELE

	<p>s rozhodnutím vlastníka, postupuje se při řešení sporu dle čl. 23 Smlouvy.</p> <p>Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k vlastníkovi.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Celkový počet zamítnutých stížností odběratelů během daného roku byl 22, z toho jedna stížnost byla shledána vlastníkem jako neprávem zamítnutá. U jiné stížnosti, na základě dovolání konečného odběratele, vlastník shledal řešení stížnosti jako nedostačující a tím danou stížnost považoval za „nevyřešenou“. Provozovatel názor vlastníka po společném jednání akceptoval.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>Počet bodů za daný rok = <math>(1 + 1) \times 5 = 10</math></p>

### 3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz4 = (pov7 / pov8) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>4</sup></b>	$POVz4 = pov9 - RH$ [dny]	
<b>Proměnné</b>	pov7	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, během jednoho roku [počet]
	pov8	Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov9	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	30 kalendářních dní	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz4 \times V_{14}$ kde $V_{14}$ je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,01.	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek. Provozovatel může požadavek k dokumentaci přípojek řešit dvěma způsoby:	

	<p>a) stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku;</p> <p>b) vyjádřením k dokumentaci přípojek se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření).</p> <p>Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci přípojek byl řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek a vyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Celkový počet vydaných stanovisek k dokumentaci přípojek během daného roku byl 545, z toho 529 stanovisek bylo vydáno včas. Zbývajících 16 stanovisek bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 10 stanovisek bylo vydáno za 35 dní a 6 stanovisek za 38 dní. Během daného roku bylo vydáno také 85 vyjádření k dokumentaci přípojek, z toho 80 vyjádření bylo vydáno včas. Zbývajících 5 vyjádření bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: všech 5 vyjádření za 32 dní.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 35 dní: <math>(35 - 30) \times 0,01 = 0,05</math></p> <p>Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 38 dní: <math>(38 - 30) \times 0,01 = 0,08</math></p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = <math>(0,05 \times 10) + (0,08 \times 6) = 0,98</math></p> <p>Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 32 dní: <math>(32 - 30) \times 0,01 = 0,02</math></p> <p>Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = <math>(0,02 \times 5) = 0,1</math></p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = <math>0,98 + 0,1 = 1,08</math></p>

### 3.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5)

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>5</sup></b>	$POVz5 = pov12 - RH$ [dny]	
<b>Proměnné</b>	pov10	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, během jednoho roku [počet]
	pov11	Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov12	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	30 kalendářních dní	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz5 \times V_{15}$ kde $V_{15}$ je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace. Provozovatel může požadavek k dokumentaci kanalizace řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci kanalizace se rozumí kladná nebo záporná	

	<p>odpověď vztahující se k zadanému požadavku;</p> <p>b) vyjádřením k dokumentaci kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření).</p> <p>Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci kanalizace byl řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 11.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek a vyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<b>Příklad</b>	<p>Celkový počet vydaných stanovisek k dokumentaci kanalizace během daného roku byl 71, z toho 65 stanovisek bylo vydáno včas. Zbývajících 6 stanovisek bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 4 stanoviska byla vydána za 32 dní a 2 stanoviska za 40 dní. Během daného roku bylo vydáno 21 vyjádření k dokumentaci kanalizace, z toho 15 vyjádření bylo vydáno včas. Zbývajících 6 vyjádření bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 5 vyjádření za 35 dní a 1 vyjádření za 38 dní.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 32 dní: <math>(32 - 30) \times 0,005 = 0,01</math></p> <p>Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 40 dní: <math>(40 - 30) \times 0,005 = 0,05</math></p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = <math>(0,01 \times 4) + (0,05 \times 2) = 0,14</math></p> <p>Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 35 dní: <math>(35 - 30) \times 0,005 = 0,025</math></p> <p>Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 38 dní: <math>(38 - 30) \times 0,005 = 0,04</math></p> <p>Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = <math>(0,025 \times 5) + (0,04 \times 1) = 0,165</math></p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = <math>0,14 + 0,165 = 0,305</math></p>