

Základní výkonové ukazatele při provozu vodovodů a kanalizací
v majetku VaK Zlín, a.s.

OBSAH PŘÍLOHY:

A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb

1. *Jakost dodávané pitné vody*
2. *Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod*
3. *Havarijní přerušeni dodávek pitné vody – domácnosti*
4. *Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod*
5. *Porucha čerpadel na stokové síti*

B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby

6. *Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti*
7. *Revize kanalizace – stokové sítě*
8. *Čištění kanalizace – stokové sítě*
9. *Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů*
10. *Preventivní údržba významných zařízení*

C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb Odběratelům

11. *Vyřizování stížností Odběratelů*
12. *Neprávem zamítnuté stížnosti Odběratelů*

A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb

1. Jakost dodávané pitné vody

Definice informativního ukazatele	<p>Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňující hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)¹ v poměru k celkovému počtu stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech. Vyhodnocení se provádí pro každý ukazatel jakosti zvlášť.</p> <p>Pro účely stanovení informativního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody s typem limitu NMH a MH.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz1 = (pv1 / pv2) \times 100$ <p style="text-align: right;">[%]</p>	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody překračujícím hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)¹ (vyjádřeno jako rozdíl mezi celkovým počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaným na základě požadavků Vyhlášky a počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky) a referenční hodnotou (RH).</p> <p>Pro účely stanovení smluvního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody pouze s typem limitu NMH.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$PVz1 = (pv2 - pv1) - RH$ <p style="text-align: right;">[počet]</p> <p>(Pokud je výkonový ukazatel PVz1 záporný, tj. je splněn, nedochází k odečtu smluvních pokutových bodů.)</p>	
Proměnné	<p>pv1</p>	<p>Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]</p>
	<p>pv2</p>	<p>Celkový počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]</p>

Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)								
Referenční hodnota (RH)	<p>RH je uvažována zvlášť pro každý typ stanovení ukazatele jakosti. RH je dána maximálním akceptovatelným počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody, která mohou překračovat hygienické limity ve smyslu Vyhlášky. Tento maximální akceptovatelný počet je vyjádřen jako násobek proměnné „pv2“ s poměrovou četností překročení limitu jakosti pitné vody v procentech se zaokrouhlením na jedno desetinné místo.</p> <p>Poměrová četnost překročení limitů jakosti pitné vody se určí jako doplněk do 100 % od průměrné hodnoty iPVz1 z vlastních výsledků Provozovatele za poslední 3 roky (předcházející hodnocenému roku). Vyjádřeno vzorcem: $RH = pv2 \times [(100 \% - (\sum iPVz1 / 3)) \times 0,01]$ [počet, zaokrouhleno na jedno desetinné místo]</p> <p>RH pro první rok Provozování dle Smlouvy:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ukazatel jakosti</th> <th>Typ limitu (MH,NMH)</th> <th>RH (počet)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Veškeré sledované dle vyhlášky</td> <td>MH,NMH</td> <td>33 nevyhovujících rozborů na VDJ a sítí</td> </tr> </tbody> </table> <p>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.</p>			Ukazatel jakosti	Typ limitu (MH,NMH)	RH (počet)	Veškeré sledované dle vyhlášky	MH,NMH	33 nevyhovujících rozborů na VDJ a sítí
Ukazatel jakosti	Typ limitu (MH,NMH)	RH (počet)							
Veškeré sledované dle vyhlášky	MH,NMH	33 nevyhovujících rozborů na VDJ a sítí							
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Pro stanovení dílčích pokutových bodů se sledují jednotlivá nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody dle nejvyšší mezní hodnoty (NMH) dle Vyhlášky.</p> <p>Dílčí počet pokutových bodů pro jednotlivé ukazatele za daný rok = PVz1 x V₁ kde V₁ je počet bodů za každé nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 2.</p>								
Poznámka	<p>Vyhodnocení se provádí zvlášť pro každý ukazatel jakosti dodávané pitné vody.</p> <p>Je třeba si uvědomit, že stanovení, která nejsou legislativně požadovaná, nejsou v rámci hodnocení tohoto výkonového ukazatele brána v úvahu.</p> <p>Stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří Provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci, a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky dle plánu</p>								

kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma).

¹⁾ Hygienickým limitem ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů se dle § 2, písm. a) této vyhlášky rozumí hodnota stanovená v přílohách č. 1, 2 a 3 k této vyhlášce nebo hodnota stanovená na základě zákona orgánem ochrany veřejného zdraví, tj. § 3 odst. 4, § 3a odst. 1 až 7 a § 84 odst. 1 písm. e) zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pokud orgán ochrany veřejného zdraví určil na časově omezenou dobu mírnější hygienický limit, je po tuto dobu používán tento mírnější hygienický limit ke stanovení proměnné „pv1“.

Použité předpisy:

Vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů

Příklad

Následující příklad se v části a) a b) zaměřuje jen na dvě vybraná stanovení jakosti pitné vody (z celkového výčtu všech stanovení požadovaných Vyhláškou) a v části c) je popsáno celkové vyhodnocení bodů za daný rok (hodnocené období).

a) Provozovatel je povinen provést ročně 90 stanovení dusičnanů (NMH) (pv2_{dusičnany}). V hodnoceném roce byl počet stanovení dusičnanů splňující hygienické limity ve smyslu Vyhlášky roven 84 (pv1_{dusičnany}) a v 6 případech došlo k překročení hygienických limitů. Smluvně byla stanovena hodnota V₁ = 1 bod, a skutečnost, že se RH bude stanovovat na základě vlastních výsledků Provozovatele za posledních 5 let předcházejících hodnocenému roku.

V posledních 5 letech dosáhl Provozovatel (v rámci smlouvy provozovaných Vodovodů) následujících výsledků:

N - Roky před hodnoceným obdobím	-5	-4	-3	-2	-1
iPVz1_N [%]	97,23	97,3	97,26	97,23	97,28

Pro stanovení NMH u dusičnanů dosáhl Provozovatel v minulých pěti letech průměrné hodnoty

	<p>$\phi_i PVz1 = \Sigma i PVz1_N / 5 = (97,23 + 97,3 + 97,26 + 97,23 + 97,28) / 5 = 97,26 \%$, tedy poměrová četnost překročení limitů u dusičnanů je $100 \% - 97,26 \% = 2,74 \%$. Jelikož je požadováno 90 stanovení, referenční hodnota se určí následovně:</p> <p>$RH = pv2 \times [(100 \% - \phi_i PVz1) \times 0,01] = 90 \times [(100 \% - 97,26 \%) \times 0,01] = 90 \times 2,74 \times 0,01 = 2,466 = 2,5$</p> <p><i>Postup pro stanovení hodnoty smluvního ukazatele:</i></p> <p>$PVz1_{\text{dusičnany}} = (pv2 - pv1) - RH = (90 - 84) - 2,5 = 3,5$</p> <p><i>Postup při stanovení dílčích pokutových bodů:</i></p> <p>Počet dílčích pokutových bodů za daný rok = $PVz1_{\text{dusičnany}} \times V_1 = 3,5 \times 1 = 3,5$</p> <p>b) Provozovatel je povinen provést ročně 90 stanovení arsenu (NMH) ($pv2_{\text{arsen}}$). V hodnoceném roce byl počet stanovení arsenu splňující hygienické limity ve smyslu Vyhlášky roven 88 ($pv1_{\text{arsen}}$) a v 2 případech došlo k překročení hygienických limitů. Smluvně byla stanovena hodnota $V_1 = 1$ bod, a skutečnost, že se RH určí dle statistiky SZÚ. Pro stanovení NMH pro arsen je dle statistiky SZÚ. celorepublikový průměr $60 / 4476 = 1,34 \%$. Jelikož je požadováno 90 stanovení, referenční hodnota se určí následovně:</p> <p>$RH = 90 \times 0,0134 = 1,206 = 1,2$</p> <p><i>Postup pro stanovení hodnoty smluvního ukazatele:</i></p> <p>$PVz1_{\text{arsen}} = (pv2 - pv1) - RH = (90 - 88) - 1,2 = 0,8$</p> <p><i>Postup při stanovení dílčích pokutových bodů:</i></p> <p>Počet dílčích pokutových bodů za daný rok = $PVz1_{\text{arsen}} \times V_1 = 0,8 \times 1 = 0,8$</p> <p>c) Počet bodů za daný rok = $\Sigma PVz1 = PVz1_{\text{dusičnany}} + PVz1_{\text{arsen}} = 3,5 + 0,8 = 4,3$</p>
--	--

2. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod

Definice informativního ukazatele	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují 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>
Výpočet dle vzorce	$iOVz1 = (ov1 / ov2) \times 100$ [%]
Definice smluvního	Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných

ukazatele	<p>platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$OVz1 = ov2 - ov1$ <p style="text-align: right;">[počet]</p>	
Proměnné	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]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	14 nevyhovujících nebo neprovedených vzorků dle VH rozhodnutí na ČOV z celkového počtu vzorků (290 vzorků/rok)	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = $OVz1 \times V_6$</p> <p>kde V_6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 3.</p>	
Poznámka	<p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čistírny odpadních vod (ČOV), ve vztahu k jejich platným vodoprávním rozhodnutím.</p> <p>Pokutové body se zaměřují na vzorky čištěných odpadních vod, které nevyhovují platnému vodoprávnímu rozhodnutí.</p> <p>Přístup předpokládá, že z pohledu daných ukazatelů nejsou vyhodnocovány vzorky nad rámec vyžadovaný vodoprávním rozhodnutím.</p> <p>Kvalita čištěných odpadních vod je řešena v povolení k vypouštění odpadních vod, které vydává vodoprávní úřad, zejména dle zákona č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon) 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</p>	

	Provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci, a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.
Příklad	<p>Provozovatel spravuje 2 čistírny odpadních vod (ČOV):</p> <p>a) 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>b) 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 = $(52 - 49) \times 1 = 3$</p> <p>b) ČOV B: dílčí pokutová body za daný rok = $(52 - 51) \times 1 = 1$</p> <p>Počet bodů za daný rok = $3 + 1 = 4$</p>

3. Havarijní přerušeni dodávek pitné vody – domácnosti

VU 1: Počet vodovodních přípojek, s výjimkou přípojek vybraných Odběratelů, postižených přerušeni dodávky pitné vody (udává počet postižených obyvatel) násobený počtem hodin přerušeni dodávky, které překročí referenční hodnotu.

VU 1 = pv1 x (pv2 – RH) [hodiny]

Pv1 - počet přípojek, s výjimkou přípojek vybraných Odběratelů, postižených přerušeni dodávky pitné vody během jedné Havárie [počet]

pv2 - počet hodin přerušeni dodávky pitné vody během jedné Havárie [hodiny]

Referenční hodnota (RH):

Dělení přerušeni dodávky pitné vody do kategorií dle délky přerušeni:

- 75 % přerušeni - do 32 hodin
- 15 % přerušeni - do 56 hodin
- 10 % přerušeni - do 80 hodin

Při stanovení referenčního počtu (přípustného počtu) přerušeni dodávky v rozloženi na 75 %, 15 % a 10 % se zaokrouhlí referenční počet Havárii (do 80 hodin od nahlášení) a referenční počet Havárii (do 56 hodin od nahlášení) vždy na celé číslo nahoru, zbývající referenční počet Havárii se dopočítá do celkového počtu Havárii.

Poznámky:

- Počet přípojek postižených bezvodím určí Provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem Propachtovatel nesouhlasí, postupuje se dle čl. 19 Smlouvy
- Doba přerušeni dodávky pitné vody z důvodu Havárie se stanoví:
 - i. U Havárii, kdy je nahlášení přerušeni dodávky pitné vody, se doba přerušeni stanoví od okamžiku nahlášení přerušeni dodávky pitné vody na dispečink Provozovatele.

Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (např. email nebo fax) od Provozovatele Propachtovateli, že byla obnovena dodávka vody.

- ii. U Havárií, které jsou nahlášeny na dispečink v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka vody Odběratelům, se doba přerušení stanoví od zahájení manipulace Provozovatele na síti (dojde k přerušení dodávky pitné vody Odběratelům). Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (např. email nebo fax) od Provozovatele Propachtovateli, že byla obnovena dodávka vody.
- Statistické vyjádření RH znamená, že tato hodnota se hodnotí pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období – jednoho roku.
 - Informace o přerušení dodávky z důvodu Havárií musí být vedeny v databázi k evidenci Havárií.

Stanovení pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok

Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $VU \ 1 \times V$,

kde V je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení dodávky pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.

Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou.

Maximální počet bodů za jednu událost je 10.

4. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod

VU 2: Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, a to v období jednoho roku (informativní ukazatel)

VU 2 = $(\Sigma ov4) / ov5$ (hodiny/přerušení)

VU 2: Počet kanalizačních přípojek negativně ovlivněných Havárií (během jedné Havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné Havárie), které překročí referenční hodnotu (smluvní ukazatel)

VU 2 = $ov3 \times (ov4 - RH)$ (-)

Výpočet se provádí pouze pro Havárie, kde počet hodin pro obnovení odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.

ov3 – počet přípojek negativně ovlivněných Havárií (přerušení odvádění odpadních vod) (počet)

ov4 – počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, během jedné Havárie (hodiny)

ov5 – celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, během jednoho roku (počet)

Referenční hodnota (RH):

- **Pro Havárii u jedné přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek.) – do 56 hodin**
- **Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek – do 32 hodin**

Poznámky:

- Ukazatel se týká přerušení funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu Havárie, která vznikla mimo pozemky Odběratelů
- Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí Provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem Propachtovatel nesouhlasí, postupuje se dle čl. 19 Smlouvy.
- Doba přerušení odvádění odpadních vod se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení odvádění odpadních vod, přičemž za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod. Okamžikem obnovení se rozumí termín potvrzení a to libovolnou cestou, např. e-mailem nebo faxem od Provozovatele Propachtovatelů.
- Ukazatel bude vyhodnocován pro každé přerušení odvádění odpadních vod.

Stanovení smluvního pokutového bodu:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok.

Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $VU \cdot 2 \cdot V_2$

kde V_2 = je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení provozu kanalizační přípojky nad referenční hodnotou, ve výši **0,01**

Maximální počet bodů za jednu událost je 10.

5. *Porucha čerpadel na stokové síti*

VU 3: Součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a na nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel, a to v období jednoho roku

VU 3 = ov6 / ov7 (hodiny/čerpadlo)

VU 3: Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou (smluvní ukazatel)

VU 3 = ov8 – RH (hodiny)

ov6 - součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice 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)

ov8 - hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jedné poruchy (hodiny)

Referenční hodnota (RH):

- **RH = 0 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
- **RH = 6 hodin** – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky
- **RH = 10 hodin** – vztahuje se na ostatní čerpací stanice bez záložního čerpadla

Poznámky:

- Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).
- Ukazatel se vyhodnotí pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.
- Doba poruchy čerpadel na stokové síti je sledována od okamžiku nahlášení Havárie, pokud není čerpací stanice opatřena dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy Provozovatele
- Poruchou čerpání se rozumí jakákoliv neplánovaná událost, která způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti. (Provoz čerpací stanice může Provozovatel zajistit i náhradním způsobem.)
- Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou síť se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.

Stanovení smluvního pokutového bodu:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok

Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici = $VU_3 \times V_3$

kde V_3 = je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve výši **0,1**

B) Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby

6. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti

VU 4: Rozdíl mezi požadovanou délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde má být provedena preventivní kontrola úniků (RH), a skutečnou délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla preventivní kontrola úniků provedena, vyjádřeno v kilometrech za jeden kalendářní rok

$VU_4 = RH - pv_1$ [km]

pv_1 - délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla provedena preventivní kontrola úniků, během jednoho roku [km]

Referenční hodnota (RH) = 45 km

Poznámky:

- Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a přípojek) s provedenou preventivní kontrolou úniků a referenční hodnotou.

- Preventivní kontrolou úniků na vodovodních řadech se rozumí kontrola aktivním záznamovým zařízením, je potřeba mít dokladované záznamy o provedení této kontroly.
- Délka vodovodních řadů je vždy počítána bez délky přivaděčů a vodovodních přípojek.

Stanovení pokutových bodů

Počet pokutových bodů za rok = $VU\ 4 \times V1$,

kde $V1$ = je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1.

7. Revize kanalizace – stokové sítě

VU 5: Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech

$$VU\ 5 = (ov9/ov10) \times 100 (\%)$$

VU 5: 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

$$VU\ 5 = RH - ov9 \quad (\text{km})$$

ov9 – skutečná délka gravitační stokové sítě, u které byla provedena revize, během jednoho roku (km)

ov10 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě Provozovatele, k referenčnímu datu (km)

Referenční hodnota (RH) = 20 km (z ov10 uvedené ve zprávě o stavu provozovaného Vodohospodářského majetku za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech.)

Poznámky:

- Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné provést revizi nebo u nichž je revize proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů. Tyto úseky musí být Provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu revize kanalizační sítě a schváleny Propachtovatelem.
- Za revizi se považují např. fyzické prohlídky průchozích profilů, prohlídky kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky.
- Hodnocené období je jeden rok

Stanovení smluvního pokutového bodu:

Počet pokutových bodů za rok = $VU\ 5 \times V4$

kde $V4$ = 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.)

8. Čištění kanalizace – stokové sítě

VU 6: Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech

$$VU\ 6 = (ov11 / ov12) \times 100 \text{ (\%)}$$

VU 6: Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou vyčištěné gravitační stokové sítě, vyjádřeno v kilometrech

$$VU\ 6 = RH - ov11 \text{ (km)}$$

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).

Referenční hodnota (RH) = 70 km

Poznámky:

- Čištění Kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění, zejména za použití tlakového vozu, včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i kontrolu a případně odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a souvisejících kanalizačních objektech.

Stanovení smluvního pokutového bodu:

Počet pokutových bodů za rok = **VU 6** x V_5

kde V_5 = 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.)

9. Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů

Definice informativního ukazatele	Objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulčních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>
Výpočet dle vzorce	$iPVz4 = (pv8 / pv9) \times 100$ [%]
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů) a počtem skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů). <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>

Výpočet dle vzorce	$PVz4 = pv11 - pv10$ [počet]	
Proměnné	pv8	Celkový objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů, během jednoho roku [m^3]
	pv9	Celkový objem akumulčních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu [m^3] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pv10	Počet skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [počet]
	pv11	Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby.	
Referenční hodnota (RH)	<p>Počet čištění akumulčních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů za rok musí vycházet z plánu preventivní údržby. Je třeba plnit 100 % požadavků dle plánu preventivní údržby.</p> <p>RH = 15% (vyčištěných m3 akumulčních nádrží z jejich celkové kapacity)</p> <p>Celková kapacita akumulčních nádrží k 31.12.2021 = 68 393 m3</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $PVz4 \times V_4$</p> <p>kde V_4 je počet bodů za každé nesplnění úkonů vyplývajících z plánu preventivní údržby, ve výši 1.</p>	
Poznámka	Počet čištění akumulčních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů vychází z plánu preventivní údržby, přičemž akumulční nádrže a vodojemy, které jsou mimo provoz, do plánu čištění nebudou zahrnuty (plán preventivní údržby vypracuje Provozovatel).	
Příklad	<p>Provozovatel spravuje 3 vodojemy. Z plánu preventivní údržby vyplývá, že každý vodojem je třeba 2x ročně vyčistit a u každého je třeba jednou ročně provést výměnu vzduchových filtrů. Provozovatel v daném roce neprovedl výměnu filtrů ani na jednom vodojemu.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>$pv11 = RH = (3 \times 2) + (3 \times 1) = 9$</p>	

	$pv10 = 3 \times 2 = 6$ Počet bodů za daný rok = $(9 - 6) \times 1 = 3$
--	--

10. Preventivní údržba významných zařízení

Definice informativního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz1 = (pov1 / pov2) \times 100$ <div style="text-align: right;">[%]</div>	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce¹	$POVz1 = pov2 - pov1$ <div style="text-align: right;">[počet]</div>	
Proměnné	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]
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	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 = 100 % splnění plánu údržby významných zařízení	
Stanovení pokutových	Počet bodů za rok = $POVz1 \times V_{11}$	

bodů	kde V_{11} je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, ve výši 0,5.
Poznámka	Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod výroby a dodávky pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod. Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení. Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje Provozovatel.
Příklad	Dle plánu preventivní údržby významných zařízení musí provozovatel provést v daném roce 100 úkonů preventivní údržby. Ve skutečnosti provozovatel provedl 89 úkonů. <i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i> $POVz1 = 100 - 89 = 11$ Počet bodů za daný rok = $11 \times 0,5 = 5,5$

C) Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb Odběratelům

11. Vyřizování stížností Odběratelů

VU 7: Celková doba na vyřízení stížností Odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností Odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, a to v průběhu jednoho roku

$$VU 7 = \sum pov4 / pov3 \text{ (dny/stížnost)}$$

VU 7: Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod a referenční hodnotou, a to v průběhu jednoho roku

$$VU 7 = pov4 - RH \text{ (dny)}$$

Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daný referenční hodnotou.

pov3 - celkový počet evidovaných stížností Odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu (počet)

pov4 - skutečně dosažená doba na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod. (dny)

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů

Poznámky:

- Počátkem procesu vyřizování stížností se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti.
- Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď (zaslaná doporučeně) o vyřešení, nebo postupu způsobu řešení.
- Provozovatel vede registraci stížností
- Provozovatel je povinen vést evidenci stížností a reklamací Odběratelů a jiných subjektů.

Stanovení smluvního pokutového bodu:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok

Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = $VU_7 \times V_7$

kde V_7 = je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši **0,005**

Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 dnů, potom se hodnota V_7 zvyšuje 20 násobně, na výši 0,1.

12. Neprávem zamítnuté stížnosti Odběratelů

VU 8: Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly Propachtovatelem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, v poměru k celkovému počtu zamítnutých nebo nevyřešených stížností, vyjádřeno v procentech, a to během jednoho roku (informativní ukazatel)

$$VU\ 8 = (pov5 / pov6) \times 100 (\%)$$

VU 8: Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, a to během jednoho roku (smluvní ukazatel)

$$VU\ 8 = pov5 \text{ (počet)}$$

pov5 - počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly Propachtovatelem 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)

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 0 neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností

Poznámky:

- Propachtovatel 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 s rozhodnutím Propachtovatele, postupuje se při řešení sporu dle čl. 19 Smlouvy.

- Provozovatel musí informovat Odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k Propachtovateli.

Stanovení smluvního pokutového bodu:

Počet pokutových bodů za rok = $VU \times 8 \times V_8$

kde V_8 = je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5