

Příloha č. 3

VÝKONOVÉ UKAZATELE

OBSAH

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
0.1. Vymezení obsahu přílohy	3
0.2. Způsob vedení evidencí	3
0.3. Hodnocené období	4
1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA	5
1.1. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)	5
1.2. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3).....	7
1.3. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4).....	9
1.4. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)	11
2. VÝKONOVÉ UKAZATELE –PITNÁ A ODPADNÍ VODA	13
2.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)	13
2.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)	15
2.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3).....	17
2.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)	19
2.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)	21

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

0.1. Vymezení obsahu přílohy

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

(a) Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)

Odpadní voda

- 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)

Pitná a odpadní voda

- Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

(c) Kvalita služeb odběratelům

Pitná a 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 vodovodu a 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.

0.2. Způsob vedení evidencí

(a) V souladu s čl. 10.3 (b) Smlouvy je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníku 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 výsledků laboratorních rozborů jakosti vzorků pitné vody;
- evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na havarijní přerušení dodávky pitné vody, 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 (viz čl. 12.2 (d) Smlouvy);

- evidence údajů nezbytných ke stanovení ztrát vody (jednotkový únik vody nefakturované);
 - evidence výsledků preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech;
 - 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.

0.3. 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.

1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA

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

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5$ [hodiny/přerušení]	
Definice smluvního ukazatele	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (během jedné havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné havárie), které překročí referenční hodnotu. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$ [-] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	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]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Pro havárie u jedné domovní přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek včetně) - do 56 hodin Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek - do 32 hodin	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $OVz2 \times V_7$ kde V_7 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 .	
Poznámka	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. Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. 23 Smlouvy.	

	<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 přerušeni odvádění odpadní vody se stanoví od okamžiku nahlášení přerušeni 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 Vodovodu a/nebo Kanalizace, přičemž dojde k přerušeni nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo přerušeni 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 Vodovodu a/nebo 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 přerušeni služby odvádění odpadních vod.</p> <p>Informace o přerušeni dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodo hospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. 10.3 (b) Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>
<p>Příklad</p>	<p>V daném roce došlo ke dvěma přerušeni služby odvádění odpadních vod z důvodů havárií, která překročila referenční hodnotu. V prvním případě došlo na gravitační kanalizaci k přerušeni 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 přerušen 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 přerušeni u jedné přípojky po dobu 40 hodin:</p> $OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 1 \times (40 - 32) = 8$ <p>Dílčí pokutové body pro první přerušeni = $OVz2 \times V_7 = 8 \times 0,01 = 0,08$</p> <p>U druhé havárie došlo k přerušeni u 13 přípojek po dobu 35 hodin:</p> $OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 13 \times (35 - 32) = 39$ <p>Dílčí pokutové body pro druhé přerušeni = $OVz2 \times V_7 = 39 \times 0,01 = 0,39$</p> <p>Počet bodů za daný rok = $0,08 + 0,39 = 0,47$</p>

1.2. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

Definice informativního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz3 = ov6 / ov7$ [hodiny/čerpadlo]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz3 = ov8 - RH$ [hodiny] <i>Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	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]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	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. RH = 4 hodiny – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky. RH = 8 hodin – vztahuje se na ostatní čerpací stanice bez záložního čerpadla.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici = $OVz3 \times V_8$ kde V_8 je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve výši 0,1 . (Pokud je referenční hodnota vyšší než doba nefunkčnosti čerpací stanice (ov8), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody). Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.	

	<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 sítí 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). Čl. 10.3 (b) Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>
Příklad	<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 = $(36 - 0) \times 0,1 = 3,6$</p> <p>Dílčí pokutové body pro 2. čerpací stanici = $(18 - 0) \times 0,1 = 1,8$</p> <p>Dílčí pokutové body pro 3. čerpací stanici = $(28 - 8) \times 0,1 = 2,0$</p> <p>Počet bodů pro všechny čerpací stanice za daný rok = $3,6 + 1,8 + 2,0 = 7,4$</p>

1.3. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)

Definice informativního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz4 = (ov9 / ov10) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$OVz4 = RH - ov9$ [km]	
Proměnné	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> Pro čtvrtý rok provozování je hodnota ukazatele ov10 = 9,164km
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	Ročně 8% z ov10 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech. Pro první rok provozování je: $RH = 1$ [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.	
Stanovení pokutových bodů	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.)	
Poznámka	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 proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů. Tyto úseky musí být provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu údržby a schváleny vlastníkem.	

	<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.</p> <p>provozovatel dle čl. 12.2 (d) Smlouvy vypracuje plán revize kanalizace.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 10.3 (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>
<p>Příklad</p>	<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> $OVz4 = 32 - 29,3 = 2,7$ $\text{Počet bodů za daný rok} = 2,7 \times 1 = 2,7$

1.4. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

Definice informativního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz5 = (ov11 / ov12) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$OVz5 = RH - ov11$ [km]	
Proměnné	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> Pro čtvrtý rok provozování je hodnota ukazatele ov10 = 9,164km
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	100 % rozsahu ročního plánu čištění v km schváleného vlastníkem. Pro první rok provozování je: $RH = 1$ [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.	
Stanovení pokutových bodů	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.)	
Poznámka	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. Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění (zejména za použití tlakového	

	<p>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. 12.2 (d) Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizace.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 10.3 (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>
Příklad	<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>$OVz5 = 32 - 30,6 = 1,4$ km.</p> <p>Počet bodů za daný rok = $1,4 \times 1 = 1,4$</p>

2. VÝKONOVÉ UKAZATELE –PITNÁ A ODPADNÍ VODA

2.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

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	$iPOVz1 = (pov1 / pov2) \times 100$ [%]							
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	$POVz1 = pov2 - pov1$ [počet]							
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 první rok musí vycházet z následující tabulky shrnující významná zařízení. <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)</th> </tr> <tr> <th>Významná zařízení</th> <th>RH (počet)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Podchody pod vodotečí</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Pro další rok musí vycházet z plánu na preventivní údržbu významných zařízení. Je třeba plnit 100% požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle tabulky výše a dle plánu na preventivní údržbu.</p>		Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)		Významná zařízení	RH (počet)	Podchody pod vodotečí	2
Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)								
Významná zařízení	RH (počet)							
Podchody pod vodotečí	2							
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $POVz1 \times V_{11}$ 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. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník. Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných							

¹ Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	<p>zařízení.</p> <p>Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje provozovatel dle čl. 12.2 (d) Smlouvy.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 10.3 (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>
Příklad	<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>$POVz1 = 100 - 89 = 11$</p> <p>Počet bodů za daný rok = $11 \times 0,5 = 5,5$</p>

2.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)

Definice informativního ukazatele	<p>Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3 \quad [dny/stížnost]$	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod a referenční hodnotou.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce²	$POVz2 = pov4 - RH \quad [dny]$ <p><i>Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.</i></p>	
Proměnné	pov3	<p>Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a 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 dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod [dny]</p>
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	<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>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = $POVz2 \times V_{12}$</p> <p>kde V_{12} 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 V_{12} zvyšuje 20.násobně, na výši 0,1.</p>	
Poznámka	<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 v úterý</p>	

² Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	<p>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. 10.3 (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>
Příklad	<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: $(33 - 30) \times 0,005 = 0,015$ bodů na jednu stížnost</p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 34 dny: $(34 - 30) \times 0,005 = 0,02$ bodů na jednu stížnost</p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 38 dní: $(38 - 30) \times 0,005 = 0,04$ bodů na jednu stížnost</p> <p>Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 92 dní: $(92 - 30) \times 0,1 = 6,2$ bodů na jednu stížnost</p> <p>Počet bodů za všechny stížnosti za daný rok: = $(0,015 \times 3 \text{ stížnosti}) + (0,02 \times 2 \text{ stížnosti}) + (0,04 \times 1) + (6,2 \times 1) = 6,33$</p>

2.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)

Definice informativního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz3 = (pov5 / pov6) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce³	POVz3 = pov5 [počet]	
Proměnné	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>
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = POVz3 x V ₁₃ kde V ₁₃ je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.	
Poznámka	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 s rozhodnutím vlastníka, postupuje se při řešení	

³ Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	<p>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. 10.3 (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>
Příklad	<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 = $(1 + 1) \times 5 = 10$</p>

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

Definice informativního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz4 = (pov7 / pov8) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce⁴	$POVz4 = pov9 - RH$ [dny]	
Proměnné	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.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dnů	
Stanovení pokutových bodů	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 .	
Poznámka	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: a) stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď	

⁴ Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	<p>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. 10.3 (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>
Příklad	<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: $(35 - 30) \times 0,01 = 0,05$</p> <p>Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 38 dní: $(38 - 30) \times 0,01 = 0,08$</p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = $(0,05 \times 10) + (0,08 \times 6) = 0,98$</p> <p>Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 32 dní: $(32 - 30) \times 0,01 = 0,02$</p> <p>Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = $(0,02 \times 5) = 0,1$</p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = $0,98 + 0,1 = 1,08$</p>

2.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Definice informativního ukazatele	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce⁵	$POVz5 = pov12 - RH$ [dny]	
Proměnné	pov10	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, během jednoho roku [počet]
	pov11	Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a 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 vodovodu a kanalizace [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dnů	
Stanovení pokutových bodů	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 .	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace. Provozovatel může požadavek k dokumentaci vodovodu a kanalizace řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí kladná nebo	

⁵ Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	<p>záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku;</p> <p>b) vyjádřením k dokumentaci vodovodu a 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 vodovodu a 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. 10.3 (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>
Příklad	<p>Celkový počet vydaných stanovisek k dokumentaci vodovodu a 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 vodovodu a 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: $(32 - 30) \times 0,005 = 0,01$</p> <p>Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 40 dní: $(40 - 30) \times 0,005 = 0,05$</p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = $(0,01 \times 4) + (0,05 \times 2) = 0,14$</p> <p>Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 35 dní: $(35 - 30) \times 0,005 = 0,025$</p> <p>Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 38 dní: $(38 - 30) \times 0,005 = 0,04$</p> <p>Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = $(0,025 \times 5) + (0,04 \times 1) = 0,165$</p> <p>Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = $0,14 + 0,165 = 0,305$</p>