

1. VÝKONOVÉ UKAZATELE PITNÉ VODY	2
1.1 Jakost dodávané pitné vody (iKPI1, KPI1)	2
1.2 Havarijní přerušení dodávek pitné vody (iKPI2, KPI2)	4
1.3 Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iKPI3, KPI3)	6
1.4 Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů (iKPI4, KPI4)	7
1.5 Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iKPI5, KPI5)	8
2. VÝKONOVÉ UKAZATELE ODPADNÍ VODY	9
2.1 Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iKPI6, KPI6)	9
2.2 Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iKPI7, KPI7)	10
2.3 Revize kanalizace – stokové sítě (iKPI8, KPI8).....	12
2.4 Porucha čerpadel na stokové síti (iKPI9, KPI9)	13
2.5 Čištění kanalizace – stokové sítě (iKPI10, KPI10).....	14
3. VÝKONOVÉ UKAZATELE PITNÁ A ODPADNÍ VODA	15
3.1 Preventivní údržba významných zařízení (iKPI11, KPI11).....	15
3.2 Vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek (iKPI12, KPI12)	16
3.3 Vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iKPI13, KPI13)	17
3.4 Vyřizování stížností odběratelů souvisejících s dodávkou pitné vody a odváděním odpadní vody (iKPI14, KPI14)	18
3.5 Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iKPI15, KPI15)	19

1. VÝKONOVÉ UKAZATELE PITNÉ VODY

1.1 Jakost dodávané pitné vody (iKPI1, KPI1)

Definice informativního ukazatele	<p>Počet analyzovaných vzorků dodávané pitné vody splňující hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“) v poměru k celkovému počtu analyzovaných vzorků dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech.</p> <p>Pro účely stanovení informativního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody s typem limitu NMH a MH. Při překročení limitu u 1 ukazatele jakosti pitné vody se považuje analýza celého vzorku pitné vody za nevyhovující.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI1 = (pv1 / pv2) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi počtem analyzovaných vzorků dodávané pitné vody překračujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky (vyjádřeno jako rozdíl mezi celkovým počtem analyzovaných vzorků dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky a počtem analyzovaných vzorků dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky) a referenční hodnotou (RH).</p> <p>Pro účely stanovení smluvního ukazatele se vyhodnocují analyzované vzorky dodávané pitné vody při překročení pouze limitu NMH.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI1 = (pv2 - pv1) - RH \leq 0$ <p>Pokud je výkonový ukazatel KPI1 záporný nebo roven nule, tj. je splněn, nedochází k odečtu smluvních pokutových bodů.</p>	
Proměnné	pv1	Počet analyzovaných vzorků dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]
	pv2	Celkový počet analyzovaných vzorků dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	

<p>Referenční hodnota (RH)</p>	<p>RH je dána maximálním akceptovatelným počtem analyzovaných vzorků 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, s připočtením nejistoty stanovení vyjádřené jako medián nejistot vypočteného ze všech ukazatelů, tj. 10%, se zaokrouhlením na celé číslo.</p> <p>Poměrová četnost nevyhovujících analýz pitné vody se určí jako doplněk do 100% od průměrné hodnoty iKPI1 z vlastních výsledků Provozovatele za poslední 3 roky (předcházející hodnocenému roku). Vyjádřeno vzorcem:</p> $RH = pv2 \times [(100 \% - (\Sigma iKPI1 / 3)) \times 0,01] + (pv2 \times NEJISTOTA / 100)$ [počet, zaokrouhleno na celé číslo] <p>RH bude 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> <p>Tento postup bude přiměřeně aplikován i v prvních letech provozování Vodohospodářského majetku na základě Smlouvy, kdy bude při stanovení RH a její aktualizace postupováno na základě údajů obsažených ve výročních zprávách o provozování Vodohospodářského majetku vypracovaných Provozovatelem před uzavřením Smlouvy na základě předchozího smluvního vztahu s DSO.</p>
<p>Stanovení pokutových bodů</p>	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok. Pro stanovení dílčích pokutových bodů se sledují počet nevyhovujících analýz vzorků dodávané pitné vody dle nejvyšší mezní hodnoty (NMH) dle Vyhlášky.</p> <p>Dílčí počet pokutových bodů za daný rok = $KPI1 \times V_1$ kde V_1 je počet bodů za každý nevyhovující analyzovaný vzorek dodávané pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 1.</p>
<p>Poznámka</p>	<p>Analýzy vzorků dodávané pitné vody jsou prováděny buď v rámci vlastních provozních laboratoří Provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), anebo akreditovanou laboratoří v rámci poddodávky dle plánu kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma).</p> <p>Hygienickým limitem ve smyslu Vyhlášky se dle § 2 písm. a) této Vyhlášky rozumí hodnota stanovená v přílohách č. 1, 2 a 3 k 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., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, 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“.</p>

1.2 Havarijní přerušení dodávek pitné vody (iKPI2, KPI2)

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie v poměru k celkovému počtu přerušení dodávky pitné vody z důvodů havárie. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$iKPI2 = (\sum pv4) / pv5$ [h]	
Definice smluvního ukazatele	Počet vodovodních přípojek, postižených přerušením dodávky pitné vody (udává počet postižených obyvatel) násobený počtem hodin přerušení dodávky, které překročí referenční hodnotu. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$KPI2 = pv3 \times (pv4 - RH)$ Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin přerušení dodávky pitné vody je větší než požadovaná doba (dána referenční hodnotou), tzn. $pv4 > RH$.	
Proměnné	pv3	Počet přípojek, postižených přerušením dodávky pitné vody během jedné havárie [počet]
	pv4	Počet hodin přerušení dodávky pitné vody během jedné havárie [hodiny]
	pv5	Celkový počet přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	<p>Dělení přerušení dodávky pitné vody do kategorií dle délky přerušení:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75 % přerušení – do 32 hodin; • 15 % přerušení – do 56 hodin; • 10 % přerušení – do 80 hodin. <p>Při stanovení referenčního počtu (přípustného počtu) přerušení dodávky v rozložení na 75 %, 15 % a 10 % se zaokrouhlí referenční počet havárií (do 80 hodin od přerušení dodávky vody a referenční počet havárií (do 56 hodin od přerušení dodávky vody) vždy na celé číslo nahoru, zbývající referenční počet havárií se dopočítá do celkového počtu havárií.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $KPI2 \times V_2$</p> <p>kde V_2 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení dodávky pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.</p> <p>Maximální počet bodů za jednu událost je 10.</p>	

Poznámka	<p>Statistické vyjádření referenční hodnoty znamená, že lze hodnotit referenční hodnotu pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období (jednoho roku).</p> <p>Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou.</p> <p>Počet přípojek postižených přerušením dodávek pitné vody určí Provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem DSO nesouhlasí, postupuje se dle ustanovení čl. XVIII. Smlouvy.</p> <p>Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch Zákaznického informačního systému Provozovatele (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku Provozovatele s nepřetržitým provozem).</p> <p>Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti vodovodu a/nebo kanalizace, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo přerušení 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>Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:</p> <p>U havárií, kdy je nahlášeno přerušení dodávky pitné vody, se doba přerušení stanoví od okamžiku nahlášení přerušení dodávky pitné vody na dispečink Provozovatele. Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, v Zákaznickém informačním systému Provozovatele</p> <p>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 v Zákaznickém informačním systému Provozovatele.</p>
-----------------	---

1.3 Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iKPI3, KPI3)

Definice informativního ukazatele	Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok	
Výpočet dle vzorce	$iPVz3 = pv6 / pv7$ [tis.m ³ /rok]	
Definice smluvního ukazatele	Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok	
Výpočet dle vzorce	$PVz3 = pv6 / pv7$ [tis.m ³ /rok]	
Proměnné	pv6	Objem nefakturované vody (VNF) vyjádřený jako rozdíl objemu vody k realizaci a objemu vody celkem fakturované (dodané), během jednoho roku [tis. m ³]
	pv7	Přepočtená délka sítě na profil DN150 [km]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	<p>Stanoví se jako průměrná hodnota ročních ztrát, vyjádřených jednotkovým únikem vody nefakturované na přepočtenou délku DN150 za posledních 5 let [tis.m³/km/rok]</p> <p>Pro první rok provozování se jedná o 0,53 tis.m³/km/rok</p> <p>RH bude 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> <p>Tento postup bude přiměřeně aplikován i v prvních letech provozování Vodohospodářského majetku na základě Smlouvy, kdy bude při stanovení RH a její aktualizace postupováno na základě údajů obsažených ve výročních zprávách o provozování Vodohospodářského majetku vypracovaných Provozovatelem před uzavřením Smlouvy na základě předchozího smluvního vztahu s DSO.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $((PVz3 - RH) / RH) \times 100 \times V_3 \times pv7$</p> <p>kde V_3 je počet bodů za jednotkový únik vody nefakturované na jeden kilometr za rok, minimálně ve výši 0,005.</p> <p>(Pokud je skutečná hodnota jednotkového úniku (PVz3) menší než referenční hodnota, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)</p>	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi referenční hodnotou a skutečnou hodnotou jednotkového úniku nefakturované vody v závislosti na velikosti provozovatele (pomocí parametru „přepočtená délka sítě na profil DN150“).</p> <p>Přepočtená délka sítě na profil DN150 (náhradní délka potrubí) je definována jako taková délka potrubí o DN 150 mm, jehož vnitřní povrch se rovná součtu vnitřních povrchů všech skutečných potrubí rozvodných řadů a sítí.</p>	

1.4 Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů (iKPI4, KPI4)

Definice informativního ukazatele	Objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulčních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$iKPI4 = (pv7 / pv8) \times 100$	
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). Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$KPI4 = pv10 - pv9$	
Proměnné	pv7	Celkový objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů, během jednoho roku [m ³]
	pv8	Celkový objem akumulčních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu [m ³] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
	pv9	Počet skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [počet]
	pv10	Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby.	
Referenční hodnota (RH)	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. RH = 0 [počet]	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $KPI4 \times V_4$ kde V_4 je počet bodů za každé nesplnění úkonů vyplývajících z plánu preventivní údržby, ve výši 1.	
Poznámka	Počet čištění akumulčních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů vychází z plánu preventivní údržby (příčemž akumulční nádrže a vodojemy, které jsou mimo provoz, do plánu čištění nebudou zahrnuty). Plán preventivní údržby vypracuje Provozovatel.	

1.5 Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iKPI5, KPI5)

Definice informativního ukazatele	Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek) s preventivní kontrolou úniků v poměru k celkové délce vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), vyjádřeno v procentech. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$iKPI5 = (pv11 / pv12) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	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. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$KPI5 = RH - pv11$	
Proměnné	pv11	Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla provedena preventivní kontrola úniků, během jednoho roku [km]
	pv12	Celková délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), k referenčnímu datu [km] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	RH je pro dané hodnocené období rovna 5 % z pv12 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok) vyjádřeno v kilometrech, pro první rok provozování se jedná o 11,518 km * 0,05 = 0,58 km RH bude 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. Tento postup bude přiměřeně aplikován i v prvních letech provozování Vodohospodářského majetku na základě Smlouvy, kdy bude při stanovení RH a její aktualizace postupováno na základě údajů obsažených ve výročních zprávách o provozování Vodohospodářského majetku vypracovaných Provozovatelem před uzavřením Smlouvy na základě předchozího smluvního vztahu s DSO.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $KPI5 \times V_5$ kde V_5 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka vodovodních řadů s preventivní kontrolou (pv12) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	

Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a přípojek) s provedenou preventivní kontrolou úniků a referenční hodnotou.</p> <p>Preventivní kontrolou úniků na vodovodních řadech se rozumí kontrola aktivním záznamovým zařízením, je potřeba mít dokladované záznamy o provedení této kontroly. Historii aktivních záznamů lze dokladovat pouze ze systému SCADA.</p> <p>Délka vodovodních řadů je vždy počítána bez délky přivaděčů a vodovodních přípojek.</p>
-----------------	---

2. VÝKONOVÉ UKAZATELE ODPADNÍ VODY

2.1 Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iKPI6, KPI6)

Definice informativního ukazatele	<p>Počet vzorků vypouštěných čištěných odpadních vod, které nesplňují požadavky vodoprávního rozhodnutí, v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI6 = ((ov2 - ov1) / ov2) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných čištěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI6 = ov2 - ov1$	
Proměnné	ov1	<p>Počet vzorků vypouštěných čištěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]</p>
	ov2	<p>Celkový počet vzorků vypouštěných čištěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]</p>
Kategorie	<p>Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)</p>	
Referenční hodnota (RH)	<p>0 nevyhovujících nebo neprovedených vzorků</p>	
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 = $KPI6 \times V_6$</p> <p>kde V_6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.</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. 229/2007 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 61/2003 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), anebo akreditovanou laboratoří v rámci poddodávky.</p>
-----------------	--

2.2 Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iKPI7, KPI7)

Definice informativního ukazatele	<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>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI7 = (\Sigma ov4) / ov5$ <p style="text-align: right;">[hodiny]</p>	
Definice smluvního ukazatele	<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>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok. Počet přípojek pro jednu nemovitost (odběratele) odpovídá hodnotě 1.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI7 = ov3 \times (ov4 - RH)$ <p>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</p>	
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 havárii u všech typů nemovitostí do 32 hodin.
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $KPI7 \times V_7$</p> <p>kde V_7 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>
Poznámka	<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 DSO nesouhlasí, postupuje se dle ustanovení čl. XVIII. 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 přerušení odvádění odpadní vody se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení 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 jiný typ korespondence) od Provozovatele odběrateli, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.</p> <p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod přesahující referenční hodnotu RH.</p>

2.3 Revize kanalizace – stokové sítě (iKPI8, KPI8) - nerelevantní

Definice informativního ukazatele	<p>Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI8 = (ov6 / ov7) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	<p>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.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI8 = RH - ov6$	
Proměnné	ov6	Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě Provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku [km]
	ov7	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě Provozovatele, k referenčnímu datu [km] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	<p>Ročně 5 % z ov6 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející hodnocený rok), vyjádřeno v kilometrech. Pro první rok provozování se jedná o $0 \cdot 0,05 = 0 \text{ km}$</p> <p>RH bude 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> <p>Tento postup bude přiměřeně aplikován i v prvních letech provozování Vodohospodářského majetku na základě Smlouvy, kdy bude při stanovení RH a její aktualizace postupováno na základě údajů obsažených ve výročních zprávách o provozování Vodohospodářského majetku vypracovaných Provozovatelem před uzavřením Smlouvy na základě předchozího smluvního vztahu s DSO.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $KPI8 \times V_8$</p> <p>kde V_8 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1.</p> <p>(Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka revidované sítě (ov6) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)</p>	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou prohlédnuté kanalizace a určenou referenční hodnotou.</p> <p>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 DSO.</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.</p>	

	Provozovatel vypracuje plán revize kanalizace.
--	--

2.4 Porucha čerpadel na stokové síti (iKPI9, KPI9)

Definice informativního ukazatele	Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$iKPI9 = ov8 / ov9$ [hodiny]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$KPI9 = ov10 - RH$ Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.	
Proměnné	ov8	Součet hodin, kdy byly mimo provoz čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV z důvodu poruchy čerpadel, během jednoho roku [hodiny]
	ov9	Celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV ve správě Provozovatele, k referenčnímu datu [počet] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
	ov10	Hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	RH = 0 hodin – čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV musí být schopna nepřetržitého provozu – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo s automatikou. RH = 12 hodin – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky a 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 = $KPI9 \times V_9$ kde V_9 je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoků na ČOV, ve výši 0,1. (Pokud je referenční hodnota vyšší než doba nefunkčnosti čerpací stanice (ov10), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	

Poznámka	<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>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p>
-----------------	--

2.5 Čištění kanalizace – stokové sítě (iKPI10, KPI10) - nerelevantní

Definice informativního ukazatele	<p>Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI10 = (ov11 / ov12) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou gravitační stokové sítě skutečně vyčištěnou, vyjádřeno v kilometrech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI10 = RH - ov11$	
Proměnné	ov11	<p>Délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě Provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku [km]</p>
	ov12	<p>Celková délka gravitační stokové sítě ve správě Provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu [km]</p> <p>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</p>
Kategorie	<p>Kvalita základní preventivní údržby</p>	
Referenční hodnota (RH)	<p>100 % rozsahu ročního plánu čištění v km schváleného DSO.</p> <p>RH bude 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.</p> <p>Tento postup bude přiměřeně aplikován i v prvních letech provozování Vodohospodářského majetku na základě Smlouvy, kdy bude při stanovení RH a její aktualizace postupováno na základě údajů obsažených ve výročních zprávách o provozování Vodohospodářského majetku vypracovaných Provozovatelem před uzavřením Smlouvy na základě předchozího smluvního vztahu s DSO.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $KPI10 \times V_{10}$</p> <p>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.)</p>	

Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou vyčištěné kanalizace a určenou referenční hodnotou.</p> <p>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 DSO.</p> <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 vypracuje plán čištění kanalizace.</p>
-----------------	--

3. VÝKONOVÉ UKAZATELE PITNÁ A ODPADNÍ VODA

3.1 Preventivní údržba významných zařízení (iKPI11, KPI11)

Definice informativního ukazatele	<p>Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, vyjádřeno v procentech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI11 = (pov1 / pov2) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI11 = pov2 - pov1$	
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)	<p>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 údržby.</p> <p>RH bude 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> <p>Tento postup bude přiměřeně aplikován i v prvních letech provozování Vodohospodářského majetku na základě Smlouvy, kdy bude při stanovení RH a její aktualizace postupováno na základě údajů obsažených ve výročních zprávách o provozování Vodohospodářského majetku vypracovaných Provozovatelem před uzavřením Smlouvy na základě předchozího smluvního vztahu s DSO.</p> <p>ČOV Mrač</p> <table border="1" data-bbox="568 555 1370 723"> <thead> <tr> <th>úkon</th> <th>plán provedení</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>revize zdvihacích zařízení</td> <td>1x</td> </tr> <tr> <td>servisní prohlídka dmychadel</td> <td>2x</td> </tr> <tr> <td>elektrorevize</td> <td>1x za 2 roky</td> </tr> </tbody> </table>	úkon	plán provedení	revize zdvihacích zařízení	1x	servisní prohlídka dmychadel	2x	elektrorevize	1x za 2 roky
úkon	plán provedení								
revize zdvihacích zařízení	1x								
servisní prohlídka dmychadel	2x								
elektrorevize	1x za 2 roky								
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $KPI_{12} \times V_{12}$ kde V_{12} je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, ve výši 0,5.</p>								
Poznámka	<p>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 DSO.</p> <p>Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení.</p>								

3.2 Vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek (iKPI12, KPI12)

Definice informativního ukazatele	<p>Počet opožděných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$iKPI_{12} = (pov5 / pov6) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	$KPI_{12} = pov7 - RH$	
Proměnné	pov5	Počet opožděných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek, během jednoho roku [počet]
	pov6	Celkový počet vydaných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek, k referenčnímu datu [počet] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.

	pov7	Skutečně dosažená doba pro vydání každého vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dní	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé vyjádření nebo sdělení = $KPI_{12} \times V_{12}$ kde V_{12} je počet bodů za jedno vyjádření nebo sdělení a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.	
Poznámka	<p>Vyjádřením nebo sdělením k dokumentaci přípojek se pro tyto účely rozumí nová přípojka = nové napojení.</p> <p>Stanovení pokutových bodů sleduje počty vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání vyjádření nebo sdělení k dokumentaci přípojek.</p> <p>Provozovatel může požadavek k dokumentaci přípojek řešit dvěma způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vyjádřením k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; • sdělením k dokumentaci přípojek se rozumí písemná informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření) nebo výzva k doplnění či opravě posuzované dokumentace. RH se pak vztahuje k datu doplnění požadavku. Písemnou informací se rozumí email či jiný typ korespondence. 	

3.3 Vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iKPI13, KPI13)

Definice informativního ukazatele	Počet opožděných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace, vyjádřeno v procentech. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$iKPI_{13} = (pov8 / pov9) \times 100$	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace a referenční hodnotou. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.	
Výpočet dle vzorce	$KPI_{13} = pov_{10} - RH$	
Proměnné	pov8	Počet opožděných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace, během jednoho roku [počet]

	pov9	Celkový počet vydaných vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace, k referenčnímu datu [počet] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
	pov10	Skutečně dosažená doba pro vydání každého vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dní	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé vyjádření nebo sdělení = $KPI_{13} \times V_{13}$ kde V_{13} je počet bodů za jedno vyjádření nebo sdělení a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.	
Poznámka	<p>Vyjádřením nebo sdělením k dokumentaci vodovodu a kanalizace se pro tyto účely rozumí nový vodovod a kanalizace = nové napojení.</p> <p>Stanovení pokutových bodů sleduje počty vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání vyjádření nebo sdělení k dokumentaci vodovodu a kanalizace.</p> <p>Provozovatel může požadavek k dokumentaci vodovodu a kanalizace řešit dvěma způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vyjádřením k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; • sdělením k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření) nebo výzva k doplnění či opravě posuzované dokumentace. RH se pak vztahuje k datu doplnění požadavku. Písemnou informací se rozumí email či jiný typ korespondence. 	

3.4 Vyřizování stížností odběratelů souvisejících s dodávkou pitné vody a odváděním odpadní vody (iKPI14, KPI14)

Definice ukazatele	<p>Průměrná doba vyřízení reklamace zákazníka se stanovuje aritmetickým průměrem se zaokrouhlením na jedno desetinné místo. Tento vychází z podílu součtu všech dnů spotřebovaných pro vyřízení reklamace (od podání po oficiální uzavření reklamačního řízení) poděleným celkovým počtem reklamací za rok.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi požadovanou průměrnou dobou vyřízení reklamace (RH) a skutečnou průměrnou dobou vyřízení reklamace, vyjádřeno ve dnech.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</p>

Výpočet dle vzorce	KPI14 = pdvr - RH	
Proměnné	pdvr	Skutečná průměrná doba vyřízení reklamace zákazníka vyjádřená ve dnech, po dobu jednoho roku.
	RH	Je pevně stanovena na 30 dnů, není-li stanoveno jinak.
Kategorie	Kvalita zákaznických služeb.	
Referenční hodnota (RH)	Stanovení průměrné doby vyřízení reklamace za příslušný rok je stanoveno na 12 dnů (RH). Zahrnutý jsou reklamace oprávněné i neoprávněné. Stanovenou dobou pro vyřízení reklamace se rozumí čas od jejího podání do ukončení reklamačního řízení.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = KPI14 x V ₁₄ kde V ₁₄ je počet bodů za procento reklamací vyřízených nad referenční hodnotou, ve výši 1. Do výpočtu procenta reklamací vyřízených nad referenční hodnotu se nezapočítávají reklamace, jejichž vyřízení je závislé na posouzení dalším subjektem, jako je např. metrologické středisko, pojišťovací instituce aj., Jedná se o reklamace přezkoušení vodoměru a způsobená škoda, příp. jiné. Pokud je skutečná doba vyřízení reklamací (pdvr) menší nebo rovna referenční hodnotě, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou dobou vyřízení reklamací a určenou referenční hodnotou. V evidenci Provozovatele jsou vedeny a tříděny reklamace zákazníků následovně: běžná změna informací, faktura, kontrola odběrného místa, kvalita pitné vody, tlak pitné vody, bezpečnostní závada vodovody, bezpečnostní závada kanalizace, odečet vodoměru, přezkoušení vodoměru, výměna vodoměru, spotřeba vody – nefunkční vodoměr, provedené práce, zastavení vody, způsobená škoda, stížnost na chování zaměstnanců, stížnost ostatní.	

3.5 Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iKPI15, KPI15)

Definice informativního ukazatele	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly DSO nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, v poměru k celkovému počtu zamítnutých nebo nevyřešených stížností, vyjádřeno v procentech. Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.
Výpočet dle vzorce	$iKPI15 = (pov3 / pov4) \times 100$

Definice smluvního ukazatele	<p>Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly DSO nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.</p> <p>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</p>	
Výpočet dle vzorce	KPI15 = pov3	
Proměnné	pov3	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly DSO nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho roku [počet]
	pov4	Celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností, k referenčnímu datu [počet] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Nula neprávem zamítnutá nebo nevyřešená stížnost	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $KPI15 \times V_{15}$</p> <p>kde V_{15} je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.</p>	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly DSO nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány v daném hodnoceném období jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.</p> <p>DSO 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.</p>	