

Příloha č. 3

## **VÝKONOVÉ UKAZATELE**

# OBSAH

<b>0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....</b>	<b>3</b>
0.1. Vymezení obsahu přílohy .....	3
0.2. Způsob vedení evidencí.....	3
0.3. Hodnocené období.....	4
<b>1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA.....</b>	<b>5</b>
1.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1).....	5
1.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2).....	7
1.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3).....	9
1.4. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4).....	11
1.5. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5).....	13
<b>2. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA.....</b>	<b>15</b>
2.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1).....	15
2.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2).....	16
2.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3).....	18
2.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4).....	20
2.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5).....	22

## 0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 0.1. Vymezení obsahu přílohy

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

(a) Kvalita základních služeb (odvádění odpadních vod)

Odpadní voda

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

(b) Kvalita základní preventivní údržby

Odpadní voda

- Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)
- Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

Odpadní voda

- Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

(c) Kvalita služeb odběratelům

Odpadní voda

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

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

### 0.2. Způsob vedení evidencí

(a) V souladu s čl. 10.3 (b) Smlouvy je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníkovvi ke schválení v termínech stanovených Smlouvou způsob vedení evidencí, které budou dostatečně určité pro účely sledování, vyhodnocení a následnou kontrolu plnění výkonových ukazatelů uvedených v této příloze a povinností souvisejících s monitoringem dle čl. 14 Smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

- evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na 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 oddělena evidence po jednotlivé části Plánu údržby (viz čl. 12.2 (d) Smlouvy);

- 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 kanalizace.
- (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 hodnocené 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. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)

<b>Definice informativního ukazatele</b>	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>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz1 = (ov1 / ov2) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz1 = ov2 - ov1$ [počet]	
<b>Proměnné</b>	ov1	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]
	ov2	Celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = $OVz1 \times V_6$ kde $V_6$ je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.	
<b>Poznámka</b>	<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</p>	

	<p>provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.</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>
--	--

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	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>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5$ [hodiny/přerušení]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	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>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$ [-] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</i>	
<b>Proměnné</b>	ov3	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]
	ov4	Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jedné havárie [hodiny]
	ov5	Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku [počet]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	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	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	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.	
<b>Poznámka</b>	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. 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. 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 termin potvrzení (libovolnou cestou)	

s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.

Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Kanalizace, přičemž dojde k 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 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.

Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod.

Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií 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.



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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	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>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz3 = ov6 / ov7$ [hodiny/čerpadlo]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	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>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz3 = ov8 - RH$ [hodiny] <i>Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.</i>	
<b>Proměnné</b>	ov6	Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, během jednoho roku [hodiny]
	ov7	Celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	ov8	Hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	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.	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	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.)	
<b>Poznámka</b>	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. 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. Poruchou se ve smyslu tohoto ukazatele rozumí jakákoliv neplánovaná událost,	

	<p>kteřá 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 síti 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>
--	---

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz4 = (ov9 / ov10) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi požadovanou délkou gravitační stokové sítě, u které má být provedena revize (RH), a skutečnou délkou gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz4 = RH - ov9$ [km]	
<b>Proměnné</b>	ov9	Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku [km]
	ov10	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
<b>Kategorie</b>	Kvalita základní preventivní údržby	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Ročně X % z ov10 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech. Pro první rok provozování je: $RH = 1,19634 \text{ km}$ Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = $OVz4 \times V_9$ kde $V_9$ je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou prohlédnuté kanalizace a určenou referenční hodnotou. Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné revizi provést, anebo u nichž je revize proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů. Tyto úseky musí být provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu údržby a schváleny vlastníkem. 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). Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se	

rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.

provozovatel dle čl. 12.2 (d) Smlouvy vypracuje plán revize kanalizace.

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).

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iOVz5 = (ov11 / ov12) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou gravitační stokové sítě skutečně vyčištěnou, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$OVz5 = RH - ov11$ [km]	
<b>Proměnné</b>	ov11	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku [km]
	ov12	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
<b>Kategorie</b>	Kvalita základní preventivní údržby	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	100 % rozsahu ročního plánu čištění v km schváleného vlastníkem. Pro první rok provozování je: <b>RH = 0,59817 km</b> (doporučujeme min 5% kanalizace) Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě nového plánu čištění kanalizace. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = $OVz5 \times V_{10}$ kde $V_{10}$ je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou vyčištěné kanalizace a určenou referenční hodnotou. V ročním plánu čištění kanalizace musí být zahrnuty minimální požadavky na čištění gravitační stokové sítě, zejména v návaznosti na určené kritické oblasti sítě, kde dochází k zanášení sítě a čištění je zde nezbytně nutné. Nicméně v plánu čištění by měla být zahrnuta i určitá délka gravitační stokové sítě, kde by v budoucnu mohla vzniknout potřeba čištění. Roční plán čištění kanalizace je schvalován vlastníkem. 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. Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě. Provozovatel dle čl. 12.2 (d) Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizace.	

	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).
--	---

## 2. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz1 = (pov1 / pov2) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>1</sup></b>	$POVz1 = pov2 - pov1$ [počet]	
<b>Proměnné</b>	pov1	Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní údržby, během jednoho roku [počet]
	pov2	Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, během jednoho roku [počet]
<b>Kategorie</b>	Kvalita základní preventivní údržby	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Počet úkonů preventivní údržby za rok musí vycházet z plánu na preventivní údržbu významných zařízení. Je třeba plnit 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu na preventivní údržbu. <b>Zadavatel přílohou přikládá „Provozní řád ČOV 1337 EO Vysoká Pec“ a Provozní řady ČSOV. Počet úkonů preventivní údržby musí plně korespondovat z platnými Provozními řady.</b> RH = odpovídá Plánu preventivní údržby významných zařízení	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = $POVz1 \times V_{11}$ kde $V_{11}$ je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, ve výši 0,5.	
<b>Poznámka</b>	Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod, odvádění a čištění odpadních vod. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník. Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení. Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje provozovatel dle čl. 12.2 (d) Smlouvy. 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).	

<sup>1</sup> Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Celková doba na vyřízení stížnosti odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3$ [dny/stížnost]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou a odvádění odpadních vod a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>2</sup></b>	$POVz2 = pov4 - RH$ [dny] <i>Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.</i>	
<b>Proměnné</b>	pov3	Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov4	Skutečně dosažená doba na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky odvádění odpadních vod [dny]
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Standardní doba na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní. Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 kalendářních dní, považuje se tato situace za závažné selhání provozovatele se zvýšenou pokutou.	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = $POVz2 \times V_{12}$ kde $V_{12}$ 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 $V_{12}$ zvyšuje 20 násobně, na výši 0,1.	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stížností, které byly vyřízeny v delším časovém období, než udává referenční hodnota. 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. Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď (zaslaná doporučeně) o vyřešení nebo postupu způsobu řešení. Pokud je stížnost např. obdržena v úterý a vyřízena v pátek, doba na vyřízení je 3 dny. Pokud provozovatel poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížnosti, lze formu vyřízení stížnosti upravit dle konkrétních podmínek. 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	

<sup>2</sup> Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.



	relevantní).
--	--------------

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, v poměru k celkovému počtu zamítnutých nebo nevyřešených stížností, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz3 = (pov5 / pov6) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>3</sup></b>	POVz3 = pov5 [počet]	
<b>Proměnné</b>	pov5	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho roku [počet]
	pov6	Celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = POVz3 x V <sub>13</sub> kde V <sub>13</sub> je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.	
<b>Poznámka</b>	<p>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.</p> <p>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 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</p>	

<sup>3</sup> Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).
--	---

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

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

<sup>4</sup> Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

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)).

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).

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

<b>Definice informativního ukazatele</b>	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce</b>	$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100$ [%]	
<b>Definice smluvního ukazatele</b>	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
<b>Výpočet dle vzorce<sup>5</sup></b>	$POVz5 = pov12 - RH$ [dny]	
<b>Proměnné</b>	pov10	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, během jednoho roku [počet]
	pov11	Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov12	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace [dny]  Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
<b>Kategorie</b>	Kvalita služeb odběratelům	
<b>Referenční hodnota (RH)</b>	30 kalendářních dní	
<b>Stanovení pokutových bodů</b>	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz5 \times V_{15}$ kde $V_{15}$ je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.	
<b>Poznámka</b>	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace.  Provozovatel může požadavek k dokumentaci kanalizace řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; b) vyjádřením k dokumentaci kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření).  Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci kanalizace byl řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto	

<sup>5</sup> Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu.

	<p>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>
--	---