

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Vymezení obsahu přílohy

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

- (a) Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)
 - Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)
 - Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)
- (b) Kvalita základní preventivní údržby
 - Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)
(Bude doplněno dle článku 13.2 (c) smlouvy)
- (c) Kvalita služeb odběratelům
 - Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)
 - Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)
 - Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)
 - Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5)

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

1.2. Způsob vedení evidencí

- (a) V souladu s čl. 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 havárií a poruch a 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. 13.2 (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 VaK.
- (b) Spolu s předložením výše uvedených evidencí doplní provozovatel RH výkonových ukazatelů na základě plánu údržby. Jedná se o ukazatel „Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)“. Počet úkonů nesmí být nižší, než je průměr posledních 3 – 5 let provozování. Pokud v těchto letech byla pořízena nová investice vztahující se k těmto ukazatelům, je třeba ji zohlednit.

1.3. 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.

2. VÝKONOVÉ UKAZATELE

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

Definice informativního ukazatele	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí, v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz1 = (ov1 / ov2) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$OVz1 = ov2 - ov1$ [počet]	
Proměnné	ov1	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]
	ov2	Celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků	
Stanovení pokutových bodů	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.	
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 čistěných 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 čistěných 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), 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>	
Příklad	<p>Provozovatel spravuje 2 čistírny odpadních vod (ČOV):</p> <p>ČOV A - vodoprávní rozhodnutí vyžaduje celkem 52 vzorků vypouštěných odpadních vod – z nichž 49 vzorků ve všech parametrech splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m)</p> <p>ČOV B - vyžadováno 52 vzorků, z nichž 51 vzorků splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m).</p>	

Postup při stanovení pokutových bodů:

a) ČOV A: dílčí pokutové body za daný rok = $(52 - 49) \times 1 = 3$

ČOV B: dílčí pokutová body za daný rok = $(52 - 51) \times 1 = 1$

Počet bodů za daný rok = $3 + 1 = 4$

2.2. 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)	Dělení přerušení odvádění odpadních vod: POŽADAVEK - pro havárii u jedné domovní přípojky - do 56 hodin - pro havárie více přípojek - do 32 hodin Poznámka: Jednou domovní přípojkou se rozumí dům do 2 bytových jednotek včetně. Všechny ostatní nemovitosti jsou považovány za nemovitosti s více přípojkami.	
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. 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 termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkov, 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.	

	<p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod.</p> <p>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.</p>
Příklad	<p>V daném roce došlo ke dvěma přerušením služby odvádění odpadních vod z důvodů havárií, která překročila referenční hodnotu. V prvním případě došlo na gravitační kanalizaci k přerušení 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 přerušení u jedné přípojky po dobu 40 hodin: $OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 1 \times (40 - 32) = 8$ Dílčí pokutové body pro první přerušení = $OVz2 \times V_7 = 8 \times 0,01 = 0,08$</p> <p>U druhé havárie došlo k přerušení u 13 přípojek po dobu 35 hodin: $OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 13 \times (35 - 32) = 39$ Dílčí pokutové body pro druhé přerušení = $OVz2 \times V_7 = 39 \times 0,01 = 0,39$</p> <p>Počet bodů za daný rok = $0,08 + 0,39 = 0,47$</p>

2.3. Preventivní údržba významných zařízení – odpadní voda (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 vzorce	$POVz1 = pov2 - pov1$ [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 rok musí vycházet z plánu na preventivní údržbu významných zařízení. Je třeba plnit 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu na preventivní údržbu. $RH = 0$ [počet]	
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	<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 vlastník.</p> <p>Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení.</p> <p><u>Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje provozovatel dle čl. 13.2 (c) Smlouvy.</u></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>	

2.4. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)

Definice informativního ukazatele	Celková doba na vyřízení stížností 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>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3$ [dny/stížnost]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$POVz2 = pov4 - RH$ [dny] <i>Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.</i>	
Proměnné	pov3	Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou 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 odvádění odpadních vod [dny]
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	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.	
Stanovení pokutových bodů	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.	
Poznámka	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 stížností se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti. Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď (zaslaná doporučeně) o vyřešení nebo postupu způsobu řešení. Pokud je stížnost např. obdržena v úterý a vyřízena v pátek, doba na vyřízení je 3 dny. Pokud provozovatel poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížností, 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 relevantní).	
Příklad	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: 3 stížnosti vyřízené za 33 dny 2 stížnosti vyřízené za 34 dny 1 stížnost vyřízena za 38 dní 1 stížnost vyřízena za 92 dní. <i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i> Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 33 dny: $(33 - 30) \times 0,005 = 0,015$ bodů na jednu stížnost Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 34 dny: $(34 - 30) \times 0,005 = 0,02$ bodů na jednu stížnost Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 38 dní:	

$$(38 - 30) \times 0,005 = 0,04 \text{ bodů na jednu stížnost}$$

Výpočet za stížnost (jednu) vyřízenou za 92 dní:

$$(92 - 30) \times 0,1 = 6,2 \text{ bodů na jednu stížnost}$$

$$\text{Počet bodů za všechny stížnosti za daný rok:} = (0,015 \times 3 \text{ stížnosti}) + (0,02 \times 2 \text{ stížnosti}) + (0,04 \times 1) + (6,2 \times 1) = 6,33$$

2.5. 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 vzorce	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 = $POVz3 \times V_{13}$ kde V_{13} je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.	
Poznámka	<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 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>	

2.6. 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 vzorce	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 dní	
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	<p>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.</p> <p>Provozovatel může požadavek k dokumentaci přípojek řešit dvěma způsoby:</p> <ol style="list-style-type: none"> stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; vyjádřením k dokumentaci přípojek se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření). <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>	

Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 38 dní: $(38 - 30) \times 0,01 = 0,08$

Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = $(0,05 \times 10) + (0,08 \times 6) = 0,98$

Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 32 dní: $(32 - 30) \times 0,01 = 0,02$

Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = $(0,02 \times 5) = 0,1$

Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = $0,98 + 0,1 = 1,08$

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

Definice informativního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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>	
Výpočet dle vzorce	$POVz5 = pov12 - RH$ [dny]	
Proměnné	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.
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 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	<p>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.</p> <p>Provozovatel může požadavek k dokumentaci kanalizace řešit dvěma způsoby:</p> <ol style="list-style-type: none"> stanoviskem k dokumentaci kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; vyjádřením k dokumentaci kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření). <p>Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci kanalizace byl řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 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 kanalizace během daného roku byl 71, z toho 65 stanovisek bylo vydáno včas. Zbývajících 6 stanovisek bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 4 stanoviska byla vydána za 32 dní a 2 stanoviska za 40 dní. Během daného roku bylo vydáno 21 vyjádření k dokumentaci kanalizace, z toho 15 vyjádření bylo vydáno včas. Zbývajících 6 vyjádření bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 5 vyjádření za 35 dní a 1 vyjádření za 38 dní.</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p>	

Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 32 dní: $(32 - 30) \times 0,005 = 0,01$

Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 40 dní: $(40 - 30) \times 0,005 = 0,05$

Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = $(0,01 \times 4) + (0,05 \times 2) = 0,14$

Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 35 dní: $(35 - 30) \times 0,005 = 0,025$

Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 38 dní: $(38 - 30) \times 0,005 = 0,04$

Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = $(0,025 \times 5) + (0,04 \times 1) = 0,165$

Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = $0,14 + 0,165 = 0,305$