**Příloha č. 6 Koncesní smlouvy**

**Základní výkonové ukazatele a smluvní pokutové body**

Základní výkonové ukazatele při provozu vodovodu pro veřejnou potřebu ve vlastnictví a správě DSO Vodovod Landštejn

**OBSAH PŘÍLOHY**

[0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ 2](#_Toc202435651)

[0.1. Vymezení obsahu přílohy 2](#_Toc202435652)

[0.2. Způsob vedení evidencí 2](#_Toc202435653)

[0.3. Hodnocené období 3](#_Toc202435654)

[1. VÝKONOVÉ UKAZATELE na úseku kvality základních služeb 4](#_Toc202435655)

[1.1. Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1) 4](#_Toc202435656)

[1.2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody – domácnosti (iPVz2, PVz2) 6](#_Toc202435657)

[1.3. Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3) – *nezařazeno* 8](#_Toc202435658)

[1.4. Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6) 8](#_Toc202435659)

[2. VÝKONOVÉ UKAZATELE na úseku základní preventivní údržby 10](#_Toc202435660)

[2.1. Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4) 10](#_Toc202435661)

[2.2. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5) 12](#_Toc202435662)

[2.3. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1) 13](#_Toc202435663)

[3. VÝKONOVÉ UKAZATELE na úseku kvality služeb odběratelům 15](#_Toc202435664)

[3.1. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2) 15](#_Toc202435665)

[3.2. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3) 16](#_Toc202435666)

[3.3. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4) 17](#_Toc202435667)

[3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu (iPOVz5, POVz5) 18](#_Toc202435668)

# ÚVODNÍ USTANOVENÍ

## Vymezení obsahu přílohy

### Účelem této Přílohy č. 6 Koncesní smlouvy je podrobná specifikace následujících výkonových ukazatelů sloužících ke sledování a hodnocení kvality výkonu provozovatele v návaznosti na čl. VIII Koncesní smlouvy:

#### **Kvalita základních služeb**

##### Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1)

##### Havarijní přerušení dodávek pitné vody – domácnosti (iPVz2, PVz2)

##### Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3) – ***nezařazeno***

##### Havarijní přerušení dodávek pitné vody – vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6)

#### **Kvalita základní preventivní údržby**

##### Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)

##### Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)

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

#### **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 vodovodu (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 z Koncesní 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.

## Způsob vedení evidencí

#### V souladu s čl. VII bod 22 Koncesní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je Provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit Vlastníkovi 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. VIII a přílohy č. 8 Smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

1. evidence výsledků laboratorních rozborů jakosti vzorků povrchové vody;
2. evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na havarijní přerušení dodávky pitné vody pro domácnosti a ostatní odběratele,
3. evidence plnění a výsledky spojené s realizací Plánu preventivní Údržby (viz Článek VII bod 23. této Smlouvy);
4. evidence výsledků preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech;
5. evidence stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů;
6. evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci vodovodních přípojek a k dokumentaci Vodohospodářského majetku.

## Hodnocené období

#### Délka hodnoceného období je jeden kalendářní rok, pokud není u výkonového ukazatele uvedena jiná délka hodnoceného období.

# VÝKONOVÉ UKAZATELE na úseku kvality základních služeb

## Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňující hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)[1](#VU1_1_Pozn1) v poměru k celkovému počtu stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech. Vyhodnocení se provádí pro každý ukazatel jakosti zvlášť.  Pro účely stanovení informativního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody s typem limitu NMH a MH.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle** **vzorce** | iPVz1 = (pv1 / pv2) x 100 [*%*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody překračujícím hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)[1](#VU1_1_Pozn1) (vyjádřeno jako rozdíl mezi celkovým počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaným na základě požadavků Vyhlášky a počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky) a referenční hodnotou (RH).  **Pro účely stanovení smluvního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody pouze s typem limitu NMH.**  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* | |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz1 = (pv2 – pv1) – RH [*počet*]  (Pokud je výkonový ukazatel PVz1 nulový nebo záporný, tj. je splněn, nedochází k odečtu smluvních pokutových bodů.) | |
| **Proměnné** | pv1 | Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky provedených během hodnoceného období [*počet*] |
| pv2 | Celkový počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky provedených během hodnoceného období [*počet*] |
| **Kategorie** | Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění) | |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH je uvažována zvlášť pro každý typ stanovení ukazatele jakosti. RH je dána maximálním akceptovatelným počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody, která mohou překračovat hygienické limity ve smyslu Vyhlášky. Tento maximální akceptovatelný počet je vyjádřen jako násobek proměnné „pv2“ s poměrovou četností překročení limitu jakosti pitné vody v procentech se zaokrouhlením na jedno desetinné místo.  Poměrová četnost překročení limitů jakosti pitné vody se určí jako doplněk do 100 % od průměrné hodnoty iPVz1 z vlastních výsledků provozovatele za poslední 3 roky (předcházející hodnocenému roku).  Vyjádřeno vzorcem: **RH = pv2 x [(100 % - (ΣiPVz1 / 3)) x 0,01]** [počet, zaokrouhleno na jedno desetinné místo]. | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RH pro první rok provozování dle Smlouvy:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Ukazatel jakosti** | **typ limitu** | **RH (počet)** | | Všechny ukazatele s typem limitu NHM | **NMH** | **0,0** |   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. |
| Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok  Pro stanovení dílčích pokutových bodů se sledují jednotlivá nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody dle nejvyšší mezní hodnoty (NMH) dle Vyhlášky.  Dílčí počet pokutových bodů pro jednotlivé ukazatele za daný rok = PVz1 x V1  kde V1 je počet bodů za každé nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 1. |
| Vyhodnocení se provádí zvlášť pro každý ukazatel jakosti dodávané pitné vody.  Je třeba si uvědomit, že stanovení, která nejsou legislativně požadovaná, nejsou v rámci hodnocení tohoto výkonového ukazatele brána v úvahu.  Stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří Provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdododávky dle plánu kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma).  Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22. 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) Hygienickým limitem ve smyslu Vyhlášky, se dle § 2, písm. a) této Vyhlášky rozumí hodnota stanovená v přílohách č. 1, 2 a 3 k této Vyhlášce nebo hodnota stanovená na základě zákona orgánem ochrany veřejného zdraví, tj. § 3 odst. 4, § 3a odst. 1 až 7 a § 84 odst. 1 písm. e) zákona č. 258/2000 Sb., o* *ochraně veřejného zdraví, 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“.* |

## Havarijní přerušení dodávek pitné vody – domácnosti (iPVz2, PVz2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | iPVz2 = (Σpv4) / pv5 [*hodiny/havárii*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Počet vodovodních přípojek, s výjimkou přípojek vybraných odběratelů, 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** | PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) [*hodiny*]  *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, s výjimkou přípojek vybraných odběratelů, 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)** | Dělení přerušení dodávky pitné vody do kategorií dle délky přerušení:   * **75 % přerušení - do 32 hodin** * **15 % přerušení - do 56 hodin** * **10 % přerušení - do 80 hodin**   *Při stanovení referenčního počtu (přípustného počtu) přerušení dodávky v rozložení na 75%, 15% a 10% se zaokrouhlí referenční počet havárií (do 80 hodin od* *nahlášení) a referenční počet havárií (do 56 hodin od nahlášení) vždy na celé číslo nahoru, zbývající referenční počet havárií se dopočítá do celkového počtu havárií.* | |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok  Dílčí pokutové body pro každé přerušení = PVz2 x V2  kde V2 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení dodávky pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.  Maximální počet bodů za jednu událost je 10. | |
| **Poznámka** | Statistické vyjádření referenční hodnoty znamená, že lze hodnotit referenční hodnotu pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období (jednoho roku).  Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek[[1]](#footnote-1) postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou.  Počet přípojek postižených bezvodím určí Provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem Vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. XII Smlouvy.  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. VII, bod 22. Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.  Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Vodovodu, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Vodovodu, 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.  Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:  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, např. e-mail nebo fax) od Provozovatele Vlastníkovi, že byla obnovena dodávka pitné vody.  U havárií, které jsou nahlášeny na dispečink Provozovatele v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka pitné 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 (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. e-mail nebo fax) od Provozovatele Vlastníkovi, že byla obnovena dodávka pitné vody. | |

## Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3) – *nezařazeno*

## Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Celkový počet hodin přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům v poměru k celkovému počtu přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům z důvodu havárie.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle** **vzorce** | iPVz6 = (Σpv14) / pv15 [*hodiny/přerušení*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečnou dobou přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům způsobeného jednou havárií a referenční hodnotou.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* | |
| **Výpočet dle** **vzorce** | PVz6 = pv14 – RH [*hodiny*] | |
| **Proměnné** | pv14 | Počet hodin přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům způsobeného jednou havárií [*hodiny*] |
| pv15 | Celkový počet přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům z důvodu havárie, k referenčnímu datu [*počet*]  *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění) | |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH je maximální doba přerušení dodávky pitné vody stanovená specificky pro každého vybraného odběratele. Je doporučeno stanovit RH dle provozního řádu vodovodu.  RH pro první rok provozování dle Smlouvy:   |  |  | | --- | --- | | Vybraný odběratel (identifikace nebo definice) | RH (hodiny) | | **Nemocnice Dačice** | **24** |   U vybraných odběratelů, kteří jsou uvedeni v provozním řádu vodovodu, je následně RH každoročně automaticky aktualizována dle změn v provozním řádu vodovodu. U ostatních vybraných odběratelů je změna možná po dohodě mezi Vlastníkem a Provozovatelem. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele. | |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok  Dílčí pokutové body pro každé přerušení = PVz6 x V16  kde V16 je počet bodů za jednoho vybraného odběratele a jednu hodinu nad referenční hodnotou, ve výši 0,5. | |
| **Poznámka** | Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivá přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům, ve vztahu k jejich specifickým RH.  Vybraní odběratelé jsou odběratelé, u nichž může dojít k ohrožení zdraví (života) člověka (*např.* *nemocnice)* nebo neodvratitelným škodám (*např.* *živočišná výroba*). U těchto odběratelů je stanovena maximální přípustná délka přerušení dodávky pitné vody, kratší než 32 hodin, v provozním řádu vodovodu nebo v provozní smlouvě. Pokud je tato maximální přípustná délka delší než 32 hodin, nejedná se o vybraného odběratele ve smyslu tohoto ukazatele.  Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Vodovodu, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Vodovodu, 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.  Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:  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, např. e-mail) od Provozovatele Vlastníkovi, že byla obnovena dodávka pitné vody.  U havárií, které jsou nahlášeny na dispečink Provozovatele v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka pitné 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 (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. e-mail) od Provozovatele Vlastníkovi, že byla obnovena dodávka pitné vody.  Stanovení pokutových bodů sleduje počet vybraných odběratelů postižených havarijním přerušením dodávky pitné vody a počet hodin, které přesahují jejich specifickou referenční hodnotu.  Délka havarijního přerušení dodávek pitné vody jiným, než vybraným odběratelům je monitorována výkonovým ukazatelem „Havarijní přerušení dodávek vody - domácnosti“.  Informace o přerušení dodávky z důvodů Havárií/Poruch musí být vedeny v elektronickém systému evidence a hlášení poruch. Čl. VII, bod 22. Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch a čl. IX bod 2. Smlouvy popisuje požadavky na provoz elektronického systému evidence a hlášení Poruch. | |

# VÝKONOVÉ UKAZATELE na úseku základní preventivní údržby

## Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulačních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz4 = (pv8 / pv9) x 100 [*%*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů) a počtem skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů).  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz4 = pv11 – pv10 [*počet*] | |
| **Proměnné** | pv8 | Celkový objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů, během jednoho roku [*m3*] |
| pv9 | Celkový objem akumulačních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu [*m3*]  *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| pv10 | Počet skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [*počet*] |
| pv11 | Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [počet] |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby. | |
| **Referenční hodnota (RH)** | Počet čištění akumulačních 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 neprovedených úkonů**  *pro 1. rok provozování je počet úkonů stanoven z Plánu údržby vodojemů pro rok 2026.*   | **OBJEKT** | **VLASTNÍK** | **POPIS ÚDRŽBY** | **ČETNOST** | **Počet úkonů v roce 2026** | | --- | --- | --- | --- | --- | | VDJ Landštejn – ÚV (1000 m3 ) | DSO Vodovod Landštejn | čištění a desinfekce stěn a dna akumulační nádrže,  protočení uzavíracích armatur bez pravidelné manipulace | 1x/ rok | **1** | | VDJ Landštejn – ÚV ( 750 m3) | **1** | | VDJ  Hůrky u Nové Bystřice (250 m3) | DSO Vodovod Landštejn | 1x / 3 roky | **1** | | VDJ  Hradišťko (150 m3) | Město Dačice | 1x / 3 roky | **1** | | VDJ  Chlumec (150 m3) | Město Dačice | 1x / 3 roky | **1** | | VDJ  Ostojkovice (5 m3) | Obec Budíškovice | 1x / 3 roky | **1** | | VDJ  Holešice (20 m3) | Obec Cizkrajov | 1x / 3 roky | **1** | | **CELKEM** |  |  |  | **7 úkonů** | | |
|  |  | |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = PVz4 x V4  kde V4 je počet bodů za každé nesplnění úkonů vyplývajících z plánu preventivní údržby, ve výši 1. | |
| **Poznámka** | Počet čištění akumulačních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů vychází z plánu preventivní údržby (přičemž akumulační nádrže a vodojemy, které jsou mimo provoz, do plánu čištění nebudou zahrnuty). Plán preventivní údržby vypracuje provozovatel dle čl. VII, bod 23 Smlouvy.  Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22 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). | |

## Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | iPVz5 = (pv12 / pv13) x 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** | PVz5 = RH - pv12 [*km*] | |
| **Proměnné** | pv12 | Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla provedena preventivní kontrola úniků, během jednoho roku [*km*] |
| pv13 | 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 **……..%** z pv13 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok) vyjádřeno v kilometrech. Pro 1. rok provozování je pv13 stanoveno Vlastníkem.  Pro 1. rok provozování je hodnota pv13 stanovena z VÚME 2024:  *pv13 = 151,244 [km]*  **Referenční hodnota (RH) = ………… [km]**  Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle uvedeného postupu výše na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele. | |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = PVz5 x V5  kde V5 je počet bodů za kilometr sítě pod RH, ve výši 1.  (Pokud je RH menší než skutečná délka vodovodních řadů s preventivní kontrolou (pv12) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.) | |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a přípojek) s provedenou preventivní kontrolou úniků a referenční hodnotou.  Preventivní kontrolou úniků na vodovodních řadech se rozumí kontrola aktivním záznamovým zařízením, je potřeba mít dokladované záznamy o provedení této kontroly.  Délka vodovodních řadů je vždy počítána bez délky přivaděčů a vodovodních přípojek.  Provozovatel dle čl. VII, bod 23. Smlouvy vypracuje plán preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22. Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele. | |

## Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních  v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, vyjádřeno v procentech.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle** **vzorce** | iPOVz1 = (pov1 / pov2) x 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.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle** **vzorce[[2]](#footnote-2)** | 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 preventivní údržby významných zařízení. Je třeba plnit 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu preventivní údržby významných zařízení.  **RH = 0 neprovedených úkonů** [*počet*]  *Počet úkonů pro 1. rok provozování = 69*  Výčet významných zařízení a konkrétní úkony preventivní údržby zahrnuté do ročního počtu úkonů pro 1. rok provozování jsou uvedeny níže **v tabulce.** | |
| . **Úkony preventivní údržby významných zařízení pro 1. rok provozování:**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **STROJNÍ ZAŘÍZENÍ** | | **UMÍSTĚNÍ** | | **POPIS ÚKONŮ ÚDRŽBY** | **POČET ÚKONŮ za ROK** | | **Položka** | **Specifikace** | | **Čerpadlo výtlaku do VDJ Kadolec (1)** | **GRUNDFOS DDA7,5-16 M512,513** | **ÚV Landštejn** | **Strojovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **3** | | **Čerpadlo výtlaku do VDJ Kadolec (2)** | **čerpadlo 150 CVE 3 ( Kadolec )** | **Strojovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou, mazání | **6** | | **Čerpadlo výtlaku do VDJ Klášter (1)** | **čerpadlo WILO Helix V5209** | **Strojovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou, mazání | **6** | | **Čerpadlo výtlaku do VDJ Klášter (2)** | **čerpadlo 65 CTX 6 ( Klášter )** | **Strojovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou, mazání | **6** | | **Dmychadla 1 a 2** | **2x dmychadlo Kubíček 3D38B - 100K ES** | **Kompresorovna** | elektrokontrola elektromotoru, úkony obsluhy (náplně, kondenzát) | **12** | | **Dávkovací čerpadlo 1 a 2** | **2x Prominent Sigma/3Ca** | **Vápenné hospodářství** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **6** | | **Dávkovací čerpadlo chlornanu 1** | **GRUNDFOS DDA7,5-16 M514,515** | **Chlorovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **3** | | **Dávkovací čerpadlo chlornanu 2** | **GRUNDFOS DDA17-7 M510,511** | **Chlorovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **3** | | **Dávkovací čerpadlo chlornanu 3** | **GRUNDFOS DDA7,5-16 M512,513** | **Chlorovna** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **3** | | **Kompresorová stanice** | **Makita AC1350 M205,206** | **Kompresorovna** | elektrokontrola elektromotoru,úkony obsluhy (odkalení) | **13** | | **Odstředivé čerpadlo 1 – prací voda** | **GRUNDFOS NB125 M201,202** | **Filtrovna - prací voda** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **4** | | **Odstředivé čerpadlo 2 – surová voda** | **GRUNDFOS NB100 M203,204** | **Filtrovna - surová voda** | elektrokontrola elektromotoru, kontrola obsluhou | **4** | | **Počet úkonů celkem** | | | | | **69** |   Pro 2. a každý následující rok provozování stanoví vlastník požadovaný počet úkonů na základě plánu preventivní údržby významných zařízení zpracovaného provozovatelem ve smyslu ustanovení čl. VII, bod 20 Smlouvy tak, aby plnila 100% požadavků na počet úkonů dle plánu preventivní údržby významných zařízení | | |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = POVz1 x V11  kde V11 je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, vevýši 0,5. | |
| **Poznámka** | Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod výroby adodávky pitné vody. Výčet významných zařízení určí z návrhu Provozovatele Vlastník.  Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů preventivní údržby významných zařízení.  Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje Provozovatel dle čl. VII, bod 23 Smlouvy.  Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné provyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní). | |

# VÝKONOVÉ UKAZATELE na úseku kvality služeb odběratelům

## 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 dodávky pitné vody.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce** | iPOVz2 = (∑pov4) / pov3 [*dny/stížnost*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a referenční hodnotou.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce[[3]](#footnote-3)** | POVz2 = pov4 – RH [*dny*]  *Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.* | |
| **Proměnné** | pov3 | Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody k referenčnímu datu [*počet*]  *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| pov4 | Skutečně dosažená doba vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody [*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 x V12  kde V12 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 V12 zvyšuje 20násobně, 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 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 avyřízena v pátek, doba 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. VII, bod 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné provyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou pro definici ukazatele relevantní). | |

## 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.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce** | iPOVz3 = (pov5 / pov6) x 100 [*%*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly Vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce[[4]](#footnote-4)** | 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*]  *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita služeb odběratelům | |
| **Referenční hodnota (RH)** | Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností | |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = POVz3 x V13  kde V13 je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5. | |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly Vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány v daném hodnoceném období jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.  Vlastník rozhoduje o tom, jakou stížnost považuje za neprávem zamítnutou nebo nevyřešenou a je vázán informační povinností vůči Provozovateli jednak v situaci, kdy on sám shledá stížnost jako neprávem zamítnutou a jednak v situaci, kdy stížnost byla shledána věcně příslušným kompetentním úřadem jako neprávem zamítnutá. Provozovatel poté uvede tuto stížnost v roční zprávě o provozování. Pokud Provozovatel nesouhlasí s rozhodnutím Vlastníka, postupuje se při řešení sporu dlečl. XII Smlouvy.  Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti omožnosti dovolání k Vlastníkovi.  Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22. Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné provyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní). | |

## 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.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce** | iPOVz4 = (pov7 / pov8) x 100 [*%*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce[[5]](#footnote-5)** | 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*]  *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| 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 x V14  kde V14 je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,01. | |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, která byla vydána v delším časovém období, než udává RH, askutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek.  Provozovatel může požadavek k dokumentaci přípojek řešit dvěma způsoby:   1. stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; 2. 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 vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (vizvýkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).  Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22. 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). | |

## Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu (iPOVz5, POVz5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu  v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu, vyjádřeno v procentech.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce** | iPOVz5 = (pov10 / pov11) x 100 [*%*] | |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a referenční hodnotou.  *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* | |
| **Výpočet dle****vzorce[[6]](#footnote-6)** | POVz5 = pov12 – RH [*dny*] | |
| **Proměnné** | pov10 | Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu během jednoho roku [*počet*] |
| pov11 | Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu k referenčnímu datu [*počet*]  *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| pov12 | Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu [*dny*]  Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu 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 x V15  kde V15 je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005. | |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu, která byla vydána v delším časovém období, než udává RH, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu.  Provozovatel může požadavek k dokumentaci vodovodu řešit dvěma způsoby:   1. stanoviskem k dokumentaci vodovodu se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; 2. vyjádřením k dokumentaci vodovodu se rozumí předání písemné informace opostupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření).   Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci vodovodu 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)).  Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22. Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek avyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní). | |

1. Pomocí počtu přípojek se vyjadřuje „velikost“ dopadu přerušení dodávky pitné vody na obyvatele. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)