

## Příloha č. 6 koncesní smlouvy

### **Základní výkonové ukazatele při provozu kanalizace pro veřejnou potřebu v majetku VHZ Šumperk, a.s. a stanovení smluvních pokutových bodů**

#### **OBSAH PŘÍLOHY:**

|                                                                                 |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb .....</b>           | <b>2</b> |
| 1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1) .....         | 2        |
| 2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2) .....                | 2        |
| 3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3) .....                               | 3        |
| <b>B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby .....</b>         | <b>4</b> |
| 4. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4) .....                               | 4        |
| 5. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5) .....                              | 5        |
| 6. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1) .....                        | 6        |
| <b>C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům (iPOVz2) .....</b> | <b>7</b> |
| 7. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2) .....                               | 7        |
| 8. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3) .....                       | 7        |
| 9. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4) .....              | 8        |
| 10. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5) .....           | 9        |

## **A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb**

### **1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)**

**iOVz1:** Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, a to v období jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech. (informativní ukazatel)

$$iOVz1 = ((ov2 - ov1) / ov2) \times 100 [\%]$$

**OVz1:** Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod z čistírny odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí, a to v období jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)

$$OVz1 = ov2 - ov1 [\text{počet}]$$

ov1 – počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho kalendářního roku [počet].

ov2 – celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod z čistírny odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho kalendářního roku [počet].

**Referenční hodnota (RH) = Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků**

#### **Poznámky:**

- Postupy při odběru vzorků se řídí přílohou č. 10 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čistírny odpadních vod (ČOV), ve vztahu k jejich platným vodoprávním rozhodnutím
- Pokud vodoprávní rozhodnutí nezahrnuje četnost odběru vzorků vypouštěných odpadních vod, řídí se četnost přílohou č. 10 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Stanovení budou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025) anebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutové body za daný kalendářní rok pro každou ČOV =  $OVz1 \times V_6$ ,

kde  $V_6$  je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, a to ve výši 1,0.

---

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

**iOVz2:** Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodu havárie, a to v období jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)

$$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5 [\text{hodiny/přerušení}]$$

**OVz2:** Počet kanalizačních přípojek negativně ovlivněných havárií (během jedné havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné havárie), které překročí referenční hodnotu (smluvní ukazatel)

$$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) [-]$$

Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.

ov3 – počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]

ov4 – počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu havárie, během jedné havárie [hodiny]

ov5 – celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodu havárie, během jednoho kalendářního roku [počet]

#### Referenční hodnota (RH):

- Pro havárii u jedné přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek.):
  - **Referenční hodnota (RH) = do 56 hodin**
- Pro havárii u jedné kanalizační přípojky pro ostatní typy napojených nemovitostí (mimo dům do 2 bytových jednotek včetně) a/nebo pro havárii současně více (jak jedna) kanalizačních přípojek (pro libovolný typ napojené nemovitosti):
  - **Referenční hodnota (RH) = do 16 hodin**

#### Poznámky:

- Ukazatel se týká přerušení funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů.
- Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem Zadavatel nesouhlasí, předpokládá se smluvně zakotvený postup pro řešení sporů.
- Doba přerušení odvádění odpadních vod se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení odvádění odpadních vod, přičemž za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod. Okamžikem obnovení se rozumí termín potvrzení a to libovolnou cestou, např. e-mailem nebo faxem od Provozovatele Zadavatel.
- Ukazatel bude vyhodnocován pro každé přerušení odvádění odpadních vod.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### Stanovení smluvních pokutových bodů

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní 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, a to ve výši 0,01.

Maximální počet bodů za jednu událost je 10.

---

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

**iOVz3: Součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a na nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel, a to v období jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)**

**iOVz3 = ov6 / ov7 [hodiny/čerpadlo]**

**OVz3: Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou (smluvní ukazatel)**

**OVz3 = ov8 – RH [hodiny]**

Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.

- ov6 - součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jednoho kalendářního roku [hodiny]
- ov7 - celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve správě provozovatele k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [počet]
- ov8 - hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]

#### Referenční hodnota (RH):

- **RH = 0 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

#### Poznámky:

- Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).
- Ukazatel se vyhodnotí pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.
- Doba poruchy čerpadel na stokové síti je sledována od okamžiku nahlášení havárie, pokud není čerpací stanice opatřena dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy provozovatele
- Poruchou čerpání se rozumí jakákoliv neplánovaná událost, která způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti. (Provoz čerpací stanice může provozovatel zajistit i náhradním způsobem.)
- Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### Stanovení smluvních pokutových bodů

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní 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, a to ve výši 0,1.

## **B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby**

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

**iOVz4: Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech** (informativní ukazatel)

$$iOVz4 = (ov9/ov10) \times 100 [\%]$$

**OVz4: Rozdíl mezi požadovanou délkou gravitační stokové sítě, u které má být provedena revize (RH), a skutečnou délkou gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v kilometrech** (smluvní ukazatel)

$$OVz4 = RH - ov9 [km]$$

ov9 – skutečná délka gravitační stokové sítě, u které byla provedena revize, během jednoho kalendářního roku [km]

ov10 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [km]

### **Referenční hodnota (RH) = 10 % z ov10**

Pro první rok provozování je hodnota ov10 stanovená ve výši 120,0 km.

Pro druhý a další roky provozování je hodnota ov10 stanovená nejméně ve výši 150,0 km.

#### **Poznámky:**

- Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné provést revizi nebo u nichž je revize proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů.
- Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, prohlídky kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky.
- Plán revize Kanalizace lze v průběhu roku měnit pouze v případě, že změny budou odsouhlaseny oběma stranami. Důležité je, zda v ročním úhrnu bylo splněno vše, co bylo plánem dané.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $OVz4 \times V_9$ ,

kde  $V_9$  je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1,0.

(Pokud je referenční hodnota menší nebo rovna ve srovnání se skutečnou délkou revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.).

---

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

**iOVz5: Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech** (informativní ukazatel)

**iOVz5 =  $(ov11 / ov12) \times 100$  [%]**

**OVz5: Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou vyčištěné gravitační stokové sítě, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v kilometrech** (smluvní ukazatel)

**OV z5 = RH – ov11 [km]**

ov11 – délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho kalendářního roku [km].

ov12 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [km].

### **Referenční hodnota (RH) = 15 % z ov12**

Pro první rok provozování je hodnota ov12 stanovená ve výši 120,0 km.

Pro druhý a další roky provozování je hodnota ov12 stanovená nejméně ve výši 150,0 km.

#### **Poznámky:**

- V ročním plánu čištění Kanalizace by měly 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 nutné. Nicméně v plánu čištění Kanalizace by měla být zahrnuta i určitá délka gravitační stokové sítě, kde by v budoucnu mohla vzniknout potřeba čištění. Roční plán čištění Kanalizace je schválen vlastníkem.
- Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění, zejména za použití tlakového vozu, včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i kontrolu a případně odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a souvisejících kanalizačních objektech.

- Provozovatel by měl mít stanovenou smluvní povinnost pořizovat elektronickou fotodokumentaci činností, které jsou jinak těžce ověřitelné vč. uvedení automatické informace s datem pořízení každé fotografie.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $OV_{z5} \times V_{10}$ ,

kde  $V_{10}$  je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1,0.

(Pokud je referenční hodnota menší nebo rovna ve srovnání se skutečnou délkou čištěné sítě ( $ov_{11}$ ) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.).

---

### **6. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)**

**iPOVz1:** Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech. (informativní ukazatel)

$iPOVz1 = (pov1 / pov2) \times 100$  [%]

**POVz1:** Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)

$POVz1 = pov2 - pov1$  [počet]

$pov1$  – počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní údržby, během jednoho kalendářního roku [počet]

$pov2$  – celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, během jednoho kalendářního roku [počet].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle Plánu preventivní Údržby**

$RH = 4\,500$  [počet] pro první rok provozování.

Pro druhý a další roky provozování nesmí být RH nižší než 5000 [počet]

#### **Poznámka:**

- Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánu Údržby významných zařízení.
- Plán Údržby významných zařízení vypracuje provozovatel na základě požadavků provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých zařízení.
- Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulé odvádění a čištění odpadních vod. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $POVz1 \times V_{11}$ ,

kde  $V_{11}$  je počet bodů za nesplnění požadavků na revizi, a to ve výši 0,5.

## **C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům (iPOVz2)**

### **7. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)**

**iPOVz2:** Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)

$$\text{iPOVz2} = \sum \text{pov4} / \text{pov3} \text{ [dny/stížnost]}$$

**POVz2:** Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se odváděním odpadních vod a referenční hodnotou, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)

$$\text{POVz2} = \text{pov4} - \text{RH} \text{ [dny]}$$

Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daný referenční hodnotou.

**pov3** - celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [počet]

**pov4** - skutečně dosažená doba na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod [dny].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů**

#### **Poznámky:**

- 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.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok

Dílčí pokutový bod pro každou stížnost =  $\text{POVz2} \times V_{12}$ ,

kde  $V_{12}$  je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, a to 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.

---

### **8. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)**

**iPOVz3:** 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, a to během jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)

$$\text{iPOVz3} = (\text{pov5} / \text{pov6}) \times 100 \text{ [%]}$$

**POVz3:** Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, a to během jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)

$$\text{POVz3} = \text{pov5} \text{ [počet]}$$

pov5 - počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho kalendářního roku [počet]

pov6 - celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [počet].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 0 neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností**

**Poznámky:**

- Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem 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 dle čl. XII Smlouvy.
- Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k vlastníkovi.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

**Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $POV_{Z3} \times V_{13}$ ,

kde  $V_{13}$  je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, a to ve výši 5,0.

---

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

**iPOVz4: Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech (hodnocené období je jeden kalendářní rok)** (informativní ukazatel)

$iPOVz4 = (pov7 / pov8) \times 100$  [%]

**POVz4: Rozdíl mezi skutečnou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden kalendářní rok)** (smluvní ukazatel)

$POVz4 = pov9 - RH$  [dny]

Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.

pov7 - počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, během jednoho kalendářního roku [počet]

pov8 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [počet]

pov9 - skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek [dny]

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů**

**Poznámky:**

- „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.

- Pokud bude zjištěno, že požadavek byl řešen formou vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní 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, a to ve výši 0,01.

---

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

**iPOVz5: Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, vyjádřeno v procentech (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (informativní ukazatel)**

$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100 [\%]$

**POVz5: Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (smluvní ukazatel)**

$POVz5 = pov12 - RH [dny]$

Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.

pov10 - počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, během jednoho kalendářního roku, kterým je poslední den kalendářního roku [počet]

pov11 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, k referenčnímu datu [počet]

pov12 – skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace [dny].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů**

#### **Poznámky:**

- „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.
- Pokud bude zjištěno, že požadavek byl řešen formou vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 22. Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní 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, a to ve výši 0,005.