Koncesní smlouva – Příloha 5

**Výkonové ukazatele a smluvní pokutové body**

**OBSAH PŘÍLOHY:**

[**A.** **Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb** 2](#_Toc167291159)

[1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod 2](#_Toc167291160)

[2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod 3](#_Toc167291161)

[3. Porucha čerpadel na stokové síti 4](#_Toc167291162)

[**B.** **Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby** 5](#_Toc167291163)

[4. Revize kanalizace – stokové sítě 5](#_Toc167291164)

[5. Čištění kanalizace – stokové sítě 6](#_Toc167291165)

[6. Preventivní údržba významných zařízení 7](#_Toc167291166)

[**C.** **Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům** 9](#_Toc167291167)

[7. Vyřizování stížností odběratelů 9](#_Toc167291168)

[8. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů 10](#_Toc167291169)

[9. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek 11](#_Toc167291170)

[10. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace 12](#_Toc167291171)

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

1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod

### **iOVz1: Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které nesplňují požadavky vodoprávního rozhodnutí v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech.** (informativní ukazatel)

### **iOVz1 = ((ov2-ov1 / ov2) x 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.** (smluvní ukazatel)

### **OVz1 = ov2 – ov1 [počet]**

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

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

**Referenční hodnota (RH) = 0 nevyhovujících nebo neprovedených vzorků**

**Poznámky:**

* Postupy při odběru vzorků se řídí přílohou č. 10 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
* 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) a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.
* Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
* Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků odpadních vod a evidenci vodoprávních rozhodnutí o vypouštění odpadních vod.

**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 x V6**,

kde V6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.

1. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod

**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 roku** (informativní ukazatel)

**iOVz2 = (Σov4) / ov5 [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 x ( 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 [počet]

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

**Referenční hodnota (RH):**

* + **Pro Havárii u jedné přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek.) – do 56 hodin**
  + **Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek – do 32 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 Vlastník nesouhlasí, postupuje se dle Článku XII Smlouvy.
* 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 Zadavateli.
* Ukazatel bude vyhodnocován pro každé přerušení odvádění odpadních vod.
* Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení databáze k evidenci Havárií a Poruch na Vodohospodářském majetku včetně kanalizačních přípojek.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

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

Dílčí pokutové body pro každé přerušení = OVz2 x V7,

kde V7 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.

1. Porucha čerpadel na stokové síti

**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 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]**

ov6 - součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jednoho roku (hodiny)

ov7 - celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve správě provozovatele k referenčnímu datu (počet)

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 Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení databáze k evidenci Havárií a Poruch na Vodohospodářském majetku včetně kanalizačních přípojek.

**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 x V8,

kde V8  = je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, a to ve výši 0,1.

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

1. Revize kanalizace – stokové sítě

### **iOVz4: Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech** (informativní ukazatel)

**iOVz4 = (ov9/ov10) x 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, vyjádřeno v kilometrech** (smluvní ukazatel)

**OVz4 = RH – ov9 [km]**

ov9 – skutečná délka gravitační stokové sítě, u které byla provedena revize, během jednoho roku (km)

ov10 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu (km)

Referenční hodnota odpovídá ročně **… %** z ov10 uvedené v roční zprávě o stavu provozovaného Vodohospodářského majetku za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech.)

**Referenční hodnota (RH) = … km (pro první rok provozování)**

Referenční hodnota je vypočtena jako součin nabízeného % a celkové délky gravitační stokové sítě (pv13).

**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. Tyto úseky musí být provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu údržby a schváleny vlastníkem, viz. Článek VII Smlouvy.
* Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, prohlídky kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky.
* Hodnocené období je jeden rok
* Provozovatel dle Článku VII odst. 23 Smlouvy vypracuje plán revize kanalizací.
* Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = OVz4 x V9,

kde V9 = je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1.

(Pokud je referenční hodnota rovna nule nebo menší než skutečná délka revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)

1. Čištění kanalizace – stokové sítě

**iOVz5: Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech** (informativní ukazatel)

**iOVz5 = (ov11 / ov12) x 100 [%]**

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

**OVz5 = RH – ov11 [km]**

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

ov12 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu (km).

**Referenční hodnota (RH) = 10% z ov12 = 8,77 km pro první rok provozování**

**Poznámky:**

* 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. Úseky kanalizace musí být Provozovatelem předem upřesněny v rámci ročního Plánu preventivní Údržby a schváleny Vlastníkem, viz. Článek VII Smlouvy.
* Provozovatel dle Článku VII odst. 23 Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizací.
* Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = OVz5 x V10

kde V10  je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1.

(Pokud je referenční hodnota rovna nule, nebo menší než skutečná délka čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)

1. Preventivní údržba významných zařízení

**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) x 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 roku [počet]

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

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 228** (100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu preventivní údržby)

Pro 1. rok provozování je hodnota RH = 228 úkonů*.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ČOV** | **počet** | **RH/zařízení** | **RH** |
| ČOV Kolín | 1 | 12 | 12 |
| ČOV TPCA | 1 | 12 | 12 |
|  |  |  |  |
| **odlehčovací komory** | 4 | 12 | 48 |
|  |  |  |  |
| **čerpací stanice** | **počet** | **RH/zařízení** | **RH** |
| Sendražice | 2 | 12 | 24 |
| Polanda | 1 | 12 | 12 |
| za pekárnou P2 | 1 | 12 | 12 |
| Kovošrot | 1 | 12 | 12 |
| U Hřm. Skalky | 1 | 12 | 12 |
| pod st. mostem PÍ | 1 | 12 | 12 |
| Rybářská | 1 | 12 | 12 |
| Štítary | 2 | 12 | 24 |
| Šťáralka | 1 | 12 | 12 |
| TPCA | 2 | 12 | 24 |
|  |  |  |  |
| **RH celkem** |  |  | **228** |

Pro 2. a každý následující rok provozování stanoví vlastník hodnotu RH na základě plánu preventivní údržby významných zařízení zpracovaného provozovatelem ve smyslu ustanovení čl. VII, bod 23 Smlouvy tak, aby plnila 100% požadavků na počet úkonů dle plánu preventivní údržby významných zařízení.

**Poznámka:**

* Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení.
* Plán údržby významných zařízení vypracuje provozovatel na základě požadavků provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých zařízení (Článek VII odst. 23 Smlouvy).
* Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod odvádění a čištění odpadních vod. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník.
* Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = POVz1 x V11,

kde V11 je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, a to ve výši 0,5.

# **Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům**

1. Vyřizování stížností odběratelů

**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 roku** (informativní ukazatel)

**iPOVz2 = ∑pov4 / pov3** [*dny/stížnost*]

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

**POVz2 = pov4 – RH [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, a referenční hodnotou (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.
* Provozovatel vede evidenci stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů (Článek VII odst. 22 Smlouvy).
* Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.
* Hodnocené období je jeden kalendářní rok.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

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

Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = POVz2 x V12,

kde V12 = 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 V12 zvyšuje 20 násobně, minimálně na výši 0,1.

1. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů

**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 roku** (informativní ukazatel)

**iPOVz3 = (pov5 / pov6) x 100 [%]**

**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 roku** (smluvní ukazatel)

**POVz3 = pov5 [počet]**

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, kterým se rozumí poslední den roku (počet)

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

**Poznámky:**

* Provozovatel vede evidenci stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů (Článek VII odst. 22 Smlouvy).
* 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 Článku 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 Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = **POVz3 x** V13,

kde V13 je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, a to ve výši 5.

1. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek

### **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 rok)** (informativní ukazatel)

**iPOVz4 = (pov7 / pov8) x 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 roku (počet)

pov8 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den 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 Článek VII bod 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci Kanalizace.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

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

1. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace

### **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 rok)** (informativní ukazatel)

**iPOVz5 = (pov10 / pov11) x 100 [%]**

### **POVz5:  Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden 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 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 Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci Kanalizace.

**Stanovení smluvních pokutových bodů:**

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