



**УКАЗАНИЯ  
ЗА ПРИЛАГАНЕ НА  
НАРЕДБАТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА  
ВОДОСНАБДИТЕЛНИТЕ И КАНАЛИЗАЦИОННИТЕ УСЛУГИ  
(НРКВКУ)  
ЗА РЕГУЛАТОРНИЯ ПЕРИОД 2017-2021 г.**

**Глава първа  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1. Настоящите указания се приемат на основание чл. 6, ал. 1, т. 4 от Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ) и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги (НРКВКУ).

2. С тези указания се определят:

- а. Начинът за изчисление на променливите, формиращи показателите за качество на ВиК услугите;
- б. Параметрите на нивата за оценка на изпълнението на показателите за качество;
- в. Единните показатели за ефективност по смисъла на чл. 13, ал. 3 от ЗРВКУ, начините на изчисляване на финансовите корекции по Глава пета, които се налагат за тяхното изпълнение/неизпълнение, както и минималните и максималните стойности на финансовите корекции;
- г. Редът за определяне на групите ВиК оператори по чл. 23 от НРКВКУ;
- д. Указания за попълване на електронните модели към бизнес плана и отчетните доклади;
- е. Съдържанието на отчетните доклади, изготвяни от ВиК операторите;
- ж. Изискванията към качеството на информацията, която ВиК операторите предоставят на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията);
- з. Изисквания към системите на ВиК операторите за управление на качеството на дейността по изпълнение на бизнес плановете и за вътрешен контрол.

3. За целите на настоящите указания посочените по-долу термини ще имат следното значение:

а. *Анализи, отговарящи на нормативните изисквания*, са тези анализи, които съответстват на изискванията на Наредба №9 от 16.03.2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели.

б. *Авария по водопроводната мрежа* са установени течове в довеждащите и/или разпределителните водопроводи, изискващи мерки за ремонт/подмяна. Течовете може да са предизвикани от (изброяването не е изчерпателно):

- дефектни материали, грешки в проектирането или строителството, неправилна експлоатация на тръби, връзки, вентили и фитинги;
- вътрешна или външна корозия на материалите;
- външни механични повреди, например в следствие на изкопни работи, включително повреди, причинени от трета страна;
- движение на земните пластове свързано със студ, суша, натоварен трафик, земетресения, наводнения и други.

Ремонти по водопроводите във връзка с активния контрол на течовете се считат за аварии по водопроводите.

в. *Запушване на канализационната мрежа* е нежелано спиране или възпрепятстване на нормалното движение на отпадъчните води.

г. *Персонал на еквивалентна пълна заетост* ( ЕПЗ) се определя като броят на персонала на непълна заетост се приравни към еквивалентния му брой на пълна заетост при 8 часов работен ден и 40 часова работна седмица. Персоналът, непряко зает в предоставянето на дадена дейност или услуга (персонал, зает в административна и спомагателна дейност), се разпределя по съответните дейности на база съотношението между броя на персонала, пряко зает в предоставянето на съответната услуга и общия брой на персонала. Стойността на ЕПЗ се коригира с:

(i) Положителни корекции, които увеличават работната заетост, като:

- Извънреден труд;
- Временен персонал и др.;

(ii) Отрицателни корекции, които намаляват работната заетост, като:

- Отпуски;
- Отсъствия по болест;

Термините *Списъчен брой на персонала*, *Среден списъчен брой на персонала*, *Наети на пълно работно време*, *Наети на непълно работно време* и *Еквиваленти на лица в пълна заетост* имат значение съгласно чл. 3 на Методика за изчисляване на списъчния и средния списъчен брой на персонала, утвърдена от Националния статистически институт със заповед № РД 07-21/31.01.2007 г. на председателя на НСИ.

д. *Регистър* е електронна база данни, която:

- е изградена по единна методология;
- съдържа достоверна информация, която може да се потвърди с документи;
- се актуализира своевременно;
- съхранява по леснодостъпен начин съдържащата се в нея информация;
- дава възможност за генериране на справки за всяко вписано обстоятелство.

4. Термините, които не са изрично определени в настоящите указания, ще имат значението, дадено им в Наредбата за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги (НРКВКУ).

## **Глава втора**

### **УКАЗАНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С ИЗГОТВЯНЕТО НА БИЗНЕС ПЛАНОВЕТЕ**

#### **Раздел I**

#### **Общи разпоредби**

5. ВиК операторът представя бизнес плана в КЕВР за одобрение в два екземпляра на хартиен и магнитен носител. Бизнес планът включва текстова част, която се предоставя на електронен носител във формат на Microsoft Word, и справки, които се представят на електронен носител във формат на Microsoft Excel. Справките трябва да бъдат подписани от лице с представителна власт и главен счетоводител, и подпечатани с печата на дружеството.

6.1. Структурата и съдържанието на текстовата част на бизнес плана е утвърден от Комисията образец за предоставяне на информация съгласно Раздел II Указания за изготвяне на бизнес плана. Формата на образца е задължителна и не се променя, освен ако в тези указания или самите справки изрично е указано друго.

6.2. Приложенията във вид на справки в табличен вид са утвърдени от Комисията образци за предоставяне на информация съгласно Раздел III Указания за попълване на електронния модел към бизнес плана. Формата на справките е задължителна и не се променя, освен ако в тези указания или самите справки изрично е указано друго.

7. ВиК операторите следва да предоставят отчетна информация за 2015 г., информация съгласно одобрен бизнес план за 2016 г., и прогнозните данни за 2017 – 2021 г., така както се изисква в справките към електронния модел към бизнес плана.

8. Информацията по тази глава се предоставя общо за цялата обслужвана територия на ВиК операторите, освен в случаите, когато ВиК операторът предоставя услугите доставяне на вода с непитейни качества на потребители и доставяне на вода на друг ВиК оператор. В последния случай операторът изготвя допълнителен електронен файл към бизнес плана в същия формат и го попълва, с изключение на Справки № 2, 3, 7, 10, 14 и 15.

9. Допълнителна информация за отделни параметри и/или елементи на бизнес плана се предоставя по преценка на ВиК оператора или по искане на КЕВР.

10.1. Дружествата, за които има определена обособена територия съгласно решение № РД-02-14-2234/22.09.2009 г. на Министъра на регионалното развитие и благоустройството представят към бизнес плана решение на Асоциацията по ВиК (АВиК) по чл. 198в, ал. 4, т.1 от ЗВ, или на Общински съвет по чл. 198г, т.1 от ЗВ за определянето им като ВиК оператор по реда на ЗВ; както и сключен договор по реда на чл.198п, ал.1 от ЗВ или по реда на Закона за концесиите, ако такъв договор е сключен към момента на внасянето на бизнес плана.

10.2. Бизнес планът на съответното дружество се съгласува от АВиК съгласно чл. 198в, ал. 4, т.5 от ЗВ, или от Общинския съвет съгласно чл. 198г, т. 6 от ЗВ; и се представя със становище от Общинските съвети съгласно чл. 10 ал. 4 на ЗРВКУ. ВиК операторът прилага към бизнес плана копия от писма, с които е внесъл бизнес плана в АВиК и/или Общинските съвети за съответната обособена територия, с оглед изпълнението на изискванията на ЗВ и ЗРВКУ.

10.3. Бизнес планът се одобрява с решение на Комисията. Одобреният бизнес план се подпечатва с печата на Комисията и се заверява с подпис на определено от администрацията лице. Един екземпляр се връчва на ВиК оператора срещу подпис, а вторият екземпляр се съхранява в Комисията.

10.4. Одобреният бизнес план е задължителен за изпълнение от ВиК оператора, съгласно чл. 11, ал. 4 от ЗРВКУ.

10.5. По изпълнението на бизнес плана се осъществява контрол от КЕВР, съгласно Глава пета от ЗРВКУ, както и постоянен вътрешен контрол от страна на ВиК операторите. Документацията за осъществения контрол се съхранява 10 години след изтичане на последната година на бизнес плана от ВиК операторите, съгласно чл. 27 от ЗРВКУ.

## Раздел II

### Указания за изготвяне на бизнес плана

11. Структурата на текстовата част на бизнес плана по чл. 26 от НРКВКУ съдържа следните основни елементи:

11.1. анализ и програма за постигане на показателите за качество по отношение на услугата доставяне на вода на потребителите:

11.1.1. анализ на нивото на покритие с водоснабдителни услуги.

11.1.2. анализ на качеството на питейната вода в големи зони на водоснабдяване;

11.1.3. анализ на качеството на питейната вода в малки зони на водоснабдяване;

11.1.4. мониторинг на качеството на питейната вода;

11.1.5. програма за подобряване качеството на питейната вода

11.1.6. анализ на непрекъснатостта на водоснабдяването;

11.1.7. анализ на общите загуби на вода във водоснабдителните системи. ВиК операторите представят обосновка за изчисление на търговските загуби Q8, реалните загуби Q7, и подадена нефактурирана вода Q3А, които са отразени в Приложение №2, Справка № 4.

11.1.8. анализ на аварияте по водопроводната мрежа по системи;

- 11.1.9. анализ на налягането във водопроводната мрежа по системи;
- 11.1.10. програма за зонирание на водопроводната мрежа;
- 11.1.11. програма за активен контрол на течовете;

**11.2.** анализ и програма за постигане на показателите за качество по отношение на услугата отвеждане на отпадъчни води:

- 11.2.1. анализ на нивото на покритие с услуги по отвеждане на отпадъчни води;
- 11.2.2. анализ на аварията на канализационната мрежа;
- 11.2.3. анализ на наводненията в имоти на трети лица, причинени от канализацията;

**11.3.** анализ и програма за постигане на показателите за качество по отношение на услугата пречистване на отпадъчни води:

- 11.3.1. анализ на нивото на покритие с услуги по пречистване на отпадъчни води;
- 11.3.2. анализ на качеството на отпадъчните води, постъпващи за пречистване на ПСОВ, с оценка на приноса на битовия поток, производствените отпадъчни води, дъждовните води и инфилтрацията; изпълнение на стандартите за качество на изход ПСОВ;
- 11.3.3. анализ на данните от извършвания мониторинг върху качеството на заустваните производствени отпадъчни води в градската канализация, постъпващи за пречистване на ПСОВ - регистър на контролираните предприятия (групирани по степени на замърсеност, съобразно данните от последно извършените анализи на формираните отпадъчни води от тези предприятия през отчетната година), сключени договори и основни замърсители;
- 11.3.4. анализ на оползотворяването на утайките от ПСОВ. Предоставя се информация за:
  - Планирани и извършени анализи на утайките, включително от акредитирана лаборатория;
  - Използваните методи за третиране на утайките;
  - Описва се метода за оползотворяване, депониране и се извършва икономическа оценка, лев/тон сухо вещество за оползотворена/депонирана утайка;
  - Програма за оползотворяването на натрупаната преди и генерираната през регулаторния период утайка.

**11.4.** анализ и програма за подобряване на ефективността на дружеството:

- 11.4.1. анализ на енергийната ефективност за дейността по доставяне на вода на потребителите;
- 11.4.2. анализ на енергийната ефективност за дейността по отвеждане на отпадъчни води;
- 11.4.3. анализ на енергийната ефективност за дейността по пречистване на отпадъчни води;
- 11.4.4. анализ на ефективността на разходите за услугата доставяне на вода на потребителите;
- 11.4.5. анализ на ефективността на разходите за услугата отвеждане на отпадъчни води
- 11.4.6. анализ на ефективността на разходите за услугата пречистване на отпадъчни води;
- 11.4.7. анализ на ефективността на персонала за услугата доставяне на вода на потребителите;
- 11.4.8. анализ на ефективността на персонала за услугите отвеждане и пречистване;
- 11.4.9. анализ на събираемостта;
- 11.4.10. анализ на срока за отговор на писмени жалби на потребителите;
- 11.4.11. анализ на състоянието на водомерното стопанство, включително програма за последваща проверка на средствата за търговско измерване (водомери на водоизточници и водомери на СВО);
- 11.4.12. програма за подобряване на ефективността на дружеството;
- 11.4.13. стратегия за работа с потребителите, която включва план за подобряване на обслужването, план за разглеждане и отговор на жалби на потребители, както и план за намаляване на несъбраните вземания.

**11.5.** анализ и програма за управление на ВиК системите:

- 11.5.1. анализ на текущото състояние на ВиК системите;
- 11.5.2. програма за подобряване управлението на ВиК системите, включително разработване и внедряване на системи СКАДА, ГИС и други;

11.5.3. анализ във връзка с изпълнението на ПК14а присъединяване към водоснабдителната система;

11.5.4. анализ във връзка с изпълнението на ПК14б присъединяване към канализационната система;

**11.6.** анализ на производствената програма;

11.7. информация за водоснабдителните и канализационните системи, обслужвани от ВиК оператора, която включва:

- описание на водоизточниците;
- разрешителни за водоземане - №, дата на издаване и срок на валидност;
- разрешителни за заустване - №, дата на издаване и срок на валидност;

**11.8.** Форматът и структурата на текстовата част на бизнес плана са задължителни, и се попълва от ВиК оператора в одобрен от Комисията образец.

**12.** Направените анализи и програмата за подобряване на показателите за качество трябва да са в съответствие с представените данни в съответните справки в електронния модел на бизнес плана.

**13.** Към техническата част на бизнес плана ВиК операторът представя и план за действие при бедствия и аварии. Този план урежда организацията, основните функции и задачите на длъжностните лица на ВиК оператора при бедствия и аварии.

### **Раздел III**

#### **Указания за попълване на електронния модел към бизнес плана**

**14.** Образецът на електронния модел към бизнес плана се публикува на интернет страницата на Комисията като файл с разширение .xls и е достъпен за изтегляне от всяко трето лице.

**15.** Електронният модел към бизнес плана се състои от следните части:

а. Приложение № 1 – Общи данни за ВиК оператора:

i. Справка № 1 – Анкетна карта

б. Приложение № 2 – Техническа част на бизнес плана:

i. Справка № 2 – Променливи за изчисление на показателите за качество на предоставяните ВиК услуги;

ii. Справка № 3 – Показатели за качество на предоставяните ВиК услуги;

iii. Справка № 4 – Отчет и прогнозно ниво на потребление за периода на бизнес плана;

iv. Справка № 5 – Персонал;

v. Справка № 6 – Отчет и прогнозно ниво на потребление на електроенергия за периода на бизнес плана;

vi. Справка № 7 – Оползотворяване на утайки от ПСОВ;

vii. Справка № 8 – Ремонтна програма.

в. Приложение № 3 - Икономическа част на бизнес плана:

i. Справка № 9 – Инвестиционна програма;

ii. Справка № 10 – Инвестиции и източници на финансиране;

iii. Справка № 11 – Амортизационен план на Дълготрайни Активи;

iv. Справка № 11.1 – Амортизация на новопридобити активи

v. Справка № 11.2 – Новопридобити активи през отчетната година

vi. Справка № 12 – Годишни разходи;

vii. Справка № 12.1 – Изменения на годишните разходи спрямо отчетната година;

г. Приложение № 4 – Социална поносимост;

i. Справка № 13 – Анализ на социалната поносимост на предлаганите цени;

д. Приложение № 5 – Прогнозни отчети

i. Справка № 14 – Прогнозен отчет за приходите и разходите;

- ii. Справка № 15 – Прогнозен отчет за паричния поток;
- e. Приложение № 6 – Ценови модел:
  - i. Справка № 16 – Необходими приходи;
  - ii. Справка № 17 – Регулаторна база на активите;
  - iii. Справка № 18 – Оборотен капитал;
  - iv. Справка № 19 – Възвръщаемост на капитала;
  - v. Справка № 20 – Цени за доставяне на вода, отвеждане и пречистване на отпадъчни води;
- ж. Приложение № 7 – Допълнителни пояснения:
  - i. Допълнителни пояснения към Показателите за качество на предоставяните ВиК услуги.

**16.** При попълването на справките към съответните приложения на електронния модел ВиК операторите спазват следните правила:

- a. Попълват се само клетки, които са оцветени в жълт цвят, освен ако в тези указания не е посочено друго. В някои от справките са включени инструкции под формата на коментари, които се вземат под внимание от ВиК операторите при попълването им.
- б. В Справка № 2 качеството на информацията за съответния период се попълва с цифри от 1 до 4 в съответствие с т. 63. Пояснения за променливите се съдържат в Приложение № 7.
- в. Справки № 3, № 17 и № 20 са резултативни и не се попълват. Справка № 11 е резултативна за периода на бизнес плана и се попълва само за отчетната година, като изключение прави част 1 от раздел III- Отчетна стойност на публични дълготрайни активи, предоставени на оператора за експлоатация и поддръжка, която се попълва и за периода на бизнес плана. Справка № 11.1. е резултативна и не се попълва. Справка № 12 е резултативна за регулирана дейност и се попълва само за нерегулирана дейност.
- г. В Справка № 4.1 се попълва водния баланс на ВиК оператора, като се отчитат количествата добита и доставена вода, както и съпътстващите ги загуби.
- д. В Справка № 4.2 за регулаторния период 2017 – 2021 г. се приема, че нивото на нефактурирана вода Q3A, не може да надхвърля 4 % от общото количество вода на вход система Q4.
- e. В Справка № 5 се посочва само броят персонал на ЕПЗ по следните категории:
  - Персонал, зает в предоставянето на услугата доставяне вода на потребителите;
  - Персонал, зает в предоставянето на услугата отвеждане на отпадъчни води;
  - Персонал, зает в предоставянето на услугата пречистване на отпадъчни води;
  - Персонал, зает в нерегулирана дейност.
  - Персоналът, зает в административна и спомагателна дейност се разпределя и включва в посочените категории.
- ж. В Справка № 6 се попълва изразходваната електроенергия по видове услуги.
- з. В Справка № 7 се попълва информация по отношение на произведените и оползотворени утайки от ПСОВ. Приема се правилото, че се обработва (оползотворява или депонира) първо утайка от по-старите периоди, до нейното пълно изчерпване. Оползотворяването на утайки означава използването им по методи, описани в Националния план за управление на утайките от градските пречиствателни станции за отпадъчни води в България. В оползотворените количества не се включват депонираните такива. В собствените разходи за оползотворяване и депониране се отразяват всички вътрешни за ВиК оператора разходи, като: съответната част от разходите за възнаграждения и осигуровки на персонала, зает с оползотворяването и депониране на утайки, разходите за вътрешен транспорт и обработка и др. в хил. лв. В разходите за външни услуги се посочват всички външни разходи, свързани с оползотворяването и депонирането на утайки, като: транспорт, химикали за обработка на утайките, външни услуги и др. в хил. лв.
- и. В Справка № 8 се посочват оперативните ремонти по различните видове услуги и съоръжения. Посочват се обобщено количествените данни и стойността на съответните ремонтни дейности.

й. В Справка № 9 се посочват инвестициите на ВиК оператора за периода на бизнес плана, в хил. лв., без ДДС, натуралните им показатели и източника на финансиране. Инвестиционната програма се изготвя в съответствие със заложените в Единната система за регулаторна отчетност (ЕСРО) дефиниции и понятия за инвестиции при планиране и отчитане за регулаторни цели:

- Дефиниция: „Инвестиция“ (капиталов разход) е всеки разход, извършен за придобиване, изграждане, подобрене или основен ремонт на дълготраен актив. Съгласно МСС и НСС за дълготраен актив се считат покупка, изграждане, подобрения, модернизация и рехабилитация (списъка не е изчерпателен), водещи до подобряване на състоянието, удължаване на полезния живот, промяна във функционалното предназначение, подобряване на качеството на оказваните услуги, повишаване на капацитета или неговата стойност и др. За целите на регулаторното планиране и отчитане не се прилага стойностен праг за признаване на инвестиция/ДМА.
- Термини и понятия: „Капиталов ремонт“ (инвестиция) е рехабилитацията на ВиК мрежа и на други съоръжения. „Оперативен ремонт“ (оперативен разход) е ремонт на ВиК мрежа и на други съоръжения, машини и оборудване. За капиталов ремонт на ВиК мрежа се счита и признава като инвестиция подмяната на тръба с дължина над 10 м. За оперативен ремонт на ВиК мрежа се счита и признава като оперативен разход подмяната на тръба с дължина под 10 м. Дължината на подменената тръба е единственото изискване за признаване на извършената рехабилитация на ВиК мрежата като инвестиция и последващото ѝ заприхождаване като актив с прилежащите му амортизации. Присъствието или отсъствието на разрешителни книжа за обекта не са условия за третирането и признаването му за регулаторни цели като инвестиция или разход.

к. В Справка № 10 се попълва информацията относно заемите, усвоени или предстоящи за усвояване от ВиК оператора за периода на бизнес плана.

л. В Справка № 11 амортизационният план е разделен на следните категории активи от гледна точка на тяхната собственост и финансиране:

- Собствени активи;
- Публични активи, изградени със собствени средства;
- Публични дълготрайни активи, предоставени на ВиК оператора за експлоатация и поддръжка.

Всяка от гореизброените категории е разделена вертикално на услугите по Доставка на вода на потребителите, Отвеждане и Пречистване на отпадъчни води и хоризонтално по Отчетна стойност на активите, Годишна амортизационна квота, Натрупана амортизация до съответния период и Балансова стойност на активите.

Справка № 11.1 е резултативна за отчетната година на Справка № 11.2, а за периода на бизнес плана на Справка № 9 и съдържа информация за новопридобити от инвестиции дълготрайни активи. През настоящия регулаторен период Комисията допуска през прогнозните години 100% заприхождаване на новопридобити от инвестиции дълготрайни активи и постоянно салдо на активите в процес на изграждане, равно на салдото им в края на отчетната година; относими към конкретната услуга.

В справка № 11.2 част 1 – Отчетна стойност на дълготрайни активи се попълва за целия период, а част 2 – Годишна амортизационна квота се попълва само за отчетната година. Справката съдържа информация за новопридобити активи през отчетната година и активи с изтичащ полезен живот през периода на бизнес плана, прогнозна отчетна стойност и прогнозна годишна амортизация за периода на бизнес плана.

м. Справка № 12 е резултативна на Справка №12.1. за регулираните услуги. Попълва се само за нерегулирана дейност.

н. В Справка № 12.1. ВиК операторът попълва за 2015 г. данни за разходите по икономически елементи съгласно отчетността по ЕСРО. За периода на бизнес плана ВиК операторът отразява информацията за:

- Прогнозираните увеличения на разходите спрямо 2015 г., съгласно чл.10 и чл. 21 от НРЦВКУ.
  - Прогнозираните намаления спрямо 2015 г. в резултат на ефективно управление, инвестиции или обективни външни фактори, които водят до намаляването на разходите.
- о. В Справка № 13 се отразяват:
- Средно месечният доход на лице от домакинството в региона, обслужван от ВиК оператора. Необходимата информация за 2015 година се взема от НСИ.
- п. Справки № 14 и 15 са предимно резултативни на Справки № 12 и № 16. ВиК операторът попълва само жълтите полета.
- За целите на Справка 15 се приема, че постъпленията и плащанията се извършват в същата година, в която са получени приходите и направени разходите

### **Глава трета**

## **НАЧИН ЗА ИЗЧИСЛЕНИЕТО НА ПРОМЕНЛИВИТЕ, ФОРМИРАЩИ ПОКАЗАТЕЛИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА ВИК УСЛУГИТЕ**

**17.** В тази глава се конкретизират правилата за изчисляване на променливите, формиращи показателите за качество на ВиК услугите, и се определят допустимите източници на информация за тези променливи.

**18.** По отношение на *ПК1: Ниво на покритие с водоснабдителни услуги* се правят следните пояснения:

Променливата F1 се изчислява по следния начин: от общия брой на населението, регистрирано по постоянен адрес (iE5), се изважда броят на населението, което:

- попада в обслужваната от ВиК оператора територия, но не получава услугата доставяне на вода;
- се обслужва от друг ВиК оператор.

В случаите, когато има частично предоставяне на услугата доставяне на вода в определено населено място, броят на населението, което ползва услугата, се изважда от общия брой на населението в съответното населено място. Населението, което получава услугата доставяне на вода в частично обслужваните населени места, се изчислява, като броят на потребителите, които получават услугата, се умножи по средния брой на лицата от домакинство, приложим за съответното населено място, по данни от последното преброяване на НСИ.

Променливата iE5 се изчислява въз основа на данните и прогнозите на Националния статистически институт (НСИ) за население по области - I вариант при хипотеза за конвергентност за съответната област (реалистичен вариант).

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от системата за фактуриране на ВиК оператора и регистрите на НСИ.

**19.** По отношение на *ПК2а: качество на питейната вода по показателите, които подлежат на мониторинг, съгласно изискванията на наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите в големи зони на водоснабдяване* се правят следните пояснения:

При изчисляването на iD51a се сумират анализите, извършени от ВиК оператора в рамките на мониторинговите програми за различните показатели за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели в големи зони на водоснабдяване, определени в Приложение №1 на *Наредба №9 от 16.03.2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели (Наредба №9 от 16.03.2001 г.)*, отговарящи на нормативните изисквания за големи зони на водоснабдяване от ВиК оператора за отчетната година.

При изчисляването D51a се сумират анализите, извършени от ВиК оператора в рамките на мониторинговите програми за различните показатели за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели в големи зони на водоснабдяване, определени в Приложение №1 на *Наредба №9 от 16.03.2001 г. за отчетната година*.



Информацията, необходима за изчисляване на ПК2а: Качество на питейната вода в големи зони на водоснабдяване, се взема от регистъра за лабораторни изследвания (или еквивалентен), поддържан от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на годишния доклад на ВиК оператора до съответната регионална здравна инспекция (РЗИ) за отчетната година, както и информация от съответната РЗИ за отчетната година.

**20.** По отношение на *ПК2б: качество на питейната вода по показателите, които подлежат на мониторинг, съгласно изискванията на наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите в малки зони на водоснабдяване* се правят следните пояснения:

При изчисляването iD51b се сумира общият брой на анализите, извършени от ВиК оператора в рамките на мониторинговите програми за различните показатели за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели в малки зони на водоснабдяване, определени в Приложение №1 на Наредба №9 от 16.03.2001 г., отговарящи на нормативните изисквания за малки зони на водоснабдяване от ВиК оператора за отчетната година.

При изчисляването D51b се сумира общият брой на анализите, извършени от ВиК оператора в рамките на мониторинговите програми за различните показатели за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели в малки зони на водоснабдяване, определени в Приложение №1 на Наредба №9 от 16.03.2001 г. от ВиК оператора за отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК2б: Качество на питейната вода в малки зони на водоснабдяване, се взема от регистъра за лабораторни изследвания (или еквивалентен), поддържан от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на годишния доклад на ВиК оператора до съответната РЗИ за отчетната година, както и информация от съответната РЗИ за отчетната година.

**21.** По отношение на *ПК2в: изпълнение на мониторинга на качеството на питейната вода по обем и честота, определени с наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите* се правят следните пояснения:

При изчисляването на iD98 се сумират всички зони на водоснабдяване, които са с изпълнен мониторинг по обем и честота, съгласно нормативните изисквания за отчетната година.

При изчисляването на iD99 се сумират всички зони на водоснабдяване в обслужваната от ВиК оператора територия за отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК2в: Мониторинг на качеството на питейната вода, се взема от регистъра за лабораторни изследвания (или еквивалентен), поддържан от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответната РЗИ за отчетната година.

**22.** По отношение на *ПК3: Непрекъснатост на водоснабдяването* се правят следните пояснения:

При изчисляването на D35 се сумират всички случаи през отчетната година на произведенията между броя на засегнатото население от съответното прекъсване на водоснабдяването, и съответстващата му продължителност.

За целите на тази точка:

а. Прекъсване на водоснабдяването означава прекъсвания, продължаващи повече от 2 часа, причинени от авария във водоснабдителната система; недостатъчно налягане в мрежата; прекъсване работа на съоръжения по водоснабдителната система и други, и последващи мерки за ремонт/обновяване, които попадат в една от следните категории:

- непланирани прекъсвания;
- прекъсвания, за които потребителите не са уведомени;
- планови прекъсвания, за които потребителите са уведомени.

Продължителност на прекъсването е времето от преустановяването на водоснабдяването (затваряне на първи спирателен кран в последователността на спиране) до възстановяването на нормалното водоснабдяване (отваряне на последен спирателен кран в последователността на пускане).

б. Засегнато население от прекъсване на водоснабдяването се определя на база на справка от географската информационна система (ГИС) на ВиК оператора или друга база данни, която показва взаимовръзка на потребителите и водоснабдителната мрежа. Въз основа на тази справка се установява броят на засегнатите потребители при съответното прекъсване на водоснабдяването. Полученият брой се умножава по средния брой на лица от домакинство, приложим за съответната територия, по данни от последното преброяване на НСИ.

Информацията, необходима за изчисляване на ПКЗ: Непрекъснатост на водоснабдяването, се взема от регистъра за аварииите (или еквивалентен), системата за фактуриране и ГИС, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от регистъра на аварииите, системата за фактуриране и ГИС на ВиК оператора.

**23.** По отношение на *ПК4: Общи загуби на вода във водоснабдителните системи и срокове за тяхното намаляване* се правят следните пояснения:

Разликата между водата на вход водоснабдителна система АЗ (Q4 съгласно *Наредба №1 от 05.05.2006 г. за утвърждаване на Методика за определяне на допустимите загуби на вода във водоснабдителните системи*) и продадена фактурирана вода, iA10 (Q3 съгласно *Наредба №1 от 05.05.2006 г.*) представлява неносеща приходи вода (Q9 съгласно *Наредба №1 от 05.05.2006 г.*). Неносеща приходи вода се изчислява за отчетната година.

В допълнение на подадената информация за общи загуби на вода, ВиК операторът подава информация за количествата вода, предоставена на други ВиК оператори, както и информация за количествата вода, предоставена за непитейни нужди за отчетната година.

При изчисляването на променливата iC8 се включват само водопроводи за питейна вода и се изключват водопроводи, които още не са въведени в експлоатация или са изведени от експлоатация. Водопроводи, по които се подава вода към друг ВиК оператор, се изключват от променливата само в случаите, когато се използват изцяло за тази цел. Променливата iC8 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на общата дължина на довеждащите водопроводи и разпределителната водопроводна мрежа, експлоатирани от ВиК оператора към началото и края на отчетната година, разделен на две.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК4: Общи загуби на вода във водоснабдителните системи, се взема от системата за фактуриране, бази данни с измерените количества вода на вход водоснабдителна система и бази данни за изчисляване на неизмерената законна консумация или еквивалентни, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните бази данни.

**24.** По отношение на *ПК5: Аварии на водоснабдителната система* се правят следните пояснения:

При изчисляването на D28 се сумират аварииите по водопроводната мрежа за отчетната година. ВиК операторът подава информацията разделена в следните категории:

- Аварии по довеждащи водопроводи;
- Аварии по разпределителни водопроводи;
- Аварии по арматури по водопроводната мрежа (СК, ПХ, въздушници, компенсатори, регулатори на налягане, други).

Аварии във връзката (водовземна скоба, фасонна част) между водопровода и сградното водопроводно отклонение се отчитат като аварии по водопровода.

Авариите по сградното отклонение и/или водомерния възел не се включват в изчисляването на променливата D28.

Променливата C8 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на общата дължина на довеждащите водопроводи и разпределителната водопроводна мрежа, експлоатирани от ВиК оператора в началото и края на отчетната година, разделен на две. При изчисляването на променливата се включват само водопроводи за питейна вода и не се включват водопроводи, които още не са в експлоатация или са изведени от експлоатация.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК5: Аварии по водопроводната мрежа, се взема от регистъра на аварии (или еквивалентен) и ГИС, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните регистри.

#### **25. ПК6: *Налягане във водоснабдителната система:***

*„Водомерна зона“ има значението съгласно т.17 от §1 на ДР на НРКВКУ както следва: Част от водопроводната мрежа, чийто граници са изрично дефинирани и в която се измерват количествата вода, които влизат и/или излизат от зоната, както и налягането на вход и/или изход зона.*

Различните източници регламентират определени параметри на мрежата на водомерната зона - например брой имоти между 500-3000, дължина на водопроводна мрежа между 4-30 км и други. Доколкото липсва единна дефиниция се счита, че ВиК операторите следва сами да преценяват по какъв начин да зонират мрежата в съответствие с експлоатационните особености и поставените конкретни цели и задачи.

Броят водомерни зони в дадено населено място може да се променя, в зависимост от нивото на детайлност, до което ВиК операторът иска да достигне. В населени места с високи нива на загуби на вода, аварии или други проблеми може да се обособят по-малки водомерни зони, което да подпомогне процеса на откриване и отстраняване на причините за констатираните проблеми, след което водомерните зони да се увеличат.

Критична точка има значението съгласно т.18 от §1 на ДР на НРКВКУ, както следва: Точка във водомерната зона, където винаги трябва да се осигурява минимално налягане на водоснабдяване, по смисъла на наредбата по § 18, ал. 1 от Закона за устройство на територията. Мястото на критичната точка във водоснабдителната система може да се променя в зависимост от промяната на консумацията или в резултат от променящата се структура на системата.

Критичната точка в зоната е първият консуматор, който ще изпита недостатъчно налягане при промени във входа на водомерната зона. Критичната точка за дадена зона може да се променя – например при монтаж на хидрофорна уредба за определена сграда, същата вече няма да се разглежда като критична точка, респективно ще бъде определена новата такава.

iDMAm се изчислява, като от общия брой водомерни зони се отчитат само тези зони, за които има постоянно измерване на дебит и налягане на вход/изход зона, с интервал на запис на данни от 15 минути и архивиране на данните в електронни бази данни, за период от минимум 1 година, и измервания в критична точка при необходимост.

iDMAт е общият брой на водомерните зони в обслужваната от ВиК оператора територия, и се определя както следва:

- Населени места с население < 2,000 жители съгласно регистрите на НСИ се приемат за една водомерна зона;
- Населени места с население между 2,000 и 10,000 жители съгласно регистрите на НСИ се приемат за една водомерна зона, освен ако ВиК операторът не планира вътрешно зонирание. В тези случаи се посочва общият брой водомерни зони за съответното населено място, в съответствие с планираните експлоатационни и инвестиционни мерки по години;
- Населени места с население > 10,000 жители съгласно регистрите на НСИ следва да

бъдат вътрешно зонирани. ВиК операторът посочва общия брой водомерни зони за съответното населено място, в съответствие с планираните експлоатационни и инвестиционни мерки по години;

Информацията, необходима за изчисляване на ПК6: Налягане във водоснабдителната система, се взема от регистъра на активите, ГИС, база данни за контролни разходомери и дата логери, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните на информацията се извършва с предоставяне на информация от регистъра на активите, ГИС, база данни за контролни разходомери и дата логери, поддържани от ВиК оператора.

**26.** По отношение на *ПК7а: Ниво на покритие с услугата отвеждане на отпадъчни води* се правят следните пояснения:

Променливата wE4 се изчислява по следния начин: от общия брой на населението, регистрирано по постоянен адрес (iE5), се изважда броят на населението, което:

- попада в обслужваната от ВиК оператора територия, но не получава услугата отвеждане на отпадъчни води;
- не се обслужва от ВиК оператора.

В случаите, когато има частично предоставяне на услугата отвеждане на отпадъчни води в определено населено място, броят на населението, което ползва услугата, се изважда от общия брой на населението в съответното населено място. Населението, което получава услугата отвеждане на отпадъчни води в частично обслужваните населени места, се изчислява, като броя на потребителите, които получават услугата, се умножи по средния брой на лицата от домакинство, приложим за съответното населено място, по данни от последното преброяване на НСИ.

Променливата iE5 се изчислява въз основа на данните и прогнозите на Националния статистически институт (НСИ) за население по области - I вариант при хипотеза за конвергентност за съответната област (реалистичен вариант).

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от системата за фактуриране на ВиК оператора и регистрите на НСИ.

**27.** По отношение на *ПК7б: Ниво на покритие с услугата пречистване на отпадъчни води* се правят следните пояснения:

Променливата wE2 се изчислява по следния начин: от общия брой на населението, регистрирано по постоянен адрес (iE5), се изважда броят на населението, което:

- попада в обслужваната от ВиК оператора територия, но не получава услугата пречистване на отпадъчни води;
- не се обслужва от ВиК оператора.

В случаите, когато има частично предоставяне на услугата пречистване на отпадъчни води в определено населено място, броят на населението, което ползва услугата, се изважда от общия брой на населението в съответното населено място. Населението, което получава услугата пречистване на отпадъчни води в частично обслужваните населени места, се изчислява, като броя на потребителите, които получават услугата, се умножи по средния брой на лицата от домакинство, приложим за съответното населено място, по данни от последното преброяване на НСИ.

Променливата iE5 се изчислява въз основа на данните и прогнозите на Националния статистически институт (НСИ) за население по области - I вариант при хипотеза за конвергентност за съответната област (реалистичен вариант).

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от системата за фактуриране на ВиК оператора и регистрите на НСИ.

**28.** По отношение на *ПК8: Качество на суровите отпадъчни води и на пречистените отпадъчни води* се правят следните пояснения:

При изчисляването на iD97 се сумира броят на пробите, отговарящи на условията, включени в разрешителните за заустване, за отчетната година.

При изчисляването на iD98 се сумира общия брой проби за качество на отпадъчните води, изискуеми съгласно разрешителните за заустване, за отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК8: Качество на суровите отпадъчни води и на пречистените отпадъчни води, се взема от регистъра за лабораторни изследвания (или еквивалентен), плановете за взимане на проби и разрешителните за заустване .

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответната регионална инспекция по околната среда и водите, регистъра за лабораторни изследвания (или еквивалентен), плановете за взимане на проби и разрешителните за заустване.

**29.** По отношение на *ПК9: Аварии на канализационната система* се правят следните пояснения:

При изчисляването на wD38a се сумират запушванията по канализационната мрежа, различни от тези в сградните канализационни отклонения за отчетната година. В сбора не се включват запушванията в помпените станции.

При изчисляването на wD38b се сумират запушванията по канализационната мрежа в сградните канализационни отклонения в частта, за която е отговорен ВиК операторът за отчетната година.

При изчисляването на wD44 се сумират аварията по канализационната мрежа в резултат на структурно разрушаване на канала за отчетната година.

Променливата wC1 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на общата дължина на канализационната мрежа в началото и края на отчетната година, разделен на две. При изчисляването на променливата не се включва дължината на сградните канализационни отклонения.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК9: Аварии на канализационната мрежа, се взема от регистъра за аварията (или еквивалентен) и ГИС, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните регистри.

**30.** По отношение на *ПК10: Наводнения в имоти на трети лица, причинени от канализацията* се правят следните пояснения:

При изчисляването на wF14 се сумират оплакванията за наводнения на имоти от канализационната система за отчетната година.

E10 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на броя на потребителите, обслужвани от оператора (регистрирани в система за фактуриране), които ползват услуга доставяне на вода на потребителите, в началото и края на отчетната година, разделен на две.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК10: Наводнения в имоти на трети лица, причинени от канализацията, се взема от регистъра на оплакванията от потребители (или еквивалентен) и системата за фактуриране, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от регистъра на оплакванията от потребители (или еквивалентен) и системата за фактуриране, поддържани от ВиК оператора.

**31.** По отношение на *ПК11a: Енергийна ефективност за дейността по доставяне на вода на потребителите* се правят следните пояснения:

Променливата zD1 се изчислява като сума от действителното потребление на електрическа енергия от всички мощности за добив, пречистване и доставка на вода за отчетната година. В променливата се включват всички измерени чрез електромери кВтч за:

- изпомпване на сурова (непитейна) вода;
- пречистване (обеззаразяване) на вода;
- доставяне/разпределение на чиста вода;
- друго потребление за довеждане и разпределение на вода.

В променливата не се включва потреблението на електроенергия, която се изразходва за административна и спомагателна дейност.

При изчисляването на A3(Q4, съгласно Наредба № 1 от 5.05.2006 г.) се сумира общото количество постъпила вода на вход водоснабдителна система за отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК11а: Енергийна ефективност за дейността по доставяне на вода на потребителите, се взема от база данни с измерените количества вода на вход водоснабдителна система и база данни за изразходваната електрическа енергия, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните бази данни.

**32.** По отношение на *ПК11б: Енергийна ефективност за дейността по пречистване на отпадъчни води* се правят следните пояснения:

Променливата wD13 се изчислява като обща сума от изразходваните кВтч за отчетната година по пречистването на отпадъчни води.

При изчисляването на wA2 се сумира общото количество постъпила за пречистване отпадъчна вода на вход ПСОВ за отчетната година.

В променливата не се включва потреблението на електроенергия, която се изразходва за административна и спомагателна дейност.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК11б: Енергийна ефективност за дейността по пречистване на отпадъчни води, се взема от база данни с измерените количества вода на вход ПСОВ и база данни за изразходваната електрическа енергия, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните бази данни.

**33.** По отношение на *ПК11в: Оползотворяване на утайките от ПСОВ* се правят следните пояснения:

При изчисляването на wA15 се сумира общото количество на сухото тегло на утайките от експлоатираните от ВиК оператора ПСОВ, произведени през годината, предхождаща отчетната година, и оползотворени до края на отчетната година, съгласно методите за оползотворяване на утайки, описани в Националния план за управление на утайки от градските пречиствателни станции за отпадъчни води в България.

При изчисляването на wA14 се сумира общото количество на сухото тегло на утайките от експлоатираните от ВиК оператора ПСОВ, произведени през годината, предхождаща отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК11в: Оползотворяване на утайките от ПСОВ, се взема от регистъра за утайките (или еквивалентен), поддържан от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от регистъра за утайките (или еквивалентен).

**34.** По отношение на *ПК11г: Рехабилитация на водопроводната мрежа* се правят следните пояснения:

При изчисляването на D20 се сумират дължините на подменените и обновените разпределителни и довеждащи водопроводи за отчетната година.

Променливата C8 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на общата дължина на довеждащите водопроводи и разпределителната водопроводна мрежа, експлоатирани от ВиК оператора в началото и края на отчетната година, разделен на две. При изчисляването на променливата се включват само водопроводи за питейна вода и не се включват водопроводи, които още не са в експлоатация или са изведени от експлоатация.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК11г: Рехабилитация на водопроводната мрежа, се взема от регистъра на активите (или еквивалентен) и ГИС, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните регистри и ГИС, схеми / чертежи на изпълнени линейни ВиК обекти; приложени Разрешения за ползване и/или потвърждение от съответната община за изпълнен обект..

**35.** По отношение на *ПК11д: Активен контрол на течовете* се правят следните пояснения:

При изчисляването на D9 се сумират дължините на водопроводите в км, за които е реализиран процес на регулярно обследване и активен контрол на течовете (включително чрез микрофони, корелатори, акустични логери и други), при които се откриват и отстраняват скрити течове през съответната година. Обследваните водопроводи се регистрират в регистъра на активите и ГИС.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК11д: Активен контрол на течовете, се взема от регистъра на активите (или еквивалентен) и ГИС, поддържани от ВиК оператора.

Верифицирането на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните регистри и ГИС.

Променливата С8 има значението дадено в т.34.

При проверката за достоверност на данните се посочва информация не само за обследваната водопроводна мрежа, но и за броя на екипите извършващи тази дейност, ползваното оборудване, както и данни за откритите и отстранените скрити течове по видове активи (водопровод, СК, СВО, други).

**36.** По отношение на *ПК12г: Събираемост* се правят следните пояснения:

Променливата iG99 е общата сума на приходите с включен ДДС за услугите по доставяне на вода и отвеждане и пречистване на отпадъчни води на потребителите. В сумата на общите приходи се включват и приходите от лихви за забавени плащания.

Променливата iG98 е общата сума на вземанията на ВиК оператора от потребители и доставчици към края на отчетната година. Обезценката на вземанията и задълженията не се включва за целите на изчисляване на индикатора.

Променливата iG97 е общата сума на вземанията на ВиК оператора от потребители и доставчици към края на годината, предхождаща отчетната година. Обезценката на вземанията и задълженията не се включва за целите на изчисляване на индикатора.

**37.** По отношение на *ПК12д: Ефективност на привеждане на водомерите в годност* се правят следните пояснения:

Променливата iD45 включва сумата от всички водомери на СВО (средства за измерване), които са приведени в техническа и метрологична годност и отговарят на одобрения тип, които са монтирани на СВО през отчетната година. Включват се:

- Водомери тествани в лицензирана лаборатория и монтирани на СВО през отчетната година;
- Новозакупени водомери монтирани на СВО през отчетната година.

Променливата iE6 се изчислява като сума от всички водомери на СВО (средства за измерване), които са монтирани на сградни отклонения.

При изчисляването на променливи iD45 и iE6 не се включват водомери, които не са монтирани на СВО.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК12д: Ефективност на привеждане на водомерите в годност, се взема от регистъра на водомери на СВО (средства за измерване), ГИС, система за фактуриране, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от регистъра на водомери на СВО (средства за измерване), ГИС, система за фактуриране.

**38.** По отношение на *ПК12е: Ефективност на изграждане на водомерното стопанство* се правят следните пояснения:

Променливата iD44 се изчислява като сума от всички водомери на СВО (средства за измерване), които са в техническа и метрологична годност и отговарят на одобрения тип.

Включват се водомери, които са монтирани на СВО и чийто срок за последваща проверка е извън съответната отчетна година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК12е: Ефективност на изграждане на водомерното стопанство, се взема от регистъра на водомери на СВО (средства за измерване), ГИС, система за фактуриране, поддържани от ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от регистъра на водомери на СВО (средства за измерване), ГИС, система за фактуриране.

**39.** По отношение на *ПК13: Срок за отговор на писмени жалби на потребителите* се правят следните пояснения:

Променливата iF98 се изчислява като сбор от отговорените оплаквания от потребители на ВиК оператора за отчетната година от:

- услугата доставяне на вода;
- услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води;
- фактуриране за услугите доставяне на вода, отвеждане и пречистване на отпадъчни води.

Променливата iF99 се изчислява като сбор от общия брой на оплакванията, регистрирани в регистър на оплаквания от потребители на ВиК оператора за отчетната година, от:

- услугата доставяне на вода;
- услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води;
- фактуриране за услугите доставяне на вода, отвеждане и пречистване на отпадъчни води.

Отговорени оплаквания са всички оплаквания, на които ВиК оператора е дал отговор в рамките на 14 дни, считано от датата на регистрирането им в регистъра на оплаквания.

Множество оплаквания по един и същи проблем се смятат за отделни оплаквания.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК13: Срок за отговор на писмени жалби на потребителите, се взема от регистър на оплаквания от потребители (или еквивалентен) на ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от регистър на оплаквания от потребители (или еквивалентен).

**40.** По отношение на *ПК14а: Присъединяване към водоснабдителната система* се правят следните пояснения:

Променливата iE8 се изчислява като се съберат всички поземлени имоти, присъединени към водоснабдителната система в сроковете и при условията, посочени в окончателните договори за присъединяване по чл. 84, ал. 2 от Закона за устройство на територията за отчетната година.

Променливата iE10 се изчислява като се съберат всички окончателни договори за присъединяване към водоснабдителната система, по които са изпълнени предварителните условия за присъединяване и сроковете за присъединяване изтичат до края на отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК14а: Присъединяване към водоснабдителната система, се взема от бази данни за сключени и изпълнени договори за присъединяване на ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните бази данни.

**41.** По отношение на *ПК14б: Присъединяване към канализационната система* се правят следните пояснения:

Променливата iwE8 се изчислява като се съберат всички поземлени имоти, присъединени към канализационната система в сроковете и при условията, посочени в окончателните договори за присъединяване по чл. 84, ал. 2 от Закона за устройство на територията за отчетната година.

Променливата iwE10 се изчислява като се съберат всички окончателни договори за присъединяване към канализационната система, по които са изпълнени предварителните



условия за присъединяване и сроковете за присъединяване изтичат до края на отчетната година.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК14б: Присъединяване към канализационната система, се взема от бази данни за сключени и изпълнени договори за присъединяване на ВиК оператора.

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от съответните бази данни.

**42.** По отношение на *ПК15а: Ефективност на персонала за услугата доставяне на вода на потребителите* се правят следните пояснения:

Променливата В1 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на персонала на еквивалентна пълна заетост (ЕПЗ), зает в предоставянето на услугата доставяне на вода на потребителите (като се включва постоянно назначения и временно назначения персонал) в началото и края на отчетната година, разделен на две. В броя на персонала на ЕПЗ за предоставяне на услугата доставяне на вода за потребителите, се включва персонала, пряко зает в предоставяне на услугата и дял от персонала, който не може да бъде причислен към конкретна ВиК услуга, определен по следната формула:

$$\text{ОПДВ} = \text{ОП} * \text{ПДВ} / (\text{ПДВ} + \text{ПОПВ})$$

Където:

ОПДВ е делът от персонала, на ЕПЗ, зает в административна и спомагателна дейност, който се преразпределя към персонала на ЕПЗ, зает в предоставяне на услугата доставяне на вода.

ОП е общият брой на персонала, зает в административна и спомагателна дейност, който не може да бъде причислен към конкретна ВиК услуга;

ПДВ е персоналят на ЕПЗ, пряко зает в предоставяне на услугата доставяне на вода;

ПОПВ е персоналят на ЕПЗ, пряко зает в предоставяне на услугите отвеждане и пречистване на вода.

Променливата С24 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на броя на сградните водопроводни отклонения в началото и края на отчетната година, разделен на две.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК15а: Ефективност на персонала за услугата доставяне на вода на потребителите, се взема от базата данни с длъжностите и задълженията на персонала на ВиК оператора и регистъра на активите (или еквивалентни бази данни).

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от базата данни с длъжностите и задълженията на персонала и регистъра на активите (или еквивалентни бази данни).

**43.** По отношение на *ПК15б: Ефективност на персонала за услугите отвеждане и пречистване* се правят следните пояснения:

Променливата wВ1 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на персонала на еквивалентна пълна заетост (ЕПЗ), зает в предоставянето на услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води (като се включва постоянно назначения и временно назначения персонал), в началото и края на отчетната година, разделен на две. В персонала на ЕПЗ, зает в предоставяне на услугите отвеждане и пречистване на вода, се включва персонала, пряко зает в предоставяне на услугата и дял от персонала, който не може да бъде причислен към конкретна ВиК услуга, определен по следната формула.

$$\text{ОППОПВ} = \text{ОП} * \text{ПОПВ} / (\text{ПДВ} + \text{ПОПВ})$$

Където:

ОППОПВ е делът от персонала на ЕПЗ, зает в административна и спомагателна дейност, който се преразпределя към персонала на ЕПЗ, зает в предоставяне на услугите отвеждане и пречистване на вода.

ОП е общият брой на персонала, зает в административна и спомагателна дейност, който не може да бъде причислен към конкретна ВиК услуга;

ПДВ е персоналят на ЕПЗ, пряко зает в предоставяне на услугата доставяне на вода;

ПОПВ е персоналът на ЕПЗ, пряко зает в предоставяне на услугите отвеждане и пречистване на вода.

Променливата С29 се изчислява като средна стойност, равна на сбора на броя на сградните канализационни отклонения в началото и края на отчетната година, разделен на две.

Информацията, необходима за изчисляване на ПК15б: Ефективност на персонала за услугите отвеждане и пречистване, се взема от базата данни с длъжностите и задълженията на персонала на ВиК оператора и регистъра на активите (или еквивалентни бази данни).

Проверка за достоверност на данните се извършва с предоставяне на информация от базата данни с длъжностите и задълженията на персонала на ВиК оператора и регистъра на активите (или еквивалентни бази данни).

## **Глава четвърта**

### **ОЦЕНКА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОКАЗАТЕЛИТЕ ЗА КАЧЕСТВО**

**44.** В тази глава се определя начина за оценка на показателите за качество на ВиК услугите по смисъла на чл. 37, ал. 1 от НРКВКУ.

**45.** За целите на тази глава:

а. разликата между индивидуалните годишни целеви нива на съответния показател за качество, предвидени в бизнес плана на ВиК оператора за годината, предхождаща отчетната година и за отчетната година, се нарича одобрена стъпка.

б. разликата между индивидуалното годишно целево ниво на съответния показател за качество за предходната отчетна година, предвидено в бизнес плана и реално постигнатото индивидуално ниво на този показател за отчетната година се нарича реална стъпка. За първата година от регулаторния период за изчисляването на одобрената и реална стъпка се използват данните за 2015 г.

**46.** Съотношението на разликата между одобрената и реалната стъпка на показателите за качество към реалната стъпка, формира процента на изпълнение на одобрената стъпка. Този процент се изчислява чрез следната формула (%):

$$\text{ПИп} = \frac{(\text{ОСп} - \text{РСп})}{\text{ОСп}} * 100,$$

където:

ПИп е процентът на изпълнение.

ОСп е одобрената стъпка,

РСп е реалната стъпка,

п – отчетна година.

ОСп е одобрената стъпка, която се определя чрез следната формула

$$\text{ОСп} = \text{ОИНПК}_{\text{п}-1} - \text{ОИНПК}_{\text{п}},$$

където:

ОИНПКп е предвиденото в бизнес плана индивидуално годишно целево ниво на показател за качество,

РСп е реалната стъпка, която се определя чрез следната формула:

$$\text{РСп} = \text{ОИНПК}_{\text{п}-1} - \text{ПИНПК}_{\text{п}},$$

където:

ПИНПКп е реално постигнатото индивидуално ниво на показател за качество,

**47.** Четирите нива на оценката на изпълнение са еднакви за всички ВиК оператори и се определят в следните граници:

- а. Добро – изпълнение, при което постигнатото изпълнение (ПИп) е по-голямо или равно на 90%;
- б. Средно – изпълнение, при което постигнатото изпълнение (ПИп) е по-малко от 90% и е по-голямо или равно на 60%;
- в. Лошо – изпълнение, при което постигнатото изпълнение (ПИп) е по-малко от 60% и е по-голямо или равно на 20%;
- д. Пълно неизпълнение – изпълнение, при което постигнатото изпълнение (ПИп) е по-малко от 20%.

## **Глава пета**

### **ЕДИННИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ЕФЕКТИВНОСТ. ФИНАНСОВИ КОРЕКЦИИ**

**48.** В тази глава се определят единните показатели за ефективност по смисъла на чл. 13, ал. 3 от ЗРВКУ, начините на изчисляване на финансовите корекции по Глава пета, които се налагат за тяхното изпълнение/неизпълнение, както и минималните и максималните стойности на финансовите корекции по смисъла на чл. 37, ал. 5 от НРКВКУ.

**49.1.** За регулаторен период 2017-2021 г. се приемат следните единни показатели за ефективност:

- а. ПК2а*
- б. ПК6*
- в. ПК11г*
- г. ПК12г*
- д. ПК12е*

**49.2.** Финансовите корекции при изпълнение или неизпълнение на единните показатели за ефективност се изчисляват като процент на увеличение или намаление на всяка отделна единична цена по чл. 2, ал. 1, т. 1-3 и ал. 3 от НРЦВКУ.

**50.** Процентът на увеличението/намалението в резултат на корекциите за всеки един показател за ефективност е 0,3%. както следва:

- а. За показател ПК2а – 0.3 %;*
- б. За показател ПК6 – 0.3 %;*
- в. За показател ПК11г – 0.3 %;*
- г. За показател ПК12г – 0.3 %.*
- д. За показател ПК12е – 0.3 %.*

**51.** При добро изпълнение на показателите за ефективност процентът увеличение е равен на процента, определен за съответния показател.

**52.** При средно изпълнение на показателите за ефективност не са предвиждат финансови корекции.

**53.** При лошо изпълнение на показателите за ефективност процентът намаление е равен на процента, определен за съответния показател.

**54.** При пълно неизпълнение на показателите за ефективност процентът намаление е равен на два пъти процента, определен за съответния показател.

**55.** Финансовите корекции се налагат по реда на НРЦВКУ.

## **Глава шеста**

## РЕД ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ГРУПИТЕ ВИК ОПЕРАТОРИ

**56.** В тази глава се урежда редът за определяне на групите ВиК оператори по смисъла на чл. 23 от НРКВКУ.

**57.** Определянето на групите ВиК оператори се извършва в зависимост от специфичните условия на дейността им. Специфичните условия на дейността на ВиК операторите включват:

а. брой на обслужваното население (%), който представлява съотношението между броя на обслужваното население от съответния ВиК оператор и общия брой на обслужваното население за всички ВиК оператори.

б. приходи от предоставяните ВиК услуги (%), които представляват съотношението между приходите от предоставяне на ВиК услуги на съответния ВиК оператор и сумата на приходите от предоставяне на ВиК услуги на всички ВиК оператори.

в. количество подадена вода на вход водоснабдителна система (%), което представлява съотношението между количеството подадена вода на вход водоснабдителна система на съответния ВиК оператор и количеството подадена вода на вход водоснабдителна система на всички ВиК оператори.

**58.** Специфичните условия на дейността имат следните коефициенти на относителна тежест:

а. за брой на обслужваното население – 0.45;

б. за приходи от предоставяните ВиК услуги – 0.35;

в. за количество подадена вода на вход водоснабдителна система – 0.20.

**59.** Претеглените специфични условия се изразяват с произведението между специфичните условия и коефициентите на относителна тежест. На тази база Комисията изчислява за всеки ВиК оператор общ претеглен процент на специфичните условия (ОППСУ), който се изразява като сума от претеглените специфични условия.

**60.** В зависимост от стойността на общия претеглен процент на специфичните условия се определят следните групи ВиК оператори:

а. Големи ВиК оператори, в която попадат ВиК оператори със стойност на ОППСУ по-голяма или равна на 3.00 %;

б. Средни ВиК оператори, в която попадат ВиК оператори със стойност на ОППСУ по-малка от 3.00% и по-голяма или равна на 0.95%;

в. Малки ВиК оператори, в която попадат ВиК оператори със стойност на ОППСУ по-малка от 0.95 % и по-голяма или равна на 0.2%;

г. Микро ВиК оператори, в която попадат ВиК оператори със стойност на ОППСУ по-малка от 0.2%.

**61.** Групите ВиК оператори се определят с решение на Комисията и се публикуват на интернет страницата ѝ съгласно §6 от ПЗР на НРКВКУ.

## Глава седма ИЗИСКВАНИЯ КЪМ КАЧЕСТВОТО НА ИНФОРМАЦИЯТА, КОЯТО ВИК ОПЕРАТОРИТЕ ПРЕДОСТАВЯТ НА КОМИСИЯТА

**62.** В тази глава се уреждат структурата и съдържанието на годишните отчетни доклади, предоставяни от ВиК операторите на Комисията, изискванията към качеството на информацията по Глава втора, както и нивата за оценка на качеството на информацията по смисъла на чл. 33 от НРКВКУ.

**63.** ВиК операторът предоставя на Комисията информацията за променливите по Глава трета чрез проекта на бизнес план и годишните отчетни доклади. При предоставяне на информацията ВиК операторът посочва нейния източник и прилага справка, подписана от компетентно лице от институцията, предоставила информацията. За информация, получена от публично достъпни регистри или бази данни, се посочва само нейния източник и датата на достъп.

**64.** ВиК операторът създава регистрите и базите данни, посочени в тези указания, в срокове както следва:

а. ВиК операторите от групата на големите и средните дружества - не по-късно от края на втората година от регулаторния период 2017-2021 г., или до края на 2018 г.

б. ВиК операторите от групата на малките дружества - не по-късно от края на четвъртата година от регулаторния период 2017-2021 г., или до края на 2020 г.

в. ВиК операторите от групата на микро дружества - не по-късно от края на петата година от регулаторния период 2017-2021 г., или до края на 2021 г.

**65.** До изтичане на срока по т. 64 ВиК операторът може да предостави информацията, която следва да се съдържа в неговите регистри, от наличните си бази данни. След изтичане на срока посочен в т. 64 информация, която следва да се предостави от регистри на ВиК оператора, но вместо това е предоставена от други бази данни, се оценява с най-ниското качество съгласно т. 66 (липсва информация).

**66.** Четирите нива за оценка на качеството на информацията, съдържаща се в отчетните доклади, се определят за всеки отделен показател за качество, както следва:

а. Добро качество (оценка 1 за целите на електронния модел) – данните са получени от достоверни регистри или бази данни (в зависимост от изискванията към източниците на информация по Глава втора и трета), основаващи се на интензивни измервания и създадени при използване на процедури и анализи, които са правилно документирани и са признати за най-добрите методи на оценка;

б. Средно качество (оценка 2 за целите на електронния модел) – данните са както при степен добро качество, но с незначителни недостатъци (например частично липсваща първична документация, остарели методи на оценка или позоваване на непотвърдени отчети, или ограничена част от данните се основават на екстраполация);

в. Лошо качество (оценка 3 за целите на електронния модел) – данните се основават на екстраполация от ограничен набор от регистри или бази данни или имат значителни процедурни отклонения;

г. Липсва информация (оценка 4 за целите на електронния модел) – не е подадена информация или данните се основават на непотвърдени отчети.

**67.** При подаването на отчетните доклади ВиК операторите дават и предварителна оценка за качеството на информацията за всеки показател за качество, направена в съответствие с т. 66.

**68.** Комисията може да приеме предварителната оценка за качеството на информацията, изготвена от ВиК оператора или да направи самостоятелна пълна или частична оценка. При различие в оценката на ВиК оператора и Комисията предимство има оценката на Комисията, която се обосновава.

**69.** Структурата на отчетните доклади предоставяни от ВиК операторите:

1. Описание на ВиК оператора, основна информация:

а. Услуги, предоставяни от ВиК оператора;

б. Модел на управление – кратко описание на текущото състояние от гледна точка на управлението на дружеството – договор (с асоциация по ВиК, концесионен), структура на капитала;

- в. Обслужвана територия (площ, населени места), топология на обслужваната територия, начин на добиване на вода;
  - г. Обобщена информация за количества по услуги;
  - д. Вода от друг оператор – получавана, продавана;
  - е. Пречистване от друг оператор – получаване, обработване;
  - ж. Налични сертификати:
    - і. по опазване на околна среда
    - іі. по управление на качеството и др.
  - з. Други специфични обстоятелства, влияещи на работа на ВиК оператора.
2. Техническа част:
- а. Анализ на постигнатите нива на показателите за качество на предоставяните услуги;
  - б. Анализ на производствената програма, анализ на нивото на потребление за отчетната година;
  - в. Анализ на енергийния баланс на ВиК оператора – потребена и произведена ел. енергия, енергийна ефективност;
  - г. Анализ на ремонтната програма по системи и услуги. Анализ на аварията;
  - д. Резултати и анализ на качеството на водата за питейно битови цели;
  - е. Резултати от провеждания мониторинг върху качеството на входящите и изходящите потоци на ПСОВ за основните наблюдавани показатели; съответствие с изискванията към пречистените отпадъчни води;
  - ж. Анализ на данните от извършвания мониторинг върху качеството на заустваните производствени отпадъчни води в градската канализация, за пречистване в ПСОВ; оценка на въздействието върху работата на системата и ПСОВ, ако са констатирани залпови изпускания на замъррителни вещества от отделни предприятия; график за извършване на контролните пробонабирания през годината, следваща отчетната;
  - з. Утайки от ПСОВ; резултати от извършени анализи на добитите утайки, вкл. от акредитирани лаборатории.
3. Икономическа част:
- а. Анализ на общото финансово състояние на компанията;
  - б. Анализ на приходите и разходите на ВиК оператора;
  - в. Анализ на предвидените бъдещи разходи и реално извършените;
  - г. Анализ на персонала;
  - д. Анализ на целите на инвестиционната програма и нейния ефект върху подобряване качеството на ВиК услугите;
  - е. Дълготрайни активи – анализ на заприходените и отписани ДА през отчетната година, амортизационен план;
  - ж. Анализ на събираемостта;
  - з. Анализ на привлечения капитал;
  - и. Анализ на социалната поносимост;
  - й. Анализ на оборотния капитал – вземания, материални запаси, задължения.

**70.** Електронният модел към отчетните доклади се състои от следните части:

- а. Приложение 1 – Общи данни за ВиК оператора:
  - і. Справка № 1 – Обща информация
- б. Приложение 2 – Доклад по изпълнението на техническа част на бизнес плана
  - і. Справка № 2 – Променливи за изчисление на показателите за качество на предоставяните ВиК услуги
  - іі. Справка № 3 – Показатели за качество на предоставяните ВиК услуги
  - ііі. Справка № 4 – Отчет за достигнато ниво на потребление
  - ііv. Справка № 5 – Подадени и фактурирани водни количества
  - v. Справка № 6 – Разрешени и добити водни количества и монтирани водомери на водоизточниците
  - vi. Справка № 7 – Разрешени и зауствени отпадъчни води

- vii. Справка № 8 – Брой водомери на СВО, преминали последваща проверка/подменени
- viii. Справка № 9 – Отчет на потреблението на ел.енергия
- ix. Справка № 10 – Отчет за ремонтната програма
- x. Справка № 11 - Брой аварии във водоснабдителната и канализационната системи
- xi. Справка № 12 – Отчет и разчет на броя анализи на питейна вода
- xii. Справка № 13 – Отчет и разчет на броя проби на отпадъчни води, изискуеми съгласно разрешителните за заустване
- xiii. Справка № 14 – Произведени и оползотворени утайки от ПСОВ
- v. Доклад по икономическа част на бизнес плана
  - i. Справка № 15 – Отчет за приходи и разходи
  - ii. Справка № 16 – Отчет за паричните потоци
  - iii. Справка № 17 – Отчет на признатите годишни разходи
  - iv. Справка № 18 – Отчет и разчет на увеличението и намалението на признатите годишни разходи
  - v. Справка № 19 – Отчет и разчет на инвестиционната програма
  - vi. Справка № 20 – Отчет на амортизационния план на дълготрайните активи
  - vii. Справка № 21 – Отчет на регулаторната база на активите
  - viii. Справка № 22 – Отчет на нормата на възвръщаемост на капитала
  - ix. Справка № 23 – Отчет на персонала
- г. Допълнителни пояснения
  - i. Допълнителни пояснения към Показателите за качество на предоставяните ВиК услуги

**71.** Към електронния модел на отчетните доклади се прилагат съответно правилата на т. 14 и т. 16.

**72.** Годишните доклади трябва да бъдат подписани от лице с представителна власт и главен счетоводител и подпечатани с печата на ВиК оператора.

**73.1.** В съответствие с изискванията на чл. 34. ал. 5 от НРЦВКУ ВиК операторите представят на Комисията одиторски доклад за спазването на правилата за водене на ЕСРО.

**73.2.** Одиторът следва да удостовери, че годишните отчетни справки за регулаторни цели са изготвени в съответствие с правилата и инструкциите на Единната система за регулаторна отчетност.

**73.3.** ВиК операторите представят годишни финансови отчети и доклади за дейността, заедно с одиторските доклади.

## Глава осма

### **ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИСТЕМИТЕ НА ВИК ОПЕРАТОРИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ДЕЙНОСТТА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА БИЗНЕС ПЛАНОВЕТЕ И ЗА ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ**

**74.** ВиК операторите въвеждат вътрешна организация, която води до постигането на цели за управление на качеството на дейността по изпълнение на бизнес плановете и за вътрешен контрол.

**75.** Целите по т. 74 се постигат чрез въвеждане на следните механизми по смисъла на Закона за финансовото управление и контрол в публичния сектор:

- а. контролна среда;
- б. управление на риска;
- в. контролни дейности;
- г. информация и комуникация;
- д. мониторинг.

**76.** Изпълнението на изискването за въвеждане на механизмите по т. 75, с които се постигат целите по т. 74, се доказва с представянето на сертификати за внедрени стандарти за системи за управление БДС EN ISO 9001:2008, БДС EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007. ВиК операторите от групата на големите и средните дружества внедряват тези стандарти до края на третата година от регулаторен период 2017-2021 г., или до края на 2019 г.

**77.** ВиК операторите от групата на малките дружества може да представят само сертификат БДС EN ISO 9001:2008 и да докажат изпълнението на останалите изисквания с писмени документи (например правилници за вътрешния трудов ред, счетоводни политики и т.н.), показващи въвеждането на механизмите по т. 75, с които се постигат целите по т. 74.

**78.** ВиК операторите от групата на микро дружества може да докажат изпълнението на останалите изисквания с писмени документи (например правилници за вътрешния трудов ред, счетоводни политики и т.н.), показващи въвеждането на механизмите по т. 75, с които се постигат целите по т. 74.

## **Глава девета**

### **ПУБЛИЧНОСТ НА ИНФОРМАЦИЯТА И ОТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**79.** ВиК операторите създават и поддържат интернет страница на български език, която отговаря на следните изисквания:

- а. Достъпна е за всички потребители на територията на страната;
- б. Не събира лични данни от потребителите, освен за целите на предоставяне на електронни услуги;
- в. Предоставя своевременна информация за всички планирани и аварийни ремонти, включително относно тяхната очаквана продължителност;
- г. Съдържа информация за контакт с ВиК оператора, включително телефон, електронен адрес и приемно време за среща с физически и юридически лица по жалби, въпроси и консултации;
- д. Дава възможност за подаване на жалби, молби и сигнали от физически и юридически лица, като ги регистрира с входящ номер;
- е. Дава възможност на потребителите да извършват проверка за фактурирани ВиК услуги и срокове за заплащането им, периода на извършване на следващ отчет, както и да подават самоотчет;
- ж. Съдържа друга информация, посочена в нормативен акт.

**79.1.** ВиК операторите от групата на големите и средните дружества създават интернет страница по т.79 до края на първата година от регулаторен период 2017-2021 г., или до края на 2017 г. и обновяват текущо същата.



**79.2.** ВиК операторите от групата на малките и микро дружества създават интернет страница по т.79 до края на втората година от регулаторен период 2017-2021 г., или до края на 2018 г. и обновяват текущо същата

**80.** ВиК операторите публикуват на своята интернет страница инвестиционната и ремонтната програми от одобрения бизнес план, утвърдени и одобрени цени на ВиК услуги, годишни финансови отчети, общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите, и друга информация, предвидена в нормативен акт.

**81.** ВиК операторите поддържат 24 часова телефонна линия за връзка с потребители.

**82.** ВиК операторите определят приемно време веднъж седмично за среща с физически и юридически лица по жалби, въпроси и консултации. На интернет страницата на дружеството се публикува датата и мястото на приемното време, реда за записване и друга необходима информация.

## **Глава десета**

### **СПИСЪК НА СИСТЕМИТЕ, РЕГИСТРИТЕ И БАЗИТЕ ДАННИ**

**83.** ВиК операторите въвеждат и поддържат следните системи и регистри по смисъла на тези указания:

- а. Регистър на активи;
- б. Географска информационна система (ГИС);
- в. Регистър на аварии;
- г. Регистър на лабораторни изследвания за качеството на питейните води;
- д. Регистър на лабораторни изследвания за качеството на отпадъчните води;
- е. Регистър на оплаквания от потребители;
- ж. Регистър за утайките от ПСОВ;
- з. Регистър на водомерите на СВО (средства за измерване);
- и. Система за отчитане и фактуриране;
- й. Счетоводна система.

**84.** ВиК операторите въвеждат и поддържат следните бази данни по смисъла на тези указания:

- а. База данни с измерените количества вода на вход ВС;
- б. База данни за контролни разходомери и дата логери;
- в. База данни за изчисляване на неизмерената законна консумация;
- г. База данни за изразходваната електрическа енергия;
- д. База данни с измерените количества вода на вход ПСПВ;
- е. База данни с измерените количества вода на вход ПСОВ;
- ж. База данни за сключени и изпълнени договори за присъединяване;
- з. База данни с длъжностите и задълженията на персонала на ВиК оператора.

**Настоящите указания са приети с решение на КЕВР по т.2 от Протокол №76 от 19.04.2016 г.**