



III.
Vlastní materiál

č. j. 3464/2018-MZE-15162

**Odbor dozoru a regulace vodárenství,
oddělení stížností, kontroly a regulace**

**Zpráva o výkonu kontrolní činnosti nad vlastníky a provozovateli
vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu v České republice
za rok 2017**

Praha, 5. února 2018

1	ÚVOD	3
1.1	Hlavní cíle dozoru a regulace plynoucí z kontrolní činnosti.....	3
1.2	Vlastníci a provozovatelé VaK v ČR	3
1.3	Právní rámec kontrol, dozoru a regulace.....	5
2	KONTROLNÍ ČINNOST	6
2.1	Zaměření kontrol	6
2.2	Vyhodnocení kontrol plnění základních povinností vlastníky VaK.....	7
2.2.1	Smlouvy o provozování uzavřené s provozovatelem (§ 8 odst. 2 ZVK).....	7
2.2.2	Písemné dohody vlastníků provozně souvisejících VaK (§ 8 odst. 3 ZVK)	7
2.2.3	Úhrada nákladů na materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky (§ 8 odst. 5 ZVK)	8
2.2.4	Kanalizační řády (§ 14 odst. 3 ZVK).....	8
2.2.5	Reklamační řády (§ 36 odst. 3 písm. g) ZVK)	9
2.2.6	Plány financování obnovy (§ 8 odst. 11 ZVK)	9
2.2.7	Vytváření rezervy finančních prostředků na obnovu vodovodů a kanalizací a doložení dokladů o jejich použití (§ 8 odst. 1 ZVK).....	9
2.2.8	Porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti za příslušný kalendářní rok (§ 36 odst. 5 ZVK)	10
2.3	Vyhodnocení kontrol plnění základních povinností provozovateli VaK	11
2.3.1	Povolení k provozování (§ 6 ZVK) a soulad provozovaného majetku evidovaného podle vybraných údajů z provozní a majetkové evidence s vydanými povoleními	11
2.3.2	Smlouvy o provozování uzavřené s vlastníky (§ 8 odst. 2 ZVK)	11
2.3.3	Smluvní vztah mezi provozovatelem a odborným zástupcem (§ 6 odst. 11 ZVK).....	12
2.3.4	Kanalizační řády (§ 9 odst. 1 ZVK).....	12
2.3.5	Vzorové odběratelské smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod (§ 8 odst. 16, resp. odst. 17 ZVK)	13
2.3.6	Kalkulace ceny pro vodné a stočné (§ 20 odst. 8 ZVK)	13
2.3.7	Reklamační řád (§ 36 odst. 3 písm. g) ZVK)	14
2.4	Ochrana odběratele v rámci kontrolní činnosti.....	14
2.4.1	Odběratelské smlouvy	14
2.4.2	Reklamační řád	15
2.4.3	Kalkulace cen pro vodné a stočné	15
2.4.4	Porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné	15
2.4.5	Fakturace vodného a stočného	16
2.5	Shrnutí výsledků kontrol vlastníků VaK.....	16
2.6	Shrnutí výsledků kontrol vlastníků, kteří jsou současně provozovateli VaK	18
2.7	Shrnutí výsledků kontrol provozovatelů VaK.....	20
3	ŘEŠENÍ PODNĚTŮ A JINÝCH PODÁNÍ (TZV. STÍŽNOSTÍ).....	23
3.1	Obsahová charakteristika řešených podnětů a podání.....	23
3.2	Vyhodnocení řešených podnětů a podání v rámci nejčastějších nebo nejzávažnějších problematik	24
4	ZÁVĚR.....	25

1 ÚVOD

Usnesením vlády ČR č. 86 ze dne 9. 2. 2015 na základě schváleného materiálu „Návrh koncepčního řešení regulace ve vodárenství“ došlo v roce 2015 k úpravě systému regulace oboru vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen „VaK“) v České republice.

Ministerstvo zemědělství (dále jen „MZe“) v souvislosti s plněním výše uvedeného usnesení zřídilo ke dni 15. 3. 2015 v sekci vodního hospodářství nový odbor dozoru a regulace vodárenství (dále jen „ODaRV“). V rámci ODaRV jsou zřízena dvě oddělení – oddělení stížností, kontroly a regulace a oddělení analytické a benchmarkingu.

ODaRV se společně s odborem vodovodů a kanalizací a odborem státní správy ve vodním hospodářství podílí na zajištění vrchního dozoru ve smyslu zákona číslo 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „ZVK“).

Neopominutelnou skutečností v souvislosti s úpravou regulace VaK byl také vznik meziresortního tzv. Výboru pro koordinaci regulace oboru vodovodů a kanalizací (dále jen „Výbor VaK“), jako nezávislý koordinační subjekt pro VaK, jehož hlavním cílem je zvýšení efektivnosti regulačních mechanismů zajišťující dlouhodobou udržitelnost sektoru VaK a zlepšení ochrany spotřebitelů při zachování sociálně únosných cen pro vodné a stočné.

Tímto byly v České republice vytvořeny předpoklady pro zvýšení dohledu a kontrolní činnosti přímo z pozice MZe, včetně zajištění koordinace regulujících subjektů při vyřizování stížností, námětů a žádostí o informace v rámci široké problematiky VaK.

Cílem předložené zprávy o výkonu kontrolní činnosti nad vlastníky a provozovateli VaK za rok 2017 je posílení informovanosti jak veřejnosti, tak i vlastníků a provozovatelů VaK s cílem udržovat a rozvíjet služby při poskytování dodávek pitné vody a odvádění a čištění odpadních vod na úrovni odpovídající významu těchto služeb.

1.1 Hlavní cíle dozoru a regulace plynoucí z kontrolní činnosti

MZe spatřuje hlavní cíle úpravy regulace oboru VaK zejména v následujících klíčových oblastech. Jedná se o:

- dohled nad dlouhodobou udržitelností VaK, zejména ve vztahu k plánu financování obnovy a jeho plnění,
- zvýšení transparentnosti regulace cen pro vodné a stočné, včetně posílení spolupráce resortů MZe a Ministerstva financí jako regulátora a kontrolora věcně usměrňovaných cen,
- soustavné zlepšování ochrany odběratelů (spotřebitelů),
- získávání podkladů pro návrhy na úpravu právních předpisů v oboru VaK a v oblasti ochrany odběratele.

1.2 Vlastníci a provozovatelé VaK v ČR

V ČR existuje více než 6 600 subjektů, které jsou vlastníky infrastruktury VaK. Těmito vlastníky mohou být jak samotná města a obce, které mezi vlastníky VaK převažují, tak jejich svazky. Dále mohou být vlastníky VaK soukromé komerční subjekty (právnícké osoby

podnikající – akciové společnosti či společnosti s ručením omezeným, apod. – nebo i fyzické osoby). Vlastnická struktura těchto subjektů může být i kombinovaná (privátní a veřejná).

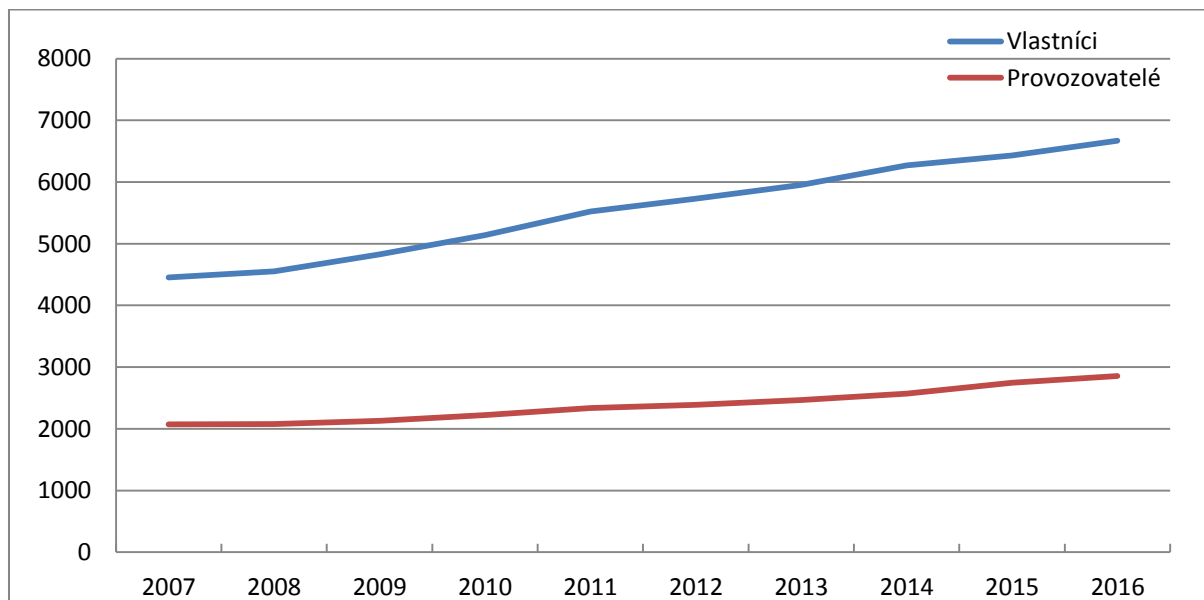
V České republice je evidováno více než 2 800 provozovatelů vodovodů a kanalizací. Jsou mezi nimi samostatné komerční subjekty specializované na provozování VaK i organizace zcela nebo zčásti vlastněné městy a obcemi či jejich svazky, příp. takové, jejichž vlastnická struktura je kombinovaná. Tento stav však nelze vnímat jako neměnný a konečný. Počet vlastníků a provozovatelů se každoročně mění. V oboru VaK dochází k velké koncentraci činností u největších provozovatelských subjektů. Skupina 50 největších provozovatelů představuje z hlediska množství pitné vody fakturované konečným odběratelům cca 90 % z celkového množství fakturované vody v ČR. Podle množství odpadní vody vypuštěné do stokové sítě bez vod srážkových se u těchto provozovatelů jedná cca o 75% podíl na celkovém množství odváděných odpadních vod.

Tabulka č. 1 Vývoj počtu vlastníků a provozovatelů VaK v ČR v letech 2007 až 2016

(Pramen: Ročenky VODOVODY KANALIZACE ČR, *Ekonomika Ceny Informace*)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Vlastníci	4453	4554	4828	5139	5521	5728	5953	6270	6433	6668
Provozovatelé	2071	2079	2130	2222	2334	2389	2468	2571	2745	2853

Graf č. 1 Vývoj počtu vlastníků a provozovatelů VaK v ČR



Tabulka č. 2 Počet vlastníků dle krajů

Kraj	Počet vlastníků za rok 2016*
Hlavní město Praha	16
Jihočeský	573
Jihomoravský	648
Karlovarský	135
Vysočina	560
Královéhradecký	454
Liberecký	147
Moravskoslezský	1132
Olomoucký	422
Pardubický	367
Plzeňský	509
Středočeský	1120
Ústecký	202
Zlínský	453
Celkem	6738

Tabulka č. 3 Počet provozovatelů dle krajů

Kraj	Počet provozovatelů za rok 2016*
Hlavní město Praha	12
Jihočeský	346
Jihomoravský	267
Karlovarský	33
Vysočina	352
Královéhradecký	220
Liberecký	64
Moravskoslezský	205
Olomoucký	283
Pardubický	198
Plzeňský	244
Středočeský	420
Ústecký	55
Zlínský	219
Celkem	2918

* Celkový počet vlastníků a provozovatelů není totožný s údaji za rok 2016 z tabulky č. 1 z důvodu, že vlastníci a provozovatelé působící ve více krajích byli v těchto tabulkách započítáni v každém kraji, ve kterém působí.

1.3 Právní rámec kontrol, dozoru a regulace

Kontrolní, dozorová a regulační kompetence MZe vyplývá ze ZVK, konkrétně v § 25, § 29 a dále je dozorová kompetence MZe obsažena také v § 37 ZVK. Oprávnění související s kontrolní a dozorovou kompetencí jsou uvedena v § 29 odst. 5 a v § 37 ZVK, zejména ve větě druhé.

Z výše uvedených ustanovení ZVK vyplývá postavení MZe jako ústředního orgánu veřejné správy v oblasti VaK. V působnosti MZe je dále regulace oboru VaK, ochrana spotřebitelů (odběratelů) a podpora hospodářské soutěže v prostředí přirozeného monopolu oboru VaK, vedoucí k uspokojování požadavků na dodávku pitné vody a odvádění a čištění odpadních vod, zajištění dohledu nad zpracováním a plněním plánů financování obnovy VaK a poskytování objektivních informací z oboru VaK veřejnosti.

MZe dozírá, jak orgány veřejné správy na úseku VaK provádějí ustanovení ZVK a k němu vydaných prováděcích předpisů a jak jsou dodržována rozhodnutí orgánu veřejné správy vydaná podle ZVK.

Právní předpisy, o něž se opírá činnost oddělení stížností, kontroly a regulace:

a) po věcné stránce:

- zákon číslo 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška MZe číslo 428/2001 Sb. (dále jen „vyhláška“), kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,

Podpůrně se kontrolní činnosti oddělení dotýkají i další zákony, jako např.:

- zákon číslo 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon číslo 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon číslo 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon číslo 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů,
- a další,

b) po procesní stránce:

- zákon číslo 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon číslo 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

2 KONTROLNÍ ČINNOST

2.1 Zaměření kontrol

Kontrolní činnost se v roce 2017 zaměřila na kontroly plnění základních povinností uložených ZVK vlastníkům a provozovatelům VaK. U tohoto typu kontrol bylo snahou MZe obsáhnout výkonem kontroly celé území státu a nesoustřeďovat se na žádnou konkrétní oblast nebo kraj. Kontroly byly zaměřeny na zajištění všeobecného dohledu nad vlastnickými i provozovatelskými subjekty bez ohledu na jejich velikost z pohledu hodnoty vlastněného, resp. provozovaného majetku, počtu odběratelů či zvoleného provozního modelu.

Tabulka č. 4 Kontroly provedené v roce 2017

Kontrolované subjekty	Počet všech provedených kontrol
Vlastníci VaK	10
- z toho města a obce	9
Vlastníci a současně provozovatelé VaK	23
- z toho města a obce v modelu samostatného provozování	14
Provozovatelé VaK	9
- z toho provozovatelé v modelu vlastnického provozování	3
Provedené kontroly celkem	42

2.2 Vyhodnocení kontrol plnění základních povinností vlastníky VaK

Předmětem těchto kontrol byla zejména následující problematika:

- smlouvy o provozování uzavřené s provozovateli VaK,
- písemné dohody vlastníků s vlastníky provozně souvisejících VaK,
- úhrada nákladů na materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky,
- kanalizační řády,
- reklamační řády,
- plány financování obnovy,
- vytváření rezervy finančních prostředků na obnovu vodovodů a kanalizací a doložení dokladů o jejich použití pro tyto účely dle § 8 odst. 1 ZVK (doklady k realizaci plánu financování obnovy vodovodů nebo kanalizací v jednotlivých letech po jeho zpracování tvoří porovnání podle § 36 odst. 5 ZVK a seznam realizovaných akcí obnovy včetně vynaložených nákladů, popř. doklady k vytváření rezervy finančních prostředků).
- porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti včetně souvisejících povinností (uveřejnění, předání MZe).

2.2.1 Smlouvy o provozování uzavřené s provozovateli (§ 8 odst. 2 ZVK)

Vlastník vodovodu nebo kanalizace může uzavřít smlouvu o provozování vodovodu nebo kanalizace s provozovatelem. Jestliže vlastník provozuje vodovod nebo kanalizaci svým jménem a na vlastní odpovědnost, vztahují se na něj všechna práva a povinnosti provozovatele. Vzhledem k tomu, že tato problematika je společná jak pro vlastníka, tak pro provozovatele, je další text uveden v následující kapitole.

2.2.2 Písemné dohody vlastníků provozně souvisejících VaK (§ 8 odst. 3 ZVK)

Dohoda mezi vlastníky provozně související vodohospodářské infrastruktury upravuje na základě povinností stanovených ZVK vzájemná práva a povinnosti mezi jednotlivými vlastníky vodovodů nebo kanalizací. Cílem je zabezpečení bezproblémového provozu infrastruktury. Dohoda má předcházet sporům mezi vlastníky, které by v krajním případě

mohly vést k ohrožení odběratelů při zásobení pitnou vodou nebo při odvádění odpadních vod. Povinné obsahové náležitosti takové dohody jsou uvedeny v § 8 odst. 15 ZVK. Zjišťované nedostatky se týkaly absence dohody. Část těchto případů se vztahovala k situacím, kdy dochází k předávání pitné nebo odpadní vody do vodovodu nebo kanalizace jiného vlastníka, aniž by docházelo k fakturaci. I v takovém případě s ohledem na význam těchto dohod MZe na jejich uzavření trvá. MZe velmi často zjišťuje, že jedna ze smluvních stran (zpravidla ta slabší) je označována v uzavřené dohodě jako odběratel. Toto označení u slabší smluvní strany často způsobuje dojem, že požívá podle platné právní úpravy zvýšené ochrany, ačkoliv jsou smluvní strany ve shodném postavení.

2.2.3 Úhrada nákladů na materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky (§ 8 odst. 5 ZVK)

Vlastník vodovodu nebo kanalizace, popř. provozovatel pokud je k tomu zmocněn, je povinen umožnit připojení na vodovod nebo kanalizaci a dodávat pitnou vodu nebo odvádět odpadní vody a čistit odpadní vody, pokud to umožňují kapacitní a technické možnosti těchto zařízení. Náklady na realizaci vodovodní přípojky na vodovod nebo kanalizační přípojky na kanalizaci hradí osoba, které je umožněno připojení. Zde je důležité zdůraznit, že materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky hradí vlastník vodovodu nebo kanalizace. V roce 2017 MZe zjistilo 5 případů (z nich jeden na základě stížnosti), kdy vlastníci vodovodů postupovali v rozporu s uvedeným ustanovením ZVK, i když uvedená povinnost nabyla účinnosti již 1. 1. 2014. MZe ve všech případech požadovalo po kontrolovaných subjektech, aby neoprávněně účtované náklady vrátily odběratelům. Tyto subjekty v roce 2017 vrátily odběratelům za neoprávněně účtované náklady na materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky částku přesahující v součtu 780 tisíc Kč.

2.2.4 Kanalizační řády (§ 14 odst. 3 ZVK)

Každý vlastník kanalizace je povinen zajistit zpracování kanalizačního řádu a požádat místně příslušný vodoprávní úřad o jeho schválení. V kanalizačním řádu musí být povinně uvedena řada informací. Těmi nejdůležitějšími jsou např. údaje o vlastníkově a provozovateli kanalizace, identifikační čísla majetkové evidence kanalizace i čistírny odpadních vod, charakteristika území, v němž se kanalizace nachází, popis stokové sítě, mapové podklady, seznam látek, které nelze do kanalizace vypouštět aj. S kanalizačním řádem by se měl ve vlastním zájmu seznámit každý odběratel, který vypouští odpadní vody do kanalizace pro veřejnou potřebu. Kanalizační řád stanovuje povinnosti nejen provozovateli kanalizace, ale i vlastníkům nemovitostí, které jsou připojeny na kanalizaci. Mezi nejdůležitější povinnosti, které kanalizační řád stanovuje vlastníkům nemovitostí, patří povinnost zabránit vniknutí vybraných látek do kanalizace a rovněž povinnost nevypouštět do kanalizace odpadní vody, které byly nadměrně znečištěny. Nadměrné znečištění může být způsobeno např. používáním drtičů potravin, apod. Nejčastějšími zjišťovanými nedostatky byla úplná absence kanalizačního řádu, popř. chybějící doklady o schválení jednotlivých kanalizačních řádů (resp. tyto kanalizační řády nebyly schváleny příslušným vodoprávním úřadem). V některých případech byl vodoprávním úřadem učiněn pouze záznam o neformálním schválení kanalizačního řádu, přestože podle ZVK je vyžadována forma rozhodnutí. V těchto případech se ale nejedná o chybu kontrolovaného subjektu. V ojedinělých případech bylo

zjištěno, že předložený kanalizační řád pozbyl platnosti. MZe při kontrole kanalizačních řádů zjistilo, že některé neobsahují všechny náležitosti vyžadované vyhláškou, ačkoliv příslušný vodoprávní úřad vydal rozhodnutí, kterými kanalizační řády schválil.

2.2.5 Reklamační řády (§ 36 odst. 3 písm. g) ZVK)

Reklamační řád považuje MZe za jeden z důležitých dokumentů, který má význam pro ochranu odběratele v prostředí přirozeného monopolu v oboru VaK. Tento dokument je povinen vlastník, popř. provozovatel vodovodu nebo kanalizace předat obecnímu úřadu, resp. městskému úřadu, v jehož obvodu zajišťuje provoz vodovodu nebo kanalizace. Vzhledem k tomu, že pro většinu kontrolovaných vlastníků vyřizuje reklamace provozovatel, je další text uveden v následující kapitole.

2.2.6 Plány financování obnovy (§ 8 odst. 11 ZVK)

Plán financování obnovy (dále jen „PFO“) je povinen zpracovat a realizovat každý vlastník vodovodu nebo kanalizace pro infrastrukturní majetek VaK, který má ve svém vlastnictví. Tato povinnost byla uložena vlastníkům novelou ZVK v termínu do konce roku 2008 s výhledem na období nejméně 10 let. PFO obsahuje údaje o majetku vlastníka, a to hodnotu majetku VaK (v reprodukční pořizovací ceně vypočtené dle metodického pokynu MZe), míru opotřebení tohoto majetku v procentech, teoretickou dobu potřebnou pro akumulaci finančních prostředků (čas potřebný k naspoření finančních prostředků na obnovu daného majetku), délku potrubí, finanční prostředky, které budou v daných letech uspořeny na obnovu, a zdroje těchto prostředků, jimiž jsou finanční prostředky získané z vodného a stočného či z pronájmu infrastruktury VaK, nebo případně prostředky z jiných zdrojů, kterými mohou být dotace, zdroje z příjmů obcí, úvěry apod. Nejčastějšími zjištěnými nedostatky je nezpracování PFO či jeho zpracování v rozporu s platnou právní úpravou. Zjištěny byly dále případy, kdy finanční prostředky potřebné na obnovu majetku VaK byly podle předloženého PFO generovány z vodného a stočného, ale ve skutečnosti se jednalo o finanční prostředky z jiných zdrojů. Další zjištění spočívalo v zahrnování majetku ve vlastnictví jiného subjektu do PFO.

Význam PFO je podle názoru MZe některými kontrolovanými subjekty podceňován a v případě menších subjektů byla častěji zjišťována úplná absence PFO. Tyto subjekty rovněž častěji generovaly prostředky na obnovu z jiných zdrojů nebo je generovaly s ohledem na stupeň opotřebení infrastruktury v nedostatečné míře. Generování nedostatečných prostředků pro obnovu je dále častěji zjišťováno v případě některých obcí, které se snaží udržet cenu pro vodné nebo stočné na co nejnižší úrovni, která ale nepostačuje ani k pokrytí provozních nákladů. V ojedinělých případech, kdy došlo k výraznému navýšení hodnoty majetku VaK, doporučilo MZe kontrolovanému subjektu provedení aktualizace PFO.

2.2.7 Vytváření rezervy finančních prostředků na obnovu vodovodů a kanalizací a doložení dokladů o jejich použití (§ 8 odst. 1 ZVK)

Při využívání infrastruktury VaK dochází k jejímu postupnému opotřebení a ke zkracování její životnosti. Obnova tohoto majetku je proto základním předpokladem trvalé udržitelnosti

infrastruktury VaK a současně předpokladem pro trvalé poskytování služby plynulého zásobení obyvatel pitnou vodou a bezproblémového odvádění a čištění odpadních vod. Každý vlastník vodovodu nebo kanalizace je proto povinen doložit použití prostředků na financování obnovy infrastruktury VaK. Proto byly předmětem kontrol prováděných v roce 2017 doklady o použití prostředků, resp. seznamy provedených akcí obnovy majetku VaK. Část kontrolovaných subjektů neměla zpracován PFO. I přes tuto skutečnost některé z těchto subjektů předložily doklady prokazující obnovu majetku VaK. Vzhledem ke skutečnosti, že problematika vytváření rezervy finančních prostředků na obnovu VaK je v ZVK upravena obecným způsobem, MZe při kontrolách zjišťuje, že některé subjekty vytvářejí rezervu finančních prostředků rovnoměrným způsobem v rámci období, pro které byl zpracován PFO, zatímco jiné zastávají názor, že v případě pořízení například nové infrastruktury není potřeba s vytvářením finanční rezervy začínat ihned. MZe dále zjistilo, že některé subjekty vytvářejí finanční rezervu ve výši odpovídající PFO, zatímco jiné vytvářejí finanční rezervu nižší nebo naopak jimi uváděným způsobem přizpůsobují již PFO. Pro vytvářenou rezervu finančních prostředků na obnovu VaK si kontrolované subjekty v ojedinělých případech zřídily zvláštní účet (případně podúčet), ale většina subjektů používá pro tyto účely svůj běžný účet.

2.2.8 Porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti za příslušný kalendářní rok (§ 36 odst. 5 ZVK)

Vlastník, popřípadě provozovatel, pokud je k tomu vlastníkem zmocněn, je povinen nejpozději do 30. dubna každého kalendářního roku zaslat MZe porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti za předchozí kalendářní rok a současně toto porovnání zveřejnit. Rozdíly mezi kalkulací a skutečností vyšší než 5 % musí být zdůvodněny. Alarmující u kontrol tohoto bodu bylo především to, že ani jeden z kontrolovaných subjektů neměl porovnání zpracováno plně v souladu s platnou právní úpravou. Největší nedostatky byly zjišťovány především u obcí, které si vodovody i kanalizace provozují svým jménem a na vlastní odpovědnost. Zde docházelo nejčastěji k úplné absenci porovnání. V některých případech porovnání za vlastníky nezpracovával, a tedy ani nezasílal provozovatel, přičemž vlastníci o uvedeném nedostatku nevěděli. Rovněž ve všech kontrolovaných případech nedošlo k řádnému zveřejnění porovnání. Porovnání nejčastěji nebylo zveřejněno vůbec, popř. bylo zveřejněno po stanovené lhůtě a v několika případech bylo zveřejněno jiné porovnání, než které bylo zasláno v souladu s požadavky ZVK na MZe. Uvedené zjištění nasvědčuje tomu, že kontrolované subjekty přistupovaly k povinnostem řešeným v tomto bodu a vyplývajícím ze ZVK pouze formálním způsobem.

2.3 Vyhodnocení kontrol plnění základních povinností provozovateli VaK

Předmětem těchto kontrol byla zejména následující problematika:

- povolení k provozování a soulad provozovaného majetku evidovaného podle vybraných údajů z provozní a majetkové evidence s vydanými povoleními,
- smlouvy o provozování uzavřené s vlastníky VaK,
- smluvní vztah mezi provozovatelem a odborným zástupcem,
- kanalizační řády,
- vzorové odběratelské smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod,
- kalkulace ceny pro vodné a stočné,
- reklamační řády.

2.3.1 *Povolení k provozování (§ 6 ZVK) a soulad provozovaného majetku evidovaného podle vybraných údajů z provozní a majetkové evidence s vydanými povoleními*

Provozování infrastruktury VaK je vysoce odbornou činností, kterou je možno vykonávat pouze na základě platného povolení k provozování konkrétních majetků VaK vydaného příslušným krajským úřadem. Většina zjištěných nedostatků se týkala chybně uvedených identifikačních čísel majetkové evidence (dále jen „IČME“) v konkrétních rozhodnutích krajských úřadů. Některá zjištění se týkala nepovoleného provozování části infrastruktury VaK. Příčina spočívala v nedostatečně pečlivém přístupu, resp. v opomenutí některého provozovaného majetku. Nejčastěji se jednalo o nezahrnutí zdrojů pitné vody do VÚME nebo o případy, kdy provozovatel provozoval větší množství jednotlivých lokalit nebo kdy došlo ke změně rozsahu provozovaného majetku. Rovněž byly zjištěny případy, kdy kontrolovaný subjekt byl držitelem povolení k provozování majetku, který již neprovozoval. V menším počtu případů se jednalo i o chyby krajských úřadů, které spočívaly v neuvedení majetku do rozhodnutí, jímž provozování povolovaly, nebo v nerespektování překážky věci rozhodnuté, kdy rozhodly dvakrát o stejném majetku, který tak byl obsažen ve více platných rozhodnutích. V několika případech došlo k chybnému uvedení částí IČME v rozhodnutí (chybné uvedení katastrálního území nebo IČO jako součásti IČME, chyby vzniklé přepisem údajů z podaných žádostí, apod.). K odstranění zjištěných nedostatků byly kontrolovaným subjektům stanoveny v protokolu termíny, v nichž bylo nezbytné podat příslušnému krajskému úřadu žádost o povolení nebo naopak žádost o zrušení povolení k provozování určitého majetku. Chyby vzniklé úřední činností jsou odstraňovány v součinnosti kontrolovaných subjektů s příslušnými úřady. Cílem těchto opatření je uvedení příslušných rozhodnutí do souladu se skutečností a do souladu s evidencí VÚPE.

2.3.2 *Smlouvy o provozování uzavřené s vlastníky (§ 8 odst. 2 ZVK)*

Vlastník VaK může uzavřít s provozovatelem smlouvu o provozování vodovodu nebo kanalizace. V takovém případě přechází část práv a povinností na provozovatele. Smlouvy uzavřené mezi vlastníky a provozovateli byly předmětem kontroly, protože mají zásadní význam z hlediska jednoznačného vymezení práv a povinností obou smluvních stran a v konečném důsledku pro zajištění odpovídající služby odběratelům. Vzhledem k tomu,

že ZVK nestanovuje žádné požadavky na obsah těchto smluv, platí zde pouze obecná pravidla pro smluvní vztahy vyplývající ze zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tomu odpovídá i různá podrobnost uzavřených smluv. MZe proto zejména sledovalo, zda jsou ze smluv patrné smluvní strany a konkrétní obsah smluvních ujednání (např. rozsah povinností zajišťovaných provozovatelem na základě zmocnění vlastníkem). Dále bylo při kontrole těchto smluv zjištěno, že v některých případech není smluvně ošetřena platba nájemného. Kontrolované subjekty byly také informovány, že mohou využít doporučené obsahové náležitosti smlouvy o provozování vodovodu nebo kanalizace, která je uveřejněna na internetových stránkách MZe.

2.3.3 Smluvní vztah mezi provozovatelem a odborným zástupcem (§ 6 odst. 11 ZVK)

Každý provozovatel musí mít uzavřený smluvní vztah s odborným zástupcem. Odborný zástupce provozovatele je fyzická osoba, která vzhledem k požadované kvalifikaci je podrobně seznámena s právními předpisy vztahujícími se k problematice VaK. Taková osoba tedy musí být schopna zpracovat např. kalkulaci ceny pro vodné a stočné, porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti, vybrané údaje majetkové a provozní evidence, plán financování obnovy apod. Odborný zástupce by měl být rovněž schopen posoudit správné fungování vodovodů a kanalizací a navrhnout případná opatření. MZe zjistilo, že některé kontrolované subjekty neměly uzavřen žádný smluvní vztah s odborným zástupcem. Především se jednalo o subjekty, které nedisponovaly povolením k provozování od příslušného krajského úřadu. Zde je třeba doplnit, že i subjekty, které měly smluvní vztah s odborným zástupcem, vykazovaly při kontrole povinností vyplývajících z platných právních předpisů přibližně stejný počet zjištěných nedostatků jako subjekty se smluvně nezajištěným odborným zástupcem. Na základě výše uvedených skutečností je zřejmé, že institut odborného zástupce značně selhává, neboť řada odborných zástupců plní svoji roli pouze formálně.

2.3.4 Kanalizační řády (§ 9 odst. 1 ZVK)

Schváleným kanalizačním řádem je povinen se dle ZVK řídit každý provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu. Vzhledem k tomu, že povinnost nechat zpracovat a schválit kanalizační řád je dle ZVK stanovena vlastníkovému kanalizace, je tato problematika podrobněji uvedena v kapitole 2.2 „Vyhodnocení kontrol plnění základních povinností vlastníky VaK“. MZe i přesto, že provozovatel nemá žádné nástroje k tomu, aby donutil vlastníky ke zpracování kanalizačních řádů, provádělo kontrolu existence kanalizačních řádů a dokladů o jejich schválení i u provozovatelů, především s cílem zefektivnění kontrol, protože u větších provozovatelů mohly být zkontrolovány kanalizační řády většího počtu vlastníků kanalizací. V řadě případů bylo zjištěno, že i provozovatelé kanalizací, jejichž jediným nebo hlavním předmětem činnosti je provozování VaK, neupozorňují vlastníky na neexistenci kanalizačních řádů, ačkoliv si musí být vědomi toho, že může být ohroženo bezpečné a plynulé odvádění odpadních vod. Většina těchto provozovatelů při kontrole MZe toto pochybení uznala a po kontrole upozorňovala vlastníky kanalizací na skutečnost, že musí být zpracován kanalizační řád. Řada provozovatelů vlastníků kanalizací s jeho vypracováním sama pomáhá, a to především s ohledem na skutečnost, že provozovatel zajišťováním samotného provozu kanalizace je seznámen se základními parametry kanalizace. MZe ovšem zjistilo, že někteří provozovatelé nejen, že nepomohli vlastníkům

se zpracováním kanalizačních řádů, ale ani vlastníky neupozornili na jejich neexistenci, jak bylo uvedeno již výše.

2.3.5 Vzorové odběratelské smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod (§ 8 odst. 16, resp. odst. 17 ZVK)

ZVK ukládá vlastníkovi, resp. zmocněnému provozovateli povinnost uzavírat odběratelské smlouvy s odběrateli. Jedná se o základní úpravu vztahu mezi poskytovatelem a odběratelem služby dodávky pitné vody a odvádění a čištění odpadních vod. Vlastník, resp. zmocněný provozovatel nesmí při uzavírání odběratelské smlouvy jednat v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí odběratele diskriminovat. Smlouvy o dodávce pitné vody, resp. o odvádění odpadní vody musí obsahovat alespoň předmět smlouvy, smluvní strany, vlastníka a provozovatele vodovodu, vlastníka přípojky a připojené stavby nebo pozemku s určením místa, počet trvale připojených osob, stanovení podmínek dodávky, limity dodávaného množství a množství určujícího kapacitu vodoměru nebo profil přípojky, tlakové poměry, ukazatele jakosti, způsob stanovení ceny a jejího vyhlášení, způsob fakturace a plateb, možnost změn a dobu platnosti. Smlouvy o odvádění odpadní vody musí obsahovat stanovení podmínek pro odvádění nebo odvádění a čištění odpadní vody (limity množství, způsob stanovení množství, limity znečištění). Ostatní náležitosti jsou obdobné jako u smlouvy o dodávce pitné vody.

Ze ZVK dále vyplývá povinnost pro právnické osoby a fyzické osoby podnikající (s výjimkami uvedenými v ZVK) platit za odvádění srážkových vod do kanalizace pro veřejnou potřebu. Podmínky poskytování této služby jsou rovněž předmětem smluvního vztahu mezi vlastníkem, resp. zmocněným provozovatelem a odběratelem.

Uzavírané „odběratelské“ smlouvy mají velký význam pro ochranu odběratelů. Nejčastějšími nedostatky byly zastaralé vzorové smlouvy neodpovídající současným právním předpisům, resp. odkazující se na neplatné právní předpisy, a smlouvy uzavírané již po novele ZVK, které přesto nesplňovaly minimální vyžadované náležitosti podle ZVK. MZe poukazuje i na takové smlouvy, které jsou v rozporu s obecnými zásadami ochrany odběratele.

Někteří provozovatelé, popř. vlastníci kanalizací stanovovali odběratelům v uzavřených odběratelských smlouvách množství srážkových vod vypouštěných do kanalizace dle dlouhodobého srážkového úhrnu, ačkoliv již od 1. 4. 2014 musí být toto množství stanovováno dle dlouhodobého srážkového normálu. Uvedené porušení právních předpisů MZe považuje za zvlášť závažné, a to s ohledem na skutečnost, že uvedené má přímý vliv na výši finanční částky, kterou musí odběratelé hradit za stočné.

2.3.6 Kalkulace ceny pro vodné a stočné (§ 20 odst. 8 ZVK)

Kalkulaci ceny je každoročně povinen provádět vlastník. I když platná právní úprava nepočítá s možností tuto povinnost převést na provozovatele, ve většině případů kalkulaci zpracovává provozovatel. Přestože se jedná o zásadní dokument mající dopad na všechny odběratele, bylo zjištěno, že některé kontrolované subjekty kalkulaci nezpracovaly. Absence kalkulace byla zjišťována převážně v případě některých obcí. Dalšími zjištěnými nedostatky byla chybná struktura kalkulací, která často vůbec neodpovídala požadavkům právních předpisů. Nedostatky byly zjištěny rovněž v důsledku špatného vyplňování konkrétních položek, které mají dopad na stanovení výše ceny pro vodné a stočné. Zejména u vlastníků, kteří se

snaží uplatňovat co nejnižší cenu pro vodné a stočné, bylo zjišťováno, že v rozporu s platnými právními předpisy do kalkulace nezahrnují veškeré náklady související s dodávkou pitné vody a odváděním odpadních vod. Pravidla pro kalkulaci ceny jsou podrobněji upravena v § 35a vyhlášky č. 428/2001 Sb., v němž je současně uložena povinnost dodržovat strukturu kalkulace stanovenou přílohou č. 19 této vyhlášky. Uvedené skutečnosti mají zásadní význam pro vyhodnocování činností subjektů VaK v prostředí přirozeného monopolu zejména s ohledem na ochranu odběratele. Předmětem kontrol MZe není vlastní výpočet ceny pro vodné a stočné a ani kontrola zahrnutí ekonomicky oprávněných nákladů do této kalkulace. Taková kontrola přísluší finančním orgánům.

2.3.7 Reklamační řád (§ 36 odst. 3 písm. g) ZVK)

Reklamační řád považuje MZe za jeden z důležitých dokumentů, který má význam pro ochranu odběratele v prostředí přirozeného monopolu v oboru VaK. Tento dokument je povinen vlastník, popř. provozovatel vodovodu nebo kanalizace předat obecnímu úřadu, v jehož obvodu zajišťuje provoz vodovodu nebo kanalizace. Zjištěným nedostatkem byla skutečnost, že některé kontrolované subjekty reklamační řád nezpracovaly. V dalších případech nebyl reklamační řád předán příslušným obecním úřadům nebo byl zastaralý a odkazoval se na již neplatné právní předpisy, zejména na zrušený zákon číslo 40/1964 Sb., občanský zákoník, a zákon číslo 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku. MZe kontrolovaným subjektům doporučovalo doplnění reklamačního řádu o přehledné a aktuální kontaktní údaje, včetně údajů o tom, kam se může odběratel v případě reklamace obracet, a dále doporučovalo zveřejnění reklamačního řádu způsobem umožňujícím dálkový přístup (na webových stránkách společností nebo obcí). MZe dále požadovalo, aby reklamační řád řešil postup při reklamaci (např. vodoměru) způsobem, který bude srozumitelný odběratelům, a nikoli pouhými odkazy na příslušná ustanovení právních předpisů, bez jejichž podrobného a zdlouhavého studia by odběratel neměl potřebné informace, na které má právo.

Doporučení MZe k doplnění reklamačního řádu vycházelo zejména ze zkušeností, které MZe získalo řešením stížností odběratelů. MZe doporučovalo v rámci ochrany odběratele především doplnění ustanovení, které umožňuje odběrateli v souladu s platnou právní úpravou požadovat přezkoušení vodoměru na místě instalace.

2.4 Ochrana odběratele v rámci kontrolní činnosti

Jedním z hlavních cílů MZe je ochrana odběratele jako slabší smluvní strany odběratelských vztahů v prostředí přirozeného monopolu v oblasti poskytování služeb dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. MZe se při svých kontrolách dodržování ZVK provozovateli a vlastníky vodovodů a kanalizací zaměřilo na základní prvky ochrany odběratele, které jsou uvedeny v následujících kapitolách.

2.4.1 Odběratelské smlouvy

MZe při kontrole odběratelských smluv zjistilo, že pouze jeden kontrolovaný subjekt s odběrateli neuzavíral žádné odběratelské smlouvy. Ve většině dalších případů byly uzavírány odběratelské smlouvy, které neobsahovaly všechny povinné náležitosti dle ZVK (např. předmět smlouvy, vlastníka a provozovatele vodovodu nebo kanalizace, počet trvale

připojených osob, vlastníka přípojky a připojené stavby nebo pozemku s určením místa, ukazatele kvality vody, atd.). Dále byly zjištěny nedostatky v odkazech na již neplatnou právní úpravu (např. obchodní zákoník), nezahrnutí změn ZVK a jeho prováděcí vyhlášky v ustanoveních, které podstatným způsobem mění způsob výpočtu částek, které musí odběratelé hradit (např. způsob výpočtu množství srážkových vod).

Dalším často zjišťovaným недостатком odběratelských smluv je uvádění tzv. „fikce doručení“ (tzn., že písemnost se považuje za doručenu určitým dnem od vystavení nebo odeslání písemnosti, a to i v případech, kdy odesílatel není schopen doložit, že zásilka byla skutečně doručována a že se neztratila) způsobem, který je v rozporu s platnými právními předpisy. Nelze klást za vinu adresátovi zásilky, např. pokud se při přepravě taková zásilka ztratí nebo nebyla vůbec odeslána, a v takovém případě není možné použít fikci doručení poukazem na smluvní ujednání.

2.4.2 Reklamační řád

MZe při kontrole rozsahu a podmínek odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti (reklamačního řádu) zjistilo opakovaně úplnou absenci reklamačního řádu. Téměř ve všech ostatních případech v předložených reklamačních řádech nebyl odběratel obeznámen s možností přezkoušení vodoměru na místě instalace. MZe požadovalo v rámci ochrany odběratele do těchto reklamačních řádů toto ustanovení doplnit, ačkoliv platná právní úprava nestanovuje minimální požadované náležitosti reklamačního řádu. Stejně jako některé odběratelské smlouvy, tak i některé reklamační řády obsahovaly odkazy na již neplatnou právní úpravu.

2.4.3 Kalkulace cen pro vodné a stočné

MZe při svých kontrolách zjistilo, že kontrolované subjekty v cca 15 % případů nezpracovaly kalkulační cen pro vodné a stočné. Téměř všechny předložené kalkulační byly zpracovány v rozporu s vyhláškou MZe č. 428/2001 Sb. Tyto kalkulační byly zpracovány ve většině případů chybně do formuláře určeného pro porovnání všech položek výpočtu cen pro vodné a stočné. Kalkulační velmi často záměrně nezohledňovaly všechny náklady vzhledem ke snaze snížit cenu pro vodné a stočné pro odběratele. Takto vzniklé rozdíly v nákladech byly hrazeny z jiných zdrojů, nejčastěji z rozpočtu obcí.

2.4.4 Porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné

MZe při kontrole porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné zjistilo, že některé subjekty tato porovnání nezpracovaly, a tedy ani nezaslaly v souladu s platnou právní úpravou na MZe. V některých případech subjekty do tohoto porovnání nezahrnuly všechny náklady související s dodávkou pitné vody a s odváděním odpadních vod. MZe zjistilo, že téměř ve všech případech, kdy kontrolovaným subjektem byla obec a kdy měla podle ZVK do tohoto porovnání zahrnout náklady na odvádění a čištění „srážkových“ vod, tak neučinila. MZe také v jednom případě v průběhu kontroly obdrželo porovnání všech položek výpočtu cen pro vodné a stočné, které nebylo shodné s porovnáním, které MZe obdrželo prostřednictvím aplikace VSVaK.

2.4.5 Fakturace vodného a stočného

Při kontrole fakturace vodného a stočného MZe zjistilo, že v cca 17 % případů kontrol bylo zjištěno porušení platných právních předpisů. Například jeden kontrolovaný subjekt fakturoval odběratelům cenu pro vodné, aniž by měl zpracovanou kalkulaci, a tedy znal předpokládané náklady. U jednoho subjektu byla zjištěna fakturace různé výše ceny pro vodné pro fyzické osoby za stejné období, jeden kontrolovaný subjekt v rozporu se ZVK fakturoval za stejné období cenu pro vodné rozdílnou pro fyzické osoby (domácnosti) a pro právnickou osobu (zemědělský podnik). V některých případech bylo také zjištěno, že kontrolovaná osoba fakturovala odběratelům v rozporu se ZVK nájem vodoměru.

2.5 Shrnutí výsledků kontrol vlastníků VaK

V níže uvedeném přehledu jsou ve stručnosti shrnuty nejčastější nedostatky zjišťované při kontrolách provedených v kalendářním roce 2017 z hlediska hlavních povinností vyplývajících ze ZVK vlastníků VaK.

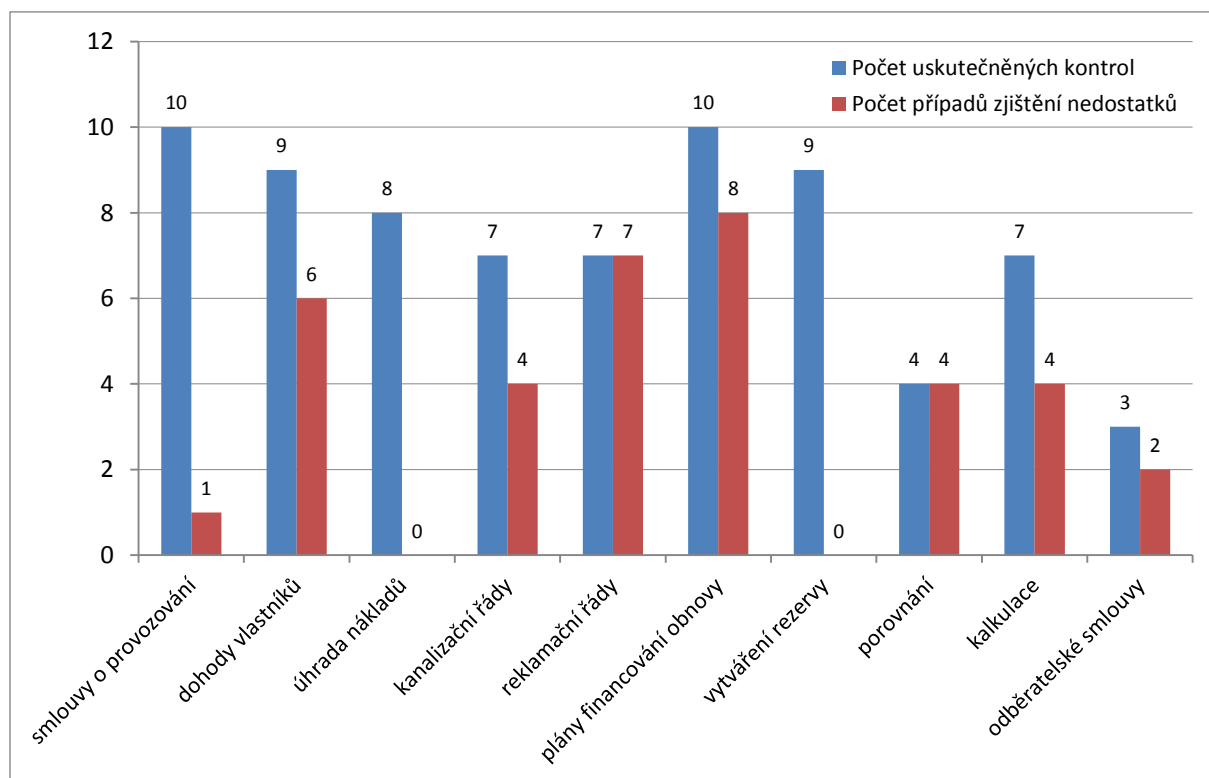
- smlouvy o provozování uzavřené s provozovateli VaK:
 - nejednoznačně vymezená práva a povinnosti smluvních stran.
- dohody vlastníků provozně souvisejících VaK:
 - absence dohody,
 - absence povinných zákonných náležitostí u dohod po 1. 1. 2014.
- kanalizační řády:
 - absence kanalizačního řádu,
 - absence rozhodnutí o schválení kanalizačního řádu,
 - absence povinných náležitostí kanalizačního řádu.
- reklamační řády:
 - absence reklamačního řádu,
 - neúplná informace o možnostech reklamace (nejčastěji absence možnosti přezkoušení vodoměru na místě instalace),
 - neinformování odběratelů věcně, ale pouze odkazem na příslušný právní předpis.
- plány financování obnovy:
 - absence zpracovaného plánu financování obnovy,
 - absence povinných náležitostí plánu financování obnovy podle vyhlášky,
 - absence některých majetků,
 - zahrnutí majetku jiných vlastníků.
- porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti za příslušný kalendářní rok:
 - absence porovnání,
 - nezaslání porovnání v zákonném termínu na MZe,
 - nezveřejnění porovnání předepsaným způsobem.
- kalkulace ceny pro vodné a stočné:
 - absence kalkulace ceny pro vodné a stočné,
 - kalkulace ceny pro vodné a stočné zpracována v chybné struktuře,
 - absence některých povinných údajů v kalkulaci ceny pro vodné a stočné.

- vzorové odběratelské smlouvy:
 - absence některých povinných náležitostí stanovených ZVK,
 - odkazy na již neplatné právní předpisy.

Tabulka č. 5 Shrnutí výsledků kontrol vlastníků VaK

Kontrolované povinnosti	Počet uskutečněných kontrol	Počet případů zjištění nedostatků
smlouvy o provozování	10	1
dohody vlastníků provozně souvisejících VaK	9	6
úhrada nákladů (§ 8 odst. 5 ZVK)	8	0
kanalizační řády	7	4
reklamační řády	7	7
plány financování obnovy	10	8
vytváření rezervy a použití finančních prostředků na obnovu	9	0
porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné	4	4
kalkulace ceny pro vodné a stočné	7	4
vzorové odběratelské smlouvy	3	2

Graf č. 2 Znárodnění výsledků kontrol vlastníků VaK



2.6 Shrnutí výsledků kontrol vlastníků, kteří jsou současně provozovateli VaK

V následujícím přehledu jsou shrnuty nejčastější nedostatky zjišťované při kontrolách provedených v kalendářním roce 2017 z hlediska hlavních povinností vyplývajících ze ZVK vlastníků, kteří jsou současně provozovateli VaK.

- smlouvy o provozování uzavřené s dalšími vlastníky VaK:
 - absence smlouvy.
- smluvní vztah mezi provozovatelem VaK a odborným zástupcem:
 - absence odborného zástupce,
 - absence smlouvy.
- dohody vlastníků provozně souvisejících VaK:
 - absence dohody,
 - absence povinných zákonných náležitostí u dohod po 1. 1. 2014.
- úhrada nákladů na materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky:
 - neoprávněné účtování nákladů na materiál odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky odběratelům.
- kanalizační řády:
 - absence kanalizačního řádu,
 - absence rozhodnutí o schválení kanalizačního řádu,
 - absence povinných náležitostí kanalizačního řádu.
- reklamační řády:
 - absence reklamačního řádu,
 - neúplná informace o možnostech reklamace (nejčastěji absence možnosti přezkoušení vodoměru na místě instalace),
 - neinformování odběratelů věcně, ale pouze odkazem na příslušný právní předpis.
- plány financování obnovy:
 - absence zpracovaného plánu financování obnovy,
 - absence povinných náležitostí plánu financování obnovy podle vyhlášky,
 - zahrnutí majetku jiných vlastníků,
 - chybné zařazení zdrojů finančních prostředků (finanční prostředky nepocházející z vodného a stočného vykazány jako finanční prostředky pocházející z vodného a stočného).
- vytváření rezervy a použití finančních prostředků na obnovu:
 - absence tvorby rezervy finančních prostředků na obnovu.
- porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné a dosažené skutečnosti za příslušný kalendářní rok:
 - absence porovnání,
 - nezaslání porovnání v zákonném termínu na MZe,
 - nezveřejnění porovnání předepsaným způsobem.
- povolení k provozování a soulad provozovaného majetku s VÚME a VÚPE:
 - absence povolení k provozování,
 - nepředání hlášení VÚME a VÚPE,
 - nesoulad údajů v povolení k provozování s údaji ve VÚME a VÚPE.

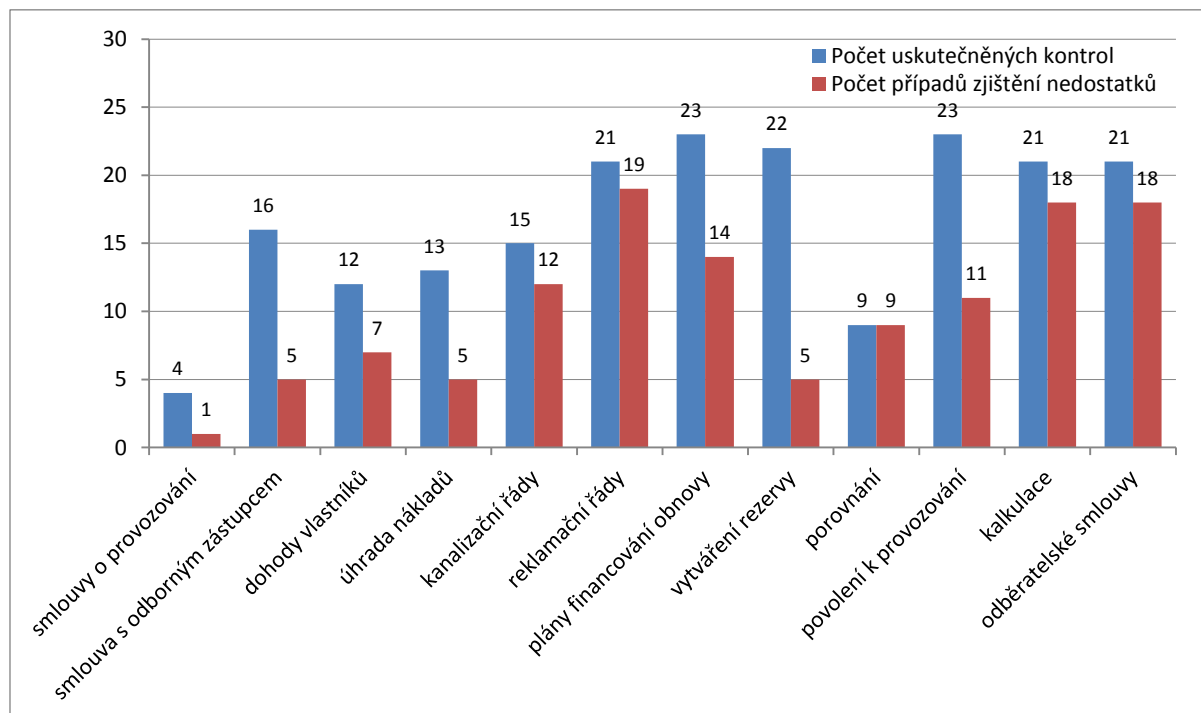
- kalkulace ceny pro vodné a stočné:
 - absence kalkulace ceny pro vodné a stočné,
 - kalkulace ceny pro vodné a stočné zpracována v chybné struktuře,
 - absence některých povinných údajů v kalkulaci ceny pro vodné a stočné.
- vzorové odběratelské smlouvy:
 - absence odběratelské smlouvy,
 - absence některých povinných náležitostí stanovených ZVK,
 - odkazy na již neplatné právní předpisy.

Tabulka č. 6 Shrnutí výsledků kontrol vlastníků, kteří jsou současně provozovateli VaK

Kontrolované povinnosti	Počet uskutečněných kontrol	Počet případů zjištění nedostatků
smlouvy o provozování *	4	1
smlouva s odborným zástupcem	16	5
dohody vlastníků provozně souvisejících VaK	12	7
úhrada nákladů (§ 8 odst. 5 ZVK)	13	5
kanalizační řády	15	12
reklamační řády	21	19
plány financování obnovy	23	14
vytváření rezervy a použití finančních prostředků na obnovu	22	5
porovnání všech položek výpočtu ceny pro vodné a stočné	9	9
povolení k provozování a soulad s VÚME a VÚPE	23	11
kalkulace ceny pro vodné a stočné	21	18
vzorové odběratelské smlouvy	21	18

* Jedná se o smlouvy, které kontrolovaná osoba uzavřela za účelem provozování VaK dalších vlastníků.

Graf č. 3 Znárodnění výsledků kontrol vlastníků, kteří jsou současně provozovateli VaK



2.7 Shrnutí výsledků kontrol provozovatelů VaK

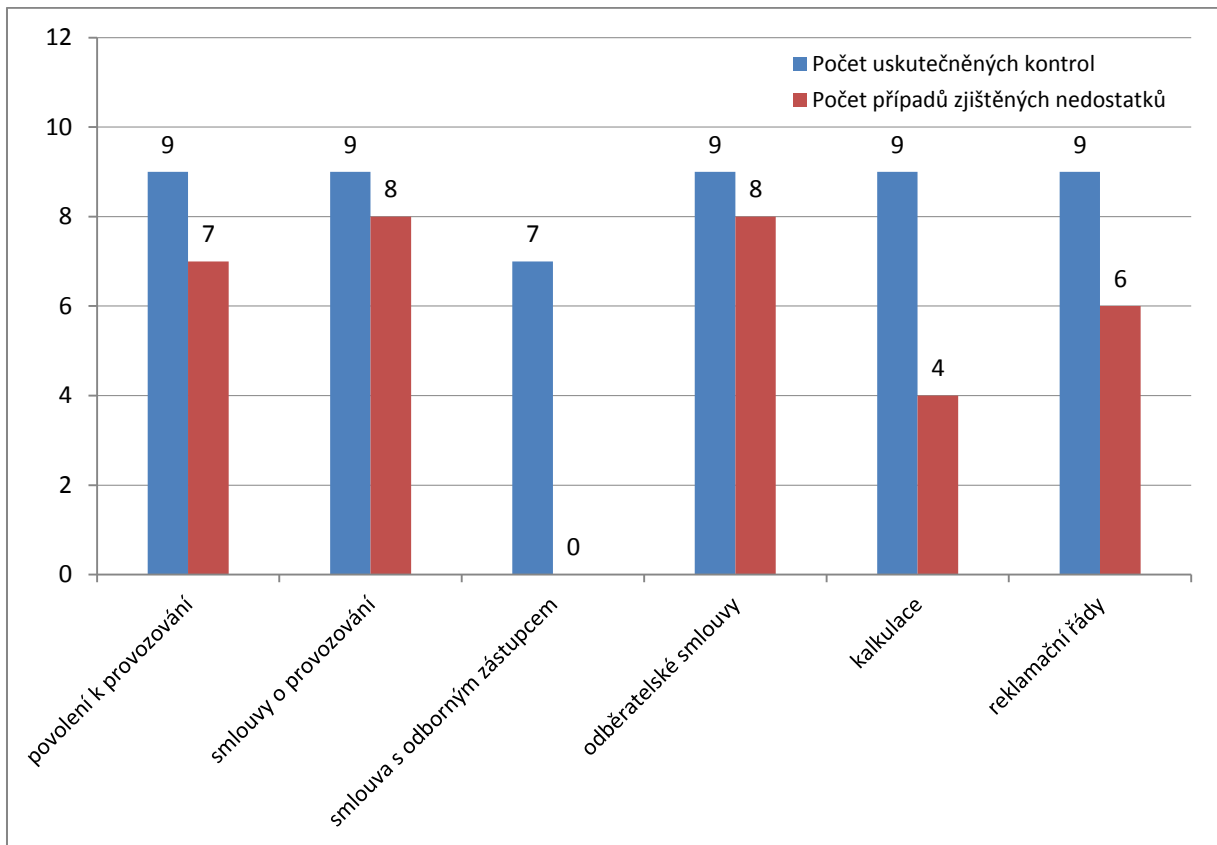
V následujícím přehledu jsou shrnuty nejčastější nedostatky zjišťované při kontrolách provedených v kalendářním roce 2017 z hlediska hlavních povinností vyplývajících ze ZVK provozovatelům VaK.

- povolení k provozování a soulad provozovaného majetku s VÚME a VÚPE:
 - absence povolení k provozování,
 - nesoulad údajů v povolení k provozování s údaji ve VÚME a VÚPE.
- smlouvy o provozování uzavřené s vlastníky VaK:
 - obsahově formální podoba smlouvy,
 - nejednoznačně vymezená práva a povinnosti smluvních stran.
- vzorové odběratelské smlouvy:
 - absence některých povinných náležitostí stanovených ZVK,
 - obsahově formální podoba smlouvy,
 - odkazy na již neplatné právní předpisy.
- kalkulace ceny pro vodné a stočné:
 - kalkulace ceny pro vodné a stočné zpracována v chybné struktuře,
 - absence některých povinných údajů v kalkulaci ceny pro vodné a stočné.
- reklamační řády:
 - neúplná informace o možnostech reklamace (nejčastěji přezkoušení vodoměru na místě instalace),
 - neinformování odběratelů věcně, ale pouze odkazem na příslušný právní předpis.

Tabulka č. 7 Shrnutí výsledků kontrol provozovatelů VaK

Kontrolované povinnosti	Počet uskutečněných kontrol	Počet případů zjištěných nedostatků
povolení k provozování a soulad s VÚME a VÚPE	9	7
smlouvy o provozování uzavřené s vlastníky VaK	9	8
smluvní vztah mezi provozovatelem a odborným zástupcem	7	0
vzorové odběratelské smlouvy	9	8
kalkulace ceny pro vodné a stočné	9	4
reklamační řády	9	6

Graf č. 4 Znárodnění výsledků kontrol provozovatelů VaK



Poznámka k tabulkám a grafům uvedeným v kapitole 2 této zprávy: Údaje o počtu uskutečněných kontrol, resp. o počtu případů zjištěných nedostatků vyjadřují, kolikrát byla uvedená problematika kontrolována u jednotlivých subjektů bez zohlednění skutečnosti, že u většiny subjektů jedna problematika zahrnovala více dokumentů (např. povolení k provozování bylo u velkých subjektů kontrolováno v počtu kolem sta dokumentů u každého subjektu).

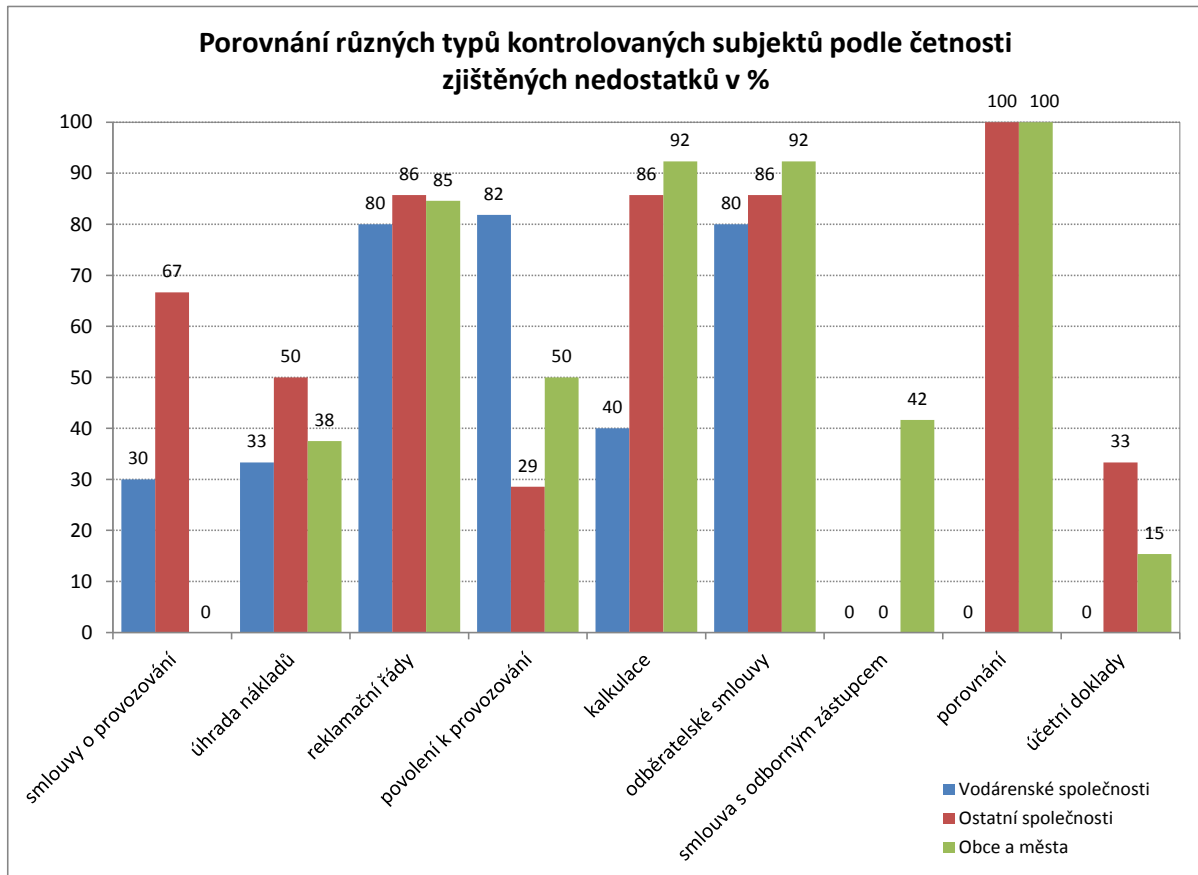
MZe při svých kontrolách provozovatelů zjišťuje, že se opakují určité nedostatky, které jsou charakteristické, resp. se vyskytují častěji u určité skupiny provozovatelů. Pro potřeby tohoto srovnání byli provozovatelé rozčleněni s ohledem na výše uvedené do následujících skupin:

- vodárenské společnosti, tj. společnosti, u kterých je provozování VaK jako poskytování služby jedinou nebo výrazně převažující činností,
- ostatní společnosti, tj. společnosti, u kterých provozování VaK jako poskytování služby není hlavní ani převažující činností (nejčastěji se jedná o tzv. technické služby bez ohledu na jejich název, stavební a developerské společnosti, které provozují VaK pro veřejnou potřebu, apod.),
- obce a města, tj. komunální subjekty, u kterých provozování VaK není podnikatelskou činností a provoz si zajišťují svým jménem a na vlastní odpovědnost.

Tabulka č. 8 Srovnání různých typů provozovatelů VaK podle počtu zjištěných nedostatků vyjádřených v % bez ohledu na model provozování

Kontrolované povinnosti	Vodárenské společnosti		Ostatní společnosti		Obce a města	
	Počet provedených kontrol	Četnost zjištěných nedostatků	Počet provedených kontrol	Četnost zjištěných nedostatků	Počet provedených kontrol	Četnost zjištěných nedostatků
smlouvy o provozování	10	30	3	67	0	0
úhrada nákladů	3	33	2	50	8	38
reklamační řády	10	80	7	86	13	85
povolení k provozování	11	82	7	29	14	50
kalkulace	10	40	7	86	13	92
odběratelské smlouvy	10	80	7	86	13	92
smlouva s odborným zástupcem	5	0	6	0	12	42
porovnání	0	0	2	100	8	100
účetní doklady	5	0	6	33	13	15
Četnost zjištěných nedostatků	-	38	-	60	-	57

Graf č. 5 Znárodnění srovnání různých typů provozovatelů VaK podle počtu zjištěných nedostatků vyjádřených v %



3 ŘEŠENÍ PODNĚTŮ A JINÝCH PODÁNÍ (TZV. STÍŽNOSTÍ)

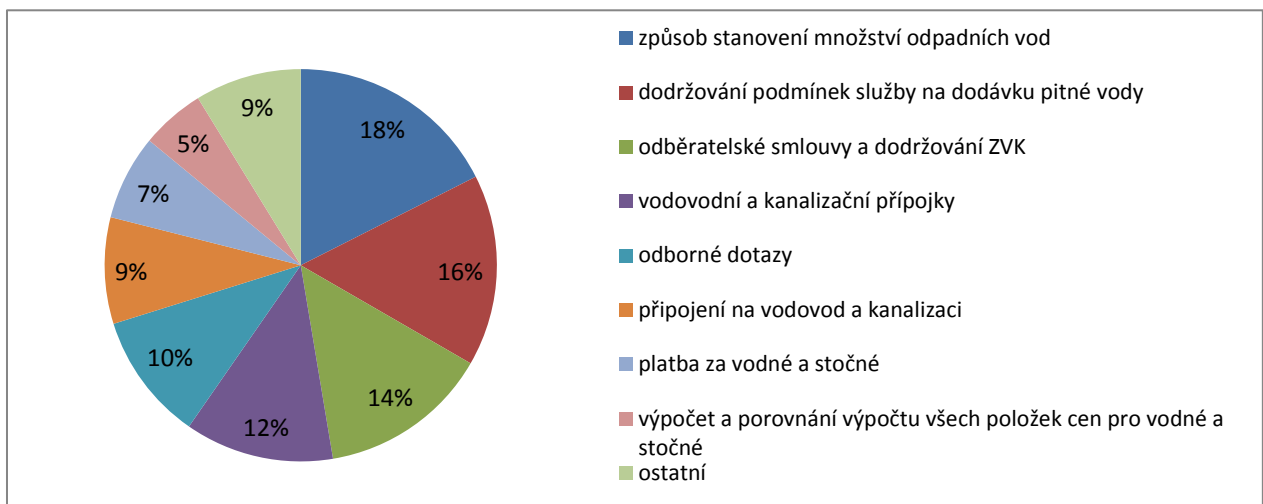
Problematika řešení podnětů a obdobných podání (běžně označovaných za stížnosti) je další významnou činností odboru dozoru a regulace vodárenství. Vychází z principů uvedených v úvodu této zprávy a jejím nejdůležitějším smyslem je přispění k vyřešení vzniklých sporů mezi vlastníky nebo provozovateli na jedné straně a odběrateli na straně druhé a dále žádoucí zvýšení ochrany odběratelů.

3.1 Obsahová charakteristika řešených podnětů a podání

V roce 2017 MZe uzavřelo šetření celkem 57 podnětů a podání (dále jen „podněty“), z nichž 50 podnětů bylo adresováno MZe přímo, 4 podněty byly postoupeny MZe Ministerstvem pro místní rozvoj (kterému byly předány Českou obchodní inspekci) a další 3 podněty byly MZe postoupeny Ministerstvem životního prostředí. Věcný obsah (zaměření) řešených podnětů je dále pro přehlednost rozdělen podle tematických (věcných) okruhů následovně:

- způsob stanovení množství odpadních vod (celkem 10 podnětů),
- problematika dotýkající se dodržování zákonných podmínek při poskytování služby na dodávku pitné vody (celkem 9 podnětů),
- problematika odběratelských smluv a dodržování ZVK z hlediska těchto smluv (celkem 8 podnětů),
- vodovodní a kanalizační přípojky (celkem 7 podnětů),
- otázky související s umožněním připojení na vodovod nebo kanalizaci (celkem 5 podnětů),
- problematika výpočtu (kalkulace) všech položek cen pro vodné a stočné a problematika porovnání všech položek výpočtu cen pro vodné a stočné (celkem 3 podněty),
- otázky související s platbami za vodné nebo stočné (celkem 4 podněty),
- podněty, které byly po obsahové stránce spíše odbornými dotazy (celkem 6 podnětů),
- ostatní (celkem 5 podnětů).

Graf č. 6 Vyjádření řešených podnětů z hlediska tematických okruhů (v %)



3.2 Vyhodnocení řešených podnětů a podání v rámci nejčastějších nebo nejzávažnějších problematik

Z 57 uzavřených podnětů bylo 24 podnětů vyhodnoceno jako důvodných a 33 bylo vyhodnoceno jako nedůvodných. V případě podnětů, které byly vyhodnoceny jako důvodné, MZe vyzývalo vlastníky a provozovatele VaK, vůči nimž jednotlivé podněty směřovaly, ke zdůvodnění svého postupu a zjednání nápravy podle závěrů, ke kterým dospělo MZe svým šetřením.

- Celkem 10 podnětů obdrželo MZe ke způsobu stanovení množství odpadních vod. Z těchto 10 podnětů jich bylo 6 vyhodnoceno jako důvodných a 4 jako nedůvodné.
- MZe přijalo 9 podnětů ohledně dodržování zákonných podmínek při poskytování služby na dodávku pitné vody. Tyto podněty se týkaly především přerušení dodávek vody. V případě 6 podnětů MZe dospělo k závěru, že jsou důvodné, a ve 3 případech je označilo za nedůvodné.
- Celkem 8 podnětů se vztahovalo k problematice odběratelských smluv a s tím souvisejícím dodržováním ZVK. Z těchto 8 podnětů jich MZe 5 považovalo za důvodné a 3 za nedůvodné.
- MZe obdrželo rovněž 7 podnětů vztahujících se k problematice vodovodních a kanalizačních přípojek, které se převážně týkaly vlastnictví přípojky a z toho plynoucí problematiky financování stavby nové přípojky nebo obnovy stávající přípojky. Z těchto 7 podnětů považuje MZe 1 za důvodný a 6 označilo za nedůvodné.
- Dalších 5 přijatých podnětů se týkalo problematiky připojení na vodovod a kanalizaci pro veřejnou potřebu. V tomto případě MZe vyhodnotilo pouze 1 podnět za důvodný a 4 podněty za nedůvodné.
- MZe obdrželo 4 podněty na řešení sporů týkajících se platby za vodné a stočné. V těchto případech MZe dospělo k závěru, že ve 3 případech se jednalo o nedůvodné podněty a v 1 případě, ve kterém na základě výzvy MZe vodárenská společnost vrátila odběrateli částku přesahující 120 tisíc Kč, byl podnět důvodný.
- Ze 3 dalších podnětů, které MZe obdrželo k problematice výpočtu (kalkulace) ceny a porovnání výpočtu všech položek cen pro vodné a stočné, MZe považovalo pouze 1 případ za důvodný a ve 2 případech se jednalo o podněty nedůvodné.
- Dalších 6 podnětů MZe vyhodnotilo tak, že se po obsahové stránce spíše jednalo o odborné dotazy než o žádosti o prošetření sporu. Tyto dotazy se ve většině případů týkaly obsahu odběratelských smluv.

4 ZÁVĚR

V roce 2017 bylo provedeno celkem 42 kontrol plnění základních povinností uložených ZVK vlastníkům nebo provozovatelům VaK. V 10 případech byla provedena kontrola vlastníků VaK a v dalších 23 případech kontrola vlastníků, kteří byli zároveň provozovateli. Provozovatelé byli v tomto roce kontrolováni v 9 případech.

Při prováděných kontrolách bylo prioritním cílem MZe v případě zjištěných nedostatků zjednaní nápravy. V převážné většině případů kontrolované subjekty ve stanovených termínech závadný stav napravují.

Zjišťované nedostatky jsou podrobněji uvedeny v příslušných částech této zprávy. Z opakujících se závažnějších nedostatků lze uvést:

- absenci nebo chybné zpracování plánu financování obnovy,
- zpracování kalkulace cen pro vodné a stočné v rozporu s vyhláškou č. 428/2001 Sb.,
- zpracování odběratelských smluv v rozporu s požadavky ZVK,
- nesoulad VÚME, VÚPE s vydanými povoleními k provozování,
- absenci vymezení práv a povinností v uzavřených smlouvách mezi vlastníky a provozovateli VaK,
- nedostatečné informování odběratelů v reklamačních řádech.

Mezi jednotlivými kontrolovanými subjekty MZe zjišťuje významné rozdíly. Především malé subjekty často nestačí sledovat aktuální znění právních předpisů, a proto většina dokumentů, které povinně zpracovávají, nebývá aktualizována.

Zejména u malých a středně velkých obcí je upřednostňována nižší cena pro vodné a stočné, což vede často k neúplným a nepřesným informacím v kalkulacích.

V uvedeném roce MZe rovněž řešilo 57 podnětů, z nichž bylo 24 podnětů vyhodnoceno jako důvodných a 33 jako nedůvodných. V případě podnětů, které byly vyhodnoceny jako důvodné, MZe vyzývalo vlastníky a provozovatele VaK, vůči nimž jednotlivé podněty směřovaly, ke zdůvodnění svého postupu a ke zjednaní nápravy podle závěrů, ke kterým dospělo MZe svým šetřením. MZe dosud nemá žádnou informaci o tom, že by příslušné subjekty závěry MZe neakceptovaly.

Z řešených podnětů vyplývá, že častou příčinou sporů je nedostatečná komunikace vlastníků vodovodů a kanalizací, resp. jejich provozovatelů (velké vodárenské společnosti nevyjímaje) s odběrateli. MZe při svých šetřeních považuje vlastníky a provozovatele VaK za subjekty, u nichž lze oprávněně očekávat vyšší míru odbornosti a znalostí než u běžných občanů. Přesto tyto subjekty vzniku sporů často nepředcházejí vysvětlováním konkrétní věcné problematiky takovým způsobem, který by byl odběratelům srozumitelný, a odběratelé bývají často pouze obecně odkazováni na znění platné právní úpravy.

MZe z výsledků provedených kontrol a ze zkušeností z řešených podnětů shromažďuje a vyhodnocuje podklady pro případné návrhy na zpřesňování platné právní úpravy.