

Annex 3
Levels of the provided WSS services

1. The present Annex 3 shall regulate:
 - 1.1. The quality indicators for the water supply and sewerage (WSS) services as per the Water Supply and Sewerage Services Regulation Act (WSSRA);
 - 1.2. The terms and conditions for the formation of the annual target levels for the Concessionaire of the quality indicators for the WSS services;
 - 1.3. The method for reporting the achievement of the annual target levels of the quality indicators;
 - 1.4. The procedure for the provision of public information on the performance of the Concessionaire.
2. The quality indicators for the WSS services shall be:
 - 2.1. PI1 – level of coverage of water supply services;
 - 2.2. PI2 – quality of potable water; the indicator consists of the following sub-indicators:
 - 2.2.1. PI2a – quality of potable water by indicators which shall be monitored in conformity with the requirements of the Ordinance under art.135, para.1, item 3 of the Water Act in large water supply areas;
 - 2.2.2. PI2b – quality of potable water by indicators, which shall be monitored in conformity with the requirements of the Ordinance under art.135, para.1, item 3 of the Water Act in small water supply

Анекс 3
Нива на предоставяните ВиК услуги

1. С настоящия Анекс 3 се определят:
 - 1.1. Показателите за качество на водоснабдителните и канализационните (В и К) услуги, съгласно Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ);
 - 1.2. Условието и редът за формиране на годишни целеви нива на показателите за качество на В и К услугите за Концесионера;
 - 1.3. Начинът на отчитане на изпълнението на годишните целеви нива на показателите за качество;
 - 1.4. Редът за предоставяне на публична информация за изпълнение на задълженията на Концесионера.
2. Показателите за качество на В и К услугите са:
 - 2.1. ПК1 – ниво на покритие с водоснабдителни услуги;
 - 2.2. ПК2 – качество на питейната вода; показателят се състои от следните подпоказатели:
 - 2.2.1. ПК2а – качество на питейната вода по показателите, които се мониторира, съгласно изискванията на Наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите в големи зони на водоснабдяване;
 - 2.2.2. ПК2б – качество на питейната вода по показателите, които се мониторира, съгласно изискванията на наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите в малки зони на

areas;	водоснабдяване;
2.2.3. PI2c – performance of monitoring of potable water quality in amount and frequency determined with the Ordinance under art.135, para.1, item 3 of the Water Act.	2.2.3. ПК2в – изпитание 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;
2.3. PI3 – continuity of water supply;	2.3. ПК3 – непрекъснатост на водоснабдяването;
2.4. PI4 – total water losses in the water supply systems and deadlines for their reduction;	2.4. ПК4 – общи загуби на вода във водоснабдителните системи и срокове за тяхното намаляване;
2.5. PI5 – failures on the water supply network;	2.5. ПК5 – аварии на водоснабдителната система;
2.6. PI6 – pressure in the water supply system;	2.6. ПК6 – налягане във водоснабдителната система;
2.7. PI7 – level of coverage with sewerage services; the indicator consists of the following sub-indicators:	2.7. ПК7 – ниво на покритие с канализационни услуги; показателят се състои от следните подпоказатели:
2.7.1. PI7a – level of coverage of sewerage service;	2.7.1. ПК7а – ниво на покритие с услугата отвеждане на отпадъчни води;
2.7.2. PI7b – level of coverage of wastewater treatment service.	2.7.2. ПК7б – ниво на покритие с услугата пречистване на отпадъчни води;
2.8. PI8 – quality of raw sewage and treated waste water;	2.8. ПК8 – качество на суровите отпадъчни води и на пречистените отпадъчни води;
2.9. PI9 – failures on the sewerage system;	2.9. ПК9 – аварии на канализационната система;
2.10. PI10 – floods in the properties of third parties, caused by the sewerage network;	2.10. ПК10 – наводнения в имоти на трети лица, причинени от канализацията;
2.11. PI11 – performance efficiency indicators; the indicator consists of the following sub-indicators:	2.11. ПК11 – експлоатационни показатели за ефективност; показателят се състои от следните подпоказатели:
2.11.1. PI11a – energy efficiency of the activity for water supply to customers;	2.11.1. ПК11а – енергийна ефективност за дейността по доставяне на вода на потребителите;
2.11.2. PI11b – energy efficiency of wastewater treatment activity;	2.11.2. ПК11б – енергийна ефективност за дейността по пречистване на отпадъчни води;

2.11.3. PI11c – utilization of sludge from wastewater treatment plants (WWTP).	2.11.3. ПК11в – оползотворяване на утайките от пречиствателни станции за отпадъчни води (ПСОВ);
2.11.4. PI11d – rehabilitation of the water supply network;	2.11.4. ПК11г – рехабилитация на водопроводната мрежа;
2.11.5. PI11e – active leak control;	2.11.5. ПК11д – активен контрол на течовете;
2.12. PI12 – financial performance indicators; the indicator consists of the following sub-indicators:	2.12. ПК12 – финансови показатели за ефективност; показателят се състои от следните подпоказатели:
2.12.1. PI12a – cost-effectiveness of the service for water supply to customers;	2.12.1. ПК12а – ефективност на разходите за услугата доставяне на вода на потребителите;
2.12.2. PI12b – cost-effectiveness of the sewerage service;	2.12.2. ПК12б – ефективност на разходите за услугата отвеждане на отпадъчни води;
2.12.3. PI12c – cost-effectiveness of the wastewater treatment service;	2.12.3. ПК12в – ефективност на разходите за услугата пречистване на отпадъчни води;
2.12.4. PI12d – collectability;	2.12.4. ПК12г – събираемост;
2.12.5. PI12e – efficiency of setting the water meters in validity;	2.12.5. ПК12д – ефективност на привеждане на водомерите в годност;
2.12.6. PI12f – efficiency of establishment of the revenue meters;	2.12.6. ПК12е – ефективност на изграждане на водомерното стопанство;
2.13. PI13 – deadline for responding to written customer complaints;	2.13. ПК13 – срок за отговор на писмени жалби на потребителите;
2.14. PI14 – deadline for connection of new customers to the WSS systems; the indicator consists of the following sub-indicators:	2.14. ПК14 – срок за присъединяване на нови потребители към В и К системите; показателят се състои от следните подпоказатели:
2.14.1. PI14a – connection to the water supply system;	2.14.1. ПК14а – присъединяване към водоснабдителната система;
2.14.2. PI14b – connection to the sewerage system;	2.14.2. ПК14б – присъединяване към канализационната система;
2.15. PI15 – staff numbers against the number of served customers; the indicator consists of the following sub-indicators -	2.15. ПК15 – численост на персонала спрямо броя на обслужваните потребители; показателят се състои от следните подпоказатели:
2.15.1. PI15a - staff efficiency with regard to the water supply service;	2.15.1. ПК15а – ефективност на персонала за услугата доставяне на вода на потребителите;
2.15.2. PI15b - staff efficiency with regard to the	2.15.2. ПК15б – ефективност на персонала

- | | |
|--|---|
| <p>sewerage and wastewater treatment service;</p> | <p>за услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води;</p> |
| <p>3. The quality of supply of non-potable water to customer service by the Concessionaire shall be regulated separately from the quality of the rest of the WSS services by applying only the following PIs - PI4, PI5, PI11d and PI12a.</p> | <p>3. Качеството на услугата доставяне на вода с непитейни качества на потребителите от Концесионера се регулира отделно от качеството на останалите В и К услуги, като се прилагат само следните показатели за качество - ПК4, ПК5, ПК11г и ПК12а.</p> |
| <p>4. The quality indicators shall be defined as follows:</p> | <p>4. Показателите се определят както следва:</p> |
| <p>4.1. PI1 - The coverage level of the water supply services (%) is defined by the ratio between the total population receiving the water supply service, and the total population of the area served. The indicator shall be determined through the following formula:</p> <p>PI1=F1/iE5*100, where:</p> <p>F1 is the total number of the population according to the latest census and demographic forecasts of the National Statistical Institute (NSI), using the water supply service within the designated territory, serviced by the Concessionaire (number);</p> <p>iE5 is the total number of the population according to the latest census and demographic forecasts of the NSI within the designated territory, serviced by the Concessionaire (number).</p> | <p>4.1. ПК1 – ниво на покритие с водоснабдителни услуги (%); определя се чрез съотношението между общия брой на населението, което получава услугата доставяне на вода на потребителите, и общия брой на населението в обслужваната територия. Показателят се определя по следната формула:</p> <p>ПК1=(F1/iE5)*100, където:</p> <p>F1 е общият брой на населението по последно преброяване и демографски прогнози на НСИ, ползващо услугата доставяне на вода на потребителите в обособената територия, обслужвана от Концесионера (брой);</p> <p>iE5 – общият брой на населението по последно преброяване и демографски прогнози на НСИ в обособената територия, обслужвана от Концесионера (брой).</p> |
| <p>4.2. PI2a - quality of potable water:</p> | <p>4.2. ПК2а – качество на питейната вода:</p> |
| <p>4.2.1. PI2a - Quality of potable water by the indicators which are monitored in compliance with the requirements of the Ordinance as per art. 135, para 1, it 3 of Water Act in large water supply zones</p> | <p>4.2.1. Качество на питейната вода по показателите, които се мониторират, съгласно изискванията на наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите в големи зони на</p> |

(%); defined by a percent of compliance with the requirements calculated using the following formula:

$PI2a=(iD51a/D51a)*100$, where:

iD51a is the total number of analyses of the relevant indicator, conducted by the Concessionaire, within the monitoring programs in large water supply zones that meet the regulations. This variable is the sum of the following variables and is expressed by the following formula:

$iD51a=iD62a+iD63a+iD64a+iD65a$,
where:

iD62a is the total number of analyses of indicators, indicative of the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in large water supply zones, meeting the regulations;

iD63a is the total number of analyses by microbiological indicators for the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in large water supply zones, meeting the regulations;

iD64a is the total number of analyses by physico-chemical indicators for the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in large water supply zones, meeting the regulations;

iD65 is the total number of analyses by radiological indicators for the quality of

водоснабдяване (%); определя се чрез процент на съответствие с изискванията, изчислен по следната формула:

$ПК2a=(iD51a/D51a)*100$, където:

iD51a е общият брой анализи по съответен показател, извършени от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в големи зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания. Тази променлива е сбор от следните променливи и се изразява чрез следната формула:

$iD51a=iD62a+iD63a+iD64a+iD65a$,
където:

iD62a е общият брой анализи по показатели с индикаторно значение за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в големи зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

iD63a е общият брой анализи по микробиологични показатели за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в големи зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

iD64a е общият брой анализи по физико-химични показатели за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в големи зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

iD65a е общият брой анализи по радиологични показатели за

potable water, meeting the regulatory requirements, in large water supply zones;

D51a is the total number of analyses by the relevant indicator, conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in large water supply zones. This variable is the sum of the following variables and is determined by the following formula:

$D51a = D62a + D63a + D64a + D65a$,
where:

D62a is the total number of analyses conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in large water supply zones by indicators, indicative of the quality of potable water;

D63a is the total number of analyses conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in large water supply zones by microbiological indicators for the quality of potable water;

D64a is the total number of analyses conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in large water supply zones by physico-chemical indicators for the quality of potable water;

D65a is the total number of analyses conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in large water supply zones by radiological indicators for the quality of potable water.

качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в големи зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

D51a е общият брой анализи по съответен показател, извършени от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в големи зони на водоснабдяване. Тази променлива е сбор от следните променливи и се определя чрез следната формула:

$D51a = D62a + D63a + D64a + D65a$,
където:

D62a е общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в големи зони на водоснабдяване по показатели с индикаторно значение за качеството на питейната вода;

D63a е общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в големи зони на водоснабдяване по микробиологични показатели за качеството на питейната вода;

D64a е общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в големи зони на водоснабдяване по физико-химични показатели за качеството на питейната вода;

D65a е общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в големи зони на водоснабдяване по радиологични показатели за качеството на питейната вода.

4.2.2. PI2b - quality of potable water by the indicators which are monitored in compliance with the requirements of the Ordinance as per art. 135, para 1, it 3 of Water Act in small water supply zones (%); defined by a percent of compliance with the requirements. The sub-indicator is calculated using the following formula:

$$PI2b = (iD51b/D51b) * 100, \text{ Where:}$$

iD51b is the total number of analyses by the relevant indicator, conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in small water supply areas meeting the regulations. This variable is a sum of the following variables and is represented by the following formula:

$$iD51b = iD62b + iD63b + iD64b + iD65b,$$

where:

iD62b is the total number of analyses of indicators, indicative of the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in small water supply areas, meeting the regulations;

iD63b is the total number of analyses by microbiological indicators for the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in small water supply areas, meeting the regulations;

iD64b is the total number of analyses by physico-chemical indicators for the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in small water supply

4.2.2. ПК2б – качество на питейната вода по показателите, които се мониторират, съгласно изискванията на наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите в малки зони на водоснабдяване (%); определя се чрез процент на съответствие с изискванията. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$$ПК2б = (iD51b/D51b) * 100, \text{ където:}$$

iD51b е общият брой анализи по съответен показател, извършени от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в малки зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания. Тази променлива е сбор от следните променливи и се изразява чрез следната формула:

$$iD51b = iD62b + iD63b + iD64b + iD65b,$$

където:

iD62b е общият брой анализи по показатели с индикаторно значение за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в малки зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

iD63b – общият брой анализи по микробиологични показатели за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в малки зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

iD64b – общият брой анализи по физико-химични показатели за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в малки

areas, meeting the regulations;

iD65b is the total number of analyses by radiological indicators for the quality of potable water, conducted by the Concessionaire in small water supply areas, meeting the regulations;

D51b is the total number of analyses conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in small water supply zones. This variable is the sum of the following variables and is expressed through the following formula:

$$D51b = D62b + D63b + D64b + D65b,$$

where:

D62b is the total number of analyses, conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in small water supply zones by indicators, indicative of the quality of potable water;

D63b is the total number of analyses, conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in small water supply zones by indicators by microbiological indicators for the quality of potable water;

D64b is the total number of analyses conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in small water supply zones by physico-chemical indicators for the quality of potable water;

D65b is the total number of analyses

зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

iD65b е общият брой анализи по радиологични показатели за качеството на питейната вода, извършени от Концесионера в малки зони на водоснабдяване, съответстващи на нормативните изисквания;

D51b е общият брой анализи по съответен показател, направени от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в малки зони на водоснабдяване. Тази променлива е сбор от следните променливи и се изразява чрез следната формула:

$$D51b = D62b + D63b + D64b + D65b,$$

където:

D62b е общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в малки зони на водоснабдяване по показатели с индикаторно значение за качеството на питейната вода;

D63b – общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в малки зони на водоснабдяване по микробиологични показатели за качеството на питейната вода;

D64b – общият брой на извършените анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в малки зони на водоснабдяване по физико-химични показатели за качеството на питейната вода;

D65b – общият брой на извършените

conducted by the Concessionaire within the monitoring programs in small water supply zones by radiological indicators for the quality of potable water.

- 4.2.3. PI2c - monitoring the quality of potable water by volume and frequency, defined in compliance with the Ordinance as per art. 135, para 1, it 3 of the Water Act (%) shall be determined using the following formula:

$$PI2c = (iD98/iD99) * 100, \text{ where:}$$

iD98 is the number of water supply zones with conducted monitoring by volume and frequency in compliance with the regulation;

iD99 is the total number of water supply zones

- 4.3. PI3 - continuity of water supply (ratio); defined by the ratio between the product of the total number of people, affected by the interruptions of the water supply by the respective duration (in hours) and the product of the total number of people, supplied with water, multiplied by 24 and by the number of days in the reviewed period. The indicator is calculated through the following formula:

$$PI3 = (D35/F1 * 24 * 365) * 1000, \text{ where:}$$

D35 is the sum of the total number of the population affected by the relevant water supply interruption (n^{th} interruption) and the duration of the respective interruption, in hours, in the reviewed period. It is calculated through the following formula:

анализи от Концесионера в рамките на мониторинговите програми в малки зони на водоснабдяване по радиологични показатели за качеството на питейната вода.

- 4.2.3. 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 (%); определя се по следната формула:

$$ПК2в = (iD98/iD99) * 100, \text{ където:}$$

iD98 е броят зони на водоснабдяване с изпълнен мониторинг по обем и честота, съгласно нормативните изисквания;

iD99 е общият брой зони на водоснабдяване.

- 4.3. ПК3 – непрекъснатост на водоснабдяването (съотношение); определя се чрез съотношението между произведението на общия брой на населението, засегнато от прекъсвания на водоснабдяването по съответната продължителност (в часове), и произведението на общия брой на населението, което е водоснабдено, умножено по 24 и по броя дни в разглеждания период. Показателят се определя по следната формула:

$$ПК3 = (D35/F1 * 24 * 365) * 1000, \text{ където:}$$

D35 е сумата на всички произведения на общия брой на населението, засегнато от съответното прекъсване на водоснабдяването (n -тото прекъсване), и продължителността на това прекъсване в часове за разглеждания период. Изчислява се по следната формула:

$D35 = \sum_n^1 D35_n$, where:

$D35_n$ is each case, expressed through the number of population affected by interruptions in water supply on the territory, served by the Concessionaire, in the reviewed period, multiplied by the duration of the interruption (in hours).

$D35_n = F1_n * H1_n$, where:

$H1_n$ is the duration of each case of interruption of the water supply, in the reviewed period (in hours);

$F1_n$ is the number of the population affected in each case of water supply interruption in the area, serviced by the Concessionaire (number).

“n” is the respective water supply interruption in the reviewed period.

$F1$ is the total number of population according to the latest census and the demographic forecast of the NSI using the water supply service in the separate area, serviced by the Concessionaire, (number).

4.4. PI4 - total water losses in the water supply systems and the deadlines for their reduction are determined in two ways:

4.4.1. PI4a - total water losses in the water supply systems and deadlines for their reduction ($m^3/km/day$); determined by the ratio of the difference of water supplied at the inlet of the supply system and the sold billed water (excluding water supplied to another WSS operator) to the length of the water supply network, and the calculated result shall

$D35 = \sum_n^1 D35_n$, където:

$D35_n$ е всеки един случай, изразен чрез броя на населението, засегнато от прекъсване на водоснабдяването в обслужваната от Концесионера територия в разглеждания период, умножено по продължителността на прекъсването (в часове).

$D35_n = F1_n * H1_n$, където:

$H1_n$ е продължителността на всеки един случай на прекъсване на водоснабдяването в разглеждания период (в часове);

$F1_n$ – броят на засегнатото население във всеки един случай на прекъсване на водоснабдяването в обслужваната от Концесионера област (брой);

n – съответното прекъсване в разглеждания период;

$F1$ – общият брой на населението по последно преброяване и демографски прогнози на

НСИ, ползващо услугата доставяне на вода на потребителите в обособената територия, обслужвана от Концесионера (брой).

4.4. ПК4 - общи загуби на вода във водоснабдителните системи и срокове за тяхното намаляване; определя се по два начина:

4.4.1. ПК4а – общи загуби на вода във водоснабдителните системи и срокове за тяхното намаляване ($m^3/km/day$); определя се чрез съотношението между разликата на подадената вода на вход водоснабдителна система и продадената фактурирана вода (като се изключва подадената към друг

be divided by 365 days. The indicator is expressed through the following formula:

$$PI4a \quad (m^3/km/day) = [(A3-iA14)/iC8]/365, \text{ where:}$$

A3 is the water supplied at the inlet of the water system (Q4, in accordance with Ordinance No.1 of May 5, 2006 on approval of the Methodology for determining of allowable losses of water in water supply systems), (in m³);

iA10 is the sold billed water (Q3, according to Ordinance No 1 of May 5, 2006, concerning the approval of a Methodology to determine permissible water losses in the water supply systems, excluding water supplied to another WSS operator), (in m³);

iC8 is the total length of the impounding structures and the distribution water supply network, km. In calculating the length of the water supply network, the length of the water service connections is not included, nor is the length of the water mains, through which water is supplied to another operator.

4.4.2. PI4b - total water losses in the water supply systems and deadlines for their reduction (%) shall determined by the ratio of the non-revenue water and the water supplied at the inlet of a water system (excluding water supplied to another operator). The indicator is expressed through the following formula:

$$PK4b(\%) = (iA21/A3)*100, \text{ where:}$$

оператор вода) и дължината на водопроводната мрежа, като полученият резултат се разделя на 365 дни. Подпоказателят се изразява чрез следната формула:

$$PK4a \quad (m^3/km/d) = [(A3-iA10)/iC8]/365, \text{ където:}$$

A3 е подадената вода на вход водоснабдителна система (Q4, съгласно Наредба № 1 от 5 май 2006 г. за утвърждаване на Методика за определяне на допустимите загуби на вода във водоснабдителните системи) (в м³);

iA10 е продадената фактурирана вода (Q3, съгласно Наредба № 1 от 5 май 2006г. за утвърждаване на Методика за определяне на допустимите загуби на вода във водоснабдителните системи, като се изключва водата, подадена към друг оператор) (в м³);

iC8 е общата дължина на довеждащите водопроводи и разпределителната водопроводна мрежа (в км). В изчисляването на дължината на водопроводната мрежа не се включва дължината на сградните водопроводни отклонения, както и дължината на водопроводите, по които се довежда вода до друг оператор.

4.4.2. PK4b – общи загуби на вода във водоснабдителните системи и срокове за тяхното намаляване (%); определя се чрез съотношението на неносеща приходи вода и подадената вода на вход водоснабдителна система (като се изключва подадената към друг оператор вода). Подпоказателят се изразява чрез следната формула:

$$PK4b (\%) = (iA21/A3) * 100, \text{ където:}$$

iA21 is the non-revenue water (Q9, according to Ordinance No 1 of May 5, 2006, concerning the approval of a Methodology to determine permissible water losses in the water supply systems, excluding water supplied to another WSS operator), (in m³);

A3 is the water supplied at the inlet of the water system (Q4, in accordance with Ordinance No.1 of May 5, 2006 on approval of the Methodology for determining of allowable losses of water in water supply systems), (in m³);

- 4.5. PI5 - failures on the water supply network (number/100km/year) are determined by the ratio between the number of failures on the water supply network during the reviewed period and the total length of the water supply network. The indicator is expressed through the following formula:

$$PI5 = D28 / C8 * 100, \text{ Where:}$$

D28 is the number of failures on the water supply network, including fixtures and fittings (number);

C8 is the total length of the impounding structures and distribution water supply network, (km). In calculating the length of the water supply network, the length of the water service connections is not included.

- 4.6. PI6 - pressure in the water supply network (%); determined through the ratio between the number of metering areas with constant measuring of pressure and flow at the inlet and the outlet of the area, as well

iA21 е неносеща приходи вода (Q9, съгласно Наредба № 1 от 5 май 2006г. за утвърждаване на Методика за определяне на допустимите загуби на вода във водоснабдителните системи, като се изключва водата, подадена към друг оператор) (в м³);

A3 е подадената вода на вход водоснабдителна система (Q4, съгласно Наредба № 1 от 5 май 2006г. за утвърждаване на Методика за определяне на допустимите загуби на вода във водоснабдителните системи) (в м³).

- 4.5. ПК5 – аварии на водоснабдителната система (брой/100 км/година); определя се чрез съотношението между броя на аварията по водопроводната мрежа през разглеждания период и общата дължина на водопроводната мрежа. Показателят се изразява чрез следната формула:

$$ПК5 = D28 / C8 * 100, \text{ където:}$$

D28 е броят на аварията по водопроводната мрежа, включително по арматури и фитинги (брой);

C8 е общата дължина на довеждащите водопроводи и разпределителната водопроводна мрежа (км). В изчисляването на дължината на водопроводната мрежа не се включва дължината на сградните водопроводни отклонения.

- 4.6. ПК6 – налягане във водоснабдителната система (%); определя се чрез съотношението между броя на водомерни зони, имащи постоянно измерване на дебит и налягане на вход

as measuring at a critical point of the area and the total number of the water meter areas. The indicator is determined through the following formula:

$PI6 = (iDMAm/DMA_t) * 100$, where:

$iDMA_m$ is the number of metering areas with constant measuring of flow and pressure at the inlet/outlet of the area and at a critical point with interval of the recording of the data of 15 minutes and archiving in electronic database, and

$iDMA_t$ is the total number of metering areas in the territory serviced by the Concessionaire.

4.7. The level of coverage of sewerage services:

4.7.1. $PI7a$ - Level of coverage of sewerage services (%); defined by the ratio between the number of the population supplied with sewerage service, and the total number of the population served in the area. The sub-indicators is determined through the following formula:

$PI7a = (wE4/iE5) * 100$, where:

$wE4$ is the number of the population according to the latest census and the demographic forecasts of the NSI using sewerage service in the designated territory, served by the Concessionaire in the reviewed period, (number);

$iE5$ is the total number of the population according to the latest census and the demographic forecasts of the NSI using sewerage service in the designated

и изход зона, както и измерване на налягане в критична точка на зоната, и общия брой водомерни зони. Показателят се определя чрез следната формула:

$PK6 = (iDMA_m/iDMA_t) * 100$, където:

$iDMA_m$ е броят на водомерни зони, имащи постоянно измерване на дебит и налягане на вход/изход зона, и в критична точка, с интервал на запис на данни 15 минути и архивиране на данните в електронни бази данни, и

$iDMA_t$ е общият брой на водомерни зони в обслужваната от Концесионера територия.

4.7. Ниво на покритие на канализационни услуги:

4.7.1. $PK7a$ – ниво на покритие с услугата отвеждане на отпадъчни води (%); определя се чрез съотношението между броя на населението, което получава услугата отвеждане на отпадъчни води, и общия брой на населението в обслужваната територия. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PK7a = (wE4/iE5) * 100$, където:

$wE4$ е броят на населението по последно преброяване и демографски прогнози на НСИ, ползващо услугата отвеждане на отпадъчни води в обособената територия, обслужвана от Концесионера за разглеждания период (брой);

$iE5$ е общият брой на населението по последно преброяване и демографски прогнози на НСИ в обособената територия, обслужвана

territory, served by the Concessionaire (number).

- 4.7.2. PI7b - level of coverage of wastewater treatment services (%); defined by the ratio between the number of people receiving the wastewater treatment service and the total population of the area served. The sub-indicator is determined by the following formula:

$PI7b = (wE2/iE5) * 100$, where:

wE2 is the number of people, according to the latest census and the demographic forecasts of the NSI, receiving the wastewater treatment service within the designated territory, served by the Concessionaire in the reviewed period, (number);

iE5 is the total number of the population, according to the latest census and the demographic forecasts of the NSI in the designated territory, served by the Concessionaire (number).

- 4.8. PI8 - quality of raw sewage and the treated wastewater (%); determined by the ratio between the number of samples taken for the quality of wastewater, meeting the conditions included in discharge permits, and the total number of samples taken for the quality of wastewater. The indicator is determined by the following formula:

$PI8 = iD97/iD98 * 100$, Where:

iD97 is the number of samples, meeting the requirements included in discharge permits in the reviewed period, (number);

от Концесионера (брой).

- 4.7.2. ПК7б – ниво на покритие с услугата пречистване на отпадъчни води (%); определя се чрез съотношението между броя на населението, което получава услугата пречистване на отпадъчни води, и общия брой на населението в обслужваната територия. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$ПК7б = (wE2/iE5) * 100$, където:

wE2 е броят на населението по последно преброяване и демографски прогнози на НСИ, ползващо услугата пречистване на отпадъчни води в обособената територия, обслужвана от Концесионера за разглеждания период (брой);

iE5 е общият брой на населението по последно преброяване и демографски прогнози на НСИ в обособената територия, обслужвана от Концесионера (брой).

- 4.8. ПК8 – качество на суровите отпадъчни води и на пречистените отпадъчни води (%); определя се чрез съотношението между броя на взетите проби за качеството на отпадъчните води, отговарящи на условията, включени в разрешителните за заустване, и общия брой на взетите проби за качеството на отпадъчните води. Показателят се определя чрез следната формула:

$ПК8 = (iD97/iD98) * 100$, където:

iD97 е броят проби, отговарящи на условията, включени в разрешителните за заустване за

iD98 is the total number of samples for the quality of wastewater, required under the discharge permits (number).

- 4.9. PI9 - failures of the sewerage system (number/100km/year); determined by the ratio between the number of failures on the sewerage network and the total length of the sewerage network. The indicator is expressed through the following formula:

$$PI9 = (wD38a + wD38b + wD44) / wC1 * 100,$$

where:

wD38a is the number of blockages of the sewerage network, other than those in the sewer service connections for the reviewed period (number);

wD38b is the number of blockages in the sewer service connections for the reviewed period (number);

wD44 is the number of failures of the sewerage network due to structural decay of the sewer for the reviewed period (number);

wC1 is the total length of the sewerage network, operated by the Concessionaire, (km).

- 4.10. PI10 - floods in properties of third parties, caused by the sewerage system (number / 10,000 customers); determined by the ratio between the total number of complaints of floods of properties by the sewerage network and the total number of customers, served by the Concessionaire. The indicator is determined through the

разглеждания период (брой);

iD98 е общият брой проби за качество на отпадъчните води, изискуеми съгласно разрешителните за заустване (брой).

- 4.9. ПК9 – аварии на канализационната система (брой/100 км/година); определя се чрез съотношението между броя на аварията по канализационната мрежа и общата дължина на канализационна мрежа. Показателят се определя чрез следната формула:

$$ПК9 = (wD38a + wD38b + wD44) / wC1 * 10,$$

където:

wD38a е броят на запушванията на канализационната мрежа, различни от тези в сградните канализационни отклонения за разглеждания период (брой);

wD38b е броят на запушванията в сградните канализационни отклонения за разглеждания период (брой);

wD44 е броят на аварията на канализационната мрежа поради структурно разрушаване на канала за разглеждания период (брой);

wC1 е общата дължина на канализационната мрежа, експлоатирана от Концесионера (в км).

- 4.10. ПК10 – наводнения в имоти на трети лица, причинени от канализацията (брой/10 000 потребители); определя се чрез съотношението между общия брой на оплакванията за наводнения на имоти от канализационната мрежа и общия брой потребители, обслужвани от Концесионера. Показателят се

following formula:

$PI10 = wF14 / E10 * 10\,000$, where:

wF14 is the total number of complaints of flooding in properties by the sewerage system, registered by the Concessionaire for the reviewed period (number);

E10 is the total number of customers, served by the Concessionaire, who use the water supply service (number).

4.11. Performance efficiency indicators:

4.11.1. PI11a - energy efficiency of water supply activity (kWh / m³); determined by the ratio between the total amount of consumed electricity for the abstraction, treatment and supply of water and the amount of water supplied at the inlet of the water supply system. The sub-indicator is determined through the following formula:

$PI11a = zD1 / A3$, Where:

zD1 is the total amount of consumed electricity for abstraction, treatment and supply of water by the Concessionaire (kWh);

A3 is the total amount of water supplied at the inlet of the water supply system (Q4, in accordance with Ordinance № 1 of May 5, 2006 on the approval of a Methodology to determine admissible water losses in water supply systems), (m³).

4.11.2. PI11b - energy efficiency of wastewater treatment activity (kWh / m³); determined by the ratio of the total

определя чрез следната формула:

$ПК10 = wF14 / E10 * 10\,000$, където:

wF14 е общият брой на оплакванията за наводнения на имоти от канализационната система, регистрирани от Концесионера за разглеждания период (брой);

E10 е общият брой на потребителите, обслужвани от Концесионера, които ползват услуга доставяне на вода на потребителите (брой).

4.11. Експлоатационни показатели за ефективност:

4.11.1. ПК11а – енергийна ефективност за дейността по доставяне на вода на потребителите (кВтч/м³); определя се чрез съотношението между общото количество на изразходваната електрическа енергия за добив, пречистване и доставка на вода и количеството постъпила вода на вход водоснабдителна система. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$ПК11а = zD1 / A3$, където:

zD1 е общото количество на изразходваната електрическа енергия за добив, пречистване и доставка на вода от Концесионера (кВтч);

A3 – общото количество постъпила вода на вход водоснабдителна система (Q4, съгласно Наредба № 1 от 5 май 2006 г. за утвърждаване на Методика за определяне на допустимите загуби на вода във водоснабдителните системи) (м³).

4.11.2. ПК11б – енергийна ефективност за дейността по пречистване на отпадъчни води (кВтч/м³); определя

amount of consumed electricity for wastewater treatment to the total amount of water received at the inlet of the WWTP. The sub-indicator is determined through the following formula:

$PI11b = wD13 / wA2$, Where:

wD13 is the total amount of consumed electricity for the treatment of wastewater by the WWTP, operated by the Concessionaire (kWh);

wA2 is the total quantity of water received for treatment at the entrance of the WWTP, operated by the Concessionaire (m³).

4.11.3. PI11c - utilization of the sludge by WWTP (%); defined by the ratio of the dry weight of the utilized sludge by the end of the reporting year, produced during the year, preceding the reporting year, to the dry weight of the produced sludge during the year, preceding the reporting year. The sub-indicator is determined through the following formula:

$PI11c = (wA15 / wA14) * 100$, where:

wA15 is the total quantity of the dry weight of the sludge from the WWTP, operated by the Concessionaire, produced during the year, preceding the reporting year and utilized by the end of the reporting year (ton dry matter);

wA14 is the total quantity of dry weight of sludge produced by wastewater treatment plant, operated by the Concessionaire, produced during the

се чрез съотношението между общото количество на изразходваната електрическа енергия за пречистване на отпадъчна вода и общото количество постъпила вода на входа на ПСОВ. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PK11b = wD13 / wA2$, където:

wD13 е общото количество на изразходваната електрическа енергия за пречистване на отпадъчна вода от ПСОВ, управлявани от Концесионера (кВтч);

wA2 – общото количество на постъпила за пречистване вода на вход ПСОВ, експлоатирани от Концесионера (м3).

4.11.3. PK11b – оползотворяване на утайките от ПСОВ (%); определя се чрез съотношението между сухото тегло на оползотворените утайки до края на отчетната година, произведени през годината, предхождаща отчетната година, и сухото тегло на произведените утайки през годината, предхождащата отчетната година. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PK11b = (wA15 / wA14) * 100$, където:

wA15 е общото количество на сухото тегло на утайките от експлоатираните от Концесионера ПСОВ, произведени през годината, предхождаща отчетната година, и оползотворени до края на отчетната година (тон сухо вещество);

wA14 е общото количество на сухото тегло на утайките от експлоатираните от Концесионера ПСОВ, произведени през годината,

year, preceding the reporting year (ton dry matter).

- 4.11.4. PI11d - rehabilitation of the water supply system (%); defined by the ratio between the length of the rehabilitated water mains and the total length of the water supply network. The sub-indicator is determined by the following formula:

$$PI11d = (D20/C8)*100, \text{ Where:}$$

D20 is the sum of the length of the rehabilitated water supply network (km);

C8 is the total length of the impounding structures and the distribution network, km. The calculation of the length of the water supply network does not include the length of the water service connections.

- 4.11.5. PI11e - active leak control (%); determined by the ration between the length of the water supply network, surveyed by equipment for detection of leaks and the total length of the water supply network. The sub-indicators is determined by the following formula:

$$PI11e = (D9/C8)*100, \text{ Where:}$$

D9 is the sum of the length of the water supply network, for which a process of regular survey and active control of leaks is implemented (including ultrasound devices, correlators, acoustic data loggers etc.) by which hidden leaks are detected and repaired, in km:

C8 is the total length of the impounding structures and the distribution water

предхождаща отчетната година (тон сухо вещество).

- 4.11.4. ПК11г – рехабилитация на водопроводната мрежа (%); определя се чрез съотношението между дължината на рехабилитираната водопроводна мрежа и общата дължина на водопроводната мрежа. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$$ПК11г=(D20/C8)*100, \text{ където:}$$

D20 е сборът от дължината на рехабилитираната водопроводна мрежа (км);

C8 е общата дължина на довеждащите водопроводи и разпределителната водопроводна мрежа (км). В изчисляването на дължината на водопроводната мрежа не се включва дължината на сградните водопроводни отклонения.

- 4.11.5. ПК11д – активен контрол на течовете (%); определя се чрез съотношението между дължината на водопроводна мрежа, обследвана с оборудване за откриване на скрити течове и общата дължина на водопроводната мрежа. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$$ПК11д = (D9/C8)*100, \text{ където:}$$

D9 е сборът от дължината на водопроводната мрежа, за която е реализиран процес на регулярно обследване и активен контрол на течовете (включително микрофони, корелатори, акустични логери и др.), при които се откриват и отстраняват скрити течове (в км);

C8 е общата дължина на довеждащите водопроводи и

supply network, in km. The calculation of the length of the water supply network does not include the length of the water service connections.

разпределителната водопроводна мрежа (в км). В изчисляването на дължината на водопроводната мрежа не се включва дължината на сградните водопроводни отклонения.

4.12. Cost effectiveness:

4.12. Финансови показатели за ефективност:

4.12.1. PI12a - cost effectiveness of the water supply service is determined by the ratio between the total revenues from operations and the total sum of operating expenses, relating to the water supply service. The sub-indicator is determined by the following formula:

4.12.1. ПК12а – ефективност на разходите за услугата доставяне на вода на потребителите; определя се чрез съотношението между общата сума на приходите от оперативна дейност и общата сума на оперативните разходи, отнасящи се за услугата доставяне на вода на потребителите. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PI12a = G1/G4$, where:

$ПК12а = G1/G4$, където:

G1 is total revenues from operations from the water supply service according to the Unified Regulatory Reporting System (URRS), (BGN).

G1 е общата сума на приходите от оперативна дейност от услуга доставяне на вода на потребителите съгласно Единната система за регулаторна отчетност (ЕСРО) (в лв.);

G4 is the total amount of operational expenditures for the water supply service, according to the URRS (BGN).

G4 е общата сума на оперативните разходи за услуга доставяне на вода на потребителите съгласно ЕСРО (в лв.).

4.12.2. PI12b - cost effectiveness of expenses of the sewerage service; determined by the ratio of the total revenues from operations to the total sum of operating expenses, relating to the sewerage service. The sub-indicator is determined through the following formula:

4.12.2. ПК12б – ефективност на разходите за услугата отвеждане на отпадъчни води; определя се чрез съотношението между общата сума на приходите от оперативна дейност и общата сума на оперативните разходи, отнасящи се за услугата отвеждане на отпадъчни води. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PI12b = iwG1b/iwG4b$, Where:

$ПК12б = iwG1b/iwG4b$, където:

$iwG1b$ is the total amount of revenues from operations from the sewerage

$iwG1b$ е общата сума на приходите от оперативна дейност от услугата

service according to the URRS (BGN);

iwG4b is the total amount of operating expenses for the sewerage service according to the URRS, (BGN).

4.12.3. PI12c - cost-effectiveness of the wastewater treatment service; determined by the ratio of the total amount of revenues from operations to the total sum of operating expenses relating to the wastewater treatment service. The sub-indicator is determined through the following formula:

$PI12c = iwG1c / iwG4c$, where:

iwG1c is the total amount of revenues from operations related to the wastewater treatment service, according to the URRS (BGN);

iwG4c is the total amount of operational expenses for the wastewater treatment service, according to the URRS (BGN).

4.12.4. PI12d - collectability (%); defined by the ratio of uncollected revenue to operating income. The sub-indicator is determined through the following formula:

$PI12d = [iG99 - (iG98 - iG97)] / (iG99 + iG97) * 100$, where:

iG99 is the total revenues from the sales of water supply and sewerage services for the year (BGN, VAT included);

iG98 is the total amount of receivables from customers and suppliers by the end

отвеждане на отпадъчни води съгласно ЕСРО (в лв.);

iwG4b – общата сума на оперативните разходи за услугата отвеждане на отпадъчни води съгласно ЕСРО (в лв.).

4.12.3. ПК12в – ефективност на разходите за услугата пречистване на отпадъчни води; определя се чрез съотношението между общата сума на приходите от оперативна дейност и общата сума на оперативните разходи, отнасящи се за услугата пречистване на отпадъчни води. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$ПК12в = iwG1c / iwG4c$, където:

iwG1c е общата сума на приходите от оперативна дейност от услугата пречистване на отпадъчни води съгласно ЕСРО (в лв.);

iwG4c – общата сума на оперативните разходи за услуга пречистване на отпадъчни води съгласно ЕСРО (в лв.).

4.12.4. ПК12г – събираемост (%); определя се чрез съотношението на несъбраните приходи и приходите от дейността. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$ПК12г = [iG99 - (iG98 - iG97)] / (iG99 + iG97) * 100$, където:

iG99 е общата сума на приходите от продажби на водоснабдителни и канализационни услуги за годината (в лв., с включен данък върху добавената стойност (ДДС));

iG98 е общата сума на вземанията от потребители и доставчици към края

of the year (BGN, VAT included);

iG97 is the total amount of receivables from customers and suppliers for the previous year (BGN, VAT included).

- 4.12.5. PI12e - efficiency of setting the water meters in validity (%); determined by the ratio of the number of meters on WSC that meet the requirements for technical and metrological validity over the reporting year to the total number of meters on WSC. The sub - indicator is determined using the following formula:

$$PI12e = (iD45/iE6)*100, \text{ where}$$

iD45 is the sum of all meters on WSC (means of measurement), which meet the requirements for metrological and technical validity and correspond to the approved type, which are installed on WSC over the reporting year. Included are both meters tested in a licensed laboratory, as well as newly-installed meters;

iE6 is the sum of all meters on WSC (means of measurement).

- 4.12.6. PI12f - efficiency of establishment of the revenue meters (%); determined as the ratio between the total number of meters on WSC, which meet the requirements for metrological and technical validity and correspond to the approved type, to the total number of meters on WSC. The sub-indicator is determined using the following formula:

$$PI12f = (iD44/iE6)*100, \text{ where}$$

iD44 is the sum of all meters on WSC (means of measurement), which meet the requirements for metrological and

на годината (в лв., с включен ДДС);

iG97 е общата сума на вземанията от потребители и доставчици за предходната година (в лв., с включен ДДС).

- 4.12.5. ПК12д – ефективност на привеждане на водомерите в годност (%); определя се като съотношение между броя водомери на сградните водопроводни отклонения (СВО), приведени в техническа и метрологична годност през отчетната година, и общия брой водомери на СВО. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$$ПК12д = (iD45 / iE6)*100, \text{ където:}$$

iD45 е 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 както водомери, тествани в лицензирана лаборатория, така и новомонтирани водомери;

iE6 е сумата от всички водомери на СВО (средства за измерване).

- 4.12.6. ПК12е – ефективност на изграждане на водомерното стопанство (%); определя се като съотношение между общия брой водомери на СВО, които са в техническа и метрологична годност и отговарят на одобрения тип, и общия брой водомери на СВО. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$$ПК12е = (iD44 / iE6)*100, \text{ където:}$$

iD44 е сумата от всички водомери на СВО (средства за измерване), които са в техническа и метрологична

technical validity and correspond to the approved type, and

iE6 is the sum of all meters on WSC (means of measurement)

4.13. PI13 - deadline for responding to written customer complaints (%); defined by the ratio of the number of responses to customer complaints of WSS services within 14 days to the total number of customer complaints. The indicator is determined through the following formula:

$PI13 = iF98 / iF99 * 100$, where:

iF98 is the total number of responses to customer complaints within 14 days. It is calculated through the following formula:

$iF98 = F24 + wF20 + iF88$, where:

F24 is the total number of responses to customer complaints for the water supply service (number);

wF20 is the total number of responses to customer complaints for the sewerage and wastewater treatment services (number);

iF88 is the total number of responses to customer complaints regarding billing of services for the supply of water to customers, sewerage and wastewater treatment (number);

iF99 is the total number of customer complaints of WSS services for the reviewed period. It is calculated through the following formula:

$iF99 = F23 + wF12 + iF89$, where:

F23 is the total number of customer

годност и отговарят на одобрения тип, и

iE6 е сумата от всички водомери на СВО (средства за измерване).

4.13. ПК13 – срок за отговор на писмени жалби на потребителите (%); определя се чрез съотношението между броя отговори на оплаквания на потребители от В и К услуги в срок 14 дни и общия брой на оплакванията на потребители от В и К услуги. Показателят се определя чрез следната формула:

$ПК13 = (iF98 / iF99) * 100$, където:

iF98 е общият брой отговори на оплаквания на потребители в срок 14 дни. Изчислява се по следната формула:

$iF98 = F24 + wF20 + iF88$, където:

F24 е общият брой отговори на оплаквания на потребители за услугата доставяне на вода на потребителите (брой);

wF20 е общият брой отговори на оплаквания на потребители за услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води (брой);

iF88 е общият брой на отговори на оплаквания на потребители по отношение фактуриране на услугите доставяне на вода на потребителите и отвеждане и пречистване на отпадъчни води (брой);

iF99 е общият брой оплаквания на потребители от В и К услуги за разглеждания период. Изчислява се със следната формула:

$iF99 = F23 + wF12 + iF89$, където:

F23 е общият брой оплаквания на

complaints over the reviewed period from the water supply service and is expressed as follows:

$F23 = F16 + iF17 + F18 + F20 + F21$, where:

F16 is the total number of customer complaints of the water pressure, related to the water supply service (number);

iF17 is the total number of customer complaints of interrupted water supply (number);

F18 is the total number of customer complaints of water quality (number);

F19 is the total number of other complaints of the water supply service (number).

wF12 is the total number of customer complaints for the reviewed period for sewerage and wastewater treatment services and is expressed as follows:

$wF12 = wF13 + wF14 + iwF15 + wF16$,

where:

wF13 is the total number of customer complaints of clogging of the sewer network (number);

wF14 is the total number of customer complaints of flooded property (number);

iwF15 is the total number of customer complaints of contamination/pollution, odor, and rodents (number);

wF16 is the total number of other complaints of sewerage and wastewater treatment services (number).

iF89 is total number of customer complaints regarding billing of water supply, sewerage and wastewater treatment services (number).

потребители за разглеждания период за услугата доставяне на вода на потребителите и се изразява по следния начин:

$F23 = F16 + iF17 + F18 + F19$, където:

F16 е общият брой оплаквания за налягане за услугата доставяне на вода на потребителите (брой);

iF17 е общият брой оплаквания за нарушено водоснабдяване (брой);

F18 е общият брой оплаквания за качеството на питейната вода (брой);

F19 е общият брой други оплаквания за услугата доставяне на вода на потребителите (брой);

wF12 е общият брой оплаквания на потребители за разглеждания период за услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води и се изразява по следния начин:

$wF12 = wF13 + wF14 + iwF15 + wF16$,

където:

wF13 е общият брой оплаквания за запушвания на канализационната мрежа (брой);

wF14 е общият брой оплаквания за наводнявания на имоти (брой);

iwF15 е общият брой оплаквания за замърсявания, мирис и гризачи (брой);

wF16 е общият брой други оплаквания за услугата отвеждане и пречистване на отпадъчни води (брой);

iF89 е общият брой оплаквания на потребители по отношение фактуриране на услугите доставяне на вода на потребителите и отвеждане и пречистване на отпадъчни води (брой).

4.14. Deadline for connection of new customers to the WSS systems

4.14.1. PI14a - connectivity to the water supply system (%); defined by the ratio of the

4.14. Срок за присъединяване на нови потребители към В и К системите:

4.14.1. ПК14а – присъединяване към водоснабдителната система (%);

number of landed properties connected to the water supply system within the deadline and under the conditions, stipulated in the final contracts for connection pursuant to Art. 84, para. 2 of the Spatial Development Act, to the total number of final contracts for connection, under which the preliminary conditions for connection have been fulfilled and the deadlines for connection expire by the end of the reporting year. The sub-indicator shall be determined through the following formula:

$PI14a = iE8/iE10 * 100$, where:

$iE8$ is the number of landed properties, connected to the water supply network within the deadlines and under the conditions, stipulated in the final contracts for connection pursuant to Art.84, para.2 of the Spatial Development Act (number);

$iE10$ is the total number of final contracts for connection to the water supply system, under which the preliminary conditions for connecting have been fulfilled and the deadlines for connection expire by the end of the reporting year (number).

4.14.2. $PI14b$ - connectivity to the sewerage system (%); defined by the ratio of the number of landed properties, connected to the sewerage system within the deadlines and under the conditions, stipulated in the final contracts for connection pursuant to Art.84, para.2 of the Spatial Development Act, to the total number of final contracts for connection, under which the preliminary

определя се чрез съотношението между броя на поземлените 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, и общия брой на окончателните договори за присъединяване, по които са изпълнени предварителните условия за присъединяване и сроковете за присъединяване изтичат до края на отчетната година. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PK14a = (iE8/iE10)*100$, където:

$iE8$ е броят на поземлените 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 (брой);

$iE10$ е общият брой на окончателните договори за присъединяване към водоснабдителната система, по които са изпълнени предварителните условия за присъединяване и сроковете за присъединяване изтичат до края на отчетната година (брой).

4.14.2. $PK14b$ – присъединяване към канализационната система (%); определя се чрез съотношението между броя на поземлените 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, и общия брой на окончателните

conditions for connecting have been fulfilled and the deadlines for connection expire by the end of the reporting year. The sub-indicator is determined through the following formula:

$PI14b = iwE8/iwE10 * 100$, Where:

$iwE8$ is the number of landed properties, connected to the sewerage system within the deadlines and under the conditions, stipulated in the final contracts for connection pursuant to Art.84, para. 2 of the Spatial Development Act (number);

$iwE10$ is the total number of final contracts for connection to the sewerage network under which the preliminary conditions for connection have been fulfilled and the deadlines for connection expire by the end of the reporting year (number).

4.15. Staff efficiency:

4.15.1. $PI15a$ - Staff efficiency for the water supply service (number/1000 water service connection); determined by the ratio between the number of staff of full time equivalent (FTE) for the water supply service and the total number of water service connections (WSCs). The sub-indicator shall be determined through the following formula:

$PI15a = B1/C24 * 1000$, where:

$B1$ is the total number of staff of full time equivalent for the water supply service (number);

договори за присъединяване, по които са изпълнени предварителните условия за присъединяване и сроковете за присъединяване изтичат до края на отчетната година. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PK14b = (iwE8/iwE10) * 100$, където:

$iwE8$ е броят на поземлените 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 (брой);

$iwE10$ – общият брой на окончателните договори за присъединяване към канализационната система, по които са изпълнени предварителните условия за присъединяване и сроковете за присъединяване изтичат до края на отчетната година (брой).

4.15. Ефективност на персонала:

4.15.1. $PK15a$ – ефективност на персонала за услугата доставяне на вода на потребителите (брой/1000 СВО); определя се чрез съотношението между броя на персонала на еквивалентна пълна заетост за услугата доставяне на вода на потребителите и общия брой на СВО. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$PK15a = B1/C24 * 1000$, където:

$B1$ е общият брой на персонала на еквивалентна пълна заетост за услугата доставяне на вода на потребителите (брой);

C24 is the total number of water service connections (number).

4.15.2. PI15b - staff efficiency for the wastewater collection and treatment services (number/1000 sewer service connections (SSC)); determined by the ratio between the number of staff of full time equivalent for the collection and treatment services and the total number of SSCs. The sub-indicator shall be determined through the following formula:

$PI15b = wB1 / C29 * 1000$, where:

wB1 is the total number of staff of full time equivalent for the wastewater collection and treatment services (number);

C29 is the total number of SSC (number).

5. The terms and conditions of the formation of individual annual target levels of the quality indicators for WSS services are the following:

5.1. The Competent Authority shall conduct discussions with the Concessionaire in order to set its forecast specific objectives as at the end of the regulatory period.

5.2. Based on the discussions under para. 5.1, the Competent Authority shall notify in writing the Concessionaire of the forecast specific objectives under para. 5.1, with which the Concessionaire shall comply with while developing the Business Plan.

5.3. The forecast specific objectives under point 5.1 for the Concessionaire and each

C24 е общият брой на сградните водопроводни отклонения (брой).

4.15.2. ПК15б – ефективност на персонала за услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води (брой/1000 сградни канализационни отклонения (СКО); определя се чрез съотношението между броя на персонала на еквивалентна пълна заетост за услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води и общия брой на СКО. Подпоказателят се определя чрез следната формула:

$ПК15б = wB1 / C29 * 1000$, където:

wB1 е общият брой на персонала на еквивалентна пълна заетост за услугите отвеждане и пречистване на отпадъчни води (брой);

C29 е общият брой на СКО (брой).

5. Условието и реда за формиране на индивидуални годишни целеви нива на показателите за качество на водоснабдителните и канализационните услуги са както следва:

5.1. Компетентният орган провежда обсъждания с Концесионера с оглед определяне на неговите прогнозни конкретни цели към края на регулаторния период.

5.2. Въз основа на обсъжданията по точка 5.1, Компетентният орган уведомява писмено Концесионера за прогнозните конкретни цели по точка 5.1, с които Концесионерът трябва да се съобрази при изготвянето на Бизнес плана си.

5.3. Прогнозните конкретни цели по точка

WSS operator shall be determined in a way that would guarantee that their achievement by each WSS operator shall result in the achievement of the long-terms levels of the entire WSS sector under within the legally prescribed terms. In the cases under item 3 the forecast specific objectives shall be determined in view of the specific circumstances under point 5.11, without being bound with the common objectives for the entire WSS sector.

- | | |
|---|--|
| 5.4. The forecast individual specific objectives under point 5.1 for the Concessionaire may be higher or smaller than the values of the long-terms levels under the Ordinance on regulation of the quality of water supply and sewerage services, promulgated in SG No 6, as of 22.01.2016; | 5.4. Прогнозните конкретни цели по точка 5.1 за Концесионера може да са по-големи или по-малки от стойностите на дългосрочните нива, посочени в Наредба за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги, приета с ПМС № 8 от 18.01.2016г., обн. ДВ, бр. 6 от 22.01.2016г. |
| 5.5. The Notification under point 5.2 shall be sent to the Concessionaire not later than May 31 st of the year, preceding the regulatory period. | 5.5. Уведомлението по точка 5.2 се изпраща на Концесионера не по-късно от 31 май на годината, предхождаща регулаторния период. |
| 5.6. The Concessionaire shall prepare its proposals for individual annual target levels for the quality indicators for the WSS services for each year of the regulatory period, in order to achieve the forecast specific objectives, contained in the Notification under point 5.2. | 5.6. Концесионерът изготвя предложения за индивидуални годишни целеви нива на показателите за качество на В и К услугите за всяка година на регулаторния период с оглед постигане на прогнозните конкретни цели, съдържащи се в уведомлението по точка 5.2. |
| 5.7. The Concessionaire may propose individual annual target levels under point 5.1, which would not lead to the achievement of the forecast specific objectives, contained in the Notification under point 5.2, if a written justification of the deviations is provided. | 5.7. Концесионерът може да предложи индивидуални годишни целеви нива по точка 5.1, които не водят до изпълнение на прогнозните конкретни цели, съдържащи се в уведомлението по точка 5.2, ако представи писмена обосновка за отклоненията. |
| 5.8. The proposals under point 5.6 shall be | 5.8. Предложенията по точка 5.6 се |

- included in the Business Plans and approved by the Competent Authority under the conditions of WSSRA.
- 5.9. The Competent Authority shall refuse to approve the Business Plan, proposed by the Concessionaire, if the plan does not meet the requirements of point 5.6 or the submitted justification under point 5.7 is unacceptable.
- 5.10. The approval of the annual target levels of quality indicators for WSS services according to the specific circumstances of the activity of the Concessionaire shall be carried out as follows:
- 5.10.1. determining and assessing the achieved levels of quality indicators, based on information, verified as per point 7;
- 5.10.2. review and approval by the Competent Authority of the annual target levels of quality indicators proposed in the Draft Business Plan.
- 5.11. For the approval of the individual annual target levels, the following specific circumstances related to the activity of the Concessionaire shall be taken into account - achieved average level of quality indicators in the respective group, the geographical characteristics of the territory, in which the services are provided, the specific condition of the WSS systems in the serviced territory, the proposed investment program, the sustainability of the provided WSS services and the social affordability of their prices.
- 5.12. The Competent Authority shall create
- включват в бизнес плановете и се одобряват от Компетентния орган по реда на ЗРВКУ.
- 5.9. Компетентният орган отказва да одобри предложението от Концесионера бизнес план, ако той не съответства на изискванията на точка 5.6 или представената обосновка по точка 5.7 е неприемлива.
- 5.10. Одобряването на годишните целеви нива на показателите за качество на В и К услугите съобразно специфичните обстоятелства по дейността на Концесионера се извършва по следния ред:
- 5.10.1. установяване и оценка на достигнатите нива на показателите за качество на основата на информация, верифицирана по реда на точка 7;
- 5.10.2. разглеждане и одобряване от Компетентния орган на предложените в Проекта на Бизнес план годишни целеви нива на показателите за качество.
- 5.11. При одобряването на индивидуалните годишни целеви нива на Концесионера се отчитат следните специфични обстоятелства по дейността му - средното ниво на достигнатите нива на показателите за качество в съответната група от ВиК оператори към която принадлежи Концесионерът, географските особености на територията, в която се предоставят услугите, специфичното състояние на В и К системите в обслужваната територия, предложената инвестиционна програма, устойчивостта на предоставяните В и К услуги и социалната поносимост на цената им.
- 5.12. Компетентният орган създава условия

conditions to enable obtaining of the revenue required to achieve the annual target levels of quality indicators through regulating the prices of WSS services, provided by the Concessionaire.

за получаването на необходимите приходи за постигането на годишните целеви нива на показателите за качество чрез регулирането на цените на В и К услугите, предоставяни от Концесионера.

- 5.13. For the objectives under point 5.1, the Competent Authority shall make a comparative analysis and evaluation both among individual WSS operators and of the good international practices in relation to pricing elements for ensuring the revenue required to achieve the target quality indicators for WSS services.
- 5.13. За целите по точка 5.12 Компетентният орган извършва сравнителен анализ и оценка както между отделните В и К оператори, така и на добрите международни практики по отношение на ценообразуващите елементи за осигуряване на необходимите приходи за постигане на показателите за качество на В и К услугите.
6. Long term levels of the quality indicators
6. Дългосрочни нива на показателите за качество
- 6.1. The long-term levels of the quality indicators for WSS services shall be defined by the Competent Authority as overall targets for the whole WSS sector and shall be achieved through the implementation of the individual annual target levels of the quality indicators, approved under the terms and conditions of point 5.
- 6.1. Дългосрочни нива на показателите за качество на В и К услугите се определят от Компетентния орган като общи цели за целия В и К отрасъл и се постигат чрез изпълнение на индивидуалните годишни целеви нива на показателите за качество, одобрени по реда на точка 5.
- 6.2. The particular target levels of the long-term quality indicators for the whole WSS sector are specified in the Ordinance on regulation of the quality of water supply and sewerage services, adopted with Council of Ministers Decree № 8 of 18.01.2016, promulgated in SG No 6, as of 22.01.2016 and must be achieved by the sector within 10 years term.
- 6.2. Конкретните стойности на дългосрочните нива на показателите за качество за целия В и К отрасъл са посочени в Наредба за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги, приета с ПМС № 8 от 18.01.2016г., обн. ДВ, бр. 6 от 22.01.2016г. и трябва да бъдат постигнати от сектора за период до 10 години.
- 6.3. The individual target levels of the long-term quality indicators which shall be achieved by the Concessionaire shall be defined by the Competent Authority.
- 6.3. Индивидуалните дългосрочни нива на показателите за качество, които трябва да бъдат постигнати от Концесионера се определят от Компетентния орган.

- | | |
|--|---|
| <p>7. Control</p> <p>7.1. The Competent Authority shall exercise control on the implementation of the Business Plans through:</p> <p>7.1.1. checking the reports under point 7.2;</p> <p>7.1.2. conducting other planned and exceptional inspections.</p> <p>7.2. The Concessionaire shall provide to the Competent Authority on an annual basis, by April 15, a report on the implementation of the Business Plan for the previous year. The structure of the report shall be set with a decision made by the Competent Authority.</p> <p>7.3. With the instructions the Competent Authority shall set the requirements to the quality of the information, submitted by the Concessionaire in accordance point 7.2.</p> <p>7.4. The Competent Authority shall assess the quality of information provided by the Concessionaire for each variable of the quality indicators and the related additional information, regarding the specific circumstances of the activity, using a four-level evaluation system (good, average, poor and lack of information). The assessment levels under para. 1 for the Concessionaire shall be the same as the assessment levels for all of the WSS operators.</p> <p>7.5. The Concessionaire shall exercise constant internal control on the implementation of the Business Plans and shall store the documentation for the control exercised 10 years after the expiration of the last year of the Business Plan.</p> | <p>7. Контрол</p> <p>7.1. Компетентният орган упражнява контрол за изпълнението на бизнес плановете чрез:</p> <p>7.1.1. извършване на проверки на докладите по точка 7.2;</p> <p>7.1.2. извършване на други планови и извънредни проверки.</p> <p>7.2. Концесионерът предоставя ежегодно на Компетентният орган в срок до 15 април отчетен доклад за изпълнението на бизнес плана за предходната година. Структурата на доклада се определя с решение на Компетентния орган.</p> <p>7.3. Компетентният орган определя с указания изискванията към качеството на информацията, предоставяна от Концесионера по реда на точка 7.2.</p> <p>7.4. Компетентният орган оценява качеството на информацията за всяка променлива на показателите за качество и свързаната с нея допълнителна информация по отношение на специфичните обстоятелства за осъществяване на дейността, като използва система за оценка с 4 нива (добро, средно, лошо и липса на информация). Нивата за оценка за Концесионера са едни и същи с нивата за оценка за всички В и К оператори.</p> <p>7.5. Концесионерът упражнява постоянен вътрешен контрол върху изпълнението на Бизнес плановете и съхранява документацията за осъществения контрол 10 години след последната година на бизнес плана.</p> |
|--|---|

- 7.6. For the purposes of the internal control, the Concessionaire shall collect, maintain, process and report data on the scope, effectiveness and quality of WSS services provided to customers.
- 7.6. За целите на вътрешния контрол Концесионерът събира, поддържа, обработва и отчита данни за обхвата, ефективността и качеството на В и К услугите, предоставяни на потребителите.
- 7.7. Through the instructions, the Competent Authority shall set the requirements to the systems of the Concessionaire on management of the quality of the activity for the implementation of the business plans and for the internal control.
- 7.7. Компетентният орган определя с указания изискванията към системите на Концесионера за управление на качеството на дейността по изпълнение на бизнес плановете и за вътрешен контрол.
- 7.8. The Competent Authority shall assess the quality of the provided WSS services through the achieved individual annual target levels for the quality indicators for the WSS services, defined under point 4.
- 7.8. Компетентният орган оценява качеството на предоставените В и К услуги чрез достигнатите индивидуални годишни целеви нива на показателите за качество на В и К услугите, определени по реда на точка 4.
- 7.9. For each quality indicator for WSS services, a four-level rating system shall be used to evaluate the performance (good, average, poor and complete failure to implement). The assessment levels under para. 1 for the Concessionaire shall be the same as the assessment levels for all of the WSS operators.
- 7.9. За всеки показател за качество на В и К услугите се използва система за оценка на изпълнението с 4 нива (добро, средно, лошо и пълно неизпълнение). Нивата за оценка за Концесионера са едни и същи с нивата за оценка за всички В и К оператори.
- 7.10. If the quality of information (necessary for calculating the performance of a particular quality indicator for WSS services) provided by the Concessionaire under this Ordinance, is rated by the Competent Authority with the lowest grade under point 7.9, it shall be considered that in terms of this indicator there is a “complete failure to implement” in place.
- 7.10. Ако качеството на информацията (необходима за изчисление изпълнението на определен показател за качество на В и К услугите), предоставена от Концесионера е оценена от Компетентния орган с най-ниското ниво по точка 7.9 се смята, че по отношение на този показател е налице пълно неизпълнение.
- 7.11. The Competent Authority shall determine the unified efficiency indicators by virtue of art.13, para.3 of the WSSRA with a decision by February 28th of the year,
- 7.11. Компетентният орган определя с решение до 28 февруари на годината, предхождаща регулаторния период, единните показатели за ефективност

preceding the respective regulatory period. The PI4a, PI4b, PI5, PI11d and PI12 cannot be determined as unified efficiency indicators in terms of their annual target levels, determined for the purposes of point 3.

по смисъла на чл. 13, ал. 3 ЗРВКУ. Не може да бъдат определяни за единни показатели за ефективност ПК4а, ПК4б, ПК5, ПК11г и ПК12а по отношение на годишните им целеви нива, определени за целите на точка 3.

- 7.12. The Competent Authority shall determine with its instructions the parameters for the levels of assessment of the quality indicators under point 7.9 for each individual quality indicator, the ways to calculate the financial corrections under point 8, imposed for the achievement/failure to achieve the unified efficiency indicators, as well as the minimum and maximum values of the financial corrections.
- 7.12. Компетентният орган определя с указания параметрите на нивата за оценка на изпълнението на показателите за качество по точка 7.9 за всеки един показател за качество, начините на изчисляване на финансовите корекции по точка 8, които се налагат за изпълнението/неизпълнението на единните показатели за ефективност, както и минималните и максималните стойности на финансовите корекции.
- 7.13. The Competent Authority may modify the parameters of the levels of assessment for the achievement of the quality indicators under point 7.9 no later than May 31 of the year, preceding the respective regulatory period.
- 7.13. Компетентният орган може да изменя параметрите на нивата за оценка на изпълнението на показателите за качество по точка 7.9 не по-късно от 31 май на годината, предхождаща регулаторния период.
- 7.14. The Competent Authority shall prepare an individual assessment of the achievement of each quality indicator by the Concessionaire by applying the system under point 7.9 to 7.13 inclusive. The individual assessment shall be made within nine months after the end of each calendar year.
- 7.14. Компетентният орган изготвя индивидуална оценка на изпълнението на всеки показател за качество от Концесионера чрез прилагане на системата по точки 7.9 до 7.13 включително. Индивидуалната оценка се изготвя в срок девет месеца след края на всяка календарна година.
- 7.15. The Competent Authority shall notify in writing the respective WSS utility of the results of the individual assessment within 7 working days from the expiry of the deadline under point 7.14.
- 7.15. Компетентният орган уведомява писмено Концесионера за резултатите от индивидуалната оценка в срок 7 работни дни от изтичането на срока по точка 7.14.
- 7.16. The assessment system under point 7.9 to 7.13 inclusive shall not be applied for the purposes of imposing sanctions under Art.31 of the WSSRA.
- 7.16. Системата за оценка по точки 7.9 до 7.13 не се прилага за целите на налагане на имуществената санкция по чл. 31 ЗРВКУ.

- | | |
|--|---|
| <p>8. Incentives and corrections</p> <p>8.1. The Competent Authority shall apply incentives and corrective measures under the present point, to ensure the achievement of quality indicators for WSS services.</p> <p>8.2. The Competent Authority shall apply one or more of the following measures in case of good achievement of the annual target levels of the quality indicators within the meaning of point 7.9:</p> <p>8.2.1. public disclosure of information on good performance of the Concessionaire in addition to the measures under point 9, including notification of the contracting authority for the provision of WSS services under 198o, para.4 of the Water Act, publishing the results through the mass media;</p> <p>8.2.2. financial corrections - in case of good performance, related to the unified efficiency indicators, imposed under the Ordinance on Price Regulation for WSS Services.</p> <p>8.3. The Competent Authority shall apply one or more of the following measures in case of complete failure to achieve or poor achievement of the annual target levels of the quality indicators under of point 7.9:</p> <p>8.3.1. public disclosure of data on complete failure or poor performance of the Concessionaire in addition to the measures under Chapter Six, including notification of the contracting authority of the WSS services under 198o, para.4 of the Water Act, disclosure of the results through the mass media;</p> <p>8.3.2. financial corrections – in case of complete failure or poor performance of</p> | <p>8. Стимули и корекции</p> <p>8.1. Компетентният орган прилага стимулите и мерките за корекции по настоящата точка, за да осигури изпълнението на показателите за качество на В и К услугите.</p> <p>8.2. Компетентният орган прилага една или повече от следните мерки при добро изпълнение на годишните целеви нива на показателите за качество по смисъла точка 7.9:</p> <p>8.2.1. публично оповестяване на данните за добро изпълнение от Концесионера извън мерките по точка 9, включително уведомяване на възложителя на В и К услугите по чл. 198o, ал. 4 от Закона за водите, оповестяване на резултатите чрез средствата за масова информация;</p> <p>8.2.2. финансови корекции – при добро изпълнение на единните показатели за ефективност, които се налагат по реда на Наредбата за регулиране на цените на водоснабдителните и канализационните услуги.</p> <p>8.3. Компетентният орган прилага една или повече от следните мерки при пълно неизпълнение или лошо изпълнение на годишните целеви нива на показателите за качество по смисъла на точка 7.9:</p> <p>8.3.1. публично оповестяване на данните за пълно неизпълнение или лошо изпълнение от Концесионера извън мерките по точка 9, включително уведомяване на възложителя на В и К услугите по чл. 198o, ал. 4 от Закона за водите, оповестяване на резултатите чрез средствата за масова информация;</p> <p>8.3.2. финансови корекции – при пълно неизпълнение или лошо изпълнение</p> |
|--|---|

- the unified efficiency indicators, imposed under the Ordinance on Price Regulation for WSS Services.
- на единните показатели за ефективност, които се налагат по реда на Наредбата за регулиране на цените на водоснабдителните и канализационните услуги.
9. The Competent Authority shall prepare and publish in the order set out in Art.30 of WSSRA, within ten months after the end of each calendar year, an annual report on its activity and the quality of WSS services and the status of the WSS sector. The report shall include at least:
9. Компетентният орган изготвя и публикува по реда на чл. 30 ЗРВКУ в срок десет месеца след края на всяка календарна година годишен доклад за своята дейност и за качеството на В и К услугите и състоянието на отрасъл В и К. Докладът включва най-малко:
- 9.1. an individual section on each WSS operator, including on the Concessionaire with assessment of the achievement under each of the quality indicators for WSS services, as well as the relevant recommendations;
- 9.1. индивидуален раздел за всеки един В и К оператор, включително за Концесионера с оценка на постигането по всеки един от показателите за качество на В и К услугите, както и съответните препоръки;
- 9.2. comparative assessment of the achieved levels of quality indicators between all WSS operators (including the Concessionaire), in accordance with the groups;
- 9.2. сравнителна оценка на достигнатите нива на показателите за качество между В и К операторите от съответната група;
- 9.3. information on the status of the WSS sector, related to the degree of achievement of each quality indicator for WSS services and their sustainability;
- 9.3. информация за състоянието на отрасъл В и К относно степента на постигане на всеки един от показателите за качество на В и К услугите и тяхната устойчивост;
- 9.4. other information, specified in a statutory act.
- 9.4. друга информация, посочена в нормативен акт.
10. The Parties agree that within 20-days term as from the entry into force of any change regarding the applicable Levels of Service (including in case of Change of Law regarding the applicable Levels of Service and/or change of the Ordinance on regulation of the quality of water supply and sewerage services, adopted with Council of Ministers Decree № 8 of 18.01.2016, promulgated in SG No 6, as of
10. Страните се споразумяват, че в 20-дневен срок от влизане в сила на каквато и да е промяна в приложимите Нива на Услугите (включително, но не само, при Промяна в Закона във връзка с приложимите Нива на Услугите, и/или при промяна на Наредба за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги, приета с ПМС № 8 от 18.01.2016г., обн. ДВ, бр. 6 от

22.01.2016, amendment of the Business Plan and/or change ensuing from a resolution of the Competent Authority), the Concessionaire shall notify in writing the respective change to the Grantor and the Parties shall use their best endeavors to amend accordingly the provisions of the present Annex.

22.01.2016г., изменение на Бизнес плана и/или промяна вследствие на решение на Компетентен орган), Концесионерът ще уведоми писмено Концедента за съответната промяна и Страните ще положат взаимни усилия да изменят съответно разпоредбите на настоящия Анекс.