

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**



**HỢP ĐỒNG**  
**DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Số: ...../HDDVCN

**BÊN MUA:** .....

**ĐỊA CHỈ:** (Ghi rõ số nhà, đường, khóm/ấp, phường/xã ...).....

**HÌNH THỨC ĐẦU TƯ:**    - Công ty đầu tư          
                                  - Khách hàng tự đầu tư   

**MÃ SỐ KHÁCH HÀNG**

--	--	--	--	--	--	--	--

**MÃ SỐ ĐIỂM VÙNG**

--	--	--	--	--	--	--	--

**CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC TRÀ VINH**  
**521B NGUYỄN CHÍ THANH – PHƯỜNG 6 – THÀNH PHỐ TRÀ VINH**  
**ĐIỆN THOẠI: 0294.3840215 – 0294.3840725 – FAX: 0294.3850656**



Tài khoản số : ..... tại Ngân hàng .....

Mã số thuế : .....

**Hai bên cùng thỏa thuận ký kết Hợp đồng dịch vụ cấp nước với các nội dung sau:**

**Điều 1: Đối tượng của hợp đồng:**

- Đối tượng của hợp đồng là mua bán nước sạch đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cam kết, giữa Bên cung cấp dịch vụ và Khách hàng sử dụng nước.

**Điều 2: Điều kiện lắp đặt đồng hồ dịch vụ cấp nước, chất lượng, phân loại dịch vụ:**

- Mỗi 01 hộ gia đình ở tại cùng 01 địa chỉ và có hộ khẩu thường trú tại địa chỉ đó chỉ được đầu tư lắp đặt 01 đồng hồ dịch vụ cấp nước theo Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ. Khi lắp đặt đồng hồ dịch vụ cấp nước khách hàng có đủ một trong các tờ sau: **Bản sao giấy CMND, và có 1 trong các giấy tờ sau: bản sao hộ khẩu, nhà ở hợp pháp, giấy phép xây dựng (hoặc giấy hẹ).**

- Nếu khách hàng là hộ gia đình, **doanh nghiệp**, Công ty chỉ gắn 01 đồng hồ. Nếu khách hàng sử dụng chung cho sinh hoạt, sản xuất hoặc dịch vụ, thì được tính giá sinh hoạt theo lượng nước định mức 3m<sup>3</sup>/người/tháng.

- Về chất lượng dịch vụ: đảm bảo phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành.

- Nước sử dụng cho mục đích: **Sinh hoạt** ; Cơ quan HCSN ; Sản xuất ; Kinh doanh DV .

**Điều 3: Khối lượng nước sạch thanh toán:**

Khách hàng sử dụng nước là các tổ chức, cá nhân, hộ gia đình, đã thỏa thuận đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước thì khách hàng có nghĩa vụ thanh toán tiền nước theo số mét khối nước thực tế thể hiện trên đồng hồ đo nước hoặc hai bên có thỏa thuận khác.

**Điều 4: Giá nước, phương thức và thời hạn thanh toán:**

- Giá nước do UBND tỉnh Trà Vinh quy định cho từng loại mục đích và đối tượng sử dụng.

- Hàng tháng nhân viên của Công ty ghi chỉ số tiêu thụ nước trực tiếp tại hộ khách hàng. Khách hàng tự viết chỉ số tiêu thụ nước ra bảng nhỏ và treo ở chỗ dễ thấy để nhân viên đến đọc hoặc khách hàng ghi chỉ số đồng hồ nước qua Zalo sau khi kết nối với Công ty.

- Hàng tháng khách hàng có thể chọn các hình thức thanh toán tiền nước sau đây:

1. Nhân viên của Công ty đến tại nhà thu.

2. Trích tự động qua tài khoản ATM tại Ngân hàng Agribank, BIDV, MB, Sacombank, Vietcombank, Vietinbank.

3. Chuyển khoản tại quầy/cây ATM/quia ứng dụng Bankplus vào tài khoản của Công ty: 7341000003716 ngân hàng BIDV; 119000015902 ngân hàng Vietinbank; 0741000865741 ngân hàng Vietcombank.

4. Các ví điện tử: MOMO, PAYOO, VIETTELPAY, VNPAY, VNPTPAY.

5. Trả tiền mặt tại các điểm thu: Viettel, Ngân hàng, Văn phòng Công ty, Trạm hoặc Chi nhánh cấp nước.

- Khách hàng sử dụng nước phải thanh toán đủ và đúng thời hạn số tiền sử dụng nước, phí thoát nước hoặc phí bảo vệ môi trường đã ghi trong hóa đơn tiền nước GTGT do đơn vị cấp nước phát hành và thanh toán tiền theo các hình thức đã nêu ở trên.

- Sau 5 tuần kể từ khi có giấy báo nộp tiền nước, nếu khách hàng sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước thì Công ty sẽ tạm ngừng cung cấp nước.

- Sau khi tạm ngừng cung cấp nước, khách hàng muốn cấp nước trở lại phải đóng phí mở nước theo quy định của Công ty; đồng thời phải thanh toán dứt điểm các khoản nợ trước đó. Nếu khách hàng trước đây được lắp đặt đồng hồ nước theo Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ khi bị ngừng dịch vụ và đã tháo gỡ hệ thống, khi xin cấp nước trở lại thì khách hàng phải đầu tư 100% chi phí lắp đặt mới.

## **Điều 5: Các quy định cụ thể khi thực hiện Hợp đồng dịch vụ cấp nước:**

### **I- Các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước:**

1. Phá hoại các công trình, trang thiết bị cấp nước.
2. Vi phạm các quy định về bảo vệ khu vực an toàn giếng nước ngầm, nguồn nước mặt phục vụ cấp nước.
3. Vi phạm các quy định về bảo vệ hành lang an toàn tuyến ống nước thô, đường ống truyền tải nước sạch, các công trình kỹ thuật và mạng lưới cấp nước.
4. Cản trở việc kiểm tra, thanh tra hoạt động cấp nước.
5. Trộm cấp nước.
6. Gây ô nhiễm nước sạch chưa sử dụng.
7. Cung cấp thông tin không trung thực làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước.
8. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây phiền hà, sách nhiễu các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước.
9. Đơn vị cấp nước cung cấp nước sạch cho mục đích sinh hoạt không bảo đảm quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.
10. Các hành vi phát tán chất độc hại và các bệnh truyền nhiễm, bệnh dễ lây lan.
11. Các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật về cấp nước.

### **II- Quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan:**

1. Đơn vị cấp nước có các quyền sau:
  - a) Hoạt động kinh doanh cấp nước theo các quy định, được phép vào khu vực quản lý của khách hàng sử dụng nước để thao tác bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế mới trang thiết bị cấp nước, đường ống và đồng hồ đo nước;
  - b) Đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật có liên quan đến hoạt động cấp nước;
  - c) Được quyền tham gia ý kiến vào việc lập quy hoạch cấp nước trên địa bàn;
  - d) Được bồi thường thiệt hại do khách hàng sử dụng nước gây ra theo quy định của pháp luật;
  - đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.
2. Đơn vị cấp nước có các nghĩa vụ sau:
  - a) Tuân thủ các quy trình, quy phạm vận hành hệ thống cấp nước;
  - b) Xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước;
  - c) Thực hiện các quy định của pháp luật về tài nguyên nước và bảo vệ môi trường;
  - d) Đầu tư lắp đặt ống nhánh từ đường ống phân phối đến đồng hồ đo nước với chiều dài tối đa là 05m. Ngoài ra tùy theo vị trí của từng khách hàng và sự thỏa thuận, nếu phù hợp với yêu cầu kỹ thuật và quản lý thì cho phép vị trí lắp đặt đồng hồ đo nước được kéo dài thêm nhưng chiều dài tối đa  $\leq 15$  m, chi phí vật tư, nhân công phát sinh thêm ngoài quy định ( $\leq 5$  m) do khách hàng chi trả;**
  - đ) Bảo vệ an toàn nguồn cấp nước, xây dựng đới phòng hộ vệ sinh khu vực lấy nước, hệ thống công trình cấp nước theo quy định;
  - e) Bảo đảm cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng, đáp ứng về chất lượng dịch vụ theo quy định;
  - g) Báo cáo đột xuất khi được yêu cầu và định kỳ theo quy định tới chính quyền địa phương và cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước ở địa phương và trung ương;
  - h) Bồi thường khi gây thiệt hại cho khách hàng sử dụng nước theo quy định của pháp luật;
  - i) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.
3. Khách hàng sử dụng nước có các quyền sau:
  - a) Được cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, bảo đảm về chất lượng dịch vụ.
  - b) Yêu cầu đơn vị cấp nước kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố;
  - c) Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động cấp nước;
  - d) Được bồi thường thiệt hại do đơn vị cấp nước gây ra theo quy định của pháp luật;

đ) Yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của thiết bị đo đếm, số tiền nước phải thanh toán;

e) Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về cấp nước của đơn vị cấp nước hoặc các bên có liên quan;

g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

4. Khách hàng sử dụng nước có các nghĩa vụ sau:

a) Thanh toán tiền nước đầy đủ, đúng hạn và thực hiện các thỏa thuận khác trong hợp đồng dịch vụ cấp nước;

b) Sử dụng nước tiết kiệm;

c) Thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện những dấu hiệu bất thường các sự cố rò rỉ, hư hỏng hệ thống cấp nước có thể gây mất nước, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, mất an toàn cho người và tài sản để đơn vị cấp nước kịp thời khắc phục sửa chữa.

d) Tạo điều kiện để đơn vị cấp nước kiểm tra, ghi chỉ số của đồng hồ đo nước;

đ) Bảo đảm các trang thiết bị sử dụng nước đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, phù hợp với đặc tính kỹ thuật trang thiết bị của đơn vị cấp nước;

e) Bồi thường khi gây thiệt hại cho đơn vị cấp nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật;

g) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

### **III- Điểm đầu nối:**

1. Đơn vị cấp nước phải thiết lập các điểm đầu nối vào mạng lưới cấp nước cho mỗi khách hàng sử dụng nước; các điểm đầu nối được đặt ngay sát chỉ giới sử dụng đất hoặc chân tường rào công trình của khách hàng sử dụng nước trong điều kiện cho phép.

2. Trường hợp khách hàng sử dụng nước ở quá xa đường ống phân phối và nằm ngoài vùng phục vụ của đơn vị cấp nước thì phải có sự thỏa thuận giữa hai bên nhằm bảo đảm quyền lợi kinh doanh của đơn vị cấp nước.

### **IV- Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước:**

1. Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước được thỏa thuận giữa đơn vị cấp nước và khách hàng sử dụng nước.

2. Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước có thể được xác định trước, trùng hoặc sau điểm đầu nối của khách hàng sử dụng nước vào mạng lưới cấp nước, bảo đảm thuận tiện cho việc lắp đặt, quản lý, kiểm tra ghi thu và bảo vệ đồng hồ đo nước.

### **V- Thỏa thuận đầu nối:**

1. Các khách hàng sử dụng nước nằm trong vùng phục vụ của đơn vị cấp nước được đầu nối vào mạng lưới của công ty.

2. Khách hàng sử dụng nước là các tổ chức, hộ gia đình, cá nhân vào nước máy nhằm mục đích phục vụ cho hoạt động:

Xây dựng công trình ; Thuê mặt bằng SX, KD ; Kinh doanh ăn uống, giải khát .

Xây dựng nhà chung cư ; Các hình thức khác.... .

Việc sử dụng nước của khách hàng mang tính chất tạm thời trong một thời gian nhất định, khi khách hàng có nhu cầu lắp đặt đồng hồ dịch vụ cấp nước Công ty sẽ lắp đặt, nếu có một trong các điều kiện sau: giấy sở hữu nhà, nhà ở hợp pháp, hộ khẩu, giấy phép xây dựng, giấy phép kinh doanh, hợp đồng xây dựng, hợp đồng thuê nhà, đất (Photo kèm theo giấy chứng minh nhân dân) và toàn bộ chi phí do khách hàng chịu. Trước khi thực hiện đầu nối, Khách hàng phải nộp ký quỹ cho Công ty Cổ phần cấp thoát nước Trà Vinh một khoản tiền tương đương ba tháng tiền nước sử dụng (Lượng nước tạm tính theo nhu cầu sử dụng và sẽ điều chỉnh cho phù hợp theo thực tế sử dụng). Sau 3 tháng sử dụng nếu tiền nước thực tế sử dụng cao hơn số đã ký quỹ thì khách hàng phải thực hiện ký quỹ bổ sung. Nếu khách hàng không thực hiện ký quỹ bổ sung thì công ty sẽ tạm ngừng cung cấp nước. Nếu số tiền ký quỹ của khách hàng từ 05 triệu đồng trở lên thì Công ty sẽ gởi vào tài khoản ngân hàng do khách hàng đứng tên và thụ hưởng nhưng công ty giữ sổ.

Khi khách hàng yêu cầu ngừng dịch vụ cấp nước theo Phần VII khoản 2 và đã thanh toán đầy đủ tiền nước đã sử dụng cho Công ty thì Công ty sẽ chi trả lại tiền đã ký quỹ cho khách hàng.

3. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm đầu tư đồng bộ đến điểm đầu nối với các khách hàng sử dụng nước bao gồm cả đồng hồ đo nước. Trường hợp đồng hồ đo nước được lắp đặt sau điểm đầu nối đã được xác định thì chi phí vật tư, lắp đặt từ điểm đầu nối đến điểm lắp đặt đồng hồ do khách hàng sử dụng nước chi trả sau khi đã có thoả thuận với đơn vị cấp nước.

4. Các khách hàng sử dụng nước chỉ được phép lắp đặt và chịu trách nhiệm về các thiết bị cấp nước sau điểm đầu nối và sau đồng hồ. Các thiết bị này phải được thiết kế, lắp đặt thích hợp với các thiết bị của đơn vị cấp nước, bảo đảm an toàn, không gây sự cố rủi ro đối với thiết bị của đơn vị cấp nước.

#### **VI- Miễn trừ đầu nối trong các trường hợp sau:**

1. Việc đầu nối vào mạng lưới cấp nước có thể gây ra gánh nặng bất hợp lý đối với khách hàng về chi phí do nhu cầu sử dụng nước tối thiểu hoặc các lý do đặc biệt khác.

2. Miễn trừ đầu nối đối với những công trình đã có sẵn hệ thống cấp nước cục bộ mà việc khai thác, sử dụng tài nguyên nước và chất lượng nước cung cấp bảo đảm các quy định của pháp luật. Việc miễn trừ có giá trị đến khi hệ thống cấp nước đó không bảo đảm các quy định của pháp luật về khai thác, sử dụng tài nguyên nước và chất lượng nước cung cấp.

#### **VII- Tạm ngưng, ngừng dịch vụ cấp nước:**

##### **1. Tạm ngưng dịch vụ cấp nước:**

###### **a/ Về phía Công ty:**

- Hệ thống cấp nước bị sự cố, hư hỏng đột xuất;
- Sửa chữa, cải tạo hệ thống cấp nước theo kế hoạch hàng năm.

Công ty phải có trách nhiệm thông báo cho khách hàng trước 24 giờ trên các phương tiện thông tin đại chúng, nếu công việc ngừng cung cấp nước để sửa chữa, bảo trì hệ thống đã có kế hoạch trước.

###### **b/ Về phía khách hàng:**

Công ty cổ phần Cấp thoát nước Trà Vinh sẽ tạm ngưng dịch vụ cấp nước bằng hình thức chêm ron, bảm chỉ đồng hồ đối với các trường hợp sau:

- Khách hàng sử dụng nước có đơn yêu cầu vì các lý do như tạm vắng, tạm dừng sản xuất, kinh doanh trong một thời gian nhất định.
- Những khách hàng còn thiếu nợ tiền nước trên 5 tuần, lần đầu.
- Những khách hàng lắp đặt đồng hồ trên đất trống không sử dụng nước thiếu 01 kỳ hóa đơn.
- Trường hợp khách hàng lắp đặt theo diện Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/07/2007 của Chính phủ thủ tục tạm ngưng dịch vụ cấp nước phải có giấy tạm vắng do cơ quan Công an cấp, đối với khách hàng tạm dừng sản xuất kinh doanh phải có giấy xác nhận của cơ quan Thuế.
- Khi giải quyết việc tạm ngưng cấp nước thì khách hàng phải thanh toán hết tiền nước còn tồn thế hiện trên chỉ số đồng hồ.
- Khách hàng vi phạm quy định về việc sử dụng nước máy

##### **2. Ngừng dịch vụ cấp nước:**

Công ty cổ phần Cấp Thoát nước Trà Vinh được ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối và tháo gỡ toàn bộ cụm đồng hồ trong các trường hợp sau:

- a/ Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để thực hiện việc cưỡng chế hành chính đối với các tổ chức, cá nhân, hộ gia đình.
- b/ Khách hàng có các hành vi phá hoại các công trình, trang thiết bị cấp nước; tự ý di dời; trộm cắp nước; cản trở việc kiểm tra sử dụng nước; gây ô nhiễm cho hệ thống cấp nước;
- c/ Đồng hồ khách hàng bị mất cắp, hư hỏng đã được hướng dẫn mua để lắp lại mà không thực hiện;
- d/ Khách hàng không sử dụng nước quá 03 tháng mà không tạo điều kiện cho nhân viên ghi chỉ số đồng hồ, nhân viên kiểm tra đồng hồ;
- e/ Những khách hàng lắp đặt đồng hồ trên đất trống không có người quản lý đồng hồ;
- f/ Những khách hàng còn thiếu nợ tiền nước, **sau 05 tuần kể từ khi có giấy báo nộp tiền nước mà khách hàng không thực hiện thanh toán tiền nước;**
- g/ Những khách hàng quá thời gian tạm vắng hoặc tạm ngừng sản xuất kinh doanh.
- h/ Theo yêu cầu khách hàng.

### **VIII- Chấm dứt hợp đồng:**

1. Một trong hai bên có quyền chấm dứt Hợp đồng dịch vụ cấp nước khi bên kia không thực hiện đúng các điều khoản của hợp đồng hoặc khách hàng sử dụng nước không còn nhu cầu sử dụng nước.
2. Hợp đồng dịch vụ cấp nước được khôi phục hoặc ký lại sau khi các vướng mắc giữa hai bên đã được giải quyết.

### **IX- Sai sót, bồi thường thiệt hại:**

1. Sai sót trong dịch vụ cấp nước khi phương thức cấp nước hoặc các dịch vụ của đơn vị cấp nước không đáp ứng các yêu cầu theo các điều khoản của Hợp đồng dịch vụ cấp nước.
2. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng sử dụng nước do những sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ không đúng với các điều khoản ghi trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước. Khiếu nại của khách hàng sử dụng nước phải được gửi cho đơn vị cấp nước trong khoảng thời gian 10 ngày kể từ khi phát hiện sai sót. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm xem xét, giải quyết khiếu nại trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của khách hàng sử dụng nước.

### **X- Thanh toán tiền nước:**

1. Khách hàng sử dụng nước phải thanh toán đủ và đúng thời hạn số tiền nước ghi trong hóa đơn cho đơn vị cấp nước. Phương thức, hình thức và địa điểm thanh toán do hai bên thỏa thuận trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước.
2. Khách hàng sử dụng nước chậm trả tiền nước quá 1 tháng so với thời hạn thanh toán được quy định trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước thì phải trả cả tiền lãi của khoản tiền chậm trả cho đơn vị cấp nước.
3. Đơn vị cấp nước thu thừa tiền nước phải hoàn trả cho khách hàng sử dụng nước khoản tiền thừa bao gồm cả tiền lãi của khoản tiền thừa nếu thời điểm hoàn trả sau một tháng so với thời điểm đã thu thừa tiền nước.
4. Lãi suất của số tiền chậm trả hoặc thu thừa do các bên thỏa thuận trong Hợp đồng dịch vụ nhưng không vượt quá lãi suất cho vay cao nhất của Ngân hàng mà đơn vị cấp nước có tài khoản ghi trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước tại thời điểm thanh toán.
5. Khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu đơn vị cấp nước xem xét lại số tiền nước phải thanh toán. Khi nhận được yêu cầu của khách hàng sử dụng nước, đơn vị cấp nước có trách nhiệm giải quyết trong thời hạn 15 ngày làm việc. Trường hợp không đồng ý với cách giải quyết của đơn vị cấp nước, khách hàng sử dụng nước có thể đề nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền tổ chức việc hòa giải. Trong trường hợp không đề nghị hòa giải hoặc hòa giải không thành, khách hàng sử dụng nước có quyền khởi kiện tại tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự. Trong thời gian chờ giải quyết, khách hàng sử dụng nước vẫn phải thanh toán tiền nước và đơn vị cấp nước không được ngừng dịch vụ cấp nước.

### **XI- Đo đếm nước:**

1. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm đầu tư và lắp đặt toàn bộ các thiết bị đo đếm và thiết bị phụ trợ khác (**chỉ đầu tư một lần**), trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
2. Thiết bị đo đếm nước phải phù hợp với Tiêu chuẩn Việt Nam và được cơ quan quản lý nhà nước về đo lường kiểm chuẩn và niêm phong.
3. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm tổ chức ghi đúng chỉ số đồng hồ nước theo định kỳ và thông báo cho khách hàng sử dụng nước, khách hàng sử dụng nước có quyền kiểm tra, giám sát việc ghi chỉ số đồng hồ của đơn vị cấp nước.
4. Khách hàng sử dụng nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt trong khu vực quản lý của mình **nếu đồng hồ nước bị mất thì khách hàng phải chịu toàn bộ chi phí thay thế.**

### **XII- Kiểm định thiết bị đo đếm nước:**

1. Chỉ những tổ chức có thẩm quyền hoặc được ủy quyền theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước về đo lường mới được phép kiểm định thiết bị đo đếm nước.
2. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm tổ chức việc kiểm định thiết bị đo đếm nước theo đúng yêu cầu và thời hạn do cơ quan quản lý nhà nước về đo lường quy định.
3. Khi có nghi ngờ thiết bị đo đếm nước không chính xác, khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi nhận được yêu cầu của khách hàng sử dụng nước, đơn vị cấp nước phải kiểm tra và hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm nước. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế của đơn vị cấp nước, khách hàng sử

dụng nước có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước tại địa phương tổ chức kiểm định độ lập. Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của khách hàng sử dụng nước, cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước tại địa phương có trách nhiệm tổ chức việc kiểm định.

4. Chi phí cho việc kiểm định thiết bị đo đếm nước theo quy định tại khoản 3 được thực hiện như sau:

a) Trường hợp tổ chức kiểm định độ lập xác định thiết bị đo đếm nước hoạt động theo đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì khách hàng sử dụng nước phải trả phí kiểm định;

b) Trường hợp tổ chức kiểm định độ lập xác định thiết bị đo đếm nước hoạt động không đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì đơn vị cấp nước phải trả phí kiểm định.

5. Trường hợp tổ chức kiểm định độ lập xác định chỉ số đo đếm của đồng hồ nước vượt quá số lượng nước sử dụng thực tế thì đơn vị cấp nước phải hoàn trả khoản tiền thu thừa cho khách hàng sử dụng nước.

### **XIII- Xử lý vi phạm trong hoạt động cấp nước:**

1. Các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phát hiện, ngăn chặn và kiến nghị xử lý kịp thời những vi phạm pháp luật trong hoạt động cấp nước.

2. Tổ chức hoặc cá nhân nào vi phạm các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước đã được quy định thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp các hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động cấp nước gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân thì đối tượng vi phạm phải bồi thường thiệt hại.

### **XIV- Quy định xử phạt hành vi vi phạm quy định về bảo vệ, sử dụng mạng lưới cấp nước**

Nếu khách hàng sử dụng nước có hành vi vi phạm các quy định về bảo vệ, sử dụng mạng lưới cấp nước thì bị xử phạt hành chính theo Điều 45 của Nghị định số: 139/2017/NĐ-CP ngày 27/11/2017 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính cụ thể như sau:

1. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 2.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau đây:

a) Sử dụng nước trước đồng hồ đo nước;

b) Làm sai lệch đồng hồ đo nước;

c) Tự ý thay đổi vị trí, cỡ, loại đồng hồ đo nước;

d) Gỡ niêm phong, niêm chì của thiết bị đo đếm nước không đúng quy định.

2. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau đây:

a) Làm hư hỏng đường ống cấp nước, thiết bị kỹ thuật trong mạng lưới cấp nước;

b) Tự ý đấu nối đường ống cấp nước, thay đổi đường kính ống cấp nước không đúng quy định;

c) Dịch chuyển tuyến ống, các thiết bị kỹ thuật thuộc mạng lưới cấp nước không đúng quy định.

3. Ngoài hình thức xử phạt quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm còn bị xử phạt bổ sung và bị áp dụng một hoặc nhiều biện pháp:

a) Buộc khôi phục tình trạng ban đầu đã bị thay đổi do vi phạm hành chính gây ra;

b) Buộc thực hiện đúng quy định về bảo vệ an toàn, sử dụng mạng lưới cấp nước; quy chuẩn, tiêu chuẩn và các quy định có liên quan đến chất lượng nước cấp; buộc thực hiện đúng hợp đồng cấp nước đã ký.

### **XV- Giải quyết khiếu nại tố cáo:**

1. Tổ chức, cá nhân có quyền khiếu nại, tố cáo vi phạm pháp luật trong hoạt động cấp nước.

2. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo vi phạm pháp luật trong hoạt động cấp nước thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Trong thời gian khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện, tổ chức, cá nhân vẫn phải thi hành quyết định hành chính của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về cấp nước. Khi có quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động cấp nước của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc quyết định của Tòa án đã có hiệu lực thì thi hành theo các quyết định, bản án đó.



**Điều 6: Các điều kiện của hợp đồng:**

- Một trong hai bên có quyền chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước khi một bên không thực hiện đúng các điều khoản của hợp đồng. Hợp đồng cấp nước được khôi phục hoặc ký lại sau khi các vướng mắc giữa hai bên đã được giải quyết.

- Trường hợp vướng mắc 02 bên không giải quyết được, sẽ nhờ cơ quan chức năng giải quyết.

- Hợp đồng có giá trị kể từ ngày ký cho đến khi có sự thay đổi về nội dung hợp đồng. Hợp đồng được lập thành 03 bản có giá trị ngang nhau, khách hàng sử dụng nước giữ 01 bản, bên cung cấp dịch vụ giữ 02 bản.

**BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ**  
*(Ký tên và đóng dấu)*

**KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG NƯỚC**  
*(Ký tên và ghi rõ họ tên)*

**Phu lục Hợp đồng dịch vụ cấp nước**

(Là một phần không thể tách rời của Hợp đồng dịch vụ cấp nước)

**Phần I**

**1. Thông tin về khách hàng sử dụng nước**

Lần ĐK	Ngày đăng ký	Số hộ/ đầu nối	Số người	Định mức	Mục đích sử dụng				Ký xác nhận	
					S.hoạt	HCSN	S.xuất	KDDV	Bên A	Bên B

**2. Thông tin về đầu nối:**

- Vị trí điểm đầu nối: .....
- Đồng hồ đo nước D: ..... Đặt tại: .....

**SƠ ĐỒ VỊ TRÍ CỦA KHÁCH HÀNG**

Ngày..... tháng ..... năm 202...

**Người thực hiện**

**Phần II:**

**THÔNG TIN CẦN LIÊN HỆ CHO KHÁCH HÀNG**

- Giải đáp các thông tin về thủ tục lắp đặt hệ thống cấp nước: **ĐT: 0294.3840343.**
- Giải đáp các thông tin của khách hàng về sử dụng nước như: chỉ số nước tiêu thụ, số tiền thu, tình trạng hoạt động của đồng hồ, cắt mở nước...: **ĐT: 0294.3840343 – 0294.3840337 – 0294.3840725.**
- Thông báo về rò rỉ, hư hỏng đường ống cấp nước, chất lượng nước:
  - **Chi nhánh Cấp nước TPTV - CT : ĐT: 0294.3850595**
  - **Chi nhánh Xây lắp – Dịch vụ : ĐT: 0294.3863076**
- Kiến nghị, giải quyết vi phạm:
  - **Ban Tổng Giám đốc Công ty : ĐT: 0294.3840804, 0294.3840569.**
  - **Phòng Hành chính – Tổ chức : ĐT: 0294.3840215.**