

**CÔNG TY CP CẤP THOÁT NƯỚC
VÀ XÂY DỰNG QUẢNG NGÃI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 275/QNW

Quảng Ngãi, ngày 11 tháng 8 năm 2025

ĐƠN ĐĂNG KÝ HỢP ĐỒNG THEO MẪU

Kính gửi: SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH QUẢNG NGÃI

Tên tổ chức : Công ty CP Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi

Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh : 4300326264

Địa chỉ : Số 17 Phan Chu Trinh, phường Cẩm Thành, Tỉnh Quảng Ngãi

Ngành, nghề kinh doanh liên quan đến sản phẩm/ hàng hoá/ dịch vụ đăng ký
hợp đồng theo mẫu/ điều kiện giao dịch chung: cung cấp nước sinh hoạt

Điện thoại : 0255.3822693

Email : capnuocqng@gmail.com

Người liên hệ : Bà Vũ Tùng Khánh Nga – Số điện thoại : 0356035587

I. Nội dung đề nghị đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:

1. Đăng ký lần đầu/ đăng ký lại : đăng ký lại (Kèm theo Hợp đồng mẫu)

1.1 Thay đổi thông tin sau khi sắp xếp các đơn vị hành chính của tỉnh:

+ Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi

+ Mã số thuế: 4300326264

+ Địa chỉ trụ sở: Số 17 Phan Chu Trinh, **phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi.**

1.2 Thay đổi nội dung trong hợp đồng: Tại Mục: I, II, các Điều: 5, 6, 7, 8

2. Áp dụng cho loại hàng hoá dịch vụ : cung cấp nước sinh hoạt

3. Đối tượng áp dụng : áp dụng cho tất cả người tiêu dùng

4. Phạm vi áp dụng : tại địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, trên phạm vi mạng lưới cấp nước của Công ty

5. Thời gian áp dụng : áp dụng tại thời điểm hoàn thành việc đăng ký

II. Tổ chức, cá nhân kinh doanh cam kết và hiểu rằng:

1. Đảm bảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tuân thủ các quy định của pháp luật là trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ đăng ký chỉ xem xét hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Bất cứ khi nào phát hiện thấy hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan xác nhận hoàn thành việc đăng ký có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm đó.

3. Đã tìm hiểu kỹ quy định của pháp luật và cam kết tự chịu trách nhiệm về tính tuân thủ của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nộp kèm theo Đơn đăng ký này đối với pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực, tính chính xác và thống nhất của nội dung Đơn đăng ký và tài liệu ở tất cả các định dạng trong bộ hồ sơ kèm theo.

***Hồ sơ đính kèm:**

1. "Hợp đồng dịch vụ cấp nước" mẫu đã đăng ký (bản photo).
2. "Hợp đồng dịch vụ cấp nước" mẫu thay đổi đăng ký lại.

**ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA
TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH**

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đăng Đor

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



Mẫu HĐ đăng ký lại,
kèm theo Đơn đăng ký số
275/QNW ngày 11/8/2025

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Số:/.....

BÊN MUA:

ĐỊA CHỈ:

MÃ TUYỂN ĐỌC:

MÃ KHÁCH HÀNG:

TIẾP NHẬN THÔNG TIN SỬA CHỮA

- + Khu vực các phường: Cẩm Thành, Nghĩa Lộ, Trương Quang Trọng; các xã: Thọ Phong, Tư Nghĩa, Nghĩa Giang, Vệ Giang, An Phú: ĐT- 0914 153 536
- + Khu vực Mộ Đức: ĐT- 0914 153 537
- + Khu vực Đức Phổ: ĐT- 0914 153 538
- + Khu vực Bình Sơn: ĐT- 0914 153 539
- + Nhân viên ghi nước hàng tháng, hoặc qua Tổng đài chăm sóc khách hàng

NĂM:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**HỢP ĐỒNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam.

Căn cứ Nghị định số 117/2007 ngày 11/7/2007 của Chính phủ; Thông tư số 01/2008/TT-BXD ngày 02/01/2008 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng hướng dẫn thực hiện Nghị định số 117/2007/ND-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch; Nghị định 124/2011/NĐ-CP ngày 29/12/2011 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị 117/2007/ND-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước.

Căn cứ nhu cầu sử dụng nước của khách hàng và khả năng cung cấp của Công ty CP Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi.

Hôm nay, ngày tháng năm 202.....

Tại: Văn phòng Công ty CP Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi, Chúng tôi gồm:

I. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (gọi tắt là bên A):

- Đơn vị cấp nước: Công ty Cổ Phần Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi
- Đại diện là ông: Nguyễn Đăng Dơ
- Chức vụ: Giám đốc
- Địa chỉ trụ sở chính: 17 Phan Chu Trinh, phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi.
- Số điện thoại: 0255.3822693 -Fax: 0255.3822692
- Tài khoản số: 119000021022 tại CN. Ngân hàng TMCP Công thương Quảng Ngãi.
- Mã số thuế: 4300326264
- Đầu mỗi tiếp nhận thông tin thay đổi, thông báo sửa chữa nước (nêu tại Phụ lục hợp đồng).

II. BÊN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG NƯỚC (gọi tắt là bên B):

- Chủ hộ (hoặc tên cơ quan):
- Địa chỉ:
- Người đại diện/ủy quyền:.....; Chức vụ:
- Số CCCD /theo Giấy ủy quyền số, cấp ngày/...../..... tại:.....
- Địa chỉ sử dụng nước:
- Tài khoản số:; Tại ngân hàng:
- Mã số thuế:; Số Đ.thoại di động giao dịch:

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

Điều 1. Đối tượng của hợp đồng: Mua bán nước sạch bảo đảm điều kiện chất lượng dịch vụ cam kết.



- Hợp đồng này được thực hiện sau khi bên A lắp đặt hệ thống cấp nước cho bên B theo hồ sơ thiết kế và được bên B chấp thuận.
- Bên A đồng ý cung cấp nước sạch cho bên B để sử dụng cho mục đích như đăng ký.
- Mục đích, đối tượng sử dụng nước: Nêu tại Phụ lục hợp đồng.

Điều 2. Điều kiện chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ do bên A cung cấp đảm bảo theo quy định chất lượng dịch vụ tại điểm đầu nối bao gồm chất lượng nước sạch theo quy định của Bộ Y tế; áp lực, lưu lượng, tính liên tục của dịch vụ phù hợp với điều kiện cấp nước hiện có của bên A trong khu vực có địa chỉ mua nước của bên B.

Điều 3. Giá nước sạch

Căn cứ biểu giá do UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành cho các đối tượng và mục đích sử dụng nước khác nhau và phương án giá tiêu thụ nước sạch đã được phê duyệt tại thời điểm; giá nước sạch chỉ được điều chỉnh giá mới khi có quyết định điều chỉnh của UBND cấp tỉnh, bên A sẽ thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh và trên trang Web của Công ty.

Giá nước (đã bao gồm thuế VAT (hiện nay áp dụng 5%), nhưng chưa bao gồm phí bảo vệ môi trường đối với nước thải) tại thời điểm ký hợp đồng như sau:

a) Đối với nước sạch sử dụng cho mục đích sinh hoạt các hộ dân cư thực hiện theo định mức (hộ/tháng) với giá như sau:

Ký hiệu SH1: 10m ³ đầu tiên,	giá:d/m ³
Ký hiệu SH2: trên 10m ³ đến 20m ³ ,	giá:d/m ³
Ký hiệu SH3: trên 20m ³ đến 30m ³ ,	giá:d/m ³
Ký hiệu SH4: trên 30m ³ ,	giá:d/m ³

b) Đối với các đối tượng khác (trừ hộ dân cư sử dụng vào mục đích sinh hoạt) được tính theo thực tế sử dụng hàng tháng với giá như sau:

Ký hiệu đối tượng sử dụngmức:, giá:d/m³

c) Khối lượng nước sạch thanh toán tối thiểu đối với hộ dân cư: (chỉ áp dụng khi có hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền).

Điều 4. Quản lý và bảo vệ đồng hồ đo nước, quyền đóng/mở nước tại cụm đồng hồ đo nước

- Đồng hồ đo nước là tài sản của: Bên A [], Bên B [].
- Bên B có trách nhiệm quản lý và bảo vệ đồng hồ đo nước, nếu để xảy ra mất, hư hỏng (trừ trường hợp sử dụng lâu dài kiểm định không đạt) sẽ chịu mọi chi phí khi lắp đặt lại.
- Quyền đóng/mở nước tại van khóa phía trước cụm đồng hồ đo nước chỉ do bên A thực hiện, nếu bên B tự ý thực hiện dẫn đến hư hỏng thì phải chịu chi phí thay thế.

Điều 5. Phương thức thanh toán

a) **Kỳ ghi nước và lên hóa đơn thu tiền nước:** Ghi nước và lên hóa đơn thu tiền nước theo chu kỳ cố định là 01tháng (trường hợp khác sẽ có thỏa thuận), thời điểm ghi nước trong tháng tùy vào điều kiện của bên A có thể dịch chuyển ngày ghi trước hoặc sau 03(ba) ngày so với lịch trình cố định.

b) **Thông báo thanh toán (theo thứ tự ưu tiên):** Bên A sẽ thông báo bằng tin nhắn qua điện thoại di động theo số đã đăng ký của bên B, hoặc qua địa chỉ Email, hoặc bên B tra cứu trên ứng dụng “NUOCSACH” trên di động, hoặc thông báo thanh toán bằng giấy.

00
 01
 02
 03
 04
 05
 06
 07
 08
 09
 10
 11
 12
 13
 14
 15
 16
 17
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24
 25
 26
 27
 28
 29
 30
 31
 32
 33
 34
 35
 36
 37
 38
 39
 40
 41
 42
 43
 44
 45
 46
 47
 48
 49
 50
 51
 52
 53
 54
 55
 56
 57
 58
 59
 60
 61
 62
 63
 64
 65
 66
 67
 68
 69
 70
 71
 72
 73
 74
 75
 76
 77
 78
 79
 80
 81
 82
 83
 84
 85
 86
 87
 88
 89
 90
 91
 92
 93
 94
 95
 96
 97
 98
 99
 100

c) Địa điểm thanh toán: Tại quầy thanh toán của bên A hoặc các quầy thu hộ của các tổ chức Ngân hàng, dịch vụ thu hộ có hợp tác với bên A nhằm thuận tiện nhất cho bên B (danh sách các tổ chức Ngân hàng, dịch vụ thu hộ sẽ được bên A thông tin trên hệ thống trang Web của bên A, hoặc qua tin nhắn cho bên B, hoặc qua dịch vụ chăm sóc khách hàng); hạn chế việc thu tiền mặt trực tiếp tại nhà khách hàng.

d) Các hình thức thanh toán: Được áp dụng qua các tổ chức Ngân hàng, dịch vụ thu hộ có hợp tác với bên A, khuyến khích hạn chế thu tiền mặt (*áp dụng qui định hạn chế lưu thông tiền mặt tại Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với dịch vụ công*). Bên B được quyền lựa chọn hình thức thanh toán và đơn vị thu hộ có hợp tác với bên A cho phù hợp. Các hình thức thanh toán:

☐ Tiền mặt, ☐ Chuyển khoản, ☐ Nhờ thu qua Ngân hàng, ☐ Trả qua thẻ ATM,

☐ Thanh toán qua ngân hàng trực tuyến (Internet Banking), ☐ Thanh toán bằng ứng dụng trên di động (Mobile Banking), ☐ Thanh toán qua các kênh thu hộ khác như: VNPTPay, Payoo, Momo, Viettel pay, VNPAY, Agribank, LPBank, Saccombank, MBbank, BIDV, Vietcombank, Vietinbank, v.v...

e) Nhận hóa đơn thanh toán: Sau khi thanh toán tiền nước, bên B truy cập đường Link: <https://capnuocqni-tt78.vnpt-invoice.com.vn/> để truy xuất hóa đơn điện tử hoặc trên ứng dụng “NUOCSACH” (nếu có cài đặt) để biết thông tin việc sử dụng và thanh toán tiền nước.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của bên A

6.1 Bên A có các quyền sau:

- Được quyền kiểm tra, giám sát thường xuyên, định kỳ từ đường ống chính đến cụm đồng hồ đo nước và việc sử dụng nước đúng mục đích của khách hàng theo hợp đồng đã ký kết.
- Nếu khách hàng sử dụng nước không đúng với mục đích của hợp đồng đã ký thì bên A có quyền điều chỉnh lại đơn giá đúng với mục đích sử dụng thực tế và hai bên tiến hành ký xác nhận tại Phụ lục hợp đồng. Bên B phải trả tiền chênh lệch giá nước do sử dụng sai mục đích đã đăng ký trong 03 tháng liền kề trước đó từ thời điểm phát hiện.
- Được thu các khoản: Chi phí lắp đặt, sửa chữa, khắc phục sự cố do hệ thống cấp nước của bên B gây ra như tiền nước bị thất thoát, đồng hồ đo nước lắp lại do bị mất, bên B làm hỏng, van khóa phía trước của cụm đồng hồ bị hỏng do lỗi sử dụng của bên B, thu chi phí lắp lại đồng hồ đo nước do bị thu hồi trước đó hoặc thay đổi theo yêu cầu của bên B; thu lệ phí cấp giấy phép đào đường (nếu có); thu chi phí hoàn trả mặt bằng, nhân công theo qui định trong quá trình lắp đặt, sửa chữa, khắc phục sự cố do lỗi của bên B.
- Bên A có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu bên B không sử dụng nước liên tục trong thời gian 02 tháng nhưng không thông báo tạm ngừng cho bên A.

6.2 Bên A có các nghĩa vụ sau:

- Cung cấp nước thường xuyên, liên tục, đảm bảo chất lượng nước theo quy định. Hướng dẫn bên B bảo quản hệ thống và đồng hồ đo nước.
- Cung cấp đầu mối tiếp nhận thông tin cho bên B để bên B cung cấp thay đổi thông tin, và các yêu cầu khác của bên B.
- Giải quyết kịp thời các sự cố để cấp nước trở lại trong thời gian sớm nhất cho bên B.
- Thực hiện việc ghi chỉ số đồng hồ đo nước theo định kỳ. Trường hợp đồng hồ đo nước bị hư hỏng thì thu theo lượng nước bình quân sử dụng trong 03 tháng liền trước đó; các trường hợp khác do khách quan hoặc do chủ quan của bên B mà nhân viên của bên A không ghi được chỉ số nước, bên B không phối hợp thông báo số nước kịp thời thì bên A tạm thu theo lượng nước bình

quân sử dụng trong 03 tháng liền kề trước đó, trường hợp này hai bên phối hợp để việc ghi chỉ số đồng hồ do nước khỏi bị trở ngại, việc tạm thu không được quá 02 kỳ liên tiếp.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

7.1 Bên B có các quyền sau:

- Được cấp nước thường xuyên (trừ những trường hợp sự cố tuyến ống do khách quan), chất lượng nước đảm bảo theo quy định.

- Yêu cầu bên A kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố; kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của thiết bị đo đếm, số tiền nước phải thanh toán.

- Khi nghi ngờ đồng hồ do nước không chính xác yêu cầu bên A phối hợp kiểm tra, nếu chưa thỏa mãn thì bên B yêu cầu bên A đến tháo gỡ đồng hồ, thực hiện niêm phong, cùng mang đến cơ quan kiểm định độc lập đóng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi để kiểm định (trừ trường hợp có thỏa thuận khác).

+ Kết quả kiểm định nếu “Đạt yêu cầu kỹ thuật đo lường” thì bên B trả chi phí kiểm định và các chi phí phát sinh có liên quan khác (nếu có) cùng sản lượng nước tiêu thụ đã ghi nhận qua đồng hồ.

+ Kết quả kiểm định nếu không đạt thì bên A trả chi phí kiểm định và mời bên B đến để lập thủ tục thay đồng hồ còn hiệu lực kiểm định cho bên B theo quy định hiện hành của bên A. Căn cứ Biên bản kiểm định có kết luận “không đạt yêu cầu về kỹ thuật đo lường”:

i) Có ghi số sai số, bên A sẽ căn cứ số sai số tại Biên bản kiểm định để tính sản lượng nước chênh lệch và khấu trừ.

ii) Không ghi số sai số, bên A thu theo lượng nước bình quân sử dụng trong 03 tháng liền trước đó.

- Được cung cấp thông tin liên quan đến việc cung cấp nước; kế hoạch sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng hệ thống cấp nước; các quy định mới liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.

- Được quyền chuyển tên hợp đồng cho tổ chức hoặc cá nhân khác sau khi đã thông báo và thanh toán đầy đủ các khoản nợ cho bên A.

- Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về cấp nước của bên A hoặc các bên có liên quan.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

7.2 Bên B có các nghĩa vụ sau:

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan để phục vụ quản lý khách hàng, trong đó đặc biệt là **số điện thoại di động** được sử dụng ổn định để nhận các thông báo thanh toán tiền nước, thông tin liên quan đến chăm sóc khách hàng, v.v.... Khi có sự thay đổi thông tin của bên B (kể cả thay đổi số điện thoại để liên hệ), bên B phải thông báo cho bên A biết để cập nhật thay đổi. Trường hợp bên B cung cấp thông tin không đúng, thay đổi thông tin nhưng không thông báo cho bên A thì mọi sự chậm trễ cung cấp thông tin từ bên A đến cho bên B thông qua số di động giao dịch, bên B không nhận được thông báo thanh toán tiền nước, các thông báo khác, v.v.... bên B không được quyền khiếu nại.

- Khi thay đổi mục đích sử dụng nước hoặc tăng, giảm số hộ dùng nước phụ phải được sự đồng ý của bên A, đồng thời làm thủ tục để đăng ký bổ sung hợp đồng.

- Khi đường ống dẫn nước trước đồng hồ bị xì bể thì tạm khắc phục để hạn chế thất thoát nước và thông báo kịp thời cho bên A để sửa chữa.

- Thông báo kịp thời cho Bên A khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây gián đoạn cấp nước, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, mất an toàn cho người và tài sản.

- Bên B có nghĩa vụ thanh toán tiền nước (kể cả các khoản phí khác do Nhà nước quy định) cho bên A theo thông báo thanh toán hoặc hóa đơn phát hành hàng tháng. Sau 10 ngày (kể từ ngày nhận được thông báo thanh toán) nếu bên B chưa thanh toán, Bên A sẽ tạm ngừng cấp nước. Việc cấp nước trở lại được thực hiện trong thời gian không quá 03 ngày kể từ khi bên B đã thanh toán tiền nước còn nợ trước đó và các chi phí liên quan đến việc đóng, mở nước trở lại, bao gồm:

+ Lệ phí cấp giấy phép đào đường (nếu có);

+ Chi phí hoàn trả mặt bằng, chi phí vật tư, nhân công theo qui định.

- Sử dụng nước đúng mục đích như đã đăng ký, sử dụng nước hợp lý, tiết kiệm.

- Không được sử dụng nước không qua đồng hồ; không được dùng máy bơm nối trực tiếp vào đường ống để hút nước. Trong trường hợp cùng tồn tại 02 hệ thống nước, không được tự đầu nối 02 hệ thống với nhau nếu chưa được sự chấp thuận của Bên A, trường hợp vi phạm gây ô nhiễm nguồn nước chung của khu vực thì phải chịu hoàn toàn trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

- Không được tự ý sửa chữa, thay thế, di chuyển vị trí lắp đồng hồ đo nước, không được làm đứt các dây niêm chì tại đồng hồ.

- Tạo điều kiện để bên A kiểm tra, ghi chỉ số đồng hồ đo nước theo định kỳ hoặc đột xuất. Trường hợp bên A không ghi được chỉ số đồng hồ nước vì nơi sử dụng nước đóng cửa hoặc để vật dụng che chắn đồng hồ nhân viên ghi nước không tiếp cận được hoặc vì lý do chủ quan của bên B thì bên B phải có trách nhiệm thông báo chỉ số nước hoặc chụp màn hình đồng hồ đo nước gửi cho bên A để kịp thời đề lên hoá đơn thanh toán đúng kỳ nhưng không được quá hai kỳ liên tiếp, sai lệch số nước sử dụng nếu có do bên B báo sai thì không được khiếu nại, đồng thời bên B phải có trách nhiệm khắc phục, tháo dỡ vật che chắn đồng hồ nước để nhân viên ghi nước tiếp cận ghi được chỉ số.

- Khi không có nhu cầu sử dụng nước phải có đơn xin tạm ngừng cấp nước cho bên A trước 10 ngày để giải quyết các thủ tục và tồn tại có liên quan; không được cung cấp nước cho các đối tượng khác khi chưa có sự đồng ý của bên A.

- Không được tháo lắp, sửa chữa, phát triển đường ống trước đồng hồ. Chịu trách nhiệm bảo quản hệ thống cấp nước, đồng hồ, không để mất hoặc hư hỏng.

- Không đầu chung hệ thống cấp nước của bên A với hệ thống nước khác; không làm sai lệch hoặc vô hiệu hoá đồng hồ nước. Bảo quản không làm đứt niêm chì đồng hồ nước, trường hợp niêm chì đồng hồ đo nước bị đứt phải báo kịp thời cho bên A kiểm tra, xử lý và niêm lại chì, nếu không xem như bên B cố ý sử dụng nước bất hợp pháp, thì tùy theo mức độ vi phạm ít nhất phải thanh toán lượng nước sử dụng bằng một tháng so với trước đó. Mọi chi phí sửa chữa, niêm chì bên B chịu trách nhiệm thanh toán cho bên A; không tự ý thay đổi hoặc sửa chữa ống nhánh; đảm bảo vị trí nơi đặt đồng hồ nước thuận lợi cho việc đọc số và sửa chữa đồng hồ.

- Bồi thường thiệt hại cho bên A và các tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật và chịu chi phí sửa chữa, thay thế đường ống, các thiết bị trên hệ thống cấp nước bị hư hỏng do lỗi bên B gây ra.

- Đầu mối tiếp nhận thông tin của bên A nêu tại Phụ lục của hợp đồng.

Điều 8. Tạm ngừng, ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước

1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước:

Bên A tạm ngừng dịch vụ cấp nước trong trường hợp: Khách hàng sử dụng nước có yêu cầu vì các lý do hợp lý như tạm vắng, tạm dừng sản xuất, kinh doanh trong một thời gian nhất định nhưng không chấm dứt Hợp đồng dịch vụ cấp nước; tạm thu quá 02 kỳ liên tiếp nhưng bên B



không phối hợp khắc phục hoặc không tự khắc phục nguyên nhân do lỗi chủ quan của bên B dẫn đến nhân viên ghi nước không tiếp cận được đồng hồ do nước để ghi chỉ số đúng kỳ, trường hợp này tạm ngừng dịch vụ cấp nước không quá 01 tháng để khắc phục.

2. Ngừng dịch vụ cấp nước

a) Đối với khách hàng sử dụng nước là hộ gia đình sử dụng nước cho mục đích sinh hoạt:

- Bên A có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu bên B sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, quá thời hạn tạm ngừng, vi phạm các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 5(năm) tuần kể từ khi có thông báo đến bên B về việc ngừng dịch vụ cấp nước;

- Nếu bên B sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán do có lý do khách quan đã được thông báo trước cho bên A về những lý do trên thì việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ được thực hiện sau 10 tuần kể từ khi có thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

b) Đối với các đối tượng sử dụng nước khác:

Bên A có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu bên B sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, quá thời hạn tạm ngừng, vi phạm các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 15(mười lăm) ngày làm việc kể từ khi có thông báo đến bên B về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

c) Đối với khách hàng sử dụng nước thứ cấp qua đồng hồ tổng của dự án (sử dụng nước sau đồng hồ tổng của chủ đầu tư dự án): Ngoài quy định tại điểm a và điểm b khoản này việc ngừng dịch vụ cấp nước còn căn cứ trên Bản cam kết đã ký của bên B và Chủ đầu tư dự án khi làm hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước kèm theo hợp đồng.

Điều 9. Sửa đổi, 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 bên B 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.

Điều 10. Điều khoản chung

- Trường hợp có sự nhầm lẫn khi ghi chỉ số đồng hồ đo nước dẫn đến thu tiền nước nhiều hơn so với số nước thực tế sử dụng, sau khi kiểm tra là đúng thì bên A có trách nhiệm khấu trừ lại trong tháng tiếp theo cho bên B, không vì lý do này mà bên B không chịu thanh toán tiền nước.

- Nguồn điện phục vụ sản xuất nước phụ thuộc hoàn toàn vào điện lưới Quốc gia và công tác chỉnh trang nâng cấp các đô thị trên địa bàn tỉnh làm ảnh hưởng đến việc cung cấp nước liên tục của bên A. Để chủ động có nước sử dụng liên tục bên B có kế hoạch dự trữ nước để dự phòng khi có sự cố mất nước xảy ra. Bên A có trách nhiệm sớm khắc phục sự cố.

- Phần đường ống trước đồng hồ nếu do bên B đầu tư, bên A được quyền phát triển cho các hộ khác, nhưng phải bảo đảm đủ lượng nước cấp cho bên B theo hợp đồng (trừ một số trường hợp cụ thể hai bên sẽ thương lượng giải quyết).

Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản thỏa thuận trong hợp đồng này, trong quá trình thực hiện nếu có gì vướng mắc hai bên bàn bạc, giải quyết trên tinh thần bình đẳng theo pháp luật.

Hợp đồng được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**ĐẠI DIỆN
ĐƠN VỊ CẤP NƯỚC**

**ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG
SỬ DỤNG NƯỚC**



PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

(Kèm theo và là một phần không tách rời của hợp đồng dịch vụ cấp nước)

PHẦN 1

1. Thông tin về khách hàng sử dụng nước

Lần đăng ký	Ngày đăng ký	Số hộ/đầu nối	Số người dùng nước	Định mức	Mục đích sử dụng (đánh "X" vào cột tương ứng)				Ký xác nhận (ghi rõ họ và tên)	
					SH	HCSN	KD	DV	Bên A	Bên B

2. Thông tin về đầu nối

- Điểm đầu nối:

.....

- Loại đồng hồ:; Đường kính đồng hồ D mm; Năm sản xuất:

- Mã số đồng hồ:; Vị trí lắp đặt tại:

- Sơ đồ mặt bằng:

Ngày.....thángnăm.

Người thực hiện

(Ký ghi rõ họ tên)

3262
CÔNG TY
PHÂN
BÁN
ĐẤT NÚ
Y DƯ
NG

1. Điểm lắp đặt đồng hồ do nước có thể được xác định trước, trước 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 do nước.
2. Điểm lắp đặt đồng hồ do nước được thỏa thuận giữa đơn vị cấp nước và khách hàng sử dụng nước.

2.5- Thỏa thuận đấu nối

1. Các khách hàng sử dụng nước nằm trong vùng phục vụ của đơn vị cấp nước được đấu nối vào mạng lưới của đơn vị đó trừ trường hợp được quy định tại Điều 43 của Nghị định số 117/2007/ND-CP của Chính phủ.
2. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm đầu tư đồng bộ đến điểm đấu 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 đấu nối đã được xác định thì chi phí vật tư, lắp đặt từ điểm đấu nối đến điểm lắp đặt đồng hồ do khách hàng sử dụng nước chi trả sau khi đã có thỏa thuận với đơn vị cấp nước.
3. Các khách hàng sử dụng nước chỉ được phép lắp đặt và chịu trách nhiệm về các thiết bị cấp nước sau điểm đấu 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.
4. Các khách hàng sử dụng nước đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước cho phép đại diện của đơn vị này kiểm tra chủng loại, tình trạng và tình hình hoạt động của thiết bị đã hoặc sẽ được đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước. Việc tổ chức kiểm tra phải được thực hiện sao cho ít gây bất tiện nhất đối với khách hàng sử dụng nước.
5. Thiết kế, xây lắp, bảo trì, sử dụng và kiểm tra các thiết bị của khách hàng sử dụng nước được đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước phải bảo đảm quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật và các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

2.6- Miễn trừ đấu nối: Miễn trừ đấu nối vào mạng lưới cấp nước trong trường hợp:

1. Việc đấu 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 đấu 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.

2.7- Ngừng dịch vụ cấp nước (đã nêu tại hợp đồng)**2.8- Chấm dứt hợp đồng (đã nêu tại hợp đồng)****2.9- Sai sót, bồi thường thiệt hại**

1. Sai sót trong dịch vụ cấp nước khi chất lượng nước, 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.

2.10- Khối lượng nước sạch sử dụng tối thiểu: (chỉ áp dụng khi có hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền).**2.11- 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 **01(một)** 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 thu thừa bao gồm cả tiền lãi của khoản tiền thu thừa nếu thời điểm hoàn trả sau 01(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.

2.12- 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, 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 và thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện đồng hồ nước bị mất hoặc bị hỏng. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của khách hàng sử dụng nước.

2.13- 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 5 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 độc 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 được thực hiện như sau:
 - a) Trường hợp tổ chức kiểm định độc 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 và các chi phí liên quan khác (nếu có);
 - b) Trường hợp tổ chức kiểm định độc 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.

- Trường hợp tổ chức kiểm định độc 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.

2.14- Bảo vệ hệ thống cấp nước

- Chính quyền các cấp, các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phối hợp với đơn vị cấp nước bảo vệ an toàn hệ thống cấp nước trên địa bàn.
- Đơn vị cấp nước có nhiệm vụ tổ chức lực lượng bảo vệ an toàn hệ thống cấp nước do mình quản lý.
- Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thăm quan, nghiên cứu các công trình cấp nước phải được phép của đơn vị cấp nước.

2.15- Tranh chấp, xử lý vi phạm hợp đồng

- 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.
- Tổ chức hoặc cá nhân nào vi phạm các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước được quy định tại Điều 10 của Nghị định số 117/2007/ND-CP của Chính phủ 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.
- 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.

2.16- Giải quyết khiếu nại, tố cáo

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

PHẦN 3:

Địa chỉ, đầu mối tiếp nhận thông tin của bên A để bên B liên hệ cho các mục đích:

- Tư vấn, giải đáp thông tin: DT-(0255) 3 822 187 hoặc Tổng đài chăm sóc khách hàng.
- Thông báo sự cố mất nước, nước bị ô nhiễm, rò rỉ, hư hỏng đường ống, đồng hồ, thay đổi thông tin, báo chỉ số đồng hồ, thu tiền nước:

+ Khu vực các phường: Cẩm Thành, Nghĩa Lộ, Trương Quang Trọng; các xã: Thọ Phong, Tư Nghĩa, Nghĩa Giang, Vệ Giang, An Phú DT- 0914 153 536

+ Khu vực Mộ Đức: DT- 0914 153 537

+ Khu vực Đức Phổ: DT- 0914 153 538

+ Khu vực Bình Sơn: DT- 0914 153 539

+ Nhân viên ghi nước hàng tháng, hoặc qua Tổng đài chăm sóc khách hàng

- Thông báo tố cáo, giải quyết vi phạm: DT-(0255) 3 822 693.



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



Mẫu đã đăng ký được duyệt
theo công văn số 1572/TB-
SCT ngày 12/8/2021 của Sở
Công Thương

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Số:/.....

BÊN MUA:

.....

ĐỊA CHỈ:

.....

MÃ TUYỂN ĐỌC:

MÃ KHÁCH HÀNG:

TIẾP NHẬN THÔNG TIN SỬA CHỮA

- + Khu vực TP Q.Ngãi; huyện Tư Nghĩa; huyện Sơn Tịnh: ĐT- 0914 153 536
- + Khu vực thị trấn Mộ Đức, huyện Mộ Đức: ĐT- 0914 153 537
- + Khu vực thị xã Đức Phổ: ĐT- 0914 153 538
- + Khu vực thị trấn Châu Ổ, huyện Bình Sơn: ĐT- 0914 153 539
- + Nhân viên ghi nước hàng tháng, hoặc qua Tổng đài chăm sóc khách hàng

NĂM:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**HỢP ĐỒNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam.

Căn cứ Nghị định số 117/2007 ngày 11/7/2007 của Chính phủ; Thông tư số 01/2008/TT-BXD ngày 02/01/2008 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng hướng dẫn thực hiện Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch; Nghị định 124/2011/NĐ-CP ngày 29/12/2011 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước.

Căn cứ nhu cầu sử dụng nước của khách hàng và khả năng cung cấp của Công ty CP Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi.

Hôm nay, ngày tháng năm 202.....

Tại: Văn phòng Công ty CP Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi, Chúng tôi gồm:

I. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (gọi tắt là bên A):

- Đơn vị cấp nước: Công ty Cổ Phần Cấp thoát nước và Xây dựng Quảng Ngãi
- Đại diện là ông: Nguyễn Đăng Đơ
- Chức vụ: Giám đốc
- Địa chỉ: Trụ sở chính 17 Phan Chu Trinh, thành phố Quảng Ngãi.
- Số điện thoại: 0255.3822693 -Fax: 0255.3822692
- Tài khoản số: 119000021022 tại CN. Ngân hàng TMCP Công thương Quảng Ngãi.
- Mã số thuế: 4300326264
- Đầu mỗi tiếp nhận thông tin thay đổi, thông báo sửa nước (nêu tại Phụ lục hợp đồng).

II. BÊN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG NƯỚC (gọi tắt là bên B):

- Chủ hộ (hoặc tên cơ quan):
- Hoặc người được ủy quyền (nếu có):.....;Chức vụ:
- Số CMND/theo Giấy ủy quyền số, cấp ngày/...../.....tại:.....
.....
- Nơi thường trú (trụ sở cơ quan):
- Địa chỉ mua nước (1):
- Tài khoản số:; Tại ngân hàng:
- Mã số thuế:; Số Đ. thoại di động giao dịch:

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

Điều 1. Đối tượng của hợp đồng: Mua bán nước sạch bảo đảm điều kiện chất lượng dịch vụ cam kết.



- Hợp đồng này được thực hiện sau khi bên A lắp đặt hệ thống cấp nước cho bên B theo hồ sơ thiết kế và được bên B chấp thuận.
- Bên A đồng ý cung cấp nước sạch cho bên B để sử dụng tại địa chỉ mua nước (1).
- Mục đích, đối tượng sử dụng nước: Nêu tại Phụ lục hợp đồng.

Điều 2. Điều kiện chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ do bên A cung cấp đảm bảo theo quy định chất lượng dịch vụ tại điểm đầu nối bao gồm chất lượng nước sạch theo quy định của Bộ Y tế; áp lực, lưu lượng, tính liên tục của dịch vụ phù hợp với điều kiện cấp nước hiện có của bên A trong khu vực có địa chỉ mua nước của bên B.

Điều 3. Giá nước sạch

Căn cứ biểu giá do UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành cho các đối tượng và mục đích sử dụng nước khác nhau và phương án giá tiêu thụ nước sạch đã được phê duyệt tại thời điểm; giá nước sạch chỉ điều chỉnh giá mới khi có quyết định điều chỉnh của UBND cấp tỉnh, bên A sẽ thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh và trên trang Web của Công ty.

Giá nước (đã bao gồm thuế VAT (hiện nay áp dụng 5%), nhưng chưa bao gồm phí bảo vệ môi trường đối với nước thải) tại thời điểm ký hợp đồng như sau:

a) Đối với nước sạch sử dụng cho mục đích sinh hoạt các hộ dân cư thực hiện theo định mức (hộ/tháng) với giá như sau:

Ký hiệu SH1: 10m³ đầu tiên, giá:

Ký hiệu SH2: trên 10m³ đến 20m³, giá:

Ký hiệu SH3: trên 20m³ đến 30m³, giá:

Ký hiệu SH4: trên 30m³, giá:

b) Đối với các đối tượng khác (trừ hộ dân cư sử dụng vào mục đích sinh hoạt) được tính theo thực tế sử dụng hàng tháng với giá như sau:

Ký hiệu đối tượng sử dụng mức: , giá:đ/m³

c) Khối lượng nước sạch thanh toán tối thiểu đối với hộ dân cư: (chỉ áp dụng khi có hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền).

Điều 4. Quản lý và bảo vệ đồng hồ đo nước, quyền đóng/mở nước tại cụm đồng hồ đo nước

- Đồng hồ đo nước là tài sản của: Bên A [], Bên B [].
- Bên B có trách nhiệm quản lý và bảo vệ đồng hồ đo nước, nếu dễ xảy ra mất, hư hỏng (trừ trường hợp sử dụng lâu dài kiểm định không đạt) sẽ chịu mọi chi phí khi lắp đặt lại.
- Quyền đóng/mở nước tại van khóa phía trước cụm đồng hồ đo nước chỉ do bên A thực hiện, nếu bên B tự ý thực hiện dẫn đến hư hỏng thì phải chịu chi phí thay thế.

Điều 5. Phương thức thanh toán

a) **Kỳ ghi nước và lên hóa đơn thu tiền nước:** Ghi nước và lên hóa đơn thu tiền nước theo chu kỳ cố định là 01 tháng (trường hợp khác sẽ có thỏa thuận), thời điểm ghi nước trong tháng tùy vào điều kiện của bên A có thể dịch chuyển ngày ghi trước hoặc sau 03(ba) ngày so với lịch trình cố định.

b) Thông báo thanh toán (theo thứ tự ưu tiên): Bên A sẽ thông báo bằng tin nhắn qua điện thoại di động theo số đã đăng ký của bên B, hoặc qua địa chỉ Email, hoặc bên B tra cứu trên ứng dụng “NUOCSACH” trên di động, hoặc thông báo thanh toán bằng giấy.

c) Địa điểm thanh toán: Tại quầy thanh toán của bên A hoặc các quầy thu hộ của các tổ chức Ngân hàng, dịch vụ thu hộ có hợp tác với bên A nhằm thuận tiện nhất cho bên B (danh sách các tổ chức Ngân hàng, dịch vụ thu hộ sẽ được bên A thông tin trên hệ thống trang Web của bên A, hoặc qua tin nhắn cho bên B, hoặc qua dịch vụ chăm sóc khách hàng); hạn chế việc thu tiền mặt trực tiếp tại nhà khách hàng.

d) Các hình thức thanh toán: Được áp dụng qua các tổ chức Ngân hàng, dịch vụ thu hộ có hợp tác với bên A, khuyến khích hạn chế thu tiền mặt (*áp dụng qui định hạn chế lưu thông tiền mặt tại Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với dịch vụ công*). Bên B được quyền lựa chọn hình thức thanh toán và đơn vị thu hộ có hợp tác với bên A cho phù hợp. Các hình thức thanh toán:

☐ Tiền mặt, ☐ Chuyển khoản, ☐ Nhờ thu qua Ngân hàng, ☐ Trả qua thẻ ATM,

☐ Thanh toán qua ngân hàng trực tuyến (Internet Banking), ☐ Thanh toán bằng ứng dụng trên di động (Mobile Banking), ☐ Thanh toán qua các kênh thu hộ khác như: VNPT Pay, Payoo, Momo, v.v...

e) Nhận hóa đơn thanh toán: Sau khi thanh toán tiền nước, bên B truy cập đường Link: <https://capnuocqni.vnpt-invoice.com.vn/> để truy xuất hóa đơn điện tử hoặc trên ứng dụng “NUOCSACH” (nếu có cài đặt) để biết thông tin việc sử dụng và thanh toán tiền nước.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của bên A

6.1 Bên A có các quyền sau:

- Được quyền kiểm tra, giám sát thường xuyên, định kỳ từ đường ống chính đến cụm đồng hồ đo nước và việc sử dụng nước đúng mục đích của khách hàng theo hợp đồng đã ký kết.
- Nếu khách hàng sử dụng nước không đúng với mục đích của hợp đồng đã ký thì bên A có quyền điều chỉnh lại đơn giá đúng với mục đích sử dụng thực tế và hai bên tiến hành ký xác nhận tại Phụ lục hợp đồng. Bên B phải trả tiền chênh lệch giá nước do sử dụng sai mục đích đã đăng ký trong 03 tháng liền kề trước đó từ thời điểm phát hiện.
- Được thu các khoản: Chi phí lắp đặt, sửa chữa, khắc phục sự cố do hệ thống cấp nước của bên B gây ra như tiền nước bị thất thoát, đồng hồ đo nước lắp lại do bị mất, bên B làm hỏng, van khóa phía trước của cụm đồng hồ bị hỏng do lỗi sử dụng của bên B, thu chi phí lắp lại đồng hồ đo nước do bị thu hồi trước đó hoặc thay đổi theo yêu cầu của bên B; thu lệ phí cấp giấy phép đào đường (nếu có); thu chi phí hoàn trả mặt bằng, nhân công theo qui định trong quá trình lắp đặt, sửa chữa, khắc phục sự cố do lỗi của bên B.
- Bên A có quyền thu hồi cụm đồng hồ đo nước đã đầu tư cho bên B nếu bên B không sử dụng nước liên tục trong thời gian 02 tháng nhưng không thông báo tạm dừng cho bên A.

6.2 Bên A có các nghĩa vụ sau:

- Cung cấp nước thường xuyên, liên tục, đảm bảo chất lượng nước theo quy định. Hướng dẫn bên B bảo quản hệ thống và đồng hồ đo nước.
- Cung cấp đầu mối tiếp nhận thông tin cho bên B để bên B cung cấp thay đổi thông tin, và các yêu cầu khác của bên B.
- Giải quyết kịp thời các sự cố để cấp nước trở lại trong thời gian sớm nhất cho bên B.



- Thực hiện việc ghi chỉ số đồng hồ đo nước theo định kỳ. Trường hợp đồng hồ đo nước bị hư hỏng thì thu theo lượng nước bình quân sử dụng trong 03 tháng liền trước đó; các trường hợp khác do khách quan mà nhân viên của bên A không ghi được chỉ số nước thì bên A tạm thu theo lượng nước bình quân sử dụng trong 03 tháng liền kề trước đó, trường hợp này hai bên phối hợp để việc ghi chỉ số đồng hồ đo nước khỏi bị trở ngại.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

7.1 Bên B có các quyền sau:

- Được cấp nước thường xuyên (trừ những trường hợp sự cố tuyến ống do khách quan), chất lượng nước đảm bảo theo quy định.

- Yêu cầu bên A kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố; kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của thiết bị đo đếm, số tiền nước phải thanh toán.

- Khi nghi ngờ đồng hồ đo nước không chính xác yêu cầu bên A phối hợp kiểm tra, nếu chưa thỏa mãn thì bên B yêu cầu bên A đến tháo gỡ đồng hồ và giao cho bên B mang đến Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Quảng Ngãi để kiểm tra. Kết quả kiểm tra nếu “Đạt” thì bên B trả chi phí, nếu “Không đạt” thì bên A trả chi phí và mời bên B đến bên A để lập thủ tục thay đồng hồ mới theo các quy định đang áp dụng hiện hành của bên A.

- Được cung cấp thông tin liên quan đến việc cung cấp nước; kế hoạch sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng hệ thống cấp nước; các quy định mới liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.

- Được quyền chuyển tên hợp đồng cho tổ chức hoặc cá nhân khác sau khi đã thông báo và thanh toán đầy đủ các khoản nợ cho bên A.

- Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về cấp nước của bên A hoặc các bên có liên quan.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

7.2 Bên B có các nghĩa vụ sau:

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan để phục vụ quản lý khách hàng (đặc biệt số **điện thoại di động giao dịch** được sử dụng ổn định để nhận các thông báo thanh toán tiền nước, thông tin liên quan đến chăm sóc khách hàng, v.v.... Khi có sự thay đổi thông tin của bên B, bên B phải thông báo cho bên A biết để cập nhật. Trường hợp bên B cung cấp thông tin không đúng, thay đổi thông tin nhưng không thông báo cho bên A thì mọi sự chậm trễ cung cấp thông tin từ bên A đến cho bên B thông qua số di động giao dịch, bên B không nhận được thông báo thanh toán tiền nước, thông báo dừng cấp nước, v.v... bên B không được quyền khiếu nại.

- Khi thay đổi mục đích sử dụng nước hoặc tăng, giảm số hộ dùng nước phụ phải được sự đồng ý của bên A, đồng thời làm thủ tục để đăng ký bổ sung hợp đồng.

- Khi đường ống dẫn nước trước đồng hồ bị xì bể thì tạm khắc phục để hạn chế thất thoát nước và thông báo kịp thời cho bên A để sửa chữa.

- Thông báo kịp thời cho Bên A khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây gián đoạn cấp nước, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, mất an toàn cho người và tài sản.

- Bên B có nghĩa vụ thanh toán tiền nước (kể cả các khoản phí khác do Nhà nước quy định) cho bên A theo thông báo thanh toán hoặc hóa đơn phát hành hàng tháng. Sau 10 ngày (kể từ ngày nhận được thông báo thanh toán) nếu bên B chưa thanh toán, Bên A sẽ tạm ngừng cấp nước. Việc cấp nước trở lại được thực hiện trong thời gian không quá 03 ngày kể từ khi bên B đã thanh toán tiền nước còn nợ trước đó và các chi phí liên quan đến việc đóng, mở nước trở lại, bao gồm:

- + Lệ phí cấp giấy phép đào đường (nếu có);
- + Chi phí hoàn trả mặt bằng, chi phí vật tư, nhân công theo qui định.
- Sử dụng nước đúng mục đích như đã đăng ký, sử dụng nước hợp lý, tiết kiệm.
- Không được sử dụng nước không qua đồng hồ; không được dùng máy bơm nối trực tiếp vào đường ống để hút nước. Trong trường hợp cùng tồn tại 02 hệ thống nước, không được tự đầu nối 02 hệ thống với nhau nếu chưa được sự chấp thuận của Bên A, trường hợp vi phạm gây ô nhiễm nguồn nước thì phải chịu hoàn toàn trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Không được tự ý sửa chữa, thay thế, di chuyển vị trí lắp đồng hồ đo nước và làm đứt niêm chì đồng hồ.
- Tạo điều kiện để bên A kiểm tra, ghi chỉ số đồng hồ đo nước theo định kỳ hoặc đột xuất. Trường hợp bên A không ghi được chỉ số đồng hồ nước vì nơi sử dụng nước đóng cửa hoặc vì lý do chủ quan của bên B thì bên B phải có biện pháp thông báo cho bên A biết nhưng không được quá hai kỳ liên tiếp.
- Khi không có nhu cầu sử dụng nước phải có đơn xin tạm ngưng cấp nước cho bên A trước 10 ngày để giải quyết các thủ tục và tồn tại có liên quan; không được cung cấp nước cho các đối tượng khác khi chưa có sự đồng ý của bên A.
- Không được tháo lắp, sửa chữa, phát triển đường ống trước đồng hồ. Chịu trách nhiệm bảo quản hệ thống cấp nước, đồng hồ, không để mất hoặc hư hỏng.
- Không đấu chung hệ thống cấp nước của bên A với hệ thống nước khác; không làm sai lệch hoặc vô hiệu hoá đồng hồ nước. Bảo quản không làm đứt niêm chì đồng hồ nước, trường hợp niêm chì đồng hồ đo nước bị đứt phải báo kịp thời cho bên A kiểm tra, xử lý và niêm lại chì, nếu không xem như bên B cố ý sử dụng nước bất hợp pháp, thì tùy theo mức độ vi phạm ít nhất phải thanh toán lượng nước sử dụng bằng một tháng so với trước đó. Mọi chi phí sửa chữa, niêm chì bên B chịu trách nhiệm thanh toán cho bên A; không tự ý thay đổi hoặc sửa chữa ống nhánh; đảm bảo vị trí nơi đặt đồng hồ nước thuận lợi cho việc đọc số và sửa chữa đồng hồ.
- Bồi thường thiệt hại cho bên A và các tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật và chịu chi phí sửa chữa, thay thế đường ống, các thiết bị trên hệ thống cấp nước bị hư hỏng do lỗi bên B gây ra.
- Đầu mỗi tiếp nhận thông tin của bên A nêu tại Phụ lục của hợp đồng.

Điều 8. Tạm ngừng, ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước

1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước:

Bên A tạm ngừng dịch vụ cấp nước trong trường hợp khách hàng sử dụng nước có yêu cầu vì các lý do hợp lý như tạm vắng, tạm dừng sản xuất, kinh doanh trong một thời gian nhất định nhưng không chấm dứt Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

2. Ngừng dịch vụ cấp nước

a) Đối với khách hàng sử dụng nước là hộ gia đình sử dụng nước cho mục đích sinh hoạt:

- Bên A có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu bên B sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, vi phạm các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 5(năm) tuần kể từ khi có thông báo đến bên B về việc ngừng dịch vụ cấp nước;

- Nếu bên B sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán do có lý do khách quan đã được thông báo trước cho bên A về những lý do trên thì việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ được thực hiện sau 10 tuần kể từ khi có thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

b) Đối với các đối tượng sử dụng nước khác:

Bên A có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu bên B sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, vi phạm các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi có thông báo đến bên B về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

Điều 9. Sửa đổi, 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 bên B 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.

Điều 10. Điều khoản chung

- Trường hợp có sự nhầm lẫn khi ghi chỉ số đồng hồ đo nước dẫn đến thu tiền nước nhiều hơn so với số nước thực tế sử dụng, sau khi kiểm tra là đúng thì bên A có trách nhiệm khấu trừ lại trong tháng tiếp theo cho bên B, không vì lý do này mà bên B không chịu thanh toán tiền nước.
- Nguồn điện phục vụ sản xuất nước phụ thuộc hoàn toàn vào điện lưới Quốc gia và công tác chỉnh trang nâng cấp các đô thị trên địa bàn tỉnh làm ảnh hưởng đến việc cung cấp nước liên tục của bên A. Để chủ động có nước sử dụng liên tục bên B có kế hoạch dự trữ nước để dự phòng khi có sự cố mất nước xảy ra. Bên A có trách nhiệm sớm khắc phục sự cố.
- Phần đường ống trước đồng hồ nếu do bên B đầu tư, bên A được quyền phát triển cho các hộ khác, nhưng phải bảo đảm đủ lượng nước cấp cho bên B theo hợp đồng (trừ một số trường hợp cụ thể hai bên sẽ thương lượng giải quyết).

Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản thỏa thuận trong hợp đồng này, trong quá trình thực hiện nếu có gì vướng mắc hai bên bàn bạc, giải quyết trên tinh thần bình đẳng theo pháp luật.

Hợp đồng được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký.

**ĐẠI DIỆN
ĐƠN VỊ CẤP NƯỚC**


GIÁM ĐỐC
Nguyễn Đăng Đức

**ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG
SỬ DỤNG NƯỚC**

PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

(Kèm theo và là một phần không tách rời của hợp đồng dịch vụ cấp nước)

PHẦN 1

1. Thông tin về khách hàng sử dụng nước

Lần đăng ký	Ngày đăng ký	Số hộ/đầu nối	Số người dùng nước	Định mức	Mục đích sử dụng (đánh "X" vào cột tương ứng)				Ký xác nhận (ghi rõ họ và tên)	
					SH	HCSN	KD	DV	Bên A	Bên B

2. Thông tin về đầu nối

- Điểm đầu nối:

.....

- Loại đồng hồ:; Đường kính đồng hồ D mm; Năm sản xuất:

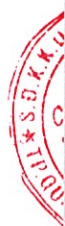
- Mã số đồng hồ:; Vị trí lắp đặt tại:

- Sơ đồ mặt bằng:

Ngày.....thángnăm.

Người thực hiện

(Ký ghi rõ họ tên)



PHẦN 2:**CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ KHI THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Căn cứ theo Nghị định số 117/2007/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị định 124/2011/NĐ-CP ngày 29/12/2011 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước, Quy định (quy chế) của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch, qui định chi tiết một số vấn đề cụ thể như sau:

2.1- Các hành vi bị cấm, xử lý vi phạm

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.
12. 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.
13. Tổ chức hoặc cá nhân nào vi phạm các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước được quy định tại Điều 10 của Nghị định này 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.
14. 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.

2.2- Quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan (đã nêu tại hợp đồng)**2.3- 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 phải 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.

2.4- Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước

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

2.5- Thỏa thuận đấu nối

1. Các khách hàng sử dụng nước nằm trong vùng phục vụ của đơn vị cấp nước được đấu nối vào mạng lưới của đơn vị đó trừ trường hợp được quy định tại Điều 43 của Nghị định số 117/2007/NĐ-CP của Chính phủ.
2. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm đầu tư đồng bộ đến điểm đấu 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 đấu nối đã được xác định thì chi phí vật tư, lắp đặt từ điểm đấu nối đến điểm lắp đặt đồng hồ đo khách hàng sử dụng nước chi trả sau khi đã có thỏa thuận với đơn vị cấp nước.
3. Các khách hàng sử dụng nước chỉ được phép lắp đặt và chịu trách nhiệm về các thiết bị cấp nước sau điểm đấu 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.
4. Các khách hàng sử dụng nước đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước cho phép đại diện của đơn vị này kiểm tra chủng loại, tình trạng và tình hình hoạt động của thiết bị đã hoặc sẽ được đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước. Việc tổ chức kiểm tra phải được thực hiện sao cho ít gây bất tiện nhất đối với khách hàng sử dụng nước.
5. Thiết kế, xây lắp, bảo trì, sử dụng và kiểm tra các thiết bị của khách hàng sử dụng nước được đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước phải bảo đảm quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật và các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

2.6- Miễn trừ đấu nối: Miễn trừ đấu nối vào mạng lưới cấp nước trong trường hợp:

1. Việc đấu 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 đấu 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.

2.7- Ngừng dịch vụ cấp nước (đã nêu tại hợp đồng)**2.8- Chấm dứt hợp đồng (đã nêu tại hợp đồng)****2.9- Sai sót, bồi thường thiệt hại**

1. Sai sót trong dịch vụ cấp nước khi chất lượng nước, 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.

2.10- Khối lượng nước sạch sử dụng tối thiểu: (chỉ áp dụng khi có hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền).**2.11- 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 **01(một)** 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 thu thừa bao gồm cả tiền lãi của khoản tiền thu thừa nếu thời điểm hoàn trả sau 01 (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.

2.12- 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, 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 và thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện đồng hồ nước bị mất hoặc bị hỏng. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của khách hàng sử dụng nước.

2.13- 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 5 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 độc 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 được thực hiện như sau:
 - a) Trường hợp tổ chức kiểm định độc 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 độc 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 độc 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.

2.14- Bảo vệ hệ thống cấp nước

1. Chính quyền các cấp, các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phối hợp với đơn vị cấp nước bảo vệ an toàn hệ thống cấp nước trên địa bàn.
2. Đơn vị cấp nước có nhiệm vụ tổ chức lực lượng bảo vệ an toàn hệ thống cấp nước do mình quản lý.
3. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thăm quan, nghiên cứu các công trình cấp nước phải được phép của đơn vị cấp nước.

2.15- Tranh chấp, xử lý vi phạm hợp đồng

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 được quy định tại Điều 10 của Nghị định số 117/2007/NĐ-CP của Chính phủ 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.

2.16- 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.

PHẦN 3:

Địa chỉ, đầu mối tiếp nhận thông tin của bên A để bên B liên hệ cho các mục đích:

1. Tư vấn, giải đáp thông tin: ĐT-(0255) 3 822 187 hoặc Tổng đài chăm sóc khách hàng.
2. Thông báo sự cố mất nước, nước bị ô nhiễm, rò rỉ, hư hỏng đường ống, đồng hồ, thay đổi thông tin, báo chỉ số đồng hồ, thu tiền nước:

+ Khu vực TP Quảng Ngãi; huyện Tư Nghĩa; huyện Sơn Tịnh: ĐT- 0914 153 536

+ Khu vực thị trấn Mộ Đức, huyện Mộ Đức: ĐT- 0914 153 537

+ Khu vực thị xã Đức Phổ: ĐT- 0914 153 538

+ Khu vực thị trấn Châu Ổ, huyện Bình Sơn: ĐT- 0914 153 539

+ Nhân viên ghi nước hàng tháng, hoặc qua Tổng đài chăm sóc khách hàng

3. Thông báo tố cáo, giải quyết vi phạm: ĐT-(0255) 3 822 693.

