

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

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC
Số...../.....

BÊN MUA.....

ĐỊA CHỈ.....

MÃ SỐ KHÁCH HÀNG:.....

MÃ SỐ ĐIỂM DỪNG:

ĐỊA CHỈ ĐƠN VỊ CẤP NƯỚC: THÔN NGÁI TRÌ, XÃ LIÊM TUYÊN, THÀNH PHỐ PHỦ LÝ,
TỈNH HÀ NAM



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Số: _____/20____/_____.

Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH15 của Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch;

Căn cứ Nghị định số 124/2011/NĐ-CP ngày 28/12/2011 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP Ngày 27/10/2011, quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Thông tư số 01/2008/TT-BXD ngày 02/01/2008 của Bộ Xây Dựng hướng dẫn thực hiện một số nội dung của Nghị Định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính Phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch;

Căn cứ Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung do Thủ tướng Chính phủ ban hành; Căn cứ Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg, ngày 05/9/2018 và Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg, ngày 13/8/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 1055/QĐ-UBND ngày 03/10/2014 của UBND tỉnh Hà Nam về việc phê duyệt kết quả lựa chọn doanh nghiệp quản lý, vận hành và khai thác công trình Hệ thống cấp nước sạch liên xã Liêm Tuyền, Liêm Tiết, huyện Thanh Liêm.

Hôm nay, ngàytháng.....năm.....

Tại:

Chúng tôi gồm:

I. Bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là Bên A)

Tên đơn vị cấp nước: Công ty CPĐTPT Thành Đạt; ĐT: 02263.866.989

Đại diện là ông Nguyễn Huy Cương; Chức vụ: Chủ tịch HĐQT

Trụ sở: Đường Nguyễn Thị Định, phường Thanh châu, thành phố Phú Lý, tỉnh Hà Nam

Tài khoản: 0901000282828 tại Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Hà Nam

Mã số thuế : 0700194008

II. Khách hàng sử dụng nước (gọi tắt là Bên B)

Chủ hộ (hoặc tên cơ quan):.....

Hoặc người được uỷ quyền.....

Số CMND (theo giấy uỷ quyền số).....cấp ngày...../...../.....tại.....

Nơi thường trú (Trụ sở cơ quan):

Địa chỉ mua nước.....

Tài khoản.....Tại.....

Mã số thuế..... Điện thoại.....

Cùng nhau thoả thuận ký kết hợp đồng dịch vụ cấp nước với các nội dung sau:

Điều 1. Đối tượng của hợp đồng

- Bên A nhận cung cấp nước cho bên B với mục đích sử dụng như sau:

- + Dùng nước sinh hoạt tại các hộ gia đình
- + Dùng cho cơ quan hành chính sự nghiệp đóng trên địa bàn
- + Dùng cho các cơ sở sản xuất kinh doanh và dịch vụ trên địa bàn
- + Dùng cho các doanh nghiệp và xây dựng

- Bên B cam kết sử dụng nước sạch theo các nội dung quy định tại Hợp đồng này và theo các quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 2. Điều kiện chất lượng dịch vụ

1. Bên A đảm bảo cung cấp nguồn nước sạch với chất lượng, áp lực, lưu lượng, tiêu chuẩn sử dụng nước, tính liên tục, các điều kiện khác (tỷ lệ thất thoát, thất thu; hiệu quả hoạt động của đơn vị cấp nước...) của dịch vụ theo các quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo quy định.

2. Tổ chức khảo sát, thi công kết nối và bảo trì đồng hồ nước cho Bên B bảo đảm quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật. Chi phí kết nối vào HTCN từ điểm đầu nối đến đồng hồ do Bên B thanh toán theo bảng chiết tính thực tế do Bên A lập và thực hiện.

3. Chất lượng dịch vụ tại điểm đầu nối đối với nước sạch sử dụng cho các mục đích khác theo thoả thuận giữa đơn vị cấp nước và khách hàng sử dụng nước.

Điều 3. Giá nước sạch

Giá nước áp dụng theo biểu giá được UBND tỉnh Hà Nam phê duyệt theo từng thời điểm. Trường hợp giá nước có thay đổi, bên A sẽ thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo trực tiếp đến Bên B bằng văn bản đơn giá mới và thời điểm bắt đầu áp dụng.

Điều 4. Phương thức thanh toán

1. Ghi chi số đồng hồ

- Hàng tháng bên A ghi chi số đồng hồ nước theo lịch cố định (14-18 hàng tháng). Trường hợp ngày ghi chi số đồng hồ trùng vào ngày nghỉ lễ, tết... bên A sẽ ghi trước hoặc sau ngày nghỉ 2 đến 3 ngày.

- Trường hợp bên B sử dụng nước trong thời gian đồng hồ nước bị trục trặc kỹ thuật do khách quan mà không phải lỗi của bên B thì khối lượng nước thực tế dùng được tính bằng trung bình số ngày của 03 tháng liền kề trước đó đồng hồ chạy bình thường nhân với số ngày thực tế sử dụng nước trong tình trạng đồng hồ đo nước bị sự cố. Số ngày thực tế sử dụng nước được tính từ ngày ghi chỉ số gần nhất đến ngày đồng hồ đo nước được phục hồi hoạt động.

2. Địa điểm thanh toán

Tại Nhà Văn hóa của các thôn, tổ dân phố.

3. Hình thức thanh toán

- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- Bên B thanh toán cho bên A theo hóa đơn tiền nước mỗi tháng một lần trên cơ sở khối lượng nước tiêu thụ được thể hiện qua đồng hồ đo nước.

- Khi nhận được hóa đơn tiền nước, Bên B có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho bên A. Trường hợp chưa thanh toán ngay được thì bên B sẽ đến nộp tại văn phòng của bên A trong thời gian 7 ngày, kể từ ngày nhận được giấy báo thanh toán tiền nước. Sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận giấy báo tiền nước, nếu bên B vẫn chưa thanh toán đầy đủ tiền nước thì bên A sẽ gửi văn bản thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước cho bên B và bên A sẽ ngừng dịch vụ cấp nước sau 15 ngày làm việc kể từ khi có thông báo. Khi có nhu cầu cấp nước lại thì bên B phải chi trả chi phí mở nước cho bên A với đơn giá 200.000 đồng/đồng hồ/lần.

- Bên A chỉ giao hóa đơn cho bên B khi đã nhận đủ tiền nước ghi trên hóa đơn. Khi đã thanh toán đủ tiền nước hàng tháng ghi trên hóa đơn, bên B yêu cầu bên A giao hóa đơn và có và có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn trong vòng 12 tháng để hai bên A-B có thể đối chiếu việc thanh toán hóa đơn khi cần thiết.

4. Thời hạn thanh toán

- Định kỳ từ ngày 19 đến ngày 26 hàng tháng.
- Trường hợp bên B đi vắng phải nhờ người khác nộp hộ.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

1. Bên A 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; kiểm tra, ghi chỉ số đồng hồ nước.

b) Được bồi thường thiệt hại do khách hàng sử dụng nước gây ra theo quy định của pháp luật;

c) Ngừng thực hiện dịch vụ cấp nước trong những trường hợp:

- Theo yêu cầu bằng văn bản của bên B, trong trường hợp này việc ngừng cấp nước sẽ được thực hiện theo thời hạn được nêu trong văn bản yêu cầu của bên B.

- Do bên B vi phạm thời hạn thanh toán tiền nước hoặc các nghĩa vụ đã cam kết trong hợp đồng này, cụ thể:

+ Đối với khách hàng sử dụng nước là hộ gia đình sử dụng nước cho mục đích sinh hoạt: Đơn vị cấp nước có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu khách hàng 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 tuần kể từ khi có thông báo đến khách hàng sử dụng nước về việc ngừng dịch vụ cấp nước; Nếu khách hàng sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán do có lý do khách quan đã được thông báo trước cho đơn vị cấp nước 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.

+ Đối với các đối tượng sử dụng nước khác: Đơn vị cấp nước có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu khách hàng 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 ngày làm việc kể từ khi có thông báo đến khách hàng sử dụng nước về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

- Do bên B xâm phạm tới đường ống dẫn nước phía trước đồng hồ.

- Do bên B vô hiệu hóa đồng hồ đo lưu lượng nước dưới mọi hình thức làm cho đồng hồ không quay, quay chậm hoặc quay ngược...;

- Do bên B tự ý di chuyển, tự ý tháo lắp đồng hồ, làm đứt hoặc mất kẹp chì đồng hồ;

- Do bên B sử dụng nước sai mục đích đã ký trên hợp đồng mà chưa được sự đồng ý của bên A.

- Do bên B tự ý sửa chữa, cải tạo thay thế đường ống nước. Trong trường hợp bên B cần sửa chữa cải tạo thay thế đường ống cấp nước phải có thông báo bằng văn bản tới bên A để bên A giám sát nhằm cấp nước an toàn, đảm bảo chất lượng.

- Do bên B xây dựng các công trình đè lên đường ống cấp nước, thải các chất thải làm hư hỏng đường ống cấp nước.

- Do yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Do bên B không sử dụng nước 3 tháng liên tiếp mà bên A không nhận được thông báo bằng văn bản xác định thời gian sử dụng nước trở lại hợp lý thì bên A có quyền ngừng cung cấp nước. Trường hợp bên B có nhu cầu sử dụng nước thì phải thông báo với bên A và phải chịu chi phí cắt mở nước.

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

2. Bên A có các nghĩa vụ sau:

a) Tuân thủ các quy trình, quy phạm hệ thống cấp nước

b) Xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước

- Tiếp nhận và giải quyết những vướng mắc của bên B liên quan đến áp lực nước hoặc các khiếu nại về đồng hồ nước.

- Có trách nhiệm khắc phục trong thời hạn 24 giờ đối với các trường hợp sự cố bình thường và trong thời gian 72 giờ đối với trường hợp sự cố nghiêm trọng kể từ khi nhận được thông báo của bên B trong các trường hợp áp lực nước đột ngột giảm hoặc chất lượng nước không đảm bảo.

c) Đầu tư lắp đặt đường ống đến điểm đầu nối bao gồm cả đồng hồ nước cho khách hàng sử dụng nước trừ trường hợp có các thoả thuận khác

d) Bảo đảm cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng, đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ theo quy định

- Trường hợp bên A tạm ngừng cung cấp nước để phục vụ tu bổ, sửa chữa định kỳ (trừ trường hợp sự cố đột xuất) thì phải thông báo bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại

chúng cho bên B trước ít nhất 3 ngày về thời gian cần sửa chữa để bên B có kế hoạch dự trữ nước phục vụ sản xuất và sinh hoạt.

- Cung cấp các số điện thoại nóng của bên A trên hóa đơn tiền nước để bên B tiện liên hệ khi cần thiết.

đ) Bồi thường khi gây thiệt hại cho khách hàng sử dụng nước theo quy định của pháp luật

e) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

1. Bên B có các quyền sau:

a) Được cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, đảm bảo về chất lượng dịch vụ đã nêu trong hợp đồng.

b) Yêu cầu bên A kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố hoặc kịp thời kiểm tra sửa chữa khắc phục nếu nước được cung cấp không đảm bảo chất lượng hoặc không đúng với nội dung đã thỏa thuận trong hợp đồng.

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) Kiểm tra giám sát việc ghi chỉ số đồng hồ nước.

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

2. Bên B có các nghĩa vụ sau:

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

Thanh toán chi phí khi có yêu cầu di dời, nâng cấp đồng hồ hay ống nhánh để phục vụ cho nhu cầu phát sinh trong quá trình sử dụng.

b) Sử dụng nước tiết kiệm

c) Thông báo kịp thời cho bên A khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây mất nước, thất thoát nước, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cấp nước như: Đồng hồ bị hỏng, bị đứt chì niêm phong, mất nước, nước yếu...

Bảo vệ đồng hồ đo nước, hệ thống đường ống dẫn nước từ điểm khởi thủy về đến nơi sử dụng nước. Không được cho các hộ khác lấy nước từ hệ thống cấp nước của mình (kể cả lấy sau đồng hồ). Trường hợp đường ống dẫn nước, đồng hồ đo nước bị hư hỏng phải báo ngay cho bên A sửa chữa kịp thời. Mọi chi phí sửa chữa hoặc thay đồng hồ mới do bên B thanh toán. Trường hợp đồng hồ đo lưu lượng nước bị sự cố, bị kẹt thì tiền nước truy thu được tính bình quân bằng khối lượng sử dụng trung bình của 3 tháng liền kề trước đó.

d) Tạo điều kiện cho đơn vị cấp nước kiểm tra, sửa chữa, bảo dưỡng, ghi chỉ số của đồng hồ đo nước và kiểm tra hệ thống dẫn nước của khách hàng phía sau đồng hồ 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

Không dùng máy bơm hút nước trực tiếp trên đường ống cấp nước hoặc đấu chung hệ thống cấp nước của bên A với hệ thống nước khác, không làm sai lệch độ chính xác của đồng hồ nước; bảo quản các chỉ niêm phong đồng hồ nước; không tự ý thay đổi hoặc sửa chữa đường ống nước trước đồng hồ; không làm thay đổi vị trí đồng hồ nước so với vị trí bên A lắp đặt ban đầu.

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

Chịu trách nhiệm bảo quản đồng hồ không bị phá hoại hoặc bị tác động đến đồng hồ làm sai lệch độ chính xác của đồng hồ, không để bị mất một (1) hoặc hai (2) viên chỉ niêm trong cụm đồng hồ. Trường hợp đồng hồ của khách hàng bị một trong các lỗi như trên thì bên B phải trả chi phí thay đồng hồ mới và thanh toán tiền nước theo khối lượng nước trung bình 03 tháng liền kề trước đó.

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

Điều 7. Sửa đổi hợp đồng

- Trường hợp bên B có các thay đổi về mục đích sử dụng nước, thay đổi người đứng tên hợp đồng, thay đổi mã số thuế, ngân hàng thanh toán hoặc hình thức thanh toán... thì thông báo cho bên A trước 15 ngày để cùng điều chỉnh hoặc ký lại hợp đồng.

- Trường hợp bên B chuyển giao bất động sản cho đối tượng khác như: Chuyển đổi, chuyển nhượng, thừa kế, cho tặng... thì phải chuyển giao cả quyền sử dụng đồng hồ nước và ký lại hợp đồng cung cấp, sử dụng nước với bên A.

Điều 8. Chấm dứt hợp đồng

Hợp đồng được chấm dứt theo một trong các trường hợp sau:

- Bên A không còn điều kiện cung cấp nước.
- Bên B không còn nhu cầu sử dụng nước.
- 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.
- Hai bên thỏa thuận thanh lý và chấm dứt hợp đồng.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp và vi phạm hợp đồng

1. Nếu xảy ra vi phạm Hợp đồng thì tùy thuộc vào lỗi của bên vi phạm mà xác định mức độ bồi thường, xử phạt căn cứ theo Hợp đồng, các quy định về cung cấp, sử dụng nước hiện hành và các quy định pháp luật khác có liên quan, cụ thể:

- Bên A có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bên B trong các trường hợp:
 - + Bán nước sinh hoạt cao hơn giá nước quy định cho bên B thì phải bồi thường thiệt hại cho bên B mức bồi thường bằng khoản tiền chênh lệch giá đã thu thừa cộng với tiền lãi tính trên số tiền chênh lệch theo mức lãi suất cho vay cao nhất áp dụng đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng mà bên A có tài khoản ghi trong hợp đồng tại thời điểm thanh toán.
 - + 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.

- Bên B có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bên A trong các trường hợp:

+ Bên B sử dụng nước sai mục đích, đã đăng ký gây thiệt hại cho bên A, số tiền bồi thường sẽ bằng khoản tiền chênh lệch giá trong thời gian vi phạm mục đích sử dụng nước, cộng với tiền lãi tính trên số tiền chênh lệch theo mức lãi suất cho vay cao nhất áp dụng đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng, mà bên A có tài khoản ghi trong hợp đồng tại thời điểm thanh toán cho khoảng thời gian tính từ ngày bên B sử dụng nước sai mục đích đến ngày bên B thực tế thanh toán toàn bộ tiền bồi thường cho bên A.

+ Bên B có hành vi trộm cắp nước dưới mọi hình thức, bên A sẽ truy thu khối lượng căn cứ vào thực tế sử dụng của bên B với đơn giá cao nhất. Ngoài ra, bên B còn phải thanh toán các chi phí liên quan đến việc hoàn trả lại đường ống nhánh, đồng hồ như ban đầu và phải chịu xử phạt hành chính của cơ quan có thẩm quyền.

+ Nếu bên B gây sự cố làm vỡ đường ống trước đồng hồ đo nước làm thất thoát nước phải thanh toán chi phí sửa chữa và tiền nước thất thoát trên cơ sở thỏa thuận với bên A.

2. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp mà hai bên không thương lượng và hòa giải được thì một trong hai bên có quyền chuyển vụ việc đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật để giải quyết.

3. Trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Điều khoản chung

- Hai bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng này. Trong quá trình thực hiện hợp đồng nếu phát sinh những vấn đề không thống nhất, hai bên sẽ cùng nhau thương lượng giải quyết trên cơ sở những quy định luật pháp hiện hành. Trường hợp không giải quyết được bằng thương lượng thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Phụ lục hợp đồng: *(kèm theo)*

- Hiệu lực hợp đồng: Hợp đồng này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Nếu trong thời gian thực hiện hợp đồng, một trong hai bên có nhu cầu thay đổi, bổ xung nội dung đã ký trong hợp đồng thì phải thông báo cho bên kia trước 15 ngày để cùng nhau giải quyết.

- Hợp đồng được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một bản.

Bên cung cấp dịch vụ
(Ký và đóng dấu)

Khách hàng sử dụng nước
(Ký và đóng dấu)

PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Phần 1:

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	
					SH	HCSN	KD	DV	Bên A	Bên B

2. Thông tin về đầu nối

- Vị trí điểm đầu nối.....
- Đồng hồ đo nước D..... loại.....
- Seri..... được đặt tại.....
- Sơ đồ mặt bằng

Ngày.....tháng.....năm.....

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 ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch; Nghị định số 124/2011/NĐ-CP của Chính phủ: Về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch quy định cụ thể, chi tiết một số vấn đề sau:

1. Các hành vi bị cấm, xử lý vi phạm

- Phá hoại các công trình, trang thiết bị cấp nước.
- Vi phạm các quy định về bảo vệ khu vực an toàn giếng nước ngầm, nguồn nước mặt phục vụ cấp nước.
- 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.
- Cản trở việc kiểm tra, thanh tra hoạt động cấp nước.
- Trộm cấp nước.
- Gây ô nhiễm nước sạch chưa sử dụng.
- 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.
- Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây phiền hà, sách nhiễu các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước.
- 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.
- Các hành vi phát tán chất độc hại và các bệnh truyền nhiễm, bệnh dễ lây lan.
- Các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật về cấp nước.

2. Quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan

2.1. Quyền và nghĩa vụ của đơn vị cấp nước

a) Đơn vị cấp nước có các quyền sau:

- 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;
- 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;
- Được quyền tham gia ý kiến vào việc lập quy hoạch cấp nước trên địa bàn;
- Được bồi thường thiệt hại do khách hàng sử dụng nước gây ra theo quy định của pháp luật;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

b) Đơn vị cấp nước có các nghĩa vụ sau:

- Tuân thủ các quy trình, quy phạm vận hành hệ thống cấp nước;
- Xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước;

- Thực hiện các quy định của pháp luật về tài nguyên nước và bảo vệ môi trường;
- Đầu tư lắp đặt đường ống đến điểm đầu nối bao gồm cả đồng hồ nước cho khách hàng sử dụng nước trừ trường hợp có các thoả thuận khác;
- 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;
- Bảo đảm cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng, đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ theo quy định;
- 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;
- Bồi thường khi gây thiệt hại cho khách hàng sử dụng nước theo quy định của pháp luật;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

2.2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng sử dụng nước

a) Khách hàng sử dụng nước có các quyền sau:

- Được cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, bảo đảm về chất lượng dịch vụ đã nêu trong hợp đồng;
- Yêu cầu đơn vị cấp nước kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố;
- Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động cấp nước;
- Được bồi thường thiệt hại do đơn vị cấp nước gây ra theo quy định của pháp luật;
- 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;
- 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;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

b) Khách hàng sử dụng nước có các nghĩa vụ sau:

- Thanh toán tiền nước đầy đủ, đúng thời hạn và thực hiện các thoả thuận khác trong hợp đồng dịch vụ cấp nước;
- Sử dụng nước tiết kiệm;
- Thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây mất nước, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, mất an toàn cho người và tài sản;
- Tạo điều kiện để đơn vị cấp nước kiểm tra, ghi chỉ số của đồng hồ đo nước;
- 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;
- 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;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. Điểm đầu nối

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

- 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.

4. Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước

- Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước có thể được xác định trước, trùng hoặc sau điểm đấu 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.

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

5. Thỏa thuận đấu nối

- 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 này.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

6. Miễn trừ đấu nối

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

- 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.

- 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.

7. Ngừng dịch vụ cấp nước

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

+ Đơn vị cấp nước có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu khách hàng 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 tuần kể từ khi có thông báo đến khách hàng sử dụng nước về việc ngừng dịch vụ cấp nước;

+ Nếu khách hàng sử dụng nước không thực hiện nghĩa vụ thanh toán do có lý do khách quan đã được thông báo trước cho đơn vị cấp nước 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.

- Đối với các đối tượng sử dụng nước khác: Đơn vị cấp nước có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu khách hàng 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 ngày làm việc kể từ khi có thông báo đến khách hàng sử dụng nước về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

8. Chấm dứt hợp đồng

- 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.

- Hợp đồng dịch vụ cấp nước được khôi phục hoặc ký lại sau khi các vướng mắc giữa hai bên đã được giải quyết.

9. Sai sót, bồi thường thiệt hại

- 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.

- 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.

10. Thanh toán tiền nước

- 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.

- 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.

- 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 một tháng so với thời điểm đã thu thừa tiền nước.

- 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.

- 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.

11. Đo đếm nước

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

12. Kiểm định thiết bị đo đếm nước

- 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.

- 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.

- 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.

- Chi phí cho việc kiểm định thiết bị đo đếm nước theo quy định tại khoản 3 của Điều này được thực hiện như sau:

+ 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;

+ 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.

13. 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.

14. Tranh chấp, xử lý vi phạm hợp đồng

Xử lý vi phạm

- 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 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.

- 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.

15. 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 Toà án đã có hiệu lực thì thi hành theo các quyết định, bản án đó.

Phần 3:

Địa chỉ, số điện thoại liên hệ của các đơn vị, bộ phận hoặc người có trách nhiệm để khách hàng sử dụng nước liên hệ cho các mục đích:

- Tư vấn, giải đáp thông tin.....
- Thông báo sự cố mất nước, nước bị ô nhiễm, rò rỉ, hư hỏng đường ống, đồng hồ.....
- Thông báo, tố cáo, giải quyết vi phạm.....
- Thông báo chỉ số đồng hồ, thu tiền nước.....