

**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:** SỐ 51, TỔ 16, PHƯỜNG MINH KHAI, THÀNH PHỐ PHỦ LÝ, TỈNH HÀ NAM.





**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Số hợp đồng: ...../20...../CCNS-HN

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 Thông tư số 44/TT-BTC ngày 18/6/2021 của Bộ Tài chính quy định về khung giá, nguyên tắc, phương pháp xác định giá nước sạch sinh hoạt;

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;

Hôm nay, ngày .....tháng.....năm.....

Tại: .....

**Chúng tôi gồm:**

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



Tên đơn vị cấp nước: Công ty TNHH Đầu tư và xây dựng Phúc Thành;

Điện thoại: 0913.530.396

Đại diện là ông: Quyền Đình La

Chức vụ: Giám đốc

Trụ sở: Số 51, tổ 16, phường Minh Khai, thành phố Phủ Lý, tỉnh Hà Nam.

Tài khoản: 119 000 029 830 tại ngân hàng Công thương CN Hà Nam.

Mã số thuế: 0700253775

## 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 sử dụng**

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

1. Dùng cho hộ gia đình:
2. Dùng cho cơ quan hành chính sự nghiệp:
3. Dùng cho tổ chức sản xuất vật chất:
4. Dùng cho tổ chức, cá nhân kinh doanh, dịch vụ:
5. Dùng cho bán buôn:

- 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

2. Khi có sự cố hoặc có phản ánh của bên B về chất lượng nước sạch được gggg.



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**

1. Giá bán nước được tính theo Quyết định giá nước do Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam và các quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Trường hợp UBND tỉnh Hà Nam có thay đổi về giá nước thì bên A sẽ có thông báo bằng văn bản đến UBND địa phương hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng biểu giá và thời điểm áp dụng giá mới.

3. Trường hợp có thay đổi về giá nước, hai bên A-B không phải ký lại hợp đồng mà áp dụng luôn theo giá mới.

### **Điều 4. Phương thức thanh toán**

1. Ghi chỉ số đồng hồ nước

1.1. Một tháng bên A ghi chỉ số đồng hồ nước 01 lần (từ ngày 13 đến ngày 17 hàng tháng), có thể dịch chuyển trước và sau không quá 3 ngày.

1.2. Trường hợp ghi chỉ số đồng hồ nước trùng vào ngày nghỉ lễ, tết, bên A ghi chỉ số đồng hồ nước trước hoặc sau ngày nghỉ lễ, tết, không quá 3 ngày.

1.3. Trường hợp trong tháng đồng hồ nước bị sự cố hoạt động không bình thường thì khối lượng nước tiêu thụ trong tháng được lấy bằng trung bình của 3 tháng liên tiếp kế trước.

2. Thông báo thanh toán

3. Thời gian, địa điểm, hình thức thanh toán

3.1. Bên B thanh toán cho bên A theo hóa đơn tiền nước mỗi tháng 1 lần bằng hình thức: Tiền mặt hoặc chuyển khoản (từ ngày 18 đến ngày 29).

3.2. Bên B thanh toán tiền sử dụng nước cho bên A căn cứ trên chỉ số đồng hồ và giá quy định theo đúng số tiền ghi trên hóa đơn tiền nước do bên A lập. Phí nước thải, thuế VAT sẽ được thu hàng tháng cùng với tiền nước theo quyết định của UBND tỉnh Hà Nam.

3.3. Bên A giao hóa đơn tiền nước cho bên B khi đã nhận đủ số tiền ghi trên hóa đơn, bên B lưu giữ hóa đơn tối thiểu trong vòng 12 tháng để hai bên đối chiếu việc thanh toán khi cần thiết.

3.4. Trường hợp bên B chưa thanh toán ngay được thì bên B phải đến nộp tại Nhà máy nước trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo.

3.5. 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.

### **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của bên A**

1. Bên A có các quyền sau:





1.1. Hoạt động kinh doanh cấp nước theo các quy định, được phép vào khu vực quản lý của bên B 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;

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

1.3. Ngừng thực hiện dịch vụ cấp nước trong những trường hợp:

- Khi phát hiện bên B có hành vi trộm cắp nước dưới mọi hình thức.

- Trong trường hợp bên B vi phạm thời hạn thanh toán tiền nước, bên A sẽ ngừng dịch vụ cấp nước cho bên B, 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.

Việc cấp nước chỉ tiếp tục trở lại khi bên B đã thanh toán đầy đủ tiền nước và các chi phí mở nước cho bên A với mức 200.000đ/lần. Trường hợp có nghi ngờ kết quả đo đếm của đồng hồ nước thì trong thời gian chờ kết quả kiểm định của cơ quan chức năng hoặc bên A, thì bên B vẫn phải thanh toán tiền nước đúng thời hạn. Trong vòng 30 ngày sau khi có kết quả kiểm định hai bên sẽ thanh toán phần chênh lệch (nếu có);

1.4. Trong thời gian 03 tháng liên tục bên A kiểm tra chỉ số hộ gia đình, người sử dụng không sử dụng nước bên A sẽ ngắt nguồn nước cấp và thông báo cho người sử dụng biết;

1.5. Khi bên B có nhu cầu sử dụng nước lại, bên A cung cấp lại nguồn nước cho bên B, kinh phí cấp nước lại cho bên B là 200.000đ/1 lần, bên B phải chi trả.

2. Bên A có các nghĩa vụ sau:

2.1. Tuân thủ các quy trình, quy phạm hệ thống cấp nước: Bảo đảm cung cấp dịch vụ cấp nước, đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ theo quy định hiện hành;



2.2. Xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước:

- Thông báo đến bên B hoặc các phương tiện thông tin đại chúng trước 24 giờ khi tạm ngưng cung cấp nước để phục vụ việc tu bổ, sửa chữa định kỳ (trừ trường hợp sự cố đột xuất) và các quy định mới liên quan đến việc cung cấp và sử dụng nước;

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

2.3. 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 thỏa thuận khác;

2.4. 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: Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ hay đột xuất đồng hồ nước cho bên B không tính tiền. Trường hợp đồng hồ nước bị hư hỏng do kỹ thuật lắp đặt hoặc lỗi sản xuất, bên A sẽ thay đồng hồ nước cho bên B không tính tiền (thời gian bảo hành là 02 năm kể từ ngày lắp đặt đồng hồ);

2.5. Bồi thường khi gây thiệt hại cho khách hàng sử dụng nước theo quy định của pháp luật;

2.6. Các nghĩa vụ khác được nêu trong hợp đồng này.

### **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của bên B**

1. Bên B có các quyền sau:

1.1. Yêu cầu bên A cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, bảo đảm về chất lượng dịch vụ đã nêu trong hợp đồng;

1.2. Yêu cầu bên A kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố;

1.3. Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động cấp nước;

1.4. Được bồi thường thiệt hại do đơn vị cấp nước gây ra theo quy định của pháp luật;

1.5. Yêu cầu bên A kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của thiết bị đo đếm, số tiền nước phải thanh toán. Trường hợp đồng hồ hộ gia đình lắp đặt tại vị trí bên A không đọc được chỉ số đồng hồ khi bên B không có ở nhà, bên A yêu cầu chuyển vị trí lắp đồng hồ đến vị trí đọc được chỉ số khi bên B vắng nhà. Kinh phí dịch chuyển vị trí do bên B phải trả, nếu thuê bên A lắp đặt thay đổi vị trí đồng hồ là: 200.000đ/1cụm. Nếu tự di chuyển vị trí (không mất phí) và phải có sự giám sát, chấp thuận của bên A.

1.6. 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;

1.7. Bên B có quyền yêu cầu bên A ngừng cung cấp nước có thời hạn (trong thời gian bên B không có nhu cầu sử dụng) và yêu cầu cấp đầu cấp lại nguồn nước khi có nhu cầu sử dụng. Phí cấp lại nước là 200.000đ/01lần;



1.8. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Bên B có các nghĩa vụ sau:

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

2.2. Sử dụng nước tiết kiệm;

2.3. 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: Phát hiện đồng hồ nước hư hỏng, niêm chì mất tác dụng... Nếu phát hiện đường ống nhánh bị rò rỉ nước, bên B báo tin cho bên A biết bằng biện pháp nhanh nhất hoặc điện thoại: 0868.488.790 – 0913.805.328;

2.4. Tạo điều kiện thuận lợi cho bên A ghi chỉ số đồng hồ nước, kiểm tra hệ thống dẫn nước sau đồng hồ. Nếu bên B vắng mặt tại thời điểm bên A đến ghi chỉ số thì bên A phải thông báo chỉ số cho bên B (bằng điện thoại hoặc trực tiếp).

2.5. 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 tự ý xâm phạm đến đường ống chung; không được tự ý di chuyển, thay đổi cấu tạo của đường ống nhánh, vị trí đường ống nước so với vị trí bên A lắp đặt ban đầu; trường hợp bên B có nhu cầu di dời vị trí đồng hồ nước, phải liên hệ với bên A để được hướng dẫn và phải thanh toán chi phí di dời.

- Không được dùng máy bơm hút nước trực tiếp trên đường ống cấp nước hoặc đầu chung nguồn nước khác và hệ thống cấp nước của bên A

2.6. 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: Thanh toán chi phí thay mới đồng hồ nước và phụ kiện trong các trường hợp đồng hồ nước, phụ kiện bị mất hoặc hư hỏng nguyên nhân không phải từ bên A;

2.7. 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 nhu cầu và 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 để cùng điều chỉnh hoặc ký lại hợp đồng.

### **Điều 8. Chấm dứt hợp đồng**

1. Hợp đồng cung cấp và sử dụng nước máy được chấm dứt trong các trường hợp như sau:

- Bên A không còn điều kiện để cấp nước.

- Bên B không có 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 hoặc khách hàng sử dụng nước không còn nhu cầu sử dụng nước.

- Đồng hồ nước bị giải tỏa, di dời theo quyết định của cơ quan chức năng.

- Hai bên thỏa thuận thanh lý và chấm dứt hợp đồng.

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 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:

1.1. Bên A có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bên B trong các trường hợp như sau:

- Ghi sai chỉ số đồng hồ nước dẫn đến thu tiền nước nhiều hơn số tiền bên B phải trả và tính sai hóa đơn tiền nước cho bên B, thì bên A 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.

- Trường hợp đơn vị tự ngưng cấp nước (do chủ quan của đơn vị cấp nước) không thông báo cho khách hàng, phải bồi thường thiệt hại tổn thất cho khách hàng và phải đầu lắp cấp lại nước cho khách hàng (mất nước 1 ngày bồi thường  $1m^3$  nước, 2 ngày  $3m^3$ , 3 ngày  $6m^3$ ). Trường hợp do khách quan, sự cố (không phải do chủ quan của đơn vị cấp nước), đơn vị không phải bồi thường thiệt hại, phải sớm khắc phục cấp nước lại cho khách hàng. Chậm nhất không quá 24h.

1.2. Bên B có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bên A trong các trường hợp như sau:

- Làm mất, làm hỏng đồng hồ nước hoặc các phụ kiện khác hỗ trợ cho việc cấp nước, mức bồi thường bằng giá trị phần mất, phần hư hỏng và chi phí để tái lập lại việc cấp nước.

- Sử dụng nước sai mục đích gây thiệt hại cho bên A, mức bồi thường bằng khoản chênh lệch giá trong thời gian vi phạm.

- Bên B có hành vi lấy nước không qua đồng hồ (lấy cắp) dưới mọi hình thức, mức bồi thường\_Khối lượng nước một tháng để tính truy thu bằng khối lượng nước tháng sử dụng nhiều nhất của bên B (trong phạm vi 12 tháng trước vi phạm).

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 sung 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 và có hiệu lực từ ngày ký.

**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 117/2007NĐ-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

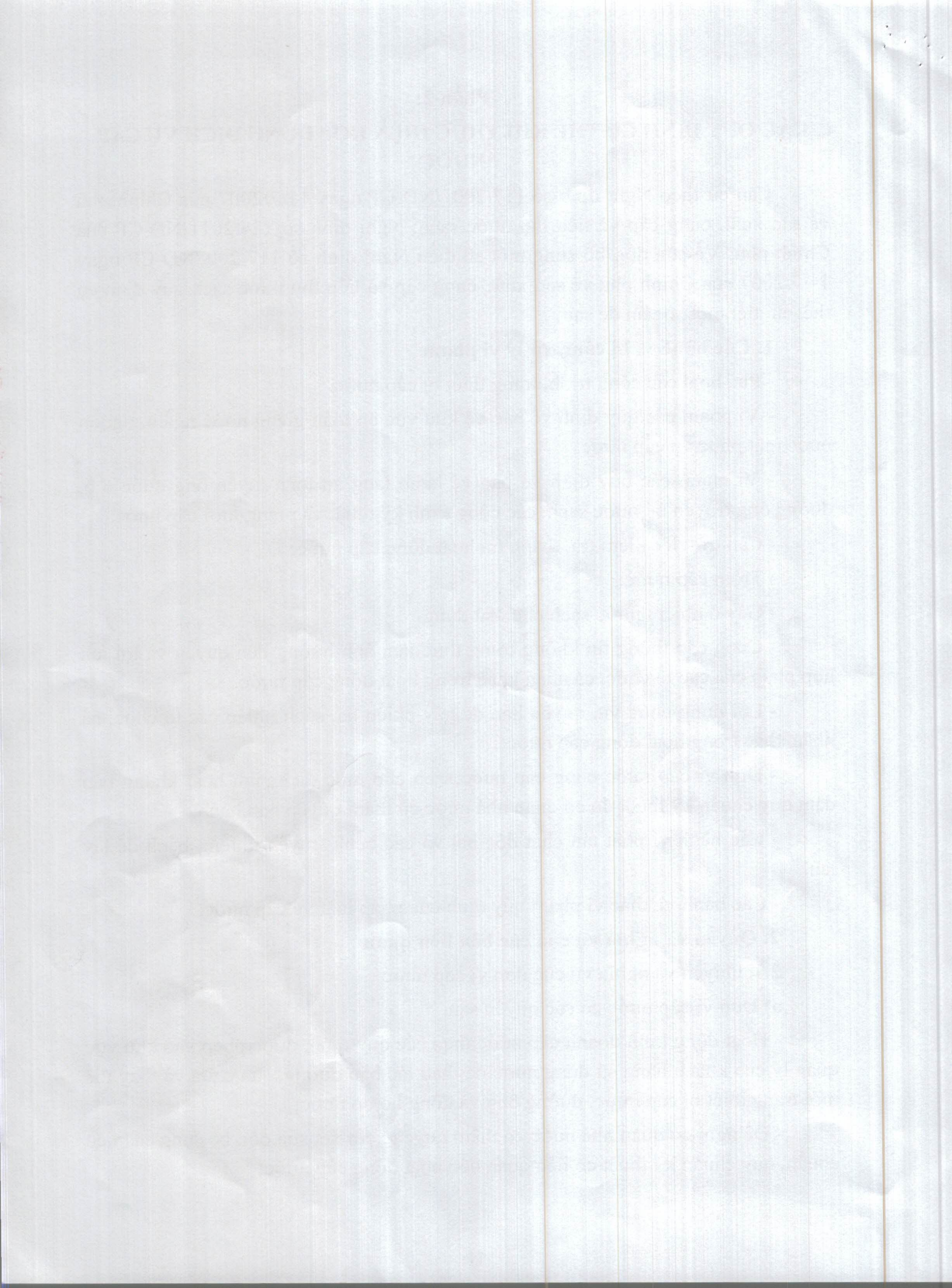
- Phá hoại các công trình, trang thiết bị cấp nước.
- Vi phạm các quy định về bảo vệ khu vực an toàn giếng nước ngầm, nguồn nước mặt phục vụ cấp nước.
- Vi phạm các quy định về bảo vệ hành lang an toàn tuyến ống nước thô, đường ống truyền tải nước sạch, các công trình kỹ thuật và mạng lưới cấp nước.
- 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 đờng 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 thỏa 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 đấu 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 chỉ 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 đầu nối đến điểm lắp đặt đồng hồ do khách hàng sử dụng nước chi trả sau khi đã có thoả thuận với đơn vị cấp nước.

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

- Các khách hàng sử dụng nước đầu 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 đầu 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 đầu 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 đầu nối**

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

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

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

## **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.

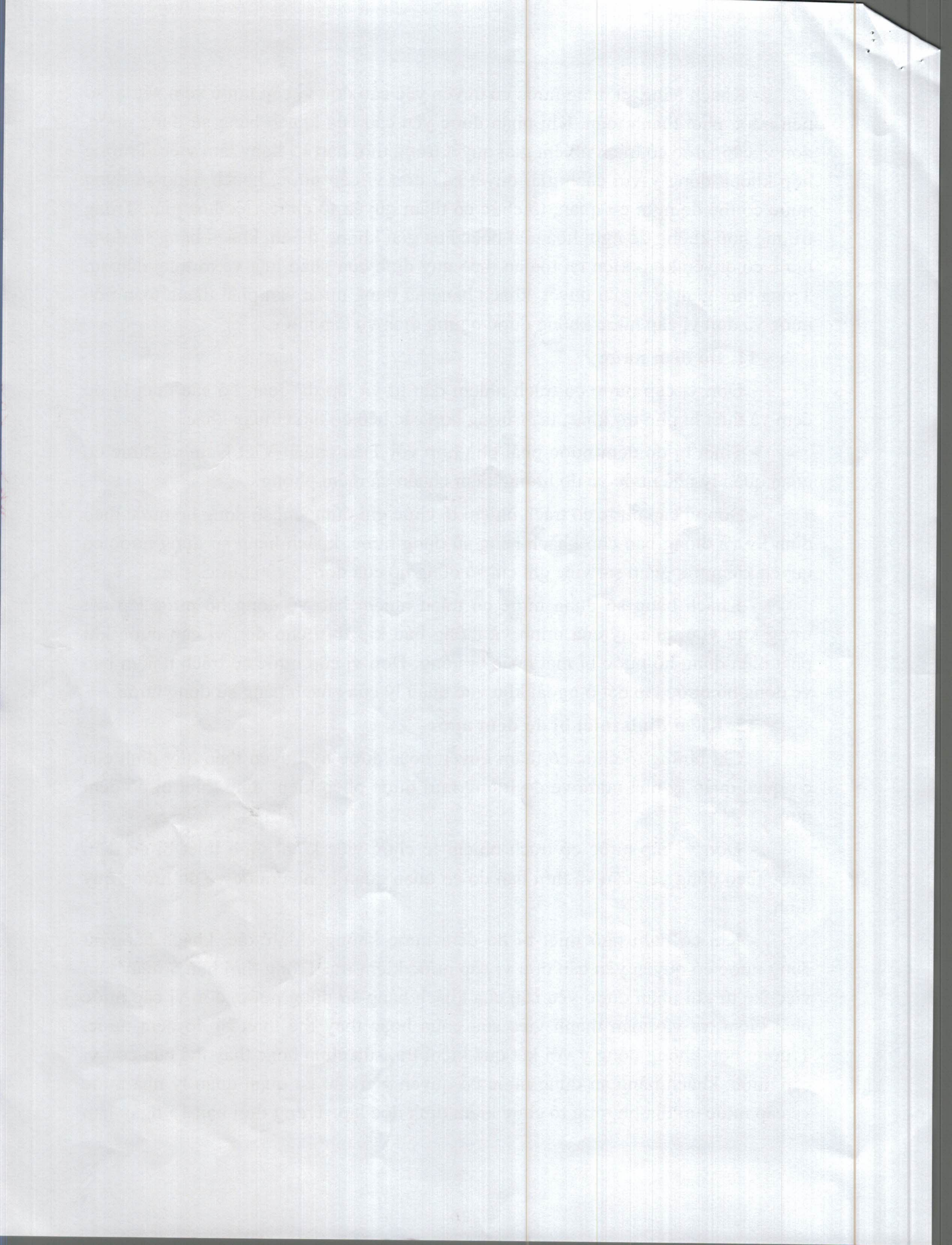
- Khách hàng sử dụng nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt trong khu vực quản lý của mình và thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện đồng hồ nước bị mất hoặc bị hỏng. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của khách hàng sử dụng nước.

### **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 Tòa 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: 0868.488.790/ 0913.805.328
- Thông báo sự cố mất nước, nước bị ô nhiễm, rò rỉ, hư hỏng đường ống, đồng hồ: 0868.488.790/ 0913.805.328
- Thông báo, tố cáo, giải quyết vi phạm: 0868.488.790/ 0913.805.328
- Thông báo chỉ số đồng hồ, thu tiền nước: 0868.488.790/ 0913.805.328

