



## **Điều 2. Giá nước, phương thức và thời hạn thanh toán tiền nước**

1. Giá bán nước áp dụng theo biểu giá được UBND tỉnh Thái Nguyên phê duyệt cho từng đối tượng, mục đích sử dụng tại thời điểm. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán tiền nước và các khoản thuế, phí hoặc mức thu dịch vụ thoát nước theo văn bản quy định của cấp có thẩm quyền. Trường hợp giá nước có sự thay đổi, Đơn vị cấp nước thông báo bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng cho Khách hàng biết và thực hiện.

2. Khách hàng thanh toán tiền sử dụng nước 01 tháng/lần theo thông báo về thời hạn và địa điểm thu tiền của Đơn vị cấp nước.

- Trường hợp Khách hàng chậm trả tiền nước quá 30 ngày kể từ ngày có thông báo, Đơn vị cấp nước có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước. Số tiền nước chậm thanh toán của khách hàng phải chịu lãi suất theo lãi suất trả chậm của Ngân hàng Công thương Việt Nam tại thời điểm.

- Hình thức thanh toán: Tiền mặt, chuyển khoản, ủy nhiệm thu hoặc các dịch vụ thanh toán khác do Khách hàng đăng ký và được đơn vị cấp nước chấp thuận.

- Khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu đơn vị cấp nước xem lại số tiền nước phải thanh toán. Khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, 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 có thể đề nghị cơ quan có thẩm quyền tổ chức việc hòa giải. Trường hợp không đề nghị hòa giải hoặc hòa giải không thành. Khách hàng có quyền khởi kiện tại tòa án theo quy định về tố tụng dân sự. Trong thời gian chờ giải quyết, Khách hàng vẫn phải thanh toán tiền nước và đơn vị cấp nước không được ngừng dịch vụ cấp nước.

## **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Đơn vị cấp nước**

### **1. Đơn vị cấp nước có các quyền sau:**

- 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 hoặc để kiểm tra xác minh làm rõ việc nghi ngờ sử dụng nước chưa đúng theo Hợp đồng.

- Được bồi thường những thiệt hại do Khách hàng gây ra theo quy định.

- Được quyền tham gia ý kiến vào việc lập quy hoạch cấp nước trên địa bàn.

- 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.

- Đề nghị Khách hàng thanh toán tiền nước và các khoản thuế, phí hoặc mức thu dịch vụ thoát nước đảm bảo thời gian theo quy định pháp luật.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **2. Đơn vị cấp nước có các nghĩa vụ sau:**

- Tuân thủ các quy trình, quy phạm vận hành hệ thống cấp nước và thực hiện các quy định của pháp luật về tài nguyên nước và bảo vệ môi trường, bảo vệ an toàn nguồn cấp nước, khu vực lấy nước theo quy định.

- Đầu tư lắp đặt đường ống đến điểm đầu nối bao gồm cả đồng hồ đo nước cho Khách hàng sử dụng nước trừ trường hợp có các thỏa thuận khác. Đảm bảo 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.

- Xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước (trừ trường hợp bất khả kháng) để thời gian tạm ngừng dịch vụ cấp nước đối với Khách hàng được ngắn nhất. 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.

- Bồi thường khi gây thiệt hại cho Khách hàng theo quy định pháp luật.

- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của các Bên tại từng thời điểm.

## **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **1. Khách hàng có các quyền sau:**

- Được cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, chất lượng dịch vụ đã thỏa thuận trong hợp đồng và được bồi thường thiệt hại do Đơn vị cấp nước gây ra theo quy định pháp luật.

- Kiểm tra, giám sát việc ghi chỉ số đồng hồ nước của Đơn vị cấp nước.

- Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động cấp nước và yêu cầu Đơn vị cấp nước kịp thời khôi phục cấp nước khi có sự cố trong thời gian sớm nhất.

- Yêu cầu Đơn vị cấp nước kịp thời khôi phục việc cấp nước sau khi có sự cố.

- 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. Khi nghi ngờ thiết bị đo đếm không chính xác, Khách hàng có quyền yêu cầu Đơn vị

cấp nước kiểm tra. Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ Khách hàng; Đơn vị cấp nước có trách nhiệm kiểm tra, hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế của Đơn vị cấp nước, Khách hàng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước tại địa phương tổ chức kiểm định độc lập.

- Yêu cầu Đơn vị cấp nước chấm dứt Hợp đồng hoặc tạm ngừng dịch vụ cấp nước trong một thời gian nhất định, khách hàng phải trả các chi phí phát sinh về việc đóng, mở nước theo quy định.

- Khiếu nại, tố cáo, 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.

## **2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:**

- Sử dụng nước an toàn, tiết kiệm, hiệu quả và đúng mục đích đã thỏa thuận trong Hợp đồng và quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu sử dụng nước vào mục đích khác Khách hàng phải thông báo cho Đơn vị cấp nước trước 15 (mười lăm) ngày và chỉ được thay đổi mục đích khi có chấp thuận của Đơn vị cấp nước và Khách hàng phải thanh toán tiền nước theo giá tương ứng với mục đích sử dụng mới.

- Thanh toán tiền nước đủ, đúng thời hạn và cùng phối hợp với đơn vị cấp nước khắc phục các sự cố đường ống cấp nước không đảm bảo thuộc tài sản riêng của Khách hàng đã đầu tư ban đầu như sửa chữa, cải tạo hoặc thay thế.

- Thông báo kịp thời cho Đơn vị cấp nước khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây sự cố mất nước, ảnh hưởng chất lượng nước, an toàn cho người và tài sản là hệ thống cấp nước như:

+ Đồng hồ nước của Khách hàng có dấu hiệu bất thường, đồng hồ có sự cố, đồng hồ bị phá hỏng hoặc mất trộm;

+ Hệ thống cấp nước từ điểm đầu nối đến đồng hồ hỏng hoặc có dấu hiệu hư hỏng;

- Tạo điều kiện để Đơn vị cấp nước kiểm tra, ghi chỉ số đồng hồ đo nước và giải quyết các vấn đề liên quan đến hệ thống cấp nước. Không được gây cản trở, xúc phạm, đe dọa hoặc hành hung người của Đơn vị cấp nước khi thừa hành nhiệm vụ.

- Không được bán lại nước cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không được sự chấp thuận trước bằng văn bản 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. Quản lý hệ thống cấp nước từ điểm đầu nối đến điểm sử dụng.

- Các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

## **3. Khách hàng không được tự ý thực hiện các công việc sau:**

- Tháo, di chuyển hệ thống trước đồng hồ hoặc đồng hồ đo nước, làm hư hỏng niêm phong của kẹp chì, tác động làm đồng hồ chạy không chính xác, dùng các thủ thuật lấy nước không có sự đo đếm của đồng hồ đo nước.

- Đầu nối cho các hộ khác sử dụng nước dưới bất kỳ hình thức nào hoặc kết nối hệ thống đường ống mà Đơn vị cấp nước đang cung cấp với các nguồn nước khác làm ảnh hưởng đến chất lượng nước của Đơn vị cấp nước. Xây dựng công trình, bồi lấp đất đá, vật liệu hoặc xếp các vật dụng khác lên vị trí đồng hồ làm ảnh hưởng đến kiểm tra, ghi số và bảo dưỡng đồng hồ đo nước.

- Thực hiện các hành vi bị cấm trong hoạt động dịch vụ cấp nước theo quy định;

- Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu thực hiện các nội dung công việc nêu trên thì đề nghị liên hệ với Đơn vị cấp nước để được xem xét và phối hợp giải quyết.

## **Điều 5. Thiết bị đo đếm nước sinh hoạt**

- Thiết bị đo đếm là đồng hồ đo nước, là tài sản của Đơn vị cấp nước đầu tư. Việc đo đếm nước được thực hiện bằng Đồng hồ đo nước do Đơn vị cấp nước đầu tư, lắp đặt, đảm bảo phù hợp với tiêu chuẩn Việt nam và được cơ quan quản lý nhà nước đo lường kiểm chuẩn và niêm phong. (trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác trong đơn đề nghị cấp nước).

- Đơn vị cấp nước có trách nhiệm ghi chỉ số đồng hồ định kỳ hằng tháng và thông báo cho Khách hàng biết để cùng kiểm tra, chuẩn bị thanh toán. Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ đo nước đã lắp đặt và bàn giao cho quản lý, sử dụng.

- Trường hợp xác định đồng hồ đo nước bị hỏng đột xuất, lượng nước tiêu thụ trong thời gian đồng hồ hỏng được tính bằng khối lượng nước sử dụng bình quân ngày của 03 tháng liền kề nhân với số ngày đồng hồ bị hỏng.

## **Điều 6. Tạm ngừng và ngừng dịch vụ cấp nước**

### **1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau:**

- Tạm ngừng do Khách hàng không sử dụng dịch vụ liên tục trong 03 tháng liền.

- Tạm ngừng do mất điện tại nhà máy sản xuất hoặc để sửa chữa, bảo dưỡng hệ thống cấp nước theo kế hoạch hoặc sự cố đột xuất.

- Tạm ngừng dịch vụ cấp nước theo nội dung đơn đề nghị của Khách hàng. Khi có nhu cầu kết nối lại Khách hàng có đơn đề nghị và thanh toán chi phí kết nối lại.

## **2. Ngừng dịch vụ cấp nước trong trường hợp:**

- Ngừng cấp nước do động đất, bão lụt, khủng bố, do sự cố mất điện, sự cố hệ thống đường ống cấp nước hay các nguyên nhân bất khả kháng khác.

- Đơn vị cấp nước có thể ngừng dịch vụ cấp nước đối với Khách hàng là hộ gia đình sử dụng cho mục đích sinh hoạt nếu Khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, vi phạm các quy định trong hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 5 tuần hoặc sau 10 tuần nếu có lý do khách quan đã được thông báo cho đơn vị cấp nước. Đối với các đối tượng sử dụng khác thì sau 15 ngày làm việc kể từ khi có thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

### **Điều 7. Chấm dứt hợp đồng:** Hợp đồng được chấm dứt trong các điều kiện sau:

- Một trong hai bên không thực hiện đúng các điều khoản trong Hợp đồng hoặc Khách hàng không còn nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ và sản phẩm nước sinh hoạt.

- Đơn vị cấp nước trong điều kiện bất khả kháng hoặc không đủ điều kiện thực hiện dịch vụ cấp nước theo quy định của pháp luật. Trường hợp này, Đơn vị cấp nước có trách nhiệm thông báo cho khách hàng 30 (ba mươi) ngày trước thời điểm chấm dứt.

Trước khi chấm dứt hợp đồng, các bên phải có nghĩa vụ thực hiện trách nhiệm còn lại phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng (tiền nước phát sinh, chi phí sửa chữa, chi phí kết nối chưa thanh toán). Hợp đồng dịch vụ cấp nước được khôi phục lại sau khi đã được giải quyết xong các tồn tại vướng mắc giữa hai bên.

### **Điều 8. Vi phạm Hợp đồng và giải quyết tranh chấp.**

- Trường hợp vi phạm Hợp đồng tùy thuộc vào lỗi của bên vi phạm để xác định số tiền phạt và bồi thường thiệt hại. Số tiền phạt do vi phạm Hợp đồng tương đương giá trị từ 20 mét khối đến 80 mét khối nước cho 01 lần vi phạm, theo đối tượng giá bán quy định tại thời điểm do bên được phạt quyết định.

- Trường hợp phát sinh tranh chấp trong thực hiện Hợp đồng thì hai bên cần thương lượng giải quyết hòa giải. Nếu không thương lượng và hòa giải được thì một trong hai bên có quyền chuyển vụ việc đến Tòa án nhân dân có thẩm quyền can thiệp giải quyết theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 9. Tiếp nhận giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng.**

Tiếp nhận giải quyết kiến nghị, yêu cầu của Khách hàng về các vấn đề liên quan đến dịch vụ cấp nước được thỏa thuận tại Hợp đồng này và các quy định hiện hành. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu, khiếu nại trong thời gian 07 ngày làm việc. Trường hợp không thống nhất được phương án giải quyết thì một trong hai bên có thể yêu cầu cơ quan có thẩm quyền can thiệp giải quyết theo quy định của pháp luật. Trong thời gian chờ giải quyết, đơn vị cấp nước không được ngừng dịch vụ cấp nước và Khách hàng vẫn phải thanh toán tiền nước đã sử dụng.

Đầu mối tiếp nhận phòng Kinh doanh, số điện thoại: 0888.722.567.

### **Điều 10. Sự kiện bất khả kháng.**

Sự kiện bất khả kháng mang tính khách quan, ngoài ý muốn và vượt qua tầm kiểm soát của các bên làm gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc cấp nước và sử dụng nước như thiên tai bão, lũ, lụt, động đất, hỏa hoạn, dịch bệnh, hạn hán, ô nhiễm nguồn nước hoặc sự kiện xã hội như chiến tranh, bạo động, cấm vận, nổi loạn, khủng bố phá hoại...;

Các trường hợp bên có nghĩa vụ không thực hiện đúng nghĩa vụ trong hợp đồng do sự kiện bất khả kháng nêu trên thì không phải chịu trách nhiệm dân sự, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định khác.

### **Điều 11. Điều khoản chung.**

- Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày được hai bên ký kết. Hai bên cam kết thực hiện đúng các nội dung điều, khoản đã thống nhất trong Hợp đồng và các văn bản quy định hiện hành của Nhà nước về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch sinh hoạt.

- Đơn đề nghị dịch vụ cấp nước và các văn bản thỏa thuận, thống nhất khác liên quan đến dịch vụ cấp nước cũng là một phần của Hợp đồng này.

- Hợp đồng đã được hai bên thống nhất, thông hiểu và cùng nhất trí ký tên dưới đây và được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 bản để thực hiện./.

**ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG**

*(kí, ghi rõ họ và tên)*

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ CẤP NƯỚC**