

QUYẾT ĐỊNH CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH SÓC TRĂNG
V/v phê duyệt Quy định quản lý chuyên ngành
dịch vụ cung cấp nước máy của Công ty Cấp nước Sóc Trăng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND, ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Doanh nghiệp Nhà nước ngày 20/4/1995;

Để đảm bảo việc thực hiện các dịch vụ cung cấp nước sạch cho sinh hoạt và sản xuất kinh doanh của Công ty Cấp nước Sóc Trăng đúng theo quy định pháp luật và theo đề nghị của Giám đốc Sở Xây dựng, Sở Tài chính tỉnh Sóc Trăng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Quy định quản lý chuyên ngành dịch vụ cung cấp nước máy của Công ty Cấp nước Sóc Trăng đính kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2004.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND tỉnh, Giám đốc Sở Xây dựng, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông Vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Chủ tịch UBND các huyện, thị, Giám đốc Công ty Cấp nước Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành.

Nơi nhận:

- Như Điều 3,
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh,
- Lưu VP (HC - NC - LT)

KT. CHỦ TỊCH UBND TỈNH SÓC TRĂNG

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Duy Côn

Nguyễn Duy Côn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

VỀ QUẢN LÝ CHUYÊN NGÀNH

DỊCH VỤ CUNG CẤP NƯỚC MÁY

CỦA CÔNG TY CẤP NƯỚC SÓC TRĂNG

(Đính kèm theo Quyết định số ...**8.9**.../QĐ.HC.04, ngày **28**/01/2004

của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng).

I. QUY ĐỊNH VỀ CÁC LOẠI GIÁ NƯỚC:

1. Giá nước dùng cho sinh hoạt, dân dụng: Áp dụng với đối tượng khách hàng là hộ gia đình, gồm hộ dân, hộ cán bộ, công nhân, viên chức.

2. Giá nước dùng cho cơ quan hành chính, sự nghiệp, đoàn thể, văn phòng công ty: Áp dụng với đối tượng khách hàng là cơ quan đảng, quản lý nhà nước, đơn vị hành chính, sự nghiệp, cơ sở y tế, bệnh viện, trường học, doanh trại các lực lượng vũ trang, cơ quan của mặt trận, các đoàn thể, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, hội quần chúng, văn phòng làm việc của các ngân hàng, tổ chức kinh tế, doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế.

3. Giá nước dùng cho hoạt động sản xuất: Áp dụng với đối tượng khách hàng là các cơ sở sản xuất công nghiệp; chế biến lương thực, nông sản, thủy sản, thực phẩm; chăn nuôi gia súc, gia cầm công nghiệp; sản xuất nước đá, kem, rượu bia, nước giải khát các loại; các công trình xây dựng sử dụng nước máy trong thi công,

4. Giá nước dùng cho hoạt động kinh doanh, dịch vụ: Áp dụng với đối tượng khách hàng là khách sạn, nhà hàng, nhà nghỉ, nhà cho thuê, phòng trọ, nhà hàng, cửa hàng kinh doanh ăn uống, dịch vụ rửa xe và các hình thức kinh doanh, dịch vụ khác sử dụng nước máy trực tiếp cho hoạt động kinh doanh, dịch vụ.

II. QUY ĐỊNH VỀ KÝ KẾT, THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG CUNG CẤP NƯỚC, LẮP ĐẶT, BẢO QUẢN ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC VÀ ĐƯỜNG ỐNG NHÁNH:

1. Công ty Cấp nước Sóc Trăng và khách hàng ký kết và thực hiện hợp đồng cung cấp nước theo nội dung thỏa thuận giữa hai bên căn cứ theo giá nước do UBND tỉnh quy định. Các tranh chấp về hợp đồng khi có phát sinh được xử lý



theo nguyên tắc hòa giải giữa hai bên. Trường hợp không hòa giải được thì căn cứ Pháp lệnh Hợp đồng Kinh tế và các quy định luật pháp hiện hành để xử lý.

2. Khi có nhu cầu sử dụng nước máy cho sinh hoạt hoặc sản xuất, kinh doanh, khách hàng trực tiếp đến liên hệ tại Văn phòng Công ty Cấp nước Sóc Trăng (Số 25, đường Nguyễn Chí Thanh, thị xã Sóc Trăng) hoặc các chi nhánh, trạm cấp nước trực thuộc công ty. Nhân viên của công ty sẵn sàng hướng dẫn khách hàng điền vào đơn xin lắp đặt đồng hồ nước theo mẫu bản được in sẵn với tên người đại diện trên hóa đơn tiền nước, địa chỉ, số lượng người, mục đích sử dụng nước và ký kết hợp đồng cung cấp nước.

Khách hàng cũng có thể liên hệ bằng điện thoại với công ty (theo số điện thoại 079.821727 - 079.820943) để được hướng dẫn về thủ tục gắn đồng hồ đo nước và ống nhánh. Trường hợp cần thiết khi có yêu cầu của khách hàng, Công ty sẽ cử cán bộ, nhân viên nghiệp vụ của mình trực tiếp đến nhà hoặc cơ sở của khách hàng để hướng dẫn và làm thủ tục cần thiết theo quy định để nhanh chóng ký kết hợp đồng, lắp đặt đồng hồ đo nước và đường ống nhánh để cung cấp nước cho khách hàng.

a. Việc lắp đặt đồng hồ đo nước và ống nhánh thực hiện trong thời hạn là 07 ngày gồm các công việc: Khảo sát vị trí đặt đồng hồ, lập bảng chiết tính, nộp tiền về chi phí vật tư và nhân công lắp đặt, tổ chức thi công và nghiệm thu công trình.

b. Nếu vị trí lắp đặt ống nhánh và đồng hồ đo nước phải đào vỉa hè, đường bê tông, đường nhựa là những công trình công cộng, Công ty Cấp nước sẽ đại diện cho khách hàng xin phép các cơ quan có thẩm quyền để tiến hành thi công lắp đặt đường ống nhánh và đồng hồ đo nước cho khách hàng. Sau khi lắp đặt xong, Công ty Cấp nước có trách nhiệm khôi phục lại theo nguyên trạng.

c. Khi lắp đặt lần đầu đồng hồ đo nước có kích cỡ từ 15mm đến 20mm dùng cho sinh hoạt dân dụng, khách hàng sẽ được Công ty Cấp nước cung cấp miễn phí. Tuy nhiên, để bảo dưỡng, thay thế định kỳ (2 năm thay thế 1 lần) hoặc đột xuất đồng hồ đo nước do sự cố kỹ thuật, đảm bảo độ chính xác của thiết bị, bảo vệ quyền lợi của công ty cũng như của khách hàng, khách hàng phải chịu chi phí bảo dưỡng đồng hồ đo nước hàng tháng với số tiền là 2.000 đồng/kỳ hóa đơn.

d. Khi lắp đặt đồng hồ đo nước có kích cỡ từ 25mm trở lên, cung cấp lưu lượng lớn cho nhu cầu sử dụng tập trung, nhu cầu sản xuất công nghiệp, xây dựng, thương mại, dịch vụ..., khách hàng phải trả tiền mua đồng hồ khi có yêu cầu lắp đặt và khi thay thế định kỳ hoặc đột xuất (khi có sự cố kỹ thuật) đồng hồ mới thay cho đồng hồ cũ. Đối với trường hợp khách hàng chịu chi phí về đồng hồ đo nước thì không phải chịu chi phí bảo dưỡng định kỳ.



e. Đường ống nhánh từ bộ phận trích thủy của ống chuyển tải chính đến đồng hồ đo nước dài không vượt quá 20 mét. Vị trí đặt đồng hồ phải là nơi khô ráo, vệ sinh, đủ điều kiện cho việc ghi chỉ số và thuận lợi cho khách hàng trong việc bảo quản đồng hồ nước.

f. Công ty Cấp nước chịu trách nhiệm quản lý và bảo dưỡng đường ống chuyển tải và đường cấp nước phân phối đến nhà hoặc cơ sở của khách hàng. Khách hàng phải có ý thức bảo vệ đường ống nhánh và đồng hồ đo nước của mình. Trường hợp làm mất hoặc làm hư hỏng đồng hồ đo nước mà do khách hàng gây ra thì khách hàng phải chịu chi phí mua đồng hồ khác thay thế.

g. Khi có yêu cầu về kỹ thuật quản lý chuyên ngành, nhân viên nghiệp vụ của Công ty Cấp nước được quyền xem xét, kiểm tra đồng hồ đo nước, hệ thống dẫn nước của khách hàng; được quyền thay đổi định kỳ hoặc không định kỳ đồng hồ đo nước để đảm bảo độ chính xác của thiết bị.

h. Khi đồng hồ đo nước bị đứt chì niêm kỹ thuật (không do khách hàng gây ra hoặc sơ ý gây ra), và khách hàng phát hiện, thông báo ngay cho Công ty Cấp nước biết, Công ty sẽ cử nhân viên nghiệp vụ xuống bấm lại chì niêm kỹ thuật.

Trường hợp đứt chì niêm nhưng khách hàng không phát hiện mà do nhân viên của công ty phát hiện thì sẽ tiến hành lập biên bản. Qua kiểm tra hiện trường, nếu việc đứt chì niêm là sự cố kỹ thuật, không do khách hàng gây ra, thì công ty sẽ bấm lại chì niêm đồng hồ và giao lại khách hàng quản lý. Khách hàng phải chịu chi phí bấm chì và nhân công là 5.000 đồng/lượt bấm chì.

Trường hợp phát hiện việc đứt chì niêm đồng hồ có dấu hiệu vi phạm do khách hàng cố ý gây ra, công ty sẽ lập biên bản để xử lý theo quy định hiện hành.

3. Khi thay đổi chủ quyền sử dụng đồng hồ đo nước cho người khác (trong trường hợp sang bán nhà cửa, cơ sở sản xuất, kinh doanh), thì người chủ mới có trách nhiệm lập hồ sơ, thủ tục đăng ký lại với Công ty Cấp nước.

III. VỀ THANH TOÁN HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC

1. Chu kỳ 30 ngày được tính một kỳ thu hóa đơn tiền nước, mỗi năm sẽ có 12 kỳ hóa đơn. Nhân viên nghiệp vụ của Công ty Cấp nước sẽ trực tiếp đến ghi chỉ số nước đã sử dụng hiển thị trên đồng hồ đo nước để tính khối lượng nước tiêu thụ và số tiền phải thanh toán của khách hàng.

2. Theo kỳ hóa đơn, vào cuối tháng, nhân viên của Công ty sẽ đến nhà hoặc cơ sở của khách hàng để thu tiền nước. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ tiền nước theo hóa đơn. Trường hợp không thu được tiền do khách hàng đi vắng, nhân viên thu tiền sẽ gửi lại giấy báo nợ lại cho khách hàng. Sau



khi nhận được giấy báo nợ, khách hàng mang tiền đến văn phòng Công ty hoặc Chi nhánh, Trạm cấp nước để thanh toán.

3. Trường hợp đã có giấy báo nợ mà khách hàng vẫn chưa thanh toán tiền nước, Công ty sẽ tổ chức trực tiếp đến nhà hoặc cơ sở của khách hàng để thu vét. Sau khi thu vét mà vẫn không thu được, Công ty sẽ gửi thông báo số nợ và đề nghị khách hàng thanh toán. Nếu quá 07 ngày kể từ ngày nhận thông báo mà khách hàng vẫn không thanh toán, buộc Công ty phải tạm ngưng cung cấp nước cho đến khi khách hàng thanh toán đầy đủ tiền nước đã tiêu thụ và phải làm thủ tục xin mở lại nước và chịu chi phí vật tư cho việc mở, nối lại đường ống cấp nước.

Sau khi thanh toán nợ và hoàn tất thủ tục trên, Công ty sẽ mở lại nước cho khách hàng sử dụng trong vòng 24 giờ.

4. Khi đồng hồ đo nước bất ngờ bị sự cố kỹ thuật như: Ngừng hoạt động hoặc vì lý do nào đó không thể ghi được chỉ số thì mét khối tiêu thụ nước trong kỳ hóa đơn được tính bằng trung bình cộng của 03 kỳ hóa đơn (03 tháng sử dụng nước bình thường) trước đó.

Khi sửa chữa hoặc thay thế đồng hồ xong, số lượng nước tiêu thụ của kỳ kế tiếp được tính bằng bình quân khối nước tiêu thụ trong 01 ngày nhân với 30 ngày của tháng đó. Sau đó, sẽ căn cứ theo chỉ số nước tiêu thụ trên đồng hồ để tính hóa đơn của các tháng tiếp theo.

5. Trường hợp nhà đóng cửa, không ghi được chỉ số, chủ nhà phải tự ghi và thông báo chỉ số đến văn phòng Công ty Cấp nước hoặc các Chi nhánh, Trạm cấp nước để làm cơ sở cho Công ty tính hoá đơn tiền nước. Trường hợp quá 3 ngày mà khách hàng không báo được chỉ số, Công ty tạm thời sẽ tính hóa đơn căn cứ theo số mét khối nước tiêu thụ của kỳ trước; vào kỳ hóa đơn sau, Công ty sẽ điều chỉnh theo chỉ số tiêu thụ thực tế ghi theo đồng hồ đo nước.

6. Đối với các đơn vị trong và ngoài tỉnh thi công các công trình xây dựng, khi có yêu cầu lắp đặt đồng hồ nước và đường ống nhánh, ngoài các chi phí thiết kế lắp đặt theo quy định, phải ký quỹ vào tài khoản Công ty Cấp nước số tiền bảo chứng từ 5 triệu đến 10 triệu đồng (theo quy mô công trình và khối lượng nước đăng ký cần sử dụng trong ngày). Số tiền này sẽ được hoàn trả sau khi xong công trình và thanh lý xong hợp đồng cung cấp nước.

IV. VỀ KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG:

Khi có khiếu nại về đồng hồ đo nước chạy không chính xác hoặc nhân viên ghi chỉ số nhầm, Công ty sẽ phối hợp với khách hàng để xem xét, giải quyết theo nội dung của hợp đồng được thỏa thuận giữa hai bên. Trường hợp cần thiết và theo yêu cầu của khách hàng, Công ty sẽ chuyển đồng hồ đo nước của

khách hàng cho Chi cục Đo lường Chất lượng tỉnh Sóc Trăng để kiểm định. Kết quả kiểm định sẽ là cơ sở để giải quyết khiếu nại của khách hàng. Trường hợp qua kiểm định, nếu đồng hồ thực sự chạy sai thì chi phí kiểm định, nhân công sẽ do Công ty chịu trách nhiệm và ngược lại thì do khách hàng chịu chi phí.

Theo quy định nhà nước cho phép, đồng hồ đo nước được xem là hoạt động tốt nếu qua đo lường có sai số kỹ thuật không vượt quá $\pm 5\%$.

Trong thời gian chờ xử lý khiếu nại, khách hàng vẫn phải thanh toán số tiền ghi trên hóa đơn. Nếu thật sự do đồng hồ chạy sai hoặc do nhân viên ghi nhầm chỉ số nước tiêu thụ, Công ty sẽ điều chỉnh bù lại cho khách hàng sự sai biệt về khối lượng nước thực tế tiêu thụ vào kỳ hóa đơn tiếp theo.

V. NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ VÀ XỬ LÝ VI PHẠM HỢP ĐỒNG CUNG CẤP NƯỚC, HỆ THỐNG CẤP NƯỚC:

1. Khách hàng khi sử dụng dịch vụ cung cấp nước máy của Công ty, phải chấp hành các quy định sau đây:

a. Không được quyền tự đục đường ống chuyển tải, cầu móc ống nhánh để sử dụng nước không qua đồng hồ đo nước.

b. Không được tháo gỡ chì niêm kỹ thuật, các van khóa, chêm bánh răng truyền động, cắt cánh quạt của đồng hồ đo nước nhằm mục đích làm đồng hồ không hoạt động hoặc hoạt động bị sai lệch; không được tự làm thay đổi hiện trạng kỹ thuật của tổ hợp đồng hồ do Công ty Cấp nước thiết kế và lắp đặt.

c. Không được dùng máy bơm nước nối trực tiếp vào hệ thống ống nước của khách hàng để bơm nước.

d. Không được hòa bất kỳ các loại nước khác vào mạng lưới nước cấp do Công ty Cấp nước quản lý và khai thác.

e. Khi có yêu cầu di dời vị trí đồng hồ đo nước, khách hàng phải có đơn yêu cầu báo cho Công ty và Công ty sẽ cử nhân viên thực hiện việc di dời đồng hồ đo nước theo yêu cầu của khách hàng trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được đơn yêu cầu. Khách hàng phải chịu chi phí vật tư, nhân công thực tế khi di dời vị trí lắp đặt đồng hồ nước.

2. Quy định về xử lý vi phạm của khách hàng sử dụng nước:

Khi phát hiện khách hàng sử dụng nước bất hợp pháp và vi phạm các quy định nêu trên, Công ty sẽ lập biên bản và xử lý theo các quy định sau đây:

a. Truy hoàn mét khối nước tiêu thụ:

a.1 Đối với hộ sinh hoạt, dân dụng: Lấy mét khối nước tiêu dùng trung bình cộng của 03 tháng cao nhất trong 12 kỳ hóa đơn nhân (x) với 12 tháng.



a.2 Đối với hộ sản xuất dịch vụ, kinh doanh: Lấy mét khối nước tiêu dùng trung bình cộng 03 tháng cao nhất trong 12 kỳ hóa đơn nhân (x) với 24 tháng.

a.3 Đối với công trình xây dựng:

- Công trình có giá trị từ 500 triệu đồng trở lên: Lấy trung bình cộng mét khối nước tiêu thụ dùng trong 03 tháng liền kề cộng với $10\text{m}^3/\text{ngày}$ xây dựng ($300\text{m}^3/\text{tháng}$) nhân với 12 tháng.

- Công trình có giá trị từ 500 triệu đồng trở xuống: Lấy trung bình cộng mét khối nước tiêu thụ dùng trong 03 tháng liền kề cộng với $5\text{m}^3/\text{ngày}$ xây dựng ($150\text{m}^3/\text{tháng}$) nhân với 12 tháng.

b. Sau khi đã nộp tiền truy hoàn khối lượng nước đã sử dụng, hộ và đơn vị vi phạm còn phải chịu chi phí vật tư, nhân công hoàn thiện lại đường ống cấp nước.

3. Quy định quản lý, bảo vệ và xử lý vi phạm đối với mạng cấp nước:

a. Mạng lưới nhà máy và đường ống cấp nước máy là một trong những công trình hạ tầng kỹ thuật quan trọng, phục vụ cho yêu cầu đời sống sinh hoạt và sản xuất, kinh doanh của nhân dân; là tài sản của Nhà nước đầu tư và do Công ty Cấp nước Sóc Trăng trực tiếp quản lý, bảo dưỡng và khai thác. Nghiêm cấm mọi tổ chức, đơn vị, cá nhân xâm phạm, phá vỡ và gây hư hỏng hệ thống cấp nước của Công ty Cấp nước Sóc Trăng.

Công ty Cấp nước Sóc Trăng có trách nhiệm quản lý, bảo vệ, bảo dưỡng, vận hành và khai thác có hiệu quả hệ thống cấp nước do nhà nước đầu tư, phục vụ tốt yêu cầu nước sinh hoạt của nhân dân và các hoạt động sản xuất, kinh doanh; đồng thời có trách nhiệm lập biên bản đối với các hành vi xâm phạm, phá hoại làm hư hỏng hệ thống cấp nước, báo cáo và đề xuất cơ quan nhà nước có thẩm quyền có quyết định xử lý vi phạm đối với các hành vi xâm phạm, phá hoại tài sản nhà nước.

b. Mọi hành vi xâm phạm, phá hoại làm vỡ bể, hư hỏng mạng lưới nước cấp, gây mất nước cho cả tuyến đường, cả khu vực dân cư của bất kỳ tổ chức, đơn vị, cá nhân bị xử lý nghiêm theo quy định sau đây:

b1. Bồi hoàn mét khối nước thất thoát được tính toán qua theo kích cỡ đường kính ống, vận tốc nước và thời gian bị mất nước.

b2. Bồi hoàn chi phí vật tư, nhân công cho việc sửa chữa đường ống dẫn nước.

b3. Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính với hình thức phạt tiền và mức phạt sẽ căn cứ theo mức độ vi phạm và các hình thức khác theo quy định hiện hành.

VI. VỀ KHEN THƯỞNG ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ CÔNG:

1. Tổ chức, cá nhân có công phát hiện và tham gia cáo giác với bất cứ hình thức nào về các hành vi vi phạm của các đối tượng sử dụng nước máy, phá hoại hệ thống cung cấp nước máy của công ty sẽ được khen thưởng theo quy định sau:

a. Là tổ chức, cá nhân ngoài Công ty: Được thưởng tiền 200.000 đồng/lượt kèm theo thư cảm ơn.

b. Là cán bộ, nhân viên của Công ty: Được thưởng tiền 100.000 đồng/lượt và được ghi nhận xét khen thưởng cuối năm.

2. Khi phát hiện các hành vi sử dụng nước máy bất hợp pháp hoặc phá hoại tài sản của Công ty, đề nghị tổ chức và cá nhân phát hiện thông báo ngay cho Công ty Cấp nước theo các địa chỉ và đường dây nóng sau:

a. Văn phòng Công ty Cấp nước Sóc Trăng, số 25 Nguyễn Chí Thanh, phường 6, thị xã Sóc Trăng và văn phòng các Chi nhánh cấp nước huyện, Trạm cấp nước xã trực thuộc.

b. Các số điện thoại đường dây nóng: 079.821727 - 079.820943.

VII. QUY ĐỊNH VỀ ĐẦU TƯ HỆ THỐNG CẤP NƯỚC:

Ngoài nguồn vốn đầu tư của ngân sách nhà nước, nguồn vốn đầu tư của Công ty Cấp nước Sóc Trăng, khuyến khích các tổ chức, cá nhân thuộc các thành phần kinh tế trong và ngoài tỉnh tham gia cùng với Công ty Cấp nước Sóc Trăng đầu tư hệ thống cấp nước theo các hình thức BT, BOT và các hình thức khác.

Khi có nhu cầu tham gia đầu tư hệ thống cấp nước trên địa bàn, tổ chức, cá nhân lập phương án đầu tư, thông qua Công ty Cấp nước Sóc Trăng và các Sở ngành chức năng xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định.
