

THÔNG BÁO

Về quy trình đăng ký sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch và mức thu chi phí đấu nối cụm đồng hồ đo nước

Kính gửi: Quý Khách hàng

Công ty cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên (Công ty) xin gửi tới Quý khách hàng lời chào trân trọng và cảm ơn Quý khách hàng đã luôn đồng hành, tin tưởng Công ty trong suốt thời gian qua.

Hiện nay, Công ty là đơn vị chuyên sản xuất và cung cấp nước sạch đạt Quy chuẩn QCVN 01-1:2018/BYT “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước sạch sử dụng cho mục đích sinh hoạt” cho Quý khách hàng trên địa bàn toàn tỉnh. Để Quý khách hàng nắm bắt thông tin về thủ tục, quy trình đấu nối nước sạch sinh hoạt, mức thu phí đấu nối (nếu có), Công ty thông báo như sau:

I. Về quy trình đăng ký sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch:

Khi Quý khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ nước sạch sinh hoạt do Công ty cung cấp, Quý khách hàng vui lòng đến tại các Văn phòng Chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh trực thuộc Công ty để được hướng dẫn chi tiết, theo đó:

I.1. Quy trình thực hiện:

Tiếp nhận hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước sạch → Khảo sát thiết kế, lập hồ sơ dự toán → Ký kết hợp đồng → Khách hàng thanh toán → Thi công lắp đặt → Nghiệm thu bàn giao → Thanh lý hợp đồng (Nếu cần).

I.2. Hình thức thanh toán:

- **Không dùng tiền mặt:** Chuyển khoản vào các tài khoản ngân hàng đúng tên Công ty cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên.

- **Bằng tiền mặt:** Nộp trực tiếp tại các địa điểm kinh doanh của Công ty (địa chỉ tại Mục IV Thông báo này) và được Công ty cung cấp Phiếu thu tiền theo quy định. Quý khách vui lòng lưu giữ Phiếu thu tiền để đảm bảo quyền lợi của khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận kết quả thi công đấu nối đồng hồ khi cần thiết.

* **Lưu ý:** Quý khách hàng không nộp tiền bằng hình thức chuyển khoản vào số tài khoản cá nhân của nhân viên Công ty hoặc nộp tiền mặt không đúng địa chỉ các địa điểm kinh doanh đã được quy định. Mọi trường hợp nộp tiền mặt nhưng không được cung cấp Phiếu thu tiền theo mẫu quy định, đề nghị khách hàng phản ánh về Công ty qua số điện thoại của Phòng Pháp chế: 0257.381.9933.

II. Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước lần đầu:

II.1. Đối tượng Khách hàng là cá nhân, hộ gia đình và nhóm hộ:

a. Hồ sơ cần cung cấp:

- Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch biểu mẫu do Công ty ban hành.
- Căn cước công dân (bản photocopy) hoặc giấy tờ tương đương.
- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất (Sổ đỏ hoặc sổ hồng bản photocopy) hoặc Giấy xác nhận nhà ở ổn định do địa phương xác nhận bằng bản chính hoặc bản công chứng (mẫu biểu địa phương cung cấp hoặc Công ty cung cấp).

Lưu ý: Nếu Khách hàng không cung cấp được Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất (Sổ đỏ hoặc sổ hồng bản photocopy) hoặc giấy xác nhận nhà ở ổn định do địa phương xác nhận thì cá nhân, hộ gia đình phải thanh toán 100% chi phí đầu nối theo hồ sơ dự toán được lập có xác nhận của Chi nhánh cấp nước.

b. Mức thu cá nhân, hộ gia đình:

- Vị trí lắp đặt cụm đồng hồ trong phạm vi ≤ 2 mét tính từ đường ống phân phối đến vị trí đặt đồng hồ khách hàng do Công ty đầu tư (gồm đồng hồ, ống, phụ kiện và vật tư hoàn trả mặt bằng: Ximăng, cát, đá....)

- Vị trí lắp đặt đồng hồ ngoài phạm vi 02 mét (tính từ đường ống phân phối đến vị trí đặt cụm đồng hồ), Khách hàng có trách nhiệm chi trả kinh phí bằng chi phí dự toán được lập cho phần chiều dài tuyến ống tăng thêm.

- Đối với hộ gia đình thuộc khu vực đã có tuyến ống phân phối hiện hữu, tuyến ống này đã được đầu tư kết hợp giữa Công ty và 1 nhóm hộ, thì phải chịu chi phí bằng với các hộ đã chịu chi phí ban đầu và chi phí cho phần ống ngoài phạm vi 2m (nếu có).

c. Mức thu Khách hàng là nhóm hộ (từ 02 hộ trở lên):

Đối tượng khách hàng là nhóm hộ có nhu cầu đầu nối, vị trí xa tuyến ống Công ty quản lý, được thực hiện khi có từ 02 hộ trở lên và có tổng số hộ đăng ký sử dụng nước $\geq 50\%$ tổng số hộ khu vực tuyến ống chính đi qua. Mức thu đầu nối như sau:

- Đối với các khu dân cư đã được Nhà nước đầu tư hạ tầng theo quy hoạch, nhưng chưa có hệ thống cấp nước, Công ty đầu tư 100% chi phí xây dựng tuyến ống chính và chi phí đầu nối cụm đồng hồ đo nước.

- Đối với các khu dân cư còn lại:

+ Phần tuyến ống chính:

- o Công ty đầu tư 50% chi phí xây dựng tuyến ống chính theo dự toán được Công ty phê duyệt.

- o Tổng số hộ dân gồm số hộ chưa có đơn đăng ký dùng nước và số hộ có đơn đăng ký sử dụng nước trong khu vực tuyến ống chính đi qua chi trả 50% Chi phí xây dựng tuyến ống chính còn lại; Giá trị thu đầu nối phần tuyến ống chính đi qua đối với

các hộ có đăng ký sử dụng nước hoặc chưa có đăng ký sử dụng nước (được thu khi có đăng ký sử dụng nước) là bằng nhau.

+ Phần đầu nối từ đường ống chính vào cụm đồng hồ: Mức thu theo quy định tại khoản b mục II.1.

d. Thời gian giải quyết thủ tục:

- Công tác khảo sát: Tiến hành khảo sát vị trí lắp đặt, lập hồ sơ thiết kế - dự toán và thỏa thuận với khách hàng để ký kết Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch:

+ Đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình: Không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ hợp pháp của khách hàng.

+ Đối với khách hàng là nhóm hộ: Không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ hợp pháp của khách hàng.

- Công tác thi công:

+ Đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình: Tiến hành thi công không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày ký kết Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch.

+ Đối với nhóm hộ: Theo quy mô đầu tư, Công ty thông báo cụ thể thời gian thi công đến đại diện nhóm hộ.

II.2. Đối tượng khách hàng là cơ quan, tổ chức, cơ sở sản xuất, kinh doanh dịch vụ (gọi tắt là tổ chức):

a. Hồ sơ cần cung cấp:

- Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch biểu mẫu do Công ty ban hành.

- Giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ tương đương hợp pháp khác.

- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất (Sổ đỏ hoặc sổ hồng bản photocopy) tại địa chỉ đề nghị cấp nước.

- Trường hợp Khách hàng là tổ chức đi thuê trụ sở, nhà, hoặc thuê đất phải có bản công chứng hợp đồng thuê. Chủ sở hữu đất, nhà cho thuê phải cung cấp CCCD và giấy cam kết bảo đảm việc thanh toán tiền sử dụng nước của Tổ chức thuê.

- Trường hợp khác: Do Ban lãnh đạo Công ty xem xét, quyết định.

b. Mức thu:

- Công ty lập hồ sơ dự toán, Khách hàng xác nhận đồng ý dự toán do Công ty lập, mức thu 100% chi phí theo dự toán.

- Khi khách hàng có nhu cầu sử dụng nước ít hơn so với đề nghị cấp nước ban đầu, Công ty sẽ hạ cấp đồng hồ theo đúng nhu cầu sử dụng nước hiện tại, kinh phí do khách hàng thanh toán theo dự toán được phê duyệt hoặc theo thỏa thuận giữa hai bên.

c. Thời gian giải quyết thủ tục:

- Công tác khảo sát: Tiến hành khảo sát vị trí lắp đặt, lập hồ sơ thiết kế - dự toán và thỏa thuận với khách hàng để ký kết Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch và Hợp

đồng khảo sát - thiết kế - thi công: Không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ hợp pháp của khách hàng.

- Công tác thi công: Theo nội dung tiến độ thi công trong hợp đồng đã ký kết.

III. Khách hàng đã tạm ngưng dịch vụ và có nhu cầu đăng ký sử dụng lại:

III.1. Khách hàng là cá nhân, hộ gia đình đã ngưng dịch vụ dưới 6 tháng:

a. Thủ tục: Phiếu yêu cầu mở nước do Công ty ban hành.

b. Mức thu đóng/mở nước: 350.000 đồng/lần (*Bằng chữ: Ba trăm năm mươi ngàn đồng*) và Khách hàng cần thanh toán đủ công nợ tiền nước (nếu có).

- Trường hợp Khách hàng tự đầu tư hệ thống cấp nước (bao gồm cụm đồng hồ): Mức thu dịch vụ cung cấp nước sạch trở lại là: 350.000 đồng/lần (*Bằng chữ: Ba trăm năm mươi ngàn đồng*) và Khách hàng phải thanh toán đủ công nợ tiền nước (nếu có). *Khách hàng lưu ý:* Cần đi kiểm định lại đồng hồ trường hợp đồng hồ đạt yêu cầu kỹ thuật được tận dụng lắp đặt lại, trường hợp đồng hồ không đạt yêu cầu kỹ thuật, khách hàng phải chịu thêm chi phí mua đồng hồ mới và phụ kiện đi kèm.

- Khách hàng mới là chủ thể đã được nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại nơi đã lắp đặt hệ thống cấp nước và cung cấp được Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất hoặc giấy tờ tương đương hợp pháp đã được sang tên cho chính Khách hàng đó phải *cần thanh toán đủ công nợ tiền nước chủ thể cũ (nếu có) và Khách hàng mới có nhu cầu di dời vị trí đồng hồ hoặc lắp mới hoàn toàn thì mức thu lắp đặt theo khoản b mục II.1.*

c. Thời gian: Kể từ khi khách hàng thanh toán đủ công nợ tiền nước và chi phí đóng mở nước, Công ty mở nước cung cấp lại cho khách hàng sau 24 giờ.

III.2. Khách hàng là cá nhân, hộ gia đình đã ngưng dịch vụ từ 6 tháng trở lên:

a. Thủ tục: Hồ sơ thủ tục như Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước lần đầu (**Mục II.1**).

b. Mức thu tái đầu nối:

- Mức thu khi Khách hàng có đề nghị được sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch trở lại 100% giá trị theo dự toán Công ty lập (dự toán chi phí lắp đặt) và yêu cầu khách hàng thanh toán đủ công nợ tiền nước (nếu có) và chi phí lắp đặt trước khi tái đầu nối.

- Trường hợp Khách hàng tự đầu tư hệ thống cấp nước (bao gồm cụm đồng hồ): Mức thu dịch vụ cung cấp nước sạch trở lại là: 100% Chi phí tái đầu nối theo dự toán được lập và Khách hàng phải thanh toán đủ công nợ tiền nước (nếu có). *Khách hàng lưu ý:* Nếu Khách hàng cung cấp được đồng hồ đạt yêu cầu kỹ thuật kiểm định sẽ được tận dụng lắp đặt lại, Công ty sẽ loại trừ giá trị đồng hồ khi lập dự toán tái đầu nối.

- Khách hàng mới là chủ thể đã được nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại nơi đã lắp đặt hệ thống cấp nước và cung cấp được Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất hoặc giấy tờ tương đương hợp pháp đã được sang tên cho chính Khách hàng đó phải *cần thanh toán đủ công nợ tiền nước của chủ thể cũ (nếu có) và mức thu lắp đặt theo mục b khoản II.1.*

c. Thời gian giải quyết thủ tục: Kể từ khi khách hàng thanh toán đủ công nợ tiền nước và chi phí tái đầu nối, Công ty mở nước cung cấp lại cho khách hàng sau 24 giờ.

III.3. Khách hàng là tổ chức:

a. Thủ tục:

- Đối với Khách hàng đã ngưng dịch vụ dưới 6 tháng: Phiếu yêu cầu mở nước do Công ty ban hành.

- Đối với Khách hàng đã ngưng dịch vụ từ 6 tháng trở lên: Hồ sơ thủ tục như Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước mới (Mục II.2).

b. Mức thu: 100% chi phí theo dự toán được lập và Khách hàng phải thanh toán đủ công nợ tiền nước (nếu có). Nếu Khách hàng cung cấp được đồng hồ đạt yêu cầu kỹ thuật kiểm định sẽ được tận dụng lắp đặt lại, Công ty sẽ loại trừ giá trị đồng hồ khi lập dự toán.

c. Thời gian giải quyết thủ tục: Phụ thuộc vào điều khoản hợp đồng ký kết giữa 2 bên.

IV. Địa điểm nộp hồ sơ đăng ký sử dụng nước sạch và thu tiền đầu nối:

Quý khách hàng có nhu cầu đầu nối nguồn nước sạch do Công ty cung cấp hoặc thông tin phản ánh về dịch vụ cấp nước vui lòng liên hệ tại các Trụ sở trực thuộc Công ty:

Stt	Địa điểm các Văn phòng Nhà máy trực thuộc Công ty	Địa bàn quản lý
I	Chi nhánh cấp nước số 1	
I.1	Nhà máy nước Tuy Hoà	
	- Văn phòng làm việc: 229 Lê Lợi, phường 5, Tp. Tuy Hoà. - Điện thoại: 0257.3827058.	Các phường: 1,2,3,4,5,6,7,8,9, Phú Lâm, Phú Thạnh, Phú Đông, xã Bình Ngọc, xã Bình Kiến, xã Hoà Kiến, xã An Phú; xã An Chân, An Mỹ, An Hòa Hải huyện Tuy An; xã Hoà An huyện Phú Hoà.
	- Văn phòng làm việc: Khu phố 3, phường Hoà Vinh, thị xã Đông Hoà. - Điện thoại: 0911.360.767	Các phường: Hoà Vinh, Hoà Hiệp Bắc, Hoà Hiệp Trung, Hoà Hiệp Nam, Hoà Xuân Tây; xã Hoà Tân Đông.
I.2	Nhà máy nước Vũng Rô	
	- Văn phòng làm việc: khu vực Cảng Vũng Rô, xã Hoà Xuân Nam, thị xã Đông Hoà. - Điện thoại: 0257.3511664	Thôn Vũng Rô, xã Hoà Xuân Nam; Cảng Vũng Rô

Stt	Địa điểm các Văn phòng Nhà máy trực thuộc Công ty	Địa bàn quản lý
I.3	Nhà máy nước Phú Hoà	
	- Văn phòng làm việc: Thị trấn Phú Hoà, huyện Phú Hoà. - Điện thoại: 0257.2211481; 0911.364.717	Thị trấn Phú Hoà; thị trấn Phú Thứ, xã Hoà Đồng và xã Hoà Phong, huyện Tây Hoà
II.	Chi nhánh cấp nước số 2	
II.1	Nhà máy nước Đông Bắc Sông Cầu (Tạm ngừng không phát triển lắp đặt đồng hồ đo nước cho khách hàng mới theo thông báo số 26/TB-CTN, ngày 14/4/2022 v/v cung cấp dịch vụ nước sạch tại Nhà máy nước Đông Bắc Sông Cầu).	
	- Văn phòng làm việc: thôn Thọ Lộc, xã Xuân Bình, thị xã Sông Cầu. - Điện thoại: 0257.3699509	Xã Xuân Lộc, xã Xuân Bình, xã Xuân Hải
II.2	Nhà máy nước Sông Cầu	
	- Văn phòng làm việc: số 33, đường Lê Thành Phương, phường Xuân Yên, thị xã Sông Cầu. - Điện thoại: 0257.3875358	Các phường: Xuân Yên, Xuân Phú, Xuân Thành, Xuân Đài; xã Xuân Phương, xã Xuân Lâm, xã Xuân Thọ 1
II.3	Nhà máy nước Tuy An	
	- Văn phòng làm việc: khu phố Trường Xuân, thị trấn Chí Thạnh, huyện Tuy An. - Điện thoại: 0257.3865601	Thị trấn Chí Thạnh, xã An Dân, xã An Thạch, xã An Ninh Tây, xã An Ninh Đông, xã An Cư, xã An Định
II.4	Nhà máy nước Đồng Xuân	
	- Văn phòng làm việc: số 24, đường Trường Chinh, thị trấn La Hai, huyện Đồng Xuân. - Điện thoại: 0257.3872552	Thị trấn La Hai, xã Xuân Quang 3, xã Xuân Long, xã Xuân Sơn Bắc
III	Chi nhánh cấp nước số 3	
III.1	Nhà máy nước Sơn Hoà	
	- Văn phòng làm việc: số 20 đường Trần Hưng Đạo, thị trấn Củng Sơn, huyện Sơn Hoà. - Điện thoại: 0257.3861627	Khu vực thị trấn Củng Sơn, xã Suối Bạc
III.2	Nhà máy nước Sông Hinh	
	- Văn phòng làm việc: số 86 đường Ngô Quyền, thị trấn Hai Riêng, huyện Sông Hinh. - Điện thoại: 0257.3858445	Khu vực thị trấn Hai Riêng và các xã lân cận: xã Ea Bia, Ea Trol



V. Thông tin liên hệ phản ánh về quy trình thủ tục và mức độ hài lòng của khách hàng:

Đường dây nóng tiếp nhận thông tin xin liên hệ:

- Phòng Pháp Chế trực thuộc Công ty cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên.
- Địa chỉ: số 05 Hải Dương, xã Bình Ngọc, thành phố Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên.
- Số điện thoại: 0257.381.9933.

Công ty cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên xin thông báo đến Quý cơ quan, Quý khách hàng được biết để thuận tiện trong việc sử dụng dịch vụ.

Trân trọng cảm ơn sự đồng hành của Quý khách hàng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND các huyện, TX và TP (b/c);
- UBND các phường, thị trấn và xã thuộc vùng phục vụ của Công ty (b/c);
- Ban TGD Công ty;
- Các Phòng: HCTH, KHKT, PC, TCKT;
- Các CN Cấp nước (t/h);
- Trang TTĐT Công ty;
- Lưu: VT.



**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Tấn Thuận

