



7 Ogos 2014
7 August 2014
P.U. (A) 227

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

*FEDERAL GOVERNMENT
GAZETTE*

KAEDAH-KAEDAH INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR
(PERJANJIAN PERKHIDMATAN BEKALAN AIR ANTARA
PENGGUNA DENGAN PEMEGANG LESEN
PENGAGIHAN AIR) 2014

*WATER SERVICES INDUSTRY (WATER SUPPLY SERVICES
AGREEMENT BETWEEN CONSUMER AND WATER
DISTRIBUTION LICENCEE) RULES 2014*



DISIARKAN OLEH/
PUBLISHED BY
JABATAN PEGUAM NEGARA/
ATTORNEY GENERAL'S CHAMBERS

AKTA INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR 2006

KAEDAH-KAEDAH INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR (PERJANJIAN PERKHIDMATAN BEKALAN AIR ANTARA PENGGUNA DENGAN PEMEGANG LESEN PENGAGIHAN AIR) 2014

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh subperenggan 180(b)(ii) Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 [*Akta 655*], Suruhanjaya membuat kaedah-kaedah yang berikut:

Nama dan permulaan kuat kuasa

1. (1) Kaedah-kaedah ini bolehlah dinamakan **Kaedah-Kaedah Industri Perkhidmatan Air (Perjanjian Perkhidmatan Bekalan Air Antara Pengguna Dengan Pemegang Lesen Pengagihan Air) 2014**.

(2) Kaedah-Kaedah ini mula berkuat kuasa pada 15 Ogos 2014.

Perjanjian perkhidmatan bekalan air

2. (1) Perjanjian perkhidmatan bekalan air antara setiap pengguna dengan pemegang lesen pengagihan air hendaklah dalam bentuk yang ditentukan dalam Jadual.

(2) Apa-apa pindaan kepada perjanjian perkhidmatan bekalan air itu boleh dibuat dengan kebenaran Suruhanjaya terlebih dahulu.

Kecualian

3. (1) Mana-mana perjanjian yang dibuat antara pengguna dengan pemegang lesen pengagihan air bagi pembekalan air sebelum permulaan kuat kuasa Kaedah-Kaedah ini, kemudian ini disebut sebagai “perjanjian sedia ada”, hendaklah terus berkuat kuasa.

(2) Walau apa pun subkaedah (1), jika mana-mana peruntukan perjanjian sedia ada tidak selaras dengan peruntukan Akta dan Kaedah-Kaedah ini, peruntukan Akta dan Kaedah-Kaedah ini hendaklah terpakai.

BAHAWASANYA—

- A. Pengguna membuat permohonan kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air bagi bekalan air ke premis Pengguna yang beralamat di (*masukkan alamat premis atau petak Pengguna*) (yang disebut sebagai “Premis Pengguna”) melalui borang permohonan perkhidmatan pembekalan air yang ditentukan dalam Jadual (yang disebut sebagai “Borang Permohonan”).
- B. Pemegang Lesen Pengagihan Air bersetuju untuk membekalkan air ke Premis Pengguna tertakluk kepada terma dan syarat yang dinyatakan dalam Perjanjian ini.

MAKA OLEH YANG DEMIKIAN ADALAH DENGAN INI DIPERSETUJUI SEPERTI YANG BERIKUT:

**BAHAGIAN A
TAFSIRAN**

1. Dalam Perjanjian ini—

"bangunan bertingkat tinggi" ertinya—

- (a) apa-apa bangunan kediaman bertingkat tinggi;
- (b) apa-apa rumah tempat tinggal bertingkat-tingkat yang tidak dicadangkan untuk dipecah bahagi di bawah Akta Hakmilik Strata 1985 [*Akta 318*]; atau
- (c) apa-apa bangunan bertingkat-tingkat bagi maksud komersial, institusi, kerajaan dan perindustrian,

tetapi tidak termasuk mana-mana komuniti berpagar;

“kawasan bersama” ertinya mana-mana kawasan yang tidak terkandung dalam mana-mana petak, dan hendaklah termasuk semua lot letak kereta, kawasan landskap, padang permainan, kawasan rekreasi, laluan tangga, lorong pejalan kaki, koridor, syaf lif, bumbung, pintu masuk, pintu keluar, lobi, ruang terbuka, tembok, pagar, kolam renang dan kawasan lain yang digunakan atau boleh digunakan atau dinikmati secara bersama oleh semua pemilik petak;

”komuniti berpagar” ertinya mana-mana tanah beri milik yang mempunyai dua atau lebih bangunan dipegang sebagai satu lot di bawah hakmilik tetap (sama ada Hakmilik dalam Pejabat Pendaftar atau Pejabat Tanah) yang hendaklah boleh dipecah bahagi kepada petak tanah yang setiap satu petak tanah itu dipegang di bawah suatu hakmilik strata atau sebagai suatu petak aksesori di bawah subseksyen 6(1A) Akta Hakmilik Strata 1985;

“pengurusan” ertinya—

- (a) mana-mana pemaju sebelum pembentukan badan pengurusan bersama atau perbadanan pengurusan yang ditubuhkan di bawah Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 [*Akta 663*] atau perbadanan pengurusan yang ditubuhkan di bawah Akta Hakmilik Strata 1985;
- (b) badan pengurusan bersama atau ejen pengurusannya yang ditubuhkan atau dilantik di bawah Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007;
- (c) perbadanan pengurusan atau ejen pengurusannya atau pentadbir yang ditubuhkan atau dilantik di bawah Akta Hakmilik Strata 1985; atau
- (d) mana-mana orang yang diberi kuasa yang dilantik di bawah undang-undang bertulis lain bagi pengurusan bangunan kediaman bertingkat tinggi atau komuniti berpagar; dan

“petak” mempunyai erti yang diberikan kepadanya dalam seksyen 2 Akta Bangunan Dan Harta Bersama (Penyenggaraan Dan Pengurusan) 2007.

BAHAGIAN B
OBLIGASI PENGGUNA

2. MENERIMA DAN MEMBAYAR KADAR BEKALAN AIR

2.1 Sebagai balasan kepada pembekalan air oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air ke Premis Pengguna, Pengguna hendaklah membayar kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air pada kadar bekalan air yang ditetapkan yang terpakai di bawah perundangan subsidiari yang dibuat di bawah Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 [*Akta 655*].

2.2 Pengguna hendaklah menjelaskan apa-apa jumlah wang yang kena dibayar kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air bagi pembekalan air dalam tempoh tiga puluh hari dari tarikh penyerahan bil.

3. PEMBEKALAN AIR

3.1 Pengguna bersetuju untuk menggunakan air yang dibekalkan bagi maksud yang dinyatakan dalam Borang Permohonan.

3.2 Pengguna bersetuju untuk tidak—

(a) membenarkan atau menyebabkan apa-apa bekalan air disalurkan atau dibawa atau digunakan di luar Premis Pengguna bagi maksud selain maksud yang dinyatakan oleh Pengguna, dan kecuali untuk memadamkan kebakaran; dan

(b) menyalahgunakan atau membazirkan atau menyebabkan atau membenarkan supaya disalahgunakan atau dibazirkan air yang dibekalkan ke Premis Pengguna.

3.3 Jika kegunaan Premis Pengguna telah diubah atau Premis Pengguna sedang diubah suai, tidak termasuk pengubahsuaian kecil, Pemegang Lesen Pengagihan Air berhak untuk mengubah kadar bekalan air yang terpakai bagi Premis Pengguna itu mengikut kadar yang dinyatakan dalam mana-mana perundangan subsidiari yang dibuat di bawah Akta Industri Perkhidmatan Air 2006.

3.4 Jika Premis Pengguna bertukar pemunyaan, Pengguna hendaklah bertanggung untuk membayar kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air semua caj berkenaan dengan perkhidmatan bekalan air ke Premis Pengguna yang terakru sehingga mana-mana berikut berlaku—

(a) pada hari bekerja ketiga selepas Pengguna memberikan notis pertukaran pemunyaan Premis Pengguna kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air; atau

(b) pada tarikh pemilik, penghuni atau badan pengurusan Premis Pengguna berikutnya memohon kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk membekalkan air ke premis itu.

4. BAYARAN KOS PENYAMBUNGAN DAN DEPOSIT PERKHIDMATAN BEKALAN AIR

4.1 Pengguna hendaklah membayar kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air—

(a) kos pemasangan paip penghubung untuk menyambungkan sesalur utama awam ke Premis Pengguna dan semua lengkapan air bagi bekalan air;

(b) deposit perkhidmatan bekalan air yang ditetapkan dalam Jadual Pertama kepada Peraturan-Peraturan Industri Perkhidmatan Air (Deposit, Fi dan Caj Perkhidmatan Air) 2014 [*P.U. (A) 37/2014*]

sebelum penyambungan dibuat dan air dibekalkan ke Premis Pengguna; dan

(c) deposit tambahan selepas kajian semula deposit perkhidmatan bekalan air.

4.2 Deposit yang dibayar tidak mempunyai bunga apabila dibayar balik dan tidak melepaskan Pengguna daripada tanggungan untuk menjelaskan mana-mana bil yang belum dijelaskan bagi bekalan air yang disediakan kepada Pengguna oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air.

4.3 Jika Pengguna gagal untuk menjelaskan mana-mana bil yang belum dijelaskan kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air dalam tempoh tiga puluh hari dari tarikh penyerahan bil itu dan selepas tamat tempoh empat belas hari dari tarikh notis pemotongan diberikan kepada Pengguna, Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh memotong bekalan air kepada Pengguna.

4.4 Selepas pemotongan bekalan air di bawah Klausula 4.3, bayaran bagi mana-mana bil yang belum dijelaskan sehingga tarikh pemotongan bekalan air boleh dipotong daripada deposit itu.

5. HAK UNTUK MASUK KE PREMIS PENGGUNA

5.1 Pengguna hendaklah membenarkan Pemegang Lesen Pengagihan Air atau mana-mana orang yang diberi kuasa oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk masuk ke Premis Pengguna pada bila-bila masa yang dikehendaki untuk menjalankan pemeriksaan atau apa-apa kerja yang berhubungan dengan pembekalan air ke Premis Pengguna.

5.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah, kecuali dalam hal kecemasan, memberikan notis tidak kurang dari dua puluh empat jam sebelum memasuki Premis Pengguna untuk menjalankan pemeriksaan atau

apa-apa kerja yang berhubungan dengan pembekalan air ke Premis Pengguna.

5.3 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah memberikan notis yang munasabah kepada Pengguna bagi maksud membaca meter yang terletak dalam sempadan Premis Pengguna.

5.4 Pengguna hendaklah membenarkan Pemegang Lesen Pengagihan Air atau mana-mana orang yang diberi kuasa oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk masuk ke Premis pengguna bagi maksud pembacaan meter individu di bangunan kediaman bertingkat tinggi atau komuniti berpagar.

6. PENYENGGARAAN SISTEM PERPAIPAN DALAMAN

6.1 Pengguna bertanggungjawab bagi menjaga dan menyenggara sistem perpaipan dalaman dalam Premis Pengguna termasuk paip air perkhidmatan dan hendaklah menanggung kos bagi penjagaan dan penyenggaraan itu.

6.2 Bagi bangunan kediaman bertingkat tinggi dan komuniti berpagar, Pemegang Lesen Pengagihan Air bertanggungjawab untuk menjaga dan menyenggara sehingga meter pukal sahaja dan terhad kepada penyerahan bil bagi bacaan meter individu di Premis Pengguna.

7. METER

7.1 Pengguna dilarang mengganggu atau menyebabkan diganggu meter atau sub-meter yang digunakan untuk menyukat air yang dibekalkan ke Premis Pengguna.

7.2 Jika Pemegang Lesen Pengagihan Air mengalami kesukaran dalam membaca meter pada kedudukan asal disebabkan oleh apa-apa tindakan atau halangan yang disebabkan oleh Pengguna, Pemegang Lesen

Pengagihan Air boleh mengubah kedudukan meter itu dengan belanja Pengguna.

7.3 Pengguna hendaklah menanggung kos pembaikan atau penggantian mana-mana meter yang hilang, rosak atau musnah—

(a) jika meter itu diletakkan di dalam sempadan Premis Pengguna; atau

(b) jika meter individu di Premis Pengguna terletak di bangunan kediaman bertingkat tinggi atau komuniti berpagar.

8. TANGGUNG RUGI

Tertakluk kepada Akta Industri Perkhidmatan Air 2006, Pengguna bersetuju—

(a) melainkan jika akibat daripada tindakan sengaja atau kecuaiian Pemegang Lesen Pengagihan Air, pekerja, pemberi perkhidmatan, ejen atau wakilnya, untuk menanggung rugi dan akan terus menanggung rugi Pemegang Lesen Pengagihan Air daripada dan terhadap segala tuntutan, tindakan, ganti rugi, perintah mahkamah, prosiding, perbelanjaan dan kos (termasuk kos guaman atas skala peguam dan anak guam) yang dibawa oleh pihak ketiga (termasuk pengguna lain) terhadap Pemegang Lesen Pengagihan Air, pekerja atau ejennya yang baginya Pemegang Lesen Pengagihan Air mungkin dipertanggungjawabkan akibat daripada penyempurnaan Perjanjian ini;

(b) bahawa Pemegang Lesen Pengagihan Air, pekerja, pemberi perkhidmatan, ejen atau wakilnya tidak akan bertanggungjawab atau bertanggung kepada Pengguna terhadap apa-apa kerosakan, kecederaan atau kehilangan kepada harta atau nyawa Pengguna melainkan kerosakan, kecederaan atau kehilangan sedemikian dibuktikan disebabkan oleh perbuatan sengaja, kecuaiian, peninggalan atau kegagalan Pemegang

Lesen Pengagihan Air, pekerja, pemberi perkhidmatan, ejen atau wakilnya untuk mematuhi mana-mana piawaian keselamatan yang diperuntukkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis; dan

- (c) bahawa Pemegang Lesen Pengagihan Air tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kos yang dikenakan, kehilangan atau kerosakan benda, industri, produk, harta atau nyawa Pengguna akibat kemalangan yang tidak dijangkakan, ketidaktetapan tekanan atau bekalan air, apa-apa kerosakan atau kebocoran sistem perpaipan dalaman, kebakaran atau kemalangan yang mungkin disebabkan oleh bekalan air atau penggunaan atau penyalahgunaan yang tidak disebabkan oleh kecuaiannya atau perbuatan sengaja Pemegang Lesen Pengagihan Air, pekerja, pemberi perkhidmatan, ejen atau wakilnya.

BAHAGIAN C

OBLIGASI PEMEGANG LESEN PENGAGIHAN AIR

9. PENGELUARAN DAN PENYERAHAN BIL

- 9.1 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah mengeluarkan dan menyerahkan bil bagi pembekalan air atau perkhidmatan yang diberikan yang berkaitan dengan pembekalan air itu kepada Pengguna.
- 9.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah memberikan tempoh tiga puluh hari dari tarikh penyerahan bil untuk Pengguna membuat pembayaran kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air atau mana-mana orang yang diberi kuasa oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk membuat kutipan bayaran bil daripada Pengguna.

10. PEMBACAAN METER PUKAL DAN METER INDIVIDU DI BANGUNAN KEDIAMAN BERTINGKAT TINGGI DAN KOMUNITI BERPAGAR

10.1 Peruntukan Klausa ini hanya terpakai bagi bangunan bertingkat tinggi dan komuniti berpagar.

10.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah, pada hari yang sama, membaca meter pukal dan meter individu di bangunan kediaman bertingkat tinggi atau komuniti berpagar berdasarkan formula yang berikut:

(a) membaca meter pukal dan mendapatkan bacaan meter pukal itu (yang disebut sebagai "M1");

(b) membaca meter individu di Premis Pengguna dan mendapatkan bacaan meter individu (yang disebut sebagai "M2"). Air yang dibekalkan melalui M2 hendaklah dibayar oleh Pengguna yang merupakan pemegang akaun meter individu;

(c) membaca meter individu di kawasan bersama dan mendapatkan bacaan meter individu (yang disebut sebagai "M3"). Air yang dibekalkan melalui M3 hendaklah dibayar oleh Pengguna yang merupakan pemegang akaun meter pukal; dan

(d) perbezaan antara M1 dengan M2 dan M3 hendaklah dibayar oleh Pengguna yang merupakan pemegang akaun meter pukal.

10.3 Pemilik mana-mana petak dan pengurusan suatu bangunan bertingkat tinggi atau komuniti berpagar hendaklah bertanggung secara bersesama untuk membayar apa-apa caj bil air berkaitan dengan mana-mana kawasan bersama mengikut mana-mana perjanjian atau perkiraan yang dibuat antara pemilik petak dengan pengurusan.

11. MENDAPATKAN WANG YANG KENA DIBAYAR

- 11.1 Jika jumlah yang dibayar di bawah Klausula 4 dan 9 tidak dibayar oleh Pengguna, Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh mendapatkan jumlah yang belum dijelaskan itu melalui tindakan sivil di mahkamah atau apa-apa cara lain yang difikirkannya patut dan wajar.
- 11.2 Suatu pernyataan bertulis oleh pekerja Pemegang Lesen Pengagihan Air dan diperakukan dengan sewajarnya oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air atau mana-mana orang yang diberi kuasa oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air yang menyatakan jumlah yang belum dijelaskan yang kena dibayar hendaklah menjadi keterangan *prima facie* bagi bayaran yang kena dibuat oleh Pengguna di bawah Klausula 4 dan 9.
- 11.3 Tindakan sivil di mahkamah atau apa-apa cara lain yang diambil oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk mendapatkan bayaran yang belum dijelaskan tidak menjejaskan hak Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk memotong bekalan air.

12. PEMOTONGAN BEKALAN AIR

- 12.1 Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh memotong bekalan air ke Premis Pengguna (termasuk bekalan melalui meter pukal atau meter individu) dengan menutup paip air perkhidmatan, memotong paip air perkhidmatan, memberhentikan bekalan air, mengurangkan bekalan air, mengurangkan tekanan bekalan air atau mengambil apa-apa cara lain yang difikirkannya patut, jika Pengguna—

(a) gagal untuk menjelaskan jumlah bagi—

(i) air yang telah dibekalkan;

(ii) perkhidmatan yang telah diberikan berkaitan dengan pembekalan air; atau

(iii) deposit yang dikehendaki di bawah Klausula 4.1(c),

dalam tempoh tiga puluh hari dari tarikh penyerahan bil;

(b) membenarkan atau menyebabkan supaya bekalan air disalurkan atau dibawa atau digunakan di luar Premis Pengguna bagi maksud selain maksud Perjanjian ini, dan kecuali bagi memadamkan kebakaran;

(c) menyalahgunakan atau membazirkan atau menyebabkan atau membenarkan supaya disalahgunakan atau dibazirkan apa-apa air yang dibekalkan ke Premis Pengguna;

(d) setelah bersetuju untuk menggunakan air yang dibekalkan bagi suatu maksud tertentu sahaja, menggunakan atau menyebabkan atau membenarkan supaya air itu digunakan bagi maksud yang lain, kecuali bagi memadamkan kebakaran; atau

(e) melanggar mana-mana peruntukan Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 atau perundangan subsidiari yang dibuat di bawah Akta itu.

12.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air tidak bertanggung bagi apa-apa kerosakan (termasuk kerosakan harta) yang dialami oleh Pengguna atau mana-mana orang lain disebabkan oleh pemotongan bekalan air yang dibenarkan di bawah undang-undang.

12.3 Jika Pemegang Lesen Pengagihan Air—

(a) memotong bekalan air ke Premis Pengguna; dan

(b) air dibekalkan ke Premis Pengguna dan premis lain keseluruhannya atau sebahagiannya melalui paip air perkhidmatan yang sama,

Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh memotong bekalan air kepada premis lain itu jika Pengguna itu juga merupakan penghuni premis yang lain itu.

12.4 Bagi bangunan kediaman bertingkat dan komuniti berpagar, Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh memotong bekalan air ke meter pukal dalam hal keadaan yang diperuntukkan dalam Klausa 12.1(a) walaupun tiada jumlah yang belum dijelaskan bagi akaun meter individu Pengguna.

13. NOTIS PEMOTONGAN BEKALAN AIR

13.1 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah memberikan suatu notis pemotongan bekalan air bertulis kepada Pengguna untuk meremedikan atau membetulkan keingkaran atau pelanggaran dalam tempoh empat belas hari dari tarikh penerimaan notis pemotongan bekalan air itu sebelum Pemegang Lesen Pengagihan Air memotong bekalan air di bawah Klausa 12.

13.2 Apa-apa pembayaran yang dikehendaki untuk dibuat dalam tempoh yang dinyatakan dalam Klausa 13.1 hendaklah dibayar melalui apa-apa cara yang ditetapkan oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air.

13.3 Pembayaran hendaklah diterima oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air sebelum tempoh yang dinyatakan dalam notis pemotongan bekalan air itu tamat.

13.4 Pengguna boleh mengemukakan apa-apa bukti pembayaran kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air dalam tempoh yang dinyatakan dalam notis pemotongan bekalan air itu.

13.5 Jika pengguna gagal meremedikan atau membetulkan keingkaran atau pelanggaran selepas tamatnya tempoh yang dinyatakan dalam notis pemotongan bekalan air, Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh memotong bekalan air di bawah Klausula 12.

14. PENYAMBUNGAN SEMULA BEKALAN AIR

14.1 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah, dalam tempoh dua puluh empat jam dan dalam apa-apa hal tidak lewat dari dua hari dari tarikh pembayaran penuh jumlah yang kena dibayar di bawah Klausula 12.1(a), menyambung semula bekalan air ke Premis Pengguna, dengan syarat Pengguna membenarkan Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk masuk ke Premis Pengguna bagi menjalankan kerja-kerja penyambungan semula tersebut.

14.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air berhak untuk mendapatkan semula kos daripada Pengguna bagi pemotongan bekalan air dan penyambungan semula bekalan air yang ditetapkan dalam Jadual Pertama kepada Peraturan-Peraturan Industri Perkhidmatan Air (Deposit, Fi dan Caj Perkhidmatan Air) 2014.

15. PENGURANGAN ATAU PEMBERHENTIAN BEKALAN AIR

15.1 Jika Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara memberikan kelulusan, Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh—

(a) mengurangkan kuantiti atau tekanan air yang dibekalkan kepada Pengguna jika disebabkan oleh apa-apa hal keadaan yang di luar kawalannya air tidak mencukupi untuk membolehkan kuantiti yang penuh dibekalkan; atau

(b) memberhentikan secara sementara bekalan air.

15.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air tidak bertanggung bagi apa-apa kerosakan yang dialami oleh Pengguna atau harta bagi apa-apa pengurangan atau pemberhentian bekalan air—

- (a) yang diluluskan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara;
- (b) disebabkan oleh hal keadaan atau kemalangan yang bukan akibat perbuatan atau tingkah laku Pemegang Lesen Pengagihan Air sendiri; atau
- (c) disebabkan oleh penyambungan kelengkapan atau lengkapan air yang tidak dibenarkan.

15.3 Melainkan jika dikecualikan atau dibenarkan di bawah Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 atau perundangan subsidiari yang dibuat di bawah Akta, Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah mengambil semua langkah yang perlu sebagaimana yang dikehendaki, termasuk menyediakan air melalui lori tangki air, untuk memastikan Pengguna di dalam kawasan pengagihan bekalan airnya dibekalkan air.

16. PEMOTONGAN BEKALAN AIR ATAS ARAHAN SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA

Pemegang Lesen Pengagihan Air berhak untuk memotong bekalan air ke Premis Pengguna atas arahan Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara, jika Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara mendapati Premis Pengguna telah digunakan atau akan digunakan bagi perlakuan suatu kesalahan di bawah Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 atau perundangan subsidiari yang dibuat di bawah Akta atau di bawah mana-mana undang-undang bertulis lain atau atas apa-apa alasan lain yang difikirkan patut oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara.

17. PUNGUTAN CAJ PEMBENTUNGAN OLEH PEMEGANG LESEN PENGAGIHAN AIR

Pemegang Lesen Pengagihan Air yang diberi kuasa oleh pemegang lesen perkhidmatan pmbetulan untuk menuntut, mengutip dan memegang simpan semua kadar dan caj yang ditetapkan untuk atau bagi pihak pemegang lesen perkhidmatan pmbetulan berhak untuk mendapatkan jumlah yang kena dibayar melalui tindakan sivil di mahkamah dan memotong bekalan air ke Premis Pengguna jika Pengguna gagal untuk membayar kadar dan caj itu.

18. BERURUSAN DENGAN PENGGUNA

Pemegang Lesen Pengagihan Air mempunyai obligasi am—

- (a) untuk berurusan dengan Pengguna secara munasabah; dan
- (b) untuk menangani aduan Pengguna dengan memuaskan.

19. DATA PERIBADI PENGGUNA

19.1 Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah memproses data peribadi seperti yang berikut yang telah dikemukakan oleh Pengguna atau pemberi perkhidmatan yang dilantik oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air:

- (a) nama, syarikat atau organisasi Pengguna;
- (b) nombor kad pengenalan atau nombor pendaftaran;
- (c) butiran perhubungan Pengguna seperti alamat, nombor telefon, nombor faksimili dan alamat e-mel;
- (d) butiran akaun bekalan air; dan

- (e) data peribadi yang lain yang diperoleh daripada dokumen perundangan yang diberikan oleh Pengguna termasuk perjanjian jual beli, perjanjian sewaan, surat kuasa mentadbir, pemberian probet, surat kuasa wakil, sijil kelahiran dan sijil kematian.

(secara kolektifnya disebut sebagai “data peribadi Pengguna”).

19.2 Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh memproses data peribadi Pengguna bagi maksud yang berikut:

- (a) untuk menyediakan perkhidmatan bekalan air kepada Pengguna;
- (b) untuk menyenggara sistem bekalan air;
- (c) untuk memproses data air;
- (d) untuk membaca meter dan mengeluarkan bil air kepada Pengguna dan untuk mengutip caj perkhidmatan bekalan air;
- (e) untuk menyenggara pangkalan data perkhidmatan pelanggan dan bagi apa-apa kegunaan perkhidmatan pelanggan;
- (f) bagi maksud penyelidikan termasuk penyimpanan rekod sejarah dan statistik;
- (g) untuk memenuhi keperluan perundangan dan statutori; dan
- (h) untuk menyiasat aduan dan kesalahan.

19.3 Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh menzahirkan data peribadi Pengguna bagi maksud yang dinyatakan dalam Klausa 19.2 kepada—

- (a) ejen dan pemberi perkhidmatan (termasuk yang berada di luar negara) yang membekalkan perkhidmatan yang berkaitan dengan maksud yang baginya data peribadi diberikan;
- (b) pihak ketiga (termasuk yang berada di luar negara) yang membekalkan perkhidmatan pemprosesan data;
- (c) peguam, agensi kutipan hutang dan agensi rujukan kredit yang dilantik oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air, jika terdapat keingkaran dalam pembayaran caj perkhidmatan bekalan air yang dikenakan oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air;
- (d) mana-mana orang yang berada di bawah obligasi kerahsiaan yang telah memberikan aku janji untuk menyimpan data itu sebagai data sulit; dan
- (e) pemegang lesen perkhidmatan bekalan air dan pemegang lesen perkhidmatan pementukan.

19.4 Pemegang Lesen Pengagihan Air boleh menzahirkan data peribadi Pengguna jika dikehendaki untuk berbuat demikian di bawah mana-mana undang-undang atau secara suci hati jika penzahiran itu adalah perlu—

- (a) untuk mematuhi kehendak mana-mana badan kawal selia, agensi penguatkuasaan undang-undang, perintah mahkamah atau proses undang-undang; dan
- (b) untuk melindungi dan membela hak atau harta Pemegang Lesen Pengagihan Air.

- 19.5 Pengguna boleh membuat apa-apa pertanyaan, aduan atau permohonan untuk mengakses atau untuk membetulkan data peribadi Pengguna. Apa-apa permohonan untuk mengakses atau untuk membetulkan data peribadi Pengguna boleh dikenakan fi dan hendaklah mematuhi peruntukan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 [*Akta 709*].
- 19.6 Pengguna boleh memilih untuk mengehendkan hak Pemegang Lesen Pengagihan Air untuk memproses data peribadi Pengguna tersebut dan hendaklah memaklumkan kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air secara bertulis.

BAHAGIAN D

AM

20. PENAMATAN PERKHIDMATAN BEKALAN AIR DAN PENAMATAN PERJANJIAN ATAS PERMINTAAN PENGGUNA

- 20.1 Perkhidmatan bekalan air ke Premis Pengguna boleh ditamatkan oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air atas permintaan Pengguna dalam borang yang disediakan oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air dan Pengguna hendaklah memberikan notis sekurang-kurangnya tiga hari (tidak termasuk cuti mingguan dan cuti umum) sebelum tarikh yang padanya Pengguna mahu penamatan perkhidmatan bekalan air tersebut berkuat kuasa.
- 20.2 Penamatan perkhidmatan bekalan air di bawah Klausula 20.1 tidak menjejaskan hak Pihak-Pihak untuk menguatkuasakan peruntukan bagi kemungkiran kontrak di bawah Perjanjian ini.
- 20.3 Jika Pengguna ialah setingan, Pemegang Lesen Pengagihan Air berhak untuk menamatkan pembekalan air ke Premis Pengguna jika pemilik yang sah Premis Pengguna mendapat suatu perintah mahkamah untuk menamatkan perkhidmatan bekalan air ke Premis Pengguna.

20.4 Jika Pemegang Lesen Pengagihan Air mendapati maklumat yang diberikan dalam Borang Permohonan adalah palsu, Pemegang Lesen Pengagihan Air berhak untuk menamatkan Perjanjian ini.

20.5 Apabila perkhidmatan bekalan air ditamatkan di bawah Klausula ini, Perjanjian ini hendaklah juga tamat.

21. DUTI SETEM DAN KOS PERJANJIAN

Apa-apa kos dan duti setem yang dikehendaki supaya dibayar berkenaan dengan Perjanjian ini hendaklah ditanggung dan dibayar oleh Pengguna tetapi setiap Pihak hendaklah menanggung kos peguam caranya sendiri.

22. UNDANG-UNDANG YANG TERPAKAI DAN PEMATUHAN UNDANG-UNDANG

22.1 Perjanjian ini hendaklah ditafsirkan mengikut dan tertakluk kepada Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 dan perundangan subsidiari yang dibuat di bawah Akta dan Pihak-Pihak hendaklah tertakluk kepada bidang kuasa eksklusif mahkamah Malaysia.

22.2 Pihak-Pihak hendaklah mematuhi semua peruntukan undang-undang yang terpakai, perintah, kehendak dan arahan yang terpakai yang diberikan oleh mana-mana pihak berkuasa yang berwajib untuk berbuat demikian di bawah mana-mana undang-undang terpakai di Malaysia.

23. FI, CAJ DAN KOS PEMBEKALAN AIR

23.1 Apa-apa fi dan caj yang dikenakan ke atas Pengguna berhubung dengan perkhidmatan pembekalan air menurut Perjanjian ini hendaklah sebagaimana yang ditetapkan dalam Jadual Pertama kepada Peraturan-Peraturan Industri Perkhidmatan Air (Deposit, Fi dan Caj Perkhidmatan Air) 2014.

23.2 Apa-apa kos lain yang dikenakan ke atas Pengguna bagi pembekalan air hendaklah mengikut peruntukan undang-undang yang berkaitan.

24. PERCANGGAHAN

Jika terdapat percanggahan antara Perjanjian ini dengan Akta Industri Perkhidmatan Air 2006, peruntukan Akta hendaklah terpakai.

25. ALAMAT

25.1 Apa-apa notis, tuntutan atau dokumen yang dikeluarkan oleh Pengguna kepada Pemegang Lesen Pengagihan Air hendaklah dialamatkan kepada—

(a) alamat berdaftar Pemegang Lesen Pengagihan Air; atau

(b) mana-mana alamat yang dimaklumkan oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air.

25.2 Apa-apa notis, tuntutan atau dokumen yang dikeluarkan oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air kepada Pengguna hendaklah dialamatkan kepada alamat terakhir Pengguna yang diketahui berdasarkan maklumat yang ada pada Pemegang Lesen Pengagihan Air.

25.3 Pihak-Pihak hendaklah memberikan notis bertulis empat belas hari kepada Pihak yang satu lagi jika terdapat apa-apa pertukaran alamat.

25.4 Kegagalan Pengguna untuk memaklumkan apa-apa pertukaran alamat di bawah Klausula 25.3 tidak menjejaskan obligasi Pengguna di bawah Perjanjian ini.

26. PENYERAHAN DOKUMEN

Apa-apa notis, tuntutan atau dokumen yang dikehendaki untuk diserahkan kepada mana-mana Pihak menurut Perjanjian ini hendaklah secara bertulis dan dianggap telah diserahkan—

- (a) jika diserahkan oleh Pihak atau peguam caranya melalui pos berdaftar ke alamat Pihak yang satu lagi dan dianggap telah diterima pada tamat hari kelima notis, tuntutan atau dokumen itu diposkan; atau
- (b) jika diserahkan oleh Pihak atau peguam caranya secara serahan tangan kepada Pihak yang satu lagi atau peguam caranya, ia dianggap telah diterima pada tarikh penerimaan oleh Pihak yang satu lagi itu atau peguam caranya.

27. MASA IALAH INTIPATI KONTRAK

Masa, jika disebut dalam Perjanjian ini, hendaklah dianggap sebagai intipati Perjanjian ini.

28. BORANG PERMOHONAN

Borang Permohonan yang ditandatangani oleh Pengguna hendaklah menjadi sebahagian daripada Perjanjian ini dan hendaklah dibaca, diambil dan ditafsirkan sebagai bahagian yang perlu dan penting dalam Perjanjian ini.

29. PENEPIAN

Kegagalan atau kelewatan oleh mana-mana Pihak untuk menguatkuasakan apa-apa hak atau remedinya tidak boleh ditafsirkan sebagai suatu penepian terhadap hak atau remedi itu melainkan jika penepian hak atau remedi itu dibuat secara bertulis dan ditandatangani oleh Pihak yang berkaitan.

30. IKATAN PERJANJIAN

Perjanjian ini hendaklah mengikat waris, wakil diri, pengganti dalam hakmilik dan penerima serah hak yang dibenarkan bagi Pengguna dan Pemegang Lesen Pengagihan Air.

PADA MENYAKSIKAN HAL DI ATAS, Pihak-Pihak kepada Perjanjian ini menurunkan tandatangan mereka pada tarikh yang dinyatakan di atas.

Ditandatangani oleh Pemegang Lesen Pengagihan Air

Disaksikan oleh

Ditandatangani oleh Pengguna

Disaksikan oleh

JADUAL

Borang Permohonan Perkhidmatan Bekalan Air

No. Daftar : _____

No. Akaun : _____

A. BUTIR-BUTIR PEMOHON

Nama/Syarikat/Organisasi : _____

No. Kad Pengenalan/Pendaftaran : _____

Kategori pemohon dan jenis penggunaan : *Domestik/Industri/Komersial/Kerajaan

Potong jika tidak berkenaan*B. ALAMAT**

Alamat premis yang dibekalkan air : _____

No. Telefon : _____

Alamat surat-menyurat : _____

No. Telefon : _____

C. JENIS PERMOHONAN

<input type="checkbox"/>	Bekalan Baharu (tetap)
<input type="checkbox"/>	Bekalan Baharu (sementara)

D. JENIS METER

<input type="checkbox"/>	Meter Pukal
<input type="checkbox"/>	Meter Individu

E. PENGESAHAN PEMOHON

Saya, dengan ini bersetuju dan mengaku janji—

- untuk menerima dan menggunakan bekalan air daripada Pemegang Lesen Pengagihan Air bagi Premis yang dinyatakan dalam Bahagian B;
- untuk menerima semua terma dan syarat perkhidmatan bekalan air yang dinyatakan dalam Perjanjian Perkhidmatan Bekalan Air;
- untuk membayar dan menjelaskan semua bayaran bagi pembekalan air; dan
- untuk menggunakan air yang dibekalkan bagi maksud yang dinyatakan dalam Bahagian A.

Saya selanjutnya mengaku bahawa semua maklumat yang diberikan dalam Borang Permohonan ini adalah benar dan tepat. Jika Pemegang Lesen Pengagihan Air mendapati maklumat ini adalah palsu, Pemegang Lesen Pengagihan Air berhak untuk menamatkan Perjanjian Perkhidmatan Bekalan Air.

Tandatangan/ cop rasmi Pemohon : _____

Tarikh : _____

PERHATIAN :

SILA BACA PERJANJIAN YANG DILAMPIRKAN DENGAN TELITI SEBELUM MENANDATANGANI BORANG PERMOHONAN DAN PERJANJIAN INI.

Dibuat 23 Julai 2014
[KeTTHA BP(S) 9/9 Klt. 26; PN(PU2)660/XI]

DATO' ISMAIL BIN KASIM
Pengerusi
Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara

WATER SERVICES INDUSTRY ACT 2006

WATER SERVICES INDUSTRY (WATER SUPPLY SERVICES AGREEMENT BETWEEN
CONSUMER AND WATER DISTRIBUTION LICENSEE) RULES 2014

IN exercise of the powers conferred by subparagraph 180(b)(ii) of the Water Services Industry Act 2006 [Act 655], the Commission makes the following rules:

Citation and commencement

1. (1) These rules may be cited as the **Water Services Industry (Water Supply Services Agreement Between Consumer And Water Distribution Licensee) Rules 2014**.

(2) These Rules come into operation on 15 August 2014.

Water supply services agreement

2. (1) A water supply services agreement between a consumer and a water distribution licensee shall be in the form as specified in the Schedule.

(2) Any amendments to the water supply services agreement may be made with the prior approval of the Commission.

Saving

3. (1) An agreement made between a consumer and a water distribution licensee for the supply of water before the coming into operation of these Rules, hereinafter referred to as the “existing agreement” shall continue to be in force.

(2) Notwithstanding subrule (1), if any provisions of the existing agreement are inconsistent with the provisions of the Act and these Rules, the provisions of the Act and these Rules shall prevail.

(3) Any provisions of these Rules which are not provided in the existing agreement shall be deemed to apply to the consumer and the water distribution licensee.

SCHEDULE
[Subrule 2(1)]

WATER SUPPLY SERVICES AGREEMENT

THIS AGREEMENT is made on day of 20

BETWEEN

..... (*insert name of water distribution licensee*)
having its registered address/place of business at
(*insert address of water distribution licensee*) (which is referred to as “Water
Distribution Licensee”) of the one part;

AND

..... (*insert name of consumer*)
.....(*insert Identity Card Number/Registration Number of
Company/Organization*) having its address at
(*insert consumer’s address*) (which is referred to as “Consumer”) of the other part,

(both the Water Distribution Licensee and the Consumer may be referred to
individually as “Party” or collectively as “Parties”).

WHEREAS—

- A. The Consumer makes an application to the Water Distribution Licensee for supply of water to the Consumer's premises having its address at (*insert address of Consumer's premises or parcel*) (which is referred to as "Consumer's Premises") in the water supply services application form specified in the Schedule (which is referred to as "Application Form").
- B. The Water Distribution Licensee agrees to supply water to the Consumer's Premises subject to the terms and conditions stated in this Agreement.

NOW THEREFORE IT IS HEREBY AGREED AS FOLLOWS:

PART A
INTERPRETATION

1. In this Agreement—

"high-rise building" means—

- (a) any high-rise residential building;
- (b) any multi-storey housing accommodation which is not intended to be subdivided under the Strata Titles Act 1985 [*Act 318*]; or
- (c) any multi-storey building for commercial, institutional, governmental and industrial purposes,

but does not include any gated community;

“common area” means any area which is not comprised in any parcel, and shall include all parking lots, landscaping area, playing fields, recreational area, stairways, walkways, corridors, elevator shaft, roofs, entrances, exits, lobbies, open spaces, walls, fences, swimming pools and all other areas used or capable of being used or enjoyed in common by all parcel owners;

“gated community” means any alienated land having two or more buildings held as one lot under final title (whether Registry or Land Office Title) which shall be capable of being subdivided into land parcels each of which is to be held under a strata title or as an accessory parcel under subsection 6(1A) of the Strata Titles Act 1985;

“management” means—

- (a) any developer prior to the formation of a joint management body or management corporation established under the Building and Common Property (Maintenance and Management) Act 2007 [Act 663] or management corporation established under the Strata Titles Act 1985;
- (b) a joint management body or its managing agent established or appointed, under the Building and Common Property (Maintenance and Management) Act 2007;
- (c) a management corporation or its managing agent or administrator established or appointed, under the Strata Titles Act 1985; or
- (d) any authorized person appointed under any other written law for the management of a high-rise residential building or gated community; and

“parcel” has the meaning assigned to it in section 2 of the Building and Common Property (Maintenance and Management) Act 2007.

PART B
CONSUMER'S OBLIGATION

2. ACCEPT AND PAY WATER SUPPLY RATES

2.1 In consideration of the supply of water by the Water Distribution Licensee to the Consumer's Premises, the Consumer shall pay the Water Distribution Licensee at the applicable water supply rates prescribed under the subsidiary legislation made under the Water Services Industry Act 2006 [Act 655].

2.2 The Consumer shall settle any sum of money payable to the Water Distribution Licensee for the supply of water within thirty days from the date of presentation of a bill.

3. SUPPLY OF WATER

3.1 The Consumer agrees to use the water supplied for the purposes stated in the Application Form.

3.2 The Consumer agrees not to—

(a) allow or cause any supply of water to be drained or conveyed or used outside the Consumer's Premises for the purposes other than the purposes specified by the Consumer, and except for extinguishment of fire; and

(b) misuse or waste or cause or permit to be misused or wasted any water supplied to the Consumer's Premises.

3.3 If the usage of the Consumer's Premises has been changed or the Consumer's Premises is under renovation, excluding minor renovation, the Water Distribution Licensee has the right to change the applicable

water supply rates for the Consumer's Premises in accordance with the rates prescribed in any subsidiary legislation made under the Water Services Industry Act 2006.

3.4 If there is a change of ownership of the Consumer's Premises, the Consumer shall be liable to pay the Water Distribution Licensee all charges in respect of the water supply services to the Consumer's Premises accruing up to whichever of the following first occurs—

(a) on the third working day after the Consumer has given notice of the change of ownership of the Consumer's Premises to the Water Distribution Licensee; or

(b) on the date on which the subsequent owner, occupier or management body of the Consumer's Premises requests the Water Distribution Licensee to supply water to the premises.

4. PAYMENT OF CONNECTION COST AND WATER SUPPLY SERVICES DEPOSIT

4.1 The Consumer shall pay to the Water Distribution Licensee—

(a) cost of installing communication pipe to connect public main to the Consumer's Premises and all water fittings for water supply;

(b) water supply services deposit as prescribed in the First Schedule to the Water Services Industry (Water Services Deposits, Fees and Charges) Regulations 2014 [P.U. (A) 37/2014] before the connection is made and the water is supplied to the Consumer's Premises; and

(c) additional deposit upon review of the water supply services deposit.

- 4.2 The deposit paid shall bear no interest upon reimbursement and shall not relieve the Consumer from the liability to settle any outstanding bill for the supply of water provided to the Consumer by the Water Distribution Licensee.
- 4.3 If the Consumer fails to settle any outstanding bill to the Water Distribution Licensee within thirty days from the date of presentation of the bill and after the expiry of fourteen days period of the disconnection notice given to the Consumer, the Water Distribution Licensee may disconnect the supply of water to the Consumer.
- 4.4 After the disconnection of supply of water under Clause 4.3, payment for any outstanding bill up to the date when the supply of water is disconnected may be deducted from the deposit.

5. RIGHT TO ENTER CONSUMER'S PREMISES

- 5.1 The Consumer shall allow the Water Distribution Licensee or any person authorized by the Water Distribution Licensee to enter the Consumer's Premises whenever required to carry out an inspection or any works relating to supply of water to the Consumer's Premises.
- 5.2 The Water Distribution Licensee shall, except in cases of emergency, give notice of not less than twenty-four hours before entering the Consumer's Premises to carry out the inspection or works relating to supply of water to the Consumer's Premises.
- 5.3 The Water Distribution Licensee shall give reasonable notice to the Consumer for the purpose of reading a meter located within the boundary of the Consumer's Premises.
- 5.4 The Consumer shall allow the Water Distribution Licensee or any person authorized by the Water Distribution Licensee to enter the

Consumer's Premises in high rise building or gated community for the purpose of reading an individual meter.

6. MAINTENANCE OF INTERNAL PIPING SYSTEM

6.1 The Consumer shall be responsible for the care and maintenance of the internal piping system in the Consumer's Premises including the service water pipe and shall bear the cost for the care and maintenance.

6.2 For high rise building and gated community, the Water Distribution Licensee shall be responsible for the care and maintenance up to the bulk meter and is limited to presenting the bill for the reading of the individual meter at the Consumer's Premises.

7. METER

7.1 The Consumer is prohibited from tampering with or causing the tampering of the meter or the sub-meter used to measure the water supplied to the Consumer's Premises.

7.2 If the Water Distribution Licensee finds difficulty in reading the meter in its original location due to any action or obstruction caused by the Consumer, the Water Distribution Licensee may re-locate the meter at the expenses of the Consumer.

7.3 The Consumer shall bear the cost of repairing or replacing any meter that is lost, damaged or destroyed—

(a) if the meter is located within the boundary of the Consumer's Premises; or

(b) if the individual meter at the Consumer's Premises is located in a high rise building or gated community.

8. INDEMNITY

Subject to the Water Services Industry Act 2006, the Consumer agrees—

- (a) other than due to any wilful act or negligence of the Water Distribution Licensee, its workers, service providers, agents or representatives, to indemnify and keep indemnified the Water Distribution Licensee from and against all claims, actions, damages, court orders, proceedings, expenses and costs (including legal costs on a solicitors and client basis) instituted by a third party (including other consumers) against the Water Distribution Licensee, its workers or agents where the Water Distribution Licensee may become liable due to the execution of this Agreement;
- (b) that the Water Distribution Licensee, its workers, service providers, agents or representatives shall not be responsible or liable to the Consumer for any damages, injury or loss to Consumer's property or life unless such damages, injury or loss is proven to be caused by the wilful act, negligence, omission or failure of the Water Distribution Licensee, its workers, service providers, agents or representatives to comply with any safety standards provided under any written laws; and
- (c) that the Water Distribution Licensee is not liable for any cost incurred, loss or damage to things, industry, product, property or life of the Consumer due to unforeseen accident, inconsistent pressure or supply of water, any damage or leakage to the internal piping system, fire or accident that may be caused by the supply of water or use of or misuse not caused by negligence or willful act of the Water Distribution Licensee, its workers, service providers, agents or representatives.

PART C
OBLIGATIONS OF WATER DISTRIBUTION LICENSEE

9. ISSUANCE AND PRESENTATION OF BILL

9.1 The Water Distribution Licensee shall issue and present the bill for the supply of water or services rendered in connection with the supply of water to the Consumer.

9.2 The Water Distribution Licensee shall give thirty days from the date of presentation of the bill for the Consumer to make payment to the Water Distribution Licensee or any person authorized by the Water Distribution Licensee to collect the payment of bill from the Consumer.

10. READING OF BULK METER DAN INDIVIDUAL METER AT HIGH RISE BUILDING AND GATED COMMUNITY

10.1 The provision of this Clause only applicable to a high rise building and gated community.

10.2 The Water Distribution Licensee shall, on the same day, read the bulk meter and the individual meter in a high rise building or gated community based on the following formula:

(a) read the bulk meter and obtain the reading of the bulk meter (which is referred to as "M1");

(b) read the individual meter at Consumer's Premises and obtain the reading of the individual meter (which is referred to as "M2"). The water supplied through M2 shall be paid by the consumer who is the holder of the respective individual meter account;

- (c) read the individual meter at common areas and obtain the reading of the individual meter (which is referred to as “M3”). The water supplied through M3 shall be paid by the Consumer who is the holder of the bulk meter account; and
- (d) the difference between M1 with M2 and M3 shall be paid by the Consumer who is the holder of the bulk meter account.

10.3 The owner of any parcel and the management of a high rise building or gated community shall be jointly liable to pay any water bill charges in relation to any common area in accordance with any agreement or arrangement entered into between the parcel owner and the management.

11. RECOVERY OF MONEY DUE

- 11.1 If the amount due under Clauses 4 and 9 is not paid by the Consumer, the Water Distribution Licensee may recover the outstanding amount through civil action in court or such other means as it deems fit and proper.
- 11.2 A written statement by an employee of the Water Distribution Licensee and certified accordingly by the Water Distribution Licensee or any person authorized by the Water Distribution Licensee specifying the outstanding amount due shall be *prima facie* evidence of the payment that has to be made by the Consumer under Clauses 4 and 9.
- 11.3 The civil action in court or any other means taken by the Water Distribution Licensee to recover the outstanding amount shall not prejudice the Water Distribution Licensee’s rights to disconnect the supply of water.

12. DISCONNECTION OF WATER SUPPLY

12.1 The Water Distribution Licensee may disconnect the supply of water to the Consumer's Premises (including the supply through bulk meter or individual meter) by closing the service water pipe, severing the service water pipe, cutting off the supply of water, reducing the supply of water, reducing the pressure of the water supply or taking such other means it deems fit, if the Consumer—

(a) fails to settle the amount for the—

(i) water that has been supplied;

(ii) services that has been provided in connection with supply of water; or

(iii) deposit required under Clause 4.1(c),

within thirty days from the date of presentation of the bill;

(b) allows or causes supply of water to be drained or conveyed or used outside the Consumer's Premises for purposes other than the purposes of this Agreement, and except for extinguishment of fire;

(c) misuses or wastes or causes or permits the misuse or waste of any water supplied to the Consumer's Premises;

(d) after agreeing to use water supplied for a specific use only, uses or causes or permits the water to be used for other purposes, except for extinguishment of fire; or

(e) contravenes any provisions of the Water Services Industry Act 2006 or the subsidiary legislation made under the Act.

- 12.2 The Water Distribution Licensee shall not be liable for any damages (including damage to property) suffered by the Consumer or any other persons due to the disconnection of water permitted under the law.
- 12.3 If the Water Distribution Licensee—
- (a) disconnects the supply of water to the Consumer's Premises; and
 - (b) the water is supplied to the Consumer's Premises and other premises wholly or partly through the same service water pipe,
- the Water Distribution Licensee may disconnect water supply to the other premises if the Consumer is also the occupier of the other premises.
- 12.4 For a high rise building and gated community, the Water Distribution Licensee may disconnect water supply to the bulk meter due to the circumstances provided in Clause 12.1(a) although there is no outstanding amount on the Consumer's individual meter account.

13. WATER SUPPLY DISCONNECTION NOTICE

- 13.1 The Water Distribution Licensee shall give a written water supply disconnection notice to the Consumer to remedy or rectify any default or contravention within fourteen days from the receipt of the water supply disconnection notice before the Water Distribution Licensee disconnects the supply of water under Clause 12.
- 13.2 Any payment required to be made within the period specified in Clause 13.1 shall be paid through any manner provided by the Water Distribution Licensee.
- 13.3 The payment shall be accepted by the Water Distribution Licensee before the expiry of the period specified in the water supply disconnection notice.

13.4 The Consumer may submit any proof of payment to the Water Distribution Licensee within the period specified in the water supply disconnection notice.

13.5 If the Consumer fails to remedy or rectify the default or contravention after the expiry of the period specified in the water supply disconnection notice, the Water Distribution Licensee may disconnect the supply of water under Clause 12.

14. RECONNECTION OF WATER SUPPLY

14.1 The Water Distribution Licensee shall, within twenty four hours and in any event not later than two days from the date of full payment of the amount due under Clause 12.1(a), reconnect the supply of water to the Consumer's Premises, provided that the Consumer allows the Water Distribution Licensee to enter to the Consumer's Premises to carry out the reconnection works.

14.2 The Water Distribution Licensee shall be entitled to recover from the Consumer the cost for the disconnection of supply of water and the reconnection of supply of water prescribed in the First Schedule to the Water Services Industry (Water Services Deposits, Fees and Charges) Regulations 2014.

15. REDUCTION OR CESSATION OF WATER SUPPLY

15.1 If the Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara gives an approval, the Water Distribution Licensee may—

- (a) reduce the quantity or pressure of water supplied to the Consumer if by reason of any circumstances beyond its control there is insufficient water to enable the full quantity to be supplied; or

(b) temporarily cease the supply of water.

15.2 The Water Distribution Licensee shall not be liable for any damage to the Consumer or property for any reduction or cessation of water supply which is—

(a) approved by the Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara;

(b) due to circumstances or accident which is not the result of the Water Distribution Licensee own doing or conduct; or

(c) due to unauthorized connection of equipment or water fittings.

15.3 Unless otherwise exempted or permitted under the Water Services Industry Act 2006 or the subsidiary legislation made under the Act, the Water Distribution Licensee shall take all necessary steps as may be required, including the supply of water by water tankers, to ensure that the Consumer within its water supply distribution area is supplied with water.

16. DISCONNECTION OF WATER SUPPLY ON DIRECTION OF SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA

The Water Distribution Licensee shall have the right to disconnect the supply of water to the Consumer's Premises on the direction of the Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara, if it appears to the Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara that the Consumer's Premises have been used or are about to be used for the commission of an offence under the Water Services Industry Act 2006 or the subsidiary legislation made under the Act or any other written laws or on such other grounds that the Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara deems fit.

17. COLLECTION OF SEWAGE CHARGES BY WATER DISTRIBUTION LICENSEE

The Water Distribution Licensee authorized by a sewerage services licensee to demand, collect and retain all prescribed rates and charges for and on behalf of the sewerage services licensee shall be entitled to recover the outstanding amount through a civil action in court and disconnect supply of water to the Consumer's Premises if the Consumer fails to pay the rates and charges.

18. DEALING WITH CONSUMER

The Water Distribution Licensee has a general obligation—

- (a) to deal with Consumers reasonably; and
- (b) to handle Consumer complaints satisfactorily.

19. CONSUMER'S PERSONAL DATA

19.1 The Water Distribution Licensee shall process the following personal data provided by the Consumer or service providers appointed by the Water Distribution Licensee:

- (a) name, company, or organization of the Consumer;
- (b) identity card number or registration number;
- (c) contact details of the Consumer such as address, telephone number, facsimile number and email address;
- (d) water supply account details; and
- (e) other personal data or data derived from any legal documents provided by the Consumer including sale and purchase agreement,

tenancy agreement, letter of administration, grant of probate, power of attorney, birth certificate and death certificate.

(collectively referred to as “Consumer’s personal data”).

19.2 The Water Distribution Licensee may process the Consumer’s personal data for the following purposes:

- (a)* to provide water supply services to the Consumer;
- (b)* to maintain the water supply system;
- (c)* to process water data;
- (d)* to read the meter and to issue a water bill to the Consumer and to collect the water supply services charges;
- (e)* to maintain customer service database and for provision of any customer services;
- (f)* for research purposes including historical and statistical record keeping;
- (g)* to meet legal and statutory requirements; and
- (h)* to investigate complaints and offences.

19.3 The Water Distribution Licensee may disclose Consumer’s personal data for the purposes set out in Clause 19.2 to—

- (a)* agents and service providers (including those located overseas) supplying services relating to the purpose for which the personal data is provided;

- (b) third party (including those located overseas) supplying data processing services;
- (c) lawyers, debt collection agencies and credit reporting agencies appointed by the Water Distribution Licensee, if there is a default in payment of any water supply services charges imposed by the Water Distribution Licensee;
- (d) any person who is under a duty of confidentiality who has undertaken to keep such data as confidential data; and
- (e) water supply services licensee and sewerage services licensee.

19.4 The Water Distribution Licensee may disclose the Consumer's personal data if required to do so under any law or in good faith if such action is necessary—

- (a) to comply with the requirements of any regulatory body, law enforcement agency, court order or legal process; and
- (b) to defend and protect the rights or property of the Water Distribution Licensee.

19.5 The Consumer may make any enquiries, complaints or request to access or to correct the Consumer's personal data. Any request to access or to correct the Consumer's personal data may be subject to a fee and shall comply with the provisions of the Personal Data Protection Act 2010 [Act 709].

19.6 The Consumer may elect to limit the rights of the Water Distribution Licensee to process the Consumer's personal data and shall inform the Water Distribution Licensee in writing.

PART D
GENERAL

20. TERMINATION OF WATER SUPPLY SERVICES AND TERMINATION OF AGREEMENT AT THE REQUEST OF THE CONSUMER

20.1 The water supply services to the Consumer's Premises may be terminated by the Water Distribution Licensee at the request of the Consumer in the form provided by the Water Distribution Licensee and the Consumer shall give at least three days notice (excluding weekly holiday and public holiday) prior to the date on which the Consumer wants the termination of water supply to take effect.

20.2 The termination of water supply services under Clause 20.1 does not prejudice the rights of the Parties to enforce the provision for breach of contract under this Agreement.

20.3 If the Consumer is a squatter, the Water Distribution Licensee shall have the right to terminate the supply of water to the Consumer's Premises if the lawful owner of Consumer's Premises obtains a court order to terminate the supply of water to Consumer's Premises.

20.4 If the Water Distribution Licensee discovers that the information provided in the Application Form is false, the Water Distribution Licensee has the right to terminate this Agreement.

20.5 Upon termination of water supply services under this Clause, this Agreement shall also be terminated.

21. STAMP DUTY AND COST OF AGREEMENT

Any cost and stamp duty required to be paid in respect of this Agreement shall be incurred and paid by the Consumer but each Party shall be liable for its own solicitor's cost.

22. LAWS APPLICABLE AND COMPLIANCE WITH THE LAW

22.1 This Agreement shall be construed in accordance with and subject to the Water Service Industry Act 2006 and the subsidiary legislation made under the Act and the Parties shall submit to the exclusive jurisdiction of the courts of Malaysia.

22.2 The Parties shall comply with all applicable laws, orders, requirements and instructions given by any authority competent to do so under any applicable laws in Malaysia.

23. FEES, CHARGES AND COST OF SUPPLY OF WATER

23.1 Any fees and charges imposed on the Consumer pertaining to the water supply services pursuant to this Agreement shall be as prescribed in the First Schedule to the Water Services Industry (Water Services Deposits, Fees and Charges) Regulations 2014.

23.2 Any other cost charged on the Consumer for the supply of water shall be in accordance to the provisions of the relevant laws.

24. CONFLICT

If there is a conflict between this Agreement and the Water Services Industry Act 2006, the provisions of the Act shall prevail.

25. ADDRESS

25.1 Any notice, demand or documents issued by the Consumer to the Water Distribution Licensee shall be addressed to—

(a) the registered address of the Water Distribution Licensee; or

(b) any other address notified by the Water Distribution Licensee.

25.2 Any notice, demand or document issued by the Water Distribution Licensee to the Consumer shall be addressed to the Consumer's last known address based on the information held by the Water Distribution Licensee.

25.3 The Parties shall give a fourteen days written notice to the other Party if there is any change of address.

25.4 Failure of the Consumer to inform the change of address under Clause 25.3 shall not affect the Consumer's obligations under this Agreement.

26. DELIVERY OF DOCUMENTS

Any notice, demand or document that is required to be delivered to any Party pursuant to this Agreement shall be in writing and presumed to be delivered—

(a) if delivered by a Party or its solicitor through registered post to the other Party's address and presumed received after the end of the fifth day from the posting of the notice, demand or document; or

(b) if delivered by a Party or its solicitor by hand to the other Party or its solicitors, it is presumed received on the date of receipt by the other Party or its solicitor.

27. TIME IS OF THE ESSENCE

Time, if mentioned in this Agreement shall be deemed to be of the essence of this Agreement.

28. APPLICATION FORM

The Application Form signed by the Consumer shall be part of this Agreement and shall be read, taken and construed as an essential and integral part in this Agreement.

29. WAIVER

Failure or delay by either Party to enforce any of its rights or remedies shall not be construed as a waiver of the rights and remedies unless such waiver of rights or remedies is made in writing and signed by the relevant Party.

30. BINDING AGREEMENT

This Agreement shall be binding on the heirs, personal representative, successor in title and permitted assigns for the Consumer and the Water Distribution Licensee.

IN WITNESS WHEREOF, the Parties hereto set their hands on the date first above written.

Signed by Water Distribution Licensee

Witnessed by

Signed by Consumer

Witnessed by

SCHEDULE

Water Supply Services Application Form

Registration No. : _____

Account No. : _____

A. APPLICANT'S PARTICULARS

Name/Company/Organization : _____

Identity Card / Registration No. : _____

Category of applicant and type of use : * Domestic/Industrial/
Commercial/Government** Delete where inapplicable***B. ADDRESS**

Address of premises supplied with water : _____

Telephone No. : _____

Postal address : _____

Telephone No. : _____

C. TYPE OF APPLICATION New Supply (permanent) New Supply (temporary)**D. TYPE OF METER** Bulk Meter Individual Meter

E. CONFIRMATION BY APPLICANT

I, hereby agree and undertake—

- to accept and use the supply of water from the Water Distribution Licensee for the premises specified in Part B;
- to accept all terms and conditions for the water supply services as stipulated in the Water Supply Services Agreement;
- to pay and settle all payments for the supply of water; and
- to use the water supplied for purposes stated in Part A.

I further confirm that all information provided in this Application Form is true and accurate. If the Water Distribution Licensee discovers that the information is false, the Water Distribution Licensee has the right to terminate the Water Supply Services Agreement.

Applicant's signature/official stamp : _____

Date : _____

ATTENTION:

PLEASE READ THE ATTACHED AGREEMENT CAREFULLY BEFORE SIGNING THIS APPLICATION FORM AND THE AGREEMENT

Made 23 July 2014
[KeTTHA BP(S) 9/9 Klt. 26; PN(PU2)660/XI]

DATO' ISMAIL BIN KASIM
Chairman
Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara