



## THÔNG BÁO

(Về việc trả lời các thắc mắc chung của khách hàng liên quan đến hóa đơn tiền nước tháng 5/2020)

**Kính gửi: Quý khách hàng**

Thực hiện Chỉ thị 16/Ct-Ttg ngày 31 tháng 3 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID-19. Công ty Cổ phần Cấp nước Đà Nẵng (Dawaco) đã tạm dừng hoạt động một số công việc liên quan đến tiếp xúc khách hàng từ ngày 01/4/2020 đến ngày 15/4/2020 (trong đó có việc tạm dừng ghi chỉ số đồng hồ tại nhà khách hàng).

Dawaco đã kịp thời nhắn tin và thông báo bằng văn bản cho khách hàng sử dụng nước về việc tạm tính sản lượng nước sử dụng của tháng 3/2020 (cho kỳ hóa đơn tháng 4/2020 do điều kiện giãn cách xã hội). Đến kỳ đọc chỉ số đồng hồ tiếp theo (từ ngày 01/5/2020 đến ngày 10/5/2020) cho sản lượng nước sử dụng của tháng 4/2020, nhân viên ghi chỉ số đồng hồ sẽ ghi chỉ số đồng hồ thực tế và bù trừ các sản lượng nước đã sử dụng của khách hàng đúng theo tình hình thực tế sử dụng của các tháng 03 và 04/2020 do đó sẽ có trường hợp sản lượng tăng so với các tháng trước.

- Sau khi nhận được các phản ánh về hóa đơn tiền nước có tăng hơn so với các tháng trước đó, Dawaco đã chủ động liên hệ xử lý và giải thích rõ ràng, kịp thời cho các trường hợp khách hàng phản ánh.

- Đối với phản ánh sản lượng tăng đột biến quá cao (không dùng nước, dùng nước ít hoặc đóng cửa không kinh doanh), Dawaco rất mong khách hàng chủ động kiểm tra lại đồng hồ nước và các hệ thống đường ống sau đồng hồ để phát hiện xì vỡ ống hoặc các nguyên nhân khác và có thể đối chiếu với chỉ số đồng hồ trên tin nhắn do Dawaco thông báo tiền nước của tháng 5/2020 với chỉ số đồng hồ đang hiển thị tại nhà (cơ sở kinh doanh) nếu chỉ số đồng hồ tại nhà thấp hơn nhiều so với chỉ số đồng hồ trên tin nhắn, khách hàng vui lòng liên hệ với XNCN tại các Quận để phản hồi và cùng điều chỉnh lại sản lượng nước đã tiêu thụ để điều chỉnh lại hóa đơn tiền nước tháng 5/2020 (nếu có sai sót). (Trong thực tế đã có nhiều trường hợp được Dawaco kiểm tra có phát hiện sự cố xì vỡ ống cấp nước bên trong hệ thống cấp nước của khách hàng gây ra thất thoát nước với số lượng lớn nhưng khách hàng không kịp thời theo dõi xử lý).

**Mọi phản ánh liên quan đến dịch vụ cấp nước, Quý khách hàng vui lòng liên hệ Tổng đài Chăm sóc khách hàng Call Center qua số 1900 234522 hoặc các XNCN trên các Quận để được hỗ trợ chu đáo và kịp thời.**

Rất mong Quý khách hàng hợp tác và đồng hành cùng với Dawaco.  
Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng./.



## **DANH SÁCH CÁC XÍ NGHIỆP CẤP NƯỚC TRÊN TOÀN THÀNH PHỐ**

### **1. Xí nghiệp Cấp nước Hải Châu:**

- Địa chỉ: 220 Trần Phú, Quận Hải Châu, TP Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236 - 3822.222

### **2. Xí nghiệp Cấp nước Thanh Khê:**

- Địa chỉ: 293 Ông Ích Khiêm, Quận Thanh Khê, TP Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236-3 868.696

### **3. Xí nghiệp Cấp nước Sơn Trà:**

- Địa chỉ: 01 Đinh Thị Hòa, Quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236-3946.946

### **4. Xí nghiệp Cấp nước Ngũ Hành Sơn:**

- Địa chỉ: 37 Trần Trọng Khiêm, Quận Ngũ Hành Sơn, TP Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236-3951.333

### **5. Xí nghiệp Cấp nước Cẩm Lệ:**

- Địa chỉ: 23 Đinh Châu, Quận Cẩm Lệ, TP Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236-3674.674

### **6. Xí nghiệp Cấp nước Liên Chiểu:**

- Địa chỉ: 40 Ngô Văn Sở, Quận Liên Chiểu, TP Đà Nẵng
- Số điện thoại: 0236-3733.333