



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. Do kỳ đọc số trên đồng hồ của Dawaco là từ ngày 01 đến ngày 10 hàng tháng, do đó kỳ đọc số của tháng 4/2020 không thực hiện được.

Để có số liệu phát hành hóa đơn tháng 4/2020 cho khách hàng, tránh tình trạng dồn số, Dawaco đã tạm tính sản lượng dùng nước của khách hàng trong tháng 4/2020 bằng sản lượng của tháng 3/2020 và đã nhắn tin và thông báo bằng văn bản cho khách hàng sử dụng nước về việc tạm tính này.

Tháng 5/2020 Dawaco thực hiện đọc chỉ số đồng hồ bình thường, nhân viên ghi chỉ số đồng hồ sẽ đến nhà khách hàng ghi chỉ số thực tế trên đồng hồ của khách hàng và phát hành hóa đơn của tháng 5/2020. Hiện nay, Dawaco có tiếp nhận một số phản ánh thắc mắc của khách hàng về nguyên nhân hóa đơn tiền nước tháng 5/2020 cao hơn so với tháng 4/2020, Dawaco xin được giải thích chi tiết hơn 2 nguyên nhân chính có thể kể đến như sau:

1. Do sản lượng trong tháng 4/2020 là tạm tính bằng tháng 3 nên sẽ có một số khách hàng sản lượng nước tháng 4 đã tạm tính sẽ lệch ít hơn hay nhiều hơn so với thực tế sử dụng trong kỳ, (đa phần sử dụng nhiều hơn, trong thời điểm này khách hàng ở nhà để tránh dịch nên có thể việc dùng nước nhiều hơn so với số liệu tạm tính hoặc có trường hợp nợ tiền nước tháng cũ chưa thanh toán nên cộng dồn thanh toán qua tháng 5/2020, TH khách hàng Trần Văn Thuấn – Báo CAĐN có phản ánh...). Khi thực hiện đọc số vào tháng 5, sản lượng nước khách hàng đã sử dụng nhưng chưa được tính vào hóa đơn tháng 4 sẽ gộp vào sản lượng của tháng 5, sẽ có hiện tượng cao hơn tháng 4 tạm tính, nhưng tính bình quân lại trong 3 tháng 3,4,5 thì lượng nước sử dụng mỗi tháng không có sự đột biến nhiều so với các tháng sử dụng trong thời gian trước đó. Dawaco đã chủ động liên hệ xử lý và giải thích rõ ràng, kịp thời cho các trường hợp này và được khách hàng thống nhất đồng ý. Dawaco khẳng định việc phát hành hóa đơn tiền nước chính xác với sản lượng nước đã dùng của khách hàng.

2. Do hệ thống cấp nước sau đồng hồ của khách hàng có sự cố rò rỉ, xì vỡ đường ống hoặc hư hỏng van phao bể chứa sau đồng hồ mà khách hàng chưa kiểm soát được dẫn đến thất thoát ngoài ý muốn nên hóa đơn tiền nước tháng 5/2020 tăng đột biến dù không sử dụng hoặc không kinh doanh. Bình thường, hàng tháng khi nhân viên đọc chỉ số đồng hồ tại nhà khách hàng, nếu phát hiện sản lượng tăng đột biến đều thông báo cho khách hàng tự kiểm tra hệ thống sau đồng hồ để phát hiện rò rỉ và khắc phục ngay trong tháng phát sinh rò rỉ. Tuy nhiên, do giãn cách xã hội vì dịch Covid-19 nên như đã đề cập ở trên, tháng

4/2020, nhân viên không ghi chỉ số đồng hồ mà tạm tính sản lượng bằng với tháng 3/2020, đến tháng 5/2020, tiến hành ghi chỉ số đồng hồ tại nhà khách hàng thì các trường hợp xì vỡ này có thể đã kéo dài đến 60 ngày sử dụng, do đó sản lượng nước tháng 5/2020 sẽ tăng đột biến, tăng gấp nhiều lần do nước đã thất thoát trong suốt thời gian trên qua các hệ thống ống nước xì vỡ trong nhà hoặc hệ thống van phao tự động trên bể chứa nước bị hỏng.

Tính đến thời điểm hiện nay, Dawaco đã nhận được đơn phản ánh của các trường hợp trên và đã phối hợp kiểm tra 82 trường hợp khách hàng bị xì vỡ ống sau đồng hồ tại nhà khách hàng (trong đó có trường hợp khách hàng Huỳnh Thị Bạch Trang phản ánh trên trang Quản lý đô thị thông minh Xanh-Sạch-Đẹp). Dawaco sẽ tiếp tục kiểm tra các trường hợp khác (nếu có).

Dawaco khuyến nghị khách hàng chủ động kiểm tra lại đồng hồ nước và 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 hiện tại của mình. Trường hợp chỉ số đồng hồ tại nhà thấp hơn nhiều so với chỉ số đồng hồ trên tin nhắn (nếu có), thì khách hàng vui lòng liên hệ ngay với XNCN tại các Quận để cùng nhau kiểm tra giải quyết theo thực tế.

Ngoài ra, Dawaco lưu ý, khách hàng nên thường xuyên kiểm tra việc xì vỡ ống sau đồng hồ nước của nhà mình bằng cách rất đơn giản như sau: Đóng tất cả các thiết bị dùng nước và nhìn vào đồng hồ nước, nếu đồng hồ quay thì sẽ có xì vỡ hoặc hư van phao tự động tại bể chứa, và khách hàng sẽ tự khắc phục để xử lý ngay để tránh thất thoát nước, gia tăng hóa đơn tiền nước.

Việc xì vỡ ống nước sau đồng hồ là tình huống thường xảy ra đối với hệ thống ống nước hoặc van phao tại bể chứa dùng lâu năm, đã cũ và hàng tháng qua công tác ghi chỉ số đồng hồ, Dawaco đều có phát hiện kịp thời báo cho khách hàng và tư vấn cho khách hàng cách khắc phục.

Dawaco khẳng định giá nước đang áp dụng cho khách hàng không thay đổi và đang áp dụng mức giá nước như cũ theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành từ năm 2014 (Quyết định số 06/2014 QĐ-UBND ngày 27/01/2014 về việc ban hành biểu giá nước sạch và Quyết định số 02/2017/QĐ-UBND ngày 14/02/2017 về việc ban hành giá dịch vụ thoát nước và xử lý nước thải và Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 16/01/2014 về việc Quy định mức thu, chế độ thu phí BVMT đối với nước thải sinh hoạt).

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

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 tại các XNCN các Quận để phối hợp kiểm tra giải quyết theo thực tế.