



**LEMBARAN DAERAH KOTA BOGOR**

**Nomor 2 Tahun 2014**

**Seri E Nomor 2**

**PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR  
NOMOR 2 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

**Diundangkan dalam Berita Daerah Kota Bogor**

**Nomor 2 Tahun 2014  
Seri E  
Tanggal 25 Juli 2014**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR,**

**Ttd.**

**ADE SARIP HIDAYAT  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19600910 198003 1 003**



*Walikota Bogor*  
*Provinsi Jawa Barat*

**PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR  
NOMOR 2 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA BOGOR,**

- Menimbang** :
- a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan perusahaan daerah yang menyelenggarakan sistem penyediaan air minum di wilayah Kota Bogor;
  - b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam rangka mencapai *Millenium Development Goals (MDG's)* telah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor;
  - c. bahwa dengan perkembangan pelayanan di bidang air minum dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor serta dalam rangka mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan PDAM Tirta Pakuan

Kota Bogor dan pelanggan, serta pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan air minum sesuai asas umum korporasi yang baik, maka Peraturan Daerah sebagaimana dimaksud pada huruf b perlu diubah dan disesuaikan;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota Bogor tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3046);
  3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3193);
  4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3215);
  5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

7. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377);
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
12. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Cara Pengaturan Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3225);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4761);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
20. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
21. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum;
22. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 12 Tahun 2007 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2007 Nomor 6 Seri E);

23. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2008 Nomor 2 Seri E);
24. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2010 Nomor 1 Seri D);
25. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 16 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2011 Nomor 1 Seri D);
26. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 17 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2011 Nomor 5 Seri E);
27. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2012 Nomor 8 Seri E);
28. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Perlindungan Lingkungan Hidup (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2014 Nomor 1 Seri E);

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BOGOR**

**dan**

**WALIKOTA BOGOR**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR.**

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bogor.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Walikota adalah Walikota Bogor.
4. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Bogor.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor.
6. Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor milik Pemerintah Daerah.
7. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM.
8. Direksi adalah Direksi PDAM.
9. Air baku untuk air minum yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat dimanfaatkan oleh PDAM yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah, dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
10. Air minum adalah air minum untuk keperluan rumah tangga dan non rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
11. Mata air adalah sumber air yang berasal dari lapisan bawah tanah/aquifer yang muncul ke permukaan tanah secara alamiah.
12. Air permukaan adalah semua air yang terdapat di permukaan tanah.
13. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
14. Sarana dan prasarana air minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan, dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
15. Sambungan air minum adalah sarana pelayanan air minum kepada pelanggan langsung melalui pipa distribusi/pipa retikulasi dan pipa dinas yang telah dilengkapi dengan meter air.

16. Jaringan air minum PDAM adalah jaringan/saluran perpipaan milik PDAM mulai dari pipa distribusi, pipa retikulasi, dan pipa dinas termasuk meter air yang menghubungkan dengan pipa persil.
17. Pipa transmisi air baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
18. Pipa transmisi air bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke reservoir/bak penampungan.
19. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari reservoir yang disalurkan kepada pelanggan.
20. Pipa retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi yang pada pipa retikulasi tersebut terletak titik pengambilan (*taping*) ke sambungan rumah.
21. Pipa dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
22. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
23. Meter air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
24. Instrumen Meter Air adalah peralatan mekanis yang terdapat pada meter air yaitu kipas, kaca, magnet meter, register kapsul, meter, tutup meter, dan peralatan lainnya yang terdapat di dalam meter air.
25. Segel meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
26. Pipa persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
27. Segel dinas adalah segel yang dipasang oleh PDAM pada meter air ke pipa dinas dan pipa persil untuk mencegah penyalahgunaan meter air oleh pelanggan dari jaringan perpipaan.
28. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dari PDAM.
29. Pelanggan pasif adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang statusnya sebagai pelanggan, tetapi tidak menggunakan air PDAM/pemakaian air  $0\text{m}^3$  (nol meter kubik).
30. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.

31. Pihak lain adalah perorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.
32. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk usaha lainnya.
33. Instalatur air minum adalah suatu badan usaha atau perorangan yang bergerak dalam pekerjaan instalasi air minum dan telah memiliki persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
34. Terminal Air dan Hidran Umum yang selanjutnya disingkat TAHU adalah sarana pelayanan air minum yang terlebih dahulu ditampung dalam sebuah tangki atau bak dan pengambilannya dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan jerigen atau alat sejenis.
35. Tarif air minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik ( $m^3$ ) yang harus dibayar oleh pelanggan.
36. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah abonemen.
37. Koreksi tagihan adalah kebijakan pengurangan atas pemakaian air pelanggan berdasarkan volume pemakaian air minum pelanggan.
38. Restitusi adalah kebijakan pengembalian rekening yang telah dibayar pelanggan.
39. Kompensasi adalah kebijakan ganti rugi atas penetapan pemakaian air yang lebih besar untuk diperhitungkan terhadap pemakaian bulan berikutnya.
40. Kontrak pelanggan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kesepakatan antara PDAM dengan pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan sambungan air minum PDAM yang tertuang dalam pasal-pasal Formulir Permohonan dan prosedur yang disampaikan oleh petugas PDAM kepada pelanggan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kontrak.
41. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah.

**BAB II**  
**ASAS, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP**

**Pasal 2**

- (1) Asas penyelenggaraan PDAM meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- (2) Tujuan pelayanan air minum adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- (3) Ruang lingkup pelayanan PDAM meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan air minum dan non air.

**BAB III**  
**WEWENANG PDAM**

**Pasal 3**

- (1) PDAM diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat umum.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PDAM memiliki tugas sebagai berikut:
  - a. menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat Daerah;
  - b. melakukan pemeliharaan terhadap aset PDAM;
  - c. memberikan laporan kinerja secara berkala sebagai bentuk transparansi kepada publik;
  - d. melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah yang sumber air tanahnya tidak memenuhi persyaratan kesehatan untuk digunakan sebagai air minum;
  - e. mengatur sistem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia;

- f. berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan;
  - g. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PDAM dapat mengadakan kerja sama dengan pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB IV PELAYANAN AIR MINUM**

### **Pasal 4**

Jenis pelayanan air minum yang disediakan oleh PDAM terdiri dari:

- a. sambungan air minum;
- b. pemasangan kembali sambungan air minum;
- c. balik nama;
- d. penggantian meter air;
- e. pindah letak meter air;
- f. tera meter;
- g. pengujian kualitas air minum;
- h. keputusan saluran air minum atas permintaan pelanggan;
- i. penyediaan air minum melalui mobil tangki;
- j. hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu;
- k. TAHU bagi masyarakat Daerah yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu;
- l. Kran Air Siap Minum (KASM);
- m. pelayanan air minum untuk keadaan darurat;
- n. sarana pembayaran rekening air minum.

**BAB V**  
**PELAKSANAAN PELAYANAN AIR MINUM**

**Bagian Kesatu**  
**Sambungan Air Minum**

**Paragraf 1**  
**Permohonan Sambungan Air Minum**

**Pasal 5**

- (1) Setiap permohonan pemasangan baru harus diajukan secara tertulis kepada PDAM.
- (2) Pemohon sambungan air minum harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. pemohon sambungan air minum PDAM adalah perorangan dan/atau badan sebagai pemilik persil dan/atau bangunan yang namanya akan tercantum dalam rekening air minum sekaligus sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap sambungan air minum yang diajukannya;
  - b. apabila pemohon sambungan air minum bukan pemilik persil dan/atau bangunan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka harus membawa surat kuasa dari pemilik persil dan/atau bangunan.
- (3) Permohonan pemasangan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir yang harus diisi dengan benar, jelas, dan lengkap dengan diberi tanggal dan ditandatangani serta melampirkan berkas persyaratan lain yang ditetapkan PDAM.
- (4) Permohonan sambungan air minum dapat diterima atau ditolak oleh PDAM dengan mempertimbangkan unsur:
  - a. ketersediaan kuantitas air;
  - b. kontinuitas ketersediaan air;
  - c. ketersediaan jaringan distribusi;
  - d. ketersediaan kualitas air.
- (5) Terhadap permohonan yang diterima akan dilaksanakan pemasangan sambungan air minum paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan sambungan air minum diterima.

- (6) Permohonan sambungan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat diproses apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. telah terdapat jaringan pipa PDAM di wilayah pemohon;
  - b. jarak rumah pemohon dengan jaringan pipa PDAM paling jauh 6m (enam meter);
  - c. membayar biaya jasa sambungan air minum sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan PDAM;
  - d. membayar kekurangan biaya jasa sambungan air minum pada bulan berikutnya apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan;
  - e. membayar biaya tambahan atau kelebihan pemasangan pipa dinas apabila melebihi batas ketentuan panjang pipa yang ditetapkan PDAM;
  - f. menyelesaikan izin atau rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pemilik persil dan/atau bangunan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan sambungan air minum PDAM;
  - g. menandatangani kontrak.
- (7) Permohonan sambungan air minum yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), PDAM akan memberitahukan kepada pelanggan atas keterlambatan tersebut dengan menyampaikan alasan-alasannya.
- (8) Permohonan sambungan air minum yang ditolak PDAM dapat dikarenakan belum adanya jaringan perpipaan PDAM dan/atau kendala teknis di lapangan yang disampaikan secara tertulis oleh PDAM paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan.
- (9) Terhadap permohonan sambungan air minum yang ditolak sebagaimana dimaksud pada ayat (6), maka biaya jasa sambungan air minum dan segala sesuatunya yang telah dibayar oleh pemohon akan dikembalikan dengan ketentuan pemohon mengisi formulir pembatalan permohonan serta melampirkan bukti pembayaran asli paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat pemberitahuan dari PDAM.
- (10) Dalam hal terdapat perubahan golongan pelanggan menjadi lebih tinggi sesuai hasil pemeriksaan di lapangan, maka pelanggan membayar kekurangan biaya jasa sambungan air minum kepada PDAM.

- (11) Bagi pemohon sambungan air minum bukan rumah tangga yang mengajukan pemakaian air minum besar, maka meter air yang digunakan ditentukan berdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan dan perhitungan PDAM.
- (12) Dalam hal timbul sengketa mengenai hak milik tanah dan/atau bangunan yang mengakibatkan pipa dinas dan/atau pipa persil dibongkar, maka hal tersebut di luar tanggung jawab PDAM dan pelanggan tidak dapat menuntut ganti rugi.

**Paragraf 2**  
**Sambungan Air Minum di Wilayah**  
**yang Belum Terdapat Jaringan PDAM**

**Pasal 6**

- (1) Untuk pemasangan sambungan air minum pada bangunan untuk perumahan baru, hotel, pasar moderen, industri, dan rumah sakit yang belum terdapat jaringan air minum atau perpipaan, seluruh biaya pemasangan sarana air minum dapat dibebankan kepada pihak pengembang berdasarkan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang dibuat oleh PDAM.
- (2) Untuk pemasangan baru pada bangunan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemohon yang belum terdapat jaringan air minum atau perpipaan, seluruh biaya pemasangan sarana air minum dapat dibebankan kepada PDAM.

**Paragraf 3**  
**Kepemilikan Instalasi dan Batas Tanggung Jawab**

**Pasal 7**

- (1) Jaringan air minum PDAM yang dibiayai oleh PDAM termasuk meter air merupakan milik PDAM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab PDAM dalam hal penyambungan, pemeliharaan, dan pengantiannya.
- (2) Jaringan air minum PDAM yang dibiayai oleh pelanggan termasuk meter air menjadi milik PDAM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab PDAM dalam hal penyambungan, pemeliharaan, dan pengantiannya melalui proses hibah.

- (3) Pipa persil merupakan milik pelanggan dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan dalam hal pemeliharaan dan penggantianannya akibat kebocoran atau kerusakan lainnya.
- (4) Pelanggan berperan serta dalam pemeliharaan meter air.

**Bagian Kedua**  
**Pemasangan Kembali Sambungan Air Minum**

**Pasal 8**

- (1) Pemasangan kembali saluran air minum dilakukan bagi pelanggan yang telah diputus sambungan air minumannya akibat pelanggaran dan/atau pemutusan saluran air minum atas permintaan pelanggan.
- (2) Pemasangan kembali saluran air minum dilakukan apabila pelanggan telah melaksanakan pembayaran rekening air minum yang menjadi kewajibannya dan membayar biaya pemasangan kembali saluran air minum (biaya bukaan kembali).

**Bagian Ketiga**  
**Balik Nama**

**Pasal 9**

- (1) Dalam hal terjadi perubahan kepemilikan rumah atau bangunan, maka pelanggan wajib melakukan pendaftaran kembali.
- (2) Pendaftaran kembali kepemilikan rumah atau bangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya balik nama rekening air minum.

**Bagian Keempat**  
**Penggantian Meter Air**

**Pasal 10**

Penggantian meter air terdiri dari:

- a. penggantian meter air akibat rusak, buram, dan lain-lain;
- b. penggantian meter air atas permintaan pelanggan;
- c. penggantian meter air akibat hilang.

### **Pasal 11**

PDAM wajib melakukan penggantian dan/atau pemeliharaan meter air agar meter air berfungsi dengan baik dengan melakukan peneraan dan pemeliharaan lainnya yang memadai.

### **Pasal 12**

Pelanggan yang mengajukan penggantian meter air dikenakan biaya ganti meter air.

### **Pasal 13**

- (1) Pelanggan yang mengalami kehilangan meter air akibat pencurian harus melaporkan kepada PDAM dalam waktu 7x24 (tujuh kali dua puluh empat) jam sejak diketahui hilangnya meter air.
- (2) Pelanggan yang melaporkan ke PDAM selama waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) mendapatkan penggantian meter air dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. menandatangani surat pernyataan kehilangan meter air di atas meterai;
  - b. melunasi tunggakan rekening air dan/atau rekening non air;
  - c. membayar biaya meter air sesuai harga meter yang berlaku di PDAM.
- (3) Pelanggan yang melaporkan ke PDAM melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berlaku ketentuan sebagai berikut:
  - a. menandatangani surat pernyataan kehilangan meter air di atas meterai;
  - b. melunasi tunggakan rekening air dan/atau rekening non air;
  - c. membayar biaya meter air sesuai harga meter yang berlaku di PDAM;
  - d. membayar biaya bukaan kembali sebesar 10% (sepuluh persen) dari biaya pemasangan baru per golongan pelanggan.
- (4) Apabila di kemudian hari pelanggan terbukti menghilangkan meter air secara sengaja, maka pelanggan dikenakan sanksi pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku di PDAM.

**Bagian Kelima**  
**Pindah Letak Meter Air**

**Pasal 14**

- (1) Pemindahan letak meter air dilakukan apabila letak meter air di rumah pelanggan berada pada posisi yang menyulitkan petugas untuk dilakukan pembacaan atau pemeriksaan.
- (2) Pengajuan pemindahan letak meter air dapat berasal dari PDAM atau pelanggan yang dikenakan biaya pindah letak meter air dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. jarak pindah letak meter paling jauh 4m (empat meter);
  - b. apabila jarak pindah letak meter lebih dari 4m (empat meter), maka pelanggan dikenakan biaya tambahan sesuai diameter pipa yang dipasang sesuai harga yang berlaku di PDAM;
  - c. biaya pindah letak meter dikenakan untuk pindah letak meter air pada lokasi yang sama yang tercantum dalam rekening pelanggan bersangkutan.
- (3) Apabila pindah letak meter di lokasi yang berbeda dari yang tercantum di rekening pelanggan, maka pelanggan dikenakan biaya pemasangan baru saluran air minum.

**Bagian Keenam**  
**Tera Meter Air**

**Pasal 15**

- (1) Tera meter air adalah pengujian terhadap keakuratan meter air.
- (2) Pelanggan dapat mengajukan kepada PDAM untuk melakukan tera meter air dan dilaksanakan di bengkel meter PDAM yang dapat disaksikan oleh pelanggan.
- (3) Apabila menurut hasil tera terbukti meter air dinyatakan tidak atau kurang baik atau terdapat penyimpangan dari semestinya, maka pelanggan berhak memperoleh penggantian meter air tanpa dikenakan biaya dan besaran pemakaian airnya akan diperhitungkan berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan sebelum pelonjakan pemakaian air minum.

- (4) Apabila hasil tera terbukti bahwa meter air dinyatakan baik, maka pelanggan dikenakan biaya tera meter air dan melunasi tagihan air minum pelanggan.

**Bagian Ketujuh  
Pengujian Kualitas Air Minum**

**Pasal 16**

- (1) Pelanggan dapat mengajukan kepada PDAM untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air minum yang diproduksi PDAM dan/atau air minum dari sumber lain yang dikonsumsi pelanggan.
- (2) Pengujian kualitas air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya pengujian kualitas air minum.

**Bagian Kedelapan  
Pemutusan Sambungan Air Minum Atas Permintaan Pelanggan**

**Pasal 17**

- (1) Pelanggan dapat mengajukan pemutusan sambungan air minum kepada PDAM baik yang bersifat sementara maupun yang bersifat tetap.
- (2) Pemutusan sambungan air minum sementara atas permintaan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan waktu paling lama 6 (enam) bulan.
- (3) Apabila pelanggan bermaksud mengajukan pemasangan kembali sambungan air minum setelah pemutusan sementara atas permintaan pelanggan, maka dikenakan biaya bukaan kembali.
- (4) Apabila pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sambungan air minum sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka PDAM akan melakukan pemutusan tetap sambungan air minum yaitu pemutusan dari pipa retikulasi atau distribusi.
- (5) Pelanggan dapat mengajukan permohonan tertulis untuk pemutusan tetap atau berhenti menjadi pelanggan dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.

- (6) Pemutusan tetap karena pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sementara atas permintaan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan, denda, dan biaya pemasangan baru.
- (7) Pemutusan tetap karena permintaan pelanggan untuk berhenti menjadi pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disambung kembali setelah pelanggan membayar biaya pemasangan baru.

**Bagian Kesembilan**  
**Penyediaan Air Minum Melalui Mobil Tangki**

**Pasal 18**

- (1) PDAM menyediakan pelayanan air minum melalui mobil tangki kepada pelanggan dan masyarakat yang memerlukan ketersediaan air minum.
- (2) Harga air minum melalui mobil tangki ditetapkan oleh Direksi.
- (3) Penyediaan air minum melalui mobil tangki yang dikarenakan adanya gangguan pelayanan PDAM, maka pelanggan dibebaskan dari harga jual air minum melalui mobil tangki.

**Bagian Kesepuluh**  
**TAHU**

**Pasal 19**

- (1) PDAM menyediakan pelayanan air bersih untuk hidran kebakaran.
- (2) PDAM menyediakan TAHU bagi masyarakat Daerah yang belum mendapat pelayanan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan bagi masyarakat yang kurang mampu.

**Bagian Kesebelas**  
**Pelayanan Air Minum untuk Keadaan Darurat**

**Pasal 20**

- (1) PDAM menyediakan pelayanan air minum kepada pelanggan dan/atau masyarakat yang membutuhkan dalam hal sebagai berikut:

- a. keadaan darurat;
  - b. kegiatan sosial.
- (2) Pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan dalam bentuk sebagai berikut:
    - a. TAHU; atau
    - b. kran kelompok; atau
    - c. mobil tangki.
  - (3) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disediakan dengan tidak dikenakan tarif air minum atau biaya apapun sampai dengan berakhirnya keadaan darurat dan/atau sampai berakhirnya kegiatan sosial.
  - (4) Pengawasan terhadap pelayanan air minum dalam keadaan darurat dan/atau kegiatan sosial dilaksanakan oleh PDAM.

**Bagian Keduabelas**  
**Sarana Pembayaran Rekening Air Minum**

**Pasal 21**

PDAM menyediakan sarana pembayaran rekening air minum yang memberikan kemudahan bagi pelanggan.

**Bagian Ketigabelas**  
**Pembacaan Meter Air**

**Pasal 22**

- (1) Pemakaian air minum pelanggan dihitung berdasarkan hasil pembacaan meter air selama 1 (satu) bulan.
- (2) Pembacaan meter air pelanggan dapat dilakukan melalui:
  - a. pembacaan meter air langsung oleh PDAM;
  - b. pembacaan meter air sendiri oleh pelanggan dengan memasang papan baca angka meter air atau menyampaikan angka meter air melalui telepon atau layanan pesan singkat dan kemudian dicatat oleh petugas yang dibatasi waktu paling lama 6 (enam) bulan.

- (3) Bagi pelanggan yang melakukan pembacaan meter air sendiri yang melebihi waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka petugas PDAM dapat masuk ke rumah atau bangunan pelanggan untuk membaca meter air.

### **Pasal 23**

- (1) Hal-hal yang menyebabkan meter air tidak dapat dibaca adalah:
  - a. rumah pelanggan terkunci pada waktu pembacaan meter air;
  - b. meter air buram;
  - c. meter air tertimbun;
  - d. hal-hal lain yang mengakibatkan sulitnya petugas melakukan pembacaan meter air.
- (2) Meter air yang tidak terbaca karena rumah pelanggan terkunci pada waktu pembacaan meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, maka pemakaian air minum pelanggan dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 6 (enam) bulan terakhir sejak pemakaian yang sebenarnya dan pelanggan hanya dapat membayar tagihan air minum di loket PDAM.
- (3) Meter air yang tidak terbaca karena buram sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, PDAM wajib melakukan upaya yang dianggap perlu agar meter air dapat terbaca oleh petugas.
- (4) Apabila setelah melakukan upaya-upaya sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meter air tetap belum dapat terbaca karena buram selama 3 (tiga) bulan berturut-turut, maka PDAM dapat melakukan penggantian meter air tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan tanpa dikenakan biaya penggantian meter air.
- (5) Meter air yang tidak terbaca karena tertimbun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, maka setiap tanggal 21 (dua puluh satu) pada bulan bersangkutan, PDAM akan menginformasikan secara tertulis kepada pelanggan untuk memindahkan timbunan pada meter air.
- (6) Apabila 1 (satu) bulan sejak diterimanya surat pemberitahuan PDAM sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pelanggan belum memindahkan timbunan pada meter air, maka pelanggan dikenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan di PDAM.

**Bagian Keempatbelas  
Rekening Air Minum**

**Paragraf 1  
Rekening Air Minum**

**Pasal 24**

- (1) Rekening air minum terdiri atas:
  - a. jumlah pemakaian air minum pelanggan per meter kubik (m<sup>3</sup>) dikalikan dengan tarif air;
  - b. abonemen.
- (2) Pedoman penghitungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diatur oleh Walikota.

**Paragraf 2  
Pembayaran Rekening Air Minum**

**Pasal 25**

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 2 (dua) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan.
- (3) Keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda keterlambatan.
- (4) Besarnya denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur oleh Direksi.

**Paragraf 3  
Keberatan atas Rekening Air Minum**

**Pasal 26**

- (1) Pelanggan dapat mengajukan keberatan terhadap rekening air minum yang telah dibayar untuk dilakukan restitusi akibat kesalahan pelanggan melakukan pembacaan meter air atau kesalahan PDAM.

- (2) Permohonan restitusi sebagai akibat kesalahan pembacaan meter air oleh pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b, diajukan tertulis oleh pelanggan dengan menandatangani surat pernyataan.
- (3) Setelah permohonan restitusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), apabila pelanggan kembali melakukan kesalahan dalam pembacaan meter airnya, maka jumlah rekening air minum menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (4) Keberatan pelanggan terhadap rekening air minum yang telah dibayar untuk dilakukan restitusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditanggapi oleh PDAM paling lambat 6 (enam) bulan berturut-turut sejak pembayaran rekening air minum.
- (5) Setelah lebih dari waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pelanggan tidak mengajukan permohonan restitusi, maka pelanggan dianggap menerima besaran rekening air minumannya.

### **Bagian Kelimabelas Penyelesaian Perselisihan**

#### **Pasal 27**

Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan PDAM dapat dilaksanakan di luar pengadilan yang dilakukan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Keenambelas Biaya Pelayanan**

#### **Pasal 28**

Pedoman penghitungan biaya pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf f, huruf g, huruf h, huruf i, dan huruf j diatur oleh Walikota.

## **BAB VI TARIF AIR MINUM**

### **Pasal 29**

- (1) Setiap orang atau badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dikenakan tarif air minum.
- (2) Tarif ditetapkan oleh Walikota berdasarkan usulan Direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas.
- (3) Perhitungan dan penetapan tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada prinsip-prinsip:
  - a. keterjangkauan dan keadilan;
  - b. mutu pelayanan;
  - c. pemulihan biaya (*full cost recovery*);
  - d. efisiensi pemakaian air;
  - e. transparansi dan akuntabilitas; dan
  - f. perlindungan air baku.
- (4) Konsep usulan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diajukan oleh Direksi dengan mempertimbangkan mutu pelayanan, pemulihan biaya, dan target pengembangan tingkat pelayanan yang dilengkapi data pendukung sebagai berikut:
  - a. dasar perhitungan usulan penetapan tarif;
  - b. hasil perhitungan proyeksi biaya dasar;
  - c. perbandingan proyeksi biaya dasar dengan tarif berlaku;
  - d. proyeksi peningkatan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan;
  - e. perhitungan besaran subsidi yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang kurang mampu; dan
  - g. kajian dampak kenaikan beban per bulan kepada kelompok-kelompok pelanggan.

### **Pasal 30**

- (1) Usulan penetapan tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan DPRD dan disosialisasikan kepada pelanggan.

- (2) Usulan penetapan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan secara tertulis kepada Walikota atas persetujuan Dewan Pengawas.
- (3) Tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Walikota.
- (4) Direksi harus melakukan sosialisasi tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada pelanggan melalui media massa paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum tarif baru diberlakukan secara efektif.

## **BAB VII HAK DAN KEWAJIBAN**

### **Bagian Kesatu Hak PDAM**

#### **Pasal 31**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai hak sebagai berikut:

- a. menagih dan menerima pembayaran sesuai tarif pelayanan air minum dari pihak lain atau pelanggan;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. melakukan pemutusan sambungan air minum tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan apabila pelanggan menunggak pembayaran tagihan air minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut dan/atau akibat pelanggaran;
- d. mengenakan sanksi denda terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. menolak dan/atau menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- f. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil di rumah atau bangunan pelanggan apabila diperlukan;

- g. mengenakan pemakaian rata-rata atas pemakaian air minum apabila meter air pelanggan tidak dapat terbaca oleh petugas PDAM akibat rumah terkunci, meter air buram, meter air tertimbun, dan hal lain yang menyulitkan petugas melakukan pembacaan meter air;
- h. mengenakan biaya perbaikan dan penggantian pipa dinas dan/atau meter air yang rusak akibat tindakan pelanggan yang disengaja dan/atau kelalaian pelanggan;
- i. melakukan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun ketentuan peraturan perundang-undangan mengharuskan perubahan terhadap:
  - 1. jaringan pipa distribusi dan pipa persil;
  - 2. nomor pelanggan;
  - 3. golongan pelanggan;
  - 4. layanan jasa PDAM;
- j. melakukan perluasan cakupan sambungan air minum dari jaringan pipa yang terpasang;
- k. mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan pelanggan yang bertikad tidak baik;
- l. melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- m. menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan sarana pelayanan air minum dan merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami pelanggan atau masyarakat tidak diakibatkan oleh pelayanan air minum yang diberikan PDAM;
- n. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o. memperoleh lahan untuk membangun sarana pengolahan air minum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- p. memperoleh kuantitas air baku secara berkesinambungan sesuai dengan izin yang telah didapat.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban PDAM**

**Pasal 32**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. wajib memberikan kegiatan pelayanan air minum;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan pedoman pelayanan;
- c. mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal;
- d. memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas dengan tekanan air minimal 0,5 (nol koma lima) bar atau 5m (lima meter) kolom air kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*);
- e. memberikan jaminan mutu air minum yang diproduksi dan/atau pelayanan air minum yang diberikan berdasarkan ketentuan standar mutu air minum dan/atau pelayanan air minum yang berlaku;
- f. melaksanakan penggantian meter air akibat rusak, buram, dan lain-lain;
- g. melakukan pemeriksaan kualitas air minum;
- h. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi pelayanan air minum dan/atau kondisi pelayanan air minum yang berpotensi akan menyebabkan perubahan terhadap kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan, serta memberi penjelasan perbaikan dan pemeliharannya;
- i. memperlakukan atau melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- j. melayani dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan pelanggan tentang pelayanan air minum baik secara lisan maupun tertulis;
- k. mengembalikan kelebihan pembayaran (reduksi) dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas;
- l. memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menguji kualitas air minum, kuantitas, atau keakuratan meter air;
- m. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat pelayanan air minum yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan PDAM;

- n. menyediakan *call center* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan petugas pengaduan serta kotak pos pengaduan;
- o. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, arbitrase, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

### **Bagian Ketiga Hak Pelanggan**

#### **Pasal 33**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, pelanggan mempunyai hak sebagai berikut:

- a. memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum;
- b. memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas;
- c. mendapatkan pendistribusian air minum dan pelayanan jasa air minum yang sesuai dengan tarif pelayanan serta jaminan atas pelayanan air minum;
- d. mendapatkan hasil pengujian atas:
  - 1. perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
  - 2. kuantitas, kontinuitas, dan kualitas air;
  - 3. akurasi meter air;
- e. mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada mengajukan sambungan air minum;
- f. mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi air minum, jaminan air minum, pelayanan air minum, serta informasi mengenai struktur, besaran tarif, dan tagihan air minum;
- g. menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
  - 1. keberatan atas tagihan rekening air minum;
  - 2. pendistribusian air minum;
  - 3. kualitas air minum;
  - 4. hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum;

- h. didengar pendapat dan menyampaikan keluhannya atas kualitas air minum dan/atau pelayanan air minum;
- i. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dalam waktu paling lambat 2 x 24 (dua kali dua puluh empat) jam;
- j. mengajukan permohonan keputusan sementara atas permintaan sendiri;
- k. mendapatkan penggantian meter air secara periodik setiap 4 (empat) tahun sekali dan apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak tanpa dikenakan biaya penggantian meter air;
- l. menerima pengembalian reduksi dan/atau restitusi akibat kesalahan pembacaan meter air oleh petugas PDAM;
- m. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- n. mendapatkan pendidikan konsumen;
- o. dilayani secara cepat, benar, dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- p. mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila air minum dan/atau pelayanan air minum yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh PDAM atau akibat kelalaian pelayanan PDAM;
- q. menerima pemberitahuan.

#### **Bagian Keempat Kewajiban Pelanggan**

##### **Pasal 34**

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. membaca dan mematuhi petunjuk informasi dan/atau prosedur pemakaian atau pelayanan air minum yang ditetapkan oleh PDAM;
- b. membayar tarif air minum dan biaya pelayanan air minum;
- c. melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;

- d. bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah atau bangunan pelanggan serta membayar biaya perbaikan dan penggantian apabila terjadi kerusakan akibat dari tindakan kesengajaan atau kelalaian pelanggan;
- e. melakukan pendaftaran kembali atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan;
- f. memberi kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- g. bertanggung jawab apabila terjadi pemakaian air yang berlebihan atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air);
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain;
- i. menaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan dan kontrak yang ditandatangani pelanggan dan peraturan pelayanan PDAM yang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini;
- j. menggunakan produk pelayanan air minum secara bijak;
- k. mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara musyawarah, arbitrase, dan upaya terakhir secara hukum apabila terjadi perselisihan.

## **BAB VIII TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN GANTI RUGI**

### **Pasal 35**

PDAM memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat pelayanan air minum yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh PDAM yang terdiri dari:

- a. mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PDAM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum sebagai akibat kelalaian pelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan memaksa (*force majeure*), dan/atau adanya kerusakan;
- b. mengembalikan restitusi apabila rekening air minum pelanggan mengalami kenaikan akibat kesalahan PDAM;
- c. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak;
- d. menyediakan kebutuhan air melalui cara lain apabila dalam jangka waktu 1 X 24 (satu kali dua puluh empat) jam PDAM tidak dapat memenuhi aliran air dan/atau aliran air kecil setelah mendapat laporan dari pelanggan;
- e. memberikan ganti rugi kepada pelanggan akibat kesalahan PDAM sesuai kerugian yang dialami pelanggan.

### **Pasal 36**

- (1) Dalam hal PDAM telah memberitahukan tentang terhentinya aliran air minum melalui media massa dan/atau media elektronik di Daerah sejak terhentinya aliran air minum dan/atau terhentinya aliran air minum sebagai akibat terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) yang terdiri dari:
  - a. bencana alam seperti banjir, gempa, tanah longsor, erosi, badai, gunung meletus, dan bencana alam lain yang mengakibatkan terganggunya operasional PDAM;
  - b. akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusuhan, huru-hara, revolusi, terorisme, pemogokan, sabotase, dan gangguan industrial;
  - c. kebijakan atau Peraturan Pemerintah yang mengakibatkan kegagalan dalam kegiatan operasional PDAM;maka ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf a tidak diberlakukan.

- (2) Dalam hal PDAM telah merespon langsung sejak laporan kebocoran pelanggan yang dibuktikan dengan laporan hasil pekerjaan dan/atau pernyataan dari pelanggan, maka ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf b tidak diberlakukan.
- (3) Dalam hal terjadi kebocoran pada pipa persil, maka segala biaya yang timbul sebagai akibat kebocoran menjadi tanggung jawab pelanggan.

## **BAB IX LARANGAN**

### **Pasal 37**

Setiap orang atau badan dilarang:

- a. menimbun meter air dengan bahan material dan/atau mendirikan bangunan di atas meter air yang menyulitkan petugas dalam melaksanakan tugas;
- b. menggabungkan air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil;
- c. mendistribusikan air minum dari rumah dan/atau persil pelanggan ke luar persil pelanggan untuk kepentingan pihak lain;
- d. mendistribusikan air minum dari TAHU dengan segala jenis pipa dan/atau saluran ke rumah atau persil milik pihak lain ataupun ke pihak lain untuk kepentingan pihak lain;
- e. menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun tanpa seizin PDAM;
- f. menjual air minum dari TAHU dengan menggunakan mobil tangki tanpa seizin PDAM;
- g. memindahkan lokasi meter air tanpa seizin PDAM;
- h. memindahkan hidran kebakaran tanpa seizin PDAM;
- i. merusak jaringan pipa, melepas, dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan instrumennya;
- j. menghilangkan meter air dengan sengaja;

- k. menyambung kembali saluran air minum tanpa seizin PDAM setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM;
- l. menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan atau mengambil air minum sebelum meter air;
- m. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;
- n. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan PDAM;
- o. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana atau prasarana PDAM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air, atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- p. melakukan kegiatan di sekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap PDAM dan yang merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- q. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan PDAM di luar kepentingan PDAM.

## **BAB X SANKSI PELANGGARAN**

### **Pasal 38**

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dikenakan sanksi yang terdiri atas:
  - a. sanksi denda;
  - b. sanksi polisional.
- (2) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diatur oleh Direksi.
- (3) Sanksi polisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu pemutusan sambungan air minum karena hal-hal sebagai berikut:

- a. menunggak rekening air minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut;
  - b. melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37.
- (4) Pemutusan sambungan air minum dapat disambung kembali paling lambat 1 (satu) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan rekening air dan/atau non air, denda, dan biaya bukaan kembali.

## **BAB XI PERAN SERTA MASYARAKAT**

### **Pasal 39**

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan PDAM.
- (2) Masyarakat berhak untuk memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan PDAM.
- (3) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PDAM wajib menyediakan sarana yang memadai.
- (4) Untuk mewadahi aspirasi pelanggan, pelanggan dapat membentuk forum pelanggan.

## **BAB XII PENGAWASAN**

### **Pasal 40**

Pengawasan terhadap pelayanan air minum dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah bersama-sama dengan pelanggan dan masyarakat umum.

**BAB XIII**  
**KETENTUAN PIDANA**

**Pasal 41**

- (1) Setiap orang dan/atau badan yang melanggar ketentuan Pasal 37 huruf o, huruf p, dan huruf q diancam pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Selain tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), baik berupa tindak pidana kejahatan dan/atau tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi Pemerintah Daerah, orang pribadi, badan, atau pihak lain diancam dengan hukuman pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XIV**  
**PENYIDIKAN**

**Pasal 42**

- (1) Penyidikan terhadap pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dilaksanakan oleh PPNS di lingkungan Pemerintah Daerah yang pengangkatannya ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas penyidikan, PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
  - a. menerima laporan pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana;
  - b. melakukan tindakan pertama pada saat itu di tempat kejadian dan melakukan pemeriksaan;
  - c. menyuruh berhenti seseorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri tersangka;
  - d. melakukan penyitaan benda atau surat;

- e. mengambil sidik jari dan memotret tersangka;
  - f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
  - g. mendatangkan orang ahli dalam hubungan dengan pemeriksaan perkara;
  - h. mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk dari Penyidik Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) bahwa tidak mencapai cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya melalui Penyidik memberitahukan hal tersebut kepada Penuntut Umum, tersangka, atau keluarganya;
  - i. melakukan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) PPNS dalam melaksanakan tugasnya sebagai Penyidik berada di bawah koordinasi Penyidik POLRI sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.
- (4) PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

## **BAB XV KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 43**

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, maka Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2006 Nomor 1 Seri E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 44**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Bogor.

Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal 25 Juli 2014

**WALIKOTA BOGOR,**  
**ttd.**  
**BIMA ARYA**

Diundangkan di Bogor  
pada tanggal 25 Juli 2014

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR,**  
**ttd.**  
**ADE SARIP HIDAYAT**

**LEMBARAN DAERAH KOTA BOGOR**  
**TAHUN 2014 NOMOR 2 SERI E**

**Salinan sesuai dengan aslinya**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**ttd.**

**TOTO M. ULUM, S.H., MM.**  
**Pembina Tingkat I**  
**NIP. 19620308 1987011003**

**PENJELASAN  
ATAS**

**PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR  
NOMOR 2 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PELAYANAN AIR MINUM  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PAKUAN  
KOTA BOGOR**

**I. UMUM**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor untuk mencapai *Millenium Development Goals (MDG's)*, Pemerintah Kota Bogor telah menetapkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor.

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan air minum dan memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), maka Peraturan Daerah tersebut di atas perlu diganti dan ditetapkan kembali.

Pelayanan air minum harus dapat dipastikan berorientasi kepada pelanggan ketika masukan dan peran serta dari masyarakat khususnya pelanggan telah terakomodasi ke dalam proses pelayanan.

Untuk selanjutnya pelaksanaan pengelolaan perairminuman mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Air Minum.

## **II. PASAL DEMI PASAL**

### **Pasal 1**

Cukup jelas.

### **Pasal 2**

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Tujuan PDAM untuk memberikan pelayanan dalam bidang perairminuman kepada masyarakat secara “berkesinambungan” adalah memberikan pelayanan air minum baik kepada pelanggan, non pelanggan, atau pihak lain secara terus-menerus dan proporsional yang memenuhi syarat kualitas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan mempertimbangan “keterjangkauan” dalam arti disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ditinjau dari aspek sosial dan ekonomi dalam hal pemenuhan kebutuhan air minum.

Ayat (3)

Cukup jelas.

### **Pasal 3**

Ayat (1)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum bahwa PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan Pemerintah Daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

PDAM berkewajiban memelihara sarana dan prasarana pengelolaan air minum.

Huruf c

PDAM memberikan laporan kinerja kepada publik melalui media massa secara berkala.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Kerja sama dengan pihak ketiga dapat dilaksanakan dalam hal penyediaan air minum isi ulang dan atau air minum dalam kemasan serta kerja sama dalam bentuk investasi untuk peningkatan kapasitas produksi dalam rangka peningkatan pelayanan air minum kepada masyarakat.

#### **Pasal 4**

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Hidran kebakaran disediakan di tempat-tempat yang memudahkan bagi Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi pemadam kebakaran untuk mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Huruf k

Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu dengan menggunakan tarif sosial khusus kecuali untuk TAHU yang diperjualbelikan oleh pengelola kepada para pedagang kaki lima, maka akan dikenakan tarif niaga kecil. Permohonan pemasangan TAHU untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh perwakilan dari kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada PDAM. Pengelola TAHU dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

PDAM dapat bekerja sama dengan pihak ketiga seperti bank dan kantor pos untuk menyediakan loket pembayaran di lokasi-lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air PDAM dan tagihan lainnya secara *on line*.

**Pasal 5**

Cukup jelas.

**Pasal 6**

Cukup jelas.

**Pasal 7**

Cukup jelas.

**Pasal 8**

Cukup jelas.

**Pasal 9**  
Cukup jelas.

**Pasal 10**  
Cukup jelas.

**Pasal 11**  
Cukup jelas.

**Pasal 12**  
Cukup jelas.

**Pasal 13**  
Cukup jelas.

**Pasal 14**  
Cukup jelas.

**Pasal 15**  
Cukup jelas.

**Pasal 16**  
Cukup jelas.

**Pasal 17**  
Cukup jelas.

**Pasal 18**  
Cukup jelas.

**Pasal 19**  
Cukup jelas.

**Pasal 20**  
Cukup jelas.

**Pasal 21**  
Cukup jelas.

**Pasal 22**  
Cukup jelas.

**Pasal 23**

Cukup jelas.

**Pasal 24**

Cukup jelas.

**Pasal 25**

Ayat (1)

Pembayaran rekening air minum dan tagihan lainnya selain dilakukan di kantor PDAM dapat dilakukan di loket-loket pembayaran lain seperti di bank-bank dan kantor pos yang telah bekerja sama dengan PDAM.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

**Pasal 26**

Cukup jelas.

**Pasal 27**

Cukup jelas.

**Pasal 28**

Cukup jelas.

**Pasal 29**

Cukup jelas.

**Pasal 30**

Cukup jelas.

**Pasal 31**

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

- Huruf d  
Cukup jelas.
- Huruf e  
Cukup jelas.
- Huruf f  
Cukup jelas.
- Huruf g  
Yang dimaksud dengan pemakaian rata-rata atas air minum adalah pemakaian air rata-rata selama 6 (enam) bulan terakhir.
- Huruf h  
Cukup jelas.
- Huruf i  
Perubahan secara teknis administrasi maupun peraturan yang berlaku tanpa dibebani biaya kepada pelanggan.
- Huruf j  
Cukup jelas.
- Huruf k  
Cukup jelas.
- Huruf l  
Cukup jelas.
- Huruf m  
Cukup jelas.
- Huruf n  
Cukup jelas.
- Huruf o  
Cukup jelas.
- Huruf p  
Cukup jelas.

**Pasal 32**

- Huruf a  
Cukup jelas.
- Huruf b  
Cukup jelas.
- Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d

Yang termasuk dalam keadaan memaksa (*force majeure*) adalah bencana alam, akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusuhan, revolusi, terorisme, pemogokan, sabotase, gangguan industrial lainnya, kegagalan dalam pengadaan tenaga listrik dan sambungan komunikasi, dan sebab-sebab lainnya seperti Peraturan Pemerintah yang mengakibatkan kegagalan dalam kegiatan operasional PDAM.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Penggantian meter air secara periodik dapat dilakukan 4 (empat) tahun sekali. Apabila dalam waktu kurang dari 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM mengganti meter air pelanggan tanpa dikenakan biaya, kecuali kerusakan meter air disebabkan oleh pelanggan, baik secara sengaja maupun karena kelalaian.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Dalam hal terjadi gangguan pelayanan PDAM akibat terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) dan/atau akibat gangguan teknis lainnya, maka PDAM menginformasikan gangguan tersebut kepada pelanggan melalui media massa seperti koran, radio, dan media massa lainnya serta brosur.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

Cukup jelas.

Huruf o

Cukup jelas.

**Pasal 33**

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Yang dimaksud dengan akurasi meter air adalah ketepatan atau ketelitian meter air dalam perhitungan volume pemakaian air.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemutusan saluran air untuk sementara waktu paling lama 6 (enam) bulan dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM setelah melunasi tagihan yang menjadi kewajibannya. Dalam jangka waktu 6 (enam) bulan tersebut, pelanggan tetap ingin diputus sementara, maka harus mengajukan perpanjangan masa pemutusan sementara kepada PDAM paling lambat 1 (satu) minggu sebelum masa pemutusan sementara berakhir. Setelah masa 6 (enam) bulan berakhir, apabila tidak mengajukan permohonan perpanjangan, maka pelanggan dikenakan biaya bukaan kembali yang diatur oleh Keputusan Direksi PDAM.

- Huruf k  
Cukup jelas.
- Huruf l  
Cukup jelas.
- Huruf m  
Cukup jelas.
- Huruf n  
Yang dimaksud dengan pendidikan konsumen adalah pemberian informasi kepada konsumen mengenai pelaksanaan pelayanan air minum pada PDAM.
- Huruf o  
Cukup jelas.
- Huruf p  
Cukup jelas.
- Huruf q  
Cukup jelas.

**Pasal 34**

- Huruf a  
Cukup jelas.
- Huruf b  
Cukup jelas.
- Huruf c  
Cukup jelas.
- Huruf d  
Cukup jelas.
- Huruf e  
Pelanggan berkewajiban untuk mengganti nama kepemilikan pada rekening air sesuai dengan status kepemilikan rumah.
- Huruf f  
Pelanggan berkewajiban untuk tidak menghalangi atau mempersulit petugas saat melaksanakan pembacaan meter, pemeriksaan pipa persil, dan terhadap sarana dan prasarana milik PDAM yang terletak di lingkungan rumah pelanggan.

Huruf g

PDAM menjamin ketersediaan air kepada pelanggan, tetapi apabila pelanggan membutuhkan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*), maka pelanggan dapat membangun bak penampungan tersebut dengan segala biaya, pelaksanaan, dan pemeliharaan menjadi tanggung jawab pelanggan. Apabila terjadi pemakaian besar akibat kebocoran pipa persil, penurunan kualitas air, dan/atau terjadinya kerusakan/tidak berfungsinya bak penampungan serta kelengkapannya merupakan tanggung jawab pelanggan.

Huruf h

Perorangan atau badan yang identitasnya tercantum dalam rekening air minum dan atau pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh atas beban biaya dan sanksi sebagai akibat pelanggaran terhadap ketentuan PDAM, baik yang dilakukan sendiri secara sengaja maupun akibat kelalaian pelanggan dan/atau sebagai akibat perbuatan orang lain.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

### **Pasal 35**

Huruf a

Apabila PDAM tidak dapat melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan selama 3 (tiga) hari dalam 24 (dua puluh empat) jam tanpa pemberitahuan terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum, maka pelanggan mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air minum pada bulan terjadinya gangguan pelayanan air minum dan atau pelanggan diberikan ganti rugi yang layak akibat kelalaian pelayanan PDAM, kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (*force majeure*) dan/atau adanya kerusakan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pelanggan dapat meminta pengujian atas keakurasian meter air. Apabila hasil pengujian menunjukkan kondisi meter rusak, maka pelanggan berhak untuk meminta penggantian atas meter air tanpa dikenai biaya, sedangkan apabila hasil pengujian menunjukkan kondisi meter air masih baik, tetapi pelanggan tetap ingin mengganti meter, maka pelanggan dikenakan biaya penggantian meter.

Huruf d

PDAM menyediakan kebutuhan air minum kepada pelanggan melalui sarana mobil tangki sesuai dengan kemampuan PDAM.

Huruf e

Cukup jelas.

**Pasal 36**

Cukup jelas.

**Pasal 37**

Cukup jelas.

**Pasal 38**

Cukup jelas.

**Pasal 39**

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan sarana yang memadai adalah sarana seperti kotak saran, faksimili, *e-mail*, telepon, dan sarana lainnya.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan forum pelanggan adalah tempat berkumpulnya pelanggan air minum dan PDAM dalam rangka menyelesaikan masalah-masalah terkait dengan pelayanan air minum/air bersih dan juga merupakan tempat untuk memperoleh informasi tentang pelayanan penyelenggaraan SPAM yang dilaksanakan oleh PDAM.

**Pasal 40**  
Cukup jelas.

**Pasal 41**  
Cukup jelas.

**Pasal 42**  
Cukup jelas.

**Pasal 43**  
Cukup jelas.

**Pasal 44**  
Cukup jelas.

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BOGOR NOMOR 60**



**BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA BOGOR**  
**Kantor Walikota Bogor Lantai 3**  
**Jalan Ir. H. Juanda Nomor 10 Kota Bogor 16121**  
**Telp. (0251) 8380254/8321075 ext. 242**  
**Faks. (0251) 8326530**  
**Website: [siskum.kotabogor.go.id](http://siskum.kotabogor.go.id)**