

BERITA DAERAH KOTA CIREBON



NOMOR 16

TAHUN 2013

PERATURAN WALIKOTA CIREBON

NOMOR 16 TAHUN 2013

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN

PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG
PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA CIREBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA CIREBON,

- Menimbang :
- a. bahwa ketentuan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2012;
 - b. bahwa untuk tertib dan teraturnya penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu disusun petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2012 tentang Pelayanan Perusahaan daerah Air Minum Kota Cirebon yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota Cirebon;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah beberap kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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);
5. 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);
6. 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 diubah beberap kali 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);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1999 tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3838);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 153);
13. 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);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 82);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2008 tentang Air Tanah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 83);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
19. Peraturan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pedoman Kerjasama Perusahaan Daerah dengan Pihak Ketiga;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 153 Tahun 2004 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Daerah yang Dipisahkan;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum;
22. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum;
23. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Pengendalian Pencemaran Air;
24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 736/MENKES/PER/VI/2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum;
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
27. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air;
28. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 4 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 40);
29. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012

- Nomor 10 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 44);
30. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penambahan Penyertaan Modal Pemerintah Kota Cirebon kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 12 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 45);
 31. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 15 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 47);
 32. Peraturan Walikota Cirebon Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perijinan Pembuangan Air Limbah ke Air atau Sumber Air (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 29);
 33. Peraturan Walikota Cirebon Nomor 70 Tahun 2012 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 70);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA CIREBON.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Cirebon.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Cirebon.
3. Walikota adalah Walikota Cirebon.
4. Perusahaan Daerah Air Minum, yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah di Kota Cirebon.
5. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM Kota Cirebon.
6. Direksi adalah Direksi PDAM Kota Cirebon.
7. 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.
8. Jaringan Pipa Transmisi adalah ruas pipa pembawa air minum dari unit produksi/bangunan penangkap air sampai reservoir atau batas distribusi.
9. Jaringan Pipa Distribusi adalah pipa pembawa air dari bak penampung reservoir sampai jaringan pelayanan.
10. Pipa Dinas adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi sampai dengan meter air.

11. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang/badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
12. Instalasi Persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya untuk penyediaan air minum yang terletak di dalam persil sesudah meter air sampai dengan bak penampung dan atau kran air.
13. Meter Air adalah suatu alat untuk mengukur volume pemakaian air minum oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
14. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa penggunaan air minum dan pengelolaan air limbah PDAM.
15. Pelanggan Pasif adalah pelanggan yang tidak memakai air selama 2 (dua) bulan berturut-turut atau pemakaian air minum nya sama dengan 0 (nol) m³.
16. Warung Air adalah sarana pelayanan air minum dengan menggunakan kendaraan khusus tangki air untuk wilayah-wilayah yang tidak terjangkau oleh jaringan perpipaan.
17. Pancuran Umum adalah sarana pelayanan air minum bagi masyarakat yang belum dan atau tidak terjangkau sambungan langsung.
18. Hidran Kebakaran adalah tempat pengambilan air minum yang khusus disediakan untuk penanggulangan kebakaran.
19. Pengelolaan Air Limbah adalah upaya penataan, pengoperasian, pemeliharaan, pengawasan dan pengembangan sistem air limbah rumah tangga, usaha atau kegiatan untuk mengurangi pencemaran lingkungan.
20. Air Limbah terdiri dari Air Limbah Rumah Tangga dan Usaha/Kegiatan yang selanjutnya disebut Air Limbah.
21. Air Limbah rumah tangga adalah air buangan yang berasal dari rumah tangga termasuk tinja manusia dari lingkungan pemukiman, tidak termasuk air hujan.
22. Air Limbah usaha atau kegiatan adalah air buangan yang berasal dari niaga dan industri, sesudah melalui pengolahan oleh pihak yang bersangkutan.
23. Sistem Air Limbah dan instalasi pengolahannya adalah sistem pengelolaan air limbah yang meliputi jaringan perpipaan air limbah dan instalasi pengolahannya sehingga air limbah dapat dibuang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
24. Saluran Air Limbah adalah saluran yang mengalirkan air limbah dari satu lokasi ke lokasi lain, dan dalam hal ini merupakan saluran tertutup.
25. Saluran sistem tercampur adalah saluran yang mengalirkan air limbah dan air hujan yang berupa saluran air limbah tertutup.
26. Saluran sistem terpisah adalah sistem saluran yang hanya mengalirkan air limbah berupa saluran air limbah tertutup melalui bak kontrol persil dan dialirkan ke saluran air limbah PDAM.
27. Jaringan Air Limbah adalah sistem saluran air limbah dalam suatu daerah pengaliran yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya sehingga membentuk suatu kesatuan.
28. Saluran Primer adalah Saluran utama yang mengalirkan air limbah dari saluran-saluran sekunder ke instalasi pengolahan melalui stasiun pompa.
29. Saluran Sekunder adalah saluran yang mengalirkan air limbah dari saluran tersier ke saluran primer.
30. Saluran Tersier adalah saluran yang mengalirkan air limbah dari saluran persil ke saluran sekunder.
31. Saluran Persil adalah saluran air limbah yang berada dalam batas persil.

32. Bak Kontrol adalah bak yang berfungsi sebagai tempat memeriksa aliran dan pemeliharaan saluran air limbah.
33. Bak Kontrol Persil adalah bak kontrol yang berada di wilayah persil.
34. Tangki septik adalah bangunan kedap air beserta perlengkapannya untuk mengolah tinja manusia, yang kemudian cairan keluarannya dapat dialirkan langsung ke saluran melalui bak kontrol.
35. Tarif air minum PDAM yang selanjutnya disebut tarif adalah kebijakan harga jual air minum dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan Walikota dan PDAM.
36. Beban Tetap adalah bagian dari tarif air minum yang dihitung berdasarkan pembagian dari biaya tetap PDAM dengan meter air terpasang sesuai dengan diameternya.
37. Biaya adalah seluruh pembiayaan di luar tarif yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan Peraturan Walikota.
38. Kas PDAM adalah Kas PDAM Kota Cirebon.
39. Kelompok Pelanggan adalah klasifikasi pelanggan yang disesuaikan dengan struktur ekonomi (kemampuan dan kebutuhan masyarakat).
40. Struktur Tarif Air adalah perbandingan antara tarif air minum untuk kelompok pelanggan tertentu dengan yang lainnya.
41. Rekening Air adalah bukti pembayaran pelanggan atas pemakaian air minum selama 1 (satu) bulan dikalikan dengan tarif yang berlaku ditambah Biaya Administrasi dan Biaya Pemeliharaan Meter Air.
42. Denda adalah biaya yang harus dibayar atas keterlambatan pembayaran rekening air minum sesuai ketentuan PDAM.
43. Standar Kebutuhan Pokok Air Minum adalah kebutuhan air sebesar 10 meter kubik/kepala keluarga/bulan atau 60 liter/orang/hari, atau sebesar satuan volume lainnya.
44. Pipa Dinas adalah pipa yang menghubungkan jaringan distribusi dengan meter air yang terpasang.
45. Sambungan Langganan yang selanjutnya disingkat SL adalah jenis sambungan pelanggan yang mensuplai air minum langsung ke pelanggan.
46. Jasa Pelayanan Pengelolaan Air Limbah adalah biaya jasa pelayanan pengelolaan air limbah yang dilakukan oleh PDAM diluar tarif yang harus dibayar oleh pelanggan air limbah.
47. Instalatur adalah badan usaha yang bergerak dalam pekerjaan instalasi pipa air minum dan/atau instalasi pembuangan air limbah yang telah diakui kompetensinya oleh PDAM.
48. Pelayanan Mobil Tanki Air Minum adalah pelayanan melalui sarana mobil tanki air minum kepada masyarakat yang belum atau tidak terjangkau oleh sambungan perpipaan.
49. Petugas adalah pegawai atau pihak lain yang ditunjuk oleh PDAM dalam rangka melaksanakan tugas yang diberikan oleh PDAM.
50. Pengelolaan Air Minum adalah berbagai usaha atau kegiatan untuk menghasilkan, menyediakan, mendistribusikan, dan memenuhi kebutuhan pelayanan air minum masyarakat.
51. Air baku untuk air minum, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang 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.
52. Unit air baku merupakan sarana pengambilan dan/atau penyedia air baku. Unit air baku dapat terdiri dari bangunan penampungan air, bangunan pengambilan/penyadapan, alat pengukuran dan peralatan pemantauan,

sistem perpompaan, dan/atau bangunan sarana pembawa serta perlengkapannya.

53. Unit produksi merupakan prasarana dan sarana yang dapat digunakan untuk mengolah air baku menjadi air minum melalui proses fisik, kimiawi, dan/atau biologi. Unit produksi dapat terdiri dari bangunan pengolahan dan perlengkapannya, perangkat operasional, alat pengukuran dan peralatan pemantauan, serta bangunan penampungan air minum.
54. Unit transmisi merupakan prasarana dan sarana yang dapat digunakan untuk membawa air baku dari sumber air ke Unit Produksi atau air hasil produksi dari unit Produksi ke unit distribusi air minum. Unit Transmisi dapat terdiri dari sistem perpompaan, jaringan transmisi, bangunan penampungan, alat ukur dan peralatan pemantauan.
55. Unit distribusi merupakan prasarana dan sarana yang dapat digunakan untuk mendistribusikan air minum, yang dapat terdiri dari sistem perpompaan, jaringan distribusi, bangunan penampungan, alat ukur dan peralatan pemantauan.
56. Penutupan sementara adalah penutupan saluran air minum dipersil pelanggan yang bersifat sementara oleh PDAM.
57. Penutupan tetap adalah penutupan saluran air minum di pipa distribusi yang bersifat tetap oleh PDAM.
58. Aset adalah kekayaan PDAM terdiri dari unit air baku, unit produksi, unit transmisi, unit distribusi beserta bangunan dan perlengkapannya.
59. Pihak lain adalah perorangan, badan usaha atau sekelompok masyarakat di luar pelanggan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud Peraturan Walikota ini sebagai petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah pada PDAM.
- (2) Tujuan Peraturan Walikota ini adalah :
 - a. memberi arah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan penyediaan air minum dan pengelolaan air limbah secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan; dan
 - b. membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini adalah :

- a. pelayanan dan pembinaan;
- b. pelanggan;
- c. penyediaan air minum dan pengelolaan air limbah;
- d. air baku, produksi, transmisi dan distribusi;

- e. pelayanan pelanggan;
- f. mekanisme jasa pelayanan;
- g. pengawasan dan pengendalian;
- h. kerusakan aset oleh pihak lain; dan
- i. peran serta masyarakat dan pihak terkait.

BAB IV PELAYANAN DAN PEMBINAAN

Bagian Kesatu Pelayanan

Pasal 4

PDAM memberikan pelayanan untuk kepentingan umum yang meliputi :

- a. pendistribusian air minum kepada masyarakat yang dilakukan dalam bentuk :
 - 1. sambungan langsung;
 - 2. pancuran umum;
 - 3. warung air; dan
 - 4. sarana pelayanan lainnya.
- b. menyediakan fasilitas hidran kebakaran;
- c. pengelolaan air limbah yang dilakukan dalam bentuk :
 - 1. menyalurkan air limbah dari persil hingga ke pembuangan akhir (badan air penerima);
 - 2. pemasangan/pembuatan dan pemeliharaan saluran primer, saluran sekunder dan saluran tersier;
 - 3. pemasangan, operasi dan pemeliharaan mesin pompa air limbah serta instalasi pengolahan hingga memenuhi baku mutu lingkungan;
 - 4. pengurusan bak kontrol dan WC umum; dan
 - 5. pengujian mutu air limbah.
- d. mengoperasikan dan memelihara pompa drainase di Stasiun Pompa Ade Irma Suryani Nasution.

Bagian Kedua Pembinaan dan Pengawasan

Pasal 5

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap PDAM dalam memberikan pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah dilakukan oleh Walikota.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilaksanakan oleh :
 - a. Dewan Pengawas; dan
 - b. SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang menangani urusan lingkungan hidup, urusan kesehatan, urusan pekerjaan umum, urusan perumahan dan permukiman.

BAB V PELANGGAN

Bagian Kesatu Kontrak Berlangganan

Pasal 6

- (1) Perikatan antara PDAM dengan pelanggan dituangkan dalam Kontrak Berlangganan.
- (2) Kontrak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
 - a. identitas para pihak;
 - b. obyek perjanjian;
 - c. biaya;
 - d. hak dan kewajiban;
 - e. larangan;
 - f. sanksi; dan
 - g. ketentuan penyelesaian sengketa.
- (3) Format Kontrak Berlangganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota ini.

Bagian Kedua Identitas Pelanggan

Pasal 7

Identitas pelanggan PDAM sebagai pemilik persil dan mekanisme perubahan status kepemilikan persil diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Bagian Ketiga Blok Konsumsi dan Kelompok Pelanggan

Paragraf 1 Pelanggan Air Minum

Pasal 8

- (1) Blok konsumsi pelanggan air minum PDAM meliputi :
 - a. Blok I merupakan blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok; dan
 - b. Blok II merupakan blok konsumsi air minum untuk pemakaian di atas standar kebutuhan pokok.
- (2) Pelanggan PDAM diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelompok, yaitu :
 - a. Kelompok I menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif rendah untuk memenuhi kebutuhan pokok air minum;
 - b. Kelompok II menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif dasar untuk memenuhi kebutuhan pokok air minum;
 - c. Kelompok III menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif penuh untuk memenuhi kebutuhan pokok air minum; dan
 - d. Kelompok IV menampung jenis-jenis pelanggan khusus yang membayar tarif air minum berdasarkan kesepakatan.

- (3) Pelanggan PDAM yang terbagi dalam 4 (empat) kelompok sebagaimana dimaksud pada ayat pada (2) terdiri dari :
- A. Kelompok I, yang terdiri dari :
 - A.1. Sosial Khusus; dan
 - A.2. Sosial Umum.
 - B. Kelompok II, yang terdiri dari :
 - B.1. Semi Permanen;
 - B.2. Rumah Permanen A;
 - B.3. Niaga Kecil; dan
 - B.4. Industri Kecil.
 - C. Kelompok III, yang terdiri dari :
 - C.1. Instansi Pemerintah;
 - C.2. Rumah Permanen B;
 - C.3. Rumah Praktek A;
 - C.4. Rumah Praktek B;
 - C.5. Niaga Sedang;
 - C.6. Industri Sedang;
 - C.7. Niaga Besar; dan
 - C.8. Industri Besar.
 - D. Kelompok Khusus, yang terdiri dari :
 - D.1. PDAM Kabupaten;
 - D.2. Pancuran Umum;
 - D.3. Air Bahan Baku;
 - D.4. Pelabuhan;
 - D.5. Tanki Sosial;
 - D.6. Tanki Niaga; dan
 - D.7. Air Sebelum Diolah.
- (3) Pengaturan tentang pengklasifikasian kelompok pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memperhatikan kriteria sebagai berikut :
- 1. lebar jalan atau klasifikasi jalan
 - 2. luas tanah dan jenis bangunan;
 - 3. Nilai Jual Objek Pajak tanah dan bangunan;
 - 4. daya listrik terpasang; dan
 - 5. peruntukan persil.
- (4) Penetapan rincian kelompok pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.
- (5) Dalam upaya untuk memperoleh data pelanggan berdasarkan kelompok pelanggan, maka PDAM harus melakukan reklasifikasi pelanggan selambat-lambatnya setiap 3 (tiga) tahun yang pengaturannya ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 2
Pelanggan Air Limbah

Pasal 9

Pengelompokan pelanggan pengelolaan air limbah mengikuti klasifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.

BAB VI
PELAYANAN AIR MINUM DAN PENGELOLAAN AIR LIMBAH

Bagian Kesatu
Pelayanan Air Minum

Pasal 10

Pelayanan air minum kepada masyarakat dilakukan sebagai berikut :

- a. pelayanan melalui jaringan pipa distribusi dengan cara sambungan langsung, pancuran umum, warung air dan sarana pelayanan lainnya; dan
- b. pelayanan melalui mobil tanki air minum.

Paragraf 1
Pelayanan Sambungan Baru

Pasal 11

- (1) Setiap orang atau badan hukum yang bermaksud mendapatkan jasa pelayanan air minum dari PDAM, terlebih dahulu mengajukan permohonan tertulis melalui PDAM.
- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi persyaratan yang telah ditetapkan.
- (3) PDAM melakukan survey lapangan untuk menentukan dapat atau tidaknya dilayani, melalui pemberitahuan.
- (4) Dalam hal hasil survey menyatakan dapat dilayani dan pemohon setuju maka calon pelanggan diwajibkan membayar biaya pemasangan dan menandatangani kontrak berlangganan.
- (5) Dalam hal permohonan belum dapat dilayani maka PDAM menyampaikan penjelasan dan memasukkannya dalam daftar tunggu, dan terhadap permohonan yang ditolak, PDAM memberikan penjelasan secara tertulis.
- (6) Dengan memasukan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pemohon tunduk kepada ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Walikota ini beserta peraturan-peraturan pelaksanaannya.
- (7) Pemasangan pipa sambungan langganan dilaksanakan setelah pelanggan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- (8) Mekanisme dan persyaratan pelayanan sambungan baru diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Pasal 12

- (1) Setiap pemasangan sambungan baru dikenakan biaya pemasangan sambungan, yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Direksi.
- (2) Biaya pemasangan sambungan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditambah materai yang cukup dan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Setiap persil hanya mendapat 1 (satu) sambungan air minum.

- (2) Pengecualian ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan berdasarkan pertimbangan teknis yang akan diatur dengan Peraturan Direksi.

Pasal 14

- (1) PDAM berwenang menetapkan ukuran/diameter meter air terpasang berdasarkan pertimbangan teknis.
- (2) Setiap pelanggan yang sudah tersambung dengan PDAM wajib mendapatkan distribusi air minum.
- (3) PDAM berhak menunda permohonan pemasangan sambungan baru apabila tekanan air belum memenuhi persyaratan teknis.

Pasal 15

Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dapat disertakan dalam tagihan rekening air minum yang dibebankan kepada pelanggan.

Paragraf 2 Pemakaian Air Minum

Pasal 16

- (1) Jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pencatatan angka meter air untuk pemakaian selama 1 (satu) bulan.
- (2) Dalam hal meter air tidak terbaca atau tidak terukur dengan baik, maka jumlah pemakaian air minum pada bulan berjalan dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir pada saat meter air berfungsi dengan baik.
- (3) Dalam hal perhitungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dapat dilakukan, maka perhitungan pemakaian air minum ditetapkan berdasarkan pemakaian rata-rata bulanan dari tahun sebelumnya atau pemakaian rata-rata per hari sesuai kebutuhan pelanggan.
- (4) Dalam hal angka meter dibaca dan dicatat sendiri oleh pelanggan, maka petugas pencatat meter air wajib mencatat pemakaian air minum bulan berikutnya dengan didasarkan pada angka riil yang tertera pada meter air.
- (5) Apabila petugas pencatat meter air tidak dapat mencatat pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) karena tidak dapat masuk ke persil, maka pemakaian air minum akan ditetapkan berdasarkan pemakaian air minum tertinggi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan sebelumnya.
- (6) Dalam hal petugas pencatat meter air dihalangi/dipersulit untuk melakukan pembacaan angka meter, maka pemakaian air minum ditetapkan 2 (dua) kali pemakaian tertinggi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan.
- (7) Penetapan pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan setelah dibuat Berita Acara Pemeriksaan oleh petugas pencatat meter air dengan diketahui oleh pengurus RT setempat.
- (8) Dalam hal telah dilakukan penetapan pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) selama 2 (dua) bulan berturut-turut dan pelanggan tetap menghalangi petugas untuk melakukan pembacaan meter air, maka pada bulan ketiga PDAM dapat melakukan Pemutusan sementara.

Paragraf 3
Rekening Air Minum

Pasal 17

- (1) Rekening air minum terdiri atas:
 - a. jumlah pemakaian air minum pelanggan per meter kubik (m³) dikalikan dengan tarif air minum;
 - b. biaya beban tetap yang terdiri atas:
 1. Biaya Pemeliharaan Meter Air (BPMA); dan
 2. Biaya Administrasi (BA).
- (2) Rekening Air minum memuat :
 - a. data pelanggan;
 - b. data pemakaian;
 - c. periode pemakaian;
 - d. klasifikasi kelompok pelanggan;
 - e. besarnya tagihan; dan
 - f. kode lokasi pembayaran.
- (3) Besaran tarif air minum per meter kubik untuk setiap kelompok pelanggan ditetapkan tersendiri melalui Peraturan Walikota.

Paragraf 4
Pembayaran Rekening Air Minum

Pasal 18

- (1) Rekening air minum diterbitkan setiap bulan.
- (2) Pembayaran rekening air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai tanggal 2 (dua) sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan dan apabila tanggal 20 (dua Puluh) bertepatan dengan hari libur, cuti bersama nasional, maupun keadaan memaksa/kahar maka akan diadakan perubahan waktu pembayaran pada hari kerja berikutnya.
- (3) Pembayaran tagihan rekening air minum yang melampaui batas akhir yang telah ditetapkan dikenakan sanksi administrasi berupa denda.
- (4) Besaran denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Direksi.
- (5) Penyesuaian terhadap keadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam Surat Edaran Direksi serta diumumkan pada masyarakat dan pelanggan.
- (6) Apabila 2 (dua) bulan berturut-turut sampai batas waktu pembayaran, rekening air minum tidak dilunasi, maka dilakukan pemutusan sementara.
- (7) Pembayaran rekening air minum dilakukan melalui :
 - a. penagihan langsung oleh petugas penagihan;
 - b. loket kas atau loket kas pembantu yang disediakan oleh PDAM;
 - c. pembayaran melalui jasa perbankan; atau
 - d. badan lain yang ditunjuk oleh PDAM.

- (8) Biaya yang diakibatkan dari pembayaran melalui jasa perbankan dan atau badan lain yang ditunjuk oleh PDAM menjadi tanggung jawab PDAM.
- (9) Apabila terjadi pengaduan atas rekening pembayaran air minum, PDAM wajib melakukan pemeriksaan angka meter air pelanggan dan hasil pemeriksaan tersebut digunakan sebagai acuan untuk menagih kekurangan atau memperhitungkan kelebihan pembayaran pada rekening air bulan berikutnya.
- (10) Dalam hal terdapat tambahan pemakaian air minum, tunggakan pembayaran dan/atau denda, pelanggan wajib membayar tambahan pemakaian air minum, tunggakan dan/atau denda secara bersamaan dengan pembayaran rekening air minum.

Paragraf 5
Biaya Non Air

Pasal 19

- (1) Selain biaya pemasangan/penyambungan baru dan biaya dalam rekening air minum, kepada pelanggan dapat dikenakan biaya non air yang terdiri atas :
 - a. biaya pemasangan/penyambungan adalah biaya yang dikenakan kepada calon pelanggan untuk pemasangan/penyambungan baru;
 - b. biaya peralatan dan pemasangan pipa dinas dan atau distribusi adalah biaya tambahan yang dikenakan kepada calon pelanggan apabila terdapat penambahan peralatan melampaui standar yang telah ditetapkan;
 - c. biaya uji instalasi persil adalah biaya pengujian kelaikan instalasi yang dikenakan kepada calon pelanggan setelah instalasi persil terpasang;
 - d. biaya tambahan atas keterlambatan pembayaran biaya penyambungan air minum adalah biaya yang dikenakan kepada calon pelanggan apabila melebihi batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan;
 - e. biaya penyambungan kembali adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan apabila pelanggan akan menyambung kembali setelah melampaui waktu 1 (satu) tahun sejak penutupan;
 - f. biaya balik nama adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan apabila dilakukan perubahan nama pelanggan;
 - g. biaya pemasangan kembali dan pemasangan meter air adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan apabila pelanggan akan menyambung kembali dalam kurun waktu kurang 1 (satu) tahun sejak penutupan;
 - h. biaya denda keterlambatan membayar rekening air minum adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan apabila melampaui batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan;
 - i. biaya denda pelanggaran adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan dan non pelanggan apabila melakukan pelanggaran;
 - j. biaya administrasi pemasangan kembali meter air adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan untuk pemasangan meter air;
 - k. biaya pengujian kualitas air adalah biaya jasa pemeriksaan kualitas air yang dikenakan kepada pelanggan dan atau non pelanggan; dan
 - l. biaya penyambungan saluran air limbah adalah biaya yang dikenakan kepada calon pelanggan untuk penyambungan baru.
- (2) Tata cara dan besaran biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 6
Biaya Penyambungan

Pasal 20

- (1) Biaya penyambungan untuk setiap pemasangan sambungan air minum terdiri dari biaya peralatan, biaya administrasi, biaya identitas pelanggan dan upah pemasangan.
- (2) Besarnya biaya penyambungan untuk setiap pelanggan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan indeks dari biaya penyambungan sebagai berikut :
 - a. Kelompok Pelanggan A1 : 0,5;
 - b. Kelompok Pelanggan A2 : 1,0;
 - c. Kelompok Pelanggan B1 : 1,0;
 - d. Kelompok Pelanggan B2 : 1,25;
 - e. Kelompok Pelanggan B3 : 1,25;
 - f. Kelompok Pelanggan B4 : 1,50;
 - g. Kelompok Pelanggan C1 : 1,50;
 - h. Kelompok Pelanggan C2 : 1,50;
 - i. Kelompok Pelanggan C3 : 1,75; dan
 - j. Kelompok Pelanggan C4 : 2,0.
- (3) Khusus untuk tarif pemasangan baru air minum bagi keperluan niaga dan industri ditentukan pula diameter pipa yang dipakai dan tingkat bangunan tersebut, dengan unsur perkalian sebagai berikut :
 - a. Diameter $\frac{1}{2}$ - 1 inci adalah untuk lantai 1 (satu) dengan koefisien 1 (satu) dan lantai 2 (dua) dengan koefisien sebesar 1,5 (satu koma lima) dan lantai 3 (tiga) dengan koefisien sebesar 2,5 (dua koma lima);
 - b. Diameter $1\frac{1}{2}$ - 2 inci adalah untuk lantai 1 (satu) dengan koefisien 1,5 (satu koma lima) dan lantai 2 (dua) dengan koefisien sebesar 2 (dua) dan lantai 3 (tiga) dengan koefisien sebesar 3 (tiga);
 - c. Diameter $2\frac{1}{2}$ - 3 inci adalah untuk lantai 1 (satu) dengan koefisien 2,5 (dua koma lima) dan lantai 2 (dua) dengan koefisien sebesar 3 (tiga) dan lantai 3 (tiga) dengan koefisien sebesar 3,5 (tiga koma lima);
 - d. Diameter 4 inci adalah untuk lantai 1 (satu) dengan koefisien 3,5 (tiga koma lima) dan lantai 2 (dua) dengan koefisien sebesar 4 (empat) dan lantai 3 (tiga) dengan koefisien sebesar 5 (lima).
- (4) Apabila jumlah pemakaian selama 2 (dua) bulan berturut-turut tidak sesuai dengan kontrak berlangganan yang sudah ditetapkan bagi pelanggan yang termasuk pada kelompok III sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf c, maka PDAM akan melakukan evaluasi terhadap diameter yang dipakai.
- (5) Untuk pemasangan sambungan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan dengan menggunakan pipa di atas diameter 4 inci dan bangunan bertingkat lebih dari tiga lantai dikenakan tarif dengan perhitungan khusus yang ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Pasal 21

- (1) Untuk calon pelanggan komplek Perumahan yang fasilitas air minum perpipaannya dari PDAM, seluruh biaya prasarana dan sarana air minum dibebankan kepada pihak pengembang berdasarkan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang dibuat oleh PDAM.
- (2) Untuk calon pelanggan komplek Perumahan yang fasilitas air minum perpipaannya dari PDAM, dimana pihak pengembang sudah menyerahkan kepada masing-masing pemilik, maka seluruh biaya prasarana dan sarana air minum dibebankan kepada masing-masing pemilik persil secara kolektif berdasarkan RAB yang dibuat oleh PDAM.
- (3) Untuk calon pelanggan komplek Perumahan yang fasilitas air minum perpipaannya bukan dari PDAM dan non perpipaan, seluruh biaya prasarana dan sarana air minum harus disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku di PDAM yang biayanya dibebankan kepada masyarakat dan atau pengembang berdasarkan RAB yang dibuat oleh PDAM.
- (4) RAB sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah untuk kualitas bahan dan pekerjaan serta biaya pengawasan (supervisi).

Pasal 22

- (1) Untuk pelanggan baru yang melakukan pemasangan pipa persil sendiri, dikenakan biaya uji persil yang diatur dalam Peraturan Direksi.
- (2) Pemasangan pipa persil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan jaminan selama 1 (satu) bulan sejak diterimanya berita acara pemeriksaan dan pengawasan dalam hal terjadi kebocoran jaringan perpipaan.

Paragraf 7

Biaya Penggantian Meter Air

Pasal 23

- (1) PDAM mengenakan biaya penggantian meter air, dalam hal :
 - a. atas permintaan pelanggan dan usia meter air kurang dari 4 (empat) tahun;
 - b. atas permintaan pelanggan mengubah ukuran meter air;
 - c. kerusakan meter air yang disebabkan oleh pelanggan; atau
 - d. hilang yang disebabkan oleh kelalaian pelanggan.
- (2) PDAM tidak mengenakan biaya penggantian meter air diluar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Besaran biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 8

Segel Pengaman Meter Air

Pasal 24

- (1) Segel pengaman meter air terdiri dari segel meter dan segel kopling.
- (2) PDAM mengenakan biaya dan denda untuk penggantian segel pengaman meter air apabila terjadi kerusakan yang disebabkan oleh pelanggan.

- (3) Besaran biaya dan denda segel pengaman meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 9

Pemutusan Sambungan Langganan dan Penyambungan Kembali

Pasal 25

- (1) PDAM melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan apabila:
- a. rekening air minum tidak dibayar dalam waktu 2 (dua) bulan berturut-turut sejak jatuh tempo pembayaran;
 - b. karena permintaan pelanggan;
 - c. merusak dan membuka segel pada meter air;
 - d. mengalirkan air dari pipa PDAM tanpa melalui meter air;
 - e. menjual atau memperdagangkan air PDAM;
 - f. menggunakan pompa air atau alat sejenis lainnya secara langsung;
 - g. mengubah pipa dinas sehingga tidak memenuhi syarat teknis yang ditetapkan;
 - h. mengubah standar rangkaian pipa sambungan langganan;
 - i. mengubah fungsi kran umum/terminal air.
- (2) Pemutusan sambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
- a. Pemutusan sementara; dan
 - b. Pemutusan tetap.
- (3) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan apabila :
- a. menunggak selama 2 (dua) bulan; atau
 - b. atas permintaan pelanggan diputuskan sementara untuk paling lama 6 (enam) bulan.
- (4) Tindakan pemutusan sementara dilakukan dengan pencabutan meter air.
- (5) Pemutusan sementara dapat disambung kembali paling lambat 1 (satu) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda administrasi ditambah biaya pembukaan kembali.
- (6) Besarnya denda, biaya administrasi dan biaya buka kembali ditetapkan dengan Peraturan Direksi.
- (7) Pemutusan tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b adalah pemutusan dari pipa retikulasi/distribusi, dilakukan apabila :
- a. pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya;
 - b. atas permintaan pelanggan dengan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi pelanggan PDAM dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan; dan/atau
 - c. melanggar ketentuan pada ayat (1) huruf c sampai dengan huruf i.
- (8) Pemutusan tetap dapat disambung kembali setelah pelanggan mengajukan permohonan buka kembali dan melunasi seluruh tunggakan, biaya buka kembali, biaya pemasangan baru dan kewajiban lainnya.

Bagian Kedua
Tata Cara Pengelolaan Air Limbah

Paragraf 1
Pelayanan Air Limbah

Pasal 26

Pelayanan air limbah dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. penyambungan saluran persil ke jaringan air limbah;
- b. penyedotan lumpur dari tanki septik pelanggan;
- c. kerjasama pemanfaatan sarana instalasi pengolahan air limbah;
- d. jasa pemeriksaan kualitas air limbah; dan
- e. sarana pelayanan air limbah lainnya.

Pasal 27

- (1) Setiap persil bangunan, rumah tangga, usaha dan atau kegiatan yang telah dibangun dan telah terjangkau oleh jaringan air limbah wajib membuang air limbahnya ke saluran air limbah milik PDAM.
- (2) Untuk bangunan usaha dan atau kegiatan wajib memiliki saluran persil, Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan bak kontrol persil serta kualitas efluen IPAL harus memenuhi persyaratan baku mutu air limbah yang berlaku sebelum disalurkan ke saluran air limbah milik PDAM.
- (3) Untuk kompleks perumahan yang dibangun oleh pengembang atau instansi/badan usaha wajib membuat saluran persil dan jaringan air limbah yang disambungkan langsung ke saluran air limbah milik PDAM.
- (4) Setiap perencanaan dan pelaksanaan sistem air limbah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) harus sepengetahuan dan di bawah pengawasan PDAM.

Pasal 28

- (1) Saluran air limbah dibuat dengan saluran tertutup, baik saluran sistem tercampur dan saluran sistem terpisah.
- (2) Untuk menghindari limbah padat/sampah masuk ke saluran sistem tercampur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada setiap pelanggan diharuskan memasang saringan pada bak kontrol persil sebelum masuk ke saluran air limbah PDAM.
- (3) Tata cara dan detail teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 2
Pemasangan dan Penyambungan Saluran Air Limbah

Pasal 29

- (1) Pemasangan saluran air limbah tersier, sekunder dan primer dilakukan oleh PDAM, dengan pembiayaan oleh PDAM, pemilik persil atau pihak lain yang selanjutnya menjadi milik PDAM.
- (2) Pemasangan saluran air limbah tersier sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh pemilik persil atau pihak lain seijin PDAM yang selanjutnya menjadi milik PDAM.

- (3) Hasil pemasangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diserahkan kepada PDAM melalui mekanisme sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyambungan saluran air limbah persil ke saluran air limbah PDAM dibiayai oleh pemilik persil.
- (5) Penyambungan saluran air limbah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilaksanakan oleh:
 - a. PDAM;
 - b. pihak lain yang ditunjuk oleh PDAM; atau
 - c. pemilik persil sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh PDAM.
- (6) Pembuatan dan penempatan bak kontrol persil dilakukan oleh pemilik persil sesuai petunjuk teknis dan seijin PDAM serta dibiayai oleh pemilik persil.
- (7) Pembuatan dan penempatan bak kontrol persil sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dapat dilakukan oleh PDAM atas biaya pemilik persil.
- (8) Apabila pemohon tidak memenuhi ketentuan yang berlaku dalam hal konstruksi saluran air limbah persil, maka PDAM dapat menolak penyambungan saluran persil tersebut ke jaringan air limbah PDAM.
- (9) Tata cara dan prosedur pemasangan dan penyambungan saluran air limbah diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 3

Pembuangan Air Limbah Usaha atau Kegiatan

Pasal 30

- (1) Air limbah usaha atau kegiatan hanya diizinkan dibuang pada saluran air limbah PDAM setelah dinyatakan aman dari pencemaran lingkungan dan kerusakan Sistem Air Limbah sesuai dengan baku mutu lingkungan dan persyaratan teknis PDAM melalui pengujian oleh laboratorium PDAM.
- (2) Air limbah usaha atau kegiatan yang berasal dari dapur sebelum dibuang pada saluran limbah PDAM harus melalui pengolahan pendahuluan yang berfungsi sebagai saringan dan penangkap lemak sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Untuk Air limbah usaha atau kegiatan yang mengandung limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) sebelum dibuang pada saluran air limbah PDAM harus melalui pengolahan yang sesuai dengan kegiatannya dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Untuk memenuhi ayat (1), secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali PDAM melakukan pemeriksaan terhadap hasil pengolahannya.
- (5) Tatacara teknis pembuangan air limbah usaha atau kegiatan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Direksi.

Paragraf 4
Pemeliharaan Saluran Air Limbah

Pasal 31

- (1) Pemeliharaan, perbaikan dan perubahan saluran tersier, sekunder, primer dan bak kontrol di luar wilayah persil dilakukan dan menjadi tanggung jawab PDAM.
- (2) Pemeliharaan dan perbaikan saluran persil berikut bak kontrol di wilayah persil menjadi tanggung jawab pemilik persil agar tetap berfungsi sebagaimana mestinya.
- (3) Untuk pelaksanaan pada ayat (1) maupun untuk keperluan perencanaan dan pengembangan, PDAM wajib menyediakan gambar/peta Sistem Air Limbah secara tepat dan akurat.
- (4) PDAM berkewajiban memasang dan memelihara tanda terpasang pada jalur saluran sebagai titik acuan pengukuran serta batas kepemilikan, sekurang-kurangnya memuat informasi mengenai :
 - a. letak koordinat posisi pipa saluran air limbah;
 - b. kedalaman dan diameter pipa; dan
 - c. jarak tanda terpasang dengan bangunan permanen terdekat.
- (5) Sistem Air limbah dan instalasi pengolahannya, dilarang digunakan untuk kegiatan apapun kecuali untuk kepentingan pemeliharaan oleh PDAM.
- (6) Kerusakan sistem air limbah dan instalasi pengolahan PDAM sebagai akibat kegiatan dan atau kelalaian pihak lain menjadi tanggung jawab yang bersangkutan.
- (7) Besarnya biaya perbaikan kembali dan perhitungan kerugian atas kerusakan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) akan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.
- (8) Apabila terdapat utilitas lain seperti jaringan gas, telepon, air dan listrik yang mengganggu kelancaran aliran air limbah, maka utilitas tersebut harus dipindahkan oleh dan atas biaya pemilik utilitas.
- (9) Persyaratan teknis pemeliharaan, perbaikan dan perubahan saluran air limbah diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Pasal 32

Besarnya biaya jasa pelayanan pembuangan air limbah rumah tangga dan usaha/kegiatan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota tersendiri.

Paragraf 5
Pelayanan Mobil Sedot Tangki Septik

Pasal 33

- (1) PDAM melayani penyedotan tangki septik kepada masyarakat dengan memungut biaya pelayanan.
- (2) Mobil tangki Septik milik swasta dan atau instansi pemerintah lainnya yang membuang limbah hasil penyedotan tangki septik ke instalasi pengolahan air limbah PDAM dikenakan biaya jasa pembuangan.

- (3) Mekanisme dan biaya jasa pelayanan pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Paragraf 6
Kerjasama Pelayanan Air Limbah

Pasal 34

Dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan air limbah, PDAM dapat bekerja sama dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota lainnya, Badan Usaha Swasta, Koperasi dan Masyarakat.

Bagian Ketiga
Pelayanan Air Minum di Wilayah Perbatasan

Pasal 35

- (1) Pelayanan air minum ke wilayah perbatasan diluar wilayah kota hanya dapat dilakukan oleh PDAM apabila dimohon oleh PDAM Daerah yang bersangkutan.
- (2) Ketentuan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ini dituangkan dalam bentuk kerjasama antar daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggan air minum di daerah perbatasan wajib mengikuti ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi pelanggan PDAM.

BAB VII
AIR BAKU, PRODUKSI, TRANSMISI DAN DISTRIBUSI

Bagian Kesatu
Air Baku

Pasal 36

- (1) Pemenuhan air baku dapat dilakukan melalui kerjasama antar daerah atau kerjasama antara PDAM dengan pihak ketiga.
- (2) Air baku yang sampai di instalasi pengolahan air minum harus memenuhi baku mutu air baku untuk air minum.

Bagian Kedua
Produksi

Pasal 37

- (1) Dalam memproduksi air minum, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut :
 - a. melakukan rehabilitasi, pembangunan, peningkatan sarana dan prasarana produksi air minum sesuai dengan kondisi ketersediaan air baku;
 - b. mengoperasikan unit produksi dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk dapat menghasilkan air minum yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan;
 - c. memelihara unit produksi, alat teknik produksi dan kelengkapannya untuk menjamin dapat beroperasi secara optimal; dan

- d. merencanakan dan melaksanakan pengamanan pelayanan sistem penyediaan air minum.
- (2) Dalam rangka kelangsungan ketersediaan produksi air, PDAM dapat melakukan kerjasama dengan pihak ketiga.
- (3) Mekanisme kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Transmisi

Pasal 38

- (1) Unit transmisi merupakan unit yang berfungsi untuk membawa air baku dari sumber air ke Unit Produksi atau air hasil produksi dari unit Produksi ke unit distribusi air minum.
- (2) Unit transmisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. pipa transmisi;
 - b. tandon bawah tanah/menara air (ground/elevated reservoir);
 - c. pompa pendorong (booster);
 - d. pompa transmisi;
 - e. alat ukur;
 - f. katup; dan
 - g. kelengkapan transmisi lainnya.
- (3) Sistem transmisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang digunakan merupakan milik PDAM.
- (4) PDAM berwenang untuk melakukan pengembangan atas sistem transmisi yang telah terpasang.

Bagian Keempat Distribusi, Pipa Dinas dan Instalasi Persil

Paragraf 1 Jaringan Pipa Distribusi

Pasal 39

- (1) Unit distribusi merupakan unit yang berfungsi untuk mendistribusikan air minum dari unit transmisi ke persil pelanggan.
- (2) Unit distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. pipa distribusi;
 - b. tandon bawah tanah/menara air (ground/elevated reservoir);
 - c. pompa pendorong (booster);
 - d. pipa dinas;
 - e. alat ukur;
 - f. meter air pelanggan;
 - g. katup; dan
 - h. kelengkapan distribusi lainnya.

- (3) Pengembangan, pengoperasian, pengaturan dan pemeliharaan jaringan pipa distribusi dilaksanakan sesuai program, kebutuhan, dan pedoman teknis yang berlaku.
- (4) Pengembangan sistem jaringan pipa distribusi yang dilaksanakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota atau pihak lain harus sesuai dengan persyaratan teknis jaringan pipa distribusi yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.
- (5) Dalam hal pengembangan sistem jaringan distribusi dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota atau pihak lain, maka pengembangan sistem jaringan distribusi dimaksud akan dioperasikan, dan dikelola setelah dilakukan serah terima sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (6) Dalam hal pengembangan sistem jaringan tidak sesuai dengan persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (4), PDAM dapat menolak sistem jaringan pipa distribusi dimaksud.
- (7) Jaringan distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menjadi milik PDAM setelah adanya proses peralihan kepemilikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (8) Untuk setiap pelaksanaan pemasangan jaringan transmisi dan distribusi PDAM harus melakukan koordinasi dengan SKPD terkait yang membidangi urusan lingkungan hidup, urusan kesehatan, urusan pekerjaan umum, dan urusan perumahan dan permukiman.

Paragraf 2
Pipa Dinas dan Pipa Persil Air Minum

Pasal 40

- (1) Pemasangan pipa dinas dilaksanakan oleh PDAM.
- (2) Pemasangan pipa persil dibiayai oleh pemilik persil dan dilaksanakan oleh instalatur.
- (3) Pemilik persil atau orang yang dikuasakan olehnya bertanggung jawab penuh atas beban biaya pemeliharaan pipa persil.
- (4) Tata cara pemasangan, pemeliharaan, perbaikan dan perubahan saluran pipa dinas diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Pasal 41

PDAM berkewajiban memperhatikan kuantitas, kualitas dan kontinuitas pengaliran air di sistem jaringan distribusi kepada pelanggan.

Bagian Kelima
Kran Umum dan Mobil Tangki

Pasal 42

- (1) Untuk pemukiman tertentu, dapat dipasang kran umum melalui jaringan pipa distribusi atau melalui terminal air.
- (2) Bagi Pelanggan yang belum terjangkau pipa distribusi, atau Pelanggan yang kebutuhan air minumannya tidak tercukupi, dapat dilayani dengan mobil tanki.

- (3) Persyaratan teknis operasional, penempatan, pemeliharaan dan pengelolaan kran umum/terminal air serta pelayanan Mobil Tanki diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Bagian Keenam
Kerjasama

Pasal 43

Dalam hal pelaksanaan pemenuhan air baku, ketersediaan produksi air, mekanisme transmisi dan distribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38 dan Pasal 39 dapat dilakukan melalui kerjasama antar daerah atau kerjasama antara PDAM dengan pihak ketiga sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Pelayanan Pelanggan

Pasal 44

- (1) Selain memberikan pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 10 dan Pasal 26, PDAM mempunyai tugas memberikan pelayanan sebagai berikut :
- a. menyediakan informasi kepada calon pelanggan, pelanggan dan masyarakat mengenai daerah cakupan layanan (*service coverage area*), perkiraan besaran biaya pasang baru, produk layanan lainnya;
 - b. menyediakan fasilitas pembayaran rekening melalui penagihan langsung kepada pelanggan, loket, bank, dan sistem penagihan lainnya;
 - c. menyediakan fasilitas pengaduan langsung, tertulis atau melalui media lainnya;
 - d. menyediakan layanan perubahan data pelanggan, pemeriksaan persil dan instalasi meter air, perubahan letak dan penggantian meter air dan layanan teknis lainnya;
 - e. menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku; dan
 - f. menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.
- (2) Tata cara pemberian informasi, pelayanan pengaduan dan layanan lainnya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Bagian Kedelapan
Gangguan Pelayanan

Pasal 45

- (1) PDAM wajib menyampaikan pemberitahuan adanya gangguan pelayanan air minum kepada masyarakat.
- (2) Gangguan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain berupa :
- a. pencemaran air baku;
 - b. ketersediaan air baku;
 - c. pemadaman listrik;
 - d. pemasangan/perluasan jaringan;
 - e. pemeliharaan/perbaikan teknis;
 - f. bencana alam; atau
 - g. huru-hara.

- (3) Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, huruf f dan huruf g diberitahukan kepada pelanggan setelah terjadinya gangguan pelayanan.
- (4) Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d diberitahukan kepada pelanggan paling lambat 2 (dua) hari sebelum pelaksanaan.
- (5) Dalam hal terjadi gangguan teknis pada pelayanan distribusi, PDAM memberitahukan kepada pelanggan atas gangguan teknis dimaksud melalui media massa dan media komunikasi lainnya.
- (6) Gangguan teknis yang menyebabkan kebocoran air pada pipa persil menjadi tanggung jawab pelanggan.

BAB VIII MEKANISME TARIP

Bagian Kesatu Umum

Pasal 46

- (1) Mekanisme penetapan tarif didasarkan asas proporsionalitas kepentingan:
 - a. masyarakat pelanggan;
 - b. PDAM selaku badan usaha dan penyelenggara; dan
 - c. Pemerintah Kota selaku pemilik Modal PDAM.
- (2) Pertimbangan kepentingan masyarakat pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, harus menjamin kepentingan konsumen.
- (3) Pertimbangan kepentingan PDAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, harus menjamin kepentingan PDAM sebagai badan usaha dan penyelenggara dalam mencapai target pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*), mewujudkan visi, mengemban misi dan mencapai tujuan dan sasaran pengembangan yang direncanakan di dalam rencana jangka menengah (*corporate plan*) PDAM.
- (4) Pertimbangan kepentingan pemilik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, harus menjamin kepentingan Pemerintah Kota selaku pemilik modal PDAM, dalam memperoleh hasil atas pengelolaan PDAM berupa pelayanan air minum yang berkualitas dan/atau keuntungan untuk pengembangan pelayanan umum yang bersangkutan.

Pasal 47

Perhitungan dan penetapan tarif air minum berdasarkan pada prinsip-prinsip :

- a. keterjangkauan dan keadilan;
- b. mutu pelayanan;
- c. pemulihan biaya;
- d. efisiensi pemakaian air minum;
- e. transparansi dan akuntabilitas; dan
- f. perlindungan air baku.

Bagian Kedua
Tarif Air Minum

Pasal 48

- (1) Setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa pelayanan air minum dikenakan tarif air minum.
- (2) 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;
 - d. efisiensi pemakaian air minum;
 - e. transparansi dan akuntabilitas; dan
 - f. perlindungan air baku.
- (3) PDAM menetapkan struktur tarif berdasarkan blok konsumsi, kelompok pelanggan dan jenis tarif.
- (4) Besarnya tarif air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dihitung berdasarkan formulasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Peninjauan Tarif

Pasal 49

- (1) Peninjauan tarif secara periodik dapat dilakukan dalam keadaan luar biasa yang mengakibatkan diperlukannya perubahan rencana kerja perusahaan (*corporate plan*).
- (2) Untuk kesinambungan pelayanan PDAM, paling lambat 3 (tiga) tahun sekali Direksi dapat melakukan peninjauan tarif.
- (3) Peninjauan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diusulkan oleh Direksi kepada Walikota melalui Dewan Pengawas untuk ditetapkan dalam Peraturan Walikota.

Bagian Keempat
Prosedur Penetapan Tarif

Pasal 50

- (1) Tarif ditetapkan oleh Walikota berdasarkan usulan Direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas.
- (2) Konsep usulan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan oleh Direksi PDAM dengan mempertimbangkan mutu pelayanan, pemulihan biaya dan target pengembangan tingkat pelayanan, 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; dan

- e. perhitungan besaran subsidi yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang kurang mampu.
- (3) Konsep usulan penetapan tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada Walikota.
 - (4) Konsep usulan penetapan tarif beserta data pendukung dan umpan balik dari pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diajukan secara tertulis kepada Walikota melalui Dewan Pengawas.
 - (5) Hasil pembahasan usulan penetapan tarif dan pendapat Dewan Pengawas, Walikota membuat ketetapan menyetujui atau menolak secara tertulis kepada Direksi PDAM paling lambat 2 (dua) bulan sejak usulan diterima.
 - (6) Direksi melakukan sosialisasi peraturan besarnya tarif kepada masyarakat pelanggan melalui media massa paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum tarif baru diberlakukan secara efektif.
 - (7) Dalam hal Walikota menolak usul penetapan tarif yang diajukan Direksi dan telah disetujui Dewan Pengawas berdasarkan perhitungan yang transparan dan akuntabel yang mengakibatkan tarif rata-rata berada di bawah biaya dasar maka Pemerintah Kota mengupayakan subsidi melalui APBD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PEMERIKSAAN DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Pemeriksaan Meter Air

Pasal 51

- (1) Pemeriksaan meliputi pemeriksaan meter air dan fisik meter air di persil pelanggan.
- (2) Pemeriksaan fisik meter air dilaksanakan oleh PDAM dengan disaksikan oleh pelanggan.
- (3) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dinyatakan sah dan mengikat bagi pelanggan.
- (4) Pemeriksaan meter air atas permintaan pelanggan, dikenakan biaya yang dibebankan kepada pelanggan.

Bagian Kedua Hasil Pemeriksaan Meter Air

Pasal 52

- (1) Terhadap hasil pemeriksaan meter air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (3):
 - a. apabila hasil pemeriksaan dinyatakan terdapat penyimpangan hasil ukur kurang dari atau sama dengan 2% (dua persen) dari tera meter normal, maka penetapan pemakaian air minum sesuai angka meter;

- b. apabila hasil pemeriksaan dinyatakan terdapat penyimpangan hasil ukur melebihi 2% (dua persen) dari tera meter normal, maka hasil pemeriksaan dijadikan dasar perhitungan untuk penetapan pemakaian air minum;
 - c. apabila hasil pemeriksaan meragukan atau tidak dapat diperiksa akibat kerusakan meter air yang tidak disebabkan oleh pelanggan, maka penentuan jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir pada saat meter air berfungsi dengan baik;
 - d. apabila hasil pemeriksaan meragukan atau tidak dapat diperiksa akibat kerusakan meter air yang disebabkan oleh pelanggan, maka pelanggan dikenakan sanksi;
 - e. sanksi sebagaimana dimaksud huruf d diatur dengan Peraturan Direksi.
- (2) Terhadap hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, PDAM dapat menetapkan pemakaian air minum yang wajar sesuai kebutuhan dengan mempertimbangkan :
- a. tekanan air;
 - b. kondisi meter air;
 - c. penunjukan angka meter air awal dan akhir; dan
 - d. peruntukan dan jumlah pengguna air.
- (3) PDAM melakukan penggantian terhadap meter air yang rusak, macet, meragukan dan buram.

Bagian Ketiga
Pemeriksaan di Wilayah Persil Pelanggan

Pasal 53

PDAM melakukan pemeriksaan di wilayah persil pelanggan untuk mengetahui :

- a. kondisi dan keberadaan pipa di wilayah persil;
- b. perilaku pemakaian air minum;
- c. kuantitas, kualitas, dan kontinuitas air; dan/atau
- d. kondisi pipa dinas dan fisik meter air beserta kelengkapannya.

Bagian Keempat
Pengujian Mutu Air Minum dan Air Limbah

Pasal 54

Untuk menjaga kualitas air minum dan air limbah, PDAM melakukan pengujian mutu sebelum dan sesudah pengolahan guna memenuhi persyaratan kualitas air minum dan air limbah yang berlaku.

Pasal 55

- (1) Pengujian kualitas air minum dilakukan dengan memeriksa parameter fisik, kimia dan bakteriologis mulai dari air baku, air produksi, sampai air yang didistribusikan kepada pelanggan.
- (2) Hasil pengujian kualitas digunakan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pengolahan air minum.

Pasal 56

- (1) Pengujian kualitas air limbah dilakukan terhadap Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) yang dimiliki oleh PDAM, mulai dari sebelum air limbah yang masuk ke IPAL dan yang keluar dari IPAL sebelum dibuang ke sumber air.
- (2) Hasil pengujian kualitas digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja IPAL guna menghindari pencemaran sumber air.

BAB X
KERUSAKAN ASET OLEH PIHAK LAIN

Pasal 57

- (1) Kerusakan asset PDAM yang dilakukan oleh pihak-pihak lain pada unit air baku, unit produksi, unit transmisi dan unit distribusi akan dikenakan sanksi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. biaya material perbaikan;
 - b. biaya perbaikan/pemasangan; dan
 - c. biaya air hilang.
- (3) Tata cara pengenaan sanksi dan besaran biayanya, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

BAB XI
PERAN SERTA MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Pasal 58

- (1) Masyarakat dan pihak terkait dapat berperan serta dalam :
 - a. memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan PDAM;
 - b. memberikan perlindungan terhadap air baku; dan/atau
 - c. memelihara aset PDAM.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait dapat memberikan saran secara tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan PDAM.
- (3) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PDAM dapat menyediakan sarana yang memadai.

BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN DAN PENUTUP

Pasal 59

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Walikota ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direksi.

Pasal 60

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Cirebon.

Ditetapkan di Cirebon
pada tanggal 5 Pebruari 2013

WALIKOTA CIREBON,

ttd,

SUBARDI

Diundangkan di Cirebon

pada tanggal 6 Pebruari 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA CIREBON,



HASANUDIN

BERITA DAERAH KOTA CIREBON TAHUN 2013 NOMOR 16

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA CIREBON
 NOMOR : 16 TAHUN 2013
 TANGGAL : 5 FEBRUARI 2013
 TENTANG : PETUNJUK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10
 TAHUN 2012 TENTANG PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
 MINUM KOTA CIREBON

**KONTRAK BERLANGGANAN
 PERUSAHAAN DAERAH (PD) AIR MINUM KOTA CIREBON**

Nomor :

Kami yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama :
 Jabatan :
 Alamat :

Dalam hal ini mewakili kepentingan hukum PD Air Minum Kota Cirebon, berdasarkan Keputusan Direksi Nomor tanggal tentang Pelimpahan Wewenang Direksi untuk Menandatangani Kontrak Berlangganan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon, yang selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA;

2. Nama :
 Alamat KTP :
 RT. : RW :
 Kelurahan :
 Kecamatan :
 Kabupaten/Kota :
 Kode Pos :
 Alamat Persil :
 RT. : RW :
 Kelurahan :
 Kecamatan :
 Kabupaten/Kota :
 Kode Pos :

(jika alamat persil sama dengan alamat KTP, dikosongkan)

- No. Kontrol :
 No. Langganan :

adalah pelanggan PD Air Minum Kota Cirebon.

Berdasarkan ketentuan Peraturan Walikota Cirebon Nomor Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon dan/atau peraturan penggantinya yang berlaku kemudian, yang selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA telah bersepakat untuk membuat dan menandatangani kontrak berlangganan dengan ketentuan sebagai berikut :

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Kontrak ini disebut Kontrak Berlangganan PD Air Minum Kota Cirebon.

Pasal 2

Dalam Kontrak Berlangganan ini, yang dimaksud dengan :

1. Perusahaan Daerah Air Minum, yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah di Kota Cirebon.
2. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa penggunaan air minum dan pengelolaan air limbah PDAM.
3. 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.
4. Sambungan Langganan adalah jenis sambungan pelanggan milik PDAM yang mensuplai air minum langsung ke pelanggan, berupa sambungan pipa distribusi sampai dengan meter air.
5. Meter Air adalah suatu alat untuk mengukur volume pemakaian air minum oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
6. Unit pelayanan adalah kelengkapan alat yang dipasang pada sambungan langganan yang berupa katup pemutar, box meter, meter air, segel tera dan segel body.
7. Pipa Dinas adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi sampai dengan meter air.
8. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang/badan yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
9. Instalasi Persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya untuk penyediaan air minum yang terletak di dalam persil sesudah meter air sampai dengan bak penampung dan atau kran air.
10. Tarif air minum PDAM yang selanjutnya disebut tarif adalah kebijakan harga jual air minum dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan Walikota dan PDAM.
11. Air Limbah terdiri dari Air Limbah Rumah Tangga dan Usaha/Kegiatan yang selanjutnya disebut Air Limbah.
12. Air Limbah rumah tangga adalah air buangan yang berasal dari rumah tangga termasuk tinja manusia dari lingkungan pemukiman, tidak termasuk air hujan.
13. Air Limbah usaha atau kegiatan adalah air buangan yang berasal dari niaga dan industri, sesudah melalui pengolahan oleh pihak yang bersangkutan.
14. Saluran Persil adalah saluran air limbah yang berada dalam batas persil.
15. Bak Kontrol adalah bak yang berfungsi sebagai tempat memeriksa aliran dan pemeliharaan saluran air limbah.
16. Tangki septik adalah bangunan kedap air beserta perlengkapannya untuk mengolah tinja manusia, yang kemudian cairan keluarannya dapat dialirkan langsung ke saluran melalui bak kontrol.
17. Jasa Pelayanan Pengelolaan Air Limbah adalah biaya jasa pelayanan pengelolaan air limbah yang dilakukan oleh PDAM diluar tarif yang harus dibayar oleh pelanggan air limbah.

18. Keadaan memaksa (*force majeure*) adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga, berdampak luas dan tidak dapat diatasi oleh kedua belah pihak yang mengalaminya, termasuk peristiwa-peristiwa : bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, perang dan berbagai kejadian di luar kemampuan para pihak.

BAB II

PELAYANAN

Bagian Kesatu

Kewajiban, Hak, Tugas dan Larangan Bagi PDAM

Pasal 3

PDAM berkewajiban :

- a. memberikan pelayanan air minum secara optimal kepada pelanggan dengan memperhatikan kuantitas, kualitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa (kahar);
- b. apabila dalam jangka waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam PDAM tidak dapat memenuhi aliran air setelah mendapat laporan dari pelanggan, maka PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain;
- c. mengoperasikan sarana pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah secara optimal;
- d. melaksanakan penggantian meter air pelanggan secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka kewajiban PDAM untuk melakukan penggantian meter air;
- e. memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan;
- f. melakukan pemeriksaan kualitas air minum secara berkala 3 (tiga) bulan sekali oleh Dinas Kesehatan;
- g. melayani dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan; dan
- h. meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian.

Pasal 4

PDAM berhak :

- a. menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pihak lain atau pelanggan;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. menerima dan/atau menolak permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- d. memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan dan pelanggan pasif sesuai ketentuan;
- e. melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil apabila diperlukan;
- f. memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- g. memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang telah didapat.

Pasal 5

PDAM dilarang :

- a. menutup/memutus sambungan langganan secara sepihak tanpa alasan penutupan/pemutusan tersebut kepada pelanggan; dan

- b. menjatuhkan sanksi kepada pelanggan selain sanksi berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam kontrak ini maupun perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua

Kewajiban, Hak, Tanggung Jawab dan Larangan Bagi Pelanggan

Pasal 6

Pelanggan mempunyai kewajiban :

- a. segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;
- b. mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM dan peraturan pelayanan air minum;
- c. bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan memelihara meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan;
- d. melaksanakan pendaftaran atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan dan dikenakan biaya balik nama;
- e. memberi kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- f. memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta instrumen meter termasuk kelengkapannya yang berada di dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan; dan
- g. Selain membayar rekening air minum, dalam hal tertentu pelanggan dapat dikenakan biaya jasa pelayanan lainnya, yaitu :
 1. biaya pemasangan/penyambungan;
 2. biaya peralatan dan pemasangan pipa dinas dan atau distribusi;
 3. biaya uji instalasi persil;
 4. biaya tambahan atas keterlambatan pembayaran biaya penyambungan air minum;
 5. biaya penyambungan kembali;
 6. biaya balik nama;
 7. biaya pemasangan kembali dan pemasangan meter air;
 8. biaya denda keterlambatan membayar rekening air minum;
 9. biaya denda pelanggaran adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan dan non pelanggan apabila melakukan pelanggaran;
 10. biaya administrasi pemasangan kembali meter air;
 11. biaya pengujian kualitas air minum; dan
 12. biaya penyambungan saluran air limbah.

Pasal 7

Pelanggan berhak :

- a. mendapatkan perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
- b. mendapatkan hasil pengujian atas:
 1. kualitas air; dan
 2. akurasi meter air.
- c. mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- d. mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- e. mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak;

- f. mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri;
- g. menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi :
 1. keberatan atas tagihan rekening air minum;
 2. pendistribusian air minum;
 3. kualitas air minum; dan
 4. hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum.

Pasal 8

Pelanggan bertanggung jawab :

- a. Kerusakan atau gangguan pada sambungan langganan setelah meter air;
- b. Kerugian yang dialami pelanggan karena kebocoran, kerusakan dan gangguan pipa persil;
- c. Kerusakan atau kehilangan atau berubahnya posisi unit pelayanan;
- d. Kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita pelanggan karena kerusakan atau kesalahan pelanggan dan/atau keadaan memaksa;
- e. Kerusakan atau sumbatan aliran pada pipa persil air limbah; dan
- f. Atas kerugian yang dialami oleh pelanggan karena kebocoran, kerusakan atau gangguan pada pipa persil.

Pasal 9

Pelanggan dilarang :

- a. mengambil/memanfaatkan air tanpa melalui meter air;
- b. membuka dan/atau merusak segel yang terdapat pada instalasi meter air;
- c. memindahkan letak/posisi, membuka/mencabut dan/atau merusak meter air;
- d. menyedot air langsung dari pipa sambungan langganan dengan pompa penyedot;
- e. menjual air minum dari PDAM tanpa seijin PDAM;
- f. menyambungkan pipa sambungan langganan ke persil yang lain tanpa seijin PDAM;
- g. melakukan perusakan terhadap jaringan sambungan langganan;
- h. menyambung sendiri sambungan langganan apabila sedang ada pemutusan sambungan langganan yang dilakukan oleh PDAM;
- i. memasukkan air limbah selain limbah domestik ke dalam saluran air limbah PDAM; dan
- j. menyambungkan sendiri saluran air limbah persil ke saluran PDAM tanpa seijin PDAM.

Bagian Ketiga

Penetapan Tarif Berlangganan

Pasal 10

- (1) Jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pencatatan angka meter air untuk pemakaian selama 1 (satu) bulan.
- (2) Dalam hal meter air tidak terbaca atau tidak terukur dengan baik, maka jumlah pemakaian air minum pada bulan berjalan dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir pada saat meter air berfungsi dengan baik.
- (3) Dalam hal perhitungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dapat dilakukan, maka perhitungan pemakaian air minum ditetapkan

berdasarkan pemakaian rata-rata bulanan dari tahun sebelumnya atau pemakaian rata-rata perhari sesuai kebutuhan pelanggan.

- (4) Dalam hal angka meter dibaca dan dicatat sendiri oleh pelanggan, maka petugas pencatat meter air wajib mencatat pemakaian air minum bulan berikutnya dengan didasarkan pada angka riil yang tertera pada meter air.
- (5) Apabila petugas pencatat meter air tidak dapat mencatat pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) karena tidak dapat masuk ke persil, maka pemakaian air minum akan ditetapkan berdasarkan pemakaian air minum tertinggi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan sebelumnya.
- (6) Dalam hal petugas pencatat meter air dihalangi/dipersulit untuk melakukan pembacaan angka meter, maka pemakaian air minum ditetapkan 2 (dua) kali pemakaian tertinggi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan.
- (7) Penetapan pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan setelah dibuat Berita Acara Pemeriksaan oleh petugas pencatat meter air dengan diketahui oleh pengurus RT setempat.
- (8) Dalam hal telah dilakukan penetapan pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) selama 2 (dua) bulan berturut-turut dan pelanggan tetap menghalangi petugas untuk melakukan pembacaan meter air, maka pada bulan ketiga PDAM dapat melakukan Pemutusan sementara
- (9) Besarnya tarif air minum dan jasa pelayanan air limbah ditetapkan oleh Walikota Cirebon.
- (10) Setiap perubahan penetapan tarif air minum dan jasa pelayanan air limbah akan disampaikan kepada pelanggan.
- (11) Besarnya rekening tagihan bulanan dihitung berdasarkan pemakaian air minum, termasuk jasa pelayanan air limbah dan biaya lainnya sesuai peraturan yang berlaku.
- (12) Besarnya tarif berlangganan disesuaikan dengan golongan pelanggan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (13) Pelanggan dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPn) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (14) Batas akhir pembayaran rekening bulanan adalah tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya.

BAB III

SANKSI

Pasal 11

- (1) Dalam hal pelanggan tidak membayar rekening tagihan pelayanan PDAM yang diakibatkan oleh sebab apapun sampai batas akhir waktu pembayaran, maka pelanggan dikenakan biaya tambahan keterlambatan sesuai peraturan yang berlaku.
- (2) Dalam hal pelanggan tidak membayar rekening tagihan selama 2 (dua) bulan berturut-turut, maka PDAM dapat mengenakan sanksi pemutusan sementara saluran air minum.
- (3) Dalam hal pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengajukan permohonan untuk mendapatkan kembali pelayanan air minum dalam jangka waktu 3 (bulan) sejak tanggal pemberhentian status kepelangganannya dikenakan biaya penyambungan kembali (PK), membayar seluruh tunggakan, biaya tambahan kelambatan serta kewajiban lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

- (4) Dalam hal pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengajukan untuk mendapatkan pelayanan air minum dalam jangka waktu lebih dari 1 (satu) tahun sejak penutupan, maka pelanggan dikenakan biaya pemasangan baru serta membayar seluruh tunggakan, biaya tambahan kelambatan dan kewajiban lainnya sesuai peraturan yang berlaku.
- (5) Dalam hal pelanggan melakukan pelanggaran terhadap Pasal 10, maka dikenakan sanksi berupa pembayaran ganti rugi yang besarnya dihitung berdasarkan nilai kerugian PDAM
- (6) Dalam hal pelanggan tidak memenuhi kewajibannya untuk mengganti kerugian yang dialami oleh PDAM, maka hal itu akan diselesaikan secara hukum, baik itu berdasarkan hukum perdata maupun hukum pidana.
- (7) Bagi pelanggan air minum yang dilayani pelayanan air limbah melalui jaringan perpipaan apabila berhenti berlangganan air minum baik sementara atau permanen, maka tetap dikenakan kewajiban membayar biaya pelayanan air limbah sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB IV

KEADAAN MEMAKSA

Pasal 12

- (1) Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh salah satu atau kedua belah pihak tidak termasuk sebagai pelanggaran atas kontrak ini jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan memaksa (*kahar*).
- (2) Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan memaksa (*kahar*) tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

BAB V

BERAKHIRNYA KONTRAK

Pasal 13

- (1) PDAM dapat mengakhiri kontrak berlangganan ini secara sepihak, karena pelanggan dikenakan sanksi penutupan/pemutusan sambungan langganan, atau karena PDAM tidak mampu menyediakan layanan air minum dan/atau air limbah.
- (2) Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan ini secara sepihak dengan memberitahukan secara tertulis terlebih dahulu kepada PDAM dengan ketentuan pelanggan telah melunasi seluruh tunggakan rekening tagihan dari PDAM.
- (3) Dalam hal PDAM mengakhiri kontrak berlangganan, maka sambungan langganan akan diputus dan meter air akan diangkat.
- (4) Dalam hal pelanggan mengakhiri kontrak ini, maka PDAM akan memutus sambungan langganan dan menghentikan status kepelangganannya.
- (5) Kedua belah pihak sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata dan Pasal 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan ini dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika ada wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan Hakim.
- (6) Kewajiban Para Pihak yang telah dilaksanakan tetapi haknya belum diselesaikan pada saat pemutusan sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, masih tetap berlangsung dan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang telah disepakati dalam Perjanjian ini sampai dengan diselesaikan oleh Para Pihak.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Segala perselisihan yang timbul sebagai akibat pelaksanaan kontrak ini diselesaikan bersama secara musyawarah mufakat, dan apabila penyelesaian secara musyawarah tidak tercapai maka kedua belah pihak bersepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri Cirebon.

Pasal 15

- (1) PDAM berhak untuk mengubah/menambah persyaratan dan ketentuan, dan perubahan/penambahan tersebut mulai mengikat sejak saat diadakannya perubahan tanpa harus ada pemberitahuan dahulu kepada pelanggan.
- (2) Hal-hal yang belum diatur dalam kontrak berlangganan ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, leaflet, pengumuman/pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh PD Air Minum Kota Cirebon.
- (3) Kontrak ini mulai berlaku sejak ditandatangani oleh Pelanggan dan PDAM

Demikian kontrak berlangganan ini kami buat dan ditandatangani dengan pikiran sehat jasmani dan rohani, tanpa tekanan dari siapa pun.

Cirebon, 20....

PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA

(.....)

(.....)

WALIKOTA CIREBON,

ttd,

SUBARDI

SEKRETARIS DAERAH KOTA CIREBON,

ttd,

HASANUDIN