



**PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK**

**NOMOR 4 TAHUN 2009**

**TENTANG**

**PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTA KHATULISTIWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PONTIANAK**

- Menimbang :**
- a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa merupakan Perusahaan Daerah yang menyelenggarakan sistem penyediaan air minum di wilayah Kota Pontianak;
  - b. bahwa untuk menunjang kehidupan dan perikehidupan masyarakat serta untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa dalam penyediaan dan pendistribusian air minum kepada masyarakat, maka perlu mengatur pelayanan air minum;
  - c. bahwa Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pontianak Nomor 06 Tahun 1986 tentang Pelayanan Air Minum PDAM sudah tidak sesuai lagi dengan situasi dan kondisi saat ini, serta tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan air minum;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c seperti tersebut di atas, maka perlu membentuk Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1969 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2901);
  3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3046);
  4. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3193);
  5. 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);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3699);
8. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
11. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
12. 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);
13. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
14. 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 beberapa kali yang terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
15. 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);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1998 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);
17. 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);

18. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
20. 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);
21. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
22. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 8 Tahun 2008 tentang Bidang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2008 Nomor 7 Seri E Nomor 7);

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PONTIANAK**

**dan**

**WALIKOTA PONTIANAK**

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pontianak.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Pontianak.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak.
5. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum;
6. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM Tirta Khatulistiwa
7. Direksi adalah Direksi PDAM Tirta Khatulistiwa;

8. 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.
9. 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.
10. Air permukaan adalah semua air yang terdapat dipermukaan tanah.
11. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
12. Pipa transmisi air baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan air (IPA).
13. Pipa transmisi air bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke *reservoir*/bak penampungan.
14. Pipa distribusi adalah pipa pembawa air minum dari Reservoir yang disalurkan ke pelanggan.
15. Pipa dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
16. Pipa retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi di mana pada pipa retikulasi terletak titik pengambilan (*taping*) ke sambungan rumah.
17. Pipa persil adalah pipa beserta perlengkapan dan peralatannya yang terletak dalam pensil pelanggan sesudah meter air.
18. Meter air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
19. Asesoris Meter Air adalah peralatan mekanis air yang terdapat pada meter air yaitu kipas, kaca, magnet meter, register kapsul, meter, tutup meter dan peralatan lainnya yang terdapat dalam meter air.
20. Segel meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
21. 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.
22. Pelanggan adalah orang perseorangan, atau instansi/badan yang mendapat layanan air minum dari PDAM.
23. Pelanggan pasif adalah orang perseorangan, kelompok masyarakat atau instansi/badan yang statusnya sebagai pelanggan tetapi tidak menggunakan air PDAM/pemakaian air 0 m<sup>3</sup> (nol meter kubik).
24. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
25. Pihak lain adalah orang perseorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.

26. 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 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.
27. 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.
28. Tarif air minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik ( $M^3$ ) yang harus dibayar oleh pelanggan.
29. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap.
30. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintahan 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) Pelayanan air minum berdasarkan kepastian hukum, transparansi, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, efisiensi dan efektifitas.
- (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 air minum meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan air minum dan non air.

**BAB III**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN AIR MINUM**

**Bagian Pertama**  
**Kewenangan**  
**Pasal 3**

- (1) PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PDAM memiliki tugas sebagai berikut :
  - a. Menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat,
  - b. Melaksanakan operasional dan pemeliharaan terhadap aset PDAM,
  - c. Memberikan akses informasi kinerja sebagai bentuk transparansi kepada publik,
  - d. Melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah pelayanan,
  - e. Berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan,
  - f. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan air minum dapat mengadakan perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Bagian Kedua  
Hak dan Kewajiban PDAM Terhadap Pelanggan**

**Paragraf 1  
Hak PDAM  
Pasal 4**

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

- a. Menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pelanggan atau pihak lain ;
- b. Menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan dan ganti rugi pemakaian air di luar meteran ;
- c. Menolak dan/atau menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- d. Melakukan pemeriksaan atas jaringan pipa air minum apabila diperlukan ;
- e. Menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai ketentuan;
- f. Memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Memperoleh air baku sesuai ketentuan yang berlaku.

**Paragraf 2  
Kewajiban PDAM  
Pasal 5**

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

- a. Mengoperasikan pelayanan air minum secara optimal;
- b. Mengatur pendistribusian air minum sesuai kapasitas produksi yang tersedia.
- c. Memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*);
- d. Melaksanakan penggantian meter air 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;
- g. Melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan;
- h. Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian;
- i. Menyediakan *call centre* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan.
- j. Menyediakan loket pembayaran rekening air yang memberikan kemudahan bagi pelanggan.

**Bagian Ketiga  
Pelayanan Umum Air Minum  
Pasal 6**

PDAM memberikan pelayanan untuk kepentingan umum sesuai dengan kemampuan yang meliputi :

- a. Menyediakan Terminal Air dan Hidran Umum (TAHU) bagi masyarakat Kota Pontianak yang belum mendapat pelayanan sambungan air minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu;
- b. Menyediakan air untuk keperluan hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu;
- c. Dalam keadaan luar biasa, PDAM harus menyediakan air untuk masyarakat Kota Pontianak.

**Bagian Keempat  
Tata Cara Pelayanan Air Minum**

**Paragraf 1  
Pemasangan Sambungan Baru  
Pasal 7**

- (1) Setiap permohonan pemasangan sambungan baru harus diajukan secara tertulis kepada PDAM.
- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir yang harus diisi dengan benar, jelas, dan lengkap, diberi tanggal, dan ditandatangani serta melampirkan persyaratan yang ditentukan PDAM.
- (3) Permohonan pemasangan sambungan baru dapat diterima atau ditolak oleh PDAM.
- (4) Terhadap permohonan yang diterima, pemasangan sambungan akan dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah permohonan pemasangan baru diterima dan biaya pemasangan dilunasi.
- (5) Terhadap permohonan pemasangan sambungan baru yang ditolak, PDAM memberikan alasan yang jelas secara tertulis paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengajuan permohonan dan pelunasan biaya disertai pengembalian segala sesuatunya yang menjadi hak pemohon.

**Pasal 8**

Setiap pemasangan pelayanan air minum dikenakan biaya pemasangan yang diatur dalam Keputusan Direksi.

**Pasal 9**

Pemasangan sambungan baru pada kompleks real estate dan atau kompleks perumahan baru yang dibangun oleh pihak pengembang yang belum tersedia jaringan air minumnya / perpipaan, seluruh biaya prasarana dan sarana air minum dibebankan kepada pihak pengembang berdasarkan rencana anggaran biaya (RAB) dan spesifikasi teknis yang dibuat oleh PDAM.

**Pasal 10**

Pipa dinas, meter air dan asesoris yang dipergunakan dalam penyambungan air minum ke persil pelanggan, sepenuhnya milik PDAM.

**Pragraf 2  
Pemutusan Sambungan Langganan  
Pasal 11**

- (1) PDAM dapat melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut :
  - a. Menunggak rekening air minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut;
  - b. Pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi PDAM;
  - c. Karena permintaan pelanggan.
- (2) Pemutusan sambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. Pemutusan sementara;
  - b. Pemutusan tetap.

### **Pasal 12**

- (1) Pemutusan sementara adalah tindakan yang dilakukan PDAM kepada pelanggan berupa pencabutan meter air untuk sementara.
- (2) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Pemutusan sementara selama 2 (dua) bulan karena adanya tunggakan atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan;
  - b. Pemutusan sementara atas permintaan sendiri paling lama 6 (enam) bulan dan jika lewat waktu tersebut maka dianggap sebagai pemutusan tetap dengan terlebih dahulu melunasi tunggakan;
- (3) Pemutusan sementara dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda administrasi ditambah biaya penyambungan kembali yang diatur dalam Keputusan Direksi.

### **Pasal 13**

- (1) Pemutusan tetap adalah pemutusan aliran air dari pipa retikulasi / distribusi;
- (2) Pemutusan tetap dilakukan apabila:
  - a. Pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a;
  - b. Pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sementara dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b;
  - c. Atas permintaan pelanggan dengan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi pelanggan PDAM dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajiban pelanggan.
- (3) Pemutusan tetap dapat disambung kembali setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda ditambah biaya pemasangan baru (PB).

## **BAB IV REKENING AIR MINUM**

### **Bagian Pertama Tarif Air Minum Pasal 14**

- (1) Pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dikenakan tarif air minum berdasarkan volume air yang dikonsumsi.
- (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 (full cost recovery);
  - d. Efisiensi pemakaian air;
  - e. Transparansi dan akuntabilitas; dan
  - f. Perlindungan air baku.

### **Pasal 15**

- (1) Besarnya tarif air minum dihitung berdasarkan formulasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) PDAM dapat melaksanakan penyesuaian tarif air minum secara berkala yang tata cara dan penghitungannya ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.



- (3) Sebelum menetapkan penyesuaian tarif sebagaimana dimaksud ayat (2) Kepala Daerah melakukan konsultasi kepada DPRD.

**Bagian Kedua  
Rekening Air Minum  
Pasal 16**

- (1) Rekening air minum terdiri atas :
- a. Jumlah pemakaian air minum pelanggan per meter kubik ( $m^3$ ) dikalikan dengan tarif air;
  - b. Biaya beban tetap yang terdiri atas :
    - 1) Biaya pemeliharaan meter air (BPMA);
    - 2) Biaya administrasi (BA).
- (2) Biaya beban tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diatur dalam Peraturan Kepala Daerah.
- (3) Jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dihitung berdasarkan hasil pembacaan meter air selama 1 (satu) bulan.
- (4) Apabila meter air tidak terbaca atau tidak berjalan baik maka jumlah pemakaian air minum dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir.
- (5) Biaya beban tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disesuaikan secara berkala yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

**Bagian Ketiga  
Pembayaran Rekening Air Minum  
Pasal 17**

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai awal bulan sampai dengan tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan.
- (3) Keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda keterlambatan yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.
- (4) Apabila 2 (dua) bulan berturut-turut sampai batas waktu penutupan rekening air tidak dilunasi, maka disamping dikenakan denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) juga dikenakan biaya administrasi segel meter.
- (5) Besarnya denda keterlambatan dan biaya administrasi segel meter sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

**Bagian Keempat  
Biaya Non Air  
Pasal 18**

- (1) Selain biaya pemasangan baru dan biaya dalam rekening air, kepada pelanggan dapat dikenakan biaya non air yang terdiri atas:
- a. Biaya penyambungan kembali ;
  - b. Biaya balik nama;
  - c. Biaya penggantian meter air atas permintaan pelanggan;
  - d. Biaya pindah letak meter;
  - e. Biaya tera meter atas permintaan pelanggan;
  - f. Biaya pengujian kualitas air minum;
  - g. Biaya beban pelanggan pasif.

- (2) Selain yang dimaksud pada ayat (1), pelanggan dikenakan denda pelanggaran;
- (3) Besarnya biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

**BAB V**  
**HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN**  
**Pasal 19**

Pelanggan mempunyai hak sebagai berikut:

- a. Mendapatkan hasil pengujian atas :
  - 1) Perhitungan tagihan rekening air bulanan;
  - 2) Kualitas air;
  - 3) Akurasi meter air.
- b. Mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- c. Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- d. Apabila selama 3 (tiga) hari berturut-turut PDAM belum menindak lanjuti laporan kebocoran pipa dinas di rumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pelanggan tidak mendapatkan pasokan air maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi;
- e. Mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
- f. 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.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban Pelanggan**  
**Pasal 20**

Pelanggan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Membayar rekening air minum secara teratur setiap bulan pada payment point yang ditetapkan;
- b. Segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;
- c. Mentaati segala ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM dan peraturan pelayanan air minum;
- d. Bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan meter air dan rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan;
- e. Melaksanakan pendaftaran atas perubahan kepemilikan rumah atau bangunan dan membayar biaya balik nama;
- f. Memberi kemudahan kepada petugas PDAM dalam melaksanakan tugas kedinasannya di dalam persil pelanggan;
- g. Bertanggungjawab apabila terjadi pemakaian air besar atau penurunan kualitas air akibat penggunaan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/ground reservoir) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meteran air);
- h. Memelihara pipa dinas, segel dinas dan segel meter, meter air serta asesoris meter termasuk kelengkapannya yang berada di dalam persil pelanggan sejak menjadi pelanggan;
- i. Pelanggan sebagai pemilik persil bertanggungjawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain.

**Bagaian Ketiga  
Pelayanan Pengaduan  
Pasal 21**

- (1) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan tentang pelayanan air minum.
- (2) PDAM wajib menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi.
- (3) PDAM memberikan informasi yang diperlukan kepada pihak terkait.
- (4) Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan PDAM dapat dilaksanakan di luar pengadilan yang dilakukan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VI  
LARANGAN, PENGUJIAN DAN PENGAWASAN**

**Bagian Pertama  
Larangan  
Pasal 22**

Setiap orang atau badan dilarang:

- a. Menimbun dan/atau mendirikan bangunan di atas instalasi air minum;
- b. Mendistribusikan air minum ke luar persil pelanggan;
- c. Menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun kecuali telah diperjanjikan terlebih dahulu dengan pihak PDAM;
- d. Mendistribusikan air minum dari kran umum untuk terminal air dengan segala jenis pipa dan atau saluran ke rumah ataupun ke pihak lain;
- e. Memindahkan lokasi meter air/hidran tanpa seizin PDAM;
- f. Merusak jaringan pipa, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan asesoris;
- g. Menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan/atau mengambil air minum sebelum meter air;
- h. Menyambung kembali saluran air minum tanpa izin PDAM, setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM;
- i. Mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;
- j. Menjual air minum dari kran dengan menggunakan mobil tengki tanpa seizin PDAM;
- k. Menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan PDAM;
- l. Melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumberdaya air dan sarana/prasarana PDAM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- m. Melakukan kegiatan di sekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap PDAM dan yang dapat merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- n. Menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan PDAM di luar kepentingan PDAM.
- o. Menggabungkan air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam satu saluran pipa persil;

**Bagian Kedua  
Pemeriksaan / Pengujian  
Pasal 23**

- (1) Pemeriksaan/Pengujian meter air dilaksanakan di bengkel meter PDAM dan hasilnya diberitahukan kepada pelanggan.
- (2) Apabila menurut hasil pemeriksaan/pengujian terbukti meter air dinyatakan tidak/kurang baik atau terdapat penyimpangan dari semestinya, maka perlu dilakukan pergantian meter air tanpa dipungut biaya.

- (3) Apabila hasil pemeriksaan/pengujian meter air atas permintaan pelanggan dinyatakan baik, maka pelanggan dikenakan biaya pengujian meter air yang besarnya diatur dalam Keputusan Direksi.

**Bagian Ketiga  
Pengawasan  
Pasal 24**

Pengawasan terhadap pelayanan air minum dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, pelanggan dan masyarakat.

**BAB VII  
PERAN SERTA MASYARAKAT  
Pasal 25**

- (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.

**Pasal 26**

- (1) Sebagai salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pelayanan air minum, dapat dibentuk kelompok peduli air minum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Kelompok peduli air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari berbagai kelompok masyarakat.

**BAB VIII  
SANKSI ADMINISTRASI  
Pasal 27**

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 dikenakan sanksi administrasi yang terdiri atas :
  - a. Sanksi denda;
  - b. Sanksi polisional.
- (2) Sanksi polisional yang dikenakan terhadap pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :
  - a. Penyegehan meter air;
  - b. Pemutusan sambungan langganan yang terdiri dari :
    - 1) Pemutusan sementara sambungan langsung;
    - 2) Pemutusan tetap sambungan langsung.
- (3) Apabila PDAM tidak menindaklanjuti laporan pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf d PDAM dapat dikenakan sanksi administrasi;
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud ayat (3) berupa pemberian kompensasi yang besarnya diatur dalam Keputusan Direksi.

**BAB IX**  
**KETENTUAN PENYIDIKAN**  
**Pasal 28**

- (1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil (PPNS) diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara pidana.
- (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. Meminta dan memeriksa tanda pengenal dari 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 Negara Republik Indonesia (POLRI) bahwa tidak mendapat 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 penyampaian hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum sesuai dengan ketentuan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

**BAB X**  
**KETENTUAN PIDANA**  
**Pasal 29**

- (1) Setiap orang dan/atau badan yang melanggar ketentuan pasal 22 diancam dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 30**

- (1) Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, maka Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pontianak Nomor 06 Tahun 1986 tentang Pelayanan Air Minum PDAM dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- (2) Hal-hal yang belum diatur dalam peraturan daerah ini sepanjang mengenai pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Daerah.

**Pasal 31**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

**Ditetapkan di Pontianak**  
**pada tanggal 16 Februari 2009**

**WALI KOTA PONTIANAK**



**H. SUTARMIDJI**

**Diundangkan di Pontianak**  
**pada tanggal 18 Februari 2009**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK**



**Ir. H. TONI HERIANTO, MT**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19541129 198003 1 016**

**LEMBARAN DAERAH KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2009 NOMOR 4 SERI E NOMOR 3**

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN DAERAH KOTA PONTIANAK**  
**NOMOR 4 TAHUN 2009**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)**  
**TIRTA KHATULISTIWA**

**I. UMUM**

Sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Kebutuhan masyarakat akan sumber daya air dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan, sehingga diperlukan ada upaya untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan sumber daya air yang dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara adil yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak selaku Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang usaha penyediaan air minum memiliki peranan di dalam pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai dengan standar kesehatan dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan serta sebagai penunjang otonomi daerah serta meningkatkan sumber daya manusia secara maksimal.

Pelayanan air minum harus berorientasi kepada pelanggan, hal ini dimaksudkan agar kepentingan pelanggan akan air minum dapat terpenuhi. Selain itu juga diharapkan adanya peran serta dari masyarakat khususnya pelanggan dalam bidang pelayanan air minum, sehingga kepentingan masyarakat khususnya pelanggan terakomodasi ke dalam proses pelayanan.

Pelayanan air minum PDAM Kota Pontianak dalam pelaksanaan pengelolaannya mengacu pada Sumber Daya Air dan Sistem Pengembangan Air Minum. Hal dimaksudkan agar kebutuhan masyarakat akan air minum dapat terpenuhi sesuai dengan standar kesehatan, dan di sisi lain kelestarian fungsi sumber daya air dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga ketersediaan air minum tetap terjaga dalam memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat.

**II. PASAL DEMI PASAL**

**Pasal 1**

- Angka 1 : Cukup jelas
- Angka 2 : Cukup jelas
- Angka 3 : Cukup jelas
- Angka 4 : Cukup jelas
- Angka 5 : Cukup jelas
- Angka 6 : Cukup jelas
- Angka 7 : Direksi PDAM terdiri atas:
  - a. Direktur Utama
  - b. Direktur Umum
  - c. Direktur Teknik
- Angka 8 : Cukup jelas
- Angka 9 : Cukup jelas
- Angka 10 : Air permukaan dapat berasal dari sungai, danau, dan bendungan.
- Angka 11 : Cukup jelas
- Angka 12 : Cukup jelas
- Angka 13 : Cukup jelas
- Angka 14 : Cukup jelas
- Angka 15 : Cukup jelas

- Angka 16 : Cukup jelas
- Angka 17 : Cukup jelas
- Angka 18 : Cukup jelas
- Angka 19 : Cukup jelas
- Angka 20 : Segel meter terletak pada *body* meter air.
- Angka 21 : Segel dinas terletak di pipa dinas, meter air dan pipa persil.
- Angka 22 : Cukup jelas
- Angka 23 : Cukup jelas
- Angka 24 : Cukup jelas
- Angka 25 : Cukup jelas
- Angka 26 : Cukup jelas
- Angka 27 : Cukup jelas
- Angka 28 : Cukup jelas
- Angka 29 : Cukup jelas
- Angka 30 : Cukup jelas

## Pasal 2

- Ayat (1) : - Yang dimaksud dengan berasaskan kepastian hukum adalah bahwa pelayanan air minum harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan.
- Yang dimaksud dengan berasaskan transparansi adalah bahwa pelayanan air minum harus dilakukan secara terbuka.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan partisipatif adalah bahwa pelayanan air minum harus dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat terutama pelanggan.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan akuntabilitas adalah bahwa pelayanan air minum harus dapat dipertanggungjawabkan.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan kepentingan umum adalah bahwa pelayanan air minum harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan profesionalisme adalah bahwa pelayanan air minum menghendaki adanya peningkatan kemampuan dan moral pengelola/pelayanan air minum agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan biaya yang terjangkau.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan kesamaan hak adalah bahwa pelayanan air minum harus memberikan kesempatan yang sama kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air minum dan tidak diskriminatif.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan Keseimbangan hak dan kewajiban adalah bahwa pelayanan air minum harus menempatkan kedudukan yang sama antara pengelola/penyedia air minum dengan masyarakat sebagai pengguna/pelanggan.
  - Yang dimaksud dengan berasaskan efisien dan efektif adalah bahwa pelayanan air minum harus dapat menjamin terselenggaranya pelayanan air minum kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- 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 kesehatan dengan mempertimbangkan 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) : 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 dalam 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 akses informasi 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 : Cukup jelas

Pasal 5 :

Huruf a : Cukup jelas

Huruf b : Cukup jelas.

Huruf c : Yang termasuk dalam keadaan memaksa (*force majeure*) adalah bencana alam, akibat perbuatan manusia seperti perang, kerusakan, 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 d : Penggantian meter air secara periodik wajib dilakukan 4 (empat) tahun sekali untuk semua kondisi meter air. Berdasarkan penelitian secara teknis bahwa usia meter air yang melebihi 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM mengganti meter pelanggan tanpa dikenai biaya, kecuali kerusakan meter air disebabkan oleh pelanggan baik secara sengaja maupun karena kelalaian.

Huruf e : 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 dan/atau media elektronik seperti koran, radio, televisi dan media massa lainnya serta brosur.

Huruf f : Cukup jelas

Huruf g : Dalam waktu 1 x 24 jam PDAM harus sudah menindaklanjuti keluhan masyarakat, dan apabila tidak terpenuhi dalam 1 x 24 jam PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain dalam rangka melaksanakan fungsi sosial.

Huruf h : PDAM berkewajiban meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian agar terjaganya aliran air sesuai dengan standar kebutuhan pelanggan.

Huruf i : Cukup jelas

Huruf j : Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a : Penyediaan Hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu dimaksudkan untuk memudahkan bagi Unit Kerja Pemadam Kebakaran dalam mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Huruf b : Terminal Air dan Hidran Umum 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 terminal air dan hidran umum yang diperjualbelikan oleh pengelola kepada para pedagang kaki lima, maka dikenakan tarif niaga kecil. Permohonan pemasangan terminal air dan hidran umum untuk masyarakat yang kurang mampu dilakukan oleh kelompok/kepala keluarga dengan mengajukan secara tertulis kepada PDAM. Pengelola hidran air dan hidran umum dilarang untuk memperjualbelikan air sebagai bahan baku air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang.

Huruf c : Cukup Jelas

Pasal 7

Ayat (1) : Cukup jelas

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Penerimaan dan penolakan permintaan calon pelanggan selain memperhatikan kapasitas produksi juga memperhatikan kelengkapan administratif dan alasan teknis lainnya seperti belum adanya jalur pipa distribusi PDAM.

Ayat (4) : Cukup jelas

Ayat (5) : Cukup jelas

Pasal 8 : Cukup jelas

Pasal 9 : Cukup jelas

Pasal 10 : Cukup jelas

Pasal 11

Ayat (1) : Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a : Pemutusan sementara paling lama (3) bulan sejak dilakukan pemutusan.

Huruf b : Pelanggan dapat mengajukan permohonan pemutusan sementara dengan sebelumnya melunasi seluruh tagihan rekening air dan jangka waktu pemutusan paling lama 6 (enam) bulan sejak dilakukan pemutusan dan membayar biaya bukaan kembali. Setelah 6 (enam) bulan, pelanggan harus melaporkan kepada PDAM untuk mengaktifkan kembali saluran airnya atau untuk perpanjangan pemutusan saluran air.

Pasal 12

Ayat (1) : Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a : Cukup jelas

Huruf b : Setelah 6 (enam) bulan pemutusan sementara atas permintaan pelanggan dilakukan kemudian permohonan tidak diperpanjang, maka saluran air minum pelanggan akan diputus tetap.

Ayat (3) : Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1) : Cukup jelas

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Cukup jelas

Pasal 14 : Cukup jelas

Pasal 15

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : PDAM melakukan penyesuaian tarif air minum setiap tahun dengan presentase kenaikan paling tinggi adalah 25% (dua puluh lima persen) dengan pertimbangan adanya perubahan inflasi, kenaikan tarif listrik dan bahan bakar minyak dan biaya lain yang mempengaruhi biaya produksi dan biaya operasional PDAM.
- Ayat (3) : Yang dimaksud dengan konsultasi kepada DPRD adalah menyampaikan Ekspos kepada DPRD.

Pasal 16

- Ayat (1)
- Huruf a : Cukup jelas
- Huruf b : Angka 1 : Biaya pemeliharaan meter air (BPMA) digunakan untuk penggantian meter air secara periodik.
- Angka 2 : Biaya administrasi (BA) digunakan untuk kepentingan administrasi PDAM dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan.
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Cukup jelas
- Ayat (4) : Meter air yang tidak dapat dibaca yang diakibat oleh rumah pelanggan yang selalu terkunci pada saat pembacaan, meter buram, dan tertimbun sehingga menyulitkan petugas untuk melakukan pembacaan.
- Ayat (5) : PDAM melakukan penyesuaian biaya beban tetap dengan pertimbangan adanya perubahan inflasi, kenaikan tarif listrik dan bahan bakar minyak dan biaya lain yang mempengaruhi biaya investasi untuk meter air dan dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi PDAM kepada pelanggan.

Pasal 17

- Ayat (1) : Pembayaran rekening air minum selain dilakukan di kantor PDAM, dapat dilakukan di loket-loket pembayaran lain seperti di bank-bank atau koperasi yang telah bekerja sama dengan PDAM.
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Cukup jelas
- Ayat (4) : Pelanggan yang tidak melaksanakan pembayaran rekening air lebih dari 3 (tiga) bulan akan dikenakan sanksi pemutusan saluran air dan biaya administrasi segel meter dihapuskan.
- Ayat (5) : Cukup jelas

Pasal 18

- Ayat (1) : Yang dimaksud dengan "biaya non air" adalah biaya-biaya di luar biaya rekening air.
- Huruf a : Yang dimaksud dengan "biaya penyambungan kembali" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk mengaktifkan kembali saluran airnya setelah dilakukan pemutusan.
- Huruf b : Yang dimaksud dengan "biaya balik nama" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan atas penggantian nama kepemilikan rekening air minum dengan melengkapi seluruh syarat administrasi yang berlaku di PDAM.
- Huruf c : Yang dimaksud dengan "biaya penggantian meter atas permintaan pelanggan" adalah biaya yang ditanggung oleh pelanggan atas permintaan ganti meter di luar masa penggantian meter air secara periodik, karena akurasi meter air diragukan.
- Huruf d : Yang dimaksud dengan "biaya pindah letak meter" adalah biaya yang ditanggung oleh pelanggan atas pemindahan lokasi meter di persil pelanggan.

Huruf e : Yang dimaksud dengan "biaya tera meter" adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk pengujian meter air atas permintaan pelanggan apabila hasil pengujian menunjukkan meter dalam kondisi baik.

Huruf f : Yang dimaksud dengan "biaya pengujian kualitas air" adalah biaya untuk pengujian kualitas air atas permohonan pelanggan atau pihak lain.

Huruf g : Yang dimaksud dengan "biaya pelanggan pasif" adalah biaya yang dikenakan kepada pelanggan, tetapi tidak menggunakan air PDAM/pemakaian air 0 m<sup>3</sup> (nol meter kubik).

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Cukup Jelas

#### Pasal 19

Huruf a : 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 b : Cukup jelas

Huruf c : Cukup jelas

Huruf d : Apabila PDAM terlambat menindaklanjuti laporan pelanggan selama 3 (hari) berturut-turut terhitung sejak pelanggan melaporkan terjadinya kebocoran yang mengakibatkan pembayaran rekening air minum menjadi tinggi, maka pelanggan diberikan keringanan pembayaran rekening dengan mengurangi tarif air minum sesuai hari keterlambatan.

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

Huruf f : 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 diputus sementara, maka diharuskan mengajukan perpanjangan masa pemutusan sementara kepada PDAM paling lambat 1 (satu) minggu sebelum masa pemutusan sementara berakhir, apabila tidak mengajukan permohonan perpanjangan, maka pelanggan dikenakan biaya pemasangan baru.

#### Pasal 20

Huruf a : Cukup jelas

Huruf b : Cukup jelas

Huruf c : Cukup jelas

Huruf d : Pelanggan bertanggung jawab penuh atas kerusakan dan/atau kehilangan meter air dan instrumennya serta rangkaian pipa dinas yang berada di lingkungan rumah pelanggan, baik yang dilakukan sendiri secara sengaja maupun akibat kelalaian pelanggan atau sebagai akibat perbuatan orang lain.

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 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 pembiayaan 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 : Cukup jelas

Huruf i : Perorangan atau badan yang identitasnya tercantum dalam rekening air minum dan atau pelanggan sebagai pemilik persil bertanggung jawab penuh terhadap 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.

#### Pasal 21

Ayat (1) : Pengaduan pelayanan air minum meliputi etika petugas PDAM. Kebocoran, kualitas air minum, terganggunya aliran air dan hal lain yang menyebabkan terganggunya pengaliran air minum. Terhadap pengaduan yang berkaitan dengan pencurian air PDAM serta perbuatan lain yang merugikan PDAM, kepada pelapor akan diberikan penghargaan oleh PDAM.

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Cukup jelas

Ayat (4) : Cukup jelas

#### Pasal 22

Huruf a : Pelanggan dilarang menimbun meter air dengan material apapun dan atau mendirikan bangunan di atas instalasi air karena akan menyulitkan atau tidak dapat melakukan pembacaan meter air.

Huruf b : Cukup jelas

Huruf c : Pelanggan dilarang untuk menjual air PDAM kepada pihak lain yang digunakan sebagai air baku untuk air minum dalam kemasan, air isi ulang atau dalam bentuk apapun tanpa perjanjian dengan PDAM.

Huruf d : Cukup jelas

Huruf e : Cukup jelas

Huruf f : Cukup jelas

Huruf g : Cukup jelas

Huruf h : Menyambung kembali secara langsung dengan menggunakan pipa/selang tanpa sepengetahuan PDAM setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM.

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 : Pelanggan yang memiliki sumber air lain selain air PDAM seperti sumur dilarang untuk menggabungkan air PDAM dengan sumber air lain tersebut dalam 1 (satu) saluran yang sama, karena akan mengganggu akurasi meter air serta PDAM tidak bertanggung jawab terhadap kualitas air yang dikonsumsi oleh pelanggan akibat air PDAM telah tercampur dengan sumber air lain.

#### Pasal 23

Ayat (1) : Pemeriksaan/pengujian meteran air dapat bekerja sama dengan pihak ketiga dan dapat disaksikan oleh pelanggan.

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Cukup jelas

Pasal 24 : Cukup jelas

**Pasal 25**

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Untuk menampung saran dan pendapat dari masyarakat, maka pengelola wajib menyediakan media, seperti kotak saran, dan lain sebagainya.

**Pasal 26**

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas

**Pasal 27**

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Cukup jelas
- Ayat (4) : Cukup jelas

**Pasal 28**

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Cukup jelas
- Ayat (4) : Cukup jelas

**Pasal 29**

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas

**Pasal 30**

- Ayat (1) : Cukup jelas
- Ayat (2) : Cukup jelas

**Pasal 31**

- : Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PONTIANAK NOMOR 31**