



WALIKOTA BITUNG

PERATURAN DAERAH KOTA BITUNG
NOMOR 9 TAHUN 2012

TENTANG

PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
DUASUDARA KOTA BITUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BITUNG,

- Menimbang : a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum DUASUDARA Kota Bitung merupakan Perusahaan Daerah yang menyelenggarakan sistem penyediaan air minum di wilayah Kota Bitung;
- b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum DUASUDARA Kota Bitung, maka perlu diatur ketentuan mengenai pelayanan air minum;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum DUASUDARA Kota Bitung;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
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 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3215);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun

- 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. 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 5233);
 9. 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);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4858);
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum;
 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
 13. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum;
 14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 694);

Dengan persetujuan bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA BITUNG
dan
WALIKOTA BITUNG

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DUASUDARA KOTA BITUNG.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Bitung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Bitung.
3. Kepala Daerah adalah Walikota Bitung.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah adalah Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bitung yang selanjutnya di singkat DPRD.
5. Perusahaan Daerah Air Minum DUASUDARA Kota Bitung yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.
6. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas PDAM DUASUDARA Kota Bitung.
7. Direktur adalah Direktur PDAM DUASUDARA Kota Bitung.
8. Direksi adalah Direksi PDAM DUASUDARA Kota Bitung.

9. Air Baku untuk air minum, yang selanjutnya disebut air baku, adalah air yang dapat dimanfaatkan oleh PDAM yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
10. Air Minum adalah air minum untuk keperluan rumah tangga dan non rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
11. Mata Air adalah sumber air yang berasal dari lapisan bawah tanah/*aquifer* yang muncul ke permukaan tanah secara alamiah.
12. Air Permukaan adalah semua air yang terdapat di permukaan tanah.
13. Air Tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
14. Sarana dan Prasarana Air Minum adalah bangunan beserta peralatan dan perlengkapannya yang menghasilkan, menyediakan dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat.
15. Pipa Transmisi Air Baku adalah pipa pembawa air baku dari bangunan penangkap air (*intake*) ke Instalasi Pengolahan Air (IPA).
16. Pipa Transmisi Air Bersih adalah pipa pembawa air bersih dari sumber mata air atau dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) ke *reservoir*/bak penampungan.
17. Pipa Distribusi adalah pipa pembawa air minum dari *reservoir* yang disalurkan kepada pelanggan.
18. Pipa Dinas adalah pipa dan perlengkapannya yang menghubungkan pipa distribusi dengan pipa persil sampai dengan meter air.
19. Pipa Retikulasi adalah pipa beserta peralatan yang terletak antara pipa dinas dan pipa distribusi dimana pada pipa retikulasi terletak di titik pengambilan (*taping*) ke sambungan rumah.
20. Pipa Persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapannya yang terletak dalam persil pelanggan sesudah meter air.
21. Persil adalah sebidang tanah yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang atau badan, yang mempunyai ukuran tertentu sesuai dengan bukti kepemilikan tanah.
22. Meter Air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
23. Instrumen Meter Air adalah peralatan mekanis yang terdapat pada meter air yaitu kipas, kaca, magnet meter, register kapsul, meter, tutup meter dan peralatan lainnya yang terdapat di dalam meter air.
24. Segel Meter adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
25. 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.
26. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dari PDAM.
27. Pelanggan Pasif adalah perorangan atau sekelompok masyarakat/badan yang statusnya sebagai pelanggan tetapi tidak menggunakan air PDAM/pemakaian air 0 m³ (nol meter kubik).
28. Eks pelanggan adalah pelanggan yang berhenti menjadi pelanggan.
29. Pihak lain adalah perorangan atau kelompok masyarakat di luar pelanggan.
30. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk usaha lainnya.
31. Instalasi Air Minum adalah suatu badan usaha atau perorangan yang bergerak dalam pekerjaan instalasi air minum dan telah memiliki persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan.

32. 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.
33. Tarif Air Minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik (M³) yang harus dibayar oleh pelanggan.
34. Rekening Air Minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap.
35. Masyarakat adalah kumpulan orang yang mempunyai kepentingan yang sama yang tinggal di daerah dengan yuridiksi yang sama.
36. Penyidik Pegawai Negeri Sipil, yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang khusus oleh Undang-Undang untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah.

BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Asas penyelenggaraan PDAM meliputi asas kepastian hukum, keterbukaan, 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 PDAM 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 umum.
- (2) Untuk melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PDAM memiliki tugas meliputi :
 - a. menyediakan Pelayanan Air Minum bagi masyarakat Kota Bitung;
 - b. melakukan pemeliharaan terhadap aset PDAM;
 - c. melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah dimana sumber Air Tanah tidak memenuhi persyaratan kesehatan untuk digunakan sebagai Air Minum;
 - d. mengatur sistem pendistribusian Air Minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia;
 - e. berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan; dan
 - f. melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melaksanakan penyelenggaraan Pelayanan Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PDAM dapat mengadakan kerjasama 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 meliputi :

- a. menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari Pelanggan dan/atau Pihak Lain;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. menolak atau menerima permintaan calon Pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- d. menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pelanggan, Pelanggan Pasif, Eks Pelanggan, atau Pihak Lain sesuai ketentuan;
- e. melakukan pemeriksaan atas rangkaian Pipa Dinas dan 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.

Paragraf 2
Kewajiban PDAM

Pasal 5

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air Minum PDAM mempunyai kewajiban meliputi :

- a. mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal;
- b. apabila dalam jangka waktu paling lambat 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. 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; dan
- i. menyediakan *call centre* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan.

Bagian Ketiga
Pelayanan Umum Air Minum

Pasal 6

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

- a. menyediakan hidran kebakaran di tempat-tempat tertentu;
- b. menyediakan TAHU bagi masyarakat Kota Bitung yang belum mendapat pelayanan sambungan Air Minum secara langsung dengan sistem perpipaan dan bagi masyarakat yang kurang mampu; dan
- c. menyediakan loket pembayaran rekening air yang memberikan kemudahan bagi Pelanggan.

Bagian Keempat
Tata Cara Pelayanan Air Minum

Paragraf 1
Pemasangan Baru

Pasal 7

- (1) Setiap permohonan pemasangan 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 baru dapat diterima atau ditolak oleh PDAM.
- (4) Terhadap permohonan yang diterima, pemasangan sambungan akan dilaksanakan paling lama 6 (enam) hari kerja setelah permohonan pemasangan baru diterima dan biaya pemasangan dilunasi.
- (5) Terhadap permohonan pemasangan 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

- (1) Setiap pemasangan baru Pelayanan Air Minum dikenakan biaya pemasangan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya pemasangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 9

- (1) Untuk pemasangan baru khusus kompleks *real estate*/perumahan baru yang dibangun developer yang belum ada jaringan air minumnya/perpipaan, seluruh biaya prasarana dan sarana air minum dibebankan kepada pihak pengembang berdasarkan rencana anggaran biaya (RAB) yang dibuat oleh PDAM, dan pekerjaan pemasangannya dilaksanakan oleh PDAM.
- (2) Untuk Pelanggan umum, biaya kelebihan jarak pemasangan dibebankan kepada Pelanggan dan pekerjaan pemasangannya dilakukan oleh PDAM.

Pasal 10

- (1) Untuk Pelanggan baru golongan niaga/industri yang melakukan pemasangan Pipa Persil sendiri dikenakan biaya pengawasan yang besarnya 60% (enam puluh persen) dari harga pipa persil yang terpasang.
- (2) Pipa Persil untuk pelanggan niaga/industri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan jaminan selama 3 (tiga) bulan sejak diterimanya berita acara pemeriksaan dan pengawasan dalam hal terjadi kebocoran.

- (3) Jaminan yang diberikan PDAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) hanya pada kebocoran jaringan perpipaan.

Pasal 11

Pipa dinas, Meter Air dan instrumennya yang dipergunakan dalam penyambungan Air Minum ke persil pelanggan, sepenuhnya milik PDAM.

Paragraf 2

Pemutusan Sambungan Langgan

Pasal 12

- (1) PDAM dapat melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan karena hal-hal antara lain :
- menunggak rekening Air Minum selama 3 (tiga) bulan berturut-turut;
 - pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi PDAM; atau
 - karena permintaan pelanggan.
- (2) Pemutusan sambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain :
- pemutusan sementara; atau
 - pemutusan tetap.

Pasal 13

- (1) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat huruf a adalah tindakan yang dilakukan PDAM kepada pelanggan berupa pencabutan meter air untuk sementara.
- (2) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain :
- pemutusan sementara selama 3 (tiga) bulan karena adanya tunggakan dan/atau adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan; atau
 - pemutusan sementara atas permintaan sendiri paling lama 6 (enam) bulan dengan terlebih dahulu melunasi seluruh tunggakan.
- (3) Pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dapat disambung kembali paling lambat 3 (tiga) hari setelah pelanggan melunasi tunggakan dan denda administrasi ditambah biaya pembukaan kembali.
- (4) pemutusan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disambung kembali paling lambat 3 (tiga) hari setelah pelanggan membayar biaya pembukaan kembali.

Pasal 14

- (1) Pemutusan tetap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b adalah pemutusan dari pipa distribusi.
- (2) Pemutusan tetap dilakukan apabila, antara lain :
- pelanggan tidak menyelesaikan segala kewajibannya dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a;
 - pelanggan tidak memperpanjang masa pemutusan sementara dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b; atau
 - atas permintaan Pelanggan dengan mengajukan permohonan tertulis untuk berhenti menjadi Pelanggan PDAM dengan melunasi segala sesuatu yang menjadi kewajibannya.
- (3) Pemutusan tetap dapat disambung kembali setelah Pelanggan melunasi tunggakan dan denda ditambah biaya pemasangan baru.

BAB IV
REKENING AIR MINUM

Bagian Pertama
Tarif Air Minum

Pasal 15

- (1) Setiap orang atau badan 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, meliputi :
 - a. keterjangkauan dan keadilan;
 - b. mutu pelayanan;
 - c. pemulihan biaya secara penuh (*full cost recovery*);
 - d. efisiensi pemakaian air;
 - e. transparansi dan akuntabilitas; dan
 - f. perlindungan Air Baku.

Pasal 16

- (1) Besaran Tarif Air Minum dihitung berdasarkan formulasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) PDAM dapat melaksanakan penyesuaian tarif air minum secara berkala.
- (3) Sebelum menetapkan penyesuaian tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Walikota melakukan konsultasi kepada DPRD.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tarif Air Minum, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua
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; dan
 - b. biaya Administrasi.
- (2) Jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dihitung berdasarkan hasil pembacaan meter air selama 1 (satu) bulan.
- (3) Apabila meter air tidak terbaca atau tidak berjalan baik maka jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 6 (enam) bulan terakhir.

Bagian Ketiga
Pembayaran Rekening Air Minum

Pasal 18

- (1) Pembayaran rekening air minum dilakukan pada tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 1 (satu) sampai dengan akhir bulan.

- (3) Keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda.
(4) Besaran denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Keempat
Biaya Non Air

Pasal 19

- (1) Selain biaya pemasangan baru dan biaya dalam rekening air, kepada pelanggan dapat dikenakan biaya non air yang terdiri atas:
- biaya pembukaan kembali;
 - biaya balik nama;
 - biaya penggantian meter air atas permintaan pelanggan;
 - biaya pindah letak meter;
 - biaya tera meter atas permintaan pelanggan; dan/atau
 - biaya pengujian kualitas air minum;
- (2) Besaran biaya non air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

Bagian Pertama
Hak Pelanggan

Pasal 20

Pelanggan mempunyai hak meliputi :

- mendapatkan hasil pengujian atas :
 - perhitungan tagihan rekening air minum bulanan;
 - kualitas air; dan
 - akurasi meter air.
- mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
- mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
- mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri; dan
- menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
 - keberatan atas tagihan rekening air minum;
 - pendistribusian air minum;
 - kualitas air minum; dan/atau
 - hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air minum.

Bagian Kedua
Kewajiban Pelanggan

Pasal 21

Pelanggan mempunyai kewajiban meliputi :

- segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya;
- mentaati seluruh ketentuan dan prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditetapkan oleh PDAM dan peraturan pelayanan air minum yang berlaku;

- c. bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan 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. bertanggungjawab apabila terjadi pemakaian air besar atau penurunan kualitas air akibat menggunakan bak penampungan (menara air atau penampungan air di bawah permukaan tanah/*ground reservoir*) atau terjadi kebocoran pipa persil (setelah meter air);
- g. 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
- h. pelanggan sebagai pemilik persil bertanggungjawab penuh atas beban biaya yang ditimbulkan oleh pihak lain.

Bagian Ketiga
Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Perselisihan

Pasal 22

- (1) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan kepada PDAM tentang pelayanan air minum .
- (2) PDAM menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baik secara teknis maupun administrasi.
- (3) Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan PDAM diselesaikan dengan musyawarah untuk mufakat.
- (4) Dalam hal tidak tercapai kata mufakat antara pelanggan dan PDAM maka penyelesaian perselisihan dapat dilaksanakan di luar pengadilan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PENGENDALIAN

Bagian Pertama
Larangan

Pasal 23

Setiap orang atau badan dilarang:

- a. menimbun dan/atau mendirikan bangunan di atas meter air;
- b. menggabungkan air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil;
- c. mendistribusikan air minum ke luar persil pelanggan;
- d. menjual air minum kepada pihak lain dengan cara dan dalih apapun kecuali telah diperjanjikan terlebih dahulu dengan pihak PDAM;
- e. mendistribusikan air minum dari kran umum atau terminal air dengan segala jenis pipa dan/atau saluran ke rumah ataupun ke pihak lain;
- f. memindahkan lokasi meter air/hidran tanpa seizin PDAM;
- g. merusak jaringan pipa, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter air atau merusak meter air dan instrumennya;
- h. menyadap air minum langsung dari pipa distribusi atau pipa dinas tanpa melalui meter air dan/atau mengambil air minum sebelum meter air;
- i. menyambung kembali saluran air minum (secara ilegal), setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM;
- j. mengubah ukuran dan letak pipa dinas yang dipasang;

- k. menjual air minum dari kran umum dengan menggunakan mobil tangki tanpa seizin PDAM;
- l. menggunakan pompa hisap langsung dari pipa dan/atau cara lain yang menyimpang dari ketentuan yang ditetapkan oleh PDAM;
- m. melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sumber daya air dan sarana/prasarana PDAM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian;
- n. melakukan kegiatan di sekitar sumber air yang mengakibatkan kerugian terhadap PDAM dan yang merusak fungsi sumber air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian; atau
- o. menggunakan logo, atribut, atau mengatasnamakan PDAM di luar kepentingan PDAM.

Pasal 24

- (1) Setiap pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dikenakan sanksi administrasi yang terdiri atas:
 - a. sanksi denda; dan
 - b. sanksi polisional.
- (2) Sanksi polisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain:
 - a. pengegelan meter air; atau
 - b. pemutusan sambungan langganan, antara lain:
 - 1) pemutusan sementara sambungan langganan; atau
 - 2) pemutusan tetap sambungan langganan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tata cara pemberian sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Bagian Kedua Pemeriksaan/Penelitian

Pasal 25

- (1) Pengujian meter air dilaksanakan di bengkel meter PDAM dan dapat disaksikan oleh pelanggan.
- (2) Apabila menurut hasil pengujian terbukti meter air dinyatakan tidak/kurang baik atau terdapat penyimpangan dari semestinya, maka perlu dilakukan penggantian meter air tanpa dipungut biaya dan besaran pemakaian airnya akan diperhitungkan.
- (3) Apabila hasil pengujian meter air atas permintaan pelanggan dinyatakan baik, maka pelanggan dikenakan biaya pengujian meter air.
- (4) Ketentuan mengenai biaya pengujian meter air diatur dengan Peraturan Walikota.

Bagian Ketiga Pengawasan

Pasal 26

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

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 27

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan PDAM.
- (2) Masyarakat berhak untuk memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan PDAM.
- (3) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PDAM wajib menyediakan sarana yang memadai.
- (4) Masyarakat berperan aktif menjaga dan melindungi serta melestarikan Sumber Air Minum.

BAB VIII PENYIDIKAN

Pasal 28

- (1) Selain Penyidik Pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia, PPNS dapat diberikan kewenangan untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.
- (2) Dalam melaksanakan tugas penyidikan, PPNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang, untuk :
 - a. menerima laporan pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana;
 - b. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan tentang adanya tindak pidana dan melakukan tindakan pertama pada saat itu di tempat kejadian;
 - c. menyuruh berhenti seseorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri tersangka;
 - d. melakukan penyitaan benda atau surat sebagai alat kegiatan dalam melakukan tindak pidana;
 - e. mengambil sidik jari dan memotret tersangka;
 - f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai saksi atau tersangka;
 - g. meminta bantuan ahli dalam pelaksanaan tugas penyidikan;
 - h. menghentikan penyidikan setelah mendapat petunjuk dari Penyidik Kepolisian 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; dan/atau
 - 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 kepada penyidik dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum melalui Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

BAB IX KETENTUAN PIDANA

Pasal 29

- (1) Setiap orang atau badan yang melanggar ketentuan dalam Pasal 23 dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

(3) Selain pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), baik berupa tindak pidana kejahatan dan/atau tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi Pemerintah Daerah, orang pribadi, badan atau pihak lain dipidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 30

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

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 Bitung.

Ditetapkan di Bitung
Pada tanggal 24 September 2012

WALIKOTA BITUNG,

ttd

HANNY SONDAKH

Diundangkan di Bitung
Pada tanggal 27 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH KOTA,

ttd

Drs. EDISON HUMIANG, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP.19610804 198603 1 016

LEMBARAN DAERAH KOTA BITUNG TAHUN 2012 NOMOR 17

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA BITUNG
NOMOR 9 TAHUN 2012

TENTANG

PELAYANAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
DUASUDARA KOTA BITUNG

I. UMUM

Sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia bahwa sumber daya air dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara adil. Penguasaan Negara atas sumber daya air tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah dengan tetap mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya, seperti hak hayat masyarakat hukum adat setempat dan hak-hak yang serupa dengan itu, sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. PDAM DUASUDARA Kota Bitung selaku Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang usaha perairminuman memiliki peranan di dalam penyediaan pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai dengan standar kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan serta sebagai penunjang otonomi daerah serta meningkatkan sumber daya manusia secara maksimal.

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

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

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
Direktur PDAM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- Angka 8
Direksi PDAM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- Angka 9
Cukup jelas
- Angka 10
Cukup jelas
- Angka 11
Cukup jelas
- Angka 12
Air permukaan dapat berasal dari sungai, danau, dan bendungan.
- 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
Cukup jelas
- Angka 21
Cukup jelas
- Angka 22
Cukup jelas
- Angka 23
Cukup jelas
- Angka 24
Segel meter terletak pada *body* meter air.
- Angka 25
Segel dinas terletak di pipa dinas, meter air dan pipa persil
- Angka 26
Cukup jelas
- Angka 27
Cukup jelas
- Angka 28
Cukup jelas
- Angka 29
Cukup jelas
- Angka 30
Cukup jelas
- Angka 31
Cukup jelas

Angka 32
Cukup jelas
Angka 33
Cukup jelas
Angka 34
Cukup jelas
Angka 35
Cukup jelas
Angka 36
Cukup jelas

Pasal 2

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Tujuan PDAM untuk memberikan pelayanan dalam bidang perairminuman kepada masyarakat secara “berkesinambungan” adalah memberikan pelayanan air minum baik kepada pelanggan, non pelanggan atau pihak lain secara terus-menerus dan proporsional yang memenuhi syarat kualitas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan mempertimbangan “keterjangkauan” dalam arti disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ditinjau dari aspek sosial dan ekonomi dalam hal pemenuhan kebutuhan air minum.

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 3

Ayat (1)
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, bahwa PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan Pemerintah Daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
PDAM berkewajiban memelihara sarana dan prasarana pengelolaan air minum.

Huruf c
Cukup jelas

Huruf d
Cukup jelas

Huruf e
Cukup jelas

Huruf f
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

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

Huruf c

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

Huruf 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 akan berkurang keakuratannya sekalipun mekanisme meter masih berjalan baik. Apabila dalam waktu kurang dari 4 (empat) tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM mengganti meter air pelanggan tanpa dikenakan biaya, kecuali kerusakan meter air disebabkan oleh pelanggan baik secara sengaja maupun karena kelalaian.

Huruf 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 seperti koran, radio dan media massa lainnya serta brosur.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

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

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a

Hidran kebakaran disediakan di tempat-tempat yang memudahkan bagi Unit Kerja Pemadam Kebakaran untuk mengambil air saat terjadi peristiwa kebakaran.

Huruf b

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

Huruf c

PDAM dapat bekerja sama dengan pihak ketiga seperti bank dan koperasi untuk menyediakan loket pembayaran di lokasi-lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air PDAM.

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

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan biaya pengawasan adalah biaya kegiatan pengawasan oleh PDAM yang dibebankan kepada pelanggan niaga yang melakukan pemasangan sendiri saluran pipa persilnya. Besaran biaya pengawasan adalah 60% (enam puluh persen) dari harga pipa persil terpasang.

Ayat (2)

Setelah pemasangan jaringan pipa persil, pelanggan diberikan jaminan oleh PDAM selama 3 (tiga) bulan. Jaminan tersebut diberikan dalam hal terjadi pemakaian besar akibat kebocoran dan atau kerusakan teknis lainnya, setelah 3 (tiga) bulan masa jaminan, maka seluruh kerugian ditanggung oleh pelanggan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pelanggaran yang mengakibatkan kerugian pada PDAM” adalah :

- Merusak segel dan/atau meter.
- Mengambil air melalui Pipa selain Pipa Persil.
- Memindahkan Pipa Dinas tanpa seizin Pihak PDAM.

Huruf c

Cukup jelas

Ayat 2

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

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.

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

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)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Biaya Administrasi digunakan untuk kepentingan administrasi PDAM dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Meter air yang tidak dapat dibaca yang diakibatkan oleh rumah pelanggan yang selalu terkunci pada waktu pembacaan, meter buram, dan/atau tertimbun sehingga menyulitkan petugas untuk melakukan pembacaan.

Pasal 18

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)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "biaya non air" adalah biaya - biaya di luar rekening air.

Huruf a

Yang dimaksud dengan "biaya pembukaan 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 minum" adalah biaya untuk pengujian kualitas air atas permohonan pelanggan atau pihak lain.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 20

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

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 21

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

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 d

Pelanggan berkewajiban untuk mengganti nama kepemilikan pada rekening air sesuai dengan status kepemilikan rumah.

Huruf e

Pelanggan berkewajiban untuk tidak menghalangi atau mempersulit petugas saat melaksanakan pembacaan meter, pemeriksaan pipa persil dan terhadap sarana dan prasarana milik PDAM yang terletak di lingkungan rumah pelanggan.

Huruf f

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

berfungsinya bak penampungan serta kelengkapannya merupakan tanggung jawab pelanggan.

Huruf g
Cukup jelas

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

Pasal 22

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.

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 23

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

Huruf b
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.

Huruf c
Cukup jelas

Huruf d
Cukup jelas.

Huruf e
Cukup jelas

Huruf f
Cukup jelas

Huruf g
Cukup jelas

Huruf h
Cukup jelas

Huruf i
Cukup jelas.

Huruf j
Cukup jelas

Huruf k
Cukup jelas

Huruf l
Cukup jelas

Huruf m

- Cukup jelas
- Huruf n
 - Cukup jelas
- Huruf o
 - Cukup jelas
- Pasal 24
 - Cukup jelas
- Pasal 25
 - Ayat (1)
 - Bengkel meter adalah tempat pengujian meter air milik PDAM.
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
 - Ayat (3)
 - Cukup jelas
 - Ayat (4)
 - Cukup jelas
- Pasal 26
 - Cukup jelas
- Pasal 27
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
 - Ayat (3)
 - Yang dimaksud dengan "sarana yang memadai" adalah sarana seperti kotak saran, *e-mail*, telepon dan sarana lainnya.
 - Ayat (4)
 - Cukup jelas
- Pasal 28
 - Cukup jelas
- Pasal 29
 - Cukup jelas
- Pasal 30
 - Cukup jelas
- Pasal 31
 - Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA BITUNG TAHUN 2012 NOMOR 114