

# KONTRAK BERLANGGANAN

Nomor : ...../20..... /.....

Pada hari ini, ..... tanggal..... bulan ..... tahun..... yang bertanda tangan dibawah ini :

I. .... dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama :

Nama : .....

No. KTP : .....

Jenis Kelamin : .....

Pekerjaan : .....

Alamat : .....

untuk selanjutnya dalam perjanjian ini disebut PELANGGAN :

II. .... Manajer Pelayanan Teknis Barat / Timur Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya berkedudukan di Jl. Mayjen Prof Dr Moestopo No. 2 Surabaya untuk selanjutnya dalam perjanjian ini disebut PDAM;

a. Bahwa PDAM adalah Perusahaan Daerah yang mengusahakan pelayanan air minum bagi masyarakat di wilayah Kota Surabaya;

b. Bahwa PELANGGAN adalah pemilik dan/atau pengelola persil yang beralamat di..... yang membutuhkan sambungan jaringan air minum pada persil tersebut dan telah memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan PDAM sebagai pelanggan.

Berdasarkan pasal 11 Peraturan Walikota Surabaya nomor 29 Tahun 2011 yang menyatakan hubungan hukum antara PDAM dan PELANGGAN diatur dalam suatu perjanjian, maka kedua belah pihak telah sepakat dan setuju untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal-pasal tersebut dibawah ini :

## **Pasal 1 DEFINISI**

- Kontrak adalah kontrak berlangganan air antara PDAM dan pelanggan yang mengatur tentang ketentuan - ketentuan berlangganan air;
- Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, dan instansi pemerintah yang telah memenuhi syarat berdasarkan peraturan yang berlaku pada PDAM;
- Air adalah air yang melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan;
- Jaringan Air adalah jaringan air yang menghubungkan jaringan PDAM dengan instalasi pelanggan mulai dari pipa induk distribusi, pipa sekunder, pipa tersier hingga meter air;
- Instalasi Pelanggan adalah jaringan air setelah meter air;
- Meter Air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air pelanggan;
- Persil adalah suatu bidang tanah dengan / atau tanpa bangunan yang akan / atau telah berlangganan air dari PDAM;
- Tarif Air adalah harga jual air dalam setiap meter kubik (m<sup>3</sup>) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.

## **Pasal 2 OBJEK PERJANJIAN**

Kontrak ini diadakan dengan maksud dan tujuan untuk memberikan layanan pemasangan sambungan dan berlangganan air.

## **Pasal 3 BIAYA**

- Biaya pemasangan sambungan air dan harga air yang disalurkan tersebut dikenakan tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PDAM;
- Rekening/tagihan air dihitung berdasarkan volume penggunaan air dan dibayarkan pada periode-periode pembayaran tagihan yang ditetapkan oleh PDAM;
- Perhitungan rekening /tagihan bulanan berdasarkan pemakaian dan tarif air yang ditetapkan oleh Peraturan Perundang-undangan;
- Rekening / tagihan bulanan terdiri dari biaya pemakaian air, biaya sewa meter air, biaya administrasi kepelanggan, biaya materai, dan biaya lain-lain;
- Pembayaran air paling sedikit 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik)
- Bagi pelanggan baru sejak dipasang meter air, maka penagihan air yang pertama akan dikenakan pemakaian minimum 10 m<sup>3</sup> dan akan diperhitungkan pada pemakaian air berikutnya.

## **Pasal 4**

### **KEPEMILIKAN INSTALASI DAN BATAS TANGGUNG JAWAB**

- Jaringan air sampai dengan meter air adalah milik dan tanggung jawab PDAM;
- Jaringan air setelah meter adalah milik dan tanggung jawab pelanggan.

## **Pasal 5**

### **HAK dan KEWAJIBAN**

- Pelanggan berhak :
  - Memperoleh pelayanan sesuai standart pelayanan minimum di PDAM;
  - Memperoleh informasi tentang kelompok pelanggan, tarif dan besaran tagihan;
  - Menyampaikan keberatan terhadap penetapan jumlah pemakaian air yang harus dibayar;
  - Mendapatkan perlindungan atas kerahasiaan informasi yang telah disampaikan;
  - Menyampaikan keluhan / pengaduan atas pelayanan yang diberikan PDAM;
  - Memperoleh tanggapan / pelayanan atas keluhan / pengaduan yang disampaikan;
  - Melaporkan pada PDAM apabila terjadi kerusakan dan atau gangguan layanan air ;
  - Meminta peneraan atau penggantian meter air apabila terbukti tidak berfungsi sebagaimana mestinya;
  - Mengajukan permohonan secara tertulis jika bermaksud berhenti berlangganan air ;
  - Mendapatkan informasi adanya perubahan atau gangguan layanan air ;
  - Meminta dropping air tangki dari PDAM apabila terjadi gangguan TDA (Tidak Dapat Air) dalam suatu kawasan atau ada perbaikan yang menyebabkan air tidak keluar.
- Pelanggan berkewajiban :
  - Membayar tagihan rekening tepat waktu;
  - Bagi yang meter airnya berada di bawah tanah harus membuat jedingan (bak meter) ukuran minimal 50 cm X 70 cm;
  - Melaporkan apabila mengetahui adanya pencurian air, pipa bocor, meter air rusak serta penyimpangan lainnya yang dapat merugikan pelanggan dan PDAM;
  - Bagi pelanggan Tutup Dinas wajib menyelesaikan tunggakan, denda dan atau pelanggaran yang menjadi beban persil yang akan dilakukan pemasangan sambungan baru;**
  - Menggunakan air sesuai dengan kebutuhan;
  - Turut menjaga dan memelihara jaringan air dan meter air;
  - Memberikan ijin kepada petugas untuk memasuki persil guna melakukan pencatatan angka meter air / mengontrol meter air / **penggantian meter air.**
- PDAM berhak :
  - Menerima pembayaran jasa pelayanan penyediaan air sesuai tagihan;
  - Melakukan pencatatan meter air, mengontrol meter air dan penggantian meter air;
  - Memberikan sanksi kepada pelanggan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelanggan;
  - Mengenakan biaya perbaikan dan penggantian jaringan air yang rusak akibat dari tindakan kesengajaan atau kelalaian pelanggan;
  - Melakukan penghentian sementara distribusi air dalam rangka perbaikan, penggantian atau perawatan jaringan air ;
  - Mengadakan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan terhadap :
    - Jaringan pipa distribusi sekunder dan tersier;
    - Nomor sambungan air minum PDAM;
    - Layanan jasa PDAM;
    - Besaran tarif jasa PDAM dengan terlebih dahulu memberitahu pelanggan.
  - Menetapkan pemakaian air apabila persil kosong/pintu terkunci yang berakibat petugas tidak dapat membaca meter air;
  - Memutus saluran pelanggan apabila rekening air belum dibayar sampai batas waktu yang telah ditentukan.

- (4) PDAM berkewajiban :
- Menjamin dan memberikan pelayanan air kepada pelanggan;
  - Memberikan informasi tentang struktur dan besaran tarif tagihan bulanan kepada pelanggan;
  - Memberikan informasi kepada pelanggan tentang adanya perubahan atau gangguan pelayanan air;
  - Menindaklanjuti laporan lisan atau tertulis pelanggan atas kerusakan dan atau gangguan layanan air;
  - Melakukan peneraan atau penggantian meter air apabila terbukti tidak berfungsi sebagaimana mestinya;
  - Memenuhi permintaan pelanggan untuk melakukan dropping air tangki apabila terjadi gangguan Tidak Dapat Air (TDA) dalam suatu kawasan atau perbaikan yang menyebabkan air tidak keluar;
  - Memberikan restitusi pembayaran tagihan kepada pelanggan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.
  - Melakukan penggantian secara berkala untuk meter air yang berusia lebih dari 5 tahun.

### **Pasal 6 LARANGAN**

Pelanggan dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Mengubah atau mengalihfungsikan sambungan air PDAM dengan cara dan bentuk apapun termasuk memindahtangankan atau melakukan penjualan kembali air PDAM kepada pihak ketiga tanpa seizin PDAM;
- Memindah atau menyambungkan sambungan air PDAM keluar dari sambungan rumah sebagaimana tercantum dalam perjanjian;
- Memanfaatkan sambungan air minum PDAM secara ilegal, seolah-olah bertindak sebagai penyelenggara jasa PDAM;
- Memanfaatkan sambungan air PDAM untuk kegiatan yang bertentangan dengan hukum atau yang melanggar hukum;
- Menggunakan pompa hisap pada instalasi pelanggan yang mengakibatkan terganggunya distribusi air pada jaringan air tersebut;
- Mengganggu fungsi meter air sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya;
- Mendirikan bangunan dan atau meletakkan benda diatas meter air;
- Menggabungkan instalasi air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran pipa persil;
- Memindahkan lokasi meter air tanpa ijin dari PDAM;
- Merusak jaringan pipa, melepas dan menghilangkan segel, membalik arah meter atau merusak meter air dan perlengkapannya;
- Mengambil air langsung dari pipa distribusi atau pipa penghubung tanpa melalui meter air dan atau mengambil air sebelum meter;
- Memanfaatkan air dari kebocoran jaringan pipa Pdam;
- Menyambung kembali saluran air secara ilegal, setelah dilakukan pemutusan sambungan oleh PDAM;
- Mengubah ukuran dan letak pipa penghubung yang dipasang tanpa izin dari PDAM;
- Melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sarana prasarana PDAM, mengganggu upaya pengolahan dan pendistribusian air atau mengakibatkan pencemaran air secara sengaja maupun sebagai akibat kelalaian

### **Pasal 7 SANKSI**

- PDAM dapat memberikan sanksi berupa :
  - Peringatan;
  - Denda;
  - Pemutusan tetap.
- PDAM dapat memberikan sanksi peringatan pada pelanggan apabila
  - Terlambat membayar tagihan air;
  - Tidak membuat jedingan (bak meter) ukuran minimal 50 cm X 70 cm untuk meter air yang berada di bawah tanah;
  - Melarang atau menghalang-halangi petugas untuk memasuki persil guna melakukan pencatatan angka meter air atau mengontrol meter air atau penggantian meter air;
  - Mendirikan bangunan dan atau meletakkan benda diatas meter air;
  - Menggabungkan instalasi air PDAM dengan air dari sumber lainnya dalam 1 (satu) saluran persil;
  - Menggunakan pompa hisap pada instalasi pelanggan yang mengakibatkan terganggunya distribusi air pada jaringan air PDAM.
- PDAM dapat memberikan sanksi denda kepada pelanggan apabila
  - Menunggak atau tidak melunasi tagihan rekening air PDAM tepat pada waktu yang ditentukan;
  - Menunggak atau tidak melunasi angsuran biaya pipa jaringan sebagaimana yang telah disepakati;
  - Mengubah letak dan posisi meter air, mempengaruhi jalannya meter air, melepas meter air, mengubah arah meter air, merusak

meter air dan menghilangkan meter air atau memindahkan meter air

- Memutus atau merusak segel meter, segel koping dan atau segel stop kran.

(4) PDAM dapat memberikan sanksi pemutusan tetap pada pelanggan apabila :

- Mengalihfungsikan atau mengubah sambungan air PDAM dengan cara dan bentuk apapun, termasuk melakukan penjualan kembali air kepada pihak ketiga tanpa izin PDAM;
- Menunggak atau tidak melunasi tagihan rekening air selama lebih dari 5 (lima) periode pembayaran (3 bulan) berturut-turut;
- Melakukan perbuatan pidana lainnya yang berkaitan dengan kepelanggaan.

### **Pasal 8 HIMBAUAN**

PDAM menghimbau pelanggan untuk menyediakan tandon air dengan ukuran minimal 1 m3 (satu meter kubik).

### **Pasal 9 KEADAAN KAHAR**

PDAM dibebaskan dari tuntutan ganti rugi apabila terjadi peristiwa-peristiwa di luar kekuasaan atau kemampuan PDAM, termasuk tetapi tidak terbatas pada bencana alam atau peperangan dan peristiwa yang dianggap sebagai keadaan kahar dan disetujui oleh Pelanggan sebagai berikut :

- Terjadi gangguan terhadap kuantitas / kualitas air baik yang disebabkan oleh proses produksi maupun distribusi;
- Penurunan kondisi kualitas air baku sampai pada batas ambang yang tidak bisa diolah, sehingga penyaluran air ke pelanggan terganggu atau dihentikan;
- Timbul sengketa mengenai hak milik / masalah perjanjian / masalah peruntukan baik tanah maupun bangunannya yang berakibat dibongkarnya pipa-pipa saluran air minum.

### **Pasal 10 PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

- Pelaksanaan kontrak ini dilakukan dengan itikad baik;
- Apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan kontrak ini, PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat.
- Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari penyelesaian secara musyawarah tersebut tidak berhasil, maka penyelesaian selanjutnya dilakukan di Pengadilan Negeri Surabaya.

Demikian kontrak ini dibuat dengan itikad baik untuk dipatuhi dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak sejak kontrak ini ditandatangani oleh kedua belah pihak pada tanggal sebagaimana disebutkan pada bagian awal kontrak ini.

**Perusahaan Daerah Air Minum  
Surya Sembada Kota Surabaya**

**PELANGGAN**

Materai 10.000

.....