

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 Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan 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 (m³) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.

Pasal 2 OBYEK 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 kepelangganan, biaya materai, dan biaya lain-lain;
- Pembayaran air paling sedikit 10 m³ (sepuluh meter kubik)
- Bagi pelanggan baru sejak dipasang meter air, maka penagihan air yang pertama akan dikenakan pemakaian minimum 10 m³ 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) Komplek atau ada perbaikan yang menyebabkan air tidak keluar selama 2 (dua) hari berturut-turut;
- Pelanggan berkewajiban :
 - Membayar tagihan rekening tepat waktu melalui loket-loket pembayaran;
 - Menyediakan tandon air dengan ukuran minimal 1 m³ (satu meter kubik);
 - 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 / penagihan rekening air.
- PDAM berhak :
 - Menerima pembayaran jasa pelayanan penyediaan air sesuai tagihan;
 - Memasuki persil untuk 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;
 - Menutup persil pelanggan apabila rekening air belum dibayar sampai batas waktu yang telah ditentukan.