



## **WALIKOTA SURABAYA**

**SALINAN**

### **PERATURAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR 29 TAHUN 2011**

#### **TENTANG**

#### **PENGELOLAAN DAN PENYEDIAAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **WALIKOTA SURABAYA,**

- Menimbang** :
- a. bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada merupakan Perusahaan Daerah yang menyelenggarakan penyediaan air minum di wilayah Kota Surabaya pada khususnya dan seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia pada umumnya;
  - b. bahwa guna meningkatkan pelayanan di bidang penyediaan air minum, maka perlu diatur tata cara Pengelolaan dan Penyediaan air minum;
  - c. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 7 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum, pelaksanaan pengelolaan dan penyediaan air minum diatur dengan Peraturan Kepala Daerah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1962 Nomor 10 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2397);
  3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1969 tentang Pernyataan Tidak Berlakunya Berbagai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1969 Nomor 37 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2901);
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 65 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3046);

5. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 11 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3193);
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
7. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 32 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4377);
8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 53 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5059);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan Untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang Serta Syarat-Syarat Bagi Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (Lembaran Negara Tahun 1985 Nomor 4 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3283);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 153 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4161);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 33 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4490);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4585);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 165 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);

17. Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 43 Tahun 2000 tentang Pedoman Kerjasama Perusahaan Daerah Dengan Pihak Ketiga;
18. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 153 Tahun 2004 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Daerah Yang Dipisahkan;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
21. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 38 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum;
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2007 tentang Pengawasan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
23. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/ 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 736/MENKES/PER/VI/ 2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum;
25. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2004 Nomor 1/E);
26. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2009 Nomor 2 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 2).

#### **MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENGELOLAAN DAN PENYEDIAAN AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA.**

#### **BAB I KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Surabaya.
3. Walikota adalah Walikota Surabaya.

4. Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada yang selanjutnya disebut dengan PDAM adalah Perusahaan Daerah Air Minum milik Pemerintah Kota Surabaya yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 7 Tahun 1976 tentang Perusahaan Daerah Air Minum sebagaimana telah diubah untuk pertama kali dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 14 Tahun 1986.
5. Direksi adalah Direktur Utama dan Direktur-Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
6. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
7. Petugas adalah pegawai atau pihak lain yang ditunjuk oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada dalam rangka melaksanakan tugas yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
8. Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum adalah berbagai usaha atau kegiatan untuk menghasilkan, menyediakan, mendistribusikan, dan memenuhi kebutuhan pelayanan air minum masyarakat.
9. Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
10. Air baku untuk air minum, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dimanfaatkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada 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.
11. Produksi adalah rangkaian unit pengolahan/alat teknik produksi sebagai prasarana dan sarana yang dipergunakan untuk mengolah air baku menjadi air minum melalui proses fisik, kimiawi dan/atau biologis.
12. Pipa transmisi adalah pipa pembawa air yang menghubungkan sumber air baku dengan sarana pengolahan atau sarana pengolahan dengan awal sarana distribusi.
13. Pipa distribusi adalah pipa yang terdiri dari pipa primer, pipa sekunder, pipa tersier dan pipa penghubung.
14. Pipa penghubung adalah pipa yang menghubungkan jaringan distribusi dengan meter air yang terpasang.
15. Pipa persil adalah pipa beserta peralatan dan perlengkapan penyediaan air minum yang terletak dalam persil sesudah meter air.
16. Persil adalah suatu bidang tanah dengan atau tanpa bangunan yang dikuasai oleh seorang atau badan sesuai kondisi penguasaan terakhir dan akan atau telah menggunakan air minum dari Perusahaan Daerah Air Minum.

17. Meter air adalah alat untuk mengukur volume pemakaian air oleh pelanggan dalam satuan waktu tertentu dan sudah ditera oleh lembaga yang berwenang.
18. Segel meter air adalah segel yang dipasang oleh instansi yang berwenang untuk menandakan ketelitian meter sudah memenuhi syarat.
19. Pelanggan adalah perorangan atau sekelompok masyarakat atau badan yang menggunakan jasa pelayanan air minum dari Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
20. Tarif air minum adalah harga air minum setiap 1 m<sup>3</sup> (satu meter kubik) yang harus dibayar oleh pelanggan atas pemakaian air minum.
21. Rekening air minum adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap.
22. Hidran adalah sarana untuk menyalurkan air minum kelokasi yang belum terjangkau saluran air minum;
23. Pihak Ketiga adalah pihak lain di luar Perusahaan Daerah Air Minum milik Pemerintah Kota Surabaya;
24. Tambahan pembayaran adalah pembayaran yang dibebankan kepada setiap orang atau badan atau pelanggan karena melakukan pelanggaran atas ketentuan pengelolaan air minum;
25. Penutupan sementara adalah penutupan saluran air minum dipersil pelanggan yang bersifat sementara oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada;
26. Penutupan tetap adalah penutupan saluran air minum dipersil pelanggan yang bersifat tetap oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
27. Asset adalah kekayaan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada yang meliputi instalasi penjernihan air minum, jaringan distribusi beserta bangunan dan kelengkapannya.

## **BAB II PENGUSAHAAN DAN PEMBINAAN**

### **Pasal 2**

- (1) PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi wewenang untuk mengusahakan pelayanan air minum bagi masyarakat.
- (2) Dalam mengusahakan pelayanan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PDAM melaksanakan kegiatan :
  - a. memproduksi air minum yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan sesuai ketentuan perundang-undangan;

- b. mendistribusikan air minum kepada pelanggan/masyarakat;
- c. mengelola instalasi pengolahan dan jaringan distribusi air minum;
- d. memberikan pelayanan administrasi dan teknis kepada pelanggan/masyarakat.

### **Pasal 3**

- (1) Pembinaan terhadap pengelolaan dan penyediaan air minum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan oleh Walikota.
- (2) Pembinaan terhadap pengelolaan dan penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilaksanakan oleh :
  - a. Dewan Pengawas;
  - b. Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah.

## **BAB III PELAYANAN AIR MINUM**

### **Pasal 4**

Pelayanan air minum dilakukan dengan cara :

- a. Sambungan langsung ke persil (SR);
- b. air curah;
- c. hidran;
- d. terminal air; dan / atau
- e. pendistribusian air dengan truk tangki.

## **BAB IV AIR BAKU DAN PRODUKSI**

### **Pasal 5**

Dalam hal air baku yang sampai di Instalasi Pengolahan Air Minum tidak memenuhi baku mutu, maka PDAM wajib melakukan upaya pemulihan air baku sebelum diolah.

### **Pasal 6**

Dalam memproduksi air minum, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. melakukan rehabilitasi, pembangunan, peningkatan sarana dan prasarana produksi air minum sesuai dengan kondisi ketersediaan air baku;

- b. mengoperasikan unit pengolahan dengan berpedoman pada tata cara yang berlaku dengan tujuan untuk dapat menghasilkan air minum yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan;
- c. memelihara unit pengolahan, alat teknik produksi dan kelengkapannya untuk menjamin dapat beroperasi secara optimal; dan/atau
- d. merencanakan dan melaksanakan pengamanan pelayanan sistem penyediaan air minum.

## **BAB V TRANSMISI DAN DISTRIBUSI**

### **Pasal 7**

- (1) Penyaluran air minum dari unit pengolahan sampai kepada pelanggan menggunakan sistem transmisi, sistem jaringan distribusi beserta kelengkapannya.
- (2) Sistem transmisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. pipa transmisi;
  - b. tandon bawah tanah/menara air (*ground/elevated reservoir*);
  - c. pompa pendorong (*booster*);
  - d. pompa transmisi;
  - e. alat ukur;
  - f. katup; dan
  - g. kelengkapan transmisi lainnya.
- (3) Sistem jaringan distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. pipa distribusi;
  - b. tandon bawah tanah/menara air (*ground/elevated reservoir*);
  - c. pompa pendorong (*booster*);
  - d. pipa penghubung;
  - e. alat ukur;
  - f. meter air pelanggan;
  - g. katup; dan
  - h. kelengkapan distribusi lainnya.
- (4) Sistem transmisi dan sistem jaringan distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang digunakan dalam penyambungan air minum ke persil pelanggan, merupakan milik PDAM.
- (5) PDAM berwenang untuk melakukan pengembangan atas sistem transmisi dan sistem distribusi yang telah terpasang.

### **Pasal 8**

- (1) Sistem transmisi dan sistem jaringan distribusi dikelola oleh PDAM.
- (2) PDAM wajib memberikan kepastian kualitas, kuantitas, dan, kontinuitas.

### **Pasal 9**

- (1) Pengembangan, pengoperasian, pengaturan dan pemeliharaan jaringan distribusi dilaksanakan sesuai program, kebutuhan, dan pedoman teknis yang berlaku.
- (2) Pengembangan sistem jaringan distribusi dilakukan oleh PDAM.
- (3) Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Daerah atau pihak lainnya dapat mengembangkan sistem jaringan distribusi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Pengembangan sistem jaringan distribusi yang dilaksanakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Daerah atau pihak lain harus sesuai dengan persyaratan teknis jaringan distribusi sebagaimana diatur dalam peraturan PDAM.
- (5) Dalam hal pengembangan sistem jaringan tidak sesuai dengan persyaratan teknis jaringan distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), PDAM dapat menolak sistem jaringan distribusi dimaksud.
- (6) Dalam hal pengembangan sistem jaringan distribusi dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Daerah atau pihak lain, maka pengembangan sistem jaringan distribusi dimaksud akan dioperasikan, dan dikelola setelah dilakukan serah terima jaringan distribusi.
- (7) Jaringan distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) menjadi milik PDAM setelah adanya proses peralihan kepemilikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 10**

PDAM berkewajiban menjaga tekanan air di sistem jaringan distribusi guna menjaga pemerataan pelayanan kepada pelanggan.

## **BAB VI KEPELANGGANAN**

### **Bagian Kesatu Perjanjian Kepelanggan**

### **Pasal 11**

- (1) Hubungan hukum antara PDAM dengan pelanggan diatur dalam perjanjian.



- (2) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :
- a. identitas para pihak ;
  - b. obyek perjanjian ;
  - c. biaya;
  - d. hak dan kewajiban;
  - e. larangan; dan
  - f. sanksi.

## **Bagian Kedua Pemasangan Sambungan Baru**

### **Pasal 12**

- (1) Setiap permohonan pemasangan sambungan baru harus diajukan kepada PDAM.
- (2) Proses permohonan pemasangan sambungan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan PDAM.

### **Pasal 13**

- (1) Setiap pemasangan sambungan baru dikenakan biaya pemasangan sambungan, yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan PDAM.
- (2) Biaya pemasangan sambungan baru sebagaimana yang dimaksud ayat (1) ditambah materai dan pajak.
- (3) PDAM dapat melakukan pembebasan atau pengurangan terhadap biaya pemasangan sambungan baru yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan PDAM.

### **Pasal 14**

- (1) Setiap persil hanya mendapat 1 (satu) sambungan air minum.
- (2) Pengecualian ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan berdasarkan pertimbangan teknis yang akan diatur dengan Peraturan PDAM.

### **Pasal 15**

- (1) PDAM berwenang menetapkan ukuran/diameter meter air terpasang berdasarkan pertimbangan teknis.
- (2) Setiap pelanggan yang mendapatkan sambungan baru wajib mendapatkan distribusi air minum.

- (3) PDAM berhak menunda permohonan pemasangan sambungan baru apabila tekanan air belum memenuhi persyaratan teknis.

### **Bagian Ketiga Pemutusan Sambungan Pelanggan**

#### **Pasal 16**

- (1) PDAM dapat melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut:
- a. menunggak/tidak melunasi tagihan rekening air minum pada waktu yang ditentukan dan/atau biaya lainnya yang menjadi kewajiban pelanggan;
  - b. melakukan pelanggaran; atau
  - c. permintaan pelanggan.
- (2) Pemutusan sambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. pemutusan sementara yang dilakukan dengan cara pemasangan segel pada stop kran atau cara lain yang diatur dalam Peraturan PDAM; atau
  - b. pemutusan tetap yang dilakukan dengan cara pemutusan saluran air minum dari pipa penghubung atau cara lain yang bersifat penutupan tetap.
- (3) Penyambungan kembali dapat dilaksanakan setelah pelanggan membayar biaya penyambungan, tunggakan, denda dan/atau biaya-biaya lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan PDAM.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pemutusan sambungan dan penyambungan kembali saluran air minum bagi pelanggan diatur dengan Peraturan PDAM.

### **Bagian Keempat Pelayanan Pelanggan**

#### **Pasal 17**

Selain tugas sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 4, PDAM mempunyai tugas memberikan pelayanan sebagai berikut :

- a. menyediakan informasi kepada calon pelanggan, pelanggan dan masyarakat mengenai daerah cakupan layanan (*service coverage area*), perkiraan besaran biaya pasang baru, produk layanan pasang baru;
- b. menyediakan fasilitas pembayaran rekening melalui penagihan langsung kepada pelanggan, loket, bank, dan sistem penagihan lainnya;
- c. menyediakan fasilitas pengaduan langsung, tertulis atau melalui media lainnya;

- d. menyediakan layanan perubahan data pelanggan, pemeriksaan, perubahan letak, dan penggantian meter air dan layanan teknis lainnya;
- e. menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

## **Bagian Kelima Gangguan Pelayanan**

### **Pasal 18**

- (1) PDAM wajib menyampaikan pemberitahuan adanya gangguan pelayanan air kepada masyarakat.
- (2) Gangguan pelayanan air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain berupa :
  - a. pencemaran air baku;
  - b. ketersediaan air baku;
  - c. pemadaman listrik;
  - d. pemasangan/perluasan jaringan;
  - e. pemeliharaan/perbaikan teknis;
  - f. bencana alam; atau
  - g. huru-hara.
- (3) Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c, huruf f dan huruf g diberitahukan kepada pelanggan setelah terjadinya gangguan pelayanan.
- (4) Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dan huruf e diberitahukan kepada pelanggan paling lambat 2 (dua) hari sebelum pelaksanaan.

## **BAB VII REKENING AIR MINUM**

### **Bagian Kesatu Tarif Air Minum**

#### **Pasal 19**

- (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 :
  - a. keterjangkauan dan keadilan;
  - b. mutu pelayanan;

- c. pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*);
- d. efisiensi pemakaian air;
- e. transparansi dan akuntabilitas; dan
- f. perlindungan air baku.

### **Pasal 20**

- (1) Besaran tarif air minum dihitung berdasarkan formulasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Perubahan struktur dan besaran tarif, blok konsumsi dan biaya berlangganan ditetapkan oleh Direksi setelah mendapatkan persetujuan Walikota.
- (3) Persetujuan Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (2), setelah memperoleh pertimbangan Dewan Pengawas.

### **Pasal 21**

PDAM dapat melakukan validasi data pelanggan untuk penentuan tarif berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

## **Bagian Kedua Pengelompokan Pelanggan**

### **Pasal 22**

- (1) Pelanggan PDAM diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelompok yaitu:
  - a. Kelompok I;
  - b. Kelompok II;
  - c. Kelompok III; dan
  - d. Kelompok Khusus
- (2) Jenis pelanggan pada masing-masing kelompok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan PDAM dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan kriteria sebagai berikut :
  - a. lebar jalan;
  - b. luas bangunan;
  - c. Nilai Jual Objek Pajak tanah dan bangunan;
  - d. daya listrik terpasang; dan
  - e. peruntukan persil.

## **Bagian Ketiga Rekening Air Minum**

### **Pasal 23**

- (1) Rekening air minum terdiri atas:
  - a. biaya pemakaian air minum.
  - b. biaya sewa meter air;
  - c. biaya administrasi kepelanggan;
  - d. biaya meterai; dan
  - e. biaya lain-lain (apabila ada).
- (2) Rekening air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan setiap bulan.

### **Pasal 24**

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

### **Pasal 25**

- (1) Jumlah pemakaian air minum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a dihitung berdasarkan pembacaan angka meter air untuk pemakaian selama 1 (satu) bulan.
- (2) Dalam hal meter air tidak terbaca atau tidak terukur dengan baik, maka jumlah pemakaian air minum pada bulan berjalan dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir pada saat meter air berfungsi dengan baik.
- (3) Dalam hal perhitungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dapat dilakukan karena pemakaian kurang dari 3 (tiga) bulan, maka perhitungan pemakaian air minum ditetapkan berdasarkan pemakaian rata-rata perhari sesuai kebutuhan pelanggan.
- (4) Dalam hal angka meter dibaca dan dicatat sendiri oleh pelanggan, maka petugas pembaca meter air wajib mencatat pemakaian air bulan berikutnya dengan didasarkan pada angka riil yang tertera pada meter air.
- (5) Apabila petugas pembaca meter air tidak dapat mencatat pemakaian air sebagaimana dimaksud pada ayat (4) karena tidak dapat masuk ke persil, maka pemakaian air akan ditetapkan berdasarkan pemakaian air tertinggi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan sebelumnya.
- (6) Dalam hal petugas pembaca meter air dihalangi/dipersulit untuk melakukan pembacaan angka meter, maka pemakaian air ditetapkan 2 (dua) kali pemakaian tertinggi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan.

- (7) Guna mengetahui petugas pembaca meter air dihalangi/dipersulit, dibuktikan dengan Berita Acara Pemeriksaan yang dibuat oleh petugas pembaca meter air dan setelah adanya pemeriksaan oleh pejabat yang berwenang.
- (8) Dalam hal telah dilakukan penetapan pemakaian air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) selama 2 (dua) bulan berturut-turut dan pelanggan tetap menghalangi petugas untuk melakukan pembacaan meter air, maka pada bulan ketiga PDAM dapat memutus sementara pipa penghubung yang masuk ke persil pelanggan.

### **Pasal 26**

Dalam hal terdapat tambahan pemakaian air, tunggakan pembayaran dan/atau denda, pelanggan wajib membayar tambahan pemakaian air, tunggakan dan/atau denda secara bersamaan dengan pembayaran rekening air minum.

### **Pasal 27**

Jumlah biaya pemakaian air minum yang harus dibayar oleh pelanggan adalah berdasarkan jumlah pemakaian air minum dalam meter kubik (m<sup>3</sup>) setiap bulan dikalikan tarif air minum per meter kubik (m<sup>3</sup>).

### **Pasal 28**

Besaran biaya sewa meter air dan biaya administrasi kepelanggaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf b dan huruf c ditetapkan oleh Direksi.

### **Pasal 29**

- (1) Pembayaran rekening air minum dapat dilakukan dengan cara :
  - a. ditagih oleh PDAM ke pelanggan; atau
  - b. dibayar oleh pelanggan di tempat-tempat yang ditentukan oleh PDAM.
- (2) Periode pembayaran rekening air minum ditetapkan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan PDAM.
- (3) Keterlambatan pembayaran rekening air minum dikenakan denda keterlambatan.
- (4) Besaran denda keterlambatan ditetapkan oleh Direksi.

**Pasal 30**

- (1) Pembayaran pemakaian air minum ditetapkan paling sedikit 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik) per bulan.
- (2) Apabila pada bulan-bulan berikutnya, pemakaian air minum melebihi 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik) per bulan, maka pembayaran pemakaian air minum bulan tersebut tidak memperhitungkan besarnya pembayaran pemakaian air minum bulan sebelumnya yang penetapannya paling sedikit 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik) sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Bagi pelanggan baru, untuk pembayaran rekening air minum pertama kali ditetapkan biaya pemakaian air minum 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik).
- (4) Apabila terdapat pemakaian air minum lebih dari 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik) maka kelebihan akan ditagih pada pembayaran rekening air minum bulan berikutnya.

**Pasal 31**

PDAM berwenang melakukan pemeriksaan meter pelanggan dan hasil pemeriksaan tersebut digunakan sebagai acuan untuk menagih kekurangan pembayaran atau memperhitungkan kelebihan pembayaran pada rekening bulan berikutnya.

**Bagian Keempat  
Biaya Penggantian Meter****Pasal 32**

- (1) PDAM tidak mengenakan biaya penggantian meter air, kecuali :
  - a. atas permintaan pelanggan dan pemakaian meter air kurang dari 5 (lima) tahun;
  - b. atas permintaan pelanggan mengubah ukuran meter; atau
  - c. kerusakan meter air yang disebabkan oleh pelanggan.
- (2) Besaran biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan PDAM.

**Bagian Kelima  
Segel Pengaman Meter****Pasal 33**

- (1) Segel pengaman meter terdiri dari segel meter air dan segel kopleng.

- (2) PDAM tidak mengenakan biaya penggantian segel pengaman meter air beserta denda kecuali :
  - a. kerusakan atas segel terpasang kurang dari 5 (lima) tahun; atau
  - b. kerusakan yang disebabkan oleh pelanggan.
- (3) Besaran biaya dan denda segel pengaman meter sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan PDAM.

## **BAB VIII PENGENDALIAN**

### **Bagian Kesatu Pemeriksaan Meter Air**

#### **Pasal 34**

- (1) Pemeriksaan meter air meliputi pemeriksaan meter air di persil pelanggan dan pemeriksaan fisik meter air.
- (2) Pemeriksaan fisik meter air dilaksanakan di PDAM dengan disaksikan oleh pelanggan melalui pemanggilan secara resmi.
- (3) Apabila pelanggan tidak hadir setelah menerima panggilan secara patut sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut, maka pemeriksaan fisik meter air dilaksanakan sepihak oleh PDAM dengan disaksikan oleh petugas metrologi dan/atau wakil pelanggan dan hasilnya dituangkan dalam bentuk Berita Acara.
- (4) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dinyatakan sah dan mengikat bagi pelanggan.
- (5) Pemeriksaan meter air atas permintaan pelanggan, dikenakan biaya yang dibebankan kepada pelanggan.

### **Bagian Kedua Hasil Pemeriksaan meter air**

#### **Pasal 35**

- (1) Terhadap hasil pemeriksaan meter air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3):
  - a. apabila hasil pemeriksaan dinyatakan terdapat penyimpangan hasil ukur kurang dari atau sama dengan 3% (tiga persen) dari tera meter normal, maka penetapan pemakaian air sesuai angka meter;
  - b. apabila hasil pemeriksaan dinyatakan terdapat penyimpangan hasil ukur melebihi 3% (tiga persen) dari tera meter normal, maka hasil pemeriksaan dijadikan dasar perhitungan untuk penetapan pemakaian air;



- c. apabila hasil pemeriksaan meragukan atau tidak dapat diperiksa akibat kerusakan meter air yang tidak disebabkan oleh pelanggan, maka penentuan jumlah pemakaian air dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir pada saat meter air berfungsi dengan baik;
  - d. apabila hasil pemeriksaan meragukan atau tidak dapat diperiksa akibat kerusakan meter air yang disebabkan oleh pelanggan, maka pelanggan dikenakan sanksi sesuai Peraturan PDAM.
- (2) Terhadap hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, PDAM dapat menetapkan pemakaian air yang wajar sesuai kebutuhan dengan mempertimbangkan :
- a. tekanan air;
  - b. kondisi meter air;
  - c. penunjukan angka meter air terakhir;
  - d. peruntukan dan jumlah pengguna air.
- (3) PDAM mengganti meter air yang rusak, macet, meragukan, buram.

### **Bagian Ketiga Pemeriksaan Persil Pelanggan**

#### **Pasal 36**

PDAM melakukan pemeriksaan persil pelanggan untuk mengetahui :

- a. guna persil;
- b. perilaku pemakaian air;
- c. kuantitas, kualitas, dan kontinuitas air;
- d. kondisi pipa penghubung dan fisik meter air beserta kelengkapannya.

### **Bagian Keempat Pengawasan**

#### **Pasal 37**

- (1) Pengawasan terhadap pelayanan air dilaksanakan oleh Walikota dan masyarakat.
- (2) Pengawasan terhadap pelayanan air minum oleh Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilaksanakan oleh :
  - a. Dewan Pengawas;
  - b. Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah.

**BAB IX  
PERAN SERTA MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT**

**Pasal 38**

- (1) Masyarakat dan pihak terkait dapat berperan serta dalam :
  - a. memberikan informasi mengenai gangguan pelayanan PDAM;
  - b. memberikan perlindungan terhadap air baku.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait berhak untuk memberikan saran secara lisan atau tertulis dalam rangka peningkatan pelayanan PDAM.
- (3) Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PDAM dapat menyediakan sarana yang memadai.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dan pihak terkait diatur dengan Peraturan PDAM.

**BAB X  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 39**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 15 April 2011

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**TRI RISMAHARINI**

Diundangkan di Surabaya  
pada tanggal 15 April 2011

**SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,**

ttd

**SUKAMTO HADI, SH.**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19570706 198303 1 020

**BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2011 NOMOR 38**

Salinan sesuai dengan .....

Salinan sesuai dengan aslinya  
**a.n. SEKRETARIS DAERAH**  
Asisten Pemerintahan  
u.b  
**Kepala Bagian Hukum,**

**MOH. SUHARTO WARDOYO, SH. M. Hum.**

Pembina

NIP. 19720831 199703 1 004