KONTRAK BERLANGGANAN AIR MINUM DAN AIR LIMBAH DOMESTIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA MUSI PALEMBANG

NOMOR : .....

Pada hari : ..... , Tanggal – Bulan – Tahun : ..... - ..... - .....

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang
Yang diwakili oleh : Manager.....
Alamat Kantor : .....
Selanjutnya disebut sebagai Perumda Tirta Musi.

Nama (Sesuai KTP) : ..... No KTP/NPWP :.....
Alamat Pemasangan : ..... No. :..... RT/RW : ..... / .....
Desa/Kelurahan : ..... Kecamatan :.....Kab/Kota: .....
Kode Pos : ..... Telp.Rumah/Hp:.....
Id Pelanggan (jika ada) : .....
Selanjutnya disebut sebagai Pelanggan.

Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk mengikat diri dalam kontrak berlangganan Air Minum dan Air Limbah Domestik dengan ketentuan sebagai berikut (centang √):

- ☐ **Melaksanakan seluruh kewajiban sebagai pelanggan air minum dan air limbah.**
- ☐ **Bersedia apabila Perumda Tirta Musi melakukan perubahan status kelompok Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perumda Tirta Musi.**
- ☐ **Bersedia apabila Perumda Tirta Musi melakukan penyegelan, pemutusan, pembongkaran Instalasi Sambungan Langganan tanpa pemberitahuan jika Pelanggan tidak melakukan kewajiban pembayaran rekening Air Minum, non Air Minum, Air Limbah Domestik dan non Air Limbah Domestik sesuai ketentuan Perumda Tirta Musi.**
- ☐ **Bersedia apabila Perumda Tirta Musi memasuki lokasi tanah/bangunan milik Pelanggan untuk kepentingan penyediaan Air Minum dan pengelolaan Air Limbah Domestik, antara lain dan tidak terbatas pada pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan, pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air, penyedotan lumpur tinja dan hal lain yang diperlukan sehubungan dengan Instalasi Sambungan Langganan**
- ☐ **Mendapatkan pasokan Distribusi Air Minum selama ..... (*diisi unit dengan jam pengaliran minimal*) sampai dengan Pelanggan terjauh dari Instalasi Pengolahan Air.**
  Pasokan tersebut diberikan oleh Perumda Tirta Musi di luar adanya pemeliharaan SPAM terjadwal seperti pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air dan kelengkapannya, pemeliharaan jaringan pipa, pemeliharaan mekanikal elektrikal dan pemeliharaan reservoir, serta kondisi yang terjadi di luar kendali antara lain tetapi tidak terbatas:
  1. **banjir/*force mejeur*;**
  2. **terganggunya kualitas air baku;**
  3. **terganggunya kuantitas air baku akibat kekeringan atau kemarau;**
  4. **pekerjaan perbaikan SPAM dengan tingkat kesulitan yang tinggi;**
  5. **kerusakan pada SPAM yang tidak terduga;**
  6. **pasokan listrik dari PLN terganggu lebih dari 4 jam; dan**
  7. **perizinan dari instansi terkait.**
- ☐ **Mendapatkan pelayanan pengelolaan Air Limbah Domestik baik melalui SPALD-T maupun SPALD-S.**
- ☐ **Tidak mengambil/memanfaatkan Air Minum tanpa melalui instalasi resmi Perumda Tirta Musi atau sebelum meter air.**
- ☐ **Tidak membuka dan/atau merusak segel meter air yang terdapat pada Instalasi Sambungan Langganan.**
- ☐ **Tidak memindahkan letak/posisi, membuka/mencabut dan/atau merusak Instalasi Sambungan Langganan.**
- ☐ **Tidak akan memperdagangkan dan/atau mengalirkan/menyelangkan air bersih kepada orang lain atau kepada bangunan lain tanpa seizin Perumda Tirta Musi.**
- ☐ **Tidak menyambung sendiri instalasi pipa dinas dan meter air dalam hal Pelanggan dinyatakan status putus (disegel) pada Pipa sambungan rumah Air Minum.**
- ☐ **Tidak memasukan benda-benda padat yang tak dapat terurai kedalam pipa Air Limbah Domestik.**
- ☐ **Tidak melepas dan/atau merusak saringan/penangkap lemak pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.**
- ☐ **Tidak menyambung/Memotong sendiri instalasi pipa dinas pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.**
- ☐ **Tidak memasukkan cairan kimia/soda pembersih sumbatan ke dalam lubang kakus/toilet yang dapat menjadikan lumpur didalam tanki septik mengeras**
- ☐ **Tidak akan mengganggu gugat terhadap air yang tidak dapat mengalir terus-menerus selama 24 jam apabila sudah ada pemberitahuan gangguan pengaliran sebelumnya melalui media massa atau media sosial.**
- ☐ **Bersedia untuk menyerahkan kepada Perumda Tirta Musi pipa dinas dan meter air beserta *accessories* lainnya yang telah dibebankan pada saya menjadi aset milik Perumda Tirta Musi dan turut menjaga, memelihara keamanan pipa dinas dan meter air berikut segelnya, serta tidak akan merusak letak pipa dinas, meter air dan melakukan tindakan yang dapat mempengaruhi fungsi meter dan tidak akan melakukan penyambungan kembali sambungan air minum yang telah ditutup tanpa melalui prosedur yang telah ditentukan.**
- ☐ **Menyetujui apabila kemudian hari timbul sengketa mengenai hal-hal atas tanah dan bangunan sehingga mengakibatkan pipa-pipa harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab Perumda Tirta Musi Palembang dan Pelanggan/ pemohon tidak mendapat ganti rugi.**
- ☐ **Bersedia untuk bertanggung Jawab atas seluruh tunggakan yang ada yang ditinggalkan penghuni/pelanggan sebelumya dan harus nenyelesaikan/melunasi seluruh tunggakan.**
- ☐ **Tidak akan mengurus proses pemasangan sambungan baru melalui calo kecuali Badan Usaha/instalatur/pihak ke-3 yang telah ditunjuk oleh Perumda Tirta Musi untuk mengurusnya.**
- ☐ **Memahami dan menyetujui isi dari Kontrak Berlangganan ini termasuk ketentuan yang tercantum dalam lampiran.**

Bahwa dengan menyetujui hal-hal tersebut diatas saya mengikatkan diri dengan Perumda Tirta Musi untuk menjadi Pelanggan Air Minum dan Air Limbah Domestik. Demikian kontrak berlangganan ini kami buat dan ditandatangani dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun (ketentuan lebih lanjut terlampir).

PERUMDA TIRTA MUSI

PELANGGAN

Materai
10000

(.....)

(.....)

Pasal 1
DASAR KONTRAK BERLANGGANAN

1. Peraturan Daerah kota Palembang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang.
2. Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 12 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Air Limbah Domestik pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang.
3. Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 304/KPTS/V/2023 tentang Tarif Jasa Pengelolaan Air Limbah Domestik Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang.
4. Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 103/KPTS/DPUPR/2024 tentang Rencana Pengembangan Kapasitas Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Palembang.

Pasal 2
PENGERTIAN

Dalam kontrak ini yang dimaksud dengan:

a. Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang yang selanjutnya disebut Perumda Tirta Musi adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kota Palembang yang bergerak dibidang pelayanan penyediaan Air Minum dan pengelolaan Air Limbah Domestik.
b. Air Minum adalah Air Minum Rumah Tangga yang memenuhi syarat Kesehatan .
c. Kontrak berlangganan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kontrak antara Perumda Tirta Musi dengan Pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan sambungan Air Minum dan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi sebagaimana tertuang dalam pasal-pasal kontrak dan prosedur yang disampaikan petugas kepada Pelanggan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kontrak ini.
d. Pelanggan adalah perorangan atau kelompok/badan yang terdaftar secara resmi menggunakan jasa pelayanan Air Minum dan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi.
e. Instalasi Sambungan Langganan adalah sarana dan prasarana Air Minum atau Air Limbah Domestik yang terdiri dari Pipa sambungan rumah Air Minum dan Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
f. Pelayanan penyediaan Air Minum adalah kegiatan pelayanan menyediakan Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
g. Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan Air Minum.
h. Pipa sambungan rumah Air Minum adalah pipa dan perlengkapannya, dimulai dari titik penyadapan sampai dengan meter air.
i. Pipa Transmisi adalah pipa milik Perumda Tirta Musi yang menghubungkan sumber air baku dengan bangunan pengolahan air dan/atau bak penampungan (reservoir) dan Pipa Distribusi.
j. Pipa Distribusi adalah pipa milik Perumda Tirta Musi yang menghubungkan instalasi pengolahan air (reservoir) sampai Pipa Dinas.
k. Pipa Dinas air minum adalah pipa milik Perumda Tirta Musi yang menghubungkan Pipa Distribusi dengan Meter Air pelanggan.
l. Meter Air adalah alat untuk menghitung besarnya pemakaian air minum oleh Pelanggan dan sudah ditera oleh Lembaga yang berwenang yang dipasang di alamat Pelanggan dengan disertai alat pengaman sambungan meter.
m. Segel adalah alat pengaman yang dipasang pada Meter Air oleh Perumda Tirta Musi untuk mencegah dan mengetahui adanya gangguan.
n. Tarif Air Minum adalah kebijakan biaya jasa layanan air minum yang ditetapkan Kepala Daerah untuk pemakaian setiap meter kubik (m^3) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh Perumda Tirta Musi yang wajib dibayar oleh pelanggan.
o. Air Limbah Domestik adalah Air Limbah Domestik yang berasal dari usaha dan/atau kegiatan pemukiman, rumah makan, perkantoran, perniagaan, apartemen dan asrama, yang terdiri atas air limbah kakus (*black water*) dan air limbah non-kakus (*grey water*).
p. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik, yang selanjutnya disingkat SPALD, adalah serangkaian kegiatan pengelolaan Air Limbah Domestik dalam satu kesatuan dengan prasarana dan sarana pengelolaan Air Limbah Domestik.
q. Pelayanan Pengelolaan Air Limbah Domestik adalah kegiatan pelayanan pembuangan Air Limbah Domestik yang terdiri atas Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat dan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat.
r. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat, yang selanjutnya disingkat SPALD-T adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengalirkan Air Limbah Domestik dari sumber secara kolektif ke Sub-sistem Pengolahan Terpusat untuk diolah sebelum dibuang ke badan air permukaan yang komponennya terdiri dari Sub-sistem Pelayanan, Sub-sistem Pengumpulan dan Sub-sistem Pengolahan Terpusat.
s. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat, yang selanjutnya disingkat SPALD-S adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengolah Air Limbah Domestik di lokasi sumber yang selanjutnya lumpur hasil olahan diangkut dengan sarana pengangkut ke Sub-sistem Pengolahan Lumpur Tinja dengan dua layanan yaitu Layanan Lumpur Tinja Terjadwal dan Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal.
t. Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik adalah pipa dan perlengkapannya untuk pelayanan Air Limbah Domestik yang menggunakan SPALD-T.
u. Tangki Septik adalah suatu ruangan kedap air terdiri atas satu/beberapa kompartemen yang berfungsi menampung dan mengolah air limbah rumah tangga dengan kecepatan aliran yang lambat, sehingga memberi kesempatan untuk terjadi pengendapan terhadap suspense benda-benda padat dan kesempatan untuk penguraian bahan-bahan organik oleh jasad anaerobik membentuk bahan-bahan larut air dan gas.
v. Persil adalah bidang tanah, dengan dan/atau tanpa bangunan yang akan atau telah menggunakan air minum/air limbah dari Perumda Tirta Musi.
w. Pipa Persil adalah pipa saluran air limbah di dalam rumah/bangunan/pekarangan yang terhubung ke Bak Kontrol/*House Inlet*.
x. Tarif Air Limbah Domestik adalah biaya layanan Air Limbah Domestik yang diberikan oleh Perumda Tirta Musi yang ditetapkan Kepala Daerah.
y. Rekening Tagihan Pelanggan adalah surat tagihan atas pemakaian air minum yang digabung dengan rekening tagihan pengelolaan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi.
z. Pelanggaran adalah semua tindakan yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.

Pasal 3
TUJUAN KONTRAK BERLANGGANAN

Tujuan kontrak ini adalah sebagai bukti adanya hubungan hukum antara Perumda Tirta Musi dan Pelanggan agar dapat mengatur hubungan hukum serta melahirkan seperangkat hak dan kewajiban kedua belah pihak sehingga mempunyai landasan Hukum dalam melaksanakan perbuatan Kedua belah pihak.

Pasal 4
RUANG LINGKUP KONTRAK BERLANGGANAN

Ruang lingkup Kontrak adalah:

a. Sambungan Air Minum sesuai dengan yang tercantum dalam Formulir permohonan;
b. Sambungan Air Limbah Domestik sesuai dengan yang tercantum dalam Formulir permohonan;
c. Standar layanan Perumda Tirta Musi; dan
d. Pelayanan dan Keseimbangan hak dan kewajiban antara Perumda Tirta Musi dan Pelanggan.

Pasal 5
OBJEK KONTRAK BERLANGGANAN

(1) Objek kontrak ini adalah Penyediaan Air Minum dan Pengelolaan Air Limbah Domestik.
(2) Penyediaan Air Minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Standar Pelayanan yang tidak terpisahkan dalam kontrak ini.
(3) Pengelolaan Air Limbah Domestik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui jaringan/SPALD-T dan melalui SPALD-S yang di sedot secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sekali.

Pasal 6
STANDAR PELAYANAN, PROSEDUR DAN SYARAT BERLANGGANAN

(1) Pelayanan Perumda Tirta Musi kepada Pelanggan diberikan berdasarkan Standar Pelayanan yang ditetapkan Perumda Tirta Musi.
(2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Kontrak Ini.
(3) Prosedur dan Syarat berlangganan Berdasarkan Standar Pelayanan yang ditetapkan Perumda Tirta Musi.

Pasal 7
HAK PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Menerima pembayaran rekening pemakaian Air Minum, pengelolaan Air Limbah Domestik baik melalui SPALD-T maupun SPALD-S, beban tetap dan denda atas sanksi keterlambatan pembayaran dari Pelanggan secara periodik setiap bulan sesuai tagihan maupun denda atas Pelanggaran yang dilakukan oleh Pelanggan.
(2) Mengadakan perubahan Instalasi Sambungan Langganan apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan.
(3) Memeriksa Instalasi Sambungan Langganan dilokasi tanah/bangunan milik Pelanggan untuk memastikan Instalasi Sambungan Langganan tersebut berfungsi dengan baik.
(4) Mengenakan sanksi dan/atau ganti rugi apabila Pelanggan melakukan pelanggaran baik teknis maupun administrasi sesuai ketentuan yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.
(5) Melakukan perubahan status kelompok Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perumda Tirta Musi.
(6) Melakukan penyegelan, pemutusan, pembongkaran Instalasi Sambungan Langganan tanpa pemberitahuan jika Pelanggan tidak melakukan kewajiban pembayaran rekening Air Minum, non Air Minum, Air Limbah Domestik dan non Air Limbah Domestik sesuai ketentuan Perumda Tirta Musi.
(7) Memasuki lokasi tanah/bangunan milik Pelanggan untuk kepentingan penyediaan Air Minum dan pengelolaan Air Limbah Domestik, antara lain dan tidak terbatas pada pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan, pemindahan instalasi pipa dinas dan meter air, penyedotan lumpur tinja dan hal lain yang diperlukan sehubungan dengan Instalasi Sambungan Langganan.
(8) Melakukan tes meter air.
(9) Mengadakan perubahan jadwal penyedotan lumpur tinja apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan.
(10) Melakukan penggantian meter air yang telah melewati umur teknis dan keakuratannya telah melebihi toleransi.

Pasal 8
KEWAJIBAN PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Melayani kebutuhan Air Minum dan pengelolaan Air Limbah Domestik sesuai dengan standar yang berlaku di Perumda Tirta Musi.
(2) Melakukan pembacaan/pencatatan meter air pelanggan setiap bulannya.
(3) Memasang Instalasi Sambungan Langganan di lokasi tanah/bangunan milik Pelanggan.
(4) Memelihara Instalasi Sambungan Langganan agar tetap berfungsi dengan baik.
(5) Memberi informasi dan edukasi kepada Pelanggan apabila terjadi gangguan pelayanan Penyediaan Air Minum dan/atau Pengelolaan Air Limbah Domestik melalui media yang disediakan oleh Perumda Tirta Musi.
(6) Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari Pelanggan terkait pelayanan Penyediaan Air Minum dan Pengelolaan Air Limbah Domestik.
(7) Memberikan informasi atas perubahan layanan, kelompok pelanggan, perubahan tarif dan beban tetap yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.

Pasal 9
TANGGUNG JAWAB PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Memperbaiki kerusakan jaringan perpipaan sampai dengan meter air.
(2) Mengganti meter air yang rusak bukan karena kelalaian pelanggan atau kurangnya pemeliharaan dan pengamanan oleh Pelanggan.
(3) Memperbaiki kerusakan pipa retikulasi sebelum House inlet (HI) pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.

Pasal 10
LARANGAN PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Menutup, memutus, membongkar Instalasi Sambungan Langganan secara sepihak tanpa alasan, kecuali adanya pelanggaran tata tertib Perumda Tirta Musi oleh Pelanggan.
(2) Menjatuhkan sanksi kepada Pelanggan yang tidak sesuai dengan jenis pelanggaran.

Pasal 11
HAK PELANGGAN

(1) Mendapatkan pelayanan yang baik dan jujur dari Perumda Tirta Musi termasuk informasi yang benar mengenai kondisi pengaliran, prosedur pemasangan, pemakaian dan pemanfaatan fasilitas pelayanan Penyediaan Air Minum dan Pengelolaan Air Limbah Domestik oleh Perumda Tirta Musi.
(2) Mendapatkan Air Minum yang memenuhi persyaratan kualitas Air Minum sesuai Peraturan Menteri Kesehatan.
(3) Mendapatkan pasokan Distribusi Air Minum selama .....(*diisi unit dengan jam pengaliran minimal*) sampai dengan Pelanggan terjauh dari Instalasi Pengolahan Air.
Pasokan tersebut diberikan oleh Perumda Tirta Musi di luar adanya pemeliharaan SPAM terjadwal seperti pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air dan kelengkapannya, pemeliharaan jaringan pipa, pemeliharaan mekanikal elektrikal dan pemeliharaan reservoir, serta kondisi yang terjadi di luar kendali antara lain tetapi tidak terbatas:
1. **banjir/*force mejeur*;**
2. **terganggunya kualitas air baku;**
3. **terganggunya kuantitas air baku akibat kekeringan atau kemarau;**
4. **pekerjaan perbaikan SPAM dengan tingkat kesulitan yang tinggi;**
5. **kerusakan pada SPAM yang tidak terduga;**
6. **pasokan listrik dari PLN terganggu lebih dari 4 jam; dan**
7. **perizinan dari instansi terkait.**

(4) Mendapatkan pelayanan pengelolaan Air Limbah Domestik baik melalui SPALD-T maupun SPALD-S.
(5) Mendapatkan volume pasokan Air Minum sesuai kemampuan Perumda Tirta Musi setiap bulannya.
(6) Mendapatkan informasi tentang besarnya rekening Tagihan Pelanggan atas Pelayanan Perumda Tirta Musi
(8) Mendapatkan informasi apabila terjadi gangguan pelayanan Penyediaan Air Minum dan Pengelolaan Air Limbah Domestik baik akibat pemeliharaan SPAM atau SPALD maupun kerusakan yang tidak terjadwal melalui Media Sosial dan *Website* resmi Perumda Tirta Musi.
(9) Mengajukan keluhan apabila pelayanan mengalami gangguan, keluhan tagihan apabila diyakini bahwa tagihan rekening Air Minum atau Air Limbah Domestik tidak sesuai dengan pemakaian atau jasa yang di dapat Pelanggan, mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perumda Tirta Musi apabila melakukan pemindahan atau perubahan terhadap Instalasi Sambungan Langganan serta permohonan penutupan sementara dengan ketentuan terlebih dahulu melunasi seluruh kewajibannya beserta sisa nilai kubikasi pemakaian pada saat penutupan.

Pasal 12
KEWAJIBAN PELANGGAN

(1) Membayar Rekening Tagihan Pelanggan setiap bulan kepada Perumda Tirta Musi.
(2) Memberikan ijin atau akses kepada petugas Perumda Tirta Musi untuk melaksanakan Hak dan Kewajiban
(3) Memelihara Instalasi Sambungan Langganan.
(4) Melaporkan kepada Perumda Tirta Musi apabila terdapat kerusakan pada Instalasi Sambungan Langganan.
(5) Memelihara tanki septik dan memastikan posisi dan kondisi tanki septik dapat terlihat dan terjangkau untuk dilakukan penyedotan.
(6) Memberikan Informasi atas perubahan fungsi/fisik bangunan, perubahan pemilik/penghuni bangunan maupun bangunan dalam keadaan kosong.

(7) Memastikan posisi dan kondisi bak kontrol dapat terlihat dan terjangkau oleh petugas pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.

Pasal 13
TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

(1) Pelanggan yang bertanggung jawab adalah pelanggan yang terikat dalam kontrak ini, pemilik atau penghuni bangunan yang berlangganan Perumda Tirta Musi.
(2) Kerusakan jaringan perpipaan setelah meter air pada Pipa sambungan rumah Air Minum.
(3) Kerusakan jaringan perpipaan mulai dari bak kontrol/*house inlet* sampai dengan pipa persil ke sumber limbah dalam bangunan milik Pelanggan pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
(4) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi Sambungan Langganan yang disebabkan oleh kesalahan Pelanggan.
(5) Kerugian yang dialami Pelanggan karena kelalaian pelanggan akibat kebocoran, kebuntuan, kerusakan dan gangguan pipa persil.
(6) Kerusakan atau kehilangan atau berubahnya posisi instalasi meter air, bak kontrol dan tangki septik.
(7) Kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita Pelanggan karena kerusakan atau kesalahan Pelanggan dan/atau keadaan memaksa (*force majeur*), akibat kebuntuan, kerusakan elemen pada tangki septik.
(8) Menjaga keamanan dan memelihara Instalasi Sambungan Langganan.

Pasal 14
LARANGAN PELANGGAN

(1) Mengambil/memanfaatkan Air Minum tanpa melalui instalasi resmi Perumda Tirta Musi atau sebelum meter air.
(2) Membuka dan/atau merusak segel meter air yang terdapat pada Instalasi Sambungan Langganan.
(3) Memindahkan letak/posisi, membuka/mencabut dan/atau merusak Instalasi Sambungan Langganan.
(4) Menjual atau mendistribusikan Air Minum dari Perumda Tirta Musi keluar persil atau bangunan Pelanggan tanpa seizin Perumda Tirta Musi.
(5) Menyambung sendiri instalasi pipa dinas dan meter air dalam hal Pelanggan dinyatakan status putus (disegel) pada Pipa sambungan rumah Air Minum.
(6) Memasukan benda-benda padat yang tak dapat terurai kedalam pipa Air Limbah Domestik.
(7) Melepas dan/atau merusak saringan/penangkap lemak pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
(8) Menyambung/Memotong sendiri instalasi pipa pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
(9) Memasukkan cairan kimia/soda pembersih sumbatan ke dalam lubang kakus/toilet yang dapat menjadikan lumpur didalam tanki septik mengeras.

Pasal 15
PENETAPAN TARIF

(1) Setiap perubahan penetapan tarif Air Minum, Air Limbah Domestik dan beban tetap akan diinformasikan kepada Pelanggan.
(2) Pelanggan bersedia jika terjadi penyesuaian tarif pada Perumda Tirta Musi.
(3) Besarnya tagihan rekening Air Minum, Air Limbah Domestik dan beban tetap setiap bulannya dihitung berdasarkan pemakaian Air Minum dan/atau pengelolaan Air Limbah Domestik sesuai Kelompok Pelanggan yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.
(4) Batas akhir pembayaran ditetapkan pada akhir bulan setiap bulan berjalan.

Pasal 16
SANKSI

(1) Pelanggan yang melakukan pelanggaran atau tidak mentaati tata tertib berlangganan yang ditentukan oleh Perumda Tirta Musi, akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan pada Perumda Tirta Musi.
(2) Pelanggan yang telah melaksanakan kewajiban atas sanksi tersebut dalam waktu yang ditentukan, mendapatkan kembali haknya sebagai Pelanggan.
(3) Perumda Tirta Musi yang tidak bisa menyelenggarakan standar pelayanan Penyediaan Air Minum selama 2x24 jam dari jadwal pengaliran rutin, dikenakan sanksi berupa kompensasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 18.

Pasal 17
JAMINAN DAN PERNYATAAN

Dengan ditandatanganinya Kontrak ini, maka Pelanggan menjamin dan menyatakan bahwa:

1. **Tidak akan mengganggu gugat terhadap air yang tidak dapat mengalir terus-menerus selama 24 jam apabila sudah ada pemberitahuan gangguan pengaliran sebelumnya melalui media massa atau media sosial dan tidak akan memperdagangkan dan/atau mengalirkan/menyelangkan air bersih kepada orang lain atau kepada bangunan lain.**
2. **Menyerahkan kepada Perumda Tirta Musi pipa dinas dan meter air beserta accessories lainnya yang telah dibebankan pada saya menjadi aset milik Perumda Tirta Musi, dan turut menjaga, memelihara keamanan pipa dinas dan meter air berikut segelnya, serta tidak akan merusak letak pipa dinas, meter air dan melakukan tindakan yang dapat mempengaruhi fungsi meter dan tidak akan melakukan penyambungan kembali sambungan air minum yang telah ditutup tanpa melalui prosedur yang telah ditentukan.**
3. **Apabila kemudian hari timbul sengketa mengenai hal-hal atas tanah dan bangunan sehingga mengakibatkan pipa-pipa harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab Perumda Tirta Musi Palembang dan pemohon tidak mendapat ganti rugi.**
4. **Bertanggung Jawab atas seluruh tunggakan yang ada yang ditinggalkan penghuni/pelanggan sebelumya dan harus nenyelesaikan/melunasi seluruh tunggakan.**
5. **Tidak akan mengurus proses pemasangan sambungan baru melalui calo kecuali Badan Usaha/instalatur/pihak ke-3 yang telah ditunjuk oleh Perumda Tirta Musi untuk mengurusnya.**
6. **Tidak akan membuat sambungan sendiri dengan menghubungkan pipa dinas sebelum meter air ke sambungan rumah.**
7. **Apabila dalam penyambungan baru aliran air minum harus menambah jaringan pipa dinas dan distribusi maka saya sanggup membayar biaya yang telah ditentukan oleh Perumda Tirta Musi dan setuju menyerahkan penambahan jaringan pipa tersebut menjadi aset milik Perumda Tirta Musi dan tidak akan menghalangi serta menuntut ganti rugi apabila ada pelanggan baru yang memakai penambahan jalur pipa yang telah dipasang.**
8. Akan memberitahu/melaporkan kepada Perumda Tirta Musi paling lambat 3x24 jam sejak ditetahui adanya kerusakan/kehilangan pipa dinas, meter air dan jaringan air limbah.
9. Akan memberitahukan/melaporkan kepada Perumda Tirta Musi apabila terjadi perubahan kelompok Pelanggan, perubahan pemilik/penghuni bangunan, bangunan dalam keadaan kosong dan perubahan bangunan.
10. Tidak akan menuntut adanya perubahan penyesuaian tarif yang akan diberlakukan dan bersedia dituntut dan didenda serta diputuskan didenda serta diputuskan hubungan langganan apabila kami melanggar ketetapan/ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pasal 18
KOMPENSASI

Perumda Tirta Musi memberikan kompensasi kepada Pelanggan dalam bentuk pengiriman Air Minum melalui Mobil Tangki atau alat angkut lain apabila:

a. terjadi gangguan pasokan Air Minum dalam jangka waktu minimal 2x24 jam dari jadwal pengaliran rutin; dan
b. pasokan Air Minum hasil produksi Perumda Tirta Musi tidak sesuai dengan kualitas Air Minum sesuai Peraturan Menteri Kesehatan dengan jangka waktu selambat-lambatnya 2x24 jam setelah kualitas air dibuktikan oleh pihak Perumda Tirta Musi.

Pasal 19
INFORMASI DAN KELUHAN

Setiap keluhan, saran dan informasi dari PELANGGAN dapat disampaikan melalui:

a. Kantor PERUMDA TIRTA MUSI Palembang

1. **Kantor Pusat PERUMDA TIRTA MUSI**
   Alamat : Jalan Rambutan Ujung No. 1 Palembang Sumatera Selatan
   E-mail : sekretariat@perumdatirtamusi.co.id
   Call Center : 0711 355 222
2. **Kantor Unit Pelayanan**
   - Rambutan
     Jalan Rambutan Ujung No. 1 Palembang
   - KM. 4
     Jalan Sudirman 20 Ilir, Ilir Timur I Palembang
   - 3 Ilir
     Jalan Yos Sudarso No. 3 Palembang
   - Sako Kenten
     Jalan Musi Raya Barat No. 186, Perumnas Sako Palembang.
   - Seberang Ulu II
     Jalan May Zen Ryacudu No. 12, Seberang Ulu I Palembang.
   - Kalidoni
     Jalan Residen Abdul Rozak No. 1 Kalidoni 2 Ilir Palembang
   - Karang Anyar
     Jalan Karang Jaya, Gandus Palembang
   - Alang-Alang Lebar
     Jalan Soekarno Hatta Karya Baru, Alang-Alang Lebar Palembang
   - Seberang Ulu I
     Jalan Ki. Merogan, Palembang.
   - Kantor Bagian Air Limbah
     Jalan Dr. Ir. Sutami No. 1 Sungai Selayur, Kalidoni Palembang.

b. **Media Sosial**
   1. Whatsapp : 0811 7888 282
   2. Instagram : perumdatirtamusi

Pasal 20
FORCE MAJEURE

(1) Yang dimaksud dengan *Force Majeure* dalam Kontrak ini adalah keadaan-keadaan di luar kekuasaan salah satu atau Para Pihak yang mengakibatkan Pihak dimaksud tidak dapat melaksanakan Kontrak ini, meliputi : bencana alam seperti gempa bumi, angin taufan, banjir besar, kebakaran besar, tanah longsor, wabah penyakit dan pemogokan umum, huru hara, perang, sabotase, pemberontakan, kerusakan jaringan akibat perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya, kebijakan pemerintah dan hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan Para Pihak.

(2) Dalam hal terjadi *Force Majeure* sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) Pasal ini, maka Pihak yang mengalami *Force Majeure* berkewajiban memberitahukan melalui media massa cetak, media elektronik, media sosial resmi atau *website* resmi Perumda Tirta Musi/media/ dokumen lainnya kepada Pihak lainnya dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sejak saat mulai terjadinya *Force Majeure*.

(3) Semua kerugian dan biaya salah satu Pihak atau Para Pihak yang ditimbulkan akibat terjadinya peristiwa *Force Majeure* bukan menjadi tanggung-jawab Pihak lainnya.

Pasal 21
BERAKHIRNYA KONTRAK BERLANGGANAN

(1) Perumda Tirta Musi dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak, karena:
   a. Perumda Tirta Musi telah melakukan pemutusan Instalasi Sambungan Langganan.
   b. Perumda Tirta Musi tidak lagi menjadi penyelenggara Penyedia Air Minum dan Pengelola Air Limbah diwilayah/lokasi Pelanggan.
   c. Pelanggan pailit atau ditempatkan dibawah pengampunan.

(2) Pelanggan dapat mengakhiri kontrak ini dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perumda Tirta Musi untuk berhenti berlangganan atas permintan sendiri dengan ketentuan Pelanggan telah melunasi seluruh kewajiban.

(3) Pelanggan yang dihentikan status kepelangganannya tetap diwajibkan melunasi seluruh tunggakan dan tidak mengugurkan kewajiban Pelanggan terhadap Perumda Tirta Musi.

(4) Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap kontrak ini, sehingga pengakhiran kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

(5) Dalam hal terjadinya pengakhiran maka ketentuan ketentuan dalam kontrak akan berlaku terus sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam kontrak ini.

Pasal 22
KETENTUAN LAIN

(1) Dengan ditandatanganinya kontrak berlangganan ini, bagi Pelanggan yang telah terdaftar sebagai Pelanggan Air Minum dan/atau Air Limbah Domestik tidak mengubah Id Pelanggan yang lama termasuk hak dan kewajiban yang melekat sebagai Pelanggan pada saat pertama kali mendaftar menjadi Pelanggan.

(2) Perumda Tirta Musi berhak mengadakan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan terhadap:
   a. Jaringan pipa distribusi;
   b. Nomor sambungan Air Minum Perumda Tirta Musi; dan
   c. Layanan jasa Penyediaan Air Minum dan Pengelolaan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi.

(3) Dengan ditandatanganinya kontrak ini oleh kedua belah pihak maka secara tidak langsung Pelanggan menyetujui Petugas Perumda Tirta Musi untuk melaksanakan pembacaan/pencatatan stand meter air, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penyegelan, pemutusan, pemindahan instalasi pipa dinas, meter air, penyedotan lumpur tinja dan hal lain yang diperlukan sehubungan dengan Instalasi Sambungan Langganan saat Pelanggan tidak ada dilokasi.

(4) Hal-hal yang belum diatur dalam kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam ketentuan/peraturan yang dikeluarkan Perumda Tirta Musi yang diantaranya akan diinformasikan melalui media massa cetak, media elektronik, media sosial resmi atau *website* resmi Perumda Tirta Musi/media/dokumen lainnya.

(5) Kontrak ini mulai berlaku efektif sejak Instalasi Sambungan Langganan selesai dipasang/sejak mendapatkan layanan air limbah dan dituangkan dalam berita acara pemasangan

Pasal 23
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

(1) Dalam hal penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat, Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah oleh Perumda Tirta Musi dan Pelanggan.

(2) Apabila Musyawarah tidak tercapai, maka Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk menyerahkan penyelesaianya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Pasal 24
PENUTUP

Demikian kontrak ini kami buat dan ditandatangani dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

KONTRAK BERLANGGANAN AIR LIMBAH DOMESTIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA MUSI PALEMBANG

NOMOR : .....

Pada hari : ..... , Tanggal – Bulan – Tahun : ..... - ..... - .....

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang
   Yang diwakili oleh : Manager..... .....
   Alamat Kantor : .....
   Selanjutnya disebut sebagai Perumda Tirta Musi.
   Nama (Sesuai KTP) : ..... No KTP/NPWP :.....
   Alamat Pemasangan : ..... No. :..... RT/RW : ..... / .....
   Desa/Kelurahan : ..... Kecamatan :.....Kab/Kota: .....
   Kode Pos : ..... Telp.Rumah/Hp:.....
   Selanjutnya disebut sebagai Pelanggan.

Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk mengikat diri dalam kontrak berlangganan Air Limbah Domestik dengan ketentuan sebagai berikut (centang √):

- ☐ **Melaksanakan seluruh kewajiban sebagai pelanggan air limbah.**
- ☐ **Bersedia apabila Perumda Tirta Musi melakukan perubahan status kelompok Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perumda Tirta Musi.**
- ☐ **Bersedia apabila Perumda Tirta Musi melakukan penutupan, pemutusan, pembongkaran Instalasi Sambungan Langganan tanpa pemberitahuan jika Pelanggan tidak melakukan kewajiban pembayaran rekening Air Limbah Domestik dan non Air Limbah Domestik sesuai ketentuan Perumda Tirta Musi.**
- ☐ **Bersedia apabila Perumda Tirta Musi memasuki lokasi tanah/bangunan milik Pelanggan untuk kepentingan pengelolaan Air Limbah Domestik, antara lain dan tidak terbatas pada, pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penutupan, pemutusan, pemindahan instalasi pipa retikulasi/pipa sambungan rumah, penyedotan lumpur tinja dan hal lain yang diperlukan sehubungan dengan Instalasi Sambungan Langganan.**
- ☐ **Mendapatkan pelayanan pengelolaan Air Limbah Domestik baik melalui SPALD-T maupun SPALD-S.**
- ☐ **Tidak membuka dan/atau merusak aksesoris perpipaan yang terdapat pada Instalasi Sambungan Langganan.**
- ☐ **Tidak memindahkan letak/posisi, membuka/mencabut dan/atau merusak Instalasi Sambungan Langganan.**
- ☐ **Tidak akan memperdagangkan dan/atau mengkoneksi/memberi akses aliran limbah rumah orang lain atau dari bangunan lain tanpa seiziin Perumda Tirta Musi.**
- ☐ **Tidak memasukan benda-benda padat yang tidak dapat terurai kedalam pipa Air Limbah Domestik.**
- ☐ **Tidak melepas dan/atau merusak saringan/penangkap lemak pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.**
- ☐ **Tidak menyambung/Memotong sendiri instalasi pipa retikulasi pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.**
- ☐ **Tidak memasukkan cairan kimia/soda pembersih sumbatan ke dalam lubang kakus/toilet yang dapat menjadikan lumpur didalam tanki septik mengeras**
- ☐ **Menyetujui apabila kemudian hari timbul sengketa mengenai hal-hal atas tanah dan bangunan sehingga mengakibatkan pipa-pipa harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab Perumda Tirta Musi Palembang dan Pelanggan/ pemohon tidak mendapat ganti rugi.**
- ☐ **Bersedia untuk bertanggung Jawab atas seluruh tunggakan yang ada yang ditinggalkan penghuni/pelanggan sebelumya dan harus menyelesaikan/melunasi seluruh tunggakan.**
- ☐ **Tidak akan mengurus proses pemasangan sambungan baru melalui calo kecuali Badan Usaha/instalatur/pihak ke-3 yang telah ditunjuk oleh Perumda Tirta Musi untuk mengurusnya.**
- ☐ **Memahami dan menyetujui isi dari Kontrak Berlangganan ini termasuk ketentuan yang tercantum dalam lampiran.**

Bahwa dengan menyetujui hal-hal tersebut diatas saya mengikatkan diri dengan Perumda Tirta Musi untuk menjadi Pelanggan Air Limbah Domestik. Demikian kontrak berlangganan ini kami buat dan ditandatangani dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun (ketentuan lebih lanjut terlampir).

PERUMDA TIRTA MUSI

PELANGGAN

Materai
10000

(.....)

(.....)

Pasal 1
DASAR KONTRAK BERLANGGANAN

1. Peraturan Daerah kota Palembang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang.
2. Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 12 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Air Limbah Domestik pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang.
3. Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 304/KPTS/V/2023 tentang Tarif Jasa Pengelolaan Air Limbah Domestik Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang.
4. Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 103/KPTS/DPUPR/2024 tentang Rencana Pengembangan Kapasitas Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Palembang.

Pasal 2
PENGERTIAN

Dalam kontrak ini yang dimaksud dengan:

a. Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang yang selanjutnya disebut Perumda Tirta Musi adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kota Palembang yang bergerak dibidang pelayanan penyediaan Air Minum dan pengelolaan Air Limbah Domestik.
b. Kontrak berlangganan yang selanjutnya disebut kontrak adalah kontrak antara Perumda Tirta Musi dengan Pelanggan yang mengatur tentang segala ketentuan berlangganan sambungan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi sebagaimana tertuang dalam pasal-pasal kontrak dan prosedur yang disampaikan petugas kepada Pelanggan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kontrak ini.
c. Pelanggan adalah perorangan atau kelompok/badan yang terdaftar secara resmi menggunakan jasa pelayanan pengelolaan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi.
d. Instalasi Sambungan Langganan adalah sarana dan prasarana Air Limbah Domestik yang terdiri dari Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
e. Tarif pengelolaan air limbah adalah kebijakan biaya jasa pengelolaan air limbah yang ditetapkan Kepala Daerah atas jasa pengelolaan yang diberikan oleh Perumda Tirta Musi yang wajib dibayar oleh pelanggan.
f. Air Limbah Domestik adalah Air Limbah Domestik yang berasal dari usaha dan/atau kegiatan pemukiman, rumah makan, perkantoran, perniagaan, apartemen dan asrama, yang terdiri atas air limbah kakus (*black water*) dan air limbah non-kakus (*grey water*).
g. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik, yang selanjutnya disingkat SPALD, adalah serangkaian kegiatan pengelolaan Air Limbah Domestik dalam satu kesatuan dengan prasarana dan sarana pengelolaan Air Limbah Domestik.
h. Pelayanan Pengelolaan Air Limbah Domestik adalah kegiatan pelayanan pembuangan Air Limbah Domestik yang terdiri atas Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat dan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat.
i. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat, yang selanjutnya disingkat SPALD-T adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengalirkan Air Limbah Domestik dari sumber secara kolektif ke Sub-sistem Pengolahan Terpusat untuk diolah sebelum dibuang ke badan air permukaaan yang komponennya terdiri dari Sub-sistem Pelayanan, Sub-sistem Pengumpulan dan Sub-sistem Pengolahan Terpusat.
j. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat, yang selanjutnya disingkat SPALD-S adalah sistem pengelolaan yang dilakukan dengan mengolah Air Limbah Domestik di lokasi sumber yang selanjutnya lumpur hasil olahan diangkut dengan sarana pengangkut ke Sub-sistem Pengolahan Lumpur Tinja dengan dua layanan yaitu Layanan Lumpur Tinja Terjadwal dan Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal.
k. Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik adalah pipa dan perlengkapannya untuk pelayanan Air Limbah Domestik yang menggunakan SPALD-T.
l. Tangki Septik adalah suatu ruangan kedap air terdiri atas satu/beberapa kompartemen yang berfungsi menampung dan mengolah air limbah rumah tangga dengan kecepatan aliran yang lambat, sehingga memberi kesempatan untuk terjadi pengendapan terhadap suspense benda-benda padat dan kesempatan untuk penguraian bahan-bahan organik oleh jasad anaerobik membentuk bahan-bahan larut air dan gas.
m. Persil adalah bidang tanah, dengan dan/atau tanpa bangunan yang akan atau telah menggunakan air limbah dari Perumda Tirta Musi.
n. Pipa Persil adalah pipa saluran air limbah di dalam rumah/bangunan/pekarangan yang terhubung ke Bak Kontrol/*House Inlet*.
o. Tarif Air Limbah Domestik adalah biaya layanan Air Limbah Domestik yang diberikan oleh Perumda Tirta Musi yang ditetapkan Kepala Daerah.
p. Rekening Tagihan Pelanggan adalah surat tagihan atas rekening tagihan pengelolaan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi.
q. Pelanggaran adalah semua tindakan yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.

Pasal 3
TUJUAN KONTRAK BERLANGGANAN

Tujuan kontrak ini adalah sebagai bukti adanya hubungan hukum antara Perumda Tirta Musi dan Pelanggan agar dapat mengatur hubungan hukum serta melahirkan seperangkat hak dan kewajiban kedua belah pihak sehingga mempunyai landasan Hukum dalam melaksanakan perbuatan Kedua belah pihak.

Pasal 4
RUANG LINGKUP KONTRAK BERLANGGANAN

Ruang lingkup kontrak ini adalah:

a. Sambungan Air Limbah Domestik sesuai dengan yang tercantum dalam Formulir permohonan; dan
b. Pelayanan dan Keseimbangan hak dan kewajiban antara Perumda Tirta Musi dan Pelanggan.

Pasal 5
OBJEK KONTRAK BERLANGGANAN

Objek kontrak ini adalah Pengelolaan Air Limbah Domestik melalui jaringan/SPALD-T dan melalui SPALD-S yang di sedot secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sekali.

Pasal 6
PROSEDUR DAN SYARAT BERLANGGANAN

Prosedur dan Syarat berlangganan Berdasarkan Standar Pelayanan yang ditetapkan Perumda Tirta Musi.

Pasal 7
HAK PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Menerima pembayaran rekening pengelolaan Air Limbah Domestik baik melalui SPALD-T maupun SPALD-S dan denda atas sanksi keterlambatan pembayaran dari Pelanggan secara periodik setiap bulan sesuai tagihan maupun denda atas Pelanggaran yang dilakukan oleh Pelanggan berdasarkan ketentuan Perumda Tirta Musi.
(2) Mengadakan perubahan Instalasi Sambungan Langganan apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan.
(3) Memeriksa Instalasi Sambungan Langganan dilokasi tanah/bangunan milik Pelanggan untuk memastikan Instalasi Sambungan Langganan tersebut berfungsi dengan baik.
(4) Mengenakan sanksi dan/atau ganti rugi apabila Pelanggan melakukan pelanggaran baik teknis maupun administrasi sesuai ketentuan yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.
(5) Melakukan perubahan status kelompok Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perumda Tirta Musi.
(6) Memasuki lokasi tanah/bangunan milik Pelanggan untuk kepentingan pengelolaan Air Limbah Domestik, antara lain dan tidak terbatas pada pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penutupan, pemutusan, pemindahan instalasi pipa retikulasi/pipa sambungan rumah, penyedotan lumpur tinja dan hal lain yang diperlukan sehubungan dengan Instalasi Sambungan Langganan.
(7) Mengadakan perubahan jadwal penyedotan lumpur tinja apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan.

Pasal 8
KEWAJIBAN PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Melayani pengelolaan Air Limbah Domestik sesuai dengan standar yang berlaku di Perumda Tirta Musi.
(2) Memasang Instalasi Sambungan Langganan di lokasi tanah/bangunan milik Pelanggan.
(3) Memelihara Instalasi Sambungan Langganan agar tetap berfungsi dengan baik.

(4) Memberi informasi dan edukasi kepada Pelanggan apabila terjadi gangguan pelayanan Pengeloaan Air Limbah Domestik melalui media yang disediakan oleh Perumda Tirta Musi.
(5) Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari Pelanggan terkait pelayanan Pengelolaan Air Limbah Domestik.
(6) Memberikan informasi atas perubahan layanan, kelompok pelanggan, perubahan tarif yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.

Pasal 9
TANGGUNG JAWAB PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Memperbaiki kerusakan jaringan perpipaan air limbah.
(2) Memperbaiki kerusakan pipa retikulasi sebelum House inlet (HI) pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.

Pasal 10
LARANGAN PERUMDA TIRTA MUSI

(1) Menutup, memutus, membongkar Instalasi Sambungan Langganan secara sepihak tanpa alasan, kecuali adanya pelanggaran tata tertib Perumda Tirta Musi oleh Pelanggan.
(2) Menjatuhkan sanksi kepada Pelanggan yang tidak sesuai dengan jenis pelanggaran.

Pasal 11
HAK PELANGGAN

(1) Mendapatkan pelayanan yang baik dan jujur dari Perumda Tirta Musi termasuk informasi yang benar mengenai kondisi Pengelolaan Air Limbah Domestik oleh Perumda Tirta Musi.
(2) Mendapatkan pelayanan pengelolaan Air Limbah Domestik baik melalui SPALD-T maupun SPALD-S.
(3) Mendapatkan informasi tentang besarnya rekening Tagihan Pelanggan atas Pelayanan Perumda Tirta Musi
(7) Mendapatkan informasi apabila terjadi gangguan pelayanan Pengelolaan Air Limbah Domestik baik akibat pemeliharaan SPALD maupun kerusakan yang tidak terjadwal melalui Media Sosial dan *Website* resmi Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi.
(8) Mengajukan keluhan apabila pelayanan mengalami gangguan, keluhan tagihan apabila diyakini bahwa tagihan rekening Air Limbah Domestik tidak sesuai dengan jasa yang di dapat Pelanggan, mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perumda Tirta Musi apabila melakukan pemindahan atau perubahan terhadap Instalasi Sambungan Langganan.

Pasal 12
KEWAJIBAN PELANGGAN

(1) Membayar Rekening Tagihan Pelanggan setiap bulan kepada Perumda Tirta Musi.
(2) Memberikan izin atau akses kepada petugas Perumda Tirta Musi untuk melaksanakan Hak dan Kewajiban
(3) Memelihara Instalasi Sambungan Langganan air limbah.
(4) Melaporkan kepada Perumda Tirta Musi apabila terdapat kerusakan pada Instalasi Sambungan Langganan air limbah
(5) Memelihara tanki septik dan memastikan posisi dan kondisi tanki septik dapat terlihat dan terjangkau untuk dilakukan penyedotan.
(6) Memberikan Informasi atas perubahan fungsi/fisik bangunan, perubahan pemilik/penghuni bangunan maupun bangunan dalam keadaan kosong.
(7) Memastikan posisi dan kondisi bak kontrol dapat terlihat dan terjangkau oleh petugas pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.

Pasal 13
TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

(1) Pelanggan yang bertanggung jawab adalah pelanggan yang terikat dalam kontrak ini, pemilik atau penghuni bangunan yang berlangganan pengelolaan air limbah Perumda Tirta Musi.
(2) Kerusakan jaringan perpipaan mulai dari bak kontrol/*house inlet* sampai dengan pipa persil ke sumber limbah dalam bangunan milik Pelanggan pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
(3) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi Sambungan Langganan yang disebabkan oleh kesalahan Pelanggan.
(4) Kerugian yang dialami Pelanggan karena kelalaian pelanggan akibat kebocoran, kebuntuan, kerusakan dan gangguan pipa persil.
(5) Kerusakan atau kehilangan atau berubahnya posisi instalasi, bak kontrol dan tangki septik.
(6) Kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita Pelanggan karena kerusakan atau kesalahan Pelanggan dan/atau keadaan memaksa (*force majeur*), akibat kebuntuan, kerusakan elemen pada tangki septik.
(7) Menjaga keamanan dan memelihara Instalasi Sambungan Langganan Air Imbah.

Pasal 14
LARANGAN PELANGGAN

(1) Memasukan benda-benda padat yang tak dapat terurai kedalam pipa Air Limbah Domestik.
(2) Melepas dan/atau merusak saringan/penangkap lemak pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
(3) Menyambung/memotong sendiri instalasi pipa pada Pipa sambungan rumah Air Limbah Domestik.
(4) Memasukkan cairan kimia/soda pembersih sumbatan ke dalam lubang kakus/toilet yang dapat menjadikan lumpur didalam tanki septik mengeras.

Pasal 15
PENETAPAN TARIF

(1) Setiap perubahan penetapan tarif Air Limbah Domestik akan diinformasikan kepada Pelanggan.
(2) Pelanggan bersedia jika terjadi penyesuaian tarif pada Perumda Tirta Musi.
(3) Besarnya tagihan rekening jasa pengelolaan Air Limbah Domestik setiap bulannya dihitung berdasarkan Kelompok Pelanggan yang berlaku pada Perumda Tirta Musi.
(4) Batas akhir pembayaran ditetapkan pada akhir bulan setiap bulan berjalan.

Pasal 16
SANKSI

(1) Pelanggan yang melakukan pelanggaran atau tidak mentaati tata tertib berlangganan yang ditentukan oleh Perumda Tirta Musi, akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan pada Perumda Tirta Musi.
(2) Pelanggan yang telah melaksanakan kewajiban atas sanksi tersebut dalam waktu yang ditentukan, mendapatkan kembali haknya sebagai Pelanggan.

Pasal 17
JAMINAN DAN PERNYATAAN

Dengan ditandatanganinya Kontrak ini, maka Pelanggan menjamin dan menyatakan bahwa:
1. Tidak akan mengganggu gugat terhadap gangguan jaringan perpipaan Air Limbah apabila sudah ada pemberitahuan gangguan sebelumnya melalui media massa atau media sosial .
2. Tidak akan memperdagangkan dan/atau mengalirkan/memberi akses kepada orang lain atau kepada bangunan lain.
3. Apabila kemudian hari timbul sengketa mengenai hal-hal atas tanah dan bangunan sehingga mengakibatkan pipa-pipa harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab Perumda Tirta Musi Palembang dan pemohon tidak mendapat ganti rugi.
4. Bertanggung Jawab atas seluruh tunggakan yang ada yang ditinggalkan penghuni/pelanggan sebelumya dan harus menyelesaikan/melunasi seluruh tunggakan.
5. Tidak akan mengurus proses pemasangan sambungan baru melalui calo kecuali Badan Usaha/instalatur/pihak ke-3 yang telah ditunjuk oleh Perumda Tirta Musi untuk mengurusnya.
6. Tidak akan membuat sambungan sendiri dengan menghubungkan pipa retikulasi/pipa sambungan rumah sebelum House Inlet ke sambungan rumah.
7. Akan memberitahu/melaporkan kepada Perumda Tirta Musi paling lambat 3x24 jam sejak ditetahui adanya kerusakan jaringan Air Limbah Domestik.
8. Akan memberitahukan/melaporkan kepada Perumda Tirta Musi apabila terjadi perubahan kelompok Pelanggan, perubahan pemilik/penghuni bangunan, bangunan dalam keadaan kosong dan perubahan bangunan.
9. Tidak akan menuntut adanya perubahan penyesuaian tarif yang akan diberlakukan dan bersedia dituntut dan didenda apabila kami melanggar

ketetapan/ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pasal 18
INFORMASI DAN KELUHAN

Setiap keluhan, saran dan informasi dari PELANGGAN dapat disampaikan melalui:

a. **Kantor PERUMDA TIRTA MUSI**
   1. **Kantor Pusat PERUMDA TIRTA MUSI**
      Alamat : Jalan Rambutan Ujung No. 1 Palembang Sumatera Selatan
      E-mail : sekretariat@perumdatirtamusi.co.id
      Call Center: 0711 355 222
   2. **Kantor Unit Pelayanan**
      - Rambutan
        Jalan Rambutan Ujung No. 1 Palembang
      - KM. 4
        Jalan Sudirman 20 Ilir, Ilir Timur I Palembang
      - 3 Ilir
        Jalan Yos Sudarso No. 3 Palembang
      - Sako Kenten
        Jalan Musi Raya Barat No. 186, Perumnas Sako Palembang.
      - Seberang Ulu II
        Jalan May Zen Ryacudu No. 12, Seberang Ulu I Palembang.
      - Kalidoni
        Jalan Residen Abdul Rozak No. 1 Kalidoni 2 Ilir Palembang
      - Karang Anyar
        Jalan Karang Jaya, Gandus Palembang
      - Alang-Alang Lebar
        Jalan Soekarno Hatta Karya Baru, Alang-Alang Lebar Palembang
      - Seberang Ulu I
        Jalan Ki. Merogan, Palembang.
      - Kantor Bagian Air Limbah
        Jalan Dr. Ir. Sutami No. 1 Sungai Selayur, Kalidoni Palembang.

b. **Media Sosial**
   1. Whatsapp : 0811 7888 282
   2. Instagram : perumdatirtamusi

Pasal 19
FORCE MAJEURE

(1) Yang dimaksud dengan *Force Majeure* dalam Kontrak ini adalah keadaan-keadaan di luar kekuasaan salah satu atau Para Pihak yang mengakibatkan Pihak dimaksud tidak dapat melaksanakan Kontrak ini, meliputi: bencana alam seperti gempa bumi, angin taufan, banjir besar, kebakaran besar, tanah longsor, wabah penyakit dan pemogokan umum, huru hara, perang, sabotase, pemberontakan, kerusakan jaringan akibat perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya, kebijakan pemerintah dan hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan Para Pihak.

(2) Dalam hal terjadi *Force Majeure* sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), maka Pihak yang mengalami *Force Majeure* berkewajiban memberitahukan melalui media massa cetak, media elektronik, media sosial resmi atau *website* resmi Perumda Tirta Musi atau dokumen lainnya kepada Pihak lainnya dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sejak saat mulai terjadinya *Force Majeure*.

(3) Semua kerugian dan biaya salah satu Pihak atau Para Pihak yang ditimbulkan akibat terjadinya peristiwa *Force Majeure* bukan menjadi tanggung jawab Pihak lainnya.

Pasal 20
BERAKHIRNYA KONTRAK BERLANGGANAN

(1) Perumda Tirta Musi dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak, karena:
   a. Perumda Tirta Musi telah melakukan pemutusan Instalasi Sambungan Langganan.
   b. Perumda Tirta Musi tidak lagi menjadi penyelenggara Pengelola Air Limbah Domestik diwilayah/lokasi Pelanggan.
   c. Pelanggan pailit atau ditempatkan dibawah pengampunan.

(2) Pelanggan yang dihentikan status kepelangganannya tetap diwajibkan melunasi seluruh tunggakan dan tidak mengugurkan kewajiban Pelanggan terhadap Perumda Tirta Musi.

(3) Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap kontrak ini, sehingga pengakhiran kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

(4) Dalam hal terjadinya pengakhiran maka ketentuan ketentuan dalam kontrak akan berlaku terus sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam kontrak ini.

Pasal 21
KETENTUAN LAIN

(1) Perumda Tirta Musi berhak mengadakan perubahan apabila secara teknis administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan terhadap:
   a. Nomor sambungan Air Limbah Perumda Tirta Musi; dan
   b. Layanan Pengelolaan Air Limbah Domestik Perumda Tirta Musi.

(2) Dengan ditandatanganinya kontrak ini oleh kedua belah pihak maka secara tidak langsung Pelanggan menyetujui Petugas Perumda Tirta Musi untuk melaksanakan pemeliharaan, perbaikan, pengecekan, penggantian, penutupan, pemutusan, pemindahan instalasi pipa retikulasi/pipa sambungan rumah, penyedotan lumpur tinja dan hal lain yang diperlukan sehubungan dengan Instalasi Sambungan Langganan saat Pelanggan tidak ada dilokasi.

(3) Hal-hal yang belum diatur dalam kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam ketentuan/peraturan yang dikeluarkan Perumda Tirta Musi yang diantaranya akan diinformasikan melalui media massa cetak, media elektronik, media sosial resmi atau *website* resmi Perumda Tirta Musi atau dokumen lainnya.

(4) Kontrak ini mulai berlaku efektif sejak Instalasi Sambungan Langganan selesai dipasang/sejak mendapatkan layanan air limbah dan dituangkan dalam berita acara pemasangan.

Pasal 22
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

(1) Dalam hal penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat, Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah oleh Perumda Tirta Musi dan Pelanggan.

(2) Apabila Musyawarah tidak tercapai, maka Perumda Tirta Musi dan Pelanggan sepakat untuk menyerahkan penyelesaianya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Pasal 23
PENUTUP

Demikian kontrak ini kami buat dan ditandatangani dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.