

## INFORMASI PELANGGAN PT AETRA AIR TANGERANG

### A. INFORMASI TAGIHAN DAN PEMBAYARAN

1. Pembayaran tagihan harus dilakukan sebelum tanggal JATUH TEMPO untuk menghindari denda dan pemutusan. Apabila tanggal JATUH TEMPO jatuh pada hari raya/libur, maka pembayaran harus dilakukan paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelumnya.
2. Apabila tagihan belum diterima sampai dengan akhir bulan, Pelanggan dapat menghubungi Kantor Pelayanan Pelanggan atau Contact Center PT Aetra Air Tangerang untuk informasi jumlah tagihan. Tidak diterimanya tagihan tidak menghapus kewajiban Pelanggan untuk membayar tagihan tepat waktu.
3. Apabila terdapat informasi yang tidak sesuai dalam tagihan ini, Pelanggan dapat mengajukan keberatan ke Kantor Pelayanan Pelanggan atau melalui Contact Center PT Aetra Air Tangerang sebelum tanggal JATUH TEMPO atau sebelum tagihan dibayarkan.

### B. INFORMASI LOKASI DAN CARA PEMBAYARAN

1. Pembayaran tagihan PT Aetra Air Tangerang dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pelanggan, Loket Layan Bayar, ATM Bank Mandiri, Bank BCA, Pos Indonesia, Gerai Indomaret, Gerai Alfamart dan merchant-merchant yang bekerja sama dengan Otopay. Hubungi Contact Center PT Aetra Air Tangerang untuk informasi tata cara pembayaran.
2. Pembayaran tagihan hanya dapat dilakukan di lokasi pembayaran resmi seperti yang disebutkan di atas.
3. Resi Pembayaran harap disimpan sebagai tanda bukti saat memproses pengaduan.
4. Jam buka loket pembayaran di Jam buka loket pembayaran di Kantor Pelayanan Pelanggan/Kantor Perwakilan/Loket Layan Bayar terkait pembayaran tagihan :  
Senin s.d Jumat : 08.00 - 16.00 WIB  
Sabtu : 08.00 - 13.30 WIB

### C. INFORMASI METER

1. Demi menjaga keakurasian pembacaan meter, Pelanggan harus memastikan agar meter air dapat terjangkau setiap saat, tidak terhalang apapun dan terbaca dengan jelas oleh Petugas Pencatat Meter. Pemakaian air akan diestimasi jika Petugas Pencatat Meter tidak dapat menjangkau dan mencatat meter.
2. Pelanggan dilarang :
  - Melepas, merusak dan menyebabkan hilangnya segel meter air;
  - Membalik arah dan menimbun serta menyebabkan hilangnya meter air;
  - Mengubah ukuran dan letak pipa air yang dipasang dan memindahkan meter air;
  - Menyadap air langsung dari pipa air tanpa melalui meter air;
  - Menggunakan pompa air listrik untuk menyedot air melalui meter air;
  - Menjual air kepada pihak lain;
  - Memasukkan zat apapun (ke dalam pipa sambungan) sebelum meter air yang dapat merusak kualitas air atau melakukan sesuatu yang dapat membuat air terkontaminasi.
3. Sanksi terhadap pelanggaran di atas dapat berupa denda sesuai ketentuan yang berlaku dan/atau pemutusan sambungan air.

### D. INFORMASI PEMUTUSAN DAN PENYAMBUNGAN

1. Pembayaran tagihan sesudah tanggal JATUH TEMPO akan dikenakan denda per bulan keterlambatan, yang besarnya sesuai dengan kelompok pelanggan, sebagai berikut :

Kelompok Pelanggan	Sosial	R1	R2	R3	R4	Instansi Pemerintah	Komersil	Industri
Denda Keterlambatan per Bulan (Rp.)	5.000	10.000	10.000	15.000	20.000	20.000	20.000	50.000

2. Apabila tagihan tidak dibayarkan sampai tanggal JATUH TEMPO, maka PT Aetra Air Tangerang dapat memutus aliran air sementara.
3. Penyambungan kembali aliran air yang diputus sementara dikenakan biaya, yang besarnya sesuai dengan kelompok pelanggan dan ukuran meter air yang terpasang, sebagai berikut :

Kelompok Pelanggan	Sosial	R1	R2	R3	R4	Instansi Pemerintah	Komersial	Industri
0,5 inch	Rp 69.300							
0,75 – 16 inch	Rp 110.000							

4. Apabila tagihan air tidak dibayarkan dalam jangka waktu **60** (enam puluh) hari kerja setelah tanggal terbit tagihan, maka PT Aetra Air Tangerang dapat memutuskan sambungan air secara permanen.
5. Penyambungan kembali aliran air yang diputus permanen dilakukan setelah Pelanggan melunasi seluruh tunggakan, denda keterlambatan dan biaya sambungan baru.
6. Ketentuan pemutusan dan penyambungan akan dilakukan berdasarkan pada properti tempat sambungan air berada tanpa memperhatikan penagihan kepemilikan/penguasaan atas properti tersebut.
7. Apabila Pelanggan membeli, menjual, menyewa atau menyewakan rumah/properti, Pelanggan harus memastikan bahwa rumah/properti tersebut sudah terbebas dari tunggakan atau denda atau kewajiban lain dengan/kepada PT Aetra Air Tangerang.