

# Buku PANDUAN PELANGGAN

## Sekilas Tentang PT AETRA AIR TANGERANG

Terima kasih karena telah bergabung dengan PT Aetra Air Tangerang. Kami adalah perusahaan air minum swasta yang bermitra dengan Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam penyediaan dan pelayanan air minum di wilayah Kabupaten Tangerang. Proyek penyediaan dan pelayanan air minum ini merupakan proyek Kerjasama Pemerintah Swasta (KPS).

KPS yang dijalankan Aetra Tangerang bukanlah bentuk privatisasi pelayanan air minum. Aetra Tangerang tidak menguasai sumber daya yang ada, melainkan menyediakan layanan untuk mengolah sumber daya tersebut untuk kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan. Seluruh asset yang dimiliki oleh Aetra Tangerang akan diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Tangerang setelah masa konsesi berakhir beserta segenap teknologi dan manajemen pelayanan.

Aetra Tangerang berkomitmen untuk memaksimalkan penyediaan dan pelayanan air minum bagi masyarakat di wilayah konsesi sebagaimana diamanahkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam Perjanjian Kerjasama agar dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang dilayani melalui penggunaan air yang lebih bersih dan sehat.



## Tata Cara Berlangganan

### 3 Langkah mudah berlangganan Aetra Air Tangerang

# 1



#### Isi Formulir & Lengkapi Persyaratan

Isi Formulir dan Lengkapi Persyaratan anda: Fotocopy KTP, KK, PBB tahun terakhir atau Dokumen pendukung.

# 2



#### Survei

Petugas AAT akan melakukan survei ke rumah calon pelanggan untuk menentukan golongan tarif & memberikan tanda bukti telah disurvei.

# 3



#### Bayar & Pasang

Petugas AAT akan melakukan pemasangan meter setelah pelanggan membayar biaya sambungan baru.

## Fasilitas Pelayanan Pelanggan

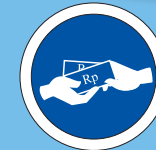
Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan, PT Aetra Air Tangerang telah menyiapkan berbagai fasilitas pelayanan pelanggan



Contact Center yang siaga 24 jam



Unit reaksi cepat untuk penanganan keluhan pelanggan serta pemeliharaan dan perbaikan pada jaringan pipa distribusi maupun sambungan pelanggan.



Menyediakan layanan pembayaran melalui:

- Kantor Pelayanan Pelanggan
- ATM Bank BCA dan Bank Mandiri
- Loket bayar Kantor Pos
- Gerai Alfamart dan Indomaret
- Internet Banking, SMS Banking, dan Mobile Banking Bank BCA dan Bank Mandiri

## Lokasi Kantor Pelayanan Pelanggan

Kantor Pelayanan Pelanggan 1  
RUKO Perumahan PURI JAYA  
Blok AA No. 30, Sukamantri – Pasar Kemis  
Kabupaten Tangerang 15560

Kantor Pelayanan Pelanggan 2  
Jl. Raya Curug No. 27  
Kabupaten Tangerang 15810

Kantor Perwakilan Jayanti  
Komplek Taman Mutiara Blok A No.15  
Jl. Raya Serang Km.33 Kelurahan Sumur Bandung, Kec. Jayanti  
Kabupaten Tangerang

## Kanal Informasi Pelanggan



Informasi dan Keluhan Pelanggan

Contact Center 24 Jam

021 - 598 5474

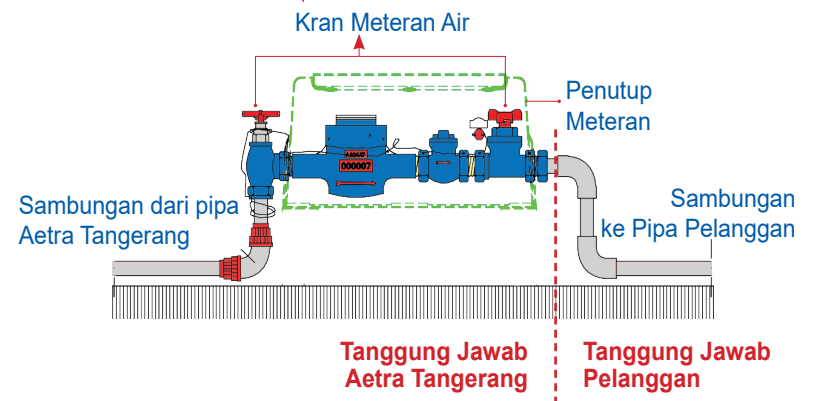
 @AetraTNG

 @aetratangerang

 0877 8822 4645

 contact.center@aat.co.id

## Sambungan Pipa dan Meter di Pelanggan

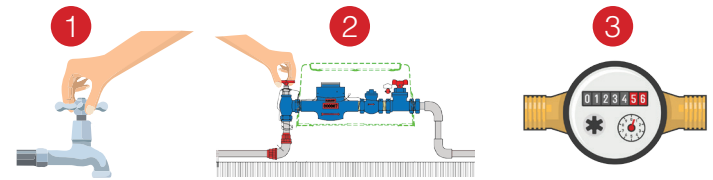
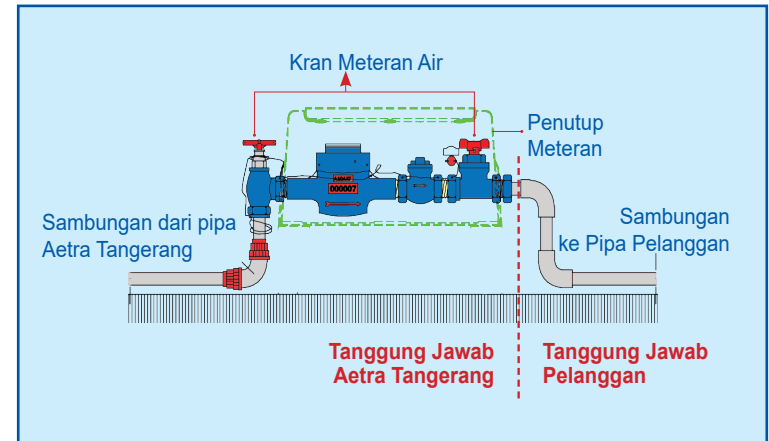


## Informasi Meter Air di Pelanggan

1. Demi menjaga keakuratan 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 membaca 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; dan
  - 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.



## Pengecekan Kebocoran



1. Tutup semua kran dalam rumah Anda
2. Buka semua kran pada meter air
3. Lihat posisi angka di meter air, tunggu 1 menit, jika angka pada meter air bergerak maka instalasi pipa di rumah Anda ada kebocoran.

**JIKA TERJADI KEBOCORAN PADA INSTALASI PIPA DI RUMAH ANDA, DAN TELAH TERCATAT PADA METER AIR, MENJADI TANGGUNG JAWAB PELANGGAN DAN HARUS DIBAYARKAN SESUAI TAGIHAN AIR ANDA**

## Standard Air Minum Sesuai PERMENKES

Kita mungkin menganggap bahwa air yang jernih sudah tentu sehat, namun ternyata tidak sesederhana itu. Air yang terlihat jernih belum tentu sehat karena didalamnya mungkin masih terkandung zat berbahaya dan juga bakteri penyebab penyakit.

Untuk membunuh bakteri penyebab penyakit di dalam air kita memerlukan Chlorine. Jika kita tak menyukai bau Chlorine dalam air, kita dapat diamkan air terlebih dahulu di wadah terbuka selama  $\pm 10$  menit sebelum digunakan. Chlorine terbukti efektif membunuh bakteri namun tetap aman bagi tubuh manusia selama dipergunakan sesuai takarannya seperti yang telah diatur dalam PERMENKES No. 492/2010

Bau Kaporit dalam Air Aetra, yang berasal dari gas Chlorine, berfungsi untuk membunuh bakteri dan mikroorganisme yang berbahaya dalam air, PERMENKES mensyaratkan harus ada sisa gas Chlorine dalam air disambungan pelanggan untuk memastikan air telah bebas dari kuman dan bakteri penyebab penyakit.

Karena Chlorine dalam air Aetra berbentuk gas, untuk menghilangkan bau nya, maka cukup diamkan selama setengah jam, gas Chlorine tersebut akan menguap



## PERMENKES No. 492/2010

Mikrobiologi		
E. Coli	0	
Koliform	0	
Kimia		
Arsen	0.01	mg/l
Sianida	0.07	mg/l
Aluminium	0.2	mg/l
Besi	0.3	mg/l
Mangan	0.4	mg/l
Sulfat	250	mg/l
Kesadahan	500	mg/l
Khlorida	5	mg/l
Amonia	1,5	mg/l
Chlorine	5	mg/l
	<b>0.2*</b>	mg/l
pH	6.5 - 8.5	mg/l
Fisika		
	Rasa	Tidak berasa
Warna	15	TCU
Kekeruhan	5	NTU
TDS	500	mg/l

\* Untuk pelanggan terjauh

## Harga Pemakaian Air

Kelompok Pelanggan	Harga Air Minum Berdasarkan Blok Konsumsi (Rupiah)			
	0 - 10 m <sup>3</sup>	11 - 20 m <sup>3</sup>	> 20 m <sup>3</sup>	Abonemen
R1	2.170	2.170	2.170	9.466
R2	4.840	5.716	6.881	9.466
R3	7.928	9.515	11.128	9.466
R4	11.112	12.833	14.371	16.904

### Kelompok Pelanggan

- R1**
- Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan < **28,8 m<sup>2</sup>** Yang peruntukannya hanya untuk rumah tinggal tanpa usaha komersil
- R2**
- Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan >**28,9 m<sup>2</sup>** dan <**70 m<sup>2</sup>** di area non real estate, yang peruntukannya hanya untuk rumah tinggal tanpa usaha komersil.
- R3**
- Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan > **70 m<sup>2</sup>** dan < **120 m<sup>2</sup>** di pemukiman umum.
  - Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan < **70 m<sup>2</sup>** di kawasan real estate tanpa ada usaha.
  - Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan > **28,9 m<sup>2</sup>** dan < **70 m<sup>2</sup>** di area non real estate tetapi memiliki usaha.
- R4**
- Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan > **120 m<sup>2</sup>** di pemukiman umum atau > **70 m<sup>2</sup>** di real estate tanpa ada usaha.
  - Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan < **70 m<sup>2</sup>** dan < **120 m<sup>2</sup>** di pemukiman umum tetapi memiliki usaha.
- Dalam hal ini real estate adalah perumahan yang dilengkapi fasilitas sport center, kolam renang serta shopping center.

## Cara Menghitung Tagihan Air

Untuk Golongan Pelanggan **R2** dengan meter air 0,50 inci dan pemakaian air sebesar 15 m<sup>3</sup> (15.000 liter), jumlah yang harus dibayarkan adalah :

$$\begin{aligned}
 0 - 10 \text{ m}^3 &= 10 \text{ m}^3 \times \text{Rp } 4.840 = \text{Rp } 48.400 \\
 11 - 15 \text{ m}^3 &= 5 \text{ m}^3 \times \text{Rp } 5.716 = \text{Rp } 28.580 \\
 \text{Abonemen} &= \text{Rp } 9.466 + \\
 \text{Jumlah Tagihan} &= \text{Rp } \mathbf{86.446}
 \end{aligned}$$

**Rp 86.446 untuk 15.000 liter atau cuma Rp 5,8\* per liter**

\* Berlaku untuk golongan tarif R2

Untuk Golongan Pelanggan **R3** dengan meter air 0,50 inci dan pemakaian air sebesar 15 m<sup>3</sup> (15.000 liter), jumlah yang harus dibayarkan adalah :

$$\begin{aligned}
 0 - 10 \text{ m}^3 &= 10 \text{ m}^3 \times \text{Rp } 7.928 = \text{Rp } 79.280 \\
 11 - 15 \text{ m}^3 &= 5 \text{ m}^3 \times \text{Rp } 9.515 = \text{Rp } 47.575 \\
 \text{Abonemen} &= \text{Rp } 9.466 + \\
 \text{Jumlah Tagihan} &= \text{Rp } \mathbf{136.321}
 \end{aligned}$$

**Rp 136.321 untuk 15.000 liter atau cuma Rp 9,0\* per liter**

\* Berlaku untuk golongan tarif R3

## Lokasi Pembayaran Tagihan Air

1. Pembayaran tagihan air PT Aetra Air Tangerang dapat dilakukan di lokasi dan dengan cara pembayaran sesuai informasi di bawah ini:

Lokasi Pembayaran	Tunai	ATM	Internet Banking	SMS Banking	Mobile Banking	Mobile Apps
Bank Mandiri		✓	✓	✓	✓	
Bank BCA		✓	✓		✓	
PT Pos Indonesia	✓					
Indomaret	✓					
Alfamart	✓					
OttoCash						✓
OttoPay	✓					

Bukti transaksi agar disimpan sebagai tanda bukti sudah melakukan pembayaran

2. Pembayaran tagihan hanya dapat dilakukan di lokasi pembayaran resmi seperti yang disebutkan di atas. Pembayaran yang dilakukan di luar ketentuan di atas bukan tanggung jawab PT Aetra Air Tangerang.
3. Resi Pembayaran harap disimpan sebagai tanda bukti saat memproses pengaduan dan guna pemeriksaan sewaktu-waktu.



## Tagihan dan Pembayaran

1. Pembayaran tagihan harus dilakukan sebelum tanggal JATUH TEMPO untuk menghindari denda dan pemutusan.
2. Apabila tanggal JATUH TEMPO jatuh pada hari raya/hari libur, maka pembayaran harus dilakukan paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelumnya.
3. Pembayaran melalui transfer, harap mencantumkan informasi data Pelanggan (Nomor Pelanggan dan/atau Nama Pelanggan). Kelalaian atau kesalahan dalam mencantumkan Nomor Pelanggan dan/atau Nama Pelanggan dapat menyebabkan tidak teridentifikasinya pembayaran.
4. Apabila tagihan belum diterima sampai dengan akhir bulan, Pelanggan dapat menghubungi Kantor Pelayanan Pelanggan, dan juga dapat mengecek jumlah tagihan melalui menu cek tagihan pada website Aetra Tangerang [www.aetratangerang.co.id](http://www.aetratangerang.co.id) atau silahkan menghubungi Contact Center dan media sosial Aetra Tangerang.
5. Tidak diterimanya tagihan tidak menghapus kewajiban Pelanggan untuk membayar tagihan tepat waktu.
6. Apabila terdapat informasi yang tidak sesuai dalam tagihan, Pelanggan dapat mengajukan keberatan ke Kantor Pelayanan Pelanggan atau melalui Contact Center 24 jam PT Aetra Air Tangerang sebelum tanggal JATUH TEMPO atau sebelum tagihan dibayarkan.

## Pemutusan dan Penyambungan Meter Air

1. Pembayaran tagihan sesudah tanggal jatuh tempo akan dikenakan denda per bulan keterlambatan, yang besarnya sesuai dengan kelompok Pelanggan.
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, dilakukan setelah Pelanggan melunasi seluruh tunggakan, denda keterlambatan, biaya ganti segel dan tagihan berjalan
4. Apabila tagihan tidak dibayar dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kerja setelah tanggal terbit tagihan, maka PT Aetra Air Tangerang dapat memutus 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.

Seluruh petugas Aetra Tangerang

**TIDAK DIPERBOLEHKAN MENERIMA PEMBAYARAN SECARA LANGSUNG DI RUMAH / PROPERTI PELANGGAN.**

Hanya lakukan pembayaran di loket resmi Aetra Tangerang atau di kanal pembayaran resmi lainnya yang ditunjuk.

Jika menemui petugas yang meminta pembayaran di tempat, segera laporkan melalui Kanal Informasi Pelanggan



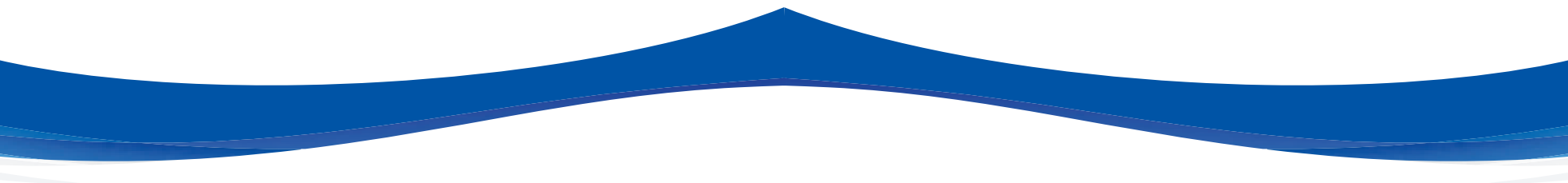
 @AetraTNG

 @aetratangerang

 0877 8822 4645

 contact.center@aat.co.id





**PT Aetra Air Tangerang**

Jalan Raya STPI Curug No. 27, Kabupaten Tangerang 15810

T : 021 598 5477 F : 021 598 5479

[www.aat.co.id](http://www.aat.co.id)