

# AIR TAK MENGALIR BERHARI-HARI, OMBUDSMAN: HAK KONSUMEN KALAU MAU MENGGUGAT

Rabu, 25 Januari 2023 - Reihana Ferdian

batampos - Sejumlah masyarakat Kota Batam harus menahan amarah dan kecewa lantaran air ke rumah mereka tak mengalir atau mati total 3 hingga 4 hari.

Mirisnya, pengelola air bersih di Batam yang ternyata dihandle oleh Spam BP Batam tak memberi solusi terbaik selama air mati.

Permintaan air tangki sejumlah warga di perumahan ternyata tak dipenuhi. Yang akhirnya air kubangan menjadi salah satu alternatif warga untuk bisa memenuhi kebutuhan MCK mereka.

"Sudah tiga hari air mati, kami sama sekali belum ada dapat bantuan air tangki. Padahal sudah hubungi Call center, tapi hingga hari ketiga, air tangki tak juga datang. Habis-habisin pulsa saja," kata Imar warga Nongsa.

Dikatakannya, untungnya di hari kedua air mati, hujan turun seharian. Sehingga ia dan warga lainnya bisa menampung air untuk keperluan MCK.

"Alhamdulillah hujan turun deras seharian, bisa nyuci baju dan air untuk keperluan lainnya," terang Imar.

Ia mengaku sangat bingung dengan pengelolaan air yang mematikan aliran air tanpa adanya pemberitahuan. Bahkan pemberitahuan baru dikeluarkan sehari pasca air mati.

"Harusnya diberi tahu sehari sebelum mati, nah ini sudah seharian mati baru ada pemberitahuan. Ini kan lucu, padahal air adalah kebutuhan yang sangat penting, kami juga bayar setiap bulan, tapi hak kami tak didapatkan," sebut Imar.

Kepala Ombudsman Cabang Kepri, Lagat Siadari merasakan kekesalan warga dengan air yang mati total hingga beberapa hari. Ia dan keluarganya, juga menjadi korban terdampak air yang tak mengalir selama 2 hari.

"Ini yang kami sesalkan, manajemen pendistribusian air tidak profesional. Belakangan muncul pemberitahuan, masalah air tak mengalir karena perbaikan pipa. Padahal tak ada hujan dan lain halnya, tapi pemberitahuan terlambat," jelas Lagat

Dijelaskan Lagat, pihaknya mendapat informasi jika tata kelola air bersih atau spam Batam dikelola oleh BP Batam.

Sehingga bagian investasi dan pemasangan pipa baru menjadi tanggung jawab BP Batam. Sedangkan PT Moya Indonesia hanya untuk operasional dan pemeliharaan.

"Soal pengelolaan dan investasi PT Moya Indonesia tak bertanggungjawab. Ternyata isi kerjasama hanya soal operasional dan pemeliharaan, itu yang membuat kami kaget," jelas Lagat.

Menurut dia, hal ini jelas sangat berbeda saat pengelolaan air bersih diserahkan ke ATB. Yang mana selama 25 tahun, ATB memiliki hak dan kewajiban atas pengelolaan air dari hulu ke hilir.

"ATB juga wajib membangun jaringan baru, dan mencari produksi air baru, sangat jauh berbeda dengan PT Moya," sebut Lagat.

Karena itu, ia meminta agar kontrak kerja sama antara BP Batam dan PT Moya Indonesia terkait pengelolaan air ditinjau ulang. Sebab kerjasama itu berlangsung selama 15 tahun, yang dikhawatirkan akan menyengsarakan masyarakat.

"Dua tahun aja dampaknya sudah luarbiasa. Ini juga kemunduran selama 27 tahun ini. Mana pernah sebelumnya warga mengambil air kubangan, dan ini terjadi saat ini. Hal ini cukup miris dan memprihatinkan. Jadi saya berharap, kontrak kerjasama dengan PT Moya ditinjau ulang, agar pengelolaan air spam Batam jelas dan tidak bertele tele seperti ini," jelas Lagat.

Masih kata Lagat, masyarakat yang menjadi pelanggan spam Batam juga bisa mengajukan gugatan secara perdata atas

kondisi air yang tak mengalir selama sehari-hari. Karena sudah jelas ada undang-undangnya tentang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 2009.

"Hak konsumen kalau mau mengugat atas pelayanan yang buruk. Bisa mengugat spam Batam, termasuk dengan meminta kompensasi. Dan keputusannya ada ditangan pengadilan," jelas Lagat.

Namun Lagat berharap, hal itu tak terjadi, karena juga dapat merusak citra Batam. Ia berharap, kedepannya kondiaai yang terjadi hingga beberapa hari ini tak terulang kembali.

"Masyarakat sudah membayar kewajiban setiap bulan, jadi spam Batam wajib memberi pelayanan maksimal juga," pungkas Lagat.(\*)