

Terkait ketentuan sebelumnya yang telah kami sampaikan pada tanggal 21 April 2020 mengenai Pembacaan Meter Mandiri Kondisi Pandemi Covid-19, berikut ini kami sampaikan kembali terdapat perubahan kebijakan terkait hal tsb sesuai surat SEVP Bisnis dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat No. 8222/AGA.00.01/A011100/2020 Tgl. 19 Mei 2020 perihal **Kebijakan Pembacaan Meter bulan Mei 2020**, dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan sbb :

1. **Mulai bulan Mei 2020 (Rekening Juni), pembacaan meter Pelanggan Pascabayar dilakukan dengan cara Pembacaan Langsung ke lokasi Pelanggan** oleh Petugas Cater dengan menggunakan Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT).
2. **Layanan Lapor stand meter mandiri (Baca Meter Mandiri) melalui aplikasi WhatsApp Messenger (WA) PLN 123 dengan No. 08122123123** tetap dibuka dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. **Hari baca mandiri dibuka mulai tanggal 24 s.d 27 (4 hari) setiap bulan** untuk semua Pelanggan tarif tunggal yang masuk dalam Daftar Pembacaan Meter (DPM) ACMT.  
**(Pelaporan Cater Mandiri tidak lagi melihat Jadwal Hari Baca Pelanggan sebelumnya).**
  - b. Semua Petugas Cater akan melakukan pencatatan Meter sesuai DPM/RBM, namun pelanggan diberi kesempatan mengirim hasil baca mandiri tanggal 24 s.d 27 setiap bulan. Hasil baca meter mandiri oleh **Pelanggan (Cater Mandiri) akan menjadi prioritas** sebagai angka stand yang diverifikasi untuk dikirim ke Proses Billing AP2T (menjadi tagihan rekening).
    - i. **Jika petugas cater melakukan pencatatan ke lokasi Pelanggan dan Pelanggan juga melaporkan melalui Baca Meter Mandiri (masih dalam periode lapor Tgl. 24 s.d 27), meskipun waktu baca meternya berbeda maka yang diambil adalah angka stand yang dilaporkan oleh Pelanggan secara mandiri.**

**Contoh :**

- Tgl 22 Petugas datang mencatat ke lokasi Pelanggan
- Tgl 24 Pelanggan lapor melalui Cater Mandiri.
- Maka angka yang diambil untuk data AP2T adalah angka stand yang dilaporkan Pelanggan secara Mandiri.

- ii. Jika Petugas Cater datang mencatat, namun Pelanggan **“Tidak melakukan Lapor secara Mandiri Tgl 24 s.d 27”**, maka angka stand yang diambil adalah angka stand yang dicatat oleh Petugas Cater.
  - iii. Pelanggan tidak dapat melakukan lapor Cater Mandiri diluar periode baca (sebelum Tgl. 24 atau setelah Tgl. 27), pada WA Cater Mandiri akan muncul notifikasi penyampaiananya kepada Pelanggan.
3. Jika dalam periode Cater Mandiri (Tgl 24 s.d 27) Pelanggan belum mengirim angka stand serta Petugas tidak bisa membaca ke lokasi persil Pelanggan, maka **perhitungan angka stand dilakukan rata-rata pemakaian 3 (tiga) bulan sebelumnya**.
4. Bagi Pelanggan dengan **jadwal baca meter sebelum tanggal 24**, Pelangan tetap dapat melaporkan angka standnya secara mandiri pada periode lapor (Tgl 24 s.d 27) setiap bulannya.
5. Pelanggan dapat melaporkan angka stand (Cater Mandiri) lebih dari satu kali dalam periode Lapor Mandiri (Tgl 24 s.d 27), angka stand yang akan diverifikasi dan menjadi tagihan rekening adalah angka stand terakhir yang dilaporkan oleh Pelanggan **(Disampaikan secara Pasif / apabila Pelanggan bertanya)**.

**Perlakuan layanan di CC PLN 123 :**

- 1. Memberikan informasi kepada Pelanggan yang membutuhkan penjelasan sesuai ketentuan tsb di atas.
- 2. Jika terdapat Pelanggan ingin **“Melaporkan Angka Stand Meternya”** melalui CC PLN 123, maka :
  - a. **Sampaikan kepada Pelanggan untuk melaporkannya melalui WhatsApp di No. “08122 123 123”.**

Contoh Penyampaian :

*"... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, untuk pelaporan angka stand dapat disampaikan langsung melalui WhatsApp kami setiap periode lapor pada tanggal 24 sampai dengan 27 setiap bulannya, jika {Bapak/Ibu} tidak melaporkan stand meter melalui WA tsb, maka perhitungan pemakaian kWh Meter {Bapak/Ibu} akan diperhitungkan menggunakan pencatatan petugas yang datang mencatat atau dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata 3 bulan sebelumnya..."*

*"... Jika {Bapak/Ibu} berkenan silahkan dicatat nomor WA nya..."*

3. **Jika ternyata angka stand yang dilaporkan lebih kecil dari angka stand akhir pada rekening bulan lalu**, maka angka stand yang diperhitungkan akan menggunakan angka stand akhir bulan sebelumnya (tidak dihitung pemakaian / pemakaian = 0).
4. **Jika dalam perhitungan rekening listrik tidak sesuai dengan angka stand dan foto yang telah dikirim oleh pelanggan**, maka permasalahan Pelanggan dapat disampaikan ke Unit PLN terkait via APKT untuk dilakukan pemeriksaan / validasi lebih lanjut serta akan dilakukan koreksi rekening bila diperlukan.