

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Produk Layanan Tambah Daya “Nyaman Kompor Induksi”**  
**(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)**

**04**  
**Sept**  
**2021**

Dalam rangka melanjutkan **program Gerakan Sejuta Kompor Induksi** dan optimalisasi pemanfaatan kapasitas pembangkit listrik yang tersedia, maka PLN menghadirkan produk **Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi** yaitu berupa pemberian harga spesial tambah daya bagi Pelanggan yang baru memiliki kompor induksi melalui Partner yang bekerjasama dengan PLN sesuai dengan Nota Dinas Direktur Niaga PT PLN (Persero) No.42702/AGA.00.01/DIR AGA/2021 tanggal 26 Agustus 2021, perihal Penyampaian Mekanisme Pelaksanaan Produk Layanan Nyaman Kompor Induksi dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan terkait informasi dan penjelasan hal tsb sbb :

**I. SYARAT DAN KETENTUAN :**

1. **Produk Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi :**
  - a. Merupakan layanan berupa pemberian harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) dengan mekanisme penerbitan e-voucher bagi Pelanggan yang baru memiliki kompor induksi melalui pihak-pihak yang bekerjasama dengan PLN (Partner seperti: Marketplace, Distribution Channel, Instansi, Institusi atau pihak lainnya).
  - b. **Kepemilikan “Kompor Induksi” dapat dibuktikan dengan :**
    - Transaksi pembelian Kompor Induksi melalui Partner
    - Pemberian Kompor Induksi oleh Partner.
2. **Keringanan Biaya Penyambungan tsb diberikan dengan ketentuan sbb :**
  - a. Pelanggan Tegangan Rendah 1 Fasa **“SEMUA GOLONGAN TARIF”**
  - b. TD dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 2.200 VA s.d. daya 11.000 VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA).**
  - c. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.150.000,-** (seratus lima puluh ribu rupiah).
  - d. Mendaftar & melakukan pembayaran melalui **Aplikasi PLN Mobile** sd. **31 Desember 2021** pukul 23.59 waktu setempat.
  - e. **Sudah menjadi Pelanggan PLN sebelum tanggal 1 Agustus 2021.**
  - f. **Tanpa perubahan fasa** (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.

- g. **Tanpa Migrasi** layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya,
  - h. Tanpa mengubah **“Golongan Tarif Peruntukannya”**.
  - i. Dapat diberlakukan untuk Pelanggan tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif Layanan Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya, bagi Pelanggan dengan kebijakan capping tagihan listrik atau Pelanggan TNI/POLRI (Kode Golongan 1) yang mendaftar melalui “Kantor Pelayanan”),
  - j. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, kecuali kewajiban terkait Kebijakan Capping Tagihan Listrik atau Konsumen TNI/POLRI (Kode Golongan 1), **tetap dapat mengikuti Produk Layanan ini walaupun masih memiliki tagihan listrik dengan mendaftar melalui Kantor Pelayanan PLN.**
3. **e-Voucher dapat di redeem / digunakan untuk 1 (satu) ID Pelanggan saja dan hanya berlaku untuk 1 (satu) kali pendaftaran** atau permohonan Produk Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi selama pada periode Layanan dan **tidak berlaku kelipatan.**
4. **e-Voucher yang dikembalikan atau gagal digunakan** akibat batal permohonan Layanan Tambah Daya oleh Pelanggan sebelum melakukan pembayaran maupun pengembalian atau restitusi biaya permohonan Layanan Tambah Daya, maka e-Voucher dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya atau ID Pelanggan lainnya.
5. **Masa Aktif e-Voucher berlaku s.d tanggal 31 Desember 2021** sama dengan masa **berlaku Produk Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi.**
6. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya diluar dari produk Layanan ini.
7. Promo ini diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
8. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya.
9. Pelanggan hanya dapat menikmati produk Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi ini **hanya 1 (satu) kali** selama periode masa berlaku produk layanan.

10. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu)** tahun sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
11. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.

## **II. MEKANISME PELAKSANAAN LAYANAN :**

1. Mekanisme penerbitan & pendistribusian e-voucher dari PLN ke Partner dilakukan oleh PLN Pusat maupun PLN Ubit Induk melalui surat ataupun email **sesuai dengan jumlah yang disepakati dalam Perjanjian Kerjasama (PKS)** dan dapat ditambah sesuai kebutuhan yang disepakati berdasarkan permintaan Partner melalui surat ataupun email.
2. **Pendistribusian e-voucher kepada Pelanggan dilakukan oleh Partner.** e-Voucher yang didistribusikan berisi kode unik yang berbeda satu sama lain dan proses redeem promo Layanan Tambah Daya **hanya melalui Aplikasi PLN Mobile.**
3. Pelanggan yang telah memiliki e-Voucher dapat mengajukan permohonan Layanan Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi melalui Aplikasi PLN Mobile.
4. Pada saat melakukan permohonan Tambah Daya dengan promo tsb di Aplikasi PLN Mobile, **Pelanggan akan diminta untuk menginput Kode Unik (e-voucher).**
5. Pelanggan yang berhasil me-redeem e-voucher, dapat melanjutkan ke proses pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.
6. Setelah pembayaran terkonfirmasi berhasil, selanjutnya PLN Unit terkait akan menindaklanjuti proses tambah daya tsb.
7. **Dalam tindaklanjut permohonan Pelanggan tetap memperhatikan hal2 sbb :**
  - a. Produk Layanan ini hanya berlaku untuk permohonan dengan penggantian alat pembatas atau Miniature Circuit Breaker (MCB) pada proses penyambungannya.
  - b. Apabila dalam penyambungannya memerlukan proses selain penggantian MCB, maka permohonan Pelanggan tidak dapat dipenuhi, BP yang telah dibayarkan akan dikembalikan kepada Pelanggan dan e-Voucher yang telah di-redeem dapat digunakan kembali.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Produk Layanan Tambah Daya “Nyaman Kompor Induksi”**  
**(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)**

**04**  
**Sept**  
**2021**

**III. Berikut ini Matriks Produk Layanan :**

No.	Keterangan	Promo BP		Kompensasi JL		Penyesuaian JL	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
15	TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa	✓					✓
16	TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa	✓					✓

**IV. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :**

- Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas.
- Menyampaikan/menawarkan secara “AKTIF”** produk layanan tsb kepada Pelanggan **“SELURUH GOLONGAN TARIF & DAYA”** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya”**.
  - Jika Pelanggan menginginkan Informasi Tambah Daya atau permohonan proses Tambah Daya, maka sampaikan informasi produk/**tawarkan 3 (Tiga) promo** produk sesuai masa berlakunya yaitu **“Nyaman Kompor Induksi, Super Merdeka Listrik & Electrinet Lifestyle”**, sampaikan informasi produknya, serta Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb (**Penyampaian promo “Nyaman Kompor Induksi” disampaikan apabila sudah terdapat update informasi Partner yang sudah bekerjasama dengan PLN**).
  - Karena saat ini Partner yang akan bekerjasama dengan PLN masih dalam proses koordinasi, maka **penyampaian promo “Tambah Daya Nyaman Kompor Induksi” dilakukan setelah terdapat update informasi Partner yang sudah bekerjasama dengan PLN** terkait dengan program ini. Informasi update Partner akan disampaikan kemudian.

**Contoh Penyampaian :**

- Untuk TD s.d Daya 5.500 VA (TANPA promo “Nyaman Kompor Induksi”) :**

*“... Untuk Tambah Daya, saat ini kami memiliki produk promo yang cocok buat {Bapak/Ibu} yaitu Super Merdeka Listrik dan Electrinet Lifestyle, Apakah {Bapak/Ibu} sudah pernah mengetahui ?... ”*

2. Untuk TD s.d Daya 5.500 VA (DENGAN promo “Nyaman Kompor Induksi”) :

*“... Untuk Tambah Daya, saat ini kami memiliki produk promo yang cocok buat {Bapak/Ibu} yaitu Nyaman Kompor Induksi, Super Merdeka Listrik dan Electrinet Lifestyle, Apakah {Bapak/Ibu} sudah pernah mengetahui ?... ”*

- Jika Pelanggan “Sudah Mengetahuinya”, maka Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb.
- Jika Pelanggan “Belum Mengetahuinya”, maka jelaskan produk yang belum diketahuinya secara singkat, kemudian Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb.

3. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini dapat diajukan melalui PLN Mobile dengan mengisi e-Voucher pada aplikasi yang tersedia.

4. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin “3” di atas.

Contoh Penyampaian :

*“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan Kode Voucher dapat digunakan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone) ...”*

5. Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, maka permohonan Pelanggan dilayani dengan “Biaya Normal” (Tanpa Promo).

6. Permohonan yang mendapatkan promo ini adalah Tambah Daya dengan daya akhir 1 fasa dengan pilihan Daya Akhir mulai 2.200 VA s.d 11.000 VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA) dengan hanya membayar sebesar Rp.150.000,-

7. Pencatatan laporan pada aplikasi (APKT, CRM) untuk Permohonan Tambah Daya :

- Laporan dapat di “Issue Close” di CC PLN 123 dengan pemilihan Issue Type dan penulisan WO sesuai capture di bawah ini :

Penulisan Laporan :

**“PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN PROMO (... Nama Program Promo ...) (R1/450 VA – R2/3.500VA). TELAH DIJELASKAN & MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI”**

○ **Pemilihan Issue Type & Sub Issue Type :**

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**

8. Program produk Layanan Tambah Daya **“Nyaman Kompor Induksi”** ini juga ditujukan untuk Instansi, Perbankan, atau lembaga yang memiliki program pemberian Kompor Induksi kepada karyawannya dalam jumlah yang banyak.
9. Jika terdapat Pelanggan yang ingin bekerjasama untuk menjadi Partner PLN atau Instansi, Perbankan / Lembaga lainnya yang menginginkan e-voucher dalam jumlah yang banyak, maka permohonannya dapat disampaikan melalui aplikasi (APKT) ke Unit terkait.