

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Keringanan Biaya Penyambungan untuk Penambahan Daya**  
**Rumah Tangga Daya 450 VA s.d 4.400 VA**  
**(Dalam Rangka Memeriahkan HUT RI ke-75)**

**11**  
**Jul**  
**2020**

Dalam rangka memeriahkan Hari Kemerdekaan RI ke-75, PLN memberikan keringanan “**Biaya Penyambungan (BP) Penambahan Daya**” pada Pelanggan Golongan “**Tarif Rumah Tangga**” tegangan rendah 1 phasa mulai dari **Daya 450 VA s.d Daya 4.400 VA** dengan pilihan **Daya Akhir 2.200 VA s.d Daya 5.500 VA** sesuai dengan Mekanisme Pelaksanaan Produk Layanan Memeriahkan HUT RI ke-75, serta arahan Divisi Niaga PLN Pusat, kami sampaikan hal-hal sbb :

**A. Pendaftaran Program Promo tersebut dapat dilakukan melalui :**

1. Website PLN : [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id);
2. Contact Center PLN 123;
3. PLN Mobile, atau
4. Kantor Pelayanan PLN

**B. Syarat & Ketentuan Promo Biaya Penyambungan Penambahan Daya serta Informasi Lainnya :**

1. Berlaku untuk “**Tarif Rumah Tangga**” Tegangan Rendah 1 Phasa mulai dari Daya **450 VA** s.d Daya **4.400 VA** dengan pilihan Daya Akhir **2.200 VA** s.d **5.500 VA** hanya dengan membayar Biaya Penyambungan (BP) sebesar **Rp.170.845,-**
2. Mendaftar & melakukan pembayaran BP mulai Tgl. **14 Juli 2020** s.d Tgl. **30 September 2020** (masa berlaku program).
3. Sudah menjadi Pelanggan PLN **sebelum tanggal 14 Juli 2020.**
4. **Tanpa Migrasi** dari Prabayar ke Paskabayar atau sebaliknya.
5. Tanpa mengubah Golongan Tarif Peruntukannya
6. Dapat berlaku untuk Pelanggan Tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif layanan khusus Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya.
7. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan, kecuali Pelanggan TNI/POLRI (Kode Golongan 1) tetap dapat mengikuti Produk Layanan ini walaupun masih memiliki tagihan dengan **mendaftar melalui Kantor Pelayanan PLN.**
8. Promo ini hanya dapat **dinikmati 1 (satu) kali** selama periode promo berlaku.
9. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Keringanan Biaya Penyambungan untuk Penambahan Daya**  
**Rumah Tangga Daya 450 VA s.d 4.400 VA**  
**(Dalam Rangka Memeriahkan HUT RI ke-75)**

**11**  
**Jul**  
**2020**

10. Pada program ini, Uang Jaminan Langgan (JL) Pelanggan belum dilakukan penyesuaian (JL ditangguhkan).
11. Pelanggan yang mengikuti promo ini baru dapat mengajukan permohonan **"TURUN DAYA"** minimal 1 (satu) tahun sejak realisasi Tambah Daya. (disampaikan secara **"AKTIF"**).

**Contoh :**

*"... Turun Daya hanya dapat dilakukan setelah 1 (satu) tahun sejak realisasi Penambahan Daya dengan Promo ini ..."*

12. Keringanan BP Tambah Daya yang diperoleh pada Produk Layanan ini tidak dapat digabungkan dengan Produk layanan keringanan BP Tambah Daya lainnya.
13. Keringanan BP Tambah Daya, hanya diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
14. Pembayaran BP dilakukan melalui fasilitas Perbankan atau Payment Point dan PT Pos Indonesia.
15. **Matriks Produk Layanan "Memeriahkan HUT RI ke-75"**

| KOMBINASI      |               | TAMBAH DAYA (TD)  |   |  |  |                  |                 |
|----------------|---------------|---|---|--|--|------------------|-----------------|
|                |               | DENGAN UBAH TARIF   |   |  | TANPA UBAH TARIF   |                  |                 |
|                |               | DENGAN UBAH FASA  | TANPA UBAH FASA   | DENGAN UBAH FASA   | TANPA UBAH FASA  | DENGAN UBAH FASA | TANPA UBAH FASA |
| DENGAN MIGRASI | PRA - PASKA   | 1 TD + migrasi Pra ke Paska + ubah tarif + ubah fasa        | 5 TD + migrasi Pra ke Paska + ubah tarif + tanpa ubah fasa        | 9 TD + migrasi Pra ke Paska + tanpa ubah tarif + ubah fasa         | 13 TD + migrasi Pra ke Paska + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa        |                  |                 |
|                | PASKA - PRA   | 2 TD + migrasi Paska ke Pra + ubah tarif + ubah fasa        | 6 TD + migrasi Paska ke Pra + ubah tarif + tanpa ubah fasa        | 10 TD + migrasi Paska ke Pra + tanpa ubah tarif + ubah fasa        | 14 TD + migrasi Paska ke Pra + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa        |                  |                 |
| TANPA MIGRASI  | PRA - PRA     | 3 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + ubah tarif + ubah fasa   | 7 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + ubah tarif + tanpa ubah fasa   | 11 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + ubah fasa   | 15 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa   |                  |                 |
|                | PASKA - PASKA | 4 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + ubah tarif + ubah fasa | 8 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + ubah tarif + tanpa ubah fasa | 12 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + ubah fasa | 16 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa |                  |                 |

**Catatan :**

Pelanggan dengan kategori nomor **15 dan 16** pada matriks Produk Layanan **"Memeriahkan HUT RI Ke 75"** adalah Pelanggan yang dapat dilayani produk layanan ini dengan ketentuan Pelanggan golongan tarif Rumah Tangga tegangan rendah 1 phasa mulai dari daya 450 VA sampai dengan daya 4.400 VA dengan pilihan daya akhir adalah daya 2.200 VA sampai dengan daya 5.500 VA (sesuai dengan pilihan pelanggan).

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Keringanan Biaya Penyambungan untuk Penambahan Daya**  
**Rumah Tangga Daya 450 VA s.d 4.400 VA**  
**(Dalam Rangka Memeriahkan HUT RI ke-75)**

**11**  
**Jul**  
**2020**

16. Perlakuan di PLN 123 terkait program tsb yaitu :

- a. Memberikan informasi kepada Pelanggan yang membutuhkan informasi tsb sesuai ketentuan di atas.
- b. Promo ini disampaikan kepada Pelanggan secara **“AKTIF”** pada saat Pelanggan mengajukan **proses PD (Penambahan Daya)**.

Contoh penyampaian :

*“... Dalam rangka turut memeriahkan hari kemerdekaan RI, PLN memberikan promo Biaya Penyambungan Penambahan Daya ke daya 2.200 VA sampai dengan 5.500 VA hanya dengan membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp. 170.845,- ... ”*

- c. Jika permohonan Tambah Daya dengan perubahan produk layanan karena disesuaikan dengan yang tersedia pada aplikasi sesuai kondisi material di PLN Wilayah setempat, maka sampaikan kepada Pelanggan permohonan maaf bahwa Pelanggan belum mendapatkan promo tsb karena layanan yang tersedia di Wilayahnya adalah layanan {PRABAYAR/PASCABAYAR}, sampaikan secara **“AKTIF”**.

Contoh penyampaian :

*“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, karena saat ini di Wilayah ..... melayani sambungan listrik dengan PASCABAYAR, dan saat ini {Bp/Ibu} menggunakan PRABAYAR maka {Bp/Ibu} belum mendapatkan promo keringanan biaya penyambungan, karena promo ini tidak berlaku untuk Tambah Daya disertai Migrasi/perubahan Produk Layanan, maka {Bp/Ibu} membayar dengan harga normal, apakah {Bp/Ibu} bersedia ? ...”*

- o Jika Pelanggan tetap menginginkan layanan dengan promo tsb, maka arahkan Pelanggan untuk datang ke Unit PLN terkait.

**(ISSUE CLOSED di CC PLN 123 sesuai keterangan dan permasalahan Pelanggan).**