Dalam rangka mengoptimalisasi pemanfaatan kapasitas pembangkit listrik yang tersedia serta Sehubungan dengan telah dilaunchingnya produk internet ICONNET oleh PT ICON PLUS, untuk mendukung kolaborasi dengan anak perusahaan / sinergi anak perusahaan maka dihadirkanlah produk layanan "Electrinet Lifestyle" ini guna memberikan keleluasaan penggunaan listrik bagi Pelanggan dengan harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) bagi Pelanggan yang berlangganan paket internet ICONNET milik PT ICON PLUS. Sesuai Nota Dinas DIR AGA No. 30082/AGA.04.01/DIR AGA/2021, tanggal 23 Juni 2021 perihal Bundling ICONNET dengan Produk Layanan Tambah Daya ("Electrinet Lifestyle") dan Mekanisme pelaksanaan produk layanan Electrinet Lifestyle serta sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan sbb:

I. SYARAT DAN KETENTUAN:

- Produk layanan "Electrinet Lifestyle" merupakan layanan berupa pemberian harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) melalui mekanisme penerbitan E-Voucher bagi Pelanggan yang berlangganan internet ICONNET milik PT Indonesia Comnets Plus (ICON+).
- 2. Pemberian harga spesial BP untuk TD tsb diberikan dengan ketentuan sbb:
 - a. Pelanggan Tegangan Rendah 1 Phasa "SEMUA GOLONGAN TARIF".
 - Tambah Daya 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.202.100,-** (dua ratus dua ribu seratus rupiah),
 - d. Mendaftar & melakukan pembayaran mulai tanggal 01 Juli 2021 sd. 30 September 2021 pukul 23.59 waktu setempat.
 - e. Sudah menjadi Pelanggan PLN sebelum tanggal 01 Juli 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; dan
 - j. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik.

- 3. Promo ini diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
- Pelanggan yang mendapatkan e-Voucher adalah Pelanggan yang berlangganan internet **ICONNET dengan minimal paket ICONNET 10 Mbps.**
- 5. e-Voucher dapat digunakan untuk 1 (satu) ID Pelanggan saja dan hanya berlaku untuk 1 (satu) kali pendaftaran atau permohonan Layanan Tambah Daya Bundling ICONNET (Electrinet Lifestyle) selama periode Layanan dan tidak berlaku kelipatan.
- 6. 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 Bundling ICONNET (Electrinet Lifestyle) pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya atau ID Pelanggan lainnya
- Masa aktif e-Voucher berlaku s.d tanggal 30 September 2021.
- Pendistribusian E-Voucher tsb dilakukan oleh ICON+ dengan mekanisme setiap Pelanggan yang telah melakukan pembayaran atas pemesanan layanan ICONNET maka E-Voucher dikirim melalui email yang terdaftar dan notifikasi pada akun PLN Mobile Pelanggan tersebut.
- e-Voucher yang didistribusikan tsb berisi kode unik yang berbeda satu sama lain dan proses redeem promo Layanan Tambah Daya hanya melalui PLN Mobile.
- 10. Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya diluar dari produk Layanan ini.
- 11. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya.
- Pelanggan hanya dapat menikmati produk Layanan Tambah Daya Bundling ICONNET (Electrinet Lifestyle) ini hanya 1 (satu) kali selama periode masa berlaku produk layanan.

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

15. Alur Mekanisme Pelaksanaan Layanan:

- a. Pelanggan yang telah berhasil memperoleh E-Voucher harga spesial BP untuk TD dikirim ke email Pelanggan dan melalui notifikasi akun PLN Mobile Pelanggan. Kemudian Pelanggan hanya dapat mengajukan permohonan produk layanan "Electrinet Lifestyle" melalui PLN Mobile.
- b. e-Voucher diinput atau diinformasikan oleh Pelanggan pada saat permohonan Tambah Daya melalui Aplikasi PLN Mobile .
- c. Selanjutnya Pelanggan yang berhasil me-redeem e-voucher tsb, dapat melanjutkan ke proses pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.
- d. Setelah pembayaran terkonfirmasi berhasil, selanjutnya PLN Unit Pelayanan setempat akan menindaklanjuti proses Layanan Tambah Daya tersebut sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

e. Dalam tindaklanjut permohonan Pelanggan tetap memperhatikan hal2 sbb:

- 1. Produk Layanan ini hanya berlaku untuk permohonan dengan penggantian alat pembatas atau Miniature Circuit Breaker (MCB) pada proses penyambungannya.
- 2. 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 digunakan akan dibatalkan (dapat digunakan kembali), dan apabila dikemudian hari telah memenuhi kriteria sesuai poin e.1 di atas, maka Pelanggan dapat mengajukan permohonan Tambah Daya kembali sesuai ketentuan yang berlaku.
- 16. Layanan Tambah Daya Bundling ICONNET (Electrinet Lifestyle) mulai berlaku tanggal 01 Juli 2021 sd. 30 September 2021.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Bundling ICONNET dengan Produk Layanan Tambah Daya (ELECTRINET LIFESTYLE)

29 Jun 2021

 Berikut ini matrik pelanggan yang dapat mengikuti Layanan Tambah Daya Bundling ICONNET (Electrinet Lifestyle).

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	~					1
16	TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa	~					✓

18. Perlakuan layanan di CC PLN 123:

- A. Menyampaikan/menawarkan secara "AKTIF" produk layanan tsb kepada Pelanggan "SELURUH GOLONGAN TARIF" baik pada saat Pelanggan menginginkan "Informasi Tambah Daya" maupun saat "Proses Pendaftaran Tambah Daya".
- B. Jika terdapat Pelanggan dengan tarif "Rumah Tangga" menginginkan Informasi Tambah
 Daya atau permohonan proses Tambah Daya, maka tawarkan produk "Electrinet Lifestyle
 & Green Life Style", sampaikan informasi produknya, serta Pelanggan diminta untuk
 memilih diantara produk tsb.

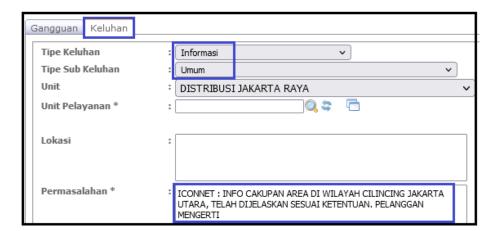
Contoh Peyampaian:

- "... Untuk Tambah Daya, saat ini kami memiliki produk promo yang cocok buat {Bapak/Ibu} yaitu Electrinet Lifestyle dan Green Life Style, 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.

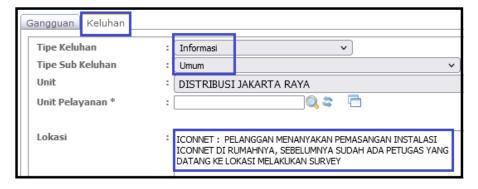
- C. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini hanya dapat diajukan melalui PLN Mobile dengan mengisi e-Voucher pada aplikasi yang tersedia.
- D. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin "C" 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) ..."
- E. Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, maka permohonan Pelanggan dilayani dengan "Biaya Normal" (Tanpa Promo).
- F. Permohonan yang mendapatkan promo ini adalah Tambah Daya dengan daya akhir 1 phasa 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.202.100.
- G. Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas dan sesuai FAQ atau QnA untuk program ini.
 - 1. Jika Pelanggan menanyakan informasi yang sudah terdapat pada FAQ atau Q&A, dan Pelanggan mengerti/telah memahaminya, maka untuk pencatatan laporan dilakukan sbb:
 - Dicatat pada APKT "KELUHAN" (ISSUE CLOSED di CC PLN 123), dengan pemilihan Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan sesuai capture di bawah ini :



- Jika Pelanggan menyampaikan keluhan yang perlu tindaklanjut ke CC ICONNET, maka:
 - a. Laporan dicatat pada APKT "KELUHAN" (ISSUE CLOSED di CC PLN 123), dengan pemilihan Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan sesuai capture di bawah ini:



- Berikan No. Lapor APKT Keluhan tsb kepada Pelanggan dan sampaikan bahwa laporannya akan segera dikoordinasikan kepada bagian terkait.
- c. Laporan & Data Pelanggan dicatat/diinput sesuai form Google sheet yang disediakan. Data yang dibutuhkan yaitu:
 - Nama Pelapor
 - No. Handphone
 - IDPEL ICONNET (11 20 Digit) terdapat pada aplikasi PLN Mobile Pelanggan

Bundling ICONNET dengan Produk Layanan Tambah Daya (ELECTRINET LIFESTYLE)

- No. APKT
- Tgl. Lapor / APKT
- Jam Lapor
- Keterangan

Khusus untuk Pelanggan yang melapor melalui "Layanan Digital", selain datadata di atas, agar dimintakan data akun media sosial yang digunakan Pelanggan saat seperti data "Akun Sosmed atau Akun Email".

- 3. Jika Pelanggan melaporkan kembali permasalahannya yang belum ditindaklanjuti, maka tahapan layanan yang dilakukan yaitu:
 - a. Tanyakan No. Lapor sebelumnya (APKT Keluhan) atau No. Telepon yang digunakan saat menghubungi CC PLN 123 (untuk pencarian datanya).
 - b. Lakukan pencarian laporan tsb baik pada APKT maupun pada Form Google sheet yang tersedia.
 - Untuk pencarian pada Form Google Sheet (Data Excel) dapat dilakukan berdasarkan No.Lapor APKT tersebut pada kolom No. APKT.
 - Lakukan verifikasi / konfirmasi data dan permasalahan Pelanggan sesuai yang terdapat pada laporan sebelumnya.
 - Lakukan pengecekan progres laporan Pelanggan pada data tsb, dan sampaikan kepada Pelanggan sesuai keterangan yang ada. (Pada data progres / tindak lanjut laporan pertama Pelanggan akan terdapat informasi: Tanggal dan Jam Outbond/Callback serta Keterangan Hasil Callback kepada Pelanggan.
 - c. Catat / input kembali laporan Pelanggan pada APKT Keluhan yang baru, dengan penambahan keterangan No. Laporan sebelumnya.
 - d. Berikan kembali "No. APKT KELUHAN" yang baru kepada Pelanggan, sampaikan kepada Pelanggan laporannya akan dikoordinasikan kembali.

- Jika Pelanggan bertanya mengapa diberikan No. Lapor kembali, maka sampaikan nomor lapor ini akan menindaklanjuti nomor lapor sebelumnya.
- e. Catat / Input kembali data tsb pada form Google sheet di kolom laporan berulang pada laporan pertama Pelanggan.

19. INFORMASI PRODUK ICONNET:

- a. Untuk pemasangan / berlangganan Internet ICONNET pada bulan Juni & Juli 2021 akan mendapatkan promo sbb :
 - Gratis Biaya Instalasi sebesar Rp. 250.000,-
 - Untuk Pelanggan yang Upgrade Bandwidth dari 5 Mbps ke 10 Mbps, selama 2 (dua)
 bulan pertama harga bulanannya tetap di 5 Mbps, namun Bandwidth-nya berubah menjadi 10 Mbps.
- b. Untuk pemasangan "Internet + TV", Pelanggan akan mendapatkan "Internet dengan MNC
 Play 75 Channel" seperti capture di bawah ini.



c. Jika Pelanggan telah memilih berlangganan "Internet + TV", namun menginginkan tambahan Channel TV, maka dapat memilih paket Channel TV pada Ala Carte, sehingga Pelanggan membayar berlangganan "Internet & TV + Ala Carte".



d. Berikut ini Harga Paket ICONNET (Internet & Internet + TV), Harga Berbeda-beda sesuai Wilayah.

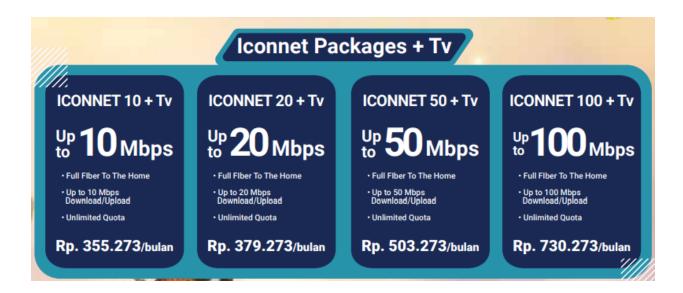
Untuk wilayah: JABODETABEK



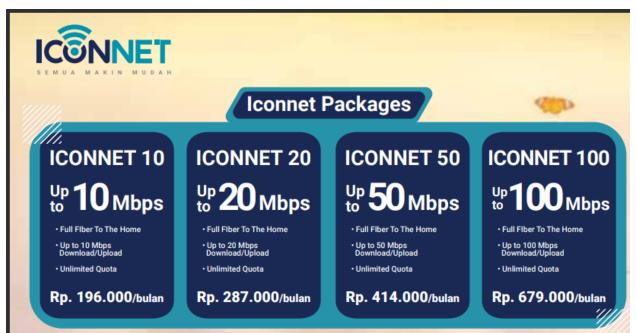


Untuk wilayah JAWA - BALI:



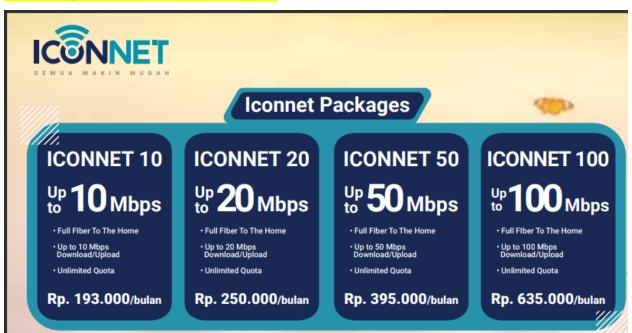


Untuk wilayah INDONESIA TIMUR:





Untuk wilayah: SUMATERA & KALIMANTAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Bundling ICONNET dengan Produk Layanan Tambah Daya (ELECTRINET LIFESTYLE)

29 Jun 2021

Iconnet Packages + Tv **ICONNET 50 + Tv ICONNET 10 + Tv ICONNET 20 + Tv ICONNET 100 + Tv** to 20 Mbps Mbps • Full Fiber To The Home Up to 10 Mbps Download/Upload · Up to 20 Mbps Download/Upload Up to 50 Mbps Download/Upload Up to 100 Mbps Download/Upload · Unlimited Quota · Unlimited Quota Unlimited Quota • Unlimited Quota Rp. 362.091/bulan Rp. 419.091/bulan Rp. 564.091/bulan Rp. 804.091/bulan