STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Penggantian kWh Meter Tua / Rusak GRATIS

20 Nov 2020

Berikut ini kebijakan Probis perihal **Penggantian kWh Meter Tua/Rusak** di seluruh wilayah dan sesuai informasi serta arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan kami sampaikan sebagai berikut :

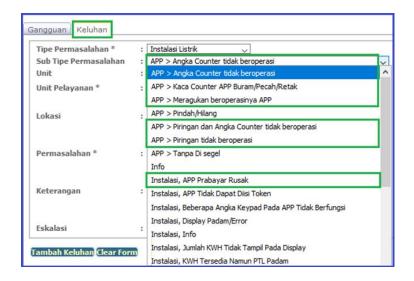
- 1. Kebijakan tersebut berlaku di seluruh wilayah.
- 2. Penggantian kWh Meter Tua/Rusak dilakukan baik karena permintaan Pelanggan maupun kegiatan petugas ke lokasi Pelanggan.
- 3. Pelanggan tidak dimintakan biaya apapun untuk program/kegiatan tsb.
- 4. Kriteria Usia kWh Meter yang masuk dalam program tsb yaitu:
 - a. Usia kWh Meter Paskabayar 10 Tahun dan
 - b. kWh Meter Prabayar 15 Tahun.
 - c. kWh Meter sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya seperti Macet, Token tidak berkurang (pemakaian normal) dsb.
- 5. Program ini merupakan program rutin yang dilakukan oleh seluruh unit PLN.

6. Perlakuan layanan di PLN 123:

- a. Menyampaikan informasi tsb kepada Pelanggan yang membutuhkan sesuai keterangan di atas.
- b. Untuk Pelanggan yang menginginkan dilakukan penggantian pada kWh nya, maka harus ditanyakan usia kWh Meternya atau permasalahannya jika kWh Meternya Rusak.
 - Jika Pelanggan tidak mengetahui pasti usia kWh Meternya, maka tanyakan alasan permintaan penggantiannya (Fisik kWh Meternya sudah rusak / karat atau informasi lainnya).
 - Lengkapi data-data lainnya yang diperlukan dan sampaikan ke Unit PLN terkait via APKT.
 Disampaikan juga permasalahan Pelanggan dan keterangan permintaannya pada APKT.
 - o Pemilihan Tipe Permasalahan & Sub Tipe Permasalahan sesuai di bawah ini :
 - ✓ Jika sesuai informasi Pelanggan, permintaan penggantiannya karena rusak, maka pilih Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan sesuai dengan jenis kerusakannya (sesuai capture di bawah).

Penggantian kWh Meter Tua / Rusak GRATIS

Nov 2020



√ Jika informasi Pelanggan, permintaan penggantiannya karena usia kWh yang termasuk dalam kriteria program tsb, maka pilih Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan seperti di bawah ini :



