

Sehubungan dengan terjadinya gangguan pada sisi Transmisi Ungaran dan Pemalang 500 kV pada tanggal 04 Agustus 2019 yang mengakibatkan aliran listrik di Jabodetabek, sebagian Jawa Barat & Jawa Tengah mengalami listrik padam, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran & Pelayanan Pelanggan kami sampaikan sbb :

1. PLN akan memberikan kompensasi bagi pelanggan di lokasi yang terdampak padam sesuai deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), dengan Indikator Lama Gangguan.
2. **Kompensasi akan diberikan sesuai PERMEN ESDM No. 27 Tahun 2017 sebesar :**
 - **35%** dari **Biaya Beban atau Rekening Minimum** untuk Pelanggan dengan golongan **Tarif Adjustment**, dan
 - **20%** dari **Biaya Beban atau Rekening Minimum** untuk Pelanggan dengan golongan Tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (**Non Adjustment**). Penerapan ini diberlakukan untuk rekening bulan berikutnya.
3. Khusus untuk **Prabayar**, kompensasi disetarakan dengan pengurangan tagihan untuk Tarif Listrik Reguler dengan daya tersambung yang sama. Pemberian kompensasi akan diberikan setelah dilakukan perhitungan penyesuaiannya.
4. Besaran kompensasi yang diterima dapat dilihat pada tagihan rekening atau bukti pembelian token untuk konsumen Prabayar (setelah dilakukan perhitungan penyesuaian).
5. Khusus untuk **Pelanggan Premium**, PLN akan memberikan kompensasi sesuai Service Level Agreement (SLA) yang telah ditandatangani bersama.

Perlakuan Layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi yang dibutuhkan Pelanggan terkait Kompensasi atas pemadaman karena gangguan yang terjadi sesuai ketentuan di atas (**bersifat Pasif**).
 - **Contoh Penyampaian apabila Pelanggan menanyakan informasi mengenai Kompensasi :**
“... Sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk kompensasi karena gangguan ini akan diberikan sesuai ketentuan yang berlaku ...”

2. Apabila terdapat Pelanggan yang menginginkan perhitungan kompensasi secara detail dan waktu pemberiannya maka langkah-langkah yang dilakukan adalah :

- a. Tanyakan NO. IDPEL/NO METER Pelanggan, untuk memastikan daya listrik tersambung di lokasi Pelanggan dan peruntukan tarifnya.
- b. Jika Pelanggan kesulitan memberikan NO.IDPEL/NO. METER, maka tanyakan daya tersambung sesuai daya kontrak dan peruntukan tarif.
- c. Berdasarkan tarif/daya pelanggan tersebut, **lihat besaran kompensasi pada daftar tabel kompensasi terlampir.**
- d. Besaran kompensasi yang akan diterima Pelanggan sesuai ketentuan pada table kompensasi dihitung dengan cara sbb:

Contoh Perhitungan :

- **Pelanggan Daya 1.300 VA (Tarif Adjustment) :**
Biaya Pemakaian (Rp/kWh) : Rp.1.467.28,-
Rekening minimum (Rekmin) : Rp.76.299,-
Kompensasi TMP : $35\% \times \text{Rp.76.299,-}$: **Rp.26.704,-**
 - **Pelanggan Daya 450 VA (Tarif Non Adjustment) :**
Biaya Beban/kVA : Rp.11.000,-
Kompensasi TMP : $20\% \times \text{Rp.4.950,-}$: **Rp. 990,-**
- e. Sampaikan besaran kompensasi yang akan diterima Pelanggan sesuai hitungan yang sudah dilakukan, dan informasikan bahwa kompensasi tersebut akan diberikan di bulan September 2019 setelah dilakukan verifikasi perhitungan lama gangguan yang terjadi dalam satu bulan di wilayah domisili Pelanggan, baik untuk Pelanggan Paskabayar maupun Prabayar **(APKT Issue Closed).**

Contoh Penyampaian untuk Pelanggan 1.300 VA :

"... baik {Bp/Ibu}, kompensasi yang akan diterima nanti kurang lebih sebesar Rp.26.704,-, yaitu 35% dari Rekening Minimum, jika kondisi padam di daerah {Bp/Ibu} melebihi dari jaminan kualitas Layanan di daerah (Bp/Ibu), maka {Bp/Ibu} berhak untuk mendapatkan kompensasi yang akan diberikan di bulan September 2019 setelah PLN melakukan verifikasi atas kondisi layanan di bulan Agustus 2019..."

(Setelah itu dipastikan cara penyampaian kompensasi sesuai di bawah ini dengan memperhatikan apakah Pelanggan menggunakan layanan Prabayar atau Pascabayar).

Untuk pelanggan Prabayar :

"... kompensasi akan diberikan berupa tambahan kWh atau token. Setelah (Bp/Ibu) melakukan pembelian token kWh di bulan September 2019 maka dalam struk pembelian akan disertakan kode token atas kompensasi tersebut untuk dimasukkan ke kWh meter (Bp/Ibu)..."

Untuk pelanggan Pascabayar :

"... kompensasi akan diberikan langsung dengan memperhitungkan tagihan rekening listrik bulan September 2019..."

3. Jika Pelanggan mengeluhkan kecilnya jumlah kompensasi yang diterima, maka sampaikan bahwa perhitungan tsb sesuai dengan ketentuan PERMEN ESDM NO.27 tahun 2017.

Contoh Penyampaian :

"... Mohon Maaf {{Bp/Ibu}}, untuk perhitungan kompensasi tsb sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu PERMEN NO.27 tahun 2017 ..."

Lampiran Tabel Kompensasi

SOSIAL

TARIF DAYA	TANGGA DAYA	Rp/kWh	Rp BEBAN/RM	Rp KOMPENSASI
S.2	450	Rp 325	Rp 10.000	Rp 900
S.2	900	Rp 455	Rp 15.000	Rp 2.700
S.2	1.300	Rp 708	Rp 36.816	Rp 7.363
S.2	2.200	Rp 760	Rp 66.880	Rp 13.376
S.2	3.500	Rp 900	Rp 126.000	Rp 25.200
S.2	4.400	Rp 900	Rp 158.400	Rp 31.680
S.2	5.500	Rp 900	Rp 198.000	Rp 39.600
S.2	6.600	Rp 900	Rp 237.600	Rp 47.520
S.2	7.700	Rp 900	Rp 277.200	Rp 55.440
S.2	10.500	Rp 900	Rp 378.000	Rp 75.600
S.2	11.000	Rp 900	Rp 396.000	Rp 79.200
S.2	13.500	Rp 900	Rp 486.000	Rp 97.200
S.2	16.500	Rp 900	Rp 594.000	Rp 118.800
S.2	23.000	Rp 900	Rp 828.000	Rp 165.600
S.2	33.000	Rp 900	Rp 1.188.000	Rp 237.600
S.2	41.500	Rp 900	Rp 1.494.000	Rp 298.800
S.2	66.000	Rp 900	Rp 2.376.000	Rp 475.200
S.2	82.500	Rp 900	Rp 2.970.000	Rp 594.000
S.2	105.000	Rp 900	Rp 3.780.000	Rp 756.000
S.2	131.000	Rp 900	Rp 4.716.000	Rp 943.200
S.2	147.000	Rp 900	Rp 5.292.000	Rp 1.058.400
S.2	164.000	Rp 900	Rp 5.904.000	Rp 1.180.800
S.2	197.000	Rp 900	Rp 7.092.000	Rp 1.418.400

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Kompensasi atas Gangguan Penyaluran Tenaga Listrik
 (Disampaikan Mulai Tgl. 16 Agustus 2019 s.d Data Kompensasi Tersedia pada Aplikasi)

16
Agust
2019

RUMAH TANGGA

TARIF DAYA	TANGGA DAYA	Rp/kWh	Rp BEBAN/RM	Rp KOMPENSASI
R.1	450	Rp 415	Rp 11.000	Rp 990
R.1	900	Rp 605	Rp 20.000	Rp 3.600
R.1M	900	Rp 1.300	Rp 46.800	Rp 9.360
R.1	1.300	Rp 1.467	Rp 76.299	Rp 26.704
R.1	2.200	Rp 1.467	Rp 129.121	Rp 45.192
R.2	3.500	Rp 1.467	Rp 205.419	Rp 71.897
R.2	4.400	Rp 1.467	Rp 258.241	Rp 90.384
R.2	5.500	Rp 1.467	Rp 322.802	Rp 112.981
R.3	6.600	Rp 1.467	Rp 387.362	Rp 135.577
R.3	7.700	Rp 1.467	Rp 451.922	Rp 158.173
R.3	10.500	Rp 1.467	Rp 616.258	Rp 215.690
R.3	11.000	Rp 1.467	Rp 645.603	Rp 225.961
R.3	13.500	Rp 1.467	Rp 792.331	Rp 277.316
R.3	16.500	Rp 1.467	Rp 968.405	Rp 338.942
R.3	23.000	Rp 1.467	Rp 1.349.898	Rp 472.464
R.3	33.000	Rp 1.467	Rp 1.936.810	Rp 677.883
R.3	41.500	Rp 1.467	Rp 2.435.685	Rp 852.490
R.3	66.000	Rp 1.467	Rp 3.873.619	Rp 1.355.767
R.3	82.500	Rp 1.467	Rp 4.842.024	Rp 1.694.708
R.3	105.000	Rp 1.467	Rp 6.162.576	Rp 2.156.902
R.3	131.000	Rp 1.467	Rp 7.688.547	Rp 2.690.992
R.3	147.000	Rp 1.467	Rp 8.627.606	Rp 3.019.662
R.3	164.000	Rp 1.467	Rp 9.625.357	Rp 3.368.875
R.3	197.000	Rp 1.467	Rp 11.562.166	Rp 4.046.758

BISNIS

TARIF DAYA	TANGGA DAYA	Rp/kWh	Rp BEBAN/RM	Rp KOMPENSASI
B.1	450	Rp 535	Rp 23.500	Rp 2.115
B.1	900	Rp 630	Rp 26.500	Rp 4.770
B.1	1.300	Rp 966	Rp 50.232	Rp 10.046
B.1	2.200	Rp 1.100	Rp 96.800	Rp 19.360
B.1	3.500	Rp 1.100	Rp 154.000	Rp 30.800
B.1	4.400	Rp 1.100	Rp 193.600	Rp 38.720
B.1	5.500	Rp 1.100	Rp 242.000	Rp 48.400
B.2	6.600	Rp 1.467	Rp 387.362	Rp 135.577
B.2	7.700	Rp 1.467	Rp 451.922	Rp 158.173
B.2	10.500	Rp 1.467	Rp 616.258	Rp 215.690
B.2	11.000	Rp 1.467	Rp 645.603	Rp 225.961
B.2	13.500	Rp 1.467	Rp 792.331	Rp 277.316
B.2	16.500	Rp 1.467	Rp 968.405	Rp 338.942
B.2	23.000	Rp 1.467	Rp 1.349.898	Rp 472.464
B.2	33.000	Rp 1.467	Rp 1.936.810	Rp 677.883
B.2	41.500	Rp 1.467	Rp 2.435.685	Rp 852.490
B.2	66.000	Rp 1.467	Rp 3.873.619	Rp 1.355.767
B.2	82.500	Rp 1.467	Rp 4.842.024	Rp 1.694.708
B.2	105.000	Rp 1.467	Rp 6.162.576	Rp 2.156.902
B.2	131.000	Rp 1.467	Rp 7.688.547	Rp 2.690.992
B.2	147.000	Rp 1.467	Rp 8.627.606	Rp 3.019.662
B.2	164.000	Rp 1.467	Rp 9.625.357	Rp 3.368.875
B.2	197.000	Rp 1.467	Rp 11.562.166	Rp 4.046.758

INDUSTRI

TARIF DAYA	TANGGA DAYA	Rp/kWh	Rp BEBAN/RM	Rp KOMPENSASI
I.1	450	Rp 485	Rp 26.000	Rp 2.340
I.1	900	Rp 600	Rp 31.500	Rp 5.670
I.1	1.300	Rp 930	Rp 48.360	Rp 9.672
I.1	2.200	Rp 960	Rp 84.480	Rp 16.896
I.1	3.500	Rp 1.112	Rp 155.680	Rp 31.136
I.1	4.400	Rp 1.112	Rp 195.712	Rp 39.142
I.1	5.500	Rp 1.112	Rp 244.640	Rp 48.928
I.1	6.600	Rp 1.112	Rp 293.568	Rp 58.714
I.1	7.700	Rp 1.112	Rp 342.496	Rp 68.499
I.1	10.500	Rp 1.112	Rp 467.040	Rp 93.408
I.1	11.000	Rp 1.112	Rp 489.280	Rp 97.856
I.1	13.500	Rp 1.112	Rp 600.480	Rp 120.096
I.2	16.500	Rp 972	Rp 641.520	Rp 128.304
I.2	23.000	Rp 972	Rp 894.240	Rp 178.848
I.2	33.000	Rp 972	Rp 1.283.040	Rp 256.608
I.2	41.500	Rp 972	Rp 1.613.520	Rp 322.704
I.2	66.000	Rp 972	Rp 2.566.080	Rp 513.216
I.2	82.500	Rp 972	Rp 3.207.600	Rp 641.520
I.2	105.000	Rp 972	Rp 4.082.400	Rp 816.480
I.2	131.000	Rp 972	Rp 5.093.280	Rp 1.018.656
I.2	147.000	Rp 972	Rp 5.715.360	Rp 1.143.072
I.2	164.000	Rp 972	Rp 6.376.320	Rp 1.275.264
I.2	197.000	Rp 972	Rp 7.659.360	Rp 1.531.872

PUBLIK

TARIF DAYA	TANGGA DAYA	Rp/kWh	Rp BEBAN/RM	Rp KOMPENSASI
P.1	450	Rp 685	Rp 20.000	Rp 1.800
P.1	900	Rp 760	Rp 24.600	Rp 4.428
P.1	1.300	Rp 1.049	Rp 54.548	Rp 10.910
P.1	2.200	Rp 1.076	Rp 94.688	Rp 18.938
P.1	3.500	Rp 1.076	Rp 150.640	Rp 30.128
P.1	4.400	Rp 1.076	Rp 189.376	Rp 37.875
P.1	5.500	Rp 1.076	Rp 236.720	Rp 47.344
P.1	6.600	Rp 1.467	Rp 387.362	Rp 135.577
P.1	7.700	Rp 1.467	Rp 451.922	Rp 158.173
P.1	10.500	Rp 1.467	Rp 616.258	Rp 215.690
P.1	11.000	Rp 1.467	Rp 645.603	Rp 225.961
P.1	13.500	Rp 1.467	Rp 792.331	Rp 277.316
P.1	16.500	Rp 1.467	Rp 968.405	Rp 338.942
P.1	23.000	Rp 1.467	Rp 1.349.898	Rp 472.464
P.1	33.000	Rp 1.467	Rp 1.936.810	Rp 677.883
P.1	41.500	Rp 1.467	Rp 2.435.685	Rp 852.490
P.1	66.000	Rp 1.467	Rp 3.873.619	Rp 1.355.767
P.1	82.500	Rp 1.467	Rp 4.842.024	Rp 1.694.708
P.1	105.000	Rp 1.467	Rp 6.162.576	Rp 2.156.902
P.1	131.000	Rp 1.467	Rp 7.688.547	Rp 2.690.992
P.1	147.000	Rp 1.467	Rp 8.627.606	Rp 3.019.662
P.1	164.000	Rp 1.467	Rp 9.625.357	Rp 3.368.875
P.1	197.000	Rp 1.467	Rp 11.562.166	Rp 4.046.758

Besaran kompensasi konsumen TT/TM dapat dihitung menggunakan persamaan berikut:

$Rp \text{ Kompensasi} = 35\%^{*}) \times RM$

$Rp \text{ Kompensasi} = 20\%^{**}) \times RM$

$RM \text{ Tarif B3} = 40 \text{ jam} \times \text{Daya (kVA)} \times Rp \text{ 1.020,-}$

$RM \text{ Tarif I3} = 40 \text{ jam} \times \text{Daya (kVA)} \times Rp \text{ 1.115,-}$

$RM \text{ Tarif I4} = 40 \text{ jam} \times \text{Daya (kVA)} \times Rp \text{ 996,7,-}$

$RM \text{ Tarif S3} = 40 \text{ jam} \times \text{Daya (kVA)} \times Rp \text{ 735,-}$

**) Untuk tariff adjustment (I3, B3, P2>200 kVA dan I4)*

****) Untuk tariff nonadjustment (S3)*

Golongan Tariff Adjustment
R.1M / 900 VA
R.1 / 1.300 VA
R.1 / 2.200 VA
R.2 / 3.500 VA s/d 5.500 VA
R.3 / 6.600 VA keatas
B.2 / 6.600 VA s/d 200 kVA
B.3 / > 200 kVA
I.3 / > 200 kVA
I.4 / 30.000 kVA keatas
P.1 / 6.600 VA s/d 200 kVA
P.2 / > 200 kVA
P.3
L

Golongan Tariff NonAdjustment
R.1 / 450 VA
R.1 / 900 VA
B.1 / 450 VA
B.1 / 900 VA
B.1 / 1.300 VA
B.1 / 2.200 VA s/d 5.500 VA
I.1 / 450 VA
I.1 / 900 VA
I.1 / 1.300 VA
I.1 / 2.200 VA
I.1 / 3.500 s/d 14 kVA
I.2 / > 14 kVA s/d 200 kVA
P.1 / 450 VA
P.1 / 900 VA
P.1 / 1.300 VA
P.1 / 2.200 VA s/d 5.500 VA
T / > 200 kVA
C / TM > 200 kVA
S.2 / 450 VA s/d 197 kVA

Potential Q&A Sebelum Data Kompensasi Siap :

1. Q: Saya mendengar informasi bahwa kompensasi karena pemadaman minimal 100% dari tagihan bulanan, bahkan bisa sd 300%. Mengapa kompensasinya yg disampaikan kecil sekali ?

A: Baik Bapak/Ibu, terimakasih atas pertanyaannya, dengan segala usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sesuai kesepakatan pemerintah dan para rakyat yang diwakili maka perhitungan kompensasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri ESDM no. 27 tahun 2017.

2. Q: Peralatan elektronik kami rusak karena mati lampu, belum lagi makanan kami di kulkas busuk, apa tanggung jawab PLN terhadap kerugian ini?

A: Kami mohon maaf atas kondisi tersebut bapak/ibu. PLN berkomitmen untuk meningkatkan Mutu Layanan dan jika ada kondisi yang melebihi ketentuan Tingkat Mutu layanan, sebagai perusahaan milik Negara, yang artinya dimiliki oleh rakyat Indonesia, PLN patuh pada peraturan yang telah dibuat berdasarkan kesepakatan antara pemerintah dan rakyat yang diwakilkan yaitu pemberian kompensasi seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri ESDM no. 27 tahun 2017.

3. Q: Bagaimana kami mendapatkan *claim* kompensasi? Apa yang perlu kami siapkan?

A: Baik Pak/Bu, pelanggan tidak perlu menyiapkan apapun karena sistem kami telah mencatat kondisi yang terjadi di seluruh jaringan kami.

Sehingga claim didapat secara otomatis pada rekening tagihan bulan berikutnya dengan langsung mengurangi tagihan tsb sebesar nilai kompensasi [Pelanggan PASKABAYAR]

Sehingga claim didapat secara otomatis ketika Bapak/Ibu melakukan pengisian ulang pulsa listrik di bulan berikutnya dengan langsung menambah KWH yang di konversi dari besaran nilai kompensasi [Pelanggan PRABAYAR].

Contoh Q&A dengan Pelanggan Prabayar dengan Daya 1.300 VA :

PLN: *PLN 123 selamat pagi/siang/sore/malam, dengan [nama operator], terima kasih telah menghubungi kami, kami selalu ada untuk melayani Bapak dan Ibu, ada yang bisa dibantu?*

Pelanggan: Ya mbak, saya baca di berita katanya pelanggan yang listriknya mati kemarin dapat kompensasi ya?

PLN: *Baik pak/bu, sebelumnya kami mohon maaf atas kondisi yang terjadi, dengan siapa saya bicara?*

Pelanggan: Fulan

PLN: *Pak/Bu Fulan, bisa disebutkan No ID/nomor meter Pelanggan PLN Bapak?*

Pelanggan: 12345678

PLN: *Baik Pak/Bu Fulan, bapak pelanggan listrik prabayar dengan daya 1300 VA. Jika kondisi padam di daerah {Bapak/Ibu} melebihi dari jaminan kualitas Layanan di daerah Bapak/ibu, maka Bapak/Ibu berhak memperoleh kompensasi sebesar [...]% dari rekening minimum atau kira-kira sebesar Rp..... yang akan diberikan pada bulan September 2019 setelah PLN melakukan verifikasi atas kondisi layanan di bulan Agustus 2019.*

Kompensasi akan diberikan berupa tambahan kWh atau token. Setelah bapak/ibu melakukan pembelian token kWh di bulan September 2019 maka dalam struk pembelian akan disertakan kode token atas kompensasi tersebut untuk dimasukkan ke kWh meter bapak/ibu...

Pelanggan: Melebihi jaminan kualitas Layanan itu apa?

PLN: *Baik bapak/ibu, jaminan kualitas Layanan suatu daerah ditetapkan berdasarkan infrastruktur sarana dan prasarana yang telah dibangun oleh PLN. Informasi jaminan kualitas Layanan ini dapat diakses di [Informasikan data dapat diakses di Web PLN jika data sudah tersedia]. Kompensasi akan diberikan jika layanan yang diberikan di atas indikator layanan yang dijamin oleh PLN*

Pelanggan: Cuma Rp..... ya mbak? Kecil banget ya... padahal saya banyak kerugian materiil dan imateriil loh mbak....

PLN: *Baik {Bapak/Ibu}, dengan segala usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sesuai kesepakatan pemerintah dan para rakyat yang diwakili maka perhitungan kompensasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri ESDM no. 27 tahun 2017.*

Pelanggan: Cara menghitungnya gimana sih?

PLN: ***Pelanggan Daya 1.300 VA (Tarif Adjustment) :***
Biaya Pemakaian (Rp/kWh) : Rp.1.467.28,-
Rekening minimum (Rekmin) : Rp.76.299,-
Kompensasi TMP : 35% x Rp.76.299,- : Rp.26.704,-
Pelanggan Daya 450 VA (Tarif Non Adjustment) :
Biaya Beban/kVA : Rp.11.000,-
Kompensasi TMP : 20% x Rp.4.950,- : Rp. 990,-