

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 dengan 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.
6. CSO mendapatkan akses informasi berupa data besaran kompensasi dan data realisasi dan deklarasi TMP.

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. Perhitungan kompensasi dapat dilihat pada aplikasi.
 - b. Jika Pelanggan kesulitan memberikan NO.IDPEL/NO. METER, maka tanyakan daya tersambung sesuai daya kontrak dan peruntukan tarif. Perhitungan kompensasi dapat dilihat pada table kompensasi.
(Penjelasan mengacu pada SOP Penyampaian Kompensasi atas Gangguan PTL (**Data Kompensasi Belum Tersedia pada Aplikasi**)).
 - c. Sampaikan besaran kompensasi yang diterima Pelanggan sesuai data yang ada, dan informasikan bahwa kompensasi tersebut akan diberikan di bulan September 2019, baik untuk Pelanggan Paskabayar maupun Prabayar (**APKT Issue Closed**).

Contoh Penyampaian untuk Pelanggan 1.300 VA :

“... baik {Bp/Ibu}, kompensasi yang akan diterima nanti sebesar Rp.26.704,-, yaitu 35% dari Rekening Minimum ...”

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 ...”

(lihat keterangan di atas pada poin No 2, ketentuan besaran Kompensasi yang diberikan).

4. Jika sesuai data, Pelanggan tidak mendapatkan kompensasi seperti yang disampaikan, maka informasikan bahwa sesuai data, jumlah waktu padam Pelanggan belum termasuk dalam deklarasi Tingkat Mutu Layanan di daerah Pelanggan.

Contoh Penyampaian :

“... Mohon Maaf {Bp/Ibu}, sesuai data, jumlah lama padam yang dijamin oleh PLN kepada Pelanggan di daerah {Bp/Ibu} adalah selama jam dalam satu bulan, namun total lama padam di lokasi {Bp/Ibu} dalam bulan Agustus 2019 masih di bawah dari yang dijamin tersebut, sehingga {Bp/Ibu} (belum/tidak) mendapatkan kompensasi ...”

Keterangan :

- Menggunakan kata **“Belum”** → Untuk transaksi di bulan Agustus 2019
- Menggunakan kata **“Tidak”** → Untuk transaksi di bulan September 2019

5. Jika pada aplikasi tidak terdapat data Rupiah Kompensasi atau kWh Kompensasi pada bulan September 2019 (namun Pelanggan termasuk dalam wilayah yang terkena dampak gangguan), maka sampaikan hal tsb ke Unit PLN terkait melalui APKT.

Potential Q & A Setelah Data Kompensasi Siap (Tersedia) :

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 tersebut 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 1300 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...Nama Pelanggan...} bisa disebutkan No.ID/Nomor Meter Pelanggan PLN {Bapak/Ibu}?*

Pelanggan: 12345678

PLN: *Baik {Pak/Bu ...Nama Pelanggan...}, 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 35% dari rekening minimum atau sebesar Rp26.704.

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 ketentuan Tingkat Mutu Layanan itu apa?

PLN: *Baik bapak/ibu, ketentuan Tingkat Mutu 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 / di media lainnya jika 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,-*