

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Mekanisme Kebijakan Pemerintah “Diskon Tarif Listrik Bagi
Pelanggan Bisnis & Industri Daya 450 VA”

01
Mei
2020

Berikut ini kami sampaikan kebijakan pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan dan pemulihan ekonomi bagi sektor UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) akibat dampak COVID-19, maka Pemerintah memberikan stimulus berupa **Diskon Tarif 100% dan Token Listrik Gratis kepada Pelanggan Subsidi “BISNIS & INDUSTRI” Daya 450 VA (B1/450 VA & I1/450 VA)** yang sebelumnya telah diberikan juga untuk Pelanggan Rumah Tangga Subsidi, dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan kami sampaikan sbb :

1. Kebijakan ini diperuntukan bagi **Pelanggan Subsidi “BISNIS & INDUSTRI” Daya 450 VA (B1/450 VA & I1/450 VA)** yaitu pemberian Diskon Tarif 100% (Gratis biaya pemakaian dan biaya beban bagi Pelanggan Paskabayar) atau Token Listrik Gratis bagi Pelanggan Prabayar.
2. Gratis Diskon Tarif 100% atau Token Gratis diberlakukan selama **6 (enam) bulan, mulai bulan Mei s.d Oktober 2020.**
 - a. **Pascabayar** : **Rekening listrik bulan Mei s.d Oktober 2020.**
 - b. **Prabayar** : **Pemberian token listrik bulan Mei s.d Oktober 2020.**
3. **Pelanggan PASKABAYAR :**
 - a. Untuk Pelanggan Paskabayar, Diskon Tarif 100% (**Gratis biaya pemakaian dan biaya beban**) diberikan **mulai tagihan Rekening Mei 2020 (Pemakaian April 2020) s.d Oktober 2020.**
 - b. Untuk Pelanggan yang memiliki tunggakan karena pemakaian listrik sebelum kebijakan ini diterapkan maka kepada Pelanggan saat ini tetap memiliki kewajiban melunasi tunggaknya. Jika terdapat Pelanggan yang menanyakan listriknya akan diputus atau tidak apabila belum membayar tunggakan sebelumnya, maka sarankan kepada Pelanggan sebaiknya agar Pelanggan melunasi tunggakan tsb.
 - c. **Jika Pelanggan mempunyai angsuran** di bulan Mei s.d Oktober 2020 maka angsuran dimundurkan di billing bulan November 2020 dst-nya (bila angsuran sudah penuh maka dimundurkan ke bulan berikutnya lagi).

- d. Pelanggan dengan Daya sesuai kebijakan tsb yang mendapatkan Diskon TMP (dari unit) di bulan Mei s.d Oktober 2020, agar rupiah Diskon tidak mengurangi nilai PTL (menjadi minus), maka **pengenaan Diskon TMP juga dimundurkan** di bulan November dst-nya (ini juga berlaku untuk Diskon lain selain TMP bila ada).

4. Pelanggan PRABAYAR :

- a. **Untuk Pelanggan Prabayar, Gratis Token / Pulsa listrik dapat diperoleh 1 (satu) kali setiap bulan mulai Mei 2020 s.d Oktober 2020** yang besarnya ditentukan berdasarkan rata-rata pembelian tertinggi dari 3 (tiga) bulan sebelumnya (Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020).
- b. **Untuk Pelanggan baru pada bulan Mei atau s.d September 2020** dapat diberikan Gratis Token / Pulsa Listrik dimana perhitungannya mengacu pada rata2 pemakaian kWh Nasional pada Tarifnya di bulan Desember 19, Januari 20 dan Februari 20 serta diambil yang tertinggi.
- c. **CC PLN 123 dapat melihat Token Gratis / Diskon Pelanggan melalui AP2T dengan Menu :**
Info Pelanggan ➔ Info Prepaid ➔ Transaksi Token kWh Non Tunai
1. **Jika terdapat Pelanggan yang ingin mengetahui Token Gratis / Token Diskon melalui CC PLN 123 dan data tsb “Sudah Ada”** pada AP2T, maka sampaikan informasi tsb, kemudian sampaikan untuk berikutnya informasi Token Gratis atau Diskon Token ini dapat dicek langsung melalui kanal layanan secara mandiri yaitu melalui :
- a. **Website PLN :** www.pln.co.id dengan cara sbb :
- o Konsumen mengakses www.pln.co.id
 - o Pilih menu Gratis/Diskon Stimulus PSBB
 - o Masukkan ID Pelanggan atau Nomor meter
 - o Kemudian masukan Kode lalu tekan cari
 - o Selanjutnya data Konsumen akan muncul beserta kode token gratis

- b. **Whatsapp (WA) : 08122 123 123** dengan cara sbb :
 - o Buka Aplikasi WhatsApp
 - o Chat whatsapp ke nomor 08122123123
 - o **Masukan angka “1” lalu kirim ??**
 - o Masukan ID Pelanggan atau Nomor meter lalu tekan kirim
- c. **Kerjasama dengan aparat Desa atau Daerah (Tidak Disampaikan Secara Aktif)**
Disampaikan apabila Pelanggan menyatakan terdapat kendala untuk mengakses kanal layanan di atas.
- 2. Jika data **“Belum Tersedia”** pada aplikasi CC PLN 123 (AP2T), maka informasikan Pelanggan untuk melakukan pengecekan setiap harinya melalui kanal layanan yang tersedia.
- d. **Jika dalam masa menunggu Token Gratis / Diskon, sisa kWh Meter Pelanggan hampir habis atau sudah habis (listrik Pelanggan Padam),** maka Pelanggan disarankan untuk membeli dahulu Token / Pulsa Listrik.
 - 1. Jika Pelanggan membeli melalui Pos atau Bank yang telah bekerjasama dengan PLN, Pelanggan akan mendapatkan informasi Token Gratisnya pada struk pembeliannya (apabila Token kompensasinya telah tergenerate).
 - 2. Jika pelanggan membeli melalui selain Pos atau Bank, Pelanggan membeli melalui e-Commerce (Contoh : Pembelian melalui Tokopedia dll), maka Token Gratis tsb tidak tertera. Pelanggan disarankan melihat informasi Token Gratisnya melalui beberapa kanal layanan yang tersedia.