

Dalam rangka memeriahkan momentum Hari Listrik Nasional ke 76 serta mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas pembangkit listrik yang tersedia dan mendorong peningkatan pengguna aplikasi PLN Mobile, PLN menghadirkan produk Layanan **“Super Dahsyat Hari Listrik Nasional”**, berupa pemberian harga spesial untuk Tambah Daya guna memberikan keleluasaan penggunaan listrik bagi Pelanggan **“Semua Golongan Tarif”** yang melakukan permohonan Layanan Tambah Daya dengan pilihan **Daya Akhir mulai 900 VA sd. 5.500 VA** melalui aplikasi **PLN Mobile** sesuai Nota Dinas DIR AGA No.48889/AGA.00.01/DIR AGA/2021, tanggal 23 September 2021 perihal Penyampaian Mekanisme Pelaksanaan Produk Layanan Super Dahsyat Hari Listrik Nasional serta arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan penjelasan terkait hal tsb :

A. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Produk Layanan **“Super Dahsyat Hari Listrik Nasional”** merupakan layanan berupa pemberian harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) melalui aplikasi PLN Mobile dengan melakukan redeem kode promo **HLN76**
2. **Pemberian Harga Spesial Biaya Penyambungan tsb diberikan dengan ketentuan sbb :**
 - a. Pelanggan Tegangan Rendah 1 Fasa **“Semua Golongan Tarif”**.
 - b. Tambah Daya dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 900 VA s.d. daya 5.500 VA** yaitu : **900VA, 1.300VA, 2.200VA, 3.500VA, 4.400VA & 5.500VA.**
 - c. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.202.100,- (Dua Ratus Dua Ribu Seratus Rupiah).**
3. **Mendaftar & melakukan pembayaran melalui Aplikasi PLN Mobile mulai tanggal 01 s.d 31 Oktober 2021** pukul 23.59 waktu setempat **(Aktif disampaikan).**
4. **Kriteria permohonan yang dapat ditindaklanjuti Produk Layanan “Super Dahsyat Hari Listrik Nasional” yaitu:**
 - a. Sudah menjadi Pelanggan PLN **sebelum Tgl 01 Oktober 2021.**
 - b. Tanpa perubahan fasa (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.
 - c. Tanpa Migrasi layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya.
 - d. Tanpa mengubah **“Golongan Tarif Peruntukannya”**.

- e. Untuk Pelanggan tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif Layanan Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya.
 - f. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik.
- 5. Promo ini diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
 - 6. Melakukan permohonan Tambah Daya dengan Layanan **Super Dahsyat Hari Listrik Nasional melalui aplikasi PLN Mobile.**
 - 7. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya diluar dari produk Layanan ini.
 - 8. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya.
 - 9. Pelanggan hanya dapat menikmati Tambah Daya dengan produk Layanan ini **hanya 1 (satu) kali** selama periode masa berlaku produk layanan.
 - 10. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu)** tahun sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
 - 11. Waktu penyambungan mengikuti **Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.**
 - 12. Layanan Tambah Daya Produk **Super Dahsyat Hari Listrik Nasional** mulai berlaku **Tgl. 01 sd 31 Oktober 2021.**
 - 13. Masa Aktif Kode Promo berlaku sampai dengan berakhirnya promo tsb.
 - 14. **Kode Promo yang dikembalikan atau gagal ter-redeem** akibat batal permohonan Layanan Tambah Daya oleh Pelanggan sebelum melakukan pembayaran maupun pengembalian atau restitusi biaya permohonan Layanan Tambah Daya, maka Kode Promo dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan Layanan **Super Dahsyat Hari Listrik Nasional** pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya atau ID Pelanggan lainnya.

B. Alur Mekanisme Pelaksanaan Layanan Super Dahsyat Hari Listrik Nasional sbb :

- a. Pelanggan mengajukan permohonan Tambah Daya dengan layanan **Super Dahsyat Hari Listrik Nasional melalui PLN Mobile.**
- b. Pada saat permohonan, Pelanggan akan diminta untuk menginputkan kode promo **HLN76**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Super Dahsyat Hari Listrik Nasional
Promo Tambah Daya s.d Daya 5.500 VA
(Tgl 01 s.d 31 Oktober 2021)

28
Sept
2021

- c. Setelah berhasil memperoleh harga spesial BP, 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.**
- 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 Kode Voucher yang telah di-redeem dapat digunakan kembali.

C. Berikut ini Matriks Produk Layanan :

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

D. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas.
2. **Menyampaikan/menawarkan secara “AKTIF”** produk layanan tsb kepada Pelanggan **“SELURUH GOLONGAN TARIF & DAYA”** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya”**.
 - a. Jika Pelanggan menginginkan Informasi Tambah Daya atau permohonan proses Tambah Daya, maka sampaikan informasi produk/**tawarkan 2 (Dua) promo** produk sesuai masa berlakunya yaitu **“Super Dahsyat Hari Listrik Nasional & Electrinet Lifestyle”**, sampaikan informasi produknya, serta Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb.

Contoh Penyampaian untuk TD s.d Daya 5.500 VA :

"... Untuk Tambah Daya, saat ini kami memiliki produk promo yang cocok buat {Bapak/Ibu} yaitu Super Dahsyat Hari Listrik Nasional & Electrinet Lifestyle, 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.

Catatan :

Penyampaian promo dengan program **"Nyaman Kompor Induksi"** disampaikan juga apabila sudah terdapat update informasi Partner yang sudah bekerjasama dengan PLN (**Pelanggan ditawarkan 3 Promo yaitu Super Dahsyat HLN, Electrinet Lifestyle & Nyaman Kompor Induksi**).

- b. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini **dapat diajukan melalui PLN Mobile** .
- c. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin **"b"** di atas.

Contoh Penyampaian :

"... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan promo Super Dahsyat Hari Listrik Nasional dapat digunakan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone) ..."

- d. Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, maka permohonan Pelanggan dilayani dengan **"Biaya Normal" (Tanpa Promo)**.

e. **Pencatatan laporan pada aplikasi (APKT, CRM) untuk Permohonan Tambah Daya :**

- o Laporan dapat di **"Issue Close"** di CC PLN 123 dengan pemilihan Issue Type dan penulisan WO sesuai capture di bawah ini :

Penulisan Work Order :

PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN PROMO SUPER DAHSYAT HARI LISTRIK NASIONAL (R1/450 VA – R2/3.500VA). TELAH DIJELASKAN UNTUK MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI

- o **Pemilihan Issue Type & Sub Issue Type :**

Issue Type : **"INFORMASI"**

Sub Issue Type : **"PD"**

