

Dalam rangka mendukung program ramah lingkungan dan juga melihat antusias masyarakat masih tinggi untuk mendapatkan keringanan Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) melalui mekanisme penerbitan e-Voucher setelah membeli produk layanan REC (Renewable Energy Certificate), maka dirasa perlu dilakukan perpanjangan masa berlaku program sesuai Nota Dinas Direktur Niaga PLN No. 31088/AGA.04.01/DIR AGA/2021, tanggal 28 Juni 2021 perihal Perpanjangan Waktu Masa Berlaku Produk Layanan Green Lifestyle sampai 31 Juli 2021 dan perpanjangan kembali masa berlaku program sesuai Nota Dinas Direktur Niaga PLN No. 36282/AGA.04.01/DIR AGA/2021, tanggal 23 Juli 2021 dengan perihal yang sama, untuk itu kami sampaikan beberapa informasi terkait hal tersebut sbb :

1. Masa berlaku Program yang sebelumnya s.d 31 Juli 2021, **diperpanjang menjadi s.d 31 Agustus 2021.**
2. Masa aktif e-voucher dari yang sebelumnya s.d 31 Juli 2021, **diperpanjang menjadi s.d 31 Agustus 2021.**
3. **CSO menyampaikan/menawarkan secara “AKTIF”** produk layanan tsb kepada Pelanggan tarif **“Rumah Tangga”** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya untuk Rumah Tangga”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya dengan tarif Rumah Tangga”**

Selain beberapa informasi tsb di atas, ketentuan lainnya masih mengacu pada SOP sebelumnya.

Berikut ini SOP sebelumnya yang telah disesuaikan sesuai ketentuan di atas.

A. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. **Produk Layanan Green Life Style merupakan layanan berupa keringanan Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD)** melalui mekanisme penerbitan e-Voucher bagi Pelanggan yang membeli produk layanan REC dan juga melibatkan program bantuan sosial sebagai added value bagi Pelanggan yang bermohon produk layanan Green Life Style ini.
2. **Keringan Biaya Penyambungan tsb diberikan dengan ketentuan sbb :**
 - a. Pelanggan Tegangan Rendah 1 Phasa dengan Tarif **“Rumah Tangga”**
 - b. TD dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 2.200 VA s.d. daya 11.000 VA,**
 - c. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.202.100,-** (dua ratus dua ribu seratus rupiah).

3. **Produk layanan REC (Renewable Energy Certificate) sesuai poin 1 di atas yaitu :**
 - a. **Pelanggan membeli 3 Unit REC.**
 - 1 Unit REC = Rp. 35.000,-
 - 3 Unit REC = Rp. 35.000 x 3 = Rp. 105.000,-
 - PPN 10 % = Rp. 10.500,-
 - **Total Harga 3 Unit REC (per Produk) = Rp. 115.500,-**
 - b. **Pembelian REC dapat melalui portal layanan PLN yaitu : Layanan.pln.co.id**
4. **Mendaftar & melakukan pembayaran dengan Produk layanan Green Life Style melalui Aplikasi PLN Mobile mulai tanggal 05 April 2021 s.d 31 Agustus 2021 pukul 23.59 waktu setempat.**
5. **Kriteria permohonan yang dapat ditindaklanjuti Produk Layanan Green Life Style yaitu :**
 - a. Sudah menjadi Pelanggan PLN **sebelum tanggal 1 Maret 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. Dapat diberlakukan untuk Pelanggan tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif Layanan Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya.
Permohonan dapat dilakukan melalui **“Kantor Pelayanan PLN”**.
 - f. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, kecuali kewajiban terkait Kebijakan Capping Tagihan Listrik atau Pelanggan TNI/POLRI (Kode Golongan 1), **tetap dapat** mengikuti Produk Layanan ini walaupun masih memiliki tagihan listrik dengan mendaftar melalui **“Kantor Pelayanan PLN”**.
6. Promo ini diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
7. Pelanggan akan mendapatkan e-Voucher dari pembelian **REC sebanyak 3 (tiga) Unit** atau setara dengan 3 MWh yang dapat dibeli khusus melalui portal layanan Pelanggan : Layanan.pln.co.id dengan kategori pembelian **“Green Life Style”**. **Setiap akun REC dapat membeli lebih dari satu kali produk layanan REC Green Life Style.**

8. **e-Voucher dapat digunakan (di-redeem) untuk 1 (satu) ID Pelanggan saja dan hanya berlaku untuk 1 (satu) kali pendaftaran** atau permohonan Tambah Daya dengan produk layanan Green Life Style selama periode Layanan dan **tidak berlaku kelipatan.**
9. **e-Voucher yang dikembalikan atau gagal digunakan** akibat batal permohonan Layanan Tambah Daya oleh Pelanggan sebelum melakukan pembayaran maupun pengembalian atau restitusi biaya permohonan Layanan Tambah Daya, **maka e-Voucher dapat digunakan kembali** untuk pendaftaran atau permohonan Layanan Tambah Daya dengan produk layanan Green Life Style pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya atau ID Pelanggan lainnya.
10. **Masa aktif e-Voucher berlaku s.d berakhirnya program Green Life Style ini yaitu s.d Tgl 31 Agustus 2021.**
11. Pelanggan akan menerima **e-Voucher melalui Email atau SMS** Pelanggan yang terdaftar setelah Pelanggan berhasil melakukan pembelian REC.
12. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya diluar dari produk Layanan ini.
13. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya.
14. Pelanggan hanya dapat menikmati Tambah Daya dengan produk Layanan Green Life Style ini **hanya 1 (satu) kali** selama periode masa berlaku produk layanan.
15. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu) tahun** sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
16. Dengan keikutsertaan Konsumen pada produk Layanan Green Life Style ini maka juga turut berkontribusi dalam program bantuan sosial yang disiapkan oleh PLN Pusat.
17. Waktu penyambungan mengikuti **Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.**
18. Pelanggan yang memiliki e-Voucher dari pembelian REC dapat mengajukan permohonan Layanan Tambah Daya dengan produk Layanan Green Life Style **melalui Aplikasi PLN Mobile.**
19. **Dalam tindaklanjut permohonan Pelanggan tetap memperhatikan hal2 sbb :**
 - a. Produk Layanan ini hanya berlaku untuk permohonan dengan penggantian alat pembatas atau Miniature Circuit Breaker (MCB) pada proses penyambungannya.

- b. Apabila dalam penyambungannya memerlukan proses selain penggantian MCB, maka permohonan Pelanggan tidak dapat dipenuhi, BP yang telah dibayarkan akan dikembalikan kepada Pelanggan dan e-Voucher yang telah digunakan akan dibatalkan.

20. Layanan Tambah Daya Produk Layanan Green Life Style mulai berlaku **Tgl. 05 April 2021 s.d 31 Agustus 2021.**

B. Alur Mekanisme Pelaksanaan Layanan Paket Green Life Style sbb :

1. Pelanggan melakukan pembelian REC melalui portal layanan PLN : **layanannya.pln.co.id** dengan kategori pembelian **Green Life Style.**
2. Setelah melakukan pembelian REC, Pelanggan akan menerima **“Nomor Registrasi”** pembayaran **melalui Email atau SMS** yang terdaftar untuk selanjutnya dapat melakukan pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.
3. Setelah pembayaran berhasil, **Pelanggan akan menerima e-Voucher keringanan BP untuk TD dan apresiasi Direksi** atas keikutsertaan Pelanggan dalam produk layanan Green Life Style ini melalui Email atau SMS yang terdaftar.
4. Setelah menerima e-Voucher berupa kode unik alphanumeric yang berbeda satu sama lain, Pelanggan dapat mengajukan permohonan Produk Layanan Tambah Daya Green Life Style melalui Aplikasi PLN Mobile.
5. Pada saat permohonan tsb, Pelanggan akan diminta untuk **menginputkan kode unik yang diperoleh dari e-Voucher.**
6. Selanjutnya Pelanggan yang berhasil me-redeem e-Voucher keringanan BP untuk TD pada Produk Layanan Green Life Style, dapat melanjutkan ke proses pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.
7. Setelah pembayaran terkonfirmasi berhasil, selanjutnya PLN Unit Pelayanan setempat akan menindaklanjuti proses Layanan Tambah Daya tersebut sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Perpanjangan Waktu Masa Berlaku Produk Layanan
“Green Lifestyle” s.d 31 Agustus 2021

29
Jul
2021

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 :

- Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas.
- Menyampaikan/menawarkan secara “AKTIF”** produk layanan tsb kepada Pelanggan tarif **“Rumah Tangga”** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya untuk Rumah Tangga”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya dengan tarif Rumah Tangga”**.
 - Jika terdapat Pelanggan dengan Tarif **“Rumah Tangga”** menginginkan Informasi Tambah Daya atau permohonan proses Tambah Daya, maka **tawarkan 3 (tiga) promo** produk sesuai masa berlakunya yaitu : **“Green Life Style, Super Merdeka Listrik & Electrinet Lifestyle”**, sampaikan informasi produknya, serta Pelanggan diminta untuk memilih.diantara produk tsb.

Contoh Peyampaian :

“... Untuk Tambah Daya, saat ini kami memiliki produk promo yang cocok buat {Bapak/Ibu} yaitu Green Life Style, Super Merdeka Listrik dan 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.

3. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini dapat diajukan melalui PLN Mobile dengan mengisi e-Voucher pada aplikasi yang tersedia.
4. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin “3” di atas.

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan Kode Voucher dapat digunakan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone) ...”

5. Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, maka permohonan Pelanggan dilayani dengan **“Biaya Normal” (Tanpa Promo)**.
6. Permohonan yang mendapatkan promo ini adalah Tambah Daya dengan daya akhir 1 fasa dengan pilihan **Daya Akhir mulai 2.200 VA s.d 11.000 VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA)** dengan hanya membayar sebesar **Rp.202.100**.
7. Berikut ini notifikasi pada aplikasi (AP2T) di CC terkait kebijakan tsb (di CC tidak dapat memproses permohonan dengan e-Voucher).

8. **Pencatatan laporan pada aplikasi (APKT, CRM) untuk Permohonan Tambah Daya :**
 - Laporan dapat di **“Issue Close”** di CC PLN 123 dengan pemilihan Issue Type dan penulisan WO sesuai capture di bawah ini :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Perpanjangan Waktu Masa Berlaku Produk Layanan
“Green Lifestyle” s.d 31 Agustus 2021

29
Jul
2021

Penulisan Work Order :

PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN PROMO VOUCHER PRODUK LAYANAN GREEN LIFE STYLE (R1/1.300VA – R2/3.500VA). TELAH DIJELASKAN UNTUK MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI.

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

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**

Range Daya Layanan Tambah Daya						
Daya Akhir (VA) / Daya Awal (VA)	2.200	3.500	4.400	5.500	7.700	11.000
450	✓	✓	✓	✓	✓	✓
900	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.300	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.200		✓	✓	✓	✓	✓
3.500			✓	✓	✓	✓
4.400				✓	✓	✓
5.500					✓	✓
7.700						✓

✓ Pilihan daya yang dapat menikmati produk Ramadhan Peduli

Simulasi

ex: R1 1.300 VA ke 2.200 VA (1 Phasa)

BP = Rp843.300,-
(2.200 - 1.300) x Rp.937/VA

JL = Rp310.200,-
2.200 x Rp.141/VA

Total = Rp 1.153.500

Layanan REC

3 unit REC = 35.000 x 3 = Rp 105.000

PPN 10% = Rp 10.500

Total: Rp 115.500

Harga Spesial Tambah Daya

BP: Rp202.100,- (Harga khusus)

JL = Rp310.200,-
2.200 x Rp.141/VA (belum disesuaikan)

Total: Rp202.100,-
Hemat : Rp 951.400-

Total : Rp 317.600