

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Produk Layanan Super Merdeka UMKM/IKM
Keringanan BP Tambah Daya Bisnis & Industri
(Dalam Rangka HUT RI ke-75)

04
Sept
2020

Dalam rangka memeriahkan Hari Kemerdekaan RI ke-75, untuk memberdayakan dan menumbuhkan kegiatan ekonomi bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan Industri Kecil Menengah (IKM), PLN memberikan keringanan **“Biaya Penyambungan (BP) Penambahan Daya sebesar 75%”** pada Pelanggan Golongan Tarif **“Bisnis & Industri”** tegangan rendah mulai dari Daya **450 VA** s.d pilihan Daya Akhir **16.500VA**. Sesuai dengan Mekanisme Pelaksanaan Produk Layanan Super Merdeka UMKM/IKM, serta arahan Divisi Niaga PLN Pusat, kami sampaikan hal-hal sbb :

A. Pendaftaran Program Promo tersebut dapat dilakukan melalui :

1. Website PLN : www.pln.co.id;
2. Contact Center PLN 123;
3. PLN Mobile, atau
4. Kantor Pelayanan PLN

B. Syarat & Ketentuan Promo Biaya Penyambungan Penambahan Daya serta Informasi Lainnya :

1. Berlaku untuk Tarif **“Bisnis & Industri”** Tegangan Rendah mulai dari Daya **450 VA** s.d Daya **13.200VA** dengan pilihan Daya Akhir **16.500 VA**.
2. Pelanggan mendapatkan keringanan **“Biaya Penyambungan”** untuk Penambahan Daya sebesar **75%** dari harga normal.
3. Sudah menjadi Pelanggan PLN **sebelum tanggal 04 September 2020**.
4. Mendaftar & melakukan pembayaran BP mulai Tgl. **04 September 2020** s.d Tgl. **03 Oktober 2020** (masa berlaku program).
5. **Tanpa Migrasi** dari Prabayar ke Paskabayar atau sebaliknya.
6. **Tanpa Perubahan Phasa** (1 Phasa ke 3 Phasa atau sebaliknya).
7. Tanpa mengubah Golongan Tarif Peruntukannya
8. Dapat berlaku untuk Pelanggan Tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif layanan khusus Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya.
9. **Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan** (kecuali kewajiban terkait Kebijakan Capping Tagihan Listrik), kecuali Pelanggan TNI/POLRI (Kode Golongan 1) tetap dapat mengikuti Produk Layanan ini walaupun masih memiliki tagihan dengan **mendaftar melalui Kantor Pelayanan PLN**.

10. Pelanggan hanya dapat mengikuti promo ini sebanyak **1 (satu)** kali selama periode promo berlaku.
11. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.
12. Pada program ini, penyesuaian Uang Jaminan Langgan (**JL**) untuk Pelanggan Paskabayar tetap **dikenakan** sesuai ketentuan yang berlaku.
13. Pelanggan yang mengikuti promo ini baru dapat mengajukan permohonan **“TURUN DAYA”** minimal 1 (satu) tahun sejak realisasi Tambah Daya. (**disampaikan secara “AKTIF”**).

Contoh :

“... Turun Daya hanya dapat dilakukan setelah 1 (satu) tahun sejak realisasi Penambahan Daya dengan Promo ini ...”

14. Keringanan BP Tambah Daya yang diperoleh pada Produk Layanan ini tidak dapat digabungkan dengan Produk layanan keringanan BP Tambah Daya lainnya.
15. Keringanan BP Tambah Daya, hanya diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
16. Pembayaran BP dilakukan melalui **Fasilitas Perbankan** atau **Payment Point**.
17. **Matriks Produk Layanan “Super Merdeka UMKM/IKM”**.

KOMBINASI		TAMBAH DAYA (TD)			
		DENGAN UBAH TARIF		TANPA UBAH TARIF	
		DENGAN UBAH FASA	TANPA UBAH FASA	DENGAN UBAH FASA	TANPA UBAH FASA
DENGAN MIGRASI	PRA - PASKA	1 TD + migrasi Pra ke Paska + ubah tarif + ubah fasa	5 TD + migrasi Pra ke Paska + ubah tarif + tanpa ubah fasa	9 TD + migrasi Pra ke Paska + tanpa ubah tarif + ubah fasa	13 TD + migrasi Pra ke Paska + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa
	PASKA - PRA	2 TD + migrasi Paska ke Pra + ubah tarif + ubah fasa	6 TD + migrasi Paska ke Pra + ubah tarif + tanpa ubah fasa	10 TD + migrasi Paska ke Pra + tanpa ubah tarif + ubah fasa	14 TD + migrasi Paska ke Pra + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa
TANPA MIGRASI	PRA - PRA	3 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + ubah tarif + ubah fasa	7 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + ubah tarif + tanpa ubah fasa	11 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + ubah fasa	15 TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa
	PASKA - PASKA	4 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + ubah tarif + ubah fasa	8 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + ubah tarif + tanpa ubah fasa	12 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + ubah fasa	16 TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa

Catatan :

Pelanggan dengan kategori nomor **15 dan 16** pada matriks Produk Layanan **“Super Merdeka UMKM/IKM”** adalah Pelanggan yang dapat dilayani produk layanan ini.

18. Perlakuan di PLN 123 terkait program tsb yaitu :

- a. Memberikan informasi kepada Pelanggan yang membutuhkan informasi tsb sesuai ketentuan di atas.
- b. Promo ini disampaikan kepada Pelanggan secara **“AKTIF”** pada saat Pelanggan mengajukan proses **Pendaftaran maupun Informasi PD (Penambahan Daya)** untuk **“Tarif Bisnis dan Industri”**.

Contoh penyampaian :

“... Dalam rangka turut memeriahkan hari kemerdekaan RI, PLN memberikan promo Biaya Penyambungan Penambahan Daya untuk Tarif Bisnis dan Industri sebesar 75% dari harga normal ...”

- c. Untuk Promo sebelumnya (**Superwow**) disampaikan secara **“AKTIF”** pada saat Pelanggan mengajukan proses **Pendaftaran maupun Informasi PD (Penambahan Daya)** untuk **“Tarif Rumah Tangga”**.

Contoh penyampaian :

“... Dalam rangka turut memeriahkan hari kemerdekaan RI, PLN memberikan promo Biaya Penyambungan Penambahan Daya ke daya 2.200 VA sampai dengan 5.500 VA hanya dengan membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp. 170.845,- ... ”

- d. Penyampaian promo **Super Merdeka** dan **Superwow** juga disampaikan bersamaan pada **“Transaksi dan Informasi Niaga lainnya yaitu di “Penyambungan Sementara (PS)”** seperti contoh penyampaian di bawah ini.

Contoh penyampaian :

“... Dalam rangka turut memeriahkan hari kemerdekaan RI, PLN memberikan promo Biaya Penyambungan Penambahan Daya untuk Tarif Rumah Tangga hanya membayar sebesar Rp. 170.845,- Tarif Bisnis dan Industri mendapatkan promo sebesar 75% dari harga normal ...”

- e. **Promo ini tidak disampaikan di Waktu Beban Puncak (WBP)** yaitu pukul **17.00 s.d 22.00** waktu setempat.
- f. Jika permohonan Tambah Daya dengan perubahan produk layanan karena disesuaikan dengan yang tersedia pada aplikasi sesuai kondisi material di PLN Wilayah setempat, maka sampaikan kepada Pelanggan permohonan maaf bahwa Pelanggan belum mendapatkan promo tsb karena layanan yang tersedia di Wilayahnya adalah layanan {PRABAYAR/PASCABAYAR}.

Contoh penyampaian :

“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, karena saat ini di Wilayah melayani sambungan listrik dengan PASCABAYAR, dan saat ini {Bp/Ibu} menggunakan PRABAYAR maka {Bp/Ibu} belum mendapatkan promo keringanan biaya penyambungan, karena promo ini tidak berlaku untuk Tambah Daya disertai Migrasi/perubahan Produk Layanan, maka {Bp/Ibu} membayar dengan harga normal, apakah {Bp/Ibu} bersedia ? ...”

- **Jika Pelanggan tetap menginginkan layanan dengan promo tsb**, maka arahkan Pelanggan untuk datang ke Unit PLN terkait.

(ISSUE CLOSED di CC PLN 123 sesuai keterangan dan permasalahan Pelanggan).

19. Khusus bagi Pelanggan **“PASKABAYAR”**, pada akhir transaksi setelah pemberian No. Register, agar disampaikan secara **“AKTIF”** mengenai informasi bahwa :

- Promo Super Merdeka ini berlaku untuk penyambungan dengan penggantian Alat Pembatas saja, apabila diperlukan penyambungan lebih dari penggantian alat tsb, maka PLN dapat menanggihkan proses permohonan dan akan mengembalikan biaya yang telah dibayarkan oleh Pelanggan.

Contoh penyampaian :

“... kami sampaikan juga bahwa Promo Super Merdeka ini berlaku untuk penyambungan dengan penggantian Alat Pembatas saja, apabila diperlukan penyambungan lebih dari penggantian alat tsb, maka PLN dapat menanggihkan proses permohonan dan akan mengembalikan biaya yang telah dibayarkan ...”