

Terkait Edaran Direksi PLN **Nomor 0014.E/DIR/2020** tentang : Perubahan Atas Edaran Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0010.E/DIR/2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Prosedur Penerbitan, Pembayaran dan Pelaporan Surat Ketetapan Anggaran Investasi (SKAI) Khusus Penyambungan Konsumen di Lingkungan PT PLN (Persero) serta PERDIR Nomor : 0133.P/DIR/2019 tentang Pedoman Tata Usaha Konsumen di Lingkungan PT PLN (Persero) dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan informasi dan penjelasan sbb :

1. Penjelasan mengenai Biaya Penyambungan Listrik dan Biaya Lainnya untuk pendaftaran Penyambungan Baru (PB):

- a. Calon Pelanggan hanya dikenakan Biaya Penyambungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dalam hal JTL (Jaringan Tenaga Listrik) yang diperlukan untuk penyambungan merupakan **JTL standar PLN**.
- b. Dalam hal Calon Pelanggan menghendaki Tingkat Mutu Pelayanan, keandalan, dan/atau estetika tertentu dalam pelaksanaan Penyambungan Baru atau terdapat ketentuan Pemerintah Daerah setempat sehingga dibutuhkan JTL khusus, **Calon Pelanggan dikenakan Biaya Tambahan atas kegiatan tsb.**
- c. **Calon Pelanggan yang telah melaksanakan pembayaran Biaya Penyambungan namun penyambungan belum dapat dilaksanakan** karena alasan operasional diberikan pilihan antara lain sbb:
 1. Pencantuman dalam Daftar Tunggu atau
 2. Pengembalian Biaya Penyambungan dan biaya lainnya yang telah dibayarkan.

2. Perlakuan Layanan di CC PLN 123:

a. **Biaya Penyambungan :**

Biaya Penyambungan yang dibayarkan Pelanggan adalah Biaya Penyambungan standar PLN, apabila **terdapat permintaan tambahan dari Pelanggan diluar standar PLN** atau **terdapat kebutuhan penyambungan melebihi Biaya Standar Pelayanan**, antara lain permintaan penyambungan dengan tingkat mutu pelayanan tertentu, keandalan, estetika dan lainnya atau kebutuhan penambahan jaringan yang cukup jauh, maka Calon Pelanggan dapat dikenakan Biaya

Tambahan (Diinformasikan apabila Calon Pelanggan bertanya / bersifat **PASIF**). Dijelaskan bahwa hal ini akan disampaikan oleh unit PLN terkait berdasarkan kondisi di bangunan/persil Pelanggan.

b. Tingkat Mutu Pelayanan / Lama Waktu Penyambungan :

Setelah penyampaian TMP Penyambungan dengan keterangan kondisinya (waktu penyambungan 5, 15 dan 25 hari kerja), disampaikan juga informasi dan kesediaan Calon Pelanggan sbb:

- Apabila setelah dilakukan kunjungan petugas ke lokasi yang akan dilakukan penyambungan, ditemukan kendala teknis atau operasional, maka permohonannya masuk kedalam daftar tunggu atau jika sudah melakukan pembayaran dapat dikembalikan seluruh biaya penyambungannya kecuali meterai.

Contoh Penyampaian :

“... untuk waktu penyambungannya adalah ...

“... dan apabila setelah dilakukan kunjungan oleh petugas ke lokasi yang akan dilakukan penyambungan ditemukan kendala teknis atau operasional, maka permohonannya akan masuk kedalam daftar tunggu atau jika sudah melakukan pembayaran, maka dapat dikembalikan seluruh biaya penyambungannya kecuali biaya meterai. Dan untuk hal ini unit PLN akan menghubungi {Bapak/Ibu}, apakah {Bapak/Ibu} bersedia ? ...”

- Jika Pemohon menanyakan lama waktu penangguhan**, maka sampaikan lama penangguhan belum dapat ditentukan, unit PLN setempat akan menyampaikan informasi jika terdapat kendala dalam proses penyambungan.
- Jika Pemohon menanyakan lama waktu pengembalian seluruh biaya penyambungan kecuali meterai**, maka informasikan untuk pengembalian maksimal 3 (tiga) bulan terhitung dari waktu pembayaran.
- Jika Pemohon menanyakan yang termasuk kendala teknis atau operasional**, maka sampaikan antara lain terkait kondisi jaringan yang jauh dari lokasi yang akan dilakukan penyambungan.