

Berikut ini kebijakan Probis perihal **Penggantian kWh Meter Tua/Rusak** di seluruh wilayah dan sesuai informasi serta arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan kami sampaikan sebagai berikut :

1. Kebijakan tersebut berlaku **di seluruh wilayah**.
2. Penggantian kWh Meter Tua/Rusak dilakukan baik karena permintaan Pelanggan maupun kegiatan petugas ke lokasi Pelanggan.
3. Pelanggan tidak dimintakan biaya apapun untuk program/kegiatan tsb.
4. **Kriteria Usia kWh Meter yang masuk dalam program tsb yaitu :**
 - a. Usia kWh Meter **Paskabayar 10 Tahun** dan
 - b. kWh Meter **Prabayar 15 Tahun**.
 - c. kWh Meter sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya seperti Macet, Token tidak berkurang (pemakaian normal) dsb.
5. Program ini merupakan program rutin yang dilakukan oleh seluruh unit PLN.
6. **Perlakuan layanan di PLN 123 :**
 - a. Menyampaikan informasi tsb kepada Pelanggan yang membutuhkan sesuai keterangan di atas.
 - b. Untuk Pelanggan yang menginginkan dilakukan penggantian pada kWh nya, maka harus ditanyakan usia kWh Meternya atau permasalahannya jika kWh Meternya Rusak.
 - **Jika Pelanggan tidak mengetahui pasti usia kWh Meternya**, maka tanyakan alasan permintaan pengantiannya (Fisik kWh Meternya sudah rusak / karat atau informasi lainnya).
 - Lengkapi data-data lainnya yang diperlukan dan sampaikan ke Unit PLN terkait via APKT. Disampaikan juga permasalahan Pelanggan dan keterangan permintaannya pada APKT.
 - **Pemilihan Tipe Permasalahan & Sub Tipe Permasalahan sesuai di bawah ini :**
 - ✓ Jika sesuai informasi Pelanggan, **permintaan pengantiannya karena rusak**, maka pilih Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan sesuai dengan jenis kerusakannya (sesuai capture di bawah).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123 Penggantian kWh Meter Tua / Rusak GRATIS

20
Nov
2020

Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	: Instalasi Listrik
Sub Tipe Permasalahan	: APP > Angka Counter tidak beroperasi
Unit	: APP > Angka Counter tidak beroperasi
Unit Pelayanan *	: APP > Kaca Counter APP Buram/Pecah/Retak APP > Meragukan beroperasinya APP
Lokasi	: APP > Pindah/Hilang APP > Piringan dan Angka Counter tidak beroperasi APP > Piringan tidak beroperasi
Permasalahan *	: APP > Tanpa Di segel Info Instalasi, APP Prabayar Rusak
Keterangan	: Instalasi, APP Tidak Dapat Diisi Token Instalasi, Beberapa Angka Keypad Pada APP Tidak Berfungsi Instalasi, Display Padam/Error
Eskalasi	: Instalasi, Info Instalasi, Jumlah KWH Tidak Tampil Pada Display Instalasi, KWH Tersedia Namun PTL Padam
Tambah Keluhan Clear Form	

- ✓ Jika informasi Pelanggan, **permintaan penggantian karena usia kWh** yang termasuk dalam kriteria program tsb, maka pilih Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan seperti di bawah ini :

Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	: Instalasi Listrik
Sub Tipe Permasalahan	: Lain-lain

