

Berikut ini kami sampaikan arahan dari Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat terkait hasil pembahasan Video Conference Tgl. 7 April 2020 dengan Tim Quality Assurance dan sebagian Tim Operasional di seluruh site yang pada saat VC berlangsung masih terdapat point-point yang belum dapat diputuskan.

1. **Untuk keluhan Pelanggan mengenai permohonan Niaga yang belum terealisasi** (Pelanggan daftar melalui Web/pendaftaran secara mandiri maupun melalui CC PLN 123) dengan kondisi telah melebihi waktu TMP penyambungan, maka langkah-langkah yang dilakukan antara lain :
 - a. Sampaikan dahulu kondisi saat ini kepada Pelanggan terkait Pandemi Covid-19 sesuai SOP,
 - b. Tanyakan apakah ini mendesak atau dapat ditunda permohonannya
 - c. Tanyakan apakah ada pembatasan akses masuk ke lokasi Pelanggan.
 - d. Kemudian sampaikan untuk proses permohonan dikarenakan kondisi Covid maka pelayanan melihat situasi dsb.
 - e. **Jika kondisi mendesak**, maka laporannya dikirim **“ke Unit PLN terkait via APKT”**.
 - f. **Jika Tidak mendesak**, setelah menyampaikan informasi sesuai point C di atas, maka laporan Pelanggan dapat diclosed di CC **“(APKT ISSUE CLOSED)”**.

2. PS kegiatan Pengelasan untuk Rumah Tinggal :

Jika ada pernyataan Pelanggan hal tsb untuk kebutuhan yang mendesak, maka dapat dilayani permohonannya sesuai SOP yang sudah disampaikan (keperluan apapun jika pernyataan Pelanggan memang dibutuhkan segera, maka permohonan dapat diproses sesuai SOP menggunakan skema 1 atau 2 sesuai wilayahnya).

Sampaikan kepada Pelanggan : “Agar benar2 dipastikan bahwa untuk menuju lokasi Bapak/Ibu tidak ada penutupan akses oleh pemerintah atau warga setempat”.

3. PS Kedukaan masuk dalam kategori Urgent :

Dapat langsung diproses sesuai SOP dengan skema 1 atau 2 sesuai wilayah (intinya jika Pelanggan menyatakan permohonan tsb Urgent, maka layanan mengacu pada permohonan yang bersifat Urgent).

4. Kami ingatkan kembali untuk seluruh permohonan yang sebelumnya mengarahkan Pelanggan ke Unit PLN terkait, terkait kondisi saat ini dapat disampaikan ke Unit PLN terkait melalui APKT (Tidak mengarahkan Pelanggan ke Unit).

5. Tambahan update info di luar VC :

- A. Jika terdapat Pelanggan yang menginginkan Turun Daya ke Daya Subsidi maupun Non Subsidi, agar tidak diarahkan ke Unit.

1. Untuk Non Subsidi :

Permohonan Turun Daya agar disampaikan ke **Unit PLN terkait via APKT**.

2. Untuk Subsidi :

Jika Pelanggan Non Subsidi ingin mengajukan Turun Daya ke Daya Subsidi, maka lakukan pengecekan No NIK Pelanggan pada aplikasi :

- a. **Apabila sesuai NIK tsb Pelanggan tidak termasuk Pelanggan yang mendapatkan Subsidi**, maka sampaikan kepada Pelanggan bahwa, sesuai No. NIK tsb Pelanggan tidak termasuk yang mendapatkan Subsidi dari Pemerintah berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, sehingga Turun Daya ke Daya Subsidi tidak dapat diproses (**APKT ISSUE CLOSED di CC PLN 123**).
- Jika Pelanggan merasa berhak mendapatkan Subsidi dan menanyakan kepesertaan, maka sampaikan bahwa syarat utama adalah terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikeluarkan oleh Kementerian Sosial. Untuk detail informasi mengenai hal ini, dapat berkonsultasi dengan Dinas Sosial setempat yang mengusulkan kepesertaan dalam DTKS.
 - Untuk pengecekan dalam data terpadu, saat ini bisa langsung via website :
<https://cekbansos.siks.kemsos.go.id/kemsos/pencarian>
- b. **Apabila sesuai NIK tsb, Pelanggan terdaftar sebagai penerima Subsidi**, maka permohonan Turun Dayanya disampaikan ke Unit PLN terkait via APKT.

- B. **Untuk keluhan Lebih Tagih dan Pelanggan keberatan untuk membayar (Pelanggan meminta koreksi rekening), maka :**
- Sampaikan kebijakan pengenaan tagihan rekening dihitung rata2 3 bulan sebelumnya, dan akan dilakukan penyesuaian jika kondisi normal.
 - Jika Pelanggan menerima, maka buat **APKT ISSUE CLOSED**.
 - Jika tetap berkeberatan, maka buat laporan APKT ke Unit, tanyakan stand APP saat Pelanggan melapor.
- C. **Untuk Pengaduan Gangguan 1 (satu) Persil** yang memerlukan penanganan petugas ke lokasi Pelanggan, terdapat penambahan pertanyaan terkait kondisi saat ini (Covid-19) yang berlaku seperti layanan pada permohonan niaga yaitu :
- **Menanyakan apakah di wilayah / lokasi Pelanggan terdapat pembatasan akses masuk.**
Jika **“Ada pembatasan akses masuk”**, maka sampaikan kepada Pelanggan untuk melakukan koordinasi ke RT atau perangkat daerah setempat, sehingga apabila petugas PLN datang dapat diijinkan akses ke lokasi Pelanggan.