

Dalam rangka mendorong percepatan penggunaan Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) serta memastikan kecukupan pasokan tenaga listrik Pelanggan untuk melakukan pengisian Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) pada peralatan instalasi listrik privat (Home Charging) miliknya, maka sesuai dengan Instruksi Direksi PT PLN (Persero) No. 0001.I/DIR/2022 tanggal 7 Februari 2022 tentang Pelaksanaan Pemberian Insentif Layanan Penyambungan Baru Bagi Pemilik Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) Tahun 2022-2023 dan petunjuk teknisnya serta arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan informasi dan penjelasan hal tsb sbb :

I. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Produk Layanan “Super EVeryday”:

- Merupakan program stimulus pemberian insentif berupa harga spesial untuk Biaya Penyambungan (BP) untuk Penyambungan Baru (PB) bagi pemilik Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai roda 4 (empat) yang memerlukan pasokan tenaga listrik untuk melakukan pengisian ulang Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai pada peralatan instalasi listrik privat (Home Charging).

2. Harga Spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Penyambungan Baru (PB) yang dimaksud yaitu:

- a. Bagi Pelanggan Tegangan Rendah **“SEMUA GOLONGAN TARIF”**
- b. Untuk permohonan Penyambungan Baru (PB) :
 - **Daya 7.700 VA (1 Fasa) :**
Hanya membayar sebesar ➔ **Rp. 850.000** (delapan ratus lima puluh ribu rupiah), atau
 - **Daya 13.200 VA (3 Fasa) :**
Hanya membayar sebesar ➔ **Rp. 3.500.000** (tiga juta lima ratus ribu rupiah)

3. Kriteria permohonan Pelanggan yang dapat mengikuti program ini adalah sbb :

- a. Memiliki Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) roda 4 (empat) yang dibuktikan dengan salinan dokumen kepemilikan (Surat Tanda Nomor Kendaraan/STNK) dan/atau dokumen pembelian Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) roda 4 (empat);
- b. Memiliki Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging) yang dibuktikan dengan salinan dokumen kepemilikan dan/atau pembelian Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging) dan

- c. Calon Pelanggan yang melakukan pendaftaran dan pembayaran mulai bulan **Maret 2022** s.d **Tgl 31 Desember 2023**.
4. Bukti kepemilikan dan/atau pembelian Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) serta bukti kepemilikan dan/atau pembelian peralatan instalasi listrik privat (Home Charging) **hanya dapat digunakan untuk 1 (satu) kali** permohonan harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Penyambungan Baru (PB).
 5. Pembayaran harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Penyambungan Baru (PB) dilakukan secara sekaligus/penuh/tanpa cicilan pembayaran.
 6. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan (untuk Paskabayar). Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya diluar dari produk Layanan ini.
 7. Harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Penyambungan Baru (PB) tidak dapat digabungkan dengan program insentif Biaya Penyambungan (BP) lainnya.
 8. Calon Pelanggan hanya dapat menikmati layanan ini **sebanyak 1 (satu) kali selama periode masa berlaku layanan**.
 9. **Calon Pelanggan yang membatalkan permohonan PB sebelum melakukan pembayaran** atau meminta pengembalian/restitusi Biaya Penyambungan (BP), maka bukti salinan dokumen kepemilikan/pembelian Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) roda 4 (empat) dan peralatan instalasi listrik privat (**Home Charging**) **dapat digunakan kembali** untuk pendaftaran atau permohonan layanan ini selama periode masa berlaku layanan.
 10. Waktu penyambungan mengikuti ketentuan tingkat mutu pelayanan (TMP) yang berlaku.
 11. **Calon Pelanggan dapat dilayani dengan lebih dari 1 (satu) Identitas Pelanggan dalam 1 (satu) persil/bangunan** dengan persyaratan peruntukan listriknya berbeda dan/atau pemiliknya berbeda, serta tidak terjadi saling pasok antara Identitas Pelanggan.
 12. Jika salah satu Identitas Pelanggan (IDPEL) sebagaimana dimaksud di atas (No.11) mengalami **Pemutusan Sementara/Bogkar Rampung** karena menunggak pembayaran tagihan listrik, dilakukan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), atau saling pasok antara Identitas Pelanggan dalam 1 (satu) persil bangunan, maka Identitas Pelanggan lainnya harus dilakukan

pemutusan sementara dan hal tsb disepakati dalam **Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik** bagi Pelanggan yang mengajukan permintaan 2 (dua) pasokan/lebih dengan 2 (dua) Identitas Pelanggan/lebih di dalam 1 (satu) persil/bangunan. **(disampaikan secara Aktif)**

13. Proses penyambungan pada layanan ini memperhatikan Sertifikat Laik Operasi (SLO) untuk peralatan instalasi listrik privat (**Home Charging**) Pelanggan, ketentuan teknis lainnya, serta standar keamanan dan keselamatan ketenagalistrikan.
14. Pada saat proses pengajuan permohonan layanan agar diinformasikan kepada calon Pelanggan mengenai adanya potensi pemakaian tenaga listrik dari peralatan instalasi listrik privat (Home Charging) yang lebih kecil dibanding Rekening Minimum apabila calon Pelanggan memilih layanan Paskabayar.
15. Apabila calon Pelanggan menggunakan layanan Paskabayar karena tidak terdapat kWh meter Prabayar di daya pilihan calon Pelanggan, maka calon Pelanggan tetap dapat dilayani menggunakan kWh meter Paskabayar dengan diberikan keringanan berupa **pembebasan Rekening Minimum selama 2 (dua) tahun atau s.d masa berlaku program** yang dapat disesuaikan durasinya (diperpanjang/dihentikan) dengan melihal load profile Pelanggan atas pemakaian tenaga listrik dari Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging).

Contoh Kasus :

Pelanggan mendaftar dengan program Super EVerYday pada bulan April 2023, masa berlaku program tsb s.d 31 Desember 2023, maka Pelanggan mendapatkan pembebasan Rekening Minimum hanya s.d Desember 2023 (Tidak Berlaku 2 Tahun).

16. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 6 (enam) tahun** sejak realisasi Penyambungan Baru (PB) Daya dengan program ini atau dapat disesuaikan dengan persetujuan General Manajer PLN Unit Induk Distribusi/Unit Induk Wilayah. **(disampaikan secara Aktif)**

II. Alur Permohonan Insentif

1. **Calon Pelanggan dapat mengajukan program ini melalui :**
 - a. Contact Center PLN 123 (melalui APKT Keluhan ke Unit terkait)
 - b. Kantor Pelayanan PLN

2. Pada saat mengajukan permohonan PB dengan Produk Super Everyday / memilih Layanan PB dengan **peruntukan Peralatan Pengisian KBLBB atau Instalasi Listrik Privat (Home Charging)**, Calon Pelanggan akan dikonfirmasi untuk menyampaikan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) roda 4 (empat) dan Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging).
3. Setelah Calon Pelanggan berhasil mendapatkan harga spesial Biaya Penyambungan untuk PB dapat melaniutkan ke proses pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.
4. Setelah pembayaran terkonfirmasi berhasil, selanjutnya PLN Unit Layanan setempat akan menindaklaniuti proses PB tsb sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
5. **Layanan ini hanya berlaku terhadap permohonan calon Pelanggan yang pelaksanaan penyambungannya menggunakan material standar** sesuai sesuai ketentuan yang berlaku diantaranya kWh Meter, MCB, Kabel & Aksesoris lainnya, tanpa perluasan maupun penguatan jaringan pasokan listrik.
6. Apabila ketentuan tsb pada poin 5 di atas **“Tidak Terpenuhi”** maka Biaya Penyambungan (BP) yang telah dibayarkan akan dikembalikan kepada Pelanggan, dan apabila di kemudian hari telah memenuhi kriteria, maka calon Pelanggan dapat mengajukan permohonan layanan ini kembali selama periode masa berlaku layanan.



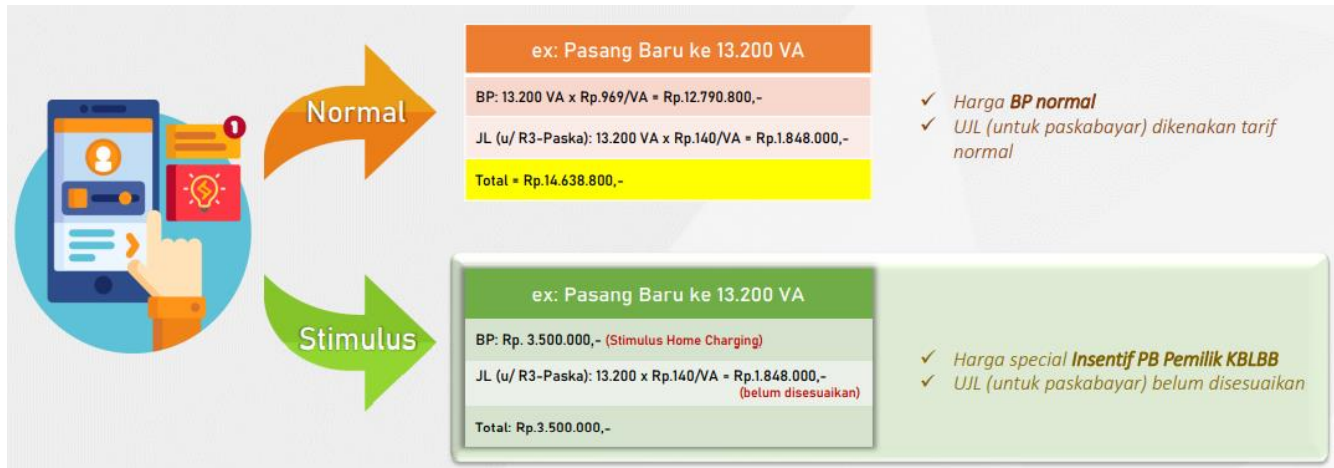
Program Promo Penyambungan Listrik bagi Pelanggan yang memiliki Mobil Listrik adalah “**Home Charging Services**” untuk promo **Penambahan Daya** seperti capture di bawah ini dengan syarat & ketentuan berlaku selain “**Super EVeryday**” untuk promo **Penyambungan Barunya**.

PROGRAM HOME CHARGING SERVICES :



Penjelasan Umum	Layanan yang dihadirkan sebagai bentuk dukungan proaktif terhadap program Pemerintah untuk percepatan penggunaan KBLBB melalui pemberian stimulus bagi pemilik KBLBB, khususnya pelanggan PLN, dengan menghadirkan kemudahan dan keleluasaan dalam memanfaatkan listrik dari PLN.
Segmen Pasar	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan PLN Pemilik KBLBB Roda 4 (empat)2. Pelanggan PLN semua golongan tarif<ol style="list-style-type: none">a. 1 fasa Tegangan Rendah sampai dengan daya 11.000 VAb. 3 fasa Tegangan Rendah sampai dengan daya 16.500 VA
Stimulus KBLBB Eksisting	<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian Harga Spesial BP TD bagi pelanggan 1 phasa hanya membayar Rp 150.000,- dengan pilihan daya akhir 11.000 VA2. Pemberian Harga Spesial BP TD bagi pelanggan 3 Phasa hanya membayar Rp 450.000,- dengan pilihan daya akhir 16.500 VA.3. Insentif Diskon Tarif Tenaga Listrik sebesar 30% pada pukul 22.00-05.00 atas pemakaian dari Home Charger

Masa Berlaku : s.d 31 Desember 2023



III. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas.
2. **Menyampaikan/menawarkan secara “AKTIF”** produk layanan tsb **kepada Pelanggan yang memiliki EV (Mobil Listrik)** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Penyambungan Baru”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Penyambungan Baru atau menginginkan informasi terkait program tsb”**.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu}, saat ini PLN memiliki promo keringanan Biaya Penyambungan untuk Penyambungan Baru bagi Pemohon yang memiliki Mobil Listrik, dan jika telah memiliki Home Charger, {Bapak/Ibu} dapat mengajukan permohonan integrasi dengan aplikasi Charge.IN untuk mendapatkan diskon 30% dari pemakaian di waktu yang sudah ditentukan...”

“... Bagaimana, apakah {Bapak/Ibu} berminat ? ...”

3. Program promo Super EVeryday adalah untuk permohonan **“PASANG BARU”** Pemohon yang memiliki Mobi Listrik.
 - Jika terdapat Pelanggan yang menginginkan dengan **“Penambahan Daya”** untuk keperluan Home Chargingnya maka informasikan Program **“Home Charging Services”** (keringanan Biaya Penyambungan untuk TD melalui mekanisme penerbitan e-voucher

bagi Pelanggan yang membeli kendaraan listrik roda empat di Dealer yang bekerjasama dengan PLN yaitu *Nissan & Hyundai*). *Lihat SOP Home Charging Services.*

4. **Mencatat & menyampaikan permohonan tsb ke Unit terkait melalui “APKT Keluhan” dengan Pemilihan Issue Type & Sub Issue Type :**

- Issue Type : **“INFORMASI”**
- Sub Issue Type : **“PB”**
- Contoh Penulisan Laporan :
“MOHON BANTUAN LAYANAN PERMOHONAN PASANG BARU DENGAN PROMO SUPER EVERYDAY R3/13.200VA, PEMOHON MEMILIKI MOBIL LISTRIK
- lakukan eskalasi **“URGENT”** ke Backoffice untuk disampaikan ke unit terkait.

5. Jika Pemohon menginginkan **Promo Insentif 30% TTL pemakaian pada pukul 22.00 sd 05.00**, maka sampaikan untuk hal tsb akan dilakukan dahulu proses integrasi Home Charger yang ada di lokasi Pelanggan dengan aplikasi Charge.IN.

Pastikan Pemohon sudah memiliki/terpasang “Home Chargernya”

a. **Jika Pemohon “Sudah Memiliki Home Charger”**, kemudian bermohon integrasi dengan aplikasi Charge.IN untuk mendapatkan **Promo Insentif 30% TTL pemakaian pada pukul 22.00 sd 05.00**, maka :

1. Permohonannya dicatat pada **“APKT GANGGUAN”** dengan memilih **“Ev Home Charging”**
2. Melengkapi data-data standar pada form APKT
3. **Contoh Penulisan WO pada kolom Keterangan :**

“PELANGGAN MENINGINKAN INTEGRASI DENGAN APLIKASI CHARGE.IN (DI LOKASI SUDAH TERPASANG HOME CHARGER)”

The screenshot shows a web form titled 'Gangguan' and 'Keluhan'. It has two tabs: 'Gangguan' (selected) and 'Keluhan'. The form contains the following fields:

- Tipe Permasalahan ***: A dropdown menu with the selected value 'Tetangga Tidak Turut Padam'.
- Permasalahan ***: A large text input area.
- Tipe WO**: A group of radio buttons with the following options:
 - ☐ WO Autodispatch
 - ☐ KWH PERIKSA
 - ☐ IML (Dilayani ListriQu / Khusus Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera, NTB, Sulawesi, Papua, Maluku, NTT)
 - ☐ IML (Tidak Dilayani ListriQu)
 - ☒ EV Home Charging (indicated by a red arrow)

4. Laporan akan terkirim secara sistem / otomatis ke aplikasi ListriQu, dan status APKT menjadi **“STATUS DIBATALKAN”**

No	No. Lapor	Prioritas	Nama	Status	Alamat Pelapor
1	G5422012800014		Reni Rahmsa	Dibatalakan	
2	G5422012800013		Reni Rahma	Dibatalakan	
3	G5422012800012		Sultan	Lapor	Jl. Tebet Tim. Dalam XI No. 1
4	G5422012800011		Reni	Dalam Pengerjaan	
5	G5422012800010		Riz	Dibatalakan	Jl. Antapani No.5
6	G5422012800009		Reni	Dibatalakan	

Order No	Info Lapor Pelanggan	Alamat	Email	Telp	LRT	LOK	Sumber WRO	Ref WRO	Lapor Berikan
EV-20220125-0001	NY KANTINE HANAN WAP/Mugi	---	08587985038	-6.28723	106.857	APNT	G542201250000	6	0
EV-20220124-0000	M. ZAILANI/Reni Rahma	---	089601378004	-6.28719	106.8569	APNT	G542201240000	7	0
EV-20220113-00199	WAGOND LEO ANGGORO/Wesene	---	024692066484	-7.34800	110.4337	APNT	G52201130000	4	0
EV-20220113-00198	G/Rugi	---	02469203356	0	0	APNT	G52201130000	3	0
EV-20220113-00197	G/Rugi	---	021256483	0	0	APNT	G52201130000	2	0
EV-20220124-00196	Yeni	CSBares, Jalan Cendek Raya, RT.5/RW.3, Baktibatang, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus	1212988	-6.2910596	106.8554047	APNT			2

5. Berikan Nomor Lapor **APKT tsb** kepada Pelanggan
6. Informasikan kepada Pelanggan, untuk tindak lanjut permohonannya/ permasalahannya, Pelanggan akan dihubungi oleh pihak **“ListriQu”** dari No. Telepon: **150456** kurang lebih 45 menit dari laporan, Pelanggan dimohon dapat menerima panggilan dari nomor tersebut.

Contoh penyampaian :

*“... Baik {Bapak/Ibu}, untuk permohonan atau permasalahan ini nanti akan ditindaklanjuti dari pihak **“ListriQu”**, nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi dari Nomor Telepon : **150456** kurang lebih 45 menit dari laporan, mohon {Bapak/Ibu} dapat menerima panggilan dari nomor tersebut ...”*

7. Jika pelanggan mengajukan permohonan Pasang Baru & Integrasi Home Charger ke aplikasi Charge.IN, maka CSO membuat 2 (dua) laporan yaitu :

- a. Untuk permohonan Pasang Baru-nya disampaikan ke Unit terkait melalui APKT Keluhan dan
 - b. Permohonan Integrasi Home Charger ke aplikasi Charge.IN disampaikan ke ListriQu melalui penginputan di APKT Gangguan, WO EV Home Charging sesuai penjelasan sebelumnya di atas.
8. Jika terdapat laporan berulang, maka klik **“Lapor Ulang”** pada laporan yang dimaksud di aplikasi ListriQu dengan melakukan pencarian nomor lapor APKT Gangguan yang diberikan kepada Pelanggan.
- Laporan tsb dicatat juga pada APKT Keluhan (Issue Closed di CC PLN123) dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan & Nomor Lapor sebelumnya.

Daftar Work Order					
<div>Add Edit Refresh Filter</div>					
	OPSI	Order No	Info Lapor Pelanggan		Lapor Berulang
			IDPEL	Nama	
1	LAPOR ULANG	EV-20220124-00196		Test	2

- b. Jika Pemohon **“Belum Memiliki/Belum Terpasang Home Charger”**, maka sarankan agar dilakukan pemasangan Home Chargernya dahulu.
6. Selain pencatatan dilakukan pada APKT & CRM, CSO agar melaporkan juga kepada Manajemen yang bertugas apabila menerima permasalahan terkait Mobil Listrik baik untuk laporan yang Issue Closed maupun yang disampaikan ke Unit PLN terkait.
7. Manajemen site mencatat data-data tsb sesuai form yang terdapat pada APKT dengan keterangan permasalahan untuk kemudian disampaikan ke Tim UPP & QoS.