

Dalam rangka memeriahkan momen bulan suci Ramadhan tahun 1443 Hijriah/2022 Masehi sehingga memberikan kemudahan bagi Pelanggan dan mendorong pemanfaatan tenaga listrik secara jangka panjang, menghadirkan **“Produk Layanan Ramadhan Berkah”**. Sesuai mekanisme pelaksanaan dan arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan penjelasan terkait hal tsb :

**A. SYARAT DAN KETENTUAN :**

1. **Produk Layanan “Ramadhan Berkah”** merupakan layanan berupa keringanan Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) melalui mekanisme penginputan kode promo **“PLNBERKAH”** di PLN Mobile.
2. **Keringan Biaya Penyambungan tsb diberikan dengan ketentuan sbb :**
  - a. Pelanggan Tegangan Rendah 1 Phasa dengan Tarif **“SOSIAL”** khusus **“RUMAH IBADAH”**
  - b. TD dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 2.200 VA s.d. daya 11.000 VA** yaitu :  
**(2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA)**
  - c. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.150.000,-** (seratus lima puluh ribu rupiah).
3. **Mendaftar & melakukan pembayaran melalui Aplikasi PLN Mobile mulai tanggal 29 Maret 2022 s.d 31 Mei 2022 pukul 23.59 waktu setempat.**
4. **Kriteria permohonan yang dapat ditindaklanjuti Produk Layanan Ramadhan Berkah yaitu :**
  - a. Sudah menjadi Pelanggan PLN **sebelum tanggal 29 Maret 2022.**
  - b. Tanpa perubahan fasa (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.
  - c. Tanpa Migrasi layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya.
  - d. Tanpa mengubah **“Golongan Tarif Peruntukannya”**.
  - e. Berlaku bagi Pelanggan yang hanya memerlukan penggantian alat Pembatas atau Miniature Circuit Breaker (MCB) pada proses penyambungannya.
  - f. Pelanggan tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif Layanan Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya. Permohonan dapat dilakukan melalui **“Kantor Pelayanan PLN”**.

- g. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, kecuali bagi Pelanggan TNI/POLRI (Kode Golongan 1), **tetap dapat** mengikuti Produk Layanan ini walaupun masih memiliki tagihan listrik dengan mendaftar melalui **“Kantor Pelayanan PLN”**.
  - h. Pelanggan wajib membayar Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya untuk Produk ini (Ramadhan Berkah tahun 2022) secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran
5. Pemberian keringanan Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya ini menggunakan **“Kode Promo”** dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. **Masa aktif kode promo (PLN BERKAH) berlaku s.d berakhirnya program Ramadhan Berkah yaitu s.d Tgl 31 Mei 2022.**
  - b. Kode promo yang **Gagal Ter-redeem** dikarenakan Pelanggan membatalkan permohonan Produk Layanan Ramadhan Berkah tahun 2022 sebelum melakukan pembayaran atau melakukan **Pengembalian/restitusi Biaya Penyambungan** untuk Tambah Daya (TD), kode promo dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan Produk Layanan Ramadhan Berkah tahun 2022 pada ID Pelanggan yang sama atau ID Pelanggan lainnya.
6. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya yang mengakibatkan perubahan Data Induk Langganan diluar dari produk Layanan ini.
7. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya.
8. Pelanggan hanya dapat menikmati Tambah Daya dengan produk Layanan Ramadhan Berkah ini **hanya 1 (satu) kali** selama periode masa berlaku produk layanan.
9. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu) tahun** sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
10. Waktu penyambungan mengikuti **Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.**
11. Layanan Tambah Daya Produk Layanan Ramadhan Berkah ini mulai berlaku **Tgl. 29 Maret 2022 s.d 31 Mei 2022.**

**B. Alur Mekanisme Pelaksanaan Layanan Paket Ramadhan Berkah sbb :**

- a. Pelanggan mengajukan permohonan Tambah Daya Produk Layanan Ramadhan Berkah melalui PLN Mobile dengan menginputkan Kode Promo **“PLNBERKAH”**.

- b. Setelah berhasil menginputkan kode promo tsb, Pelanggan dapat melanjutkan ke proses pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.
- c. Setelah pembayaran terkonfirmasi berhasil, selanjutnya PLN Unit Pelayanan setempat akan menindaklanjuti proses Layanan Tambah Daya tersebut sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- d. **Apabila dalam penyambungannya memerlukan proses selain penggantian MCB**, maka permohonan Pelanggan tidak dapat dipenuhi, BP yang telah dibayarkan akan dikembalikan kepada Pelanggan dan Kode Promo yang telah di-redeem dapat digunakan kembali, dan apabila di kemudian hari Pelanggan memenuhi kriteria tersebut dapat mengajukan permohonan Tambah Daya kembali sesuai ketentuan yang berlaku.

**C. Berikut ini Matriks Produk Layanan :**

| No. | Keterangan  | Promo BP |       | Kompensasi JL |       | Penyesuaian JL |       |
|-----|---|----------|-------|---------------|-------|----------------|-------|
|     |   | Ya       | Tidak | Ya            | Tidak | Ya             | Tidak |
| 15  | TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa   | ✓        |       |               |       |                | ✓     |
| 16  | TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa | ✓        |       |               |       |                | ✓     |

**D. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :**

- Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas.
- Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini dapat diajukan melalui PLN Mobile dengan mengisi Kode Promo **PLNBERKAH** pada aplikasi PLN Mobile.
- Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin "2" di atas.

**Contoh Penyampaian :**

*"... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan Kode Promo PLNBERKAH dapat digunakan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone) ..."*

4. Permohonan yang mendapatkan promo ini adalah Tambah Daya dengan daya akhir 1 phasa dengan pilihan **Daya Akhir mulai 2.200 VA s.d 11.000 VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA)** dengan hanya membayar sebesar **Rp.150.000.**

5. **Pencatatan laporan pada aplikasi (APKT, CRM) untuk Permohonan Tambah Daya :**

- Laporan dapat di **“Issue Close”** di CC PLN 123 dengan pemilihan Issue Type dan penulisan WO sesuai capture di bawah ini :

**Penulisan Work Order :**

**PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN KODE PROMO PLNBERKAH PRODUK LAYANAN RAMADHAN BERKAH (S2/1.300VA – S2/3.500VA). TELAH DIJELASKAN UNTUK MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI**

- **Pemilihan Issue Type & Sub Issue Type :**

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**

| Range Daya Layanan Tambah Daya    |       |       |       |       |       |        |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Daya Akhir (VA)<br>Daya Awal (VA) | 2.200 | 3.500 | 4.400 | 5.500 | 7.700 | 11.000 |
| 450                               | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓      |
| 900                               | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓      |
| 1.300                             | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓      |
| 2.200                             |       | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓      |
| 3.500                             |       |       | ✓     | ✓     | ✓     | ✓      |
| 4.400                             |       |       |       | ✓     | ✓     | ✓      |
| 5.500                             |       |       |       |       | ✓     | ✓      |
| 7.700                             |       |       |       |       |       | ✓      |

✓ Pilihan daya yang dapat menikmati produk Ramadhan Berkah

