

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Produk Layanan Hari Pelanggan Nasional 2023”
Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya
01 September s.d 30 September 2023

31
Agust
2023

Dalam rangka memeriahkan momen Hari Pelanggan Nasional tahun 2023 PLN menghadirkan produk layanan Hari Pelanggan Nasional tahun 2023 yaitu keringanan Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya dengan penjelasan dan sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat sbb :

I. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Produk Layanan Tambah Daya “Hari Pelanggan Nasional” :

- a. Merupakan layanan berupa Keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya dan keringanan penyesuaian Uang Jaminan Langgan (UJL) bagi Pelanggan Pascabayar.

2. Promo tsb diberikan dengan ketentuan sbb :

- a. Pelanggan **“SEMUA GOLONGAN TARIF”**
- b. Mengajukan permohonan melalui PLN Mobile dengan menginputkan kode promo **“SENYUMPELANGGAN PLN”**
- c. Mendaftar & melakukan pembayaran **Tgl. 01 September sd. 30 September 2023** pukul 23.59 waktu setempat.
- d. Tambah Daya dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 900 VA s.d. daya 5.500 VA.**

Daya Lama (VA)	Daya Akhir (VA)					
	900	1300	2200	3500	4400	5500
450	✓	✓	✓	✓	✓	✓
900		✓	✓	✓	✓	✓
1300			✓	✓	✓	✓
2200				✓	✓	✓
3500					✓	✓
4400						✓

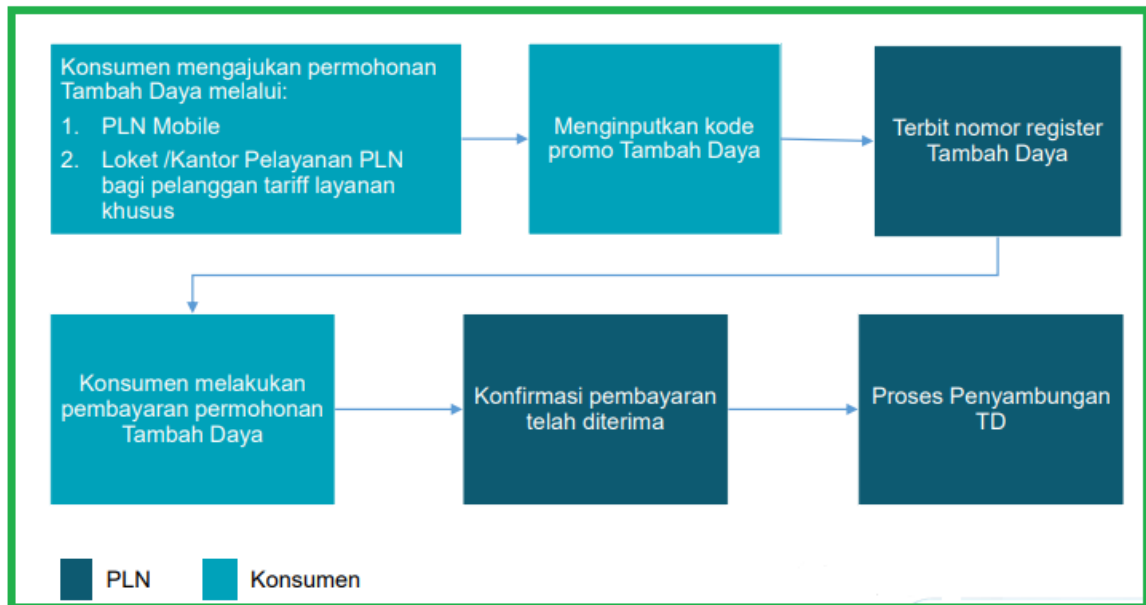
- e. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.202.300,-** (dua ratus dua ribu tiga ratus rupiah) secara tunai.
- f. **Sudah menjadi Pelanggan PLN “sebelum tanggal 1 September 2023”.**
- g. Tidak menimbulkan adanya penguatan jaringan

- h. **Tanpa perubahan fasa** (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.
- i. **Tanpa Migrasi** layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya,
- j. **Tanpa perubahan Golongan Tarif.**
- k. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, maupun kewajiban lainnya.
- l. Pelanggan Pascabayar bersedia membayar penyesuaian **Uang Jaminan Langganan (JL) dengan cara angsuran sebanyak 12 kali** dengan pembayaran cicilan pertama pada rekening listrik bulan berikutnya.
- m. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu)** tahun sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
- n. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.

II. MEKANISME PELAKSANAAN LAYANAN :

1. Pelanggan melakukan permohonan Tambah Daya melalui PLN Mobile atau kantor PLN khusus untuk Pelanggan **golongan tarif L (Tarif Layanan Khusus).**
2. Kode promo keringan BP untuk Tambah Daya dapat di-redeem melalui aplikasi PLN Mobile.
3. Pelanggan membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp. 202.300,-** (dua ratus dua ribu tiga ratus rupiah) secara tunai melalui channel pembayaran PLN dengan menggunakan Nomor Register pembayaran yang diterbitkan di PLN Mobile.
4. Selanjutnya proses penyambungan Tambah Daya dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
5. **Pembayaran angsuran Uang Jaminan Langganan (UJL) dibayarkan secara angsuran sebanyak 12 kali dengan angsuran pertama dibayarkan pada rekening listrik bulan selanjutnya** setelah dilakukan peremajaan data langganan.
6. **Pembatalan permohonan** yang mengakibatkan kode promo gagal ter-redeem, dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan produk layanan ini pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya dan ID Pelanggan lainnya.
7. **Masa aktif kode promo** berlaku selama periode produk layanan.
8. Keringanan BP untuk TD pada produk layanan ini tidak dapat digabungkan dengan Produk Layanan keringanan BP untuk TD lainnya dalam satu permohonan TD.

Alur Permohonan Tambah Daya Melalui Aplikasi PLN Mobile :



III. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan.
2. **Menyampaikan/menawarkan secara “AKTIF”** produk layanan tsb kepada Pelanggan **“SELURUH GOLONGAN TARIF & DAYA”** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya”**.

Apabila Pelanggan menginginkan informasi/mengajukan Penambahan Daya, maka :

- a) Tanyakan dahulu Daya yang dibutuhkan.**

Jika Dayanya termasuk dalam Promo tsb, maka sampaikan dahulu Biaya normalnya (Biaya sebelum promo).

- b) Sampaikan kepada Pelanggan Produk Layanan Hari Pelanggan Nasional 2023 :**

(Contoh Permohonan dengan Daya promo s.d 5.500 VA) :

“... Baik {Bapak/Ibu}, Jika Tambah Dayanya ingin diproses langsung bisa dilayani di CC PLN123 dengan harga tersebut (Harga Normal), namun saat ini PLN sedang ada promo “Produk Layanan Hari Pelanggan Nasional”, {Bapak/Ibu} hanya membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp.202.300,- (dua ratus dua ribu tiga ratus rupiah), jika berminat {Bapak/Ibu} dapat mengajukan Tambah Dayanya melalui aplikasi PLN Mobile.. Bagaimana {Bapak/Ibu}? ...”

Jika Pelanggan tertarik ke PLN Mobile maka :

- Pastikan pelanggan sudah download aplikasinya, atau jika sudah memiliki aplikasinya, pastikan Akunnya sudah terverifikasi dan aplikasinya sudah update ke versi terbaru serta sampaikan jika Pelanggan masih belum berhasil melakukan pendaftaran di PLN Mobilenya, Pelanggan dapat menghubungi kembali CC PLN 123.
- Sampaikan ketentuan lainnya terkait promo tersebut sesuai ketentuan.

- c) **Jika Daya Pelanggan tidak termasuk sesuai ketentuan promo**, maka tetap menyampaikan informasi promo tsb sesuai contoh penyampaian sbb :

Informasi promo disampaikan **di akhir sebelum Salam Penutup**.

*“... Kami informasikan juga saat ini PLN sedang ada promo **Produk Layanan Hari Pelanggan Nasional**, yaitu promo keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya sampai dengan Daya 5.500 VA, hanya membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp.202.300,- (dua ratus dua ribu tiga ratus rupiah), jika berminat {Bapak/Ibu} dapat mengajukan Tambah Dayanya melalui aplikasi PLN Mobile ...”*

3. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini dapat **diajukan melalui PLN Mobile**.
4. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin **“3”** di atas.

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan promo Hari Pelanggan Nasional dapat diajukan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone) ...”

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 disesuaikan dengan permasalahan Pelanggan atau sesuai contoh capture di bawah ini :

Penulisan Laporan :

“PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN PROMO (... Nama Program Promo ...) (R1/450 VA – R2/3.500VA). TELAH DIJELASKAN & MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI”

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

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**

FA PRODUK LAYANAN
Hari Pelanggan Nasional 2023

HARI PELANGGAN NASIONAL 2023
#senyumpelangganPLN2023

DISKON TAMBAH DAYA Rp 202.300
untuk semua golongan tarif hingga 5500 VA
Periode Promo 1-30 September 2023

HARI PELANGGAN NASIONAL 2023
#senyumpelangganPLN2023

www.pln.co.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Produk Layanan Hari Pelanggan Nasional 2023”
Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya
01 September s.d 30 September 2023

31
Agust
2023

