

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Program Ramadhan Berkah 2023”
Promo BP untuk Tambah Daya Rumah Ibadah
14 Maret s.d 30 April 2023

20
Mart
2023

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada Pelanggan untuk mendapatkan Tambahan Daya listrik menyambut pelaksanaan ibadah di bulan Ramadhan dan Idul Fitri tahun 2023, PLN menghadirkan layanan **produk Ramadhan Berkah Tahun 2023** dalam bentuk **“Keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya dan keringanan penyesuaian Uang Jaminan Langganan (UJL) bagi Pelanggan Pascabayar”** sesuai Instruksi Direksi PT PLN (Persero) No.0004.I/DIR/2023 tanggal 10 Maret 2023 tentang Pelaksanaan Layanan Produk Ramadhan Berkah Tahun 2023 & surat Direktur Utama PLN No.15316/AGA.00.01/F01000000/2023 tanggal 15 Maret perihal Produk Layanan Tematik Bulan Ramadhan Tahun 2023 serta arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat mengenai program promo tersebut dengan penjelasan sbb :

I. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Produk Layanan Tambah Daya “Ramadhan Berkah” :

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

2. Promo tsb diberikan dengan ketentuan sbb :

- a. Pelanggan dengan golongan **“Tarif SOSIAL (S) khusus RUMAH IBADAH”**
- b. Mendaftar & melakukan pembayaran **Tgl. 14 Maret sd. 30 April 2023** pukul 23.59 waktu setempat.
- c. 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						✓

- d. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.150.000,-** (seratus lima puluh ribu rupiah) secara tunai.
- e. **Sudah menjadi Pelanggan PLN “sebelum tanggal 1 Februari 2023”.**
- f. Tidak menimbulkan adanya penguatan jaringan
- g. **Tanpa perubahan fasa** (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.
- h. **Tanpa Migrasi** layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya,
- i. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, maupun kewajiban lainnya.
- j. Pelanggan Pascabayar bersedia membayar penyesuaian **Uang Jaminan Langganan (JL) dengan cara angsuran sebanyak 12 kali.**
- k. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu)** tahun sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
- l. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.

II. MEKANISME PELAKSANAAN LAYANAN :

1. Pelanggan melakukan permohonan Tambah Daya melalui **“PLN Mobile”**
2. Pelanggan membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.150.000,-** (seratus lima puluh ribu rupiah) secara tunai melalui channel pembayaran PLN dengan menggunakan Nomor Register pembayaran yang diterbitkan di PLN Mobile.
3. Selanjutnya proses penyambungan Tambah Daya dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
4. **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.**

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 dengan golongan **Tarif Sosial khususnya RUMAH IBADAH**, baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya”**.

Contoh Penyampaian Untuk TD Rumah Ibadah s.d Daya 5.500 VA :

“... Baik {Bapak/Ibu}.. Tambah Daya untuk Rumah Ibadah, saat ini PLN sedang memiliki promo Ramadhan Berkah yaitu keringanan Biaya Penyambungan dengan hanya membayar sebesar Rp.150.000, Apakah {Bapak/Ibu} sudah mengetahui ?... “

- Jika Pelanggan **“Belum Mengetahuinya”**, maka jelaskan produk promo tsb..
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 Ramadhan Berkah 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 ...) (S2/900VA – S2/2200VA). TELAH DIJELASKAN & MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI”

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Program Ramadhan Berkah 2023”
Promo BP untuk Tambah Daya Rumah Ibadah
14 Maret s.d 30 April 2023

20
Mart
2023

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

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**

