

Dalam rangka memeriahkan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia ke-78, PLN menghadirkan produk **"Layanan Gebyar Kemerdekaan 2023"** berupa **Pemberian keringanan Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya menggunakan mekanisme e-voucher bagi Pelanggan yang melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile.**

Berikut ini syarat & ketentuan sesuai dengan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Produk Layanan Gebyar Kemerdekaan 2023 No. 0008.I/DIR/2023 tanggal 27 Juli 2023 serta arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat sbb :

1. Syarat & Ketentuan :

- a. Berlaku untuk **"Semua Golongan Tarif"** Pelanggan Tegangan Rendah 1 Phasa daya **450 VA** s.d **4.400 VA** yang bermohon Tambah Daya dengan pilihan Daya Akhir s.d **5.500 VA**.

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

- b. Hanya membayar sebesar **Rp.170.845,-** (seratus tujuh puluh ribu delapan ratus empat puluh lima rupiah) secara tunai.
- c. Mendaftar & melakukan pembayaran mulai **Tgl. 01 Agustus 2023** s.d **31 Agustus 2023** **pkl. 23.59 waktu setempat.**
- d. **Sudah menjadi Pelanggan PLN sebelum Tgl 01 Agustus 2023**
- e. Tidak menimbulkan adanya penguatan jaringan
- f. **Tanpa Migrasi Layanan** dari Prabayar ke Paskabayar atau sebaliknya.
- g. **Tanpa Perubahan Phasa** (1 Phasa ke 3 Phasa atau sebaliknya).
- h. Tanpa perubahan Golongan Tarif.
- i. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik maupun kewajiban lainnya.

- j. Pelanggan Pascabayar bersedia membayar penyesuaian Uang Jaminan Langganan (JL) dengan cara Tunai atau **angsuran sebanyak 12 kali** tanpa uang muka pada saat pembayaran permohonan layanan.
- k. Keringanan BP diberikan melalui mekanisme e-voucher kepada Pelanggan yang melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile dengan **minimal transaksi Rp.78.000,-** (tujuh puluh delapan ribu rupiah).
- l. **Penggunaan e-voucher keringanan BP untuk TD pada Produk Layanan Gebyar Kemerdekaan 2023 dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :**
 - 1) Setiap user PLN Mobile hanya bisa memperoleh **1 (satu) e-voucher** selama periode Produk Layanan Gebyar Kemerdekaan 2023.
 - 2) Dapat di-redeem melalui aplikasi PLN Mobile **untuk 1 (satu) ID Pelanggan** selama periode produk layanan.
 - 3) Untuk permohonan **Pelanggan Tarif Layanan Khusus** dapat diakomodir dan dilayani melalui pintu layanan **Loket/Kantor Pelayanan PLN.**
 - 4) **Pembatalan permohonan yang mengakibatkan e-voucher gagal teredeem**, dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan produk layanan mi pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya dan ID Pelanggan lainnya
 - 5) **Masa aktif e-voucher** berlaku selama periode produk layanan
 - 6) Pelanggan yang mengikuti produk layanan ini baru dapat mengajukan permohonan **Layanan Turun Daya minimal 1 (satu) tahun sejak realisasi TD**
 - 7) Keringanan BP untuk TD pada produk layanan ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya dalam satu permohonan TD.
 - 8) Setiap ID Pelanggan hanya dapat mengikuti produk layanan ini **satu kali selama periode masa berlaku produk layanan.**
 - 9) Waktu pelaksanaan penyambungan TD mengikuti ketentuan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.
- m. **Alur Penerbitan E-Voucher :**
 - 1) Pelanggan melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile senilai **minimal Rp.78.000,-** (tujuh puluh delapan ribu rupiah).
 - 2) PLN Mobile akan menerbitkan kode pembayaran.

- 3) Pelanggan melakukan pembayaran atas transaksi produk UMKM di Marketplace PLN.
- 4) PLN Mobile memberikan konfirmasi pembayaran telah diterima.
- 5) Pelanggan menerima e-voucher keringanan BP untuk TD melalui notifikasi PLN Mobile dan email.
- 6) E-voucher berisi kode unik yang berbeda satu sama lain.

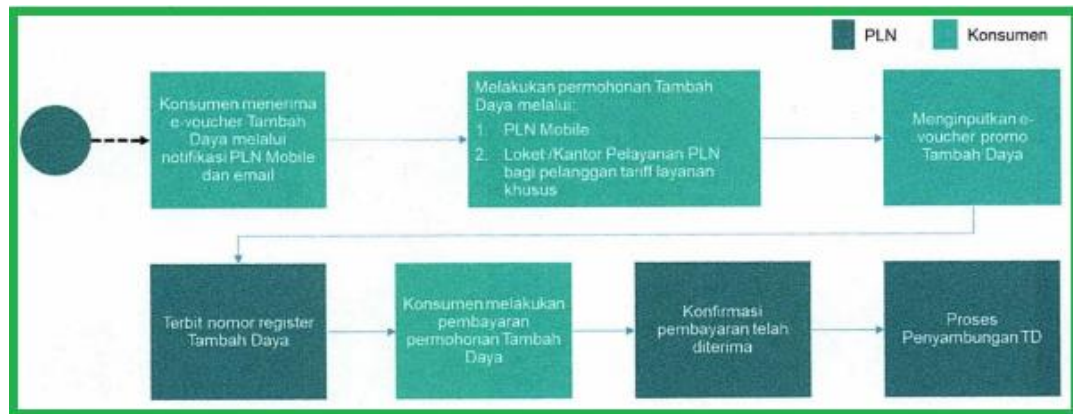
Alur Penerbitan E-Voucher :



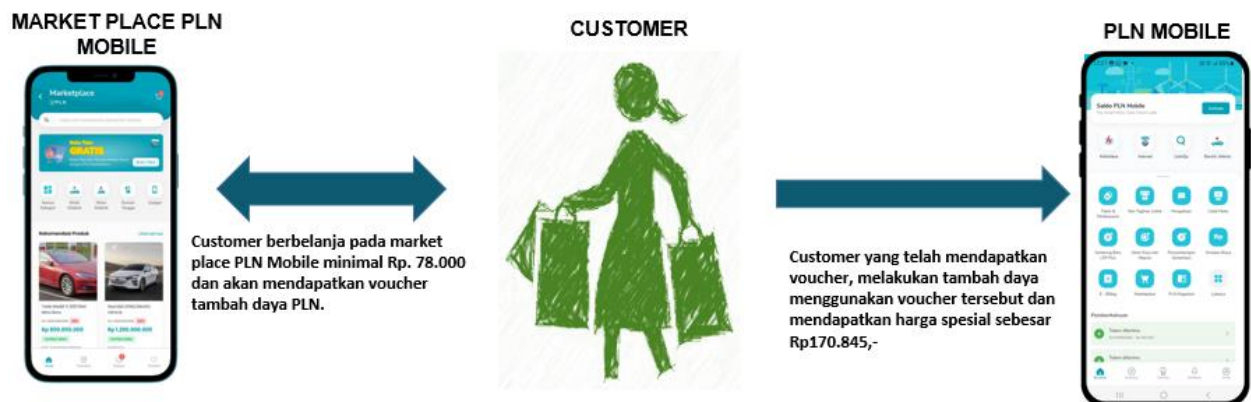
n. **Alur Permohonan TD :**

- 1) Setelah menyelesaikan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile, Pelanggan akan menerima e-voucher TD melalui notifikasi PLN Mobile dan email.
- 2) Pelanggan yang telah berhasil memperoleh e-voucher, dapat mengajukan permohonan TD melalui aplikasi PLN Mobile atau melalui pintu layanan Loker/Kantor Pelayanan PLN bagi Pelanggan tarif layanan khusus.
- 3) Pelanggan menginputkan e-voucher TD.
- 4) PLN Mobile akan menerbitkan nomor register TD.
- 5) Pelanggan melakukan pembayaran permohonan TD.
- 6) PLN Mobile memberikan konfirmasi pembayaran telah diterima.
- 7) PLN unit setempat akan mendapatkan notifikasi pembayaran dan melanjutkan proses penyambungan TD.

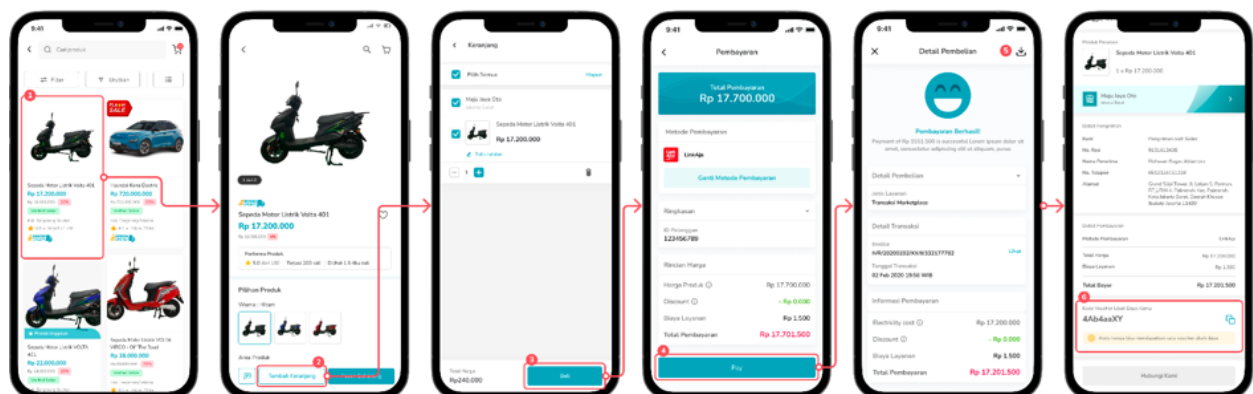
Alur Permohonan TD



2. Alur Belanja Online Melalui PLN Mobile Bonus Voucher Tambah Daya :



Proses Pembelian Produk



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Produk Layanan Gebyar Kemerdekaan

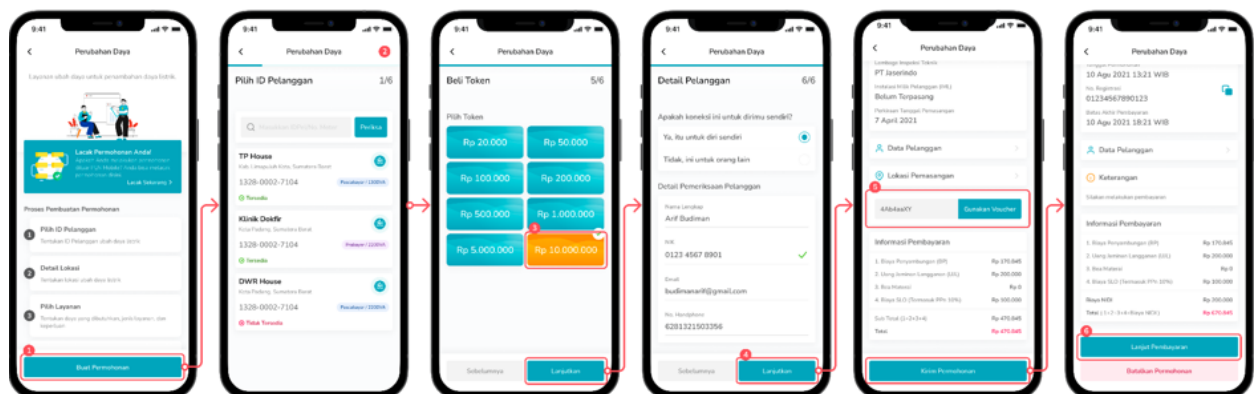
Keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya

02
Agust
2023

Email Voucher



Proses Redeem Voucher



3. Perlakuan layanan di CC PLN123 :

- Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan.

- b) 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 :

- 1) Tanyakan dahulu Daya yang dibutuhkan.

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

- 2) Sampaikan kepada Pelanggan Promo Layanan Gebyar Kemerdekaan 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 Gebyar Kemerdekaan”, {Bapak/Ibu} hanya membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp.170.845,- (seratus tujuh puluh ribu delapan ratus empat puluh lima rupiah) dengan terlebih dahulu melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile dengan minimal nominal transaksi sebesar Rp.78.000,- (tujuh puluh delapan ribu rupiah), jika berminat {Bapak/Ibu} dapat mengajukan Tambah Dayanya melalui aplikasi PLN Mobile.. Bagaimana {Bapak/Ibu}? ...”

- a) 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.

- b) 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 Gebyar Kemerdekaan, yaitu promo keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya sampai dengan Daya 5.500 VA, hanya membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp.170.845,- (seratus tujuh puluh ribu delapan ratus empat puluh lima rupiah) dengan terlebih dahulu melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile dengan minimal nominal transaksi sebesar Rp.78.000,- (tujuh puluh delapan ribu rupiah), jika berminat {Bapak/Ibu} dapat mengajukan Tambah Dayanya melalui aplikasi PLN Mobile.

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

Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, maka permohonan Pelanggan dilayani dengan **"Biaya Normal" (Tanpa Promo)**.

Contoh Penyampaian :

"... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan promo Produk Layanan Gebyar Kemerdekaan dapat diajukan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone), namun jika {Bapak/Ibu} ingin diproses di CC PLN 123, biaya tambah dayanya akan dikenakan Biaya Normal, Bagaimana {Bapak/Ibu} ?..."

- e) **Pencatatan laporan pada aplikasi (APKT, CRM) untuk Permohonan Tambah Daya :**
- o Laporan dapat di **"Issue Close"** di CC PLN 123 dengan pemilihan Issue Type dan penulisan WO disesuaikan dengan permasalahan Pelanggan atau sesuai contoh di bawah ini :

Pencatatan Laporan :

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

- **Pemilihan Issue Type & Sub Issue Type :**
Issue Type : **"INFORMASI"**
Sub Issue Type : **"PD"**
- f) **Untuk Seller yang ingin mendaftar menjadi mitra di Marketplace PLN Mobile dapat menghubungi Nomor Telp : 0896 10000 123.**
- g) Jika terdapat permasalahan terkait pembelian, atau perihal lainnya Pembeli dapat menghubungi Layanan Pusat Resolusi Marketplace.id melalui **"support.marketplace@iconplus.co.id"** atau **Chat Whatsapp Support PLN Mobile di nomor telp : "08118942589".**
- h) Jika terdapat restitusi maka dana pengembaliannya akan masuk **ke Saldo Refund** di aplikasi PLN Mobile Pelanggan maksimal 24 hari kerja.
- i) Untuk mendapatkan e-voucher, Pelanggan melakukan pembelian produk UMKM di Marketplace PLN Mobile minimal transaksi **sebesar Rp.78.000,- (tidak berlaku kelipatan), dan membeli di toko yang sama serta di satu kali transaksi.**

