

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Program Terangi Ramadhan 2023”
Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya
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 Terangi Ramadhan 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.0003.I/DIR/2023 tanggal 10 Maret 2023 tentang Pelaksanaan Layanan Produk Terangi Ramadhan 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 “Terangi Ramadhan” :

- 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 **“SEMUA GOLONGAN TARIF (selain 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.202.300,-** (dua ratus dua ribu tiga ratus 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. **Tanpa perubahan Golongan Tarif.**
- j. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, maupun kewajiban lainnya.
- k. Pelanggan Pascabayar bersedia membayar penyesuaian **Uang Jaminan Langgan (JL) dengan cara angsuran sebanyak 12 kali.**
- l. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu) tahun** sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
- m. 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.**
2. 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.
3. Selanjutnya proses penyambungan Tambah Daya dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
4. **Pembayaran angsuran Uang Jaminan Langgan (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.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Program Terangi Ramadhan 2023”
Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya
14 Maret s.d 30 April 2023

20
Mart
2023

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”**.

Contoh Penyampaian Untuk TD s.d Daya 5.500 VA :

“... Baik {Bapak/Ibu}.. untuk Tambah Daya, saat ini PLN sedang memiliki promo Terangi Ramadhan yaitu keringanan Biaya Penyambungan dengan hanya membayar sebesar Rp.202.300,- 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 Terangi Ramadhan 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”**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Program Terangi Ramadhan 2023”
Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya
14 Maret s.d 30 April 2023

20
Mart
2023

6. **Tabel Biaya Penyambungan Harga Normal & Harga Promo :**

		ASEAN INDONESIA 2023		BUMN UNTUK INDONESIA		PLN	
		TABEL PERHITUNGAN HARGA SPESIAL BIAYA PENYAMBUNGAN TAMBAH DAYA		DAYA SEBELUM	DAYA SESUDAH	HARGA NORMAL	HARGA PROMO
	450				900	Rp 421.650	
					1300	Rp 796.450	
					2200	Rp 1.639.750	
					3500	Rp 2.955.450	
					4400	Rp 3.827.550	
					5500	Rp 4.893.450	
	900				1300	Rp 374.800	
					2200	Rp 1.218.100	
					3500	Rp 2.519.400	
					4400	Rp 3.391.500	
					5500	Rp 4.457.400	
	1300				2200	Rp 843.300	202.300
					3500	Rp 2.131.800	
					4400	Rp 3.003.900	
					5500	Rp 4.069.800	
	2200				3500	Rp 1.259.700	
					4400	Rp 2.131.800	
					5500	Rp 3.197.700	
	3500				4400	Rp 872.100	
					5500	Rp 1.938.000	
	4400				5500	Rp 1.065.900	

Tambah daya hingga 5500 VA dengan Harga Spesial sebesar Rp 202.300 melalui PLN Mobile untuk pelanggan semua golongan tarif (kecuali golongan tarif Sosial dengan penurunan Rumah Ibadah). Syarat dan Ketentuan berlaku.

AKHLAK PLN Mobile

www.pln.co.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
“Program Terangi Ramadhan 2023”
Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya
14 Maret s.d 30 April 2023

20
Mart
2023

