

Dalam rangka mendukung **Program Stimulus Percepatan Penggunaan Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB)** dan optimalisasi pemanfaatan kapasitas pembangkit listrik yang tersedia terutama pada off peak hours, maka perlu untuk memaksimalkan potensi untuk dari penggunaan Home Charger pada pemilik Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB).

Produk **Layanan Home Charging Services** ini memberikan keleluasaan penggunaan listrik bagi Pelanggan dengan layanan satu pintu pendaftaran pada pihak penyedia KBLBB melalui platform PLN Mobile, Integrasi ke CSMS (Charging Station Management System) PLN, dan keringanan Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) bagi Pelanggan yang membeli kendaraan listrik roda empat melalui penyedia KBLBB yang bekerjasama dengan PLN sesuai dengan Mekanisme Pelaksanaan Produk Layanan Home Charging Services dan arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan informasi dan penjelasan hal tsb sbb :

I. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Produk Layanan “Home Charging Services”:

- Merupakan layanan berupa pendaftaran Tambah Daya, Integrasi Home Charger ke CSMS, dan keringanan Biaya Penyambungan (BP) untuk TD melalui mekanisme penerbitan e-voucher bagi Pelanggan yang membeli kendaraan listrik roda empat (yang selanjutnya disebut “Produk Partner”) di penyedia KBLBB yang bekerjasama dengan PLN (yang selanjutnya disebut “Dealer Partner”).

2. Kriteria permohonan Pelanggan yang dapat ditindaklanjuti pada Layanan ini adalah sbb :

- a. Berlaku bagi Pelanggan Tegangan Rendah **“SEMUA GOLONGAN TARIF”**
- b. **Bagi Pelanggan 1 Fasa**, TD dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 2.200 VA s.d. daya 11.000VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA)**, hanya membayar sebesar **Rp.150.000,-**
- c. **Bagi Pelanggan 3 Fasa**, TD dengan pilihan **Daya akhir s.d. daya 16.500 VA (6.600VA, 10.600VA, 13.200VA & 16.500VA)**, hanya membayar sebesar **Rp.450.000,-**
- d. Mendaftar & melakukan pembayaran **s.d 31 Desember 2023**, pukul 23.59 waktu setempat pada Dealer Partner.
- e. **Sudah menjadi Pelanggan PLN sebelum tanggal 1 September 2021.**
- f. **Tanpa perubahan fasa** (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.

- g. **Tanpa Migrasi** layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya,
 - h. Tanpa mengubah **"Golongan Tarif Peruntukannya"**.
 - i. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik,
 - j. Memiliki jaringan internet di lokasi pemasangan Home Charger
3. Keringanan Biaya TD pada program ini hanya diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
 4. Pelanggan yang mendapatkan e-voucher keringanan BP untuk TD, merupakan Pelanggan yang membeli **Produk Partner di Dealer Partner**.
 5. E-voucher keringanan BP untuk TD di atas dapat diredeem untuk 1 (satu) ID Pelanggan pada instalasi peralatan Home Charger terpasang dan hanya **berlaku untuk 1 (satu) kali pendaftaran** atau Layanan Home Charging Services selama periode Layanan dan tidak berlaku kelipatan.
 6. E-voucher yang dikembalikan atau gagal ter-redeem akibat batal permohonan Layanan Tambah Daya oleh Pelanggan sebelum melakukan pembayaran maupun pengembalian atau restitusi biaya permohonan Layanan Tambah Daya, e-voucher dapat digunakan kembali untuk pendaftaran Produk Layanan Home Charging Services pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya atau ID Pelanggan lainnya.
 7. **Masa aktif e-voucher keringanan BP untuk Program TD ini sama dengan Masa Aktif Program yang berlaku s.d tanggal 31 Desember 2023.**
 8. Pendistribusian e-voucher keringanan BP untuk TD kepada Pelanggan dilakukan oleh Dealer Partner. E-voucher yang didistribusikan berisi kode unik yang berbeda satu sama lain dan proses redeem promo Layanan Tambah Daya **hanya melalui PLN Mobile**.
 9. Penerbitan dan pendistribusian e-voucher keringanan BP untuk TD dari PLN ke Dealer Partner sesuai dengan jumlah yang disepakati dalam **Perjanjian Kerjasama (PKS) antara PLN dengan Dealer Partner**.
 10. Mekanisme penerbitan dan pendistribusian e-voucher keringanan BP untuk TD dari PLN ke Dealer Partner **dilakukan oleh PLN Pusat** pada Divisi yang membidangi pelayanan Pelanggan retail melalui surat maupun email.

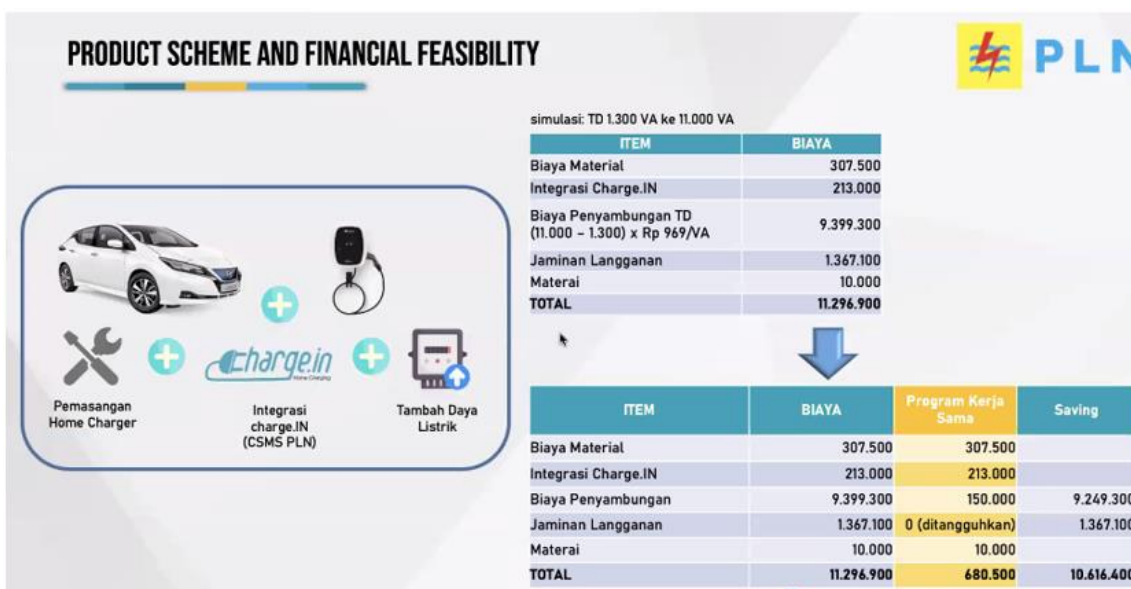
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Produk Layanan Home Charging Services
(Promo Biaya Penambahan TD dengan e-Voucher)
Berlaku s.d 31 Desember 2023 (Rev 1)

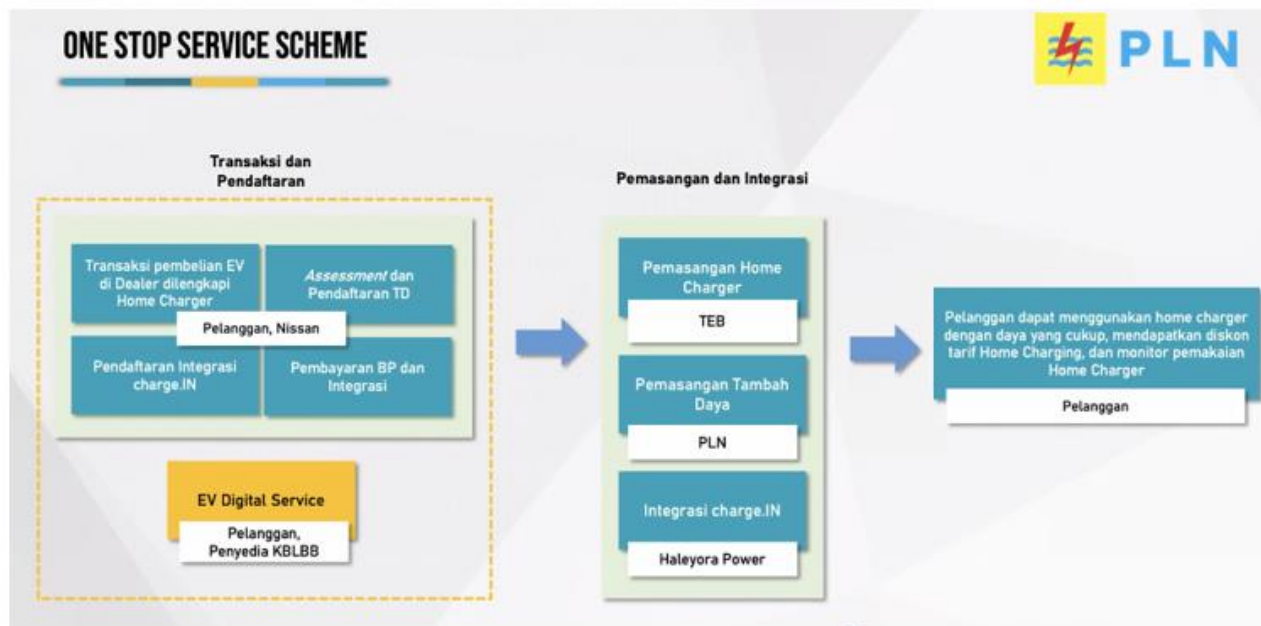
06
Jun
2023

11. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya diluar dari produk Layanan ini.
12. Keringan BP untuk TD pada produk ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringan BP untuk TD lainnya.
13. Pelanggan hanya dapat menikmati produk layanan Home Charging Services ini **1 (satu) kali selama periode masa berlaku produk** layanan pada ID Pelanggan yang sama.
14. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu) tahun** sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
15. Waktu penambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.

II. 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	✓					✓





III. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan di atas.
2. Menyampaikan/menawarkan secara **"AKTIF"** produk layanan tsb kepada Pelanggan yang memiliki EV (Mobil Listrik) baik pada saat Pelanggan menginginkan **"Informasi Tambah Daya"** maupun saat **"Proses Pendaftaran Tambah Daya atau menginginkan informasi terkait program tsb"**.

Contoh Penyampaian :

"... Baik {Bapak/Ibu}, saat ini PLN memiliki promo keringanan Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya serta kemudahan dalam pemasangan dan Integrasi Home Charger untuk mendapatkan diskon 30% dari pemakaian di waktu yang sudah ditentukan, apabila {Bapak/Ibu} membeli Mobil Listrik pada Dealer yang telah bekerjasama dengan PLN (Dealer Nissan, Hyundai & Wuling) ..."

Bagaimana, apakah {Bapak/Ibu} berminat ? ..."

3. Program Home Charging Services baru dapat diberikan kepada Pelanggan yang membeli Mobil Listrik dengan merk **"NISSAN, HYUNDAI & WULING"**.

4. **Manfaat yang diterima oleh Pelanggan, apabila mengikuti program Home Charging Services** ini adalah :

a. Efektifitas Proses & Waktu :

Seluruh proses permohonan Tambah Daya s.d proses Integrasi Home Charger ke aplikasi CSMS PLN (Charge.IN) dilakukan oleh pihak Dealer yang bekerjasama dengan PLN (Pihak Dealer akan melakukan koordinasi ke pihak-pihak terkait mengenai pemasangan listrik, pemasangan Home Charger sampai dengan proses Integrasi Home Charger ke aplikasi CSMS PLN / Charge.IN untuk mendapatkan diskon pemakaian 30% pada waktu-waktu yang telah ditentukan akan dilakukan oleh pihak Dealer).

b. Efisiensi Biaya:

Pelanggan mendapatkan “Gratis Biaya-Biaya” di bawah ini untuk **contoh TD dari 1.300VA ke 11.000 VA** yaitu :

- Penyambungan Tambah Dayanya sebesar Rp.150.000,-
- Biaya Material sebesar Rp.307.500,-
- Integrasi Charge.IN sebesar Rp.213.000,-
- Materai Rp.10.000,-

Total yang Pelanggan dapatkan sebesar : Rp.680.500,- (Biaya ini tidak dikenakan ke Pelanggan, jadi sudah include pada saat Pelanggan membeli mobil pada Dealer yang bekerja sama dengan PLN).

5. **Program promo tsb adalah untuk permohonan Tambah Daya dengan pembelian Mobil Listrik Nissan, Hyundai & Wuling. Jika terdapat Pelanggan yang menginginkan permohonan dengan Penyambungan Baru maka :**

- a. Sarankan Pelanggan untuk melakukan Tambah Daya karena promo dari program tsb adalah untuk Penambahan Daya.
- b. **Jika Pelanggan tetap menginginkan dengan “Penyambungan Baru”,** maka sampaikan Pelanggan dapat mengikuti promo **“Super EVeryday” (Lihat SOP Super EVeryday)**
 - Untuk Pelanggan yang tetap menginginkan **dengan Penyambungan Baru**, CSO tetap menawarkan untuk Diskon 30% TTL (Tarif Tenaga Listrik), namun syaratnya peralatan **Charger Pelanggan harus terintegrasi dengan aplikasi charge.IN**

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, saat ini promo Gratis Biaya Penyambungan dan Gratis biaya lainnya masih untuk Penambahan Daya, namun jika tetap menginginkan dengan Penyambungan Baru, {Bapak/Ibu} dapat mengikuti Program Promo “Super EVeryday” yaitu harga spesial Biaya Penyambungan untuk Penyambungan Baru... Bagaimana {Bapak/Ibu} ? ...”

- *(jika Pelanggan setuju dengan program “Super EVeryday”, maka permohonannya dicatat/diinput di :*
 - ✓ **APKT : KELUHAN**
 - ✓ **Tipe Keluhan : EV Home Charging**
 - ✓ **Tipe Sub Keluhan : PB/PD Layanan Bundling HCS**

Gangguan Keluhan

Tipe Keluhan : Pasang Baru (PB)

Tipe Sub Keluhan : Pasang Baru (PB)

Unit : Perubahan Daya (PD)

Unit Pelayanan * : Penyambungan Sementara (PS)

Cater

Lokasi : Tagihan Listrik dan Token

Permasalahan * : Pemutusan Penyambungan (Tusbung)

APP

Informasi

Perubahan Data

Integritas

Keterangan : Program Konversi Kompor Induksi

EV Home Charging

Gangguan Keluhan

Tipe Keluhan : EV Home Charging

Tipe Sub Keluhan : PB/PD Layanan Bundling HCS

Unit : Diskon Tambah Daya Bundling HCS

Unit Pelayanan * : Proses Integrasi Charge.in

PB/PD Layanan Bundling HCS

Lokasi : Charger Tidak Berfungsi

Permasalahan * : Kendala Instalasi Home Charger

Reschedule Jadwal Pemasangan

Tidak Mendapatkan Diskon Tarif

Umum

6. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo **Home Charging Services** ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan di bawah ini.

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan program Home Charging Services ini berlaku apabila {Bapak/Ibu} membeli Mobil Listrik pada Dealer yang telah bekerjasama dengan PLN (saat ini Dealer Nissan, Hyundai & Wuling), nanti {Bapak/Ibu} akan mendapatkan gratis Biaya Penyambungan & Biaya lainnya serta pihak Dealer yang akan melakukan koordinasi ke pihak-pihak terkait untuk pemasangan sambungan listrik dan integrasi Home Charger pada aplikasi PLN untuk mendapatkan diskon tarif sebesar 30% dari pemakaian pada waktu-waktu tertentu yang ditetapkan... untuk proses ini nanti akan disampaikan juga oleh pihak Dealernya “

7. **Menyampaikan dokumen yang harus dipersiapkan :**

- Untuk Pelanggan yang memiliki Mobil Listrik, mempersiapkan bukti kepemilikan Mobil Listrik dan Surat Kuasa jika diwakilkan,
- Untuk Pelanggan yang memiliki Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging), **dapat** dibuktikan dengan salinan dokumen kepemilikan dan/atau pembelian Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging).
- **Unit PLN setempat akan melakukan koordinasi kepada ListriQu / Haleyora Power** untuk integrasi Home Charging permohonan Promo Insentif 30%.

8. **Pencatatan / Penginputan & Pemilihan Menu Tipe & Sub Tipe Keluhan pada APKT :**

- a. Untuk pembuatan laporan terkait EV Home Charging & Integrasinya (Integrasi Home Charger ke Aplikasi CSMS PLN/Charge.IN) baik yang sifatnya informasi, permohonan maupun keluhan, dari dealer yang bekerjasama dengan PLN maupun tidak, maka pemilihan menu Tipe & Sub Tipe Keluhan pada APKT mengacu sesuai capture di atas serta disesuaikan dengan permasalahan Pelanggan.

- 1) **Jika telah dijelaskan & Pelanggan memahami maka laporan dapat di “Issue Closed”**
di CC PLN 123 dengan contoh penulisan WO sesuai di bawah ini :

○ Contoh Penulisan Laporan :

(Keterangan pada WO disesuaikan dengan permasalahan & informasi Pelanggan) :

“PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN PROMO HOME CHARGING SERVICES (R1/2200 VA – R3/11.000VA). TELAH DIJELASKAN & PELANGGAN MENGETI, PELANGGAN AKAN (KE DEALER NISSAN / HYUNDAI / WULING)”

2) Jika memerlukan tindak lanjut :

○ Contoh pencatatan untuk laporan yang memerlukan tindak lanjut

Keterangan	: PELANGGAN MENINGINKAN TAMBAH DAYA (R2/5500VA-R3/11000VA) DGN PROGRAM HOME CHARGING SERVICES SERTA INTEGRASI DGN CHARGE.IN
------------	---

- b. Laporan akan terkirim secara sistem / otomatis ke aplikasi ListriQu, dan status APKT menjadi **“STATUS DIBATALKAN”**.
- c. Saat ini tidak ada perbedaan layanan di wilayah tertentu (perlakuan layanan tsb berlaku untuk seluruh wilayah).
- d. Untuk laporan / permohonan yang memerlukan tindak lanjut, **maka berikan Nomor Lapor APKT kepada Pelanggan**.
- e. Informasikan kepada Pelanggan, untuk tindak lanjut permohonannya/permasalahannya, Pelanggan akan dihubungi oleh pihak **“ListriQu”** dari No. Telepon: **150456** kurang lebih 45 menit dari laporan, Pelanggan dimohon dapat menerima panggilan dari nomor tersebut.

Contoh penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu}, untuk permohonan atau permasalahan ini nanti akan ditindaklanjuti dari pihak “ListriQu”, nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi dari Nomor Telepon : 150456 kurang lebih 45 menit dari laporan, mohon {Bapak/Ibu} dapat menerima panggilan dari nomor tersebut ...”

- 1) Jika terdapat laporan berulang, maka klik **“Lapor Ulang”** pada laporan yang dimaksud di aplikasi ListriQu dengan melakukan pencarian nomor lapor APKT Keluhan yang diberikan kepada Pelanggan.

Laporan tsb dicatat juga pada APKT Keluhan EV Home Charging (**Issue Closed di CC PLN123**) dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan & Nomor Lapor sebelumnya.

- 2) Pihak ListriQu akan melakukan koordinasi ke Unit terkait jika diperlukan (CC tidak melakukan eskalasi ke Unit).

Daftar Work Order					
<div>Add Edit Refresh Filter</div>					
	OPSI	Order No	Info Lapor Pelanggan		Lapor Berulang
			IDPEL	Nama	
1	LAPOR ULANG	EV-20220124-00196		Test	2

- f. Selain pencatatan dilakukan pada APKT & CRM, CSO agar melaporkan juga kepada Manajemen yang bertugas apabila menerima permasalahan terkait Mobil Listrik baik untuk laporan yang Issue Closed maupun yang disampaikan ke Unit PLN terkait.
- g. Manajemen site mencatat data-data tsb sesuai form yang terdapat pada APKT dengan keterangan permasalahan untuk kemudian disampaikan ke Tim UPP & QoS.
9. **Menyampaikan dokumen yang harus dipersiapkan :**
- o Untuk Pelanggan yang memiliki Mobil Listrik, mempersiapkan bukti kepemilikan Mobil Listrik dan Surat Kuasa jika diwakilkan,
 - o Untuk Pelanggan yang memiliki Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging), **dapat** dibuktikan dengan salinan dokumen kepemilikan dan/atau pembelian Peralatan Instalasi Listrik Privat (Home Charging).
 - o **Unit PLN setempat akan melakukan koordinasi kepada ListriQu / Haleyora Power** untuk integrasi Home Charging permohonan Promo Insentif 30%.
10. **Bagi Pelanggan yang menginginkan Promo Insentif 30%** TTL pemakaian pada pukul 22.00 sd 05.00, maka sampaikan untuk hal tsb *akan dilakukan dahulu proses integrasi Home Charger yang ada di lokasi Pelanggan dengan aplikasi Charge.IN.*