BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1790, 2014 KEMEN ESDM. Tingkat Mutu. Pelayanan. Biaya. Penyaluran. Tenaga Listrik.

PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 33 TAHUN 2014
TENTANG
TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA
YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH
PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1), Pasal 23 ayat (2), dan Pasal 41 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014, perlu menetapkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

www.djpp.kemenkumham.go.id

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5281) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5530);
4. Keputusan Presiden Nomor 121/P Tahun 2014 tanggal 27 Oktober 2014;
5. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 552) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 30 Tahun 2014 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1725);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT PERUSAHAAN LISTRIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.
2. Tarif Tenaga Listrik Reguler adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh Konsumen.

www.djpp.kemenkumham.go.id

3. Tarif Tenaga Listrik Prabayar adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh Konsumen.
4. Biaya Penyambungan adalah biaya yang dibayar konsumen untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik atau penambahan daya.
5. Jaminan Langganan Tenaga Listrik adalah jaminan berupa uang atau bank garansi yang dikeluarkan oleh perbankan nasional atas pemakaian daya dan energi listrik selama menjadi konsumen.
6. Daya Kedapatan adalah daya yang dihitung secara proporsional dan profesional berdasarkan alat pembatas atau Kemampuan Hantar Arus (KHA) suatu penghantar yang dipergunakan oleh pemakai tenaga listrik yang kedapatan pada waktu dilaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.
7. Daya Tersambung adalah daya yang disepakati antara Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara dengan Konsumen yang dituangkan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
8. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagalistrikan.
9. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas perumusan serta pelaksanaan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang ketenagalistrikan.

BAB II

TINGKAT MUTU PELAYANAN

Pasal 2

Tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara berisi indikator mutu pelayanan sebagai berikut:

a. tegangan tinggi di titik pemakaian dengan satuan kV;
b. tegangan menengah di titik pemakaian dengan satuan kV;
c. tegangan rendah di titik pemakaian dengan satuan volt;
d. frekuensi di titik pemakaian dengan satuan hertz;
e. lama gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen;
f. jumlah gangguan dengan satuan kali/bulan/konsumen;
g. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan menengah dengan satuan hari kerja;
h. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dengan satuan hari kerja;

www.djpp.kemenkumham.go.id

i. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan menengah dengan satuan hari kerja;

j. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah dengan satuan hari kerja;

k. kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dengan satuan jam;

l. kesalahan pembacaan kWh meter dengan satuan kali/triwulan/konsumen; dan

m. waktu koreksi kesalahan rekening dengan satuan hari kerja.

Pasal 3

(1) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib mengumumkan besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan realisasinya pada masing-masing unit pelayanan dan tempat-tempat yang mudah diketahui Konsumen untuk setiap awal triwulan.

(2) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib memenuhi dan meningkatkan tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.

Pasal 4

(1) Besaran tingkat mutu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, ditetapkan oleh Direktur Jenderal setiap awal tahun dengan memperhatikan usulan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

(2) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib mengusulkan besaran tingkat mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum ditetapkan.

Pasal 5

(1) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen sebesar 20% (dua puluh persen) dari Biaya Beban atau Rekening Minimum dan diperhitungkan dalam tagihan listrik atau pembelian token listrik prabayar pada bulan berikutnya apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan:

a. lama gangguan;

b. jumlah gangguan;

c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;

d. kesalahan pembacaan kWh meter; dan/atau

e. waktu koreksi kesalahan rekening.

www.djpp.kemenkumham.go.id

(2) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.

Pasal 6

(1) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen terhadap indikator lama gangguan dan jumlah gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a dan huruf b, apabila:

a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;

b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara;

c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau

d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan ayat (1) huruf a kepada Konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik.

Pasal 7

(1) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) apabila terjadi sebab kahar.

(2) Sebab kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sebab-sebab diluar kemampuan kendali Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara meliputi kekacauan umum, huru-hara, sabotase, kerusuhan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.

www.djpp.kemenkumham.go.id