

BAB III

PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) TANPA INFORMASI YANG MERUGIKAN PELANGGAN / KONSUMEN LISTRIK

A. Pemadaman Listrik

Bahwa dalam hal tentang pengertian pemadaman listrik tidak banyak diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga dicari melalui sumber-sumber lain. Antara lain sumber itu berasal dari pendapat ahli hukum, artikel-artikel, jurnal yang sudah dipublikasikan sebelumnya.

1. Definisi Pemadaman Listrik

Secara umum pemadaman listrik dilakukan sengaja sebagai upaya terakhir dari perusahaan penyedia listrik untuk menghindari mati listrik total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini biasanya dilakukan sebagai tanggapan terhadap situasi sewaktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan. Pemadaman bergilir dapat dilokalisasi pada bagian tertentu dari jaringan listrik atau dapat juga meluas.²⁰

2. Penyebab Pemadaman Listrik

Mengenai masalah pemadaman listrik, menurut hasil penelitian lapangan ternyata penyebabnya ada beberapa hal yang dibagi kedalam 2 jenis, yaitu:

1. Faktor Internal:

²⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadaman_bergilir

- Akibat kerusakan instalasi jaringan penyaluran listrik kepada pelanggan
- Akibat defisit daya yang dikirimkan oleh pembangkit listrik kepada PLN untuk didistribusikan
- Akibat krisis energi listrik
- Akibat dari pemeliharaan jaringan PT.PLN (Persero) terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya harus mendapatkan perawatan secara berkala.

2. Faktor Eksternal

- Akibat faktor alam, misalnya petir, hujan, angin, hujan es, banjir, kebakaran hutan, pohon tumbang dan menimpa tiang atau kabel listrik sehingga mengakibatkan robohnya tiang atau putusya kebel listrik
- Akibat hewan, misalnya seperti burung besar, tupai, atau ular juga bisa menyebabkan matinya listrik ketika mereka memanjat peralatan krusial, seperti transformator dan sekering, yang kemudian menyebabkan peralatan tersebut mati.

3. Alasan Dilakukannya Pemadaman Listrik

- Penurunan Voltase:

Suatu pemadaman listrik dapat terjadi akibat penurunan voltase pada persediaan daya listrik atau tegangan listrik yang turun drastis yang dapat menyebabkan kinerja peralatan yang buruk atau bahkan pengoperasian yang salah.

- Alasan Keselamatan Konsumen:

Pemadaman listrik juga bisa dilakukan karena alasan keselamatan bagi masyarakat itu sendiri, keselamatan yang dimaksud karena adanya faktor-faktor akibat dari *Force Majeur* yang dapat berakibat sangat berbahaya apabila listrik di suatu wilayah tersebut tidak segera dipadamkan.

4. Informasi Pemadaman Listrik

Mengenai informasi pemadaman listrik tidak diatur secara spesifik di dalam Undang-Undang atau peraturan manapun tetapi informasi tersebut di atur berdasarkan Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pasal 29 ayat (1) dan (2) yang menjelaskan ketentuan hak dan kewajiban pelanggan sebagai pemakai listrik, yang dijelaskan sebagai berikut:

- Pasal 29 ayat (1):
 - Mendapat pelayanan yang baik;
 - Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
 - Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
 - Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan

tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik

- Pasal 29 ayat (2):

- Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Pasal – pasal tersebut diatas sebenarnya mengatur apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan sebagai konsumen listrik, tetapi apabila pelanggan tidak melakukan pemenuhan atas kewajibannya maka pelanggan telah melakukan wanprestasi, contohnya dalam hal pelanggan melewati batas pembayaran rekening listrik yang seharusnya sebelum tanggal 20 setiap bulannya, sehingga apabila telah lewat dari tanggal 20 maka rekening listrik tersebut akan menjadi tunggakan.

Masyarakat yang sebagian besar sebagai konsumen tidak memperoleh informasi tentang pemadaman listrik dan sebagai konsumen awam akan mengeluh adalah tidak tersampainya

informasi yang seharusnya diterima masyarakat jauh sebelum pemadaman dilaksanakan.

Pemadaman listrik secara tiba-tiba hingga beberapa kali yang terjadi berkisar antara 3 - 4 jam bahkan lebih akan terjadi kerusakan serius pada jaringan listrik. Tentunya masyarakat tidak nyaman dan merasa dirugikan terhadap hal ini. Dari segi ekonomi tentu saja ini merugikan pihak pengguna listrik, karena sebagian mereka yang mata pencahariannya menggunakan energi listrik menjadi terhambat. Sehingga pemasukan akan materi seharusnya menguntungkan menjadi berkurang. Selain itu juga tidak jarang masyarakat mengeluhkan alat-alat elektronik rumah tangga menjadi tidak stabil bahkan sampai terjadi kerusakan. Hal ini jelas merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan listrik karena masyarakat menggunakan listrik tidak ada yang gratis. Mereka harus membayar setiap bulannya, dan apabila ada keterlambatan dalam pembayaran maka pihak PT.PLN (Persero) akan memberikan denda yang telah ditentukan atau bahkan pemutusan jaringan listrik. Maka dalam hal ini sangat disayangkan sekali harapan yang besar dari pelanggan tidak sejalan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Informasi harus diberikan secara merata kepada seluruh konsumen. Melihat sebagian besar konsumen tidak memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara menyeluruh, mengingat di Indonesia sendiri banyak masyarakat yang belum mengalami pemerataan sumber daya ekonomi dan masih tinggal di daerah yang

jauh dari perkotaan. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar mencakup hak atas informasi yang proporsional dan secara tidak diskriminatif.

Namun pada kenyataannya informasi yang didapatkan oleh pelanggan masih sangat minim, banyak masyarakat yang belum mendapatkan informasi mengenai pemadaman listrik dari pihak PT. PLN (persero) melalui media cetak dan media elektronik maupun sosialisasi dari pihak PLN.

Seperti yang disebutkan dalam pasal 7 huruf (b) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas.

Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN

(Persero). Tetapi kenyataannya informasi tentang pemadaman terkait pemeliharaan jaringan tidak tersampaikan kepada masyarakat sebagai pihak konsumen listrik secara merata. Masyarakat tidak mengetahui jadwal pelaksanaan pemadaman listrik yang akan berlangsung di wilayahnya dalam bentuk apapun. Hal ini terjadi karena kelalaian PT. PLN (Persero) atau karena informasi tersebut terhenti di satu pihak dan tidak tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya.

Kaitannya dalam hal ini Pihak PT. PLN (Persero) memadamkan listrik semata-mata untuk memenuhi hak-hak konsumen. PLN berupaya untuk menghindari berbagai masalah yang akan terjadi jika tidak melakukan pemadaman disaat mendesak atau *force majeure*.

PLN sendiri selaku pelaku usaha wajib memiliki itikad baik terhadap konsumen di dalam melakukan kegiatan usahanya, hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak merasa dirugikan karena pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan secara baik dan ramah kepada konsumen²¹

B. Kompensasi atau Ganti Rugi Pemadaman Listrik

1. Ketentuan Mengenai Kompensasi atau Ganti Rugi Kepada Pelanggan Listrik PT.PLN (Persero)

Konsumen listrik berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan dalam Undang-Undang

²¹ Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015) Halaman 25

Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan dan / atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Disini pihak PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha, memiliki tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan

kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selain pemberian ganti rugi, pelaku usaha bisa jadi harus bertanggung jawab secara hukum melalui proses pengadilan. Namun sering terjadi pelaku usaha dengan mudah berkelit dan lepas dari jerat hukum. Mereka dengan mudah membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau kesalahan itu sudah bukan lagi tanggung jawab pelaku usaha tersebut.

Ketentuan mengenai kompensasi kepada konsumen yang dirugikan saat terjadi pemadaman listrik sudah diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya. Peraturan itu berisi tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero).

2. Studi Kasus Pemadaman Listrik

Salah satu permasalahan mengenai kompensasi atau ganti rugi pemadaman listrik yang sangat menarik pada saat ini adalah soal terjadinya pemadaman listrik di sejumlah daerah di DKI Jakarta, Jawa

Barat, dan sekitarnya terjadi akibat gangguan sejumlah pembangkit di Pulau Jawa pada bulan Agustus 2019 kemarin.

Gangguan pertama terjadi akibat Gas Turbin 1 sampai dengan 6 Suralaya mengalami trip, Sementara Gas Turbin 7 saat ini dalam posisi mati. Selain itu, Pembangkit Listrik Tenaga Gas Turbin Cilegon, Banten, juga mengalami gangguan atau trip. “Gangguan ini mengakibatkan aliran listrik di Jabodetabek mengalami pemadaman.

Gangguan kedua terjadi di Jawa Barat yaitu pada Transmisi SUTET 500 kV. Akibatnya, aliran listrik padam di sejumlah area seperti Bandung, Bekasi, Cianjur, Cimahi, Cirebon, Garut, Karawang, Purwakarta, Majalaya, Sumedang, Tasikmalaya, Depok, Gunung Putri, Sukabumi dan Bogor²²

Akibat pemadaman listrik secara serentak ini hingga kurang lebih 8-18 jam membuat berbagai aktivitas masyarakat lumpuh seketika, utamanya sistem berbasis digital. Seperti moda transportasi umum seperti ojek online, KRL, dan MRT lumpuh sejak listrik mati pukul 11.45 WIB. Tak hanya itu, matinya listrik juga membuat ekonomi digital terasa lumpuh.

Sehubungan dengan kasus di atas, mutu keandalan tenaga listrik PLN, misalnya, harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas, yaitu antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Di sisi lain, konsumen

²² <https://bisnis.tempo.co/read/1232018/pln-listrik-jakarta-bandung-padam-akibat-pembangkit-mati>

juga harus memahami, tingkat kemampuan PLN dalam menyediakan tenaga listrik, memang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan.

3. Pelaksanaan Kompensasi atau Ganti Rugi Kepada Pelanggan Listrik PT.PLN (Persero)

Pihak PT.PLN (Persero) akan melakukan pendataan tingkat mutu pelayanan untuk mengambil keputusan apakah kompensasi akan diberikan atau tidak. "Dalam peraturannya, apabila PLN melebihi sekian itu, kalau pelanggan nonsubsidi ada 35 persen biaya beban dikembalikan formulanya. Salah satu bentuk ganti rugi yang diberikan berupa kompensasi pengurangan tagihan listrik kepada konsumen."²³

Berkaitan dengan kompensasi, sebagian besar pelanggan listrik tidak mengetahui bahwa mereka berhak menerima kompensasi apabila terjadi pemadaman listrik yang melanggar Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). Jika melihat dari besar angka standar kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).

Merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Langkah hukum yang dapat ditempuh konsumen adalah pengajuan gugatan ganti rugi melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 23 mengatakan bahwa pelaku usaha

²³ <https://republika.co.id/berita/pvqpd415/pln-pertimbangkan-beri-kompensasi-pemadaman-listrik>

yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), yang berbunyi sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.²⁴

Dalam hal ini pelanggan selaku konsumen yang telah dirugikan oleh PLN selaku pelaku usaha mempunyai hak yang harus diberikan perlindungan oleh pemerintah sesuai dengan UUPK Pasal 4 huruf e,

²⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1-4)

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dengan melakukan pengaduan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sesuai dengan tugas dari YLKI itu sendiri memberikan perlindungan dan memberikan advokasi kepada konsumen sesuai dengan perundang-undangan. Atau dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan tempat kedudukan konsumen.²⁵

Disini terlihat bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Dengan cara ini dimaksudkan supaya persoalan antara konsumen dan produsen dapat segera ditemukan jalan penyelesaiannya.²⁶

Proses ganti rugi atau penyelesaian sengketa terhadap kerugian yang didapat oleh konsumen akibat pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN dapat dilakukan dengan 2 cara, Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa pemadaman aliran listrik yaitu melalui pengadilan dan penyelesaian di luar pengadilan.

²⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op.Cit, hal 72

²⁶ Janus Sidabalok, Op.Cit, hal 195

Pasal 45 ayat (1): “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Sebenarnya penyelesaian sengketa diluar pengadilan baru diketahui melalui Pasal 47, sedangkan Pasal 45 justru menyebut lembaga khusus sebagai penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Pasal 47: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Mengikuti ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu:

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dengan demikian, terbuka tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ;

2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan

3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Satu dari ketiga cara itu dapat ditempuh oleh konsumen (masyarakat) yang merasa dirugikan terhadap pemadaman aliran listrik, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Kalau sudah menempuh cara melalui pengadilan tidak dapat lagi ditempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya.²⁷

Mengenai kompensasi atau ganti rugi pemadaman listrik yang terjadi di sejumlah daerah di DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, dan sekitarnya terjadi akibat gangguan sejumlah pembangkit di Pulau Jawa pada bulan Agustus 2019 kemarin. Akibat pemadaman listrik secara serentak ini hingga kurang lebih 8-18 jam membuat berbagai aktivitas masyarakat lumpuh seketika, utamanya sistem berbasis digital. Seperti moda transportasi umum seperti ojek online, KRL, dan MRT lumpuh sejak listrik mati pukul 11.45 WIB. Tak hanya itu, matinya listrik juga membuat ekonomi digital terasa lumpuh.

Dalam pelaksanaan pembagian kompensasi tersebut saya melakukan wawancara dengan Bapak Herman Suhendar salah satu staf

²⁷ Janus Sidabalok, Op.Cit, hal 145

di bagian Operasi Sistem Distribusi PT.PLN (Persero) unit induk distribusi Jawa Barat. Menurut penjelasan beliau pihak PT.PLN (Persero) akan segera memberikan kompensasi / ganti rugi sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang sudah ditetapkan, tetapi dalam hasil wawancara tersebut saya tidak mendapatkan banyak informasi yang saya dapatkan mengenai kompensasi / ganti rugi mengenai pemadaman listrik tersebut, Bapak Herman Suhendar menyarankan saya untuk melihat hasil rapat dengan Komisi VII DPR RI yang menyarankan untuk membuka website kumparan.com yang beliau kepada saya yang dijelaskan sebagai berikut:²⁸

Dalam hasil rapat dengan Komisi VII DPR RI yang digelar pada Selasa, 10 September 2019 pihak PT.PLN (Persero) akan memberikan kompensasi / ganti rugi kepada konsumen / pelanggan akibat pemadaman listrik massal dengan besaran yang telah dibayarkan senilai Rp. 839,83 miliar. Total kompensasi / ganti rugi tersebut sudah dibayarkan kepada 21.986.563 konsumen / pelanggan yang terdampak. Kompensasi diberikan pada pelanggan pascabayar dan prabayar. Pembayaran kompensasi / ganti rugi pada periode Agustus direalisasikan pada September .

Dari 21.986.563 konsumen / pelanggan tersebut dibayarkan oleh pihak PT.PLN (Persero) ke berbagai sektor di Jakarta, Jawa Barat, Banten dan sekitarnya. Rinciannya total sektor sosial di tiga daerah tersebut 389 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.11,69 miliar.

²⁸ Hasil Wawancara Terhadap Narasumber Bernama Bpk. Herman Suhendar Selaku Bagian staf Operasi Sistem Distribusi PT.PLN (Persero) unit induk distribusi Jawa Barat yang dilakukan pada Selasa 9 Desember 2019

Sektor rumah tangga 20,40 juta konsumen / pelanggan senilai Rp. 346,9 miliar. Lalu sektor bisnis 1,03 juta pelanggan senilai Rp.214,99 miliar, sektor industri 28 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.229,6 miliar. Disusul sektor publik 118 ribu pelanggan senilai Rp.28,43 miliar dan sektor traksi 61 konsumen / pelanggan senilai Rp.1,79 miliar dan layanan khusus 17 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.6,43 miliar.²⁹

Saat ini menurut PT. PLN (Persero) pihaknya memberikan kompensasi sesuai deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), dengan Indikator Lama Gangguan. Kompensasi tersebut akan diberikan sebesar 35 persen dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen golongan tarif adjustment, dan sebesar 20 persen dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (non adjustment). Penerapan ini diberlakukan untuk rekening bulan berikutnya.

Khusus untuk pelanggan Prabayar, pengurangan tagihan disetarakan dengan pengurangan tagihan untuk tarif listrik reguler. Pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan memberi token berikutnya (Prabayar). Saat ini PLN sedang menghitung besaran kompensasi yang akan diberikan kepada konsumen. Sedangkan khusus untuk pelanggan premium, PT. PLN (Persero) akan memberikan kompensasi sesuai Service level Agreement (SLA) yang telah ditandatangani bersama.

²⁹ <https://kumparan.com/kumparanbisnis/rapat-perdana-dengan-pln-mulan-jameela-tanya-soal-mati-listrik-massal-1sK2LeVEwRm>