### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

# Informasi Tagihan Rekening Listrik & Invoice Melalui CC PLN 123 & Website PLN

08 Des 2020

Berikut ini kami sampaikan mekanisme **penyampaian informasi tagihan rekening listrik melalui CC PLN 123** sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat sbb:

- 1. Jika Pelanggan menginginkan informasi mengenai jumlah tagihan rekening listriknya, maka:
  - a. Berikan informasi sesuai kebutuhan Pelanggan berdasarkan data pada aplikasi yang tersedia.
  - Informasikan kepada Pelanggan bahwa untuk informasi tagihan rekening listrik dapat dilihat juga melalui PLN Mobile atau website PLN di www.pln.co.id
- 2. Jika Pelanggan menginginkan informasi tagihan dalam bentuk Invoice yang dapat diterimanya setiap bulan melalui email Pelanggan, maka untuk kebijakan ini terdapat perubahan, yang sebelumnya Pelanggan diarahkan ke Unit PLN terkait, saat ini dan seterusnya untuk permintaan tsb dapat disampaikan sbb:
  - a. Sebelumnya informasikan dahulu kepada Pelanggan bahwa Pelanggan dapat mengakses website PLN: www.pln.co.id untuk mendapatkan informasi lebih detail terkait rekening listrik atau pembelian tokennya (lihat penjelasannya pada No.4).
    Jika Pelanggan bersedia, maka CSO membuat laporan APKT Issue Closed di CC PLN 123 dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.
  - b. Jika Pelanggan tetap menginginkan untuk dikirim Invoicenya setiap bulan melalui email dengan menghubungi CC PLN 123, maka CSO dapat menyampaikan permintaan tsb ke Unit PLN terkait via APKT dengan mengisi data-data Pelanggan dan alamat email untuk pengiriman Invoicenya. Unit diminta menghubungi Pelanggan dan pengiriman data oleh Pelanggan ke PLN diutamakan tidak melalui tatap muka.
- 3. Untuk permasalahan-permasalahan lainnya mengenai Invoice antara lain: Koreksi alamat email untuk pengiriman Invoice, berhenti berlangganan Invoice dll, dapat juga disampaikan ke Unit PLN terkait melalui APKT "KELUHAN" dengan pemilihan Sub Issue Type sesuai permasalahan.

2020

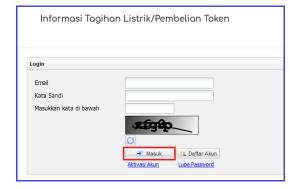
- 4. Cara Pelanggan mengetahui detail informasi tagihan atau pembelian token melalui Website PLN : www.pln.co.id yaitu :
  - a. Akses website PLN : <u>www.pln.co.id</u>
  - b. Pilih Menu: "Pelayanan Pelanggan"



c. Cek pada bagian paling bawah Menu: "Informasi Tagihan Listrik / Pembelian Token"



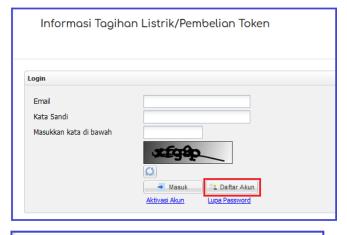
d. **Jika Pelanggan telah memiliki akun**, maka Pelanggan mengisi data-data sesuai capture di bawah ini, kemudian klik **"Masuk"**:



### Informasi Tagihan Rekening Listrik & Invoice Melalui CC PLN 123 & Website PLN

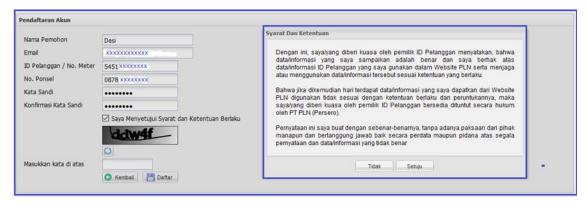
**Des 2020** 

e. Jika Pelanggan belum memiliki akun, maka Pelanggan harus mendaftar dahulu dengan klik
 "Daftar Akun", kemudian mengisi data-data di bawahnya :





f. Klik "Setuju" dengan syarat dan ketentuan



g. Sistem mengirimkan verifikasi ke alamat email Pelanggan.

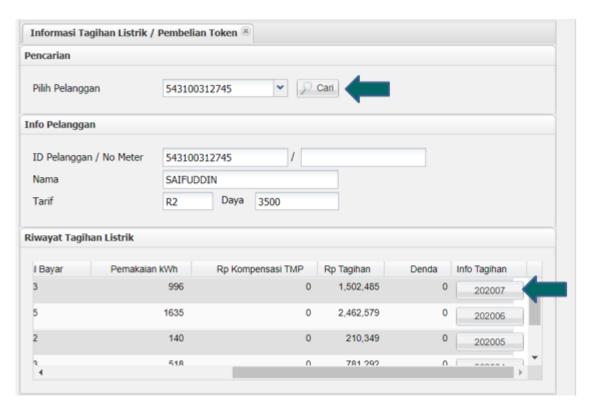
## Informasi Tagihan Rekening Listrik & Invoice Melalui CC PLN 123 & Website PLN

**Des 2020** 

- h. Masuk ke email yang didaftarkan untuk melakukan konfirmasi.
- i. Login menggunakan user dan password yang telah didaftarkan.
- j. Masukan IDPEL pada kolom pencarian.

Jika saat mendaftar, alamat email terbaca di sistem sudah pernah digunakan pada ID Pelanggan lain, maka Pelanggan disarankan menggunakan alamat email yang lain atau melakukan permohonan melalui kantor PLN terdekat.

#### **Contoh:**



#### **Keterangan:**

Untuk melihat informasi detail tagihan rekening atau pembelian token, dapat dilihat dengan melakukan klik tagihan rekening bulan yang diinginkan pada menu: "Info Tagihan".

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## 08 Des

2020

## Informasi Tagihan Rekening Listrik & Invoice Melalui CC PLN 123 & Website PLN

