

Dalam upaya untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pembaruan alamat yang tercatat dalam DIL, Customer Service Office (CSO) PLN 123 diberikan otoritas untuk melakukan pembaruan data tersebut. Proses pembaruan alamat pelanggan dapat dilakukan pada saat pelanggan melakukan transaksi Tambah Daya ataupun permohonan khusus pembaruan alamat.

### Prosedur Pembaruan Alamat :

1. CSO melakukan konfirmasi atas alamat yang tercatat di DIL kepada pelanggan dengan meminta pelanggan menyampaikan alamat yang akan disambung.

#### Contoh :

CSO : *"Untuk konfirmasi alamat, mohon Bapak/Ibu informasikan lokasi yang akan Tambah Daya".*

2. Apabila data alamat pada DIL belum lengkap, maka CSO PLN 123 dapat melengkapi data alamat sesuai dengan alamat yang disampaikan oleh pelanggan.
3. Apabila terjadi perbedaan alamat antara data pada DIL dengan yang disampaikan oleh pelanggan, sampaikan kepada pelanggan apakah alamat yang disebutkan sudah benar atau terjadi pembaruan alamat (misal: perubahan nama jalan, perubahan Rt/Rw, dsb.)

#### Contoh:

CSO : *"Mohon maaf sebelumnya Bapak/Ibu, ada perbedaan alamat yang disampaikan apakah alamat tersebut sudah benar atau memang ada perubahan?"*

4. CSO PLN 123 memastikan bahwa tidak ada perubahan titik lokasi langganan, namun hanya pembaruan alamat pelanggan.

#### Contoh:

CSO : *"sebagai konfirmasi, apakah benar perubahan hanya pada penamaan alamat saja dan tidak terjadi perpindahan lokasi langgan dari sebelumnya?"*

5. Jika pembaruan data pelanggan sudah terkonfirmasi oleh pelanggan maka CSO PLN 123 menyimpan data di AP2T untuk ditindaklanjuti oleh Unit terkait.

Kalimat percakapan di atas hanya contoh yang dalam pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan kondisi pada saat pembicaraan terjadi. Perubahan Bahasa (menggunakan Bahasa daerah atau asing) atau kata dapat dilakukan namun tanpa mengurangi makna dari kalimat yang dimaksud.