

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.
 - b. 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.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

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

08
Des
2020

4. Cara Pelanggan mengetahui detail informasi tagihan atau pembelian token melalui Website PLN : www.pln.co.id yaitu :

- Akses website PLN : www.pln.co.id
- Pilih Menu : “Pelayanan Pelanggan”



- Cek pada bagian paling bawah Menu : “Informasi Tagihan Listrik / Pembelian Token”



- Jika Pelanggan telah memiliki akun, maka Pelanggan mengisi data-data sesuai capture di bawah ini, kemudian klik “Masuk” :

Informasi Tagihan Listrik/Pembelian Token

Login

Email

Kata Sandi

Masukkan kata di bawah



[Aktivasi Akun](#) [Lupa Password](#)

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


Informasi Tagihan Listrik/Pembelian Token


Login

Email

Kata Sandi

Masukkan kata di bawah





[Aktivasi Akun](#) [Lupa Password](#)

Pendaftaran Akun

Nama Pemohon

Email

ID Pelanggan / No. Meter

No. Ponsel

Kata Sandi

Konfirmasi Kata Sandi

☐ Saya Menyetujui Syarat dan Ketentuan Berlaku





Masukkan kata di atas

- f. Klik “Setuju” dengan syarat dan ketentuan

Pendaftaran Akun

Nama Pemohon

Email


ID Pelanggan / No. Meter


No. Ponsel

Kata Sandi

Konfirmasi Kata Sandi

☒ Saya Menyetujui Syarat dan Ketentuan Berlaku





Masukkan kata di atas

Syarat Dan Ketentuan

Dengan ini, saya yang diberi kuasa oleh pemilik ID Pelanggan menyatakan, bahwa data/informasi yang saya sampaikan adalah benar dan saya berhak atas data/informasi ID Pelanggan yang saya gunakan dalam Website PLN serta menjaga atau menggunakan data/informasi tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Bahwa jika dikemudian hari terdapat data/informasi yang saya dapatkan dari Website PLN digunakan tidak sesuai dengan ketentuan berlaku dan peruntukannya, maka saya yang diberi kuasa oleh pemilik ID Pelanggan bersedia dituntut secara hukum oleh PT PLN (Persero).

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dan bertanggung jawab baik secara perdata maupun pidana atas segala pernyataan dan data/informasi yang tidak benar

- g. Sistem mengirimkan verifikasi ke alamat email Pelanggan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

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

08
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 :

| I Bayar | Pemakaian kWh | Rp Kompensasi TMP | Rp Tagihan | Denda | Info Tagihan |
|---------|---------------|-------------------|------------|-------|--------------|
| 3 | 996 | 0 | 1,502,485 | 0 | 202007 |
| 5 | 1635 | 0 | 2,462,579 | 0 | 202006 |
| 2 | 140 | 0 | 210,349 | 0 | 202005 |
| 3 | 518 | 0 | 781,292 | 0 | 202004 |

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

08
Des
2020

