

Terkait email kami sebelumnya pada tanggal 25 November 2019 perihal Permintaan data alamat email dan nomor telepon Pelanggan, berikut ini kami sampaikan sedikit perubahan pada point 1 (satu) sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat yaitu untuk laporan **"GANGGUAN"** baik **Padam 1 (satu) Bangunan** maupun **Padam Banyak** di wilayah Pelanggan, CC PLN 123 **"TIDAK LAGI MENANYAKAN ALAMAT EMAIL PELANGGAN"** baik pada **saat KLB (Kejadian Luar Biasa)** maupun Tidak dalam KLB.

Sebelumnya :

1. Semua transaksi yang masuk ke PLN 123 baik permohonan Niaga (PB/PD/PS), **keluhan & Gangguan (Teknis & Non Teknis)** serta kebutuhan yang bersifat informasi, data permohonan/laporannya harus dilengkapi dengan **"Alamat Email dan Nomor HP Pelapor/Pelanggan"** yang dicantumkan pada aplikasi (CRM/APKT/AP2T) selain data-data lainnya, **kecuali untuk keluhan/gangguan yang bersifat urgent, Pelanggan yang kecewa dan marah atas layanan/produk PLN.**

Direvisi menjadi :

1. Semua transaksi yang masuk ke PLN 123 baik **permohonan Niaga (PB/PD/PS), keluhan yang bersifat Non Teknis maupun kebutuhan yang bersifat informasi**, data permohonan/laporannya harus dilengkapi dengan **"Alamat Email dan Nomor HP Pelapor/Pelanggan"** yang dicantumkan pada aplikasi (CRM/APKT/AP2T) selain data-data lainnya, **kecuali** untuk kriteria di bawah ini **"Tidak perlu menanyakan alamat Email Pelanggan"**, sedangkan untuk nomor telepon atau HP Pelapor/Pelanggan tetap ditanyakan :
 - a. Keluhan yang bersifat Teknis (baik **Padam 1 Bangunan maupun Padam Banyak di wilayah Pelanggan**),
 - b. Keluhan Non Teknis dan Gangguan yang bersifat urgent (memerlukan penanganan segera),
 - c. Pelanggan yang kecewa dan marah atas layanan/produk PLN.