

FAQ (Frequently Asked Questions) atau Pertanyaan yang Sering Diajukan Terkait Produk Internet ICONNET

FAQ Mengenai : **COVERAGE AREA**

No	Pertanyaan	Jawaban	Tindak Lanjut		Keterangan
			CC 123	CC ICONNET	
1	Bagaimana saya bisa mengetahui bahwa area saya sudah tercover layanan ICONNET ?	Pendaftaran juga bisa dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile yang sudah tersedia di Goole Playstore dan Apple Appstore, Silakan login pada Aplikasi PLN Mobile pilih menu cek coverage , jika tercover klik pesan sekarang dan pilih paket layanan. lanjutkan pengisian data diri anda dan pilih salah satu metode pembayaran	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
2	Bagaimana jika area saya ternyata belum tercover dan saya ingin berlangganan ICONNET?	Pelanggan dapat melakukan pendaftaran melalui PLN Mobile dengan klik tombol “beritahu kami” untuk mendata area yang belum tercover sebagai salah satu upaya percepatan penyambungan	Issue Closed di CC 124		Tidak perlu diinput di google sheet
3	Bagaimana apabila hasil pengecekan belum tercover namun tetangga saya sudah menggunakan ICONNET?		Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
4	Bagaimana cara saya mendaftar layanan ICONNET?	Pendaftaran juga bisa dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile yang sudah tersedia di Goole Playstore dan Apple Appstore, Silakan login pada Aplikasi PLN Mobile pilih menu cek coverage , jika tercover klik pesan sekarang dan pilih paket layanan. lanjutkan pengisian data diri anda dan pilih salah satu metode pembayaran	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
5	Apakah perlu penambahan daya listrik PLN untuk menggunakan layanan Internet ICONNET?	Untuk pendaftaran layanan ICONNET, anda tidak perlu melakukan tambah daya listrik PLN	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
6	Setelah saya mendaftar, apa yang harus saya lakukan?	Setelah melakukan pendaftaran melalui aplikasi PLN Mobile, anda akan menerima kode pembayaran sesuai metode pembayaran yang diinginkan. Mohon dapat menyelesaikan proses pembayaran ICONNET untuk dapat diproses aktivasi layanannya	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet

FAQ Mengenai : **AKTIVASI**

No	Pertanyaan	Jawaban	Tindak Lanjut		Keterangan
			CC 123	CC ICONNET	
1	Setelah melakukan pembayaran awal, kapan layanan ICONNET saya akan dilakukan pemasangan?	<p>Untuk setiap pengajuan penyambungan akan dilakukan survey kembali untuk memastikan kesesuaian titik penyambungan dengan pengajuan. Apabila dalam 10 hari belum ada informasi jadwal penyambungan, anda bisa menghubungi Contact Center ICONNET pada :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call : 150678 - Whatsapp : 0811 - 1200 - 2123 - Email : cc.iconnet@iconpln.c.id - DM Instagram : iconnet.iconplus 	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
2	Bagaimana saya mengetahui tim yang akan datang ke tempat saya untuk melakukan instalasi?	Tim ICONNET akan menghubungi anda sebelum dilakukan kunjungan untuk pemasangan layanan internet. Sehingga anda tidak perlu khawatir jika anda sedang tidak berada di rumah	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
3	Internet ICONNET saya sudah terpasang di rumah, namun belum bisa digunakan. Apa yang harus saya lakukan?	Jika internet kamu sudah terpasang namun belum bisa digunakan, maka proses aktivasi belum selesai dilakukan.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
4	Tim sudah melakukan survey ke rumah, tapi belum dilakukan instalasi kapan bisa dilakukan instalasi ke rumah?	Kami akan melakukan follow up terkait kendala instalasi di lokasi anda	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
5	Tim sudah datang ke rumah namun tidak dapat melakukan instalasi karena perlu pembangunan infrastruktur baru, berapa lama proses nya?	Dimintakan data pelanggan akan di kroscek bagian aktivasi, kemudian Tim ICONNET akan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet

FAQ Mengenai : PEMBAYARAN & TAGIHAN

No	Pertanyaan	Jawaban	Tindak Lanjut		Keterangan
			CC 123	CC ICONNET	
1	Saya sudah mendapatkan email terkait pembayaran awal, bagaimana cara untuk membayarnya?	Untuk pembayaran bisa dilakukan melalui Virtual Account bank Mandiri, Transfer antar bank, Indomaret, serta Alfamart	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
2	Apakah ada biaya tambahan yang harus saya bayarkan?	Tidak terdapat biaya tambahan dikarenakan pembayaran hanya berdasarkan paket layanan yang dipilih dan biaya administrasi sesuai metode pembayaran anda.	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
3	Dimana saya bisa melihat kode pembayaran saya?	Pada aplikasi PLN Mobile , pastikan anda menambah ID Pelanggan yang terdaftar pada layanan ICONNET, kemudian pilih menu layanan dan akan muncul nilai tagihan anda saat ini	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
4	Saya mencoba membayarkan melalui transfer Bank lain, namun pembayaran selalu gagal , bagaimana cara pembayarannya?	Jika anda tidak bisa melakukan pembayaran, pastikan untuk mengecek apakah anda sudah memasukan jumlah nominal pembayaran dan biaya administrasi sesuai metode pembayaran yang dipilih. Namun jika masih tidak bisa Tim ICONNET akan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
5	Bagaimana cara untuk cek apakah pembayaran saya sudah diterima?	Pada aplikasi PLN Mobile , anda dapat mengecek status tagihan di menu layanan atau email tagihan dikirimkan ke email yang terdaftar dari email iconnet@iconpln.c.id	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet

FAQ Mengenai : GANGGUAN

No	Pertanyaan	Jawaban	Tindak Lanjut		Keterangan
			CC 123	CC ICONNET	
1	Speed Internet saya menurun secara drastis, apa yang harus saya lakukan?	Untuk layanan kami adalah layanan broadband up to ,sehingga kecepatan dapat berubah tergantung dari utilisasi network , anda bisa mencoba untuk merestart modem (mematikan modem) selama 3-5 menit, Untuk pengetesan bandwith agar lebih representatif dapat dipastikan dalam kondisi hanya terhubung ke 1 device dan dapat di test ke berbagai server speedtest sebagai refrensi. Apabila masih bermasalah Tim ICONNET akan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
2	Internet saya tidak bisa digunakan, ada indicator merah pada modem (LOS)	Jika internet anda bermasalah dan muncul indicator merah pada perangkat modemnya, anda bisa menginformasikan ID pelanggan, keluhan yang dialami, jam terganggu dan no telepon yang bisa dihubungi untuk Tim ICONNET akan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
3	Berapa lama saya harus menunggu untuk hasil pengecekan masalah internet saya?	Untuk estimasi hasil pengecekan problem internet adalah 30 menit. Tim ICONNET akan konfirmasi hasil pengecekan dan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
4	Berapa lama estimasi tim datang kerumah untuk dilakukan perbaikan di tempat?	Kami akan mengusahakan yang terbaik untuk perbaikan kendala di lokasi anda, Tim ICONNET akan informasikan progres dengan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
5	Internet saya dan tetangga di perumahan/komplek saya tiba-tiba mati dan tidak bisa digunakan, apa yang terjadi?	Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang anda alami, mohon dapat menginformasikan ID pelanggan , jam gangguan dan no telepon anda untuk kami lakukan pengecekan. Tim ICONNET akan konfirmasi hasil pengecekan dan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
6	Layanan TV saya lag dan patah-patah, apa yang harus saya lakukan?	a. Untuk layanan TV, anda bisa mencoba untuk merestart STB TV (mematikan STB) selama 3-5 menit, lalu kamu bisa mencoba menyalakan Kembali.	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
		b. Jika layanan TV masih bermasalah, anda dapat menginformasikan kendala dan id pelanggan anda beserta SN STB TV. Tim ICONNET akan melakukan pengecekan dan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
7	Saya ingin mengganti password perangkat modem saya, bagaimana caranya?	Mohon untuk menginformasikan ID pelanggan anda dan merk ONT anda. Tim ICONNET akan melakukan memproses dan menghubungi anda.	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet

FAQ Mengenai : REFUND

No	Pertanyaan	Jawaban	Tindak Lanjut		Keterangan
			CC 123	CC ICONNET	
1	Keadaan apa saja yang mengharuskan saya mengajukan refund pembayaran saya?	a. Apabila pembayaran yang anda lakukan kurang ataupun melebihi jumlah tagihan yang ada di dalam tagihan, maka anda harus mengajukan refund dikarenakan pembayaran tidak dapat diverifikasi.	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
		b. Apabila sudah membayarkan tagihan awal untuk pemasangan, namun berdasarkan hasil survey dilokasi anda tidak dapat dilanjutkan untuk instalasi jaringan ICONNET	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
		c. Apabila anda melakukan 2 kali pembayaran pada tagihan yang sama	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet
2	Bagaimana cara untuk mengajukan refund ICONNET?	a. anda bisa menghubungi Contact Center ICONNET pada : - Call : 150678 - Whatsapp : 0811 - 1200 - 2123 - Email : cc.iconnet@iconpln.co.id - DM Instagram : iconnet.iconplus	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
		b. Setelah anda mendapatkan form refund, anda bisa mengisi form secara benar dan lengkap beserta No rekening dan nama pemilik rekening yang sesuai kemudian ditandatangani dengan nama jelas	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
		c. Anda perlu menyiapkan bukti transfer pembayaran yang telah dilakukan	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
		d. Apabila dokumen telah lengkap maka anda perlu melakukan email ke iconnet@iconpln.co.id dengan memasukan subjek email "Pengajuan Refund _ ID Pelanggan _ Nama pemohon refund untuk pengajuan refund.	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
3	Berapa lama estimasi refund saya bisa diterima?	Untuk estimasi refund dalam 30 hari kerja. Proses refund melalui beberapa kali verifikasi dana dari ICON+ ataupun bank terkait.	Issue Closed di CC 123		Tidak perlu diinput di google sheet
4	Bagaimana saya mengetahui proses refund saya?	anda bisa menghubungi Contact Center ICONNET pada : - Call : 150678 - Whatsapp : 0811 - 1200 - 2123 - Email : cc.iconnet@iconpln.co.id - DM Instagram : iconnet.iconplus	Dimintakan data pelanggan	Melakukan Outbond	Input di google sheet