

Blokir IMEI

To do list

CEK STATUS IMEI

1. Sarankan Pelanggan untuk melakukan pengecekan IMEI melalui UMB UMB *337# atau web kementerian : <https://imei.kemenperin.go.id/>
2. Jika saat pengecekan melalui web keterangan TIDAK TERDAFTAR, namun saat cek UMB keterangan TERDAFTAR dan Sinyal dilayar HP ada. infokan ke pelanggan bahwa IMEI telah terdaftar.
3. Lakukan pengecekan status IMEI melalui aplikasi Merah Putih
 - a. Jika terdaftar, maka lakukan pengecekan lebih lanjut atas keluhan pelanggan tersebut dengan melanjutkan aktivitas pada SOP Penanganan keluhan pelanggan terkait produk atau layanan melalui CTP
 - b. Jika tidak terdaftar, maka lakukan pengecekan lebih lanjut perangkat yang tidak mendapatkan sinyal tersebut.

Possible Cause

REGISTRASI IMEI HKT

Untuk perangkat HKT hanya bisa dilakukan untuk pelanggan WNA melakukan registrasi IMEI melalui CTP Walk In dengan persyaratan :

- a. MSISDN sudah aktif
- b. Passpor (visa masih berlaku)
- c. Menunjukkan perangkat dan nomor IMEI
- d. Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Layanan Pelanggan pada bagian Pengaduan (Complaint).

untuk perpanjangan registrasi IMEI :

- a. PASPOR yang masih berlaku untuk izin tinggal di Indonesia
- b. Menggunakan msisdn Telkomsel (masih aktif) Perpanjangan IMEI WNA Tourist
- c. Maksimal 1 kali perpanjangan (maksimal 90 hari)

Lakukan Registrasi nomor IMEI perangkat HKT melalui aplikasi DSC

- a. Pada kolom valid day (Maksimal 90 hari)
- b. Pada kolom reason di Menu Add Roamer, isi dengan nomor PASPOR / VISA dan Case ID

REGISTRASI IMEI NON HKT

Persyaratan Regis IMEI Non HKT :

- MSISDN
- Perangkat non HKT

GraPARI :

- a. Untuk End User
- b. Maks. 10 perangkat*
- c. Menunjukkan perangkat & nomor IMEI**

* Jika perangkat >10, dieskalasi ke CES (corporate) dengan melampirkan form permintaan (FLP), list nomor Imei device dan list msisdn

**Jika perangkat M2M besar dan tidak memungkinkan utk dibawa ke Grapari, maka cukup diperlihatkan bukti picture/foto perangkat

Non HKT & IMEI

Lakukan Registrasi nomor IMEI perangkat non-HKT melalui aplikasi DSC

- Pada kolom reason di Menu NonHKT IMEI, isi dengan jenis dan merek perangkat
- Pelanggan dapat melakukan registrasi perangkat non-HKT melalui:
- GraPARI dan GraPARI Mitra, dengan menunjukan perangkat non-HKT
- b. e-Care, dengan mengirim bukti/picture perangkat non-HKT dan IMEI-nya

Lakukan Registrasi nomor IMEI perangkat non-HKT melalui aplikasi DSC

- Pada kolom reason di Menu NonHKT IMEI, isi dengan jenis dan merek perangkat
- Pelanggan dapat melakukan registrasi perangkat non-HKT melalui:
- GraPARI dan GraPARI Mitra, dengan menunjukan perangkat non-HKT
- b. e-Care, dengan mengirim bukti/picture perangkat non-HKT dan IMEI-nya

Identifikasi IMEI dan Kewarganegaraan

Identifikasi pelanggan

- Turis WNA yang menggunakan MSISDN dari negara asal maka perangkat HKT akan otomatis mendapatkan sinyal dan tidak perlu registrasi IMEI.
- Turis WNA (roamer) yang akan menggunakan MSISDN local (nomor Telkomsel) maka wajib melakukan registrasi IMEI pada perangkat milik Pelanggan dengan masa aktif IMEI paling lama 90 hari. Kemudian, perangkat akan otomatis unregister IMEI setelah 90 hari.
- Proses registrasi IMEI WNA roamer dapat diperpanjang maksimal 1 kali perpanjangan (masa aktif IMEI maksimal 90 hari) yang disertai dengan kelengkapan dokumen ijin tinggal dan dokumen terkait lainnya yang masih berlaku.
- Petugas harus melakukan pengecekan history aktivasi IMEI roamer sebelum melakukan eksekusi aktivasi IMEI perangkat HKT.
- WNA yang mempunyai ijin tinggal di Indonesia (KITAP/KITAS) karena bekerja atau status sebagai pelajar di Indonesia, proses registrasi IMEI harus dilakukan ke bea cukai dengan ketentuan maksimal 60 hari setelah kedatangan di Indonesia. Jika pelanggan sudah lebih dari 60 hari maka sarankan untuk melakukan pembelian device di Indonesia atau menggunakan nomor operator negara asalnya jika tetap ingin menggunakan devicenya.
- Bagi WNI (Passport Indonesia) yang menggunakan perangkat HKT dari negara asal/impor dan menggunakan kartu operator Indonesia WAJIB mendaftarkan IMEI di BEA CUKAI max. 60 hari setelah kedatangan dan tidak diperbolehkan melakukan registrasi IMEI di GraPARI. Jika pelanggan sudah lebih dari 60 hari maka sarankan untuk melakukan pembelian device di Indonesia.

Batas maksimal registrasi WNA untuk 1 MSISDN adalah 1 perangkat (jika di 1 perangkat yang sama tersebut terdapat 2 IMEI maka nomor MSISDN tersebut wajib didaftarkan kedua IMEI nya) sedangkan untuk jumlah maksimal kepemilikan MSISDN prepaid WNA mengacu ke SOP Registrasi Prepaid yaitu 3 MSISDN.

Mandatory Ticket

Tulis Mandatory ticket / point dalam bertiket

Informasi: Mutasi – Profil Pelanggan – I51-Informasi Registrasi IMEI

Permintaan: Mutasi – Profil Pelanggan – P51-Permintaan Registrasi IMEI Roamer

SOURCE

SOP-010/CCM-AC/OM/IX/2020 – SOP Registrasi IMEI melalui CTP (KM3406112229)