

**FAQ INDIHOME
UNTUK
PELANGGAN/CALL CENTRE/AGEN PELAYANAN**

Latar Belakang

1. Proses pengalihan layanan IndiHome dari Telkom ke Telkomsel yang secara efektif akan mulai berlaku per 1 Juli 2023
2. Rencana Penandatanganan Spin-off Agreement pada tanggal 27 Juni 2023 yang dilanjutkan dengan press release

Tujuan

1. Sebagai panduan bagi agen call center, frontliner, admin social media dan tim pelayanan Telkomsel dalam menjawab pertanyaan pelanggan terkait pengalihan layanan IndiHome dari Telkom ke Telkomsel
2. Untuk menjaga alignment informasi antar unit pelayanan di Telkomsel
3. Untuk memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan IndiHome dan Telkomsel terkait dengan layanan IndiHome

Masa Berlaku

FAQ ini berlaku Per 1 Juli 2023

Daftar FAQ

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar IndiHome pindah ke Telkomsel ?	Benar, mulai 1 Juli 2023, layanan IndiHome telah menjadi bagian dari Telkomsel.
2	Apakah kelebihan IndiHome setelah dialihkan ke Telkomsel ?	Dengan mengintegrasikan layanan IndiHome yang menawarkan koneksi internet tetap melalui serat optik serta dengan jaringan seluler broadband yang luas, memungkinkan pelanggan IndiHome dan Telkomsel untuk mendapatkan pengalaman konektivitas broadband yang mulus dan pengalaman digital yang lebih baik di dalam maupun di luar rumah, tanpa terikat pada satu teknologi jaringan tertentu. Kedepannya, Telkomsel juga akan mengembangkan beragam penawaran produk dan layanan yang lebih affordable dan bernilai tambah, yang mengintegrasikan seluruh keunggulan, baik layanan fixed broadband IndiHome maupun layanan mobile broadband Telkomsel, seperti Orbit, Telkomsel Prabayar dan Halo.
3	Mulai kapan IndiHome pindah ke Telkomsel ?	IndiHome secara resmi bergabung menjadi bagian dari Telkomsel sejak 1 Juli 2023.
4	Apakah pelanggan existing IndiHome harus daftar ulang lagi ke Telkomsel ?	Pelanggan IndiHome yang dialihkan ke Telkomsel, tidak perlu melakukan daftar ulang, layanan IndiHome yang digunakan akan terdaftar dalam pengelolaan Telkomsel.

5	Apakah ada perubahan cara bayar ? (nomor rekening, bank)	Tidak ada perubahan cara pembayaran billing/tagihan IndiHome setelah IndiHome bergabung dengan Telkomsel.
6	Apakah ada perubahan produk/tarif layanan IndiHome ?	Tidak ada perubahan paket produk/tarif layanan IndiHome setelah IndiHome bergabung dengan Telkomsel. Pelanggan akan mendapatkan informasi secara berkala jika terdapat perubahan atau penawaran produk lebih lanjut.
7	Apakah billing IndiHome akan disatukan dengan billing Telkomsel ?	Billing/tagihan IndiHome saat ini belum disatukan dengan Telkomsel HALO, akan kami informasikan apabila ada perubahan billing IndiHome dan Telkomsel.
8	Apakah POIN MyIndiHome saya akan dialihkan ?	POIN MyIndiHome masih bisa digunakan (tidak hangus) sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yang terdapat di aplikasi masing-masing, dan tetap dapat digunakan sesuai persyaratan yang berlaku selama ini. Saat ini, belum ada penggabungan POIN myIndiHome dan Telkomsel POIN. Jika ada perubahan akan kami informasikan kepada pelanggan IndiHome.
9	Saya pelanggan Telkomsel dan IndiHome, apakah ada penawaran bundling ?	Saat ini belum ada penawaran bundling produk IndiHome dan Telkomsel. Jika ada, akan kami informasikan kepada pelanggan.
10	Apakah aplikasi MyIndiHome akan digabung dengan MyTelkomsel ?	Saat ini belum ada perubahan pada aplikasi MyIndiHome dan MyTelkomsel. Jika ada perubahan akan kami informasikan kepada pelanggan.
11	Apakah Telpon rumah saya akan dipindahkan ke Telkomsel ?	Telepon rumah adalah salah satu layanan IndiHome yang dialihkan pengelolaannya ke Telkomsel. Tidak ada perubahan paket pada pelanggan.
12	Apakah nomor Telpon rumah saya akan berubah ?	Saat ini belum ada perubahan nomor telepon rumah. Jika ada perubahan akan kami informasikan kepada pelanggan.
13	Apakah GraPARI Telkomsel melayani IndiHome ?	Mulai 1 Juli 2023 seluruh GraPARI Telkomsel sudah siap memberikan informasi dalam melayani pelanggan IndiHome.
14	Apakah Plasa Telkom masih melayani IndiHome ?	Saat ini Plasa Telkom masih melayani pelanggan IndiHome.
15	Apakah Plasa Telkom melayani layanan Telkomsel ?	Mulai 1 Juli 2023 seluruh Plasa Telkom sudah siap memberikan informasi dalam melayani pelanggan Telkomsel.
16	Contact centre IndiHome dimana saja ?	Contact Centre IndiHome dapat dihubungi melalui: - Call Center: 188 dan 147 - Twitter, IG, FB Fan Page: @IndiHomeCare - Website IndiHome: https://www.indihome.co.id/bantuan/indita - Whatsapp: https://myih.ch/WAIndiHomecare - Email: cs@telkomsel.com - Walk in: GraPARI dan Plasa Telkom.

17	Bagaimana saya tahu apakah IndiHome saya pindah ke Telkomsel atau tidak ?	Anda akan mendapatkan informasi tentang pengalihan layanan IndiHome ke Telkomsel melalui kontak yang Anda gunakan saat registrasi (Email/WhatsApp/SMS) atau bisa menghubungi semua Contact Centre kami
18	Kalau saya tidak mau pindah ke Telkomsel, apa yang harus saya lakukan ?	Anda dapat menyampaikan lebih lanjut mengenai kendala yang dihadapi melalui Contact Centre kami untuk diteruskan ke unit terkait.
19	Mengapa ada perubahan bentuk tagihan IndiHome?	Berlaku per 1 Agustus 2023, perubahan tagihan IndiHome mengakomodasi peralihan layanan IndiHome dari Telkom ke Telkomsel.
20	Apa saja yang berubah dari tagihan IndiHome?	Secara prinsip tagihan IndiHome by Telkomsel berisi informasi yang sama dengan tagihan sebelumnya namun dengan perubahan format, pencatuman NPWP/NIK pelanggan, pencantuman periode pemakaian, pencantuman tanggal tagihan dan penerbitan bukti pembayaran di periode tagihan berikutnya (disertai penerapan meterai elektronik utk pembayaran lebih dari Rp5 juta)
21	Apakah tagihan Indihome by Telkomsel berlaku sebagai Faktur Pajak?	Berlaku per 1 Agustus 2023, Tagihan IndiHome berlaku sebagai Faktur Pajak dengan nomor tagihan/invoice sebagai nomor Faktur Pajak.
22	Mengapa saya menerima tagihan di awal Juli 2023 dengan format Telkom ?	Tagihan yang terbit awal Juli 2023 merujuk pada periode pemakaian 1-30 Juni 2023 yang masih diterbitkan oleh Telkom.
23	Mengapa saya menerima tagihan di awal Agustus 2023 dengan tanggal tagihan 31 Juli 2023 ?	Untuk kemudahan identifikasi periode, tagihan IndiHome akan diberikan tanggal tagihan sesuai akhir bulan pemakaian. Untuk pemakaian 1-31 Juli 2023, akan diterbitkan oleh Telkomsel pada awal Agustus 2023 dengan tanggal tagihan 31 Juli 2023
24	Apakah ada perubahan channel/outlet pembayaran?	Per 1 Juli 2023, semua channel/ outlet pembayaran saat ini masih tetap bisa digunakan dan juga disemua GraPARI Telkomsel