

Terkait surat Executive Vice President Pusat Keunggulan Niaga Dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat No.31659/AGA.04.01/C01030500/2021 tanggal 12 Juli 2021, **perihal Layanan Pembaruan Data Pelanggan PLN dan Layanan Invoice Tagihan Listrik (e-billing) di PLN Mobile** serta berdasarkan surat Direktur Niaga dan Manajemen Pelanggan PLN Pusat No.32085/AGA.00.01/B01030000/2020, tanggal 14 Desember 2020 **perihal Pendataan dan Pelaksanaan Persyaratan Kelengkapan Data Pelanggan PLN**, maka perlu dilakukan penyesuaian pada SOP layanan CC PLN 123 sebelumnya yaitu SOP tanggal 02 Februari 2021 mengenai Kelengkapan Data NPWP pada Permohonan PB/PD. Berdasarkan surat tsb dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, kami sampaikan penjelasan sbb :

1. **Sesuai Undang-Undang (UU) RI No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pasal 114**, diatur bahwa syarat faktur pajak penyerahan barang/jasa minimal memuat:
  - a. Informasi penyedia Barang/Jasa kena Pajak, meliputi Nama, Alamat, dan NPWP.
  - b. Informasi pembeli barang/jasa kena pajak, meliputi Nama, Alamat, NIK atau NPWP atau Nomor Paspur bagi subyek pajak luar negeri.
  - c. Informasi jenis barang/jasa, harga jual/penggantian, potongan harga, nilai PPN/PPnBM, Kode/No Seri dan tanggal Faktur Pajak, Nama dan tanda tangan pejabat berwenang.
2. Untuk memenuhi ketentuan perpajakan tersebut, **PLN wajib mencantumkan Nama, Alamat sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), atau Paspur (bagi subyek pajak luar negeri)** pada Invoice Listrik pelanggan, karena Invoice Listrik merupakan dokumen yang dapat dipersamakan dengan Faktur Pajak.
3. Atas kewajiban sebagaimana poin 2 di atas, maka PLN melakukan pendataan kelengkapan data Pelanggan, antara lain:
  - a. NIK, Nama, Alamat sesuai KTP bagi seluruh Pelanggan aktif PLN.
  - b. No NPWP, Nama, Alamat sesuai NPWP bagi Pelanggan **mulai Daya 2.200 VA**.
4. **NPWP berlaku** untuk Individu maupun Perusahaan.

**5. Perlakuan Layanan di PLN 123 :**

- a. Untuk permohonan PB/PD seluruh Golongan Tarif **wajib** menginputkan NIK.
- b. **Permohonan PB/PD harus mencantumkan NPWP** yaitu **mulai Daya 2.200 VA**.

No.	Tarif	Ketentuan Sesuai Surat DIRAGA PLN PUSAT No.32085/AGA.00.01/B01030000/2020, Tgl. 14 Desember 2020
1	Rumah Tangga	Mulai Daya <b>2.200 VA</b> ke atas
2	Bisnis & Industri	Mulai Daya <b>6.600 VA</b> ke atas
3	TM & TT	Tidak ada perubahan (Berlaku untuk Tarif S3, B3, I3 P2, T, C, I4)

c. **Ketentuan Perubahannya yaitu :**

1. CSO wajib menanyakan dan menginput No. NPWP pada form AP2T saat memproses permohonan PB/PD (**Tarif Rumah Tangga, Bisnis & Industri**) **mulai Daya 2.200 VA keatas**.

**2. Jika Pemohon / Pelanggan Tidak Dapat memberikan data No.NPWP, maka :**

- a. **Untuk Golongan Tarif “Rumah Tangga” mulai Daya “2.200 VA keatas” :**

Jika Pemohon tidak dapat memberikan data No.NPWP sesuai nama Pemilik Persil, maka mintakan data NPWP keluarga yang tinggal dalam satu persil/bangunan yang sama (Keluarga Inti).

**Contoh Penyampaian :**

*“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, saat ini untuk Tarif & Daya yang diminta membutuhkan data NPWP, jika {Bp/Ibu} belum memilikinya, apakah ada NPWP salah satu keluarga yang tinggal di bangunan yang sama ?...”*

- Jika **“ADA”**, maka input data NPWP tsb pada form aplikasi yang tersedia.
- Jika **“TIDAK ADA”**, maka permohonan **“TIDAK DAPAT DIPROSES” lebih lanjut (Issue Closed di PLN 123)**.

Sampaikan kepada Pemohon, untuk Tarif dan Daya yang diminta saat ini membutuhkan data NPWP, Pemohon diminta untuk melengkapi terlebih dahulu.

Contoh Penyampaian :

*“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, jika belum ada data NPWP nya, maka pendaftaran ini belum dapat diproses lebih lanjut, mohon {Bp/Ibu} melengkapi terlebih dahulu data tsb, Jika sudah lengkap dan ingin bermohon kembali {Bp/Ibu} dapat menghubungi kami kembali atau dapat mengakses layanan ini melalui Aplikasi PLN Mobile ...”*

**b. Untuk Golongan Tarif “Bisnis & Industri” :**

**1. Daya “2.200 VA s.d 5.500 VA” :**

- i. Tanyakan dan Input No. NPWP atas nama Badan Usaha atau Pemilik/Pendiri Perusahaan pada form AP2T saat memproses permohonan PB/PD.
- ii. Jika Pemohon tidak dapat memberikan data tsb, maka mintakan data NPWP orang yang diberikan kewenangan / yang bertanggungjawab terhadap perusahaan tsb.

Contoh Penyampaian :

*“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, apakah ada data NPWP orang yang diberikan kewenangan/ yang bertanggungjawab terhadap perusahaan tsb? ...”*

- Jika **“ADA”**, maka input data NPWP tsb pada form aplikasi yang tersedia.
- Jika **“TIDAK ADA”**, maka permohonan **“DAPAT DIPROSES”** lebih lanjut sampai dengan pemberian No. Register Pembayaran.

**2. Daya 6.600 VA keatas :**

- i. Tanyakan dan Input No. NPWP atas nama Badan Usaha atau Pemilik/Pendiri Perusahaan pada form AP2T saat memproses permohonan PB/PD.
- ii. Jika Pemohon tidak dapat memberikan data tsb, maka mintakan data NPWP orang yang diberikan kewenangan / yang bertanggungjawab terhadap perusahaan tsb.

Contoh Penyampaian :

*“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, saat ini untuk Tarif & Daya yang diminta membutuhkan data NPWP, jika NPWP atas nama Badan Usaha atau Pemilik/Pendiri Perusahaan belum ada, apakah ada data NPWP orang yang diberikan kewenangan / yang bertanggungjawab terhadap perusahaan tsb?...”*

- Jika **“ADA”**, maka input data NPWP tsb pada form aplikasi yang tersedia.
- Jika **“TIDAK ADA”**, maka permohonan **“TIDAK DAPAT DIPROSES” lebih lanjut (Issue Closed di PLN 123).**

Sampaikan kepada Pemohon, untuk Tarif dan Daya yang diminta saat ini membutuhkan data NPWP, Pemohon diminta untuk melengkapi terlebih dahulu.

Contoh Penyampaian :

*“... Mohon maaf {Bp/Ibu}, jika tidak ada data NPWP nya, maka pendaftaran ini belum dapat diproses lebih lanjut, mohon {Bp/Ibu} melengkapi terlebih dahulu data tsb, Jika sudah lengkap dan ingin bermohon kembali {Bp/Ibu} dapat menghubungi kami kembali atau dapat mengakses layanan ini melalui Aplikasi PLN Mobile ...*

- d. Jika terdapat laporan Pelanggan mengenai pendataan NPWP oleh Petugas yang mengatasnamakan PLN ke lokasi Pelanggan yang memiliki Tarif & Daya di luar ketentuan di atas, maka agar permasalahan Pelanggan di data dan disampaikan ke Unit PLN terkait melalui APKT (Keluhan), sampaikan bahwa perihal tsb akan dikoordinasikan ke Unit PLN terkait.