

Sehubungan dengan pelaksanaan pendataan kelengkapan data Pelanggan PLN sebagai syarat minimal Invoice tagihan listrik sebagai dokumen yang dipersamakan dengan faktur pajak sesuai Surat DIRAGA No. 32085/AGA.00.01/B01030000/2020 tanggal 14 Desember 2020 (terlampir) dan terkait dengan 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 sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan sbb :

1. **Pembaruan Data Pelanggan (khususnya kelengkapan data NIK dan/atau NPWP)** dapat dilakukan secara mandiri oleh Konsumen di Aplikasi **PLN Mobile mulai versi 5.1.11**.
2. **Pelanggan yang telah melengkapi NIK dan NPWP**, akan mendapatkan benefit/keuntungan di antaranya :
  - a. **Transaksi Pelanggan (Pembelian Token/Tagihan Listrik)** akan tercatat dengan NIK atau NPWP sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.
  - b. **Bagi Pelanggan Pascabayar**, bisa mendapatkan **Invoice Tagihan Listrik (pdf) melalui Aplikasi PLN Mobile** dan/atau bisa mendapatkan **Invoice Tagihan Listrik melalui Email (e-billing)** sesuai dengan email yang didaftarkan pada akun PLN mobile.
3. **Pemberhentian layanan e-billing (Informasi Invoice Tagihan Listrik melalui Email)** dapat dilakukan secara mandiri oleh Konsumen **di Aplikasi PLN Mobile mulai versi 5.1.11** atau **melalui tautan link berhenti langganan** yang dikirim bersamaan dengan e-billing **mulai rekening bulan Juli 2021**.
4. Untuk memenuhi ketentuan perpajakan, PLN wajib mencantumkan **Nama, Alamat sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), atau Paspor (bagi subyek pajak luar negeri)** pada **Invoice Listrik Pelanggan**, karena Invoice Listrik merupakan dokumen yang dapat dipersamakan dengan Faktur Pajak.

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Layanan Pembaruan Data Pelanggan PLN & Layanan Invoice Tagihan Listrik di PLN Mobile

02  
Agust  
2021

a. Untuk NIK :

- o Wajib bagi seluruh Pelanggan PLN
- o Untuk Rumah Tangga Subsidi, pembaruan data NIK dapat dilakukan melalui Unit PLN terkait

b. Untuk NPWP :

- o Wajib mulai Daya 2.200 VA keatas.

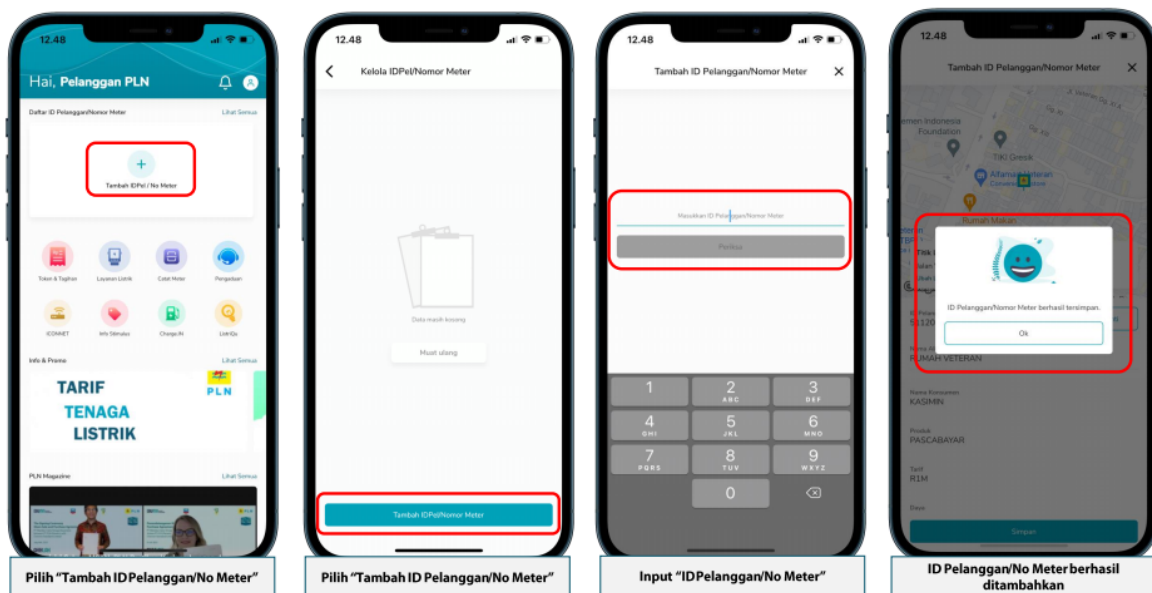
### 5. Cara Melakukan Pembaruan Data Pelanggan di PLN Mobile :

a. Jika ID Pelanggan / No Meter belum ada atau perlu ditambahkan :

- o Pilih “Tambah ID Pelanggan / No Meter”
- o Pilih “Tambah IDPel / Nomor Meter”
- o Input “ID Pelanggan / No Meter” → klik “Periksa”
- o ID Pelanggan / No Meter berhasil ditambahkan

## PEMBARUAN DATA PELANGGAN

### #1. Tambahkan ID Pelanggan/No Meter terlebih dahulu



# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Layanan Pembaruan Data Pelanggan PLN & Layanan Invoice Tagihan Listrik di PLN Mobile

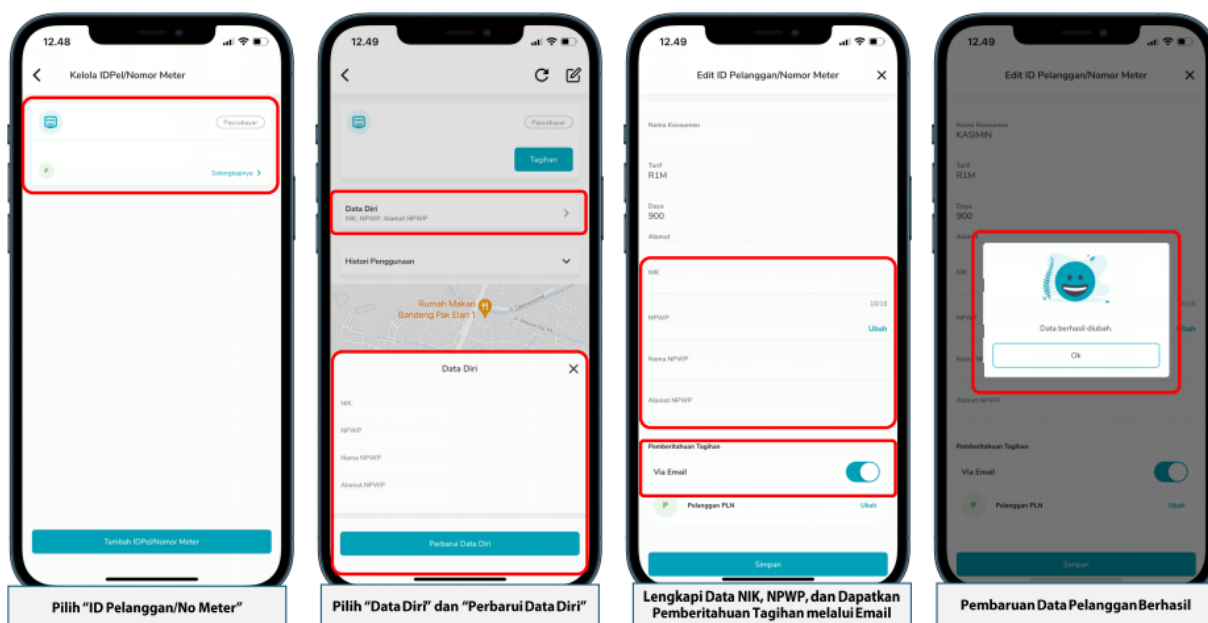
02  
Agust  
2021

### b. Jika sudah terdapat ID Pelanggan / No Meter :

- Pilih **"IDPel / No Meter"**
- Klik **"Data Diri (NIK, NPWP, Alamat NPWP)"**
- Klik **"Perbarui Data Diri"** → lengkapi Data NIK, NPWP dan dapatkan Pemberitahuan Tagihan melalui Email → klik **"Simpan"**
- Data berhasil diubah → klik **"OK"**

## PEMBARUAN DATA PELANGGAN

### #2. Pilih ID Pelanggan yang akan diperbarui



### c. Download Invoice Pelanggan & e-Billing Tagihan Listrik :

- Pilih **"Histori Penggunaan"** dan pilih **"Bulan Tagihan"** yang diperlukan.
- Pilih **"Download Invoice"** untuk melihat Invoice Tagihan Listrik
- Pelanggan dapat langsung melihat Invoice Tagihan Listrik setelah Download
- Pelanggan juga mendapatkan informasi Tagihan Listrik melalui Email yang didaftarkan.

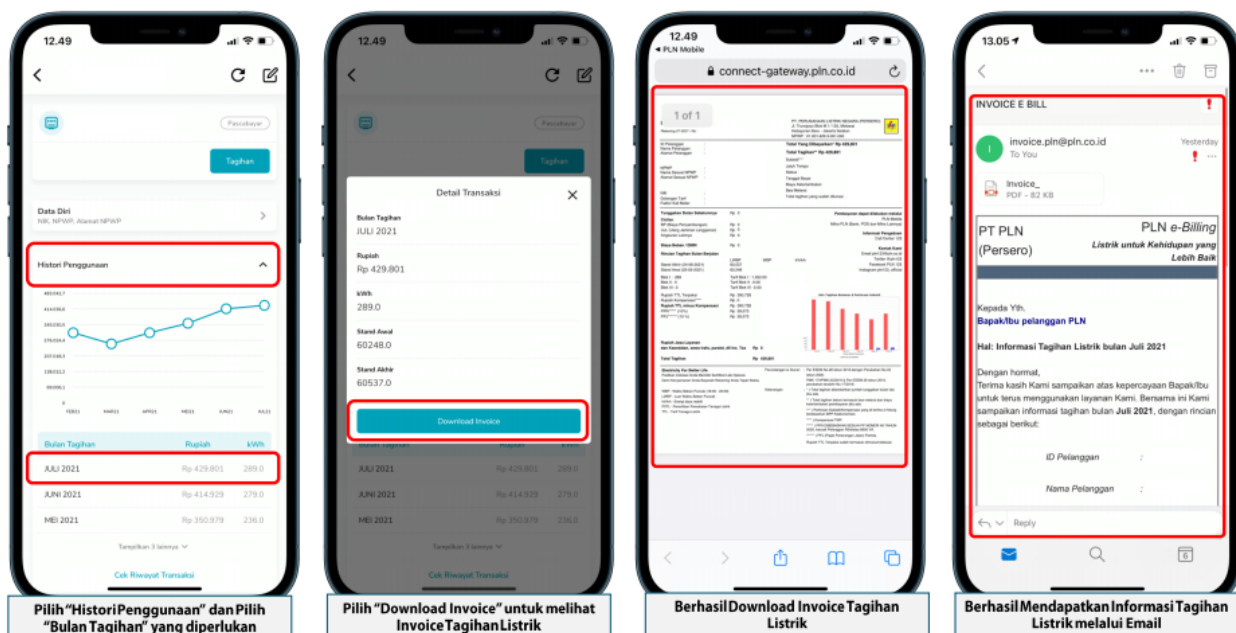
# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Layanan Pembaruan Data Pelanggan PLN & Layanan Invoice Tagihan Listrik di PLN Mobile"

02  
Agust  
2021

### PEMBARUAN DATA PELANGGAN

#### #3. Download Invoice Pelanggan dan e-Billing Tagihan Listrik



d. Berhenti Berlangganan E-Billing dari PLN Mobile dapat melalui 2 (dua) cara yaitu :

#### 1. Email eBilling PLN yang diterima Pelanggan.

Pada Email eBilling PLN terdapat informasi seperti dibawah ini :

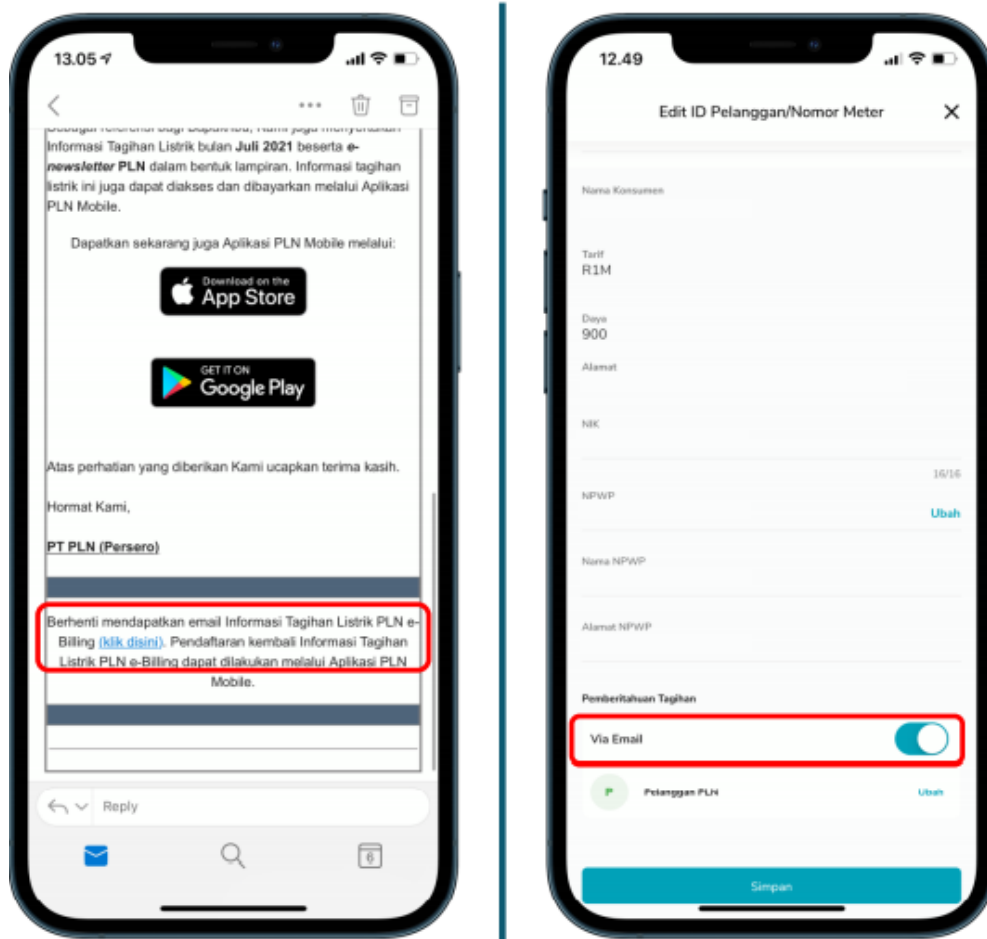
*"Berhenti mendapatkan email Informasi Tagihan Listrik PLN e-Billing (klik disini). Pendaftaran kembali Informasi Tagihan Listrik PLN e-Billing dapat dilakukan melalui Aplikasi PLN Mobile".*

#### 2. Non Aktif Pemberitahuan Tagihan via Email di aplikasi PLN Mobile Pelanggan pada menu "Perbaharui Data Diri"

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Layanan Pembaruan Data Pelanggan PLN & Layanan Invoice Tagihan Listrik di PLN Mobile”

02  
Agust  
2021



### Perlakukan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi kepada Pelanggan yang membutuhkan sesuai keterangan di atas.
2. Jika terdapat Pelanggan yang menghubungi CC PLN 123 **menginginkan atau mengeluhkan terkait Invoice / Informasi Tagihan Listrik dengan kondisi di bawah ini, maka sarankan Pelanggan untuk mendaftarkan / menginformasikannya melalui aplikasi New PLN Mobile** dengan cara-cara sesuai penjelasan di atas.

#### **a. Kondisi-kondisi yang dimaksud antara lain :**

- Ingin berlangganan Invoice
- Berhenti berlangganan Invoice

- Invoice tagihan listrik yang belum diterima
  - Koreksi alamat pengiriman Invoice
- b. **Laporan Pelanggan dapat di Issue Closed di CC PLN 123** dengan pemilihan Tipe Permasalahan sesuai capture di bawah ini :

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Tagihan Listrik dan Token