CUSTOMER CARE, CREDIT CONTROL & DEBT COLLECTION POLICY

KREDIETBEHEER & SKULDINVORDERINGS-BELEID

2024/2025

Financial Policy No.: 3
Revision: Version 1
Last Review: March 2024 (MTREF)
Effective From: 1 July 2024
https://www.laingsburg.gov.za

INHOUD

1. INLEIDING 3
2. WOORDOMSKRYWING 5
2. ALGEMENE BEPALINGS 7
3. BEVOEGDHEID VAN DIE MUNISIPALITEIT OM KOSTE TE VERHAAL 8
3. DIENSOOREENKOMSTE EN ALGEMENE BEDINGE EN VOORWAARDES VAN DIE VOORSIENING VAN MUNISIPALE DIENSTE 10
4. INVORDERING VAN AGTERSTALLIGE GELDE 10
5. DEERNISONDERSTEUNING 13
6. EIENDOMSBELASTING 14
7. VERSLAPPING, KWYTSKELDING EN ONDERSKEID 16
8. VERSLAGDOENING OOR WANBETALERS 16
9. OORTREDINGS 16
10. BOTSENDE WETGEWING 17
11. HERSIENINGSPROSESSE 17

1. INLEIDING

NADEMAAL Artikel 152 (1) (b) van die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (Wet 108 van 1996), bepaal dat een van die oogmerke van plaaslike regering is om te verseker dat die verskaffing van dienste aan gemeenskappe op 'n volhoubare wyse plaasvind;

NADEMAAL Artikel 153 (a) van die Grondwet bepaal dat 'n munisipaliteit sy administrasie, begroting en beplanningsprosesse moet struktureer om prioriteit te gee aan die basiese behoeftes van die gemeenskap, en om die sosiale en ekonomiese ontwikkeling van die gemeenskap te bevorder;

NADEMAAL Artikel 195(1) van die Grondwet bepaal dat die administrasie bestuur moet word in terme van die demokratiese waardes en beginsels wat in die Grondwet vervat is, insluitend:

i.) Die bevordering van die doeltreffende, ekonomiese en effektiewe gebruik van hulpbronne;
ii.) Die verskaffing van dienste onpartydig, regverdig, billik en sonder vooroordeel; en die feit dat daar op mense se behoeftes gereageer moet word;

NADEMAAL Artikel 4(1)(c) van die Wet op Munisipale Stelsels (Wet 33 van 2000) ('die Stelselswet') bepaal dat die Raad van 'n munisipaliteit die reg het om die sake van die munisipaliteit te finansier deur fooie vir dienste te hef, rente op fooie, eiendomsbelasting te hef en soos wat deur nasionale wetgewing gemagtig word, ander belastings, heffings en pligte;

NADEMAAL Artikel 5(1)(g), gelees met subartikel (2)(b), van die Stelselswet bepaal dat lede van die plaaslike gemeenskap die reg het om toegang te hê tot munisipale dienste wat die munisipaliteit verskaf met dien verstande dat, waar van toepassing en onderhewig aan die Deernis Beleid, stiptelik te betaal vir dienstegelde, rente op fooie, ander belastings, heffings en pligte wat deur die munisipaliteit opgelê word;

NADEMAAL Artikel 6(2)(c), (e) en (f) van die Stelselswet bepaal dat die administrasie van 'n munisipaliteit maatreëls moet tref om korrupsie te voorkom; lede van 'n plaaslike gemeenskap volledige en akkurate inligting te gee oor die vlak en standaard van munisipale dienste waarop hulle geregtig is; en die plaaslike gemeenskap in te lig oor hoe die munisipaliteit bestuur word, van die koste daaraan verbonde en die persone in beheer;

NADEMAAL Artikel 95 van die Stelselswet voorsiening maak vir Kliëntesorg-bestuur;

NADEMAAL Artikel 96 van die Stelselswet bepaal dat 'n munisipaliteit alle gelde moet invorder wat aan hom verskuldig en betaalbaar is, onderworpe aan hierdie Wet en enige ander toepaslike wetgewing en vir hierdie doel 'n Kredietbeheer en Skuldinvorderingsbeleid, moet aanneem, in stand hou en implementeer. Die beleid moet inlyn wees met die munisipaliteit se Eiendomsbelastingsbeleid, Tariefbeleid en voldoen aan die bepalings van hierdie Wet. Die verordening, "Customer Care, Credit Control and Debt Collection By-law" sal effek gee aan die beleid;

NADEMAAL Artikel 99 van die Stelselswet bepaal dat 'n munisipaliteit se burgemeester, as die toesighoudende owerheid, toesig moet hou oor die implementering en afdwinging van die munisipaliteit se kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid en enige verordeninge ingevolge artikel 98;

NADEMAAL Artikel 100 van die Stelselswet bepaal dat die munisipale bestuurder of diensverskaffer - die munisipaliteit se kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid en enige verordeninge wat ingevolge artikel 98 verorden moet, implementeer en afdwing, effektiewe administratiewe meganismes, prosesse, en prosedures om geld in te vorder wat verskuldig en betaalbaar is aan die munisipaliteit en moet die voorgeskrewe besonderhede aan 'n vergadering van die toesighoudende owerheid rapporteer;

EN NADEMAAL Artikel 64(2)(a) die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Finansiële Bestuur (Wet 56 van 2003) bepaal dat die munisipaliteit doeltreffende inkomste-invorderingstelsels in plek het;

DAAROM het Laingsburg Munisipaliteit se raad hierdie beleid aanvaar en sal bekend staan as “Die Laingsburg Munisipaliteit Kredietbeheer en Skuldinvorderingsbeleid” en sal alle vorige Kliëntesorg-, Kredietbeheer- en Skuldinvorderingsbeleide vervang.

2. WOORDOMSKRYWING

Vir die doeleindes van hierdie verordenings, het enige woord of uitdrukking waaraan ‘n bepaalde betekenis geheg is in die Wet, dieselfde betekenis in hierdie verordenings, tensy uit die samehang anders blyk, en beteken -

“Bewoner” enige persoon wat enige perseel of deel daarvan okkupeer, sonder inagneming van die titel ingevolge waarvan hy of sy die perseel okkupeer;

“Direkteur Finansies / Hoof FInansiële Beampte” ‘n persoon wat deur die Raad aangestel is om die Raad se finansies te administreer;

“Eienaar” -

a) die persoon in wie die perseel regtens gevestig is;

b) in die geval waar die persoon in wie die perseel regtens gevestig is, insolvent of oorlede is, of aan enige vorm van wetlike diskwalifikasie hoegenaamd onderhewig is, die persoon in wie die administrasie of beheer van so ‘n perseel gevestig is as kurator, trustee, eksekuteur, administrateur, geregtelike bestuurder, likwidateur of enige ander wetlike verteenwoordiger;

c) in enige geval waar die Raad nie in staat is om die identiteit van so ‘n persoon te bepaal nie, ‘n persoon wat geregtig is om voordeel te trek uit sodanige perseel of enige gebou daarop;

d) in die geval van ‘n perseel waarvoor ‘n huurooreenkoms van 30 jaar of langer aangegaan is, die huurder daarvan;

e) met betrekking tot –
   i.) ‘n gedeelte grond afgebaken op ‘n deeltitelplan en wat geregistreer is ingevolge die Wet op Deeltitels 1986, (Wet No. 95 van 1986) en sonder om die ontwikkelaar of bestuursliggaam te beperk ten opsigte van die gemeenskaplike eiendom, of
   ii.) ‘n gedeelte soos gedefinieer in dié Wet, die persoon in wie se naam dié gedeelte geregistreer is ingevolge ‘n deeltitelakte, insluitende die wettige aangestelde verteenwoordiger van sodanige persoon;

f) enige regspersoon insluitende, maar nie beperk tot:
   i.) ‘n maatskappy geregistreer ingevolge die Wet op Maatskappye, 1973 (Wet No. 61 van 1973), ‘n trust inter vivos, trust mortis causa, ‘n beslote korporasie geregistreer ingevolge die Wet op Beslote Korporasies, 1984 (Wet No. 69 van 1984), en ‘n vrywillige assosiasie;
   ii.) enige Staatsdepartement;
   iii.) enige Raad of Bestuursliggaam ingestel ingevolge enige wetgewing van toepassing in die Republiek van Suid-Afrika; en
   iv.) enige Ambassade of ander buitelandse entiteit.

“Tegniese Bestuurder / Direkteur” die persoon in beheer van die siviele of elektriese komponente van die Munisipaliteit;

“Verbruiker” enige bewoner van enige perseel waartoe die Munisipaliteit toegestem het om dienste te verskaf of reeds dienste verskaf, of indien daar geen bewoner is nie, dan die eienaar van die perseel;

“Klantesorg / Kliëntesorg” soos bepaal in Artikel 95 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, (Wet 32 van 2000) om te fokus op die verbruiker se behoeftes op ‘n verantwoordelike en proaktiewe wyse ten einde betaling aan te moedig en om ‘n positiewe en samewerkende verhouding te skep tussen die persone verantwoordelik vir die betaling van die dienste en die Munisipaliteit,

“Kredietbeheer en Skuldinvordering” enige funksie wat verband hou met die invordering van enige gelde wat verskuldig en betaalbaar is aan die Munisipaliteit;

“Munisipale Bestuurder” die persoon deur die munisipale Raad as die Munisipale Bestuurder van die Munisipaliteit aangestel ingevolge die bepalings van artikel 82 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 1998 (Wet 117 van 1998) en sluit enige persoon in:
a) wat in sodanige pos waarneem; en
b) aan wie die Munisipale Bestuurder enige magte, funksie of pligte delegeer het in sover dit die uitvoering van daardie magte, funksie of pligte aangaan;

“Munisipale Dienste” daardie dienste, tariewe en belastings wat verskyn op die munisipale rekening en waarvoor die Munisipaliteit betaling verwag;

“Munisipale Rekening” ook heffings of dienstegelde ten opsigte van die volgende dienste en belasting:

a) Elektrisiteitsverbruik;
b) Waterverbruik;
c) Vullisverwydering;
d) Riooldienste;
e) Eiendomsbelasting;
f) Rente; en
g) Munisipale huurgelde, diverse en allerlei ander heffings van toepassing;

“Perseel” enige gedeelte grond, waarvan die buitegrense afgebaken is op:

a) ‘n algemene plan of diagram wat geregistreer is ingevolge die Opmetingswet, 1927 (Wet No. 9 van 1927) of ingevolge die Registrasie van Aktes Wet, 1937 (Wet No. 47 van 1937) of;
b) ‘n deeltitelplan geregistreer ingevolge die Wet op Deeltitels, 1986 (Wet No. 95 van 1986), wat geleë is binne die regsgebied van die Munisipaliteit;

“Persoon” enige natuurlike persoon, plaaslike regeringsliggaam of soortgelyke owerheid, ‘n maatskappy of beslote korporasie ingelyf kragtens enige wet, ‘n liggaam van persone hetsy ingelyf al dan nie, ‘n statutêre liggaam, openbare entiteit, vrywillige vereniging of trust;

“Raad” die Munisipale Raad van die Munisipaliteit van Laingsburg.

“Rente” ‘n heffing met dieselfde regsprioriteit as dienstegelde en bereken is teen ‘n koers soos bepaal deur die Raad, op alle bedrae wat agterstallig is en waar van toepassing;

“Toerusting” ook ‘n gebou, struktuur, pyp, pomp, draad, kabel, meter, masjien of enige toebehore;

“Verrekening” die behoorlike formele kennisgewing by wyse van ‘n rekening aan persone wat aanspreeklik is vir gelde wat gehef is vir huurgelde, eiendomsbelasting of ander belastings, heffings vir munisipale dienste en wat die netto geakumuleerde balans op die rekening aantoon;

“Wanbetaler” ‘n persoon wat gelde vir eiendomsbelasting, munisipale huurgelge en/of dienste wat ontvang is, verskuldig is aan die Munisipaliteit vir ‘n periode van meer as 30 (dertig) dae vanaf datum van die rekening;

“Wet” die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000 (Wet No. 32 van 2000), soos gewysig van tyd tot tyd.

2. ALGEMENE BEPALINGS

2.1 Ondertekening van kennisgewings en dokumente

‘n Kennisgewing of dokument uitgereik deur die Munisipaliteit ingevolge hierdie beleid onderteken deur ‘n amptenaar (met die nodige magtiging) van die Munisipaliteit, word geag behoorlik uitgereik te wees en moet by die blote voorlegging daarvan deur die hof aanvaar word as getuienis van daardie feit.

2.2 Waarmerk van dokumente

(a) Enige bestelling, kennisgewing of ander dokument wat deur die Munisipaliteit gewaarmerk moet word, word as voldoende gewaarmerk geag, indien dit onderteken is deur die munisipale bestuurder of ‘n behoorlik gemagtigde beampte van die Munisipaliteit aan wie sodanige bevoegdheid opgedra is by wyse van ‘n besluit van die Raad of kragtens ‘n verordening.

(b) Aflewering van ‘n afskrif van sodanige dokument sal geag word die aflewering van die oorspronklike te wees.

2.3 Volledige en finale vereffening van ‘n bedrag

(a) Die Direkteur Finansies kan enige gelde wat ontvang word ten opsigte van enige munisipale dienste na sy of haar goeddenke toewys.

(b) Indien die volle bedrag verskuldig en betaalbaar aan die Munisipaliteit nie ten volle vereffen word nie en enige kleiner bedrag aangebied en aanvaar word deur enige munisipale amptenaar, behalwe die Direkteur Finansies of sy ten volle gedelegeerde, word dié bedrag nie geag ‘n finale betaling van sodanige uitstaande gelde te wees nie.

(c) Die bepalings van paragraaf 2.3(a) sal geld nieteenstaande die feit dat sodanige mindere betaling aangebied was en/of aanvaar is as die ten volle vereffening van enige skulde.

(d) Die Direkteur Finansies of sy gedelegeerde moet skriftelik instem tot die aanvaarding van sodanige kleiner bedrag en mag nie minder wees as die kapitale bedrag uitstaande.

2.4 Renteheffings

Die Direkteur Finansies moet rente hef en verhaal ten opsigte van enige agterstallige en verskuldigde bedrae wat aan die Munisipaliteit betaalbaar is. Vir die jaar onder oorsig sal rente gehef word teen prima plus 1%.

2.5 Prima facie getuienis

In regsgedinge wat deur die Munisipaliteit aanhangig gemaak word is ‘n dokument / sertifikaat wat die bedrag verskuldig en betaalbaar aan die Munisipaliteit reflekteer, en onderteken is deur die munisipale bestuurder, of ‘n paslik gekwalifiseerde munisipale amptenaar, wat deur die munisipale bestuurder daartoe gemagtig is, moet bloot deur die voorlegging daarvan deur enige hof aanvaar word as prima facie bewys dat dié bedrag verskuldig is.

3. BEVOEGDHEID VAN DIE MUNISIPALITEIT OM KOSTE TE VERHAAL

3.1 Gedishonoreerde betalings

Indien enige betaling aan die Munisipaliteit by wyse van ‘n verhandelbare instrument, later deur ‘n bank gedishonoreer word, kan die Direkteur Finansies, koste- en administrasiegelde op die rekening van die wanbetaler hef teen ‘n koers wat van tyd tot tyd deur die Raad bepaal word en soos vervat in die tariewelys.

3.2 Regskoste

Alle regskoste, insluitende prokureurs- en kliëntekoste aangegaan om agterstallige skulde in te vorder, sal deur die Direkteur Finansies gehef word op die agterstallige rekening van die debiteur.

3.3 Kostes aangegaan om debiteure aan te maan oor agterstallige gelde

‘n Boete mag gehef word op die rekening van ‘n debiteur teen ‘n koers wat die Raad van tyd tot tyd bepaal ten opsigte van enige handeling aangegaan om betaling deur ‘n debiteur te eis, of die debiteur aan te maan by wyse van telefoon, e-pos, brief of andersins indien sy betalings agterstallig is.

3.4 Afsluitingsfooie

Indien enige dienste afgesluit word weens nie-voldoening aan die bepalings van die verordeninge wat effek gee aan die beleid en daarom die beleid, deur die persoon wat aanspreeklik is vir die betaling, kan die Direkteur Finansies die afsluitings – en aansluitingkoste soos van tyd tot tyd deur die Raad bepaal, hef en verhaal.

3.5 Rekeninge

(a) Die Direkteur Finansies stuur ten opsigte van elke meterleestydperk aan elke verbruiker ‘n rekeningstaat waarin die bedrag verskuldig vir water- en elektrisiteitsverbruik, en ook vullisverwydering en riooldienste bereken ooreenkomstig die verbruikstarief, aangetoon word, welke bedrag aan die Raad betaal moet word voor of op die betaaldatum in die rekeningstaat vermeld.

(b) Die Direkteur Finansies kan, gedurende enige meterleestydperk, aan die verbruiker ‘n voorlopige rekeningstaat stuur ten opsigte van ‘n gedeelte van sodanige tydperk, welke gedeelte so na as wat prakties moontlik is, gelyk aan ‘n tydperk van dertig dae moet wees. Die bedrag wat in sodanige rekeningstaat verskyn, word vasgestel soos bepaal in paragraaf c(i) en die Direkteur Finansies moet so gou doenlik na die meteraflesing aan die einde van sodanige tydperk aan die verbruiker ‘n rekeningstaat stuur, gebaseer op die werklike gemete verbruik gedurende daardie tydperk, met inagneming van enige bedrag wat deur hom op ‘n voorlopige rekening, soos vermeld, betaal is.

(i) Die bedrag wat in ‘n voorlopige rekeningstaat in paragraaf (b) gemeld word, word deur die Direkteur Finansies bepaal met verwysing na sodanige vorige verbruik op dieselfde of ‘n ander soortgelyke perseel of persele wat, na sy/haar mening, as ‘n redelike maatstaf sou dien vir die hoeveelheid elektrisitiet wat oor die tydperk deur die

voorlopige rekening gedek, verbruik is; met dien verstande dat indien dit sou blyk dat die werklike verbruik aansienlik hoër of laer is as die verbruik waarop ‘n voorlopige rekening gebaseer is, mag die Direkteur Finansies te eniger tyd gedurende die eerste twaalf maande van bewoning, die bedrag wat in die voorlopige rekening verskyn, wysig.

(ii) Na afloop van die eerste twaalf maande van bewoning word die bedrag van ‘n voorlopige rekening in paragraaf (b) genoem, deur die Direkteur Finansies bepaal volgens die gemiddelde verbruik van die voorafgaande ses meterleestydperke en die Direkteur Finansies kan ten einde voorsiening te maak vir tariefverhogings of moontlik hoër verbruik gedurende ‘n bepaalde tydperk, ‘n toevoeging van hoogstens 50% tot die bedrag wat in sodanige voorlopige rekening verskyn, maak.

3. DIENSOOREENKOMSTE EN ALGEMENE BEDINGE EN VOORWAARDES VAN DIE VOORSIENING VAN MUNISIPALE DIENSTE

4.1 Geen dienste word aan nuwe aansoekers verskaf nie tensy en alvorens aansoek gedoen is en ‘n dienste-ooreenkoms in ‘n formaat, of so na as moontlik daaraan, as wat die Raad van tyd tot tyd mag besluit, gesluit is tussen die verbruiker en die Munisipaliteit en ‘n deposito gelyk aan ‘n bedrag en in die formaat wat die Raad van tyd tot tyd bepaal, ten volle betaal is nie.

4.2 Geen dienste word aan wanbetalers gelewer tot tyd en wyl ‘n nuwe aansoek om sodanige dienslewering, in die formaat, of so na as moontlik daaraan, soos van tyd tot tyd deur die Raad bepaal word, aangegaan is nie en ‘n deposito in kontant of by wyse van ‘n bankgewaarborgde tjek gelyk aan ‘n bedrag wat deur die Raad van tyd tot tyd bepaal word as sekuriteit ten volle betaal is nie.

4.3 Die algemene bedinge en voorwaardes vir die voorsiening van munisipale dienste soos vervat in die Raad se beleidsdokument, is van toepassing op die voorsiening van munisipale dienste aan verbruikers.

4.4 Die partye moet skriftelik kennis gee van voorneme om ‘n dienste-ooreenkoms te beëindig.

4.5 Bestaande munisipale verbruikers kan deur die Munisipale Bestuurder versoek word om nuwe dienste-ooreenkomste aan te gaan en om die gelde bedoel in paragraaf 4.1 te deponeer.

4.6 Indien ‘n verbruiker van munisipale dienste nalaat of weier om te voldoen aan ’n versoek om ‘n nuwe dienste-ooreenkoms aan te gaan, of om ‘n deposito te betaal soos bedoel in paragrawe 4.2 of 4.5, mag enige munisipale diens aan sodanige verbruiker beëindig word, totdat die vereiste ooreenkoms gesluit is en die nodige deposito ten volle betaal is.

4. INVORDERING VAN AGTERSTALLIGE GELDE

5.1 Kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid

Die Raad gedurende die begrotings tydperk, ‘n geskrewe kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid aanvaar wat voorsiening maak vir die volgende aangeleenthede soos bepaal in artikel 97 van Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, (Wet No 32 van 2000):

(a) kredietbeheerprosedures en -meganismes;

(b) kosteverhalingsprosedures en -meganismes;

(c) voorsiening vir hulp aan deernisgevalle wat in lyn is met die van die Raad se eiendomsbelastings- en tariefbeleid en enige nasionale beleid oor deernisgevalle;

(d) realistiese doelwitte wat in lyn is met:

(i) algemeen aanvaarbare rekeningkundige praktyke en invorderings-verhoudings; en

(ii) die beramings van inkomste soos in die begroting aangetoon en aanvaarbare voorsiening vir slegte skulde;

(e) rente/boetes op agterstallige gelde waar van toepassing;

(f) uitstel vir die betaling van rekeninge;

(g) beëindiging van dienste of die beperking van die voorsiening van dienste indien betalings agterstallig raak;

(h) onderskeid tussen kategorië van persone, klante, debiteure en eienaars soos die Raad van tyd tot tyd mag bepaal; en

(i) enige ander sake wat by verordeninge en in beleid voorgeskryf mag word ingevolge artikel 98, Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, (Wet No. 32 van 2000).

5.2 Bevoegdheid om die voorsiening van dienste te beperk of te staak

(a) Die Munisipale Tegnies Bestuurder / Direkteur mag, indien versoek deur die Munisipale Bestuurder of die Direkteur Finansies, die voorsiening van water en elektrisiteit beperk, afsny of staak, of enige ander dienste aan enige perseel staak indien ‘n verbruiker van enige diens:

(i) nalaat om die verskuldigde bedrag ten volle te betaal op die betaaldatum, of nalaat om aanvaarbare reëlings te tref vir die afbetaling van enige bedrag vir die dienste, huurgelde, eiendomsbelasting of belasting;

(ii) nalaat om te voldoen aan die voorwaardes vir die voorsiening van dienste soos bepaal deur die Munisipaliteit;

(iii) die effektiewe voorsiening van water, elektrisiteit, of enige ander munisipale diens aan 'n ander kliënt belemmer;

(iv) sodanige munisipale dienste aan 'n verbruiker voorsien wat nie daartoe geregtig is nie en wat toelaat dat die dienste voortgaan;

(v) 'n situasie bewerkstellig, wat na die mening van die Munisipale Tegniese Bestuurder gevaarlik is, of 'n oortreding van enige betrokke wetgewing is;

(vi) op enige wyse die voorsiening van 'n voorheen afgesluite diens, brug;

(vii) onder voorlopige sekwestrasie geplaas is, gelikwideer is of onder geregtelike bestuur geplaas is of wat insolvent verklaar is ingevolge die Insolvensiewet, 1936 (Wet No. 24 van 1936);

(viii) onderworpe is aan 'n administrasiebevel wat verleen is ingevolge artikel 74 van die Wet op Landdroshowe, 1944 (Wet No. 32 van 1944) ten opsigte van sodanige verbruiker.

(b) Die Munisipale Tegniese Bestuurder of enige wettig aangestelde agent het die bevoegdheid om dienste te herkoppel of volle diensvlakke te herstel, indien die lewering van sodanige dienste opgeskort of beperk is, sodra die volle bedrag uitstaande, insluitende die koste van sodanige afsluiting en heraansluiting, indien enige, ten volle betaal is of reëlings getref is ingevolge die Munisipaliteit se kredietbeheerbeleid vir die afbetaling daarvan.

(c) Die bevoegdheid van die tegniese bestuurder of enige wettig aangestelde agent om die toevoer van water te beperk tot enige perseel of kliënt, is onderworpe aan die vereistes van artikel 4 van die Wet op Waterdienste, 1997 (Wet No. 108 van 1997).

(d) Die bevoegdheid van die Munisipaliteit om die voorsiening van elektrisiteit aan enige verbruiker te staak, is onderworpe aan die bepalings van die Elektrisiteitswet, 1987 (Wet No. 41 van 1987).

(e) Die bevoegdheid van die Munisipaliteit om enige diens te beperk, af te sluit of te staak weens die nie-betaling van enige ander diens of belastingaanslag, sal geldig wees vir enige diens wat deur die Munisipaliteit gelewer word, en geld ook nieteenstaande die feit dat enige beweerde betaling gemaak is ten opsigte van 'n spesifieke diens, nieteenstaande die feit dat die persoon wat die diensooreenkoms met die Munisipaliteit gesluit het en die eienaar, verskillende entiteite of persone mag wees na gelang van die geval.

5.3 Munisipaliteit se reg van toegang tot persele

(a) Die bewoner van ‘n perseel van ‘n munisipaliteit moet te alle redelike ure aan ‘n gemagtigde verteenwoordiger van die Munisipaliteit of van ‘n diensverskaffer toegang verleen tot die perseel ten einde enige meter of diensverbinding vir verspreiding te lees, te inspekteer, te installeer of te herstel, of om die verskaffing van enige diens af te sluit of te beperk.

(b) ‘n Persoon wat hom skuldig maak aan ‘n oortreding ingevolge paragraaf (a) is skuldig aan ‘n misdryf en by skuldigbevinding strafbaar met ‘n boete of gevangenskap soos bepaal in artikel 119(3) van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, (Wet No. 32 van 2000).

(c) Die Munisipaliteit kan ‘n verbruiker wie hom skuldig maak aan die betrokke oortreding se dienste staak totdat die aangeleentheid tot bevrediging van die Raad afgehandel is.

5.4 Reëlings vir afbetaling

Die Direkteur Finansies mag ‘n geskrewe ooreenkoms met ‘n debiteur aangaan om terugbetaling van enige uitstaande en betaalbare bedrae te reël ingevolge die volgende voorwaardes:

(i) die uitstaande balans, koste en enige rente daarop, is betaalbaar in gereelde en agtereenvolgende maandelikse paaiemente soos deur beide partye ooreengekom;

(ii) die geskrewe ooreenkoms moet goedgekeur en geteken wees deur ‘n behoorlik gemagtigde amptenaar ten behoewe van die Munisipaliteit.

5.5 Heraansluiting van dienste

Die Direkteur Finansies moet enige heraansluiting van dienste of die herinstallering van lewering van dienste magtig nadat bevredigende reëlings vir die betaling van agterstallige gelde ingevolge die Munisipaliteit se Kredietbeheer- en Skuldinvorderingsbeleid gemaak is.

5. DEERNISONDERSTEUNING

6.1 Behoeftige debiteure wat kwalifiseer vir ondersteuning ingevolge die Munisipaliteit se beleid ten opsigte van deernisondersteuning, moet skriftelik aan die Munisipaliteit aansoek doen

deur die invul en ondertekening en indiening van die vorm “Aansoek om Subsidieskema vir Behoeftige Huishoudings”.

5.2 Die “Voorwaardes vir Subsidies aan Behoeftige Huishoudings” soos van tyd tot tyd deur die Raad bepaal, moet geheg word aan die aansoek om subsidies vir behoeftige huishoudings en sal van toepassing wees op alle huishoudings wat kwalifiseer vir sodanige subsidie.

5.3 ‘n Munisipale amptenaar moet die betrokke aansoek mede-onderteken en verklaar dat die implikasies van die verklaring wat deur die aansoeker gemaak is, behoorlik aan hom of haar verduidelik is en dat hy aangetoon het dat:

(a) hy die inhoud van die verklaring verstaan; en

(b) indien daar gevind word dat die verklaring onwaar is, hy outomaties gediskwalifiseer sal word vir ontvangs van die subsidies en hy verantwoordelik sal wees vir die onmiddellike terugbetaling van enige subsidies wat ontvang is en strafregtelike vervolgings mag ingestel word teen hom indien die munisipale bestuurder dit goed ag.

6.4 Die Direkteur Finansies sal toesien dat op ‘n toevallige, maar gereelde basis in situ oudits uitgevoer word deur munisipale amptenare of behoorlik aangestelde agente om die inligting wat deur die aansoekers op die aansoekvorms aangebring is, te verifieer. Die verifikasie van inligting wat voorsien is, moet gedoen word deur munisipale amptenare of behoorlik aangestelde agente wat die eiendom besoek wat geokkupeer word deur die huishoudings wat deernisondersteuning ontvang. Die amptenare moet die relevante inligting inwin deur die vorm “Verifikasie van Inligting Verskaf” te voltooi.

6. EIENDOMSBELASTING

7.1 Bedrag verskuldig ten opsigte van eiendomsbelasting

(a) Alle eiendomsbelastingaanslae wat deur eienaars van eiendom verskuldig is, is betaalbaar op ‘n vasgestelde datum soos bepaal deur die Munisipaliteit.

(b) Mede eienaars van eiendom is afsonderlik en gesamentlik verantwoordelik vir die betaling van eiendomsbelastingaanslae.

(c) Eiendomsbelastingaanslae kan gehef word as ‘n jaarlikse enkelbedrag, of in gelyke maandelikse paaiemente.

(d) Betaling van eiendomsbelastingaansoeke mag nie op grond van beswaar teen die waardasie later as die vasgestelde datum uitgestel word nie.

7.2 Beslaglegging van huurgeld vir die vereffening van agterstallige belastingaanslae

Indien die eienaar wat in die eerste plek aanspreeklik is vir enige belastings in gebreke bly om sodanige belastings te betaal voor of op die datum waarop sodanige belastings verskuldig en betaalbaar word, is enige persoon wat te eniger tyd daarna -

(a) die okkupeerder van die betrokke eiendom is of was aanspreeklik vir sodanige belastings:

- as hy dit kragtens 'n huurkontrak aldus okkupeer of geokkupeer het, tot die bedrag van die huurgeld wat deur hom verskuldig is maar nog nie betaal is nie; en

- as hy dit nie kragtens 'n huurkontrak aldus okkupeer of geokkupeer het nie, tot die bedrag van sodanige belastings; of

(b) as agent of andersins die huurgeld ten opsigte van die betrokke eiendom ontvang, of ontvang het, aanspreeklik vir sodanige belastings tot die bedrag van huurgeld wat aan hom betaal of betaalbaar is ten opsigte van sodanige eiendom min enige kommissie aan hom verskuldig vir die invordering daarvan, onderhewig aan en beperk tot die bepalings van die Wet op Eiendomsagente (Wet 112 van 1976);

(c) die agent of andersins, moet op versoek, 'n geskrewe gespesifiseerde staat aan die Munisipaliteit voorsien waarin alle bedrae wat deur die agent of andersins gedurende 'n periode ontvang is.

7.3 Aanspreeklikheid van Maatskappydirekteure vir die betaling van Eiendomsbelasting

Waar 'n maatskappy, trust, beslote korporasie, of 'n bestuursliggaam ingevolge die Wet op Deeltitels (Wet No. 95 van 1986) verantwoordelik is vir die betaling van enige agterstallige bedrae aan die Munisipaliteit, berus die verantwoordelikheid vir die betaling van sodanige bedrae op die direkteure, trustees of lede van die bestuursliggaam, individueel en gesamentlik, wat ookal die geval mag wees.

7.4 Vervreemding van Munisipale Eiendom en die Betaling van Eiendomsbelasting

(a) Die koper van enige munisipale eiendom is pro rata verantwoordelik vir die betaling van eiendomsbelasting op die eiendom vanaf die datum van registrasie in die naam van die koper ten opsigte van die finansiële jaar waarin die koper die nuwe eienaar word.

(b) Ingeval die Munisipaliteit die eiendom terugneem, is die koper verantwoordelik vir enige uitstaande en betaalbare bedrag ten opsigte van eiendomsbelasting en moet dit van hom verhaal word.

7.5 Eiendomsbelasting betaalbaar ten opsigte van Munisipale Eiendom

(a) Die huurder van munisipale eiendom is verantwoordelik vir die betaling van enige algemene eiendomsbelasting wat betaalbaar is ten opsigte van die eiendom vir die

tydperk van die huurooreenkoms, asof die huurder die eienaar van sodanige eiendom is.

(b) Die Direkteur Finansies het die bevoegdheid om die eiendomsbelasting ten opsigte van munisipale eiendom in te sluit in die huurgeld wat betaalbaar is deur die huurder, in plaas daarvan om dit afsonderlik te verreken soos in die geval van eienaars van eiendomme.

7. VERSLAPPING, KWYTSKELDING EN ONDERSKEID

Die Munisipaliteit het die bevoegdheid om te onderskei tussen verskillende kategorieë van belastingbetalers, gebruikers van dienste, klante, debiteure, belastings, dienste, dienstestandaarde en ander sake, op voorwaarde dat die verskil nie neerkom op onredelike diskriminasie nie.

8. VERSLAGDOENING OOR WANBETALERS

Die Munisipale Bestuurder mag in sy diskresie enige debiteure wat geld aan die Munisipaliteit verskuldig is se name voorsien aan liggame soos kredietburo's wie se funksie dit is om sodanige inligting te versamel en te verfieer. Die inligting wat in sodanige verslag vervat word, sal die beskikbare persoonlike inligting ten opsigte van die wanbetaler, of in die geval van 'n regspersoon, die beskikbare statutêre inligting, insluitende inligting wat verband hou met die verantwoordelike amptenaar van sodanige regspersoon, insluit.

9. OORTREDINGS

(a) Enige persoon wat torring of peuter aan munisipale toerusting of onregmatig dienste gebruik wat voorsien word; of torring aan enige seël van 'n meter of enige toerusting wat aan die Munisipaliteit behoort, steel of beskadig, of op enige wyse veroorsaak dat 'n meter nie behoorlik die dienste wat gebruik word registreer nie, moet die ingenieur die aangeleentheid deeglik ondersoek, getuienis inwin, beëdigde verklarings afneem en kan hy strafregtelik klagtes in dien waar van toepassing, en oortreder moet 'n boete betaal.

(b) Indien die Raad skade gely het as gevolg van die oortreding(s) soos vermeld in paragraaf (a) moet die verantwoordelike persoon 'n geleentheid gegun word om 'n skulderkenning te betaal, gelykstaande aan die werklike koste wat die Raad noodwendig moes aangaan om die skade te herstel, of 'n bedrag soos deur die Raad van tyd tot tyd bepaal, bo en behalwe enige bedrag wat verskuldig is vir die verbruik van die bepaalde diens gebaseer op die geskatte gemiddelde verbruik van sodanige diens.

(c) Die kragtoevoer na die betrokke perseel, hetsy voorsien deur 'n konvensionele- of koopkragmeter, word gestaak asook die watertoevoer word gewaster.

(d) Die dienste sal herstel word sodra die volgende plaasvind:

(i) die hof 'n beslissing maak, of 'n skulderkenning soos in paragraaf (b) beoog, betaal is en behoudens 'n koste bevel van 'n hof;

(ii) alle gelde verskuldig, agterstallige dienstegelde, belasting, kostes betaal is;

(iii) 'n deposito of addisionele deposito betaal is; en

(iv) die heraansluitingsgelde betaal is.

10. BOTSENDE WETGEWING

12.1 Wanneer 'n bepaling van hierdie verordenings ge-interpreteer word, moet enige redelike interpretasie wat bestaanbaar is met die doel van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, (Wet No. 32 van 2000) soos uiteengesit word in hoofstuk 9 wat handel oor Kredietbeheer en Skuldinvordering, voorkeur geniet bo enige alternatiewe interpretasie wat nie bestaanbaar is met die bedoelings van die betrokke Wet nie.

12.2 Indien daar enige botsing is tussen hierdie en enige ander verordenings van die Munisipaliteit, sal die bepalings van hierdie verordenings geld.

11. HERSIENINGSPROSESSE

Die Kredietbeheer en Skuldinvorderingsbeleid moet op 'n jaarlikse basis hersien word om te verseker dat dit voldoen aan die strategiese doelwitte van die munisipaliteit, soos vervat in die Geïntegreerde Ontwikkelingsplan en toepaslike wetgewing.

DOCUMENT CONTROL

<table>
<tr><th colspan="4">VERSION AND DOCUMENT CONTROL</th></tr>
<tr><td>POLICY NAME:</td><td colspan="3">Customer Care, Credit Control & Debt Collection Policy</td></tr>
<tr><td>POLICY OWNER:</td><td colspan="3">Financial Department / BTO</td></tr>
<tr><td>RELATED POLICIES:</td><td colspan="3">Budget Policies</td></tr>
<tr><td>REVIEW:</td><td>Annually</td><td>Budget Policy</td><td>Yes</td></tr>
<tr><td>POLICY EFFECTIVE DATE:</td><td>01 July 2024</td><td>Budget Policy Nr</td><td>02</td></tr>
<tr><td>Version</td><td>Date</td><td>Adoption</td><td>Revision</td></tr>
<tr><td>1</td><td>April 2023</td><td>2st Adoption</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>28 March 2024</td><td>28 March 2024</td><td>1st Revision</td></tr>
<tr><td>3</td><td></td><td></td><td>2nd Revision</td></tr>
<tr><td>4</td><td></td><td></td><td>3rd Revision</td></tr>
<tr><td colspan="2">-----------------------------------</td><td colspan="2">-----------------------------------</td></tr>
<tr><td colspan="2">Municipal Manager
J. Booysen</td><td colspan="2">Mayor
A Kleibooi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Date: 28 March 2028</td><td colspan="2">Date: 28 March 2028</td></tr>
</table>