Die Raad van die Munisipaliteit Prins Albert publiseer onderstaande verordening, met betrekking tot kredietbeheer en skuldinvordering van die Munisipaliteit van Prins Albert, vir algemene kennisname

VERORDENING INSAKE KLIëNTEDIENS, KREDIETBEHEER EN SKULDINVORDERING

INLEIDING

AANGESIEN die Munisipaliteit van Prins Albert ingevolge die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (Wet 108 van 1996) wetgewende bevoegdheid het;

EN AANGESIEN daar ingeovlge Artikel 96 van die Wet op Plaaslike Regering: Munispale Stelsels, Wet 32 van 2000 ‘n regsplig op die Munisipaliteit rus om ‘n Kredietbeheer en Skuldinvorderingsbeleid aan te neem, in stand te hou en te implementeer en om gevolg te gee aan die Raad se kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid en die implementering en uitvoering daarvan soos vereis deur Artikel 98 van die Wet op Plaaslike Regering: Munispale Stelsels, Wet 32 van 2000, en om gevolg te gee aan die plig wat Artikel 96 van die Wet op Plaaslike Regering: Munispale Stelsels, Wet 32 van 2000, plaas om alle gelde wat aan die Raad verskuldig en betaalbaar is, in te vorder:-

Verorden die Munisipaliteit van Prins Albert soos volg:-

1. Woordbepaling:

Tensy onbestaanbaar met die sinsverband, beteken:-

"beleid" die raad se kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid, soos vervat in die bylae, en wat deel uitmaak van hierdie verordening;

"diens" enige diens wat deur die Raad gelewer word en ten opsigte waarvan `n rekening gelewer word, en

"gebruiker" `n persoon aan wie die Raad `n diens lewer, hetsy of so `n persoon `n ooreenkoms met die Raad aangegaan het vir die voorsiening van so `n diens, al dan nie.

"munisipale bestuurder" die persoon wat deur die Raad as Munisipale Bestuurder ingevolge die bepalings van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Strukture, 1998, aangestel is;

"Munisipaliteit" die Munisipaliteit van Prins Albert;

"Raad" die munisipale raad van die Munisipaliteit;

"reëling" `n skriftelike ooreenkoms aangegaan deur die Raad en `n skuldenaar waar tot spesifieke bedinge vir die betaling van skuld ooreengekom word;

"skuld" enige geld wat aan die Raad verskuldig is vir die lewering van dienste, en sluit gelde in wat verskuldig is ten opsigte van eiendomsbelasting;

"skuldenaar" enige persoon wat by die Raad in skuld is nadat die betaaldatum verstryk het;

“vervaldatum”by gebrek aan enige uitdruklike ooreenkoms en ten opsigte van-

(a) belastings, behalwe belastings wat in paaiemente afbetaal word, die eerste dag van Julie van die finansiële jaar waarvoor sodanige belasting bepaal is, en

(b) enige diens en belastings wat in paaiemente afbetaal word, die datum wat op die rekening aangedui word en deur die Raad bepaal is as die laaste datum waarop die rekening betaal kan word;

“**Wet”**, die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsel, 2000 (Wet Nr 32 van 2000) soos gewysig van tyd tot tyd;

“Gemagtigde Verteenwoordiger”, die persoon of instelling wat regtens deur die Raad aangestel is om namens die Raad op te tree of ‘n plig namens die Raad te vervul;

“**Hoof Finansiële Beampte**”, die persoon deur die Raad aangestel om sy finansies te administreer;

“**kliënt**” enige inwoner en/of eienaar van ‘n eiendom waartoe die munisipaliteit ingestem het om dienste te voorsien of waaraan dit reeds dienste voorsien, of by gebreke aan so ‘n inwoner, dan die eienaar van die eiendom;

“**toerusting**” ‘n gebou of ander struktuur, pyp, pomp, draad, kabel, meter, enjin of enige bykomstighede;

“**rente**” ‘n koste gehef met dieselfde regtelike prioriteit as dienstefooie en bereken teen ‘n koers op agterstallige gelde, soos van tyd tot tyd deur die raad vasgestel;

“**munisipale rekening**”, ‘n rekening gelewer wat kostes spesifiseer vir dienste voorsien deur die munisipaliteit of enige gemagtigde en gekontrakteerde diensteverskaffer, en/of waardasie/waardebepaling/taksasie koers heffings;

“**inwoner**” enige persoon wat enige eiendom of gedeelte daarvan, bewoon, sonder inagneming van die titel waarin hy of sy die eiendom bewoon;

“**eienaar**” **–**

(a) die persoon in wie se naam die eiendom regtens gevestig is;

(b) in die geval waar die persoon wie in besit is van die eiendom, insolvent of oorlede is, of gediskwalifiseer is in terme van enige wetlike aksie, die persoon wat verantwoordelik is vir die administrasie of beheer van die eiendom as kurator, trustee, eksekuteur, administrateur, wettige bestuurder, likwidateur, of enige ander wettige verteenwoordiger ;

(c) in die geval waar die raad nie in staat is om die identiteit van so ‘n persoon vas te stel nie, die persoon wat geregtig is om voordeel te trek uit die eiendom of enige geboue daarop;

(d) in die geval waar ‘n huurooreenkoms vir ‘n periode langer as 30 jaar aangegaan is, dan die huurder;

(e) betreffende:

(i) ‘n gedeelte van grond toegewys aan ‘n deeltitelplan en wat geregistreer is in terme van die Wet op Deeltitels, 1986 (Wet 95 van 1986), sonder om dit te beperk tot die ontwikkelaar of bestuursliggaam van die gemeenskaplike eiendom;

(ii) ‘n gedeelte soos gedefinieer in die Wet op Deeltitels, die persoon in wie se naam die gedeelte geregistreer is in terme van ‘n “deeltitel, insluitende die regtens aangewese verteenwoordiger van sodanige persoon;

(f) enige wettige entiteit maar nie beperk nie tot:

(i) ‘n maatskappy geregistreer in terme van die Wet op Maatskappye, 1973 (Wet 61 van 1973), ‘n trust *inter vivos*, trust *mortis causa*, ‘n beslote korporasie geregistreer in terme van die Wet op Beslote Korporasies, 1984 (Wet 69 van 1984), en enige vrywillige organisasie;

(ii) Enige provinsiale or nasionale regerings departement of plaaslike owerheid;

(iii) Enige raad of bestuursliggaam daargestel in terme van enige wetlike raamwerk toepaslik op die Republiek van Suid-Afrika; en

(iv) Enige ambassade of buitelandse entiteit.

“**eiendom**” enige gedeelte van grond waarvan die grense vasgestel word binne die jurisduksie van die munisipaliteit.

2. <u>Rekeninge:</u>

2.1 Die munisipale bestuurder sal gereeld ‘n rekening aan ‘n gebruiker stuur, soos uiteengesit in die beleid.

2.2 Die munisipale bestuurder sal voor die vervaldatum rekeninge aan gebruikers pos of per hand laat aflewer.

3. Plig om skuld in te vorder:

Alle skuld aan die Raad sal ingevorder word in navolging van die beleid en geen afwyking daarvan is toelaatbaar sonder dat die beleid eers gewysig word nie.

4. Betaling van rekeninge:

4.1 ‘n Gebruiker moet ‘n rekening wat gelewer word, ten volle betaal voor die vervaldatum.

4.2 Rekeninge kan betaal word by enige kantoor van die Raad waar geriewe is vir die aanvaarding van kontant.

5. Lewering van dienste:

Aansoeke vir dienste en die voorsiening van nuwe dienste sal hanteer word soos uiteengesit in die beleid.

6. Diensooreenkoms:

6.1 Behalwe soos andersins bepaal in die beleid, sal geen dienste gelewer word alvorens ‘n diensooreenkoms tussen die Raad en die gebruiker aangegaan is nie.

6.2 Die munisipale bestuurder is gemagtig om ‘n diensooreenkoms met ‘n gebruiker aan te gaan.

7. Deposito’s:

Die Raad kan vereis dat deposito’s vir die lewering van nuwe dienste en die heraansluiting van dienste betaal word, of kan die bedrag van enige bestaande deposito aanpas, soos uiteengesit in die beleid.

8. Rente:

Die munisipale bestuurder sal rente hef en invorder ten opsigte van enige agterstallige skuld, soos uiteengesit in die beleid.

9. Reëlings vir die betaling van agterstallige skuld:

9.1 Die munisipale bestuurder kan reëlings tref met 'n skuldenaar om enige agterstallige skuld onder voorwaardes soos in die beleid uiteengesit, te betaal.

9.2 Indien daar enige dispuut ontstaan oor die bedrag van die agterstallige skuld, moet die skuldenaar nogtans voortgaan om gereelde betalings ingevolge die reëling te maak, tot tyd en wyl die dispuut uit die weggeruim is.

9.3 Die munisipale bestuurder is gemagtig om ooreenkomste met 'n skuldenaar aan te gaan ten einde 'n reëling waartoe ooreengekom is, te formaliseer.

10. Bevoegdheid om die voorsiening van dienste te beperk of af te sny:

Die munisipale bestuurder kan die voorsiening van water, gas of elektrisiteit beperk of afsny, of die voorsiening van enige ander diens aan die perseel van 'n gebruiker staak, ingevolge die voorwaardes soos uiteengesit in die beleid.

11. Bevoegdheid van Raad om koste te verhaal:

Die munisipale bestuurder moet, die volgende koste wat deur of namens die Raad aangegaan is, verhaal:-

(a) onkonste en administrasiefooie waar betalings aan die Raad deur middel van verhandelbare dokumente deur banke dishonoreer is toe dit vir betaling aangebied is;

(b) regs-en administratiewekostes, insluitende prokureur-en kliëntkoste en opsporingsgelde wat aangegaan is in die verhaling van skulde;

(c) afsny-en heraansluitingsfooie, waar enige diens gestaak is as gevolg van die nie-nakoming van hierdie verordening; en

(d) enige verliese wat die Raad mag ly as gevolg van peutering met raadstoerusting of meters.

12. Konsolidasie en kreditering van rekeninge:

Die munisipale bestuurder is gemagtig om –

(a) Die afsonderlike rekeninge van ‘n skuldenaar te konsolideer; en

(b) ‘n betaling wat deur so ‘n skuldenaar gemaak is, teen enige rekening van so ‘n skuldenaar te krediteer;

(c) Die munisipale bestuurder is gemagtig om enige betaling van ‘n gebruiker toe te wys, eerstens aan die kostes waarna in artikel 11 verwys word, tweendens aan enige rente wat opgeloop het, en daarna aan die uitstaande bedrag.

13. Beslaglegging:

Die munisipale bestuurder kan, ten einde skuld in te vorder en, as ‘n laaste uitweg, beslag laat lê op die eindom van ‘n skuldenaar, op die volgende progressiewe basis:

13.1 Roerende Bates; dan

13.2 Onroerende Bates.

14. Reg op huurgeld vir eiendomsbelasting:

Die munisipale bestuurder moet by ‘n hof aansoek doen om beslag te lê op enige huurgeld betaalbaar ten opsigte van enige belasbare eiendom, vir die gedeeltelike of gehele verhaling van eiendomsbelasting wat vir meer as drie maande na die vervaldatum ten opsigte van sodanige eiendom uitstaande is.

15. Volle en finale vereffenings:

15.1 Enige bedrag wat vir die delging van skuld aangebied word, sal aan word by enige kontantkantoor van die Raad.

15.2 Geen aanbod vir volle en finale vereffening van skuld, teen ‘n bedrag minder as die uitstaande bedrag, sal aanvaar word nie, tensy die skriftelik deur die munisipale bestuurder bevestig is nie.

15.3 Ondanks die bepalings van subartikel (2), sal die betaling aldus aangebied nogtans teen die rekening van die skuldenaar krediteer word.

16. Hulpbehoewendes:

‘n Skuldenaar wat hulpbehoewendheid kan bewys, sal hanteer word soos in die beleid uiteengesit.

17. Delegasies:

17.1 Die munisipale bestuurder mag enige bevoegdheid of plig wat ingevolge die bepalings van hierdie verordening aan die munisipale bestuurder opgedra is, aan ‘n lid van die munisipaliteit se personeel delegeer.

17.2 ‘n Delegasie ingevolge subartikel (1) –

(a) moet skriftelik wees;

(b) is onderworpe aan enige beperkings, voorwaardes en lasgewings wat die munisipale bestuurder mag oplê;

(c) kan die bevoegdheid insluit om ‘n gedelegeerde bevoegdheid te sub-delegeer;

(d) ontneem nie die munisipale bestuurder die verantwoordelikheid betreffende die uitoefening van die bevoegdheid of die verrigting van die plig nie.

18. Toepassing:

Hierdie verordening is nie van toepassing op die verhuring van onroerende raadseiendom of enige ander onroerende eiendom wat deur die Raad namens enige ander staatsorgaan in 'n ander sfeer van regering administreer word nie, in soverre dit betrekking het op die verhaal van huurgeld.

19. Strafbepaling:

Enige persoon wat:-

(a) 'n raadslid om amptenaar van die Raad in die uitvoering van sy/haar pligte ingevolge hierdie verordening weerstaan of hinder;

(b) die Raad se toerusting gebruik of daarmee inmeng of met die verbruik van dienste inmeng;

(c) met die Raad se toerusting peuter of enige seël op 'n meter breek;

(d) die bepalings van hierdie verordening of die beleid oortree of nalaat om daaraan te voldoen; of

(e) nalaat om aan 'n kennisgewing wat ingevolge hierdie verordening uitgereik is, te voldoen;

is skuldig aan 'n misdryf en by skuldigbevinding strafbaar met die betaling van 'n boete.

AANHANGSEL

INHOUDSOPGAWE

KLOUSULE BESONDERHEDE

Voorwoord

Definisies

1. Beginsels

2. Pligte en Funksies

2.1 Pligte en Funksies van Raad
2.2 Pligte en Funksies van Uitvoerende Burgermeester
2.3 Pligte en Funksies van die Munisipale Bestuurder
2.4 Pligte en Funksies van Gemeenskappe, Belastingbetalers en Inwoners
2.5 Pligte en Funksies van Raadslede

3. Prestasie Evaluering

3.1 Inkoste Invordering Teikens
3.2 Kliëntediens Teikens
3.3 Administratiewe Prestasie

4. Verslaglewering

5. Kliëntediens Beleid

5.1 Kommunikasie en Terugvoer
5.2 Hantering van Klagtes
5.3 Rekeninge en Fakture
5.4 Meting
5.5 Betaalfasiliteite en Metodes
5.6 Toewysing van Inkomste

5.7 Navrae, Appélle en Diensteklagtes
5.8 Kliënt Kategorieë
5.9 Tariewe deur paaiemente
5.10 Deernis Subsidie
5.11 Gratis Basiese Dienste

6. Kredietbeheer Beleid

6.1 Dienste aansoeke en ooreenkomste
6.2 Reg van toegang tot persele
6.3 Staking van dienste
6.4 Belastinguitklarings
6.5 Voorafbetaalde elektrisiteitstelsel
6.6 Beloning vir tydige betaling
6.7 Rente
6.8 Diefstal en bedrog

7. Skuldinvorderings Beleid

7.1 Regsproses/ Gebruik van Prokureurs/ Gebruik van Kredietburo's
7.2 Invorderingskoste
7.3 Afstanddoening van eise

VOORWOORD

NADEMAAL artikel 96 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000 (Wet Nr 32 van 2000) vereis dat 'n munisipaliteit 'n Kliëntediens-, Kredietbeheer- en Skuld-invordering beleid aanvaar, handhaaf en implementeer;

EN NADEMAAL artikel 97 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, bepaal wat sodanige beleid(e) moet insluit;

DERHALWE aanvaar die Raad van die Munisipaliteit van Prince Albert die beleide soos uiteengesit in hierdie dokument.

<u>DEFINISIES</u>

Vir die doeleindes van hierdie beleid, sal die bewoording of enige uitdrukking wat gebruik word, dieselfde betekenis soos vervat in die Wet, hê, behalwe waar duidelik andersins aangedui word en beteken die volgende:

"**Wet"**, die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsel, 2000 (Wet Nr 32 van 2000) soos gewysig van tyd tot tyd;

"Gemagtigde Verteenwoordiger", die persoon of instelling wat regtens deur die Raad aangestel is om namens die Raad op te tree of 'n plig namens die Raad te vervul;

"**Hoof Finansiële Beampte**", die persoon deur die Raad aangestel om sy finansies te administreer;

"**Raad**" die munisipale raad van die Munisipaliteit van Prince Albert;

"**kliënt**" enige inwoner en/of eienaar van 'n eiendom waartoe die munisipaliteit ingestem het om dienste te voorsien of waaraan dit reeds dienste voorsien, of by gebreke aan so 'n inwoner, dan die eienaar van die eiendom;

"**skuldenaar**" 'n persoon wat die munisipaliteit geld skuld nadat die betaaldatum verstryk het;

"**toerusting**" 'n gebou of ander struktuur, pyp, pomp, draad, kabel, meter, enjin of enige bykomstighede;

"**rente**" 'n koste gehef met dieselfde regtelike prioriteit as dienstefooie en bereken teen 'n koers op agterstallige gelde, soos van tyd tot tyd deur die raad vasgestel;

"**munisipaliteit**", sluit in 'n munisipaliteit verwys na in artikel 155 (6) van die Konstitusie;

“**munisipale rekening**”, ‘n rekening gelewer wat kostes spesifiseer vir dienste voorsien deur die munisipaliteit of enige gemagtigde en gekontrakteerde diensteverskaffer, en/of waardasie/waardebepaling/taksasie koers heffings;

“**Munisipale Bestuurder**”, die persoon aangestel as Munisipale Bestuurder in terme van artikel 82 van die Wet op Plaaslike Regering: Strukture, 1998 (Wet 117 van 1998) en sluit in enige persoon wat waarneem in daardie posisie of aan wie die magte gedelegeer is;

“**munisipale dienste**”, daardie dienste voorsien deur die munisipaliteit, soos, onder andere, die voorsiening van water en elektrisiteit, vullisverwydering, riool behandeling, en waarvoor dienstegelde gehef word;

“**inwoner**” enige persoon wat enige eiendom of gedeelte daarvan, bewoon, sonder inagneming van die titel waarin hy of sy die eiendom bewoon;

“**eienaar**” –

(a) die persoon in wie se naam die eiendom regtens gevestig is;

(b) in die geval waar die persoon wie in besit is van die eiendom, insolvent of oorlede is, of gediskwalifiseer is in terme van enige wetlike aksie, die persoon wat verantwoordelik is vir die administrasie of beheer van die eiendom as kurator, trustee, eksekuteur, administrateur, wettige bestuurder, likwidateur, of enige ander wettige verteenwoordiger ;

(c) in die geval waar die raad nie in staat is om die identiteit van so ‘n persoon vas te stel nie, die persoon wat geregtig is om voordeel te trek uit die eiendom of enige geboue daarop;

(d) in die geval waar ‘n huurooreenkoms vir ‘n periode langer as 30 jaar aangegaan is, dan die huurder;

(e) betreffende:

(i) ‘n gedeelte van grond toegewys aan ‘n deeltitelplan en wat geregistreer is in terme van die Wet op Deeltitels, 1986 (Wet 95 van 1986), sonder om dit te beperk tot die ontwikkelaar of bestuursliggaam van die gemeenskaplike eiendom;

(ii) ‘n gedeelte soos gedefinieer in die Wet op Deeltitels, die persoon in wie se naam die gedeelte geregistreer is in terme van ‘n “deeltitel, insluitende die regtens aangewese verteenwoordiger van sodanige persoon;

(f) enige wettige entiteit maar nie beperk nie tot:

(i) ‘n maatskappy geregistreer in terme van die Wet op Maatskappye, 1973 (Wet 61 van 1973), ‘n trust *inter vivos*, trust *mortis causa*, ‘n beslote korporasie geregistreer in terme van die Wet op Beslote Korporasies, 1984 (Wet 69 van 1984), en enige vrywillige organisasie;

(ii) Enige provinsiale or nasionale regerings departement of plaaslike owerheid;

(iii) Enige raad of bestuursliggaam daargestel in terme van enige wetlike raamwerk toepaslik op die Republiek van Suid-Afrika; en

(iv) Enige ambassade of buitelandse entiteit.

“**eiendom**” enige gedeelte van grond waarvan die grense vasgestel word binne die jurisduksie van die munisipaliteit;

1. BEGINSELS

1.1 Die administratiewe integriteit van die munisipaliteit sal teen alle koste behou word, bedoelende dat die demokratiese verkose Raadslede verantwoordelik is vir die aanneming van die beleid, terwyl die Munisipale Bestuurder die beleid moet uitvoer.

1.2 Alle kliënte moet ‘n amptelike aansoekvorm met die formele versoek aan die munisipaliteit om hulle aan te sluit by diensverskaffingsnetwerke, voltooi. Veranderinge aan wetgewing, verordeninge en beleide mag van bestaande aansoekers vereis om nuwe aansoekvorms te voltooi.

1.3 ‘n Afskrif van die aansoekvorm, voorwaardes vir dienste en uittreksels uit die Kliëntediens-, kredietbeheer en skuldinvorderings beleid en verordeninge moet aan alle kliënte teen die voorgeskrewe fooie verskaf word op versoek.

1.4 Fakturering moet akkuraat, betyds en verstaanbaar wees.

1.5 Die kliënt is geregtig op redelike toegang tot betaalpunte en ‘n verskeidenheid van betroubare betaalmetodes.

1.6 Die kliënt is geregtig op ‘n doeltreffende, effektiewe en redelike opvolging van appélle en behoort geen benadeling te verkry gedurende die prosessering van sodanige appélle nie.

1.7 Toepassing van betaling moet betyds, konsekwent en effektief wees.

1.8 Ongemagtigde verbruik, onwettige aansluiting, die peutering met of diefstal van meters, diensvoorsiening toerusting en die verdelingsnetwerk en enige bedrieglike aktiwiteit in verband met die voorsiening van munisipale dienste sal lei tot staking van dienste, boetes, verlies van regte en kriminele vervolging.

1.9 Aansporings en ontmoedigings mag gebruik word in invorderingsprosedures.

1.10 Die invorderingsproses moet koste-effektief wees.

1.11 Die Uitvoerende Burgemeester moet gereeld en effektief aan die Raad verslag lewer rakende die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering resultate.

1.12 Teikens vir prestasie in beide kliëntediens en skuldinvordering sal vasgestel en nagevolg word en maatreëls vir nie-prestasie sal geïmplementeer word.

1.13 Waar prakties moontlik, sal kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering onafhanklik hanteer word.

2. PLIGTE EN FUNKSIES

Die volgende pligte en funksies word toegewys aan die ondervermelde rolspelers rakende bestuur, beheer en implementering van kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering.

2.1 Pligte en Funksies van die Raad:

(a) Om 'n begroting in lyn met die behoeftes van gemeenskappe, belastingbetalers en inwoners goed te keur.

(b) Om eiendomsbelasting, sowel as dienste heffings, fooie en boetes vas te stel om die begroting te finansier.

(c) Om genoegsame fondse beskikbaar te stel en te voorsien om toegang tot basiese dienste vir die armes te verskaf.

(d) Om voorsiening te maak vir slegte skuld in lyn met die betalingsrekord van die gemeenskap, belastingbetalers en inwoners, soos gereflekteer in die finansiële state van die munisipaliteit.

(e) Om verbeteringsteikens te stel vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering in lyn met aanvaarbare standaarde en die vermoë van die plaaslike owerheid.

(f) Om 'n verslagleweringsraamwerk vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering goed te keur.

(g) Om 'n verordening om uitvoering aan die beleid te gee te oorweeg en goed te keur.

(h) Om ‘n toesighoudende komitee daar te stel om die prestasie van die Munisipale Bestuurder rakende kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te monitor.

(i) Om die begroting te hersien indien die teikens vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering nie bereik word nie.

(j) Om dissiplinêre en/of wetlike aksie te neem teen raadslede, amptenare en agente wat nie die beleid en verordeninge uitvoer nie, of wat onbehoorlik in terme daarvan optree.

(k) Om die vereiste delegasie om kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te monitor en uit te voer, aan onderskeidelik die Uitvoerende Burgemeester, Munisipale Bestuurder en Diensverskaffer te delegeer.

(l) Om voldoende kapasiteit in die Departement: Finansiële Dienste te voorsien om kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te voorsien of alternatiewelik diensverskaffers of skuldinvorderinsagente, aan te stel.

(m) Om die Munisipale Bestuurder by te staan met die uitvoering van sy/haar pligte, indien en wanneer benodig.

(n) Om fondse vir die opleiding van personeel te voorsien.

2.2 Pligte en Funksies van die Uitvoerende Burgemeester:

(a) Om te verseker dat die begroting, kontantvloei en teikens vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering bereik word.

(b) Om die prestasie van die Munisipale Bestuurder in die implementering van die beleid en verordeninge te monitor.

(c) Om die beleid en verordeninge te hersien en te evalueër ten einde die doeltreffendheid van kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvorderingsprosedures, meganismes en prosesse te verbeter.

(d) Om aan die Raad verslag te lewer.

2.3 Gedelegeerde Pligte en Funksies van die Munisipale Bestuurder:

(a) Om ‘n Kliëntediens bestuurstelsel te implementeer.

(b) Om die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering beleid te implementeer.

(c) Om ‘n toepaslike stelsel vir boekhouding te installeer en te onderhou.

(d) Om kliënte te faktureer (te hef).

(e) Om betaling teen die betaaldatum te vereis.

(f) Om boetes vir versuim te hef.

(g) Om betalings ontvang te allokeer.

(h) Om uitstaande skuld in te vorder.

(i) Om verskillende betaalmetodes te voorsien.

(j) Om maatreëls vir Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering vas te stel.

(k) Om relevante werksprosedures vir, onder andere, openbare verhoudinge, aanmanings, finale aanmanings, reëlings, oudits staking van dienste, dagvaar-digings, vonnisse en afskryf van skuld, vas te stel.

(l) Om prokureurs opdrag te gee om voort te gaan met die uitvoering van vonnisse verkry.

(m) Om prestasie teikens vir personeel daar te stel.

(n) Om personeel aan te stel vir die uitvoering van die beleid en verordening.

(o) Om sekere funksies aan departement hoofde te delegeer.

(p) Om kontrole prosedures vas te stel.

(q) Om kontrakte met diensverskaffers in verband met kredietbeheer en skuldinvordering te monitor.

(r) Om verslag te lewer aan die Uitvoerende Burgemeester.

2.4 Pligte en Funksies van Gemeenskappe, Belastingbetalers en Inwoners:

(a) Om sekere verantwoordelikhede, soos teweeggebring deur die voorreg en/of reg tot die gebruik van openbare fasiliteite en dienste, te vervul.

(b) Om dienstegelde, belastingheffings op eiendomme en ander belasting, heffings en fooie deur die munisipaliteit ingestel, voor of op die betaaldatum te betaal.

(c) Om meganismes en prosesse van die munisipaliteit in die uitvoering van hul regte in ag te neem.

(d) Om munisipale amptenare redelike toegang tot hul eiendomme om munisipale funksies uit te voer.

(e) Om te voldoen aan die beleid en verordeninge en ander wetgewing rakende Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering.

(f) Om hul te weerhou van peutering met munisipale dienste en eiendom.

2.5 Pligte en Funksies van Raadslede:

(a) Om gereelde wyksvergaderings te hou.

(b) Om te voldoen aan en die beleid en verordeninge oor te dra aan kliënte, inwoners en belastingbetalers.

(c) Om te voldoen aan die Gedragskode vir Raadslede.

3. PRESTASIE EVALUERING

Die Munisipale Raad sal ‘n meganismes waar volgens die volgende teikens ge-evalueer en waardeur regstellende stappe geneem kan word, skep:

3.1 Inkomste Invorderingsteikens:

Die Munisipale Raad sal inkomste invorderings teikens instel ten opsigte van n vermindering in die maandelikse toename van skuld.

3.2 Kliëntediens Teikens:

Die Munisipale Raad sal teikens skep wat sal insluit:

(a) Spertye vir kliënte navrae.
(b) Datum van eerste rekening lewering aan nuwe kliënte.

(c) Heraansluitings tydsverloop.

(d) Meterlesing siklus.

3.3 Administratiewe Prestasie:

Die Munisipale Raad sal teikens skep wat sal insluit:

(a) Kostedoeltreffendheid van skuldinvordering.

(b) Navrae en appèl-periodes.

4. VERSLAGLEWERING

4.1 Die Hoof Finansiële Beampte sal maandeliks in ‘n toepaslike formaat aan die Munisipale Bestuurder verslag lewer om hom/haar instaat te stel om in terme van artikel 99 van die Wet, gelees tesame met artikel 100(c) verslag te lewer aan die Uitvoerende Burgemeester, as toesighoudende gesag.

4.2 Hierdie verslag sal besonderhede verskaf aangaande:

(a) Kontant-invordering statistieke, wat skuldverhaling inligting aantoon (aantal kliënte, navrae, ooreenkomste, vermindering of verhoging in agterstallige skulde).

(b) Prestasie teenoor teikens soos ooreengekom in terme van item 3 van hierdie beleidsdokument.

4.3 Indien die Hoof Finansiële Beampte van mening is dat werklike ontvangstes minder sal wees as die begrote inkomste, moet die Hoof Finansiële Beampte dit in sy verslag aan die Munisipale Bestuurder motiveer, wat, indien laasgenoemde saamstem en die neiging voortduur, ‘n hersiening van die begroting aanvra in ooreenstemming met realistiese verwagte inkomstevlakke.

4.4 Die Uitvoerende Burgemeester as toesighoudende gesag of die Hoof Finansiële Beampte sal, kwartaaliks, aan die Raad rapporteer soos voorgeskryf in afdeling 99(c) van die Wet.

5. KLIëNTEDIENS BELEID:

DOELSTELLING

Om op 'n verantwoordelike en pro-aktiewe wyse op die kliënt se behoeftes te fokus, ten einde die betaling vir dienste te bevorder en om 'n positiewe en samewerkende verhouding tussen die munisipaliteit en kliënte verantwoordelik vir betaling van dienste te skep, asook, waar van toepassing, enige diensverskaffer.

5.1 Kommunikasie en terugvoering:

(a) Die munisipaliteit sal, binne sy finansiële en administratiewe vermoë, jaarliks die begrotingsproses opstel en kommunikeer, wat die hersiene teikens vir kliëntediens sal insluit.

(b) Die Kliëntediens, Kredietbeheer en Skuldinvordering Beleid of relevante uittreksels daarvan, sal in Afrikaans, Engels en Xhosa beskikbaar wees by die munisipale kantoor en op spesifieke aanvraag.

(c) Die Raad sal poog om 'n gereëlde nuusbrief te versprei, wat gemik is op kliëntediens en verwante sake.

(d) Daar sal van wyksraadslede verwag word om gereëlde wyksvergaderings te hou waarop kliëntediens en verwante sake aandag sal geniet.

(e) Die pers sal aangemoedig word om prominensie te verleen aan kliëntediens en verwante sake, en sal uitgenooi word na Raads- en Komiteevergaderings waar hierdie sake bespreek word.

5.2 Hantering van Klagtes:

Binne sy finansiële en administratiewe vermoë sal die munisipaliteit poog om die volgende daar te stel-

(a) 'n Sentrale klagte/terugvoer kantoor;

(b) ‘n Gesentraliseerde klagte databasis om die koördinering van klagtes, die spoedige oplossing daarvan en effektiewe kommunikasie met kliënte te verbeter;

(c) Voldoende opleiding vir amptenare wat betrokke is by die publiek om sodoende kommunikasie en dienslewering te verbeter; en

(d) ‘n Kommunikasie meganisme om terugvoer te verskaf op dienste, skuld, kliëntediens en verwante sake.

5.3 Rekeninge en Fakturering:

(a) Kliënte sal ‘n verstaanbare en akkurate rekening wat al die dienstegelde vir daardie eiendom konsolideer van die munisipaliteit ontvang.

(b) Rekeninge sal geproduseer word in ooreenstemming met die meterlesing siklus en betaaldatums sal gekoppel word met die staatdatums.

(c) Rekeninge sal maandeliks gelewer word in siklusse van ongeveer 30 dae, by die adres wat laaste op rekord was by die munisipaliteit of sy gemagtigde agent.

(d) Dit is die kliënt se verantwoordelikheid om te verseker dat die posadres en ander kontakbesonderhede korrek is.

(e) Dit is die kliënt se verantwoordelikheid om te verseker dat tydige betaling geskied in die geval van rekeninge wat nie ontvang word nie.

(f) Verrekening- of betaaldatums sal wees soos aangedui op die rekeningstaat.

(g) Waar ‘n rekening nie ten volle betaal word nie, sal enige mindere bedrag aangebied en aanvaar, nie beskou word as volle en finale betaling van sodanige rekening nie.

(h) Waar enige betaling gemaak is deur ‘n onderhandelbare instrument en later gedishonoreer word deur die bank mag die munisipaliteit of sy gemagtigde agent:-

i) die bankkostes verbonde aan die transaksie verhaal teen die rekening van die kliënt; en

ii) sal sodanige gebeurtenis as ‘n versuim van betaling beskou word.

(i) Die munisipaliteit of sy gemagtigde agent moet, indien administratief moontlik, op versoek ‘n duplikaat rekening aan ‘n kliënt uitreik, teen ‘n koste soos vasgestel deur die Raad.

5.4 Meting:

(a) Binne praktiese en finansiële beperkings sal die munisipaliteit poog om meters vir elke verbruikbare diens te verskaf.

(b) Alle meters sal maandeliks gelees word.

(c) Indien dit onmoontlik is om alle meters maandeliks te lees sal die verbruik geskat word.

(d) Kliënte is geregtig daarop om verifiëring van meterlesings en akkuraatheid binne rede, te versoek, maar mag verantwoordelik gehou word vir die koste daaraan verbonde.

(e) Kliënte sal ingelig word rakende meter vervangings.

(f) Indien ‘n diens gemeet word, maar nie gelees kan word nie, te wyte aan beperkings of omstandighede buite die beheer van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent, sal die verbruik geskat word.

5.5 Betalingsfasiliteite en –metodes:

(a) Die munisipaliteit sal gepaste en toeganglike betalingsfasiliteite bedryf en onderhou.

(b) Met die toestemming van 'n kliënt mag die munisipaliteit in terme van artikel 103 van die Stelselswet 'n werkgewer nader om reëlings te tref vir 'n debiet- of stop-order fasaliteite.

(c) Die munisipaliteit mag vir spesiale insentiewe soos oorweeg in artikel 103 van die Stelselwet voorsien.

(d) Die kliënt sal in die dienste ooreenkoms erken dat, indien hy/sy van agente gebruik maak om betalings oor te dra aan die munisipaliteit, hy of sy steeds verantwoordelik is vir laat- of nie-betalings.

5.6 Toewysing van Inkomste:

(a) Die munisipaliteit mag in terme van artikel 103 van die Stelselwet-

i) Enige afsonderlike rekeninge van persone aanspreeklik vir betaling aan die munisipaliteit konsolideer; en
ii) 'n betaling van sodanige person krediteer teen enige rekening van die persoon.

(b) Betalings deur die munisipaliteit ontvang sal in die volgende prioriteits-volgorde toegewys word:

i) rioolheffings;
ii) vullisverwydering;
iii) belasting;
iv) water;
v) elektrisiteit;
vi) huur ten opsigte van huise en ander huurooreenkomste;
vii) diverse fooie en heffings.

(c) Rente word afsonderlik gehef vir elke diens en sal rente eers verreken word alvorens ontvangste toegewys word na die betrokke diens volgens die prioriteits-volgorde aangedui in 5.6 b) hierbo.

(d) Ontvangstes sal per diens toegewys word na oudste skuld eerste.

5.7 Navrae, Appélle en Diensteklagtes:

(a) Indien 'n kliënt oortuig is dat sy of haar rekening foutief is, kan hy of sy 'n navraag rig aan die munisipaliteit om die rekening te ondersoek en aan te pas indien die rekening fout geldig is.

(b) In die interim moet die skuldenaar 'n bedrag gelykstaande aan die gemiddeld van die verbruik oor die afgelope drie maande, waar so 'n geskiedenis van die rekening beskikbaar is, betaal. Waar geen geskiedenis beskikbaar is nie, moet die skuldenaars 'n geskatte bedrag soos deur die munisipaliteit bereken, betaal totdat die saak opgelos is.

(c) Die relevante department sal binne die periode soos van tyd tot tyd deur die Munisipale Bestuurder bepaal ondersoek instel na die navraag wat gerig is en die debiteur inlig.

(d) Versuim om interim betalings te maak, sal die kliënt onderwerp aan die normale kredietbeheer- en skuldinvorderingsprosedures.

(e) 'n Kliënt mag by die Munisipale Bestuurder appél aanteken teen die bevinding van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent in terme van paragraaf 5.6(b).

(f) 'n Appél in terme van paragraaf 5.6(e) moet binne 21 (een-en-twintig) dae nadat die kennisgewing van sodanige bevinding ontvang is aangeteken en gerig word aan die munisipaliteit en moet:-

i) die redes vir die appél uiteensit; en
ii) waar van toepassing, vergesel word van enige sekuriteit wat vasgestel word vir die toetsing van 'n metinginstrument.

5.8 Kliënt Kategorieë:

(a) Kliënte sal gekategoriseer word volgens die spesifieke klassifikasies gebaseer op, onder andere, die tipe entiteit en toepaslike tariewe en risikovlakke.

(b) Prosesse vir kredietbeheer, skuldinvordering en kliëntediens mag verskil van kategorie tot kategorie soos deur die Munisipale Bestuurder van tyd tot tyd voorgeskryf word.

5.9 Tariewe deur Paaiemente:

(a) Kliënte mag verkies om hul eiendomsbelasting maandeliks rentevry te betaal, op voorwaarde dat daar geen uitstaande heffings met betrekking tot ‘n vorige periode is nie en dat die heffings voor die volgende belastingsiklus ten volle betaal word.

(b) Sou enige drie paaiemente agterstallig word, sal enige reëlings vir maandelikse heffings paaiemente gekanselleer word en alle tariewe sal onmiddellik ten volle betaalbaar word.

5.10 Deernis Subsidie:

Kliënte mag aansoek doen vir deernis subsidie op die voorwaardes soos uiteengesit in die munisipaliteit se Deernisbeleid.

5.11 Gratis Basiese Dienste:

Die Raad mag sekere basiese vlakke van dienste, soos van tyd tot tyd vasgestel, gratis aan ‘n kliënt voorsien.

6. KREDIETBEHEER BELEID:

<u>DOELSTELLINGS</u>

Die doelstellings van die kredietbeheer beleid is om prosedures te implementeer wat die invordering van skuld, bereiking van dienste teikens en voorkoming van 'n eskalasie van agterstallige skuld sal verseker en om beperkte risiko-vlakke te verseker deur middel van effektiewe bestuurs-instrumente.

6.1 Dienste Aansoeke en Ooreenkomste:

(a) Daar sal van alle dienste kliënte verwag word om 'n ooreenkoms wat die voorsiening en koste van munisipale dienste reguleer, aan te gaan.

i) Eienaars mag huurders toelaat om aparte ooreenkomste met die munisipaliteit te teken, wat die munisipaliteit binne sy eie diskresie mag aanvaar of verwerp.

ii) By versuim om te betaal deur 'n huurder, sal die eienaar die laaste uitweg van skuldinvordering word.

(b) Kliënte sal geregtig wees om die beleidsdokumente, teen 'n koste soos vasgestel deur die Raad, te ontvang voordat hierdie ooreenkomste aangegaan word.

(c) By ondertekening van die ooreenkoms sal kliënte 'n afskrif van die ooreenkoms vir hul rekords ontvang.

(d) Kliënte is verantwoordelik vir die kostes van invordering, rente en boetes in die geval van laat en/of nie-betaling.

(e) Daar sal van bestaande dienste kliënte verwag word om nuwe ooreenkomste, soos van tyd tot tyd deur die Munisipale Bestuurder vasgestel, aan te gaan.

(f) Oordrag van verbruiker ten opsigte van enige eiendom kan nie geskied alvorens die diensterekening van die vorige bewoner nie ten volle betaal is nie.

6.2 Reg van Toegand tot Persele:

(a) Die eienaar of bewoner van eiendom moet die gemagtigde verteenwoordiger van die munisipaliteit binne redelike ure toegang tot die eiendom toelaat ten einde enige meter of dienste aansluiting vir verdeling te lees, inspekteer, installeer of herstel of om die verskaffing van enige dienste af te sluit/staak, beperk of heraan te sluit.

(b) Die eienaar is verantwoordelik vir die koste van die verskuiwing van die meter indien bevredigende toegang nie moontlik is nie.

(c) Indien ‘n persoon nie aan 6.3(a) voldoen nie, mag die munisipaliteit of sy gemagtigde verteenwoordiger:-

i) deur skriftelike kennisgewing van so ‘n persoon vereis om toegang tot die perseel te verskaf;

ii) as ‘n saak van dringendheid, sonder enige vooraf kennisgewing, toegang tot die perseel verkry/herstel en die kostes van so ‘n persoon verhaal.

6.3 Staking van Dienste:

(a) Die Raad behou die reg voor om die verkoop van elektrisiteit en water aan kliënte wat agterstallig is met hul dienste- of ander munisipale heffings, te weier of te beperk.

(b) Kliënte wat agterstallig is met hul munisipale rekening(e), met ‘n bedrag van meer as R 1 000,00 (Een duisend rand) of vir ‘n tydperk langer as drie maande en wie nie reëlings met die munisipaliteit getref het nie, se toevoer van elektrisiteit mag opgeskort en gestaak word.

(c) Wanneer daar beoog word om sekere agterstallige kliënte se dienste te staak, sal elkeen deur middel van ‘n kennisgewing in kennis gestel word.

(d) Sodanige kennisgewing sal aandui op watter datum beoog word om dienste te staak en die geleentheid sal gebied word om binne 7 werksdae aanvaarbare reëlings by die inkomste-kantoor te kom tref aangaande die betaling van agterstallige gelde, asook ‘n betaling te maak van minstens die laaste maand se rekening, sowel as minstens 5% van die uitstaande rekening, ten einde staking van dienste te voorkom.

(e) Die verskaffing van elektrisiteit aan deernisgevalle sal nie gestaak of diskonnekteer word in gevalle waar hul rekenings agterstallig is nie.

(f) Indien ‘n agterstallige kliënt nie in staat is om die bedrag in 6.3 (d) en (e) genoem te betaal voor die betaaldatum nie, mag hy/sy reëlings tref aangaande ‘n bedrag en datum (maksimum 14 dae na bogenoemde betaaldatum) waarop/voor hy/sy dit wel sal betaal. Sou hy/sy egter nie laasgenoemde reëling nakom nie, sal die elektrisiteitsdienste gestaak word.

(g) Indien ‘n kliënt se dienste opgeskort word, moet daar steeds reëlings getref word en moet ‘n heraansluitingsfooi, soos van tyd tot tyd deur die Raad bepaal, tesame met die huidige rekening, asook minstens 5% van die agterstallige bedrag eers betaal word alvorens dienste heraangesluit sal word.

(h) Sodra voldoen is aan die vereistes soos in 6.3 (g) uiteengesit, sal die dienste so gou doenlik heraangesluit word.

(i) Her-aansluitings sal slegs binne normale kantoor-ure gedoen word, met die uitsondering van buitengewone gevalle, waar die munisipale bestuurder se goedkeuring verkry moet word en hy opdrag mag gee dat die her-aansluiting(s) buite normale kantoor-ure gedoen mag word.

(j) In buitengewone gevalle, waarna in 6.3 (i) verwys word, is die bepalings van 6.3 steeds van krag, alvorens sodanige her-aansluiting gedoen mag word.

6.4 Belastinguitklarings:

(a) By die verkoop van enige eiendom binne die munisipale jurisduksie sal die munisipaliteit enige oordrag deur ‘n belastinguitklaringsertifikaat, soos voorgeskryf in artikel 118 van die Stelselwet, weerhou totdat alle belastings, dienste- en verbruik kostes betaal is.

(b) Wanneer die vorige eienaar van ‘n eiendom, sy dienste finaal maak, moet sodanige dienste onmiddellik gestaak word, totdat die nuwe eienaar of huurder, ‘n deposito betaal en die dienste in sy eie naam registreer.

6.5 Die Voorafbetaalde Elektrisiteitstelsel:

(a) Die munisipaliteit mag sy voorafbetaalde stelsel gebruik om enige agterstallige gelde met betrekking tot opgeloopte munisipale belasting en ander munisipale heffings, tariewe en verpligtinge met betrekking tot dienste soos water, vullisverwydering, sanitasie en riool, te verhaal.

6.6 Beloning vir Tydige Betaling:

(a) Ten einde tydige betaling aan te moedig en/of gereelde betalers te beloon, mag die munisipaliteit ‘n beloning vir die tydige betaling van rekeninge of betaling deur debiet- of stop-orders, oorweeg.

(b) Indien so ‘n beloning skema voorgestel word, sal dit in die bedryfsbegroting as ’n addisionele uitgawe gereflekteer word.

6.7 Rente:

(a) Rente moet, in ooreenstemming met die toepaslike wetgewing, gehef word as ‘n koste op alle rekeninge wat nie teen die sperdatum betaal is nie.

(b) Rente soos in 6.7(a) genoem sal gehef word teen ‘n koers van 10% per jaar totdat die Raad op ‘n ander koers besluit.

6.8 Diefstal en Bedrog:

(a) Enige natuurlike- of regspersoon wat:-

i) enige onwettige aansluitings na munisipale dienste maak;

ii) met meters, die verdeling van die netwerk of enige ander voorsieningstoerusting peuter;

iii) enige ongemagtigde daad geassosieer met die voorsiening van munisipale dienste pleeg; en/of

iv) betrokke wees by diefstal of bedrog aktiwiteite,

sal aangekla en verantwoordelik gehou word vir boetes soos van tyd tot tyd vasgestel.

(b) Die Raad sal, indien sodanige gedrag soos beskryf in 7(31), bespeur word, onmiddellik die toevoer van dienste na so ‘n kliënt staak.

(c) Die totale rekening wat verskuldig is, insluitende boetes, assessering van ongemagtigde verbruik en onderbreking- en heraansluiting fooie, en verhoogde depositos soos waar van toepassing deur die Raad vasgestel, sal verskuldig en betaalbaar wees alvorens enige heraansluiting toegelaat kan word.

(d) Die munisipaliteit sal moniteringstelsels ten einde kliënte wat deelneem aan onwettige aksie te identifiseer, onderhou.

(e) Die munisipaliteit behou die reg om enige kriminele klagte te lê en/of enige ander regsaksie te neem teen enige vandale en diewe.

(f) Enige persoon wat in gebreke bly om inligting te voorsien of wat vals inligting voorsien aan die munisipaliteit, kan onmiddellike staking van dienste en/of regsaksie in die gesig staar.

7. SKULDINVORDERING BELEID:

<u>DOELSTELLING</u>

Die doelstelling van die skuldinvordering beleid is om prosedures en meganismes om alle gelde verskuldig en betaalbaar aan die munisipaliteit, voortspruitend uit verskaffing van dienste en jaarlikse heffings te voorsien, ten einde finansiële volhoubaarheid en die lewering van munisipale dienste in die belang van die gemeenskap, te verseker.

7.1 Regsproses/ Gebruik van Prokureurs/ Gebruik van Kredietburo's:

(a) Die munisipaliteit sal die aksies soos uiteengesit in die kredietbeheer-beleid uitvoer ten einde skulde te vorder.

(b) Die munisipaliteit mag, wanneer alle ander kredietbeheer aksies uitgeput is, 'n regsproses, welke proses dagvaardigings en vonnisse kan insluit, teen skuldenaars begin.

(c) Die munisipaliteit sal streng beheer uitoefen oor hierdie proses en sal gereelde vorderingsverslae van diensverskaffers inwin.

(d) Die munisipaliteit sal prosedures en gedragskodes met hierdie buite partye daarstel.

(e) Skuldbeslagleggings, in die geval van skuldenaars wat werk, word verkies bo geregtelike verkopings, maar beide vorm deel van die munisipaliteit se stelsel vir skuldinvordering.

(f) Daar sal rekord gehou word van alle stappe in die kredietbeheer- en skuldinvordering prosedures, vir die rekords van die munisipaliteit en ter inligting vir die skuldenaar.

(g) Individuele skuldenaar rekening inligting word beskerm en is nie onderworpe aan publieke toegang nie.

(h) Die munisipaliteit mag skuldenaar inligting aan kredietburo's vrystel.

(i) Die munisipaliteit mag die koste-effektiwiteit van die regsproses oorweeg, en sal verslae rakende alle relevante sake, insluitende koste-effektiwiteit, ontvang.

(j) Die munisipaliteit mag die gebruik van agente as diensverskaffers, asook innoverende skuldinvordering metodes en –produkte, oorweeg.

(k) Kliënte sal rakende die magte en pligte van sodanige agente of diensverskaffers, asook hul verantwoordelikhede, insluitende hul verantwoordelikheid om 0oreengekome gedragskodes te gehoorsaam, ingelig word.

(l) Enige ooreenkoms aangegaan met 'n agent, diensverskaffer of produk handelaar, sal 'n klousule insluit waardeur verbreking van die gedragskode deur die agent of handelaar 'n verbreking van die kontrak tot gevolg sal hê.

7.2 Invorderingskoste:

Alle kostes geassosieer met kredietbeheer en skuldinvordering, insluitende rente, boetes, koste t.o.v. onderbreking van dienste en regskostes, is vir die rekening van die skuldenaar en moet ten minste die koste van die spesifieke aksie reflekteer.

7.3 Afstanddoening van Eise:

(a) Die Munisipale Bestuurder moet verseker dat alle redelike middele vir die invordering van die munisipaliteit se skuld, aangewend word.

(b) Die geldige beëindiging van skuldinvordering prosedures soos oorweeg in artikel 109(2) van die Stelselswet, mag onder volgende omstandighede oorweeg word:-

i) Die insolvensie van die skuldenaar wie se boedel onvoldoende fondse het;

ii) n balans wat vir ekonomiese redes, inaggenome die kostes van verhaling, te klein is; en

iii) Waar die munisipaliteit ‘n kliënt of groep kliënte, ag as nie in staat om te betaal vir die dienste gelewer nie.

(c) Die munisipaliteit moet in sodanige gevalle verseker dat ‘n oudit spoor van transaksies gehou en die redes vir die afstanddoening of die aksies of die eise met betrekking tot die skulde, dokumenteer.

Munisipale Kantore
Kerkstraat 33
Prins Albert
6930