

## BREEDE VALLEY MUNICIPALITY:

## CREDIT CONTROL AND DEBT COLLECTION BY-LAWS

## PREAMBLE

Whereas the Council has adopted a credit control and debt collection policy on 26 November 2002.

And whereas section 98 of the Local Government: Municipal Systems Act, 2000 (Act No. 32 of 2000) provides that a municipal council must adopt by-laws to give effect to the municipality's credit control and debt collection policy; its implementation and enforcement;

Now therefore the Council resolved to adopt the following by-laws:

## TABLE OF CONTENTS

1. DEFINITIONS
2. PURPOSE OF BY-LAWS
3. COMMUNICATION AND COMMUNITY PARTICIPATION
4. GENERAL PROVISIONS
  - 4.1 Signing of notices and documents
  - 4.2 Authentication and service of documents
  - 4.3 Partial payment and full and final settlement of an account
  - 4.4 Interest charges
  - 4.5 *Prima facie* evidence
5. POWER OF MUNICIPALITY TO RECOVER COSTS
  - 5.1 Dishonored payments
  - 5.2 Legal Fees
  - 5.3 Surcharge for cost to remind debtors of arrears
  - 5.4 Limitation and disconnection fees
  - 5.5 Debt Collection and Credit Control Measures
  - 5.6 Metering
  - 5.7 Pre-paid electricity supply
  - 5.8 Accounts and billing
  - 5.9 Payment facilities and methods, stop orders and debit orders
  - 5.10 Enquiries, appeals and service complaints
  - 5.11 Incentives for prompt payment
6. SERVICE AGREEMENT AND GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE SUPPLY OF MUNICIPAL SERVICES
7. COLLECTION OF ARREARS
  - 7.1 Customer care, Credit Control and Debt Collection Policy
  - 7.2 Power to restrict or disconnect supply of services
  - 7.3 Municipality's right of access to premises
  - 7.4 Arrangements to pay outstanding and due amounts in consecutive instalments
  - 7.5 Reconnection of services

## MUNISIPALITEIT BREEDEVALLEI:

## KREDIETBEHEER- EN SKULDINVORDERINGVERORDENINGS

## AANHEF

Nademaal die Raad 'n kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid op 26 November 2002 aangeneem het.

En nademaal artikel 98 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000 (Wet 32 van 2000) voorsiening daarvoor maak dat 'n munisipale raad 'n kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid moet aanneem en verordenings moet aanneem om gevolg te gee aan dié beleid en die implementering en uitvoering daarvan;

Derhalwe het die Raad besluit om die volgende verordenings aan te neem:

## INHOUDSOPGAWE

1. WOORDOMSKRYWING
2. DOEL VAN VERORDENINGS
3. KOMMUNIKASIE EN GEMEENSKAPSDEELNAME
4. ALGEMENE BEPALINGS
  - 4.1 Ondertekening van kennisgewings en dokumente
  - 4.2 Waarmerk en bestel van dokumente
  - 4.3 Volledige en finale vereffening van 'n bedrag
  - 4.4 Renteheffings
  - 4.5 *Prima facie* getuienis
5. DIE MUNISIPALITEIT OM KOSTE TE VERHAAL
  - 5.1 Gedishonoreerde betalings
  - 5.2 Regskoste
  - 5.3 Toeslag vir kostes aangegaan om debiteure aan te maan oor agterstallige gelde
  - 5.4 Verminderings- en Afsluitingsfooie
  - 5.5 Skuldinvorderings- en kredietbeheermatreëls
  - 5.6 Meterlesing
  - 5.7 Voorafbetaal-elektrisiteitstoever
  - 5.8 Rekenings en fakturering
  - 5.9 Betaalgeriewe en -metodes, en aftrek- en debietorders
  - 5.10 Navrae, appèl en klagtes oor diens
  - 5.11 Aansporing om vinnig te betaal
6. DIENSOOREENKOMSTE EN ALGEMENE BEDINGE EN VOORWAARDES VIR DIE VOORSIENING VAN MUNISIPALE DIENSTE
7. INVORDERING VAN AGTERSTALLIGE GELDE
  - 7.1 Klantesorg, Kredietbeheer- en Skuldinvorderingsbeleid
  - 7.2 Bevoegdheid om die voorsiening van dienste te beperk of te beëindig
  - 7.3 Munisipaliteit se reg van toegang tot persele
  - 7.4 Afbetalingreëlings
  - 7.5 Heraansluiting van dienste

8. INDIGENT SUPPORT AND GRANTS-IN-AID
9. ASSESSMENT RATES
  - 9.1 Amount due for assessment rates
  - 9.2 Claim on rental for assessment rates in arrears
  - 9.3 Liability of company directors, trustees or members of the body corporate for assessment rates
  - 9.4 Disposal of municipality's property and payment of assessment rates
  - 9.5 Assessment rates payable on municipal property
  - 9.6 Rates and rebates
10. RELAXATION, WAIVER, DIFFERENTIATION AND ARRANGEMENT FOR SETTLEMENT
11. REPORTING OF DEFAULTERS
12. OMBUDSPERSON
13. BUSINESS WHO TENDER TO THE MUNICIPALITY
14. REPORTS BY IMPLEMENTING AUTHORITY TO SUPERVISORY AUTHORITY AND TO COUNCIL
15. OFFENCES
16. CONFLICTION OF LAWS
17. AVAILABILITY OF POLICY AND BY-LAWS
18. REPEAL AND SHORT TITLE
1. DEFINITIONS

For the purpose of these by-laws any word or expressions to which a meaning has been assigned in the Act shall bear the same meaning in these by-laws and unless the context indicates otherwise—

“Act” means the Local Government: Municipal Systems Act, 2000 (Act No. 32 of 2000), as amended from time to time;

“apparatus” includes a building, structure, pipe, pump, wire, cable, meter, machine or any fitting;

“billing” means proper formal notification on an account to persons liable for payments of amounts levied for assessment rates and other taxes by the municipality and the charges of the fees for municipal services and indicating the net accumulated balance of the account;

“council” the municipal council of the municipality of Breede Valley;

“credit control and debt collection” means the functions relating to the collection of all money that is due and payable to the municipality;

“customer” means any occupier of any premises to which the municipality has agreed to supply or is actually supplying services, or if there is no occupier, then the owner of the premises;

“customer management” means focusing on the client's needs in a responsive and pro-active way to encourage payment and to create a positive and reciprocal relationship between persons liable for these payments and the municipality, and when applicable, a service provider, thereby limiting the need for enforcement;

“defaulter” means a person owing the municipality money in respect of taxes and/or municipal service charges not paid on the due date for payment;

8. DEERNISBELEID EN HULPTOELAES
9. EIENDOMSBELASTING
  - 9.1 Bedrag verskuldig ten opsigte van eiendomsbelasting
  - 9.2 Beslaglegging van huurgeld vir die vereffening van agterstallige belastingaanslae
  - 9.3 Aanspreeklikheid van maatskappydirekteure trustees en lede van bestuursliggaam vir die betaling van eiendomsbelasting
  - 9.4 Vervreemding van munisipale eiendom en die betaling van eiendomsbelasting
  - 9.5 Eiendomsbelasting betaalbaar ten opsigte van munisipale eiendom
  - 9.6 Belasting en rebatte
10. VERSLAPPING, KWYTSKELDING, ONDERSKEID EN OOREEKOMS VIR SKIKKING
11. VERSLAGDOENING OOR WANBETALERS
12. OMBUDSPERSON
13. SAKEONDERNEMINGS WAT TENDERS AAN DIE MUNISIPALITEIT VOORLE
14. VERSLAE VAN IMPLEMENTERINGSGESAG AAN TOESIGHOUDENDE GESAG EN AAN RAAD
15. OORTREDINGS
16. BOTSSENDE WETGEWING
17. BESKIKBAARHEID VAN BELEIDSDOKUMENT EN VERORDENINGS
18. HERROEPING EN KORT TITEL
1. WOORDOMSKRYWING

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

“beleidsdokument” die Munisipale Raad se goedgekeurde klantesorg, kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid, soos goedgekeur op 30 Januarie 2002 en soos van tyd tot tyd gewysig;

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

“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 onderhewig is, dié 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

“**engineer**” means a person in charge of the civil or electrical departments of the municipality;

“**interest**” constitutes a levy equal in legal priority to service levies and is equivalent to the prime banking rate applicable from time to time;

“**municipal account**” shall include levies or charges in respect of the following services and taxes:

- (a) electricity consumption,
- (b) water consumption,
- (c) refuse removal,
- (d) sewerage services,
- (e) rates and taxes,
- (f) interest, and
- (g) miscellaneous and sundry charges.

“**municipal manager**” means the person appointed by the Municipal Council as the Municipal Manager of the municipality in terms of section 82 of the Local Government Structures Act, 1998 (Act 117 of 1998) and includes any person:

- (a) acting in such position; and
- (b) to whom the municipal manager has delegated a power, function or duty in respect of such delegated power, function or duty;

“**municipal services**” those services, rates and taxes reflected on the municipal account for which payment is required by the municipality;

“**municipal treasurer**” means a person appointed by the Council to manage the Council’s financial administration;

“**occupier**” means any person who occupies any premises or part thereof, without regard to the title under which he or she occupies;

“**owner**” means—

- (a) the person in whom the legal title to the premises is vested;
- (b) in a case where the person in whom the legal title is vested is insolvent or dead, or is under any form of legal disability whatsoever, the person in whom the administration of and control of such premises is vested as curator, trustee, executor, administrator, judicial manager, liquidator or other legal representative;
- (c) in any case where the Council is unable to determine the identity of such person, a person who is entitled to the benefit of such premises or a building thereon;
- (d) in the case of premises for which a lease of 30 years or more has been entered into, the lessee thereof;
- (e) in relation to—
  - (i) a piece of land delineated on a sectional plan registered in terms of the Sectional Titles Act 1986, (Act 95 of 1986), and without restricting the above the developer or the body corporate in respect of the common property, or
  - (ii) a section as defined in such Act, the person in whose name such section is registered under a sectional title deed and includes the lawfully appointed agent of such a person;
- (f) any legal person including but not limited to:

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 regs persoon 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.

“**ingenieur**” die persoon in beheer van die siviele of elektriese komponente van die munisipaliteit;

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

“**klantesorg**” om te fokus op die klant 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, asook wanneer van toepassing, ’n diensverskaffer ten einde die noodsaaklikheid van wetstoepassing sover doenlik te beperk;

“**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 bepaling van artikel 82 van die Wet op Plaaslike Regering; Munisipale Strukture, 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 deleger het in soverre dit die uitvoering van daardie magte, funksie of pligte aangaan;

“**munisipale dienste**” daardie dienste, tariewe en belastinge 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;
- (g) diverse en allerlei ander heffings;

“**munisipale tesourier**” ’n persoon wat deur die raad aangestel is as hoof van die Departement Finansies om die raad se finansies te administreer;

“**perseel**” ook enige gedeelte grond, waarvan die buitengrense afgebaken is op:

- (a) ’n algemene plan of diagram wat geregistreer is ingevolge die Opmetingswet, 1927 (Wet No. 9 van 1927) of die Registrasie van Aktes Wet, 1937 (Wet No. 47 van 1937) of;

- (i) a company registered in terms of the Companies Act, 1973 (Act 61 of 1973), Trust *inter vivos*, Trust *mortis causa*, a Closed Corporation registered in terms of the Closed Corporations Act, 1984 (Act 69 of 1984), a Voluntary Association.
- (ii) any Department of State.
- (iii) any Council or Board established in terms of any legislation applicable to the Republic of South Africa.
- (iv) any Embassy or other foreign entity.

“policy document” means the approved customer care, credit control and debt collection policy of the Municipal Council as approved on 30 January 2002 and as amended from time to time;

“premises” includes any piece of land, the external surface boundaries of which are delineated on—

- (a) a general plan or diagram registered in terms of the Land Survey Act, 9 of 1927) or in terms of the Deeds Registry Act, 47 of 1937; or
- (b) a sectional plan registered in terms of the Sectional Titles Act, 95 of 1986, which is situated within the area of jurisdiction of the Council.

## 2. PURPOSE OF BY-LAWS

The purpose of these by-laws are to give effect to the policy document and to ensure that the municipality's customer care, credit control and debt collection actions are managed and controlled in ways which take into account amongst other factors—

- (a) that customer care and management, and credit control and debt collection, are interrelated issues with debt collection as part of customer management;
- (b) administrative integrity of the municipality requires that policy and execution are legally separate and must also be implemented separately;
- (c) communication of policies, the rights and responsibilities of role-players and systems of appeal, must be understandable, effective and regular;
- (d) there must be a legal relationship between the municipality and its customers and customer's debt must arise out of a legal framework and must be legally collectable;
- (e) municipal accounts should be accurate, timeously served and understandable;
- (f) the customer is entitled to an efficient, effective and reasonable access to pay points, and to a variety of reliable payment methods;
- (g) the customer is entitled to an efficient and reasonable response to appeals, and to suffer no disadvantage during the process of a reasonable appeal;
- (h) poor and indigent households are to be identified and supported, with appropriate policies and practices;
- (i) enforcement of payment by the municipality will be prompt, consistent, effective and humane;
- (j) fraud and criminality by customers will lead to loss of rights and penalties being imposed;
- (k) incentives and disincentives can be used in collection procedures;
- (l) the collection process must be cost effective;
- (m) collection best practices will be pursued;

- (b) 'n deeltitelplan geregistreer ingevolge die Wet op Deeltitels, 1986 (Wet No. 95 van 1986), wat geleë is binne die regsgebied van die munisipaliteit.

“raad” die munisipale raad van die Munisipaliteit van Breede Vallei;

“rente” 'n heffing wat dieselfde regsprioriteit het as dienstegeelde en word bereken teen die prima bankkoers wat van tyd tot tyd van toepassing is op alle bedrae wat agterstalling is;

“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 eiendomsbelasting of ander belastingen en die heffings of die fooie vir munisipale dienste en wat die netto geakumuleerde balans op die rekening aantoon;

“wanbetaler” 'n persoon wat gelde vir eiendomsbelasting of munisipale dienste wat ontvang is, verskuldig is aan die munisipaliteit op die verskuldigde vervaldatum nie betaal het nie;

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

## 2. DOEL VAN VERORDENINGS

Die doel van hierdie verordenings is om gevolg te gee aan die beleidsdokument en om te verseker dat die munisipaliteit se klantesorg, kredietbeheer en skuldinvorderingsaksies bestuur en beheer word op wyses wat, onder andere, die volgende faktore in aanmerking neem:

- (a) dat klantesorg en bestuur, asook skuldinvordering, aanverwante kwessies is met skuldinvordering wat deel uitmaak van klantebestuur;
- (b) die administratiewe integriteit van die munisipaliteit vereis dat beleid en uitvoering as afsonderlike prosesse hanteer word en in die praktyk ook geskei word;
- (c) beleidsrigtings, regte en verantwoordelikhede van rolspelers en stelsels vir appèl moet op 'n verstaanbare en doeltreffende wyse en op 'n gereelde grondslag oorgedra en gekommunikeer word;
- (d) die regsverhouding tussen die munisipaliteit en sy klant moet sy beslag in die reg hê, en 'n klant se skuld moet uit 'n regsraamwerk ontstaan en moet wettiglik ingevorderd kan word;
- (e) rekenings moet akkuraat opgestel en tydig bestel word en moet verstaanbaar wees;
- (f) die klant is geregtig op effektiewe, doeltreffende en redelike toegang tot betaalpunte en tot 'n verskeidenheid betroubare betaalmetodes;
- (g) die klant is geregtig op 'n doeltreffende, doelmatige en redelike antwoord op 'n appèl en mag tydens die proses van 'n redelike appèl op geen wyse benadeel word nie;
- (h) arm en hulpbehoewende huishoudings moet geïdentifiseer en ondersteun word deur toepaslike en bekostigbare beleidsrigtings en praktyke;
- (i) betaling moet tydig en op 'n konsekwente en doeltreffende, maar menslike wyse afdwing word;
- (j) bedrog en kriminele optrede sal lei tot 'n verlies aan regte en die toepassing van strafmaatreëls;
- (k) aansporings- en ontmoedigingsmaatreëls kan as deel van invorderingsprosedures aangewend word;
- (l) die invorderingsproses moet kostedoeltreffend wees;
- (m) bewese beste invorderingspraktyke moet toegepas word;

- (n) targets for performance in both customer service and debt collection will be set and strived for;
- (o) results will be regularly and efficiently reported to council and committees of council;
- (p) policy and by-laws for Customer Care, Credit Control and Debt Collection will be agreed by Council and Management, and supported and implemented thereafter by these parties.

### 3. COMMUNICATION AND COMMUNITY PARTICIPATION

- (1) The political structures and the administration of the municipality shall encourage the involvement of local communities and local community organisations in:
  - (a) the matters of the municipality regarding customer care, credit control and debt collection; and
  - (b) the compiling of the annual budget as set out in paragraph 3 of the policy document.
- (2) (a) A Civil Society Forum shall be established as an advisory committee contemplated in section 17(4) of the Act, consisting of persons who are not councillors to advise the council on any customer care, credit control and debt collection matters.
  - (b) The municipality shall provide the secretariat for the Civil Society Forum.
  - (c) No remuneration is payable to members of the Civil Society Forum.

### 4. GENERAL PROVISIONS

#### 4.1 Signing of notices and documents

A notice or document issued by the municipality in terms of these by-laws and signed by a staff member of the municipality shall be deemed to be duly issued and must on its mere production be accepted by a court as evidence of that fact.

#### 4.2 Authentication and service of documents

- (a) Every order, notice or other document requiring authentication by the municipality shall be sufficiently authenticated, if signed by the municipal manager or the head of the relevant department that issued the notice or document, or by a duly authorised officer of the municipality; such authority being conferred by resolution of the council or by a by-law.
- (b) Service of a copy of a document shall be deemed to be delivery of the original.
- (c) Service of a notice or other document in terms of the by-laws, shall be done in terms of sections 115(1) and (2) of the Act.

#### 4.3 Partial payment and full and final settlement of an account

- (a) The municipal treasurer, in terms of section 102 of the Act, may credit any payment received from a person in respect of any municipal services, as the treasurer deems fit, against any account of that person.
- (b) Where the amount due and payable to the municipality has not been paid in full, any lesser amount tendered to and accepted by any municipal employee, except the municipal treasurer or his or her fully authorised delegate, shall not be deemed to be in full and final settlement of such an amount.

- (n) prestasiemikpunte in beide klantediens en skuldinvordering moet gestel en nagestreef word;
- (o) daar moet gereeld en doeltreffend oor resultate verslag gedoen word aan die Munisipale Raad en Komitees van die Raad; en
- (p) beleidsrigtings vir klantesorg en bestuur asook kredietbeheer en skuldinvordering moet deur die Raad en die Administrasie goedgekeur word en daarna deur gemelde partye ondersteun en toegepas word.

### 3. KOMMUNIKASIE EN GEMEENSKAPSDEELNAME

- (1) Die politieke strukture en die administrasie van die munisipaliteit sal die betrokkenheid van gemeenskappe en gemeenskapsorganisasies aanmoedig in:
  - (a) munisipale aangeleenthede wat verband hou met klantesorg, kredietbeheer en skuldinvordering; en
  - (b) die opstel van die jaarlikse begroting soos bedoel in paragraaf 3 van die beleidsdokument.
- (2) (a) 'n Gemeenskapsorganisasie Forum sal gestig word as 'n advieskomitee soos bedoel in artikel 17(4) van die Wet, wat bestaan uit persone wat nie raadslede is nie, om die raad te adviseer oor klantesorg, kredietbeheer en skuldinvorderingsaangeleenthede.
  - (b) Die munisipaliteit sal 'n sekretariaat vir die Gemeenskapsorganisasie Forum verskaf.
  - (c) Geen vergoeding is betaalbaar nie aan lede van die Gemeenskapsorganisasie Forum.

### 4. ALGEMENE BEPALINGS

#### 4.1 Ondertekening van kennisgewings en dokumente

'n Kennisgewing of dokument uitgereik deur die munisipaliteit ingevolge hierdie verordeninge en wat onderteken is deur 'n personeelid van die munisipaliteit, word geag behoorlik uitgereik te wees en moet by die blote voorlegging daarvan deur die hof aanvaar word as bewys van daardie feit.

#### 4.2 Waarmerk en bestel 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 die hoof van die betrokke departement van die munisipaliteit wat die kennisgewing of dokument uitreik, 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) Bestel van 'n afdruk van sodanige dokument, sal geag word die aflewering van die oorspronklike te wees.
- (c) Bestel van 'n kennisgewing of ander dokument ingevolge die verordeninge geskied ooreenkomstig artikel 115(1) en (2) van die Wet.

#### 4.3 Volledige en finale vereffening van 'n bedrag

- (a) Die munisipale tesourier kan, ooreenkomstig artikel 102 van die Wet, enige betalings wat ontvang word, krediteer ten opsigte van enige munisipale rekening na sy of haar goeëdunke.
- (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 munisipale tesourier of sy of haar ten volle gedelegeerde, word dié bedrag nie geag 'n finale betaling van sodanige uitstaande gelde te wees nie.

- (c) The provisions in section 4.3(a) above shall prevail notwithstanding the fact that such lesser payment was tendered and/or accepted in full settlement.
- (d) The municipal treasurer or his or her delegate shall consent to the acceptance of such a lesser amount in writing.

#### 4.4 Interest charges

The municipal treasurer shall charge and recover interest in respect of any arrears due and payable to the municipality at a rate fixed from time to time by the council. An application for the waiver of payment of interest can be considered by the council or a duly authorised committee of council.

#### 4.5 Prima facie evidence

In legal proceedings by or on behalf of the municipality, a certificate reflecting the amount due and payable to the municipality, under the hand of the municipal manager or the municipal treasurer, or suitably qualified municipal staff member authorised thereto by the municipal treasurer, shall upon mere production thereof be accepted by any court of law as *prima facie* evidence of the indebtedness.

### 5. POWER OF MUNICIPALITY TO RECOVER FEES AND COSTS

#### 5.1 Dishonoured payments

Where any payment made to the municipality by negotiable instrument is later dishonoured a bank or financial institution, the municipal treasurer may levy costs and administration fees against the account of the defaulting debtor at the rate determined by council from time to time.

#### 5.2 Legal Fees

All legal costs, including attorney and own client costs incurred by the municipality in the recovery of amounts in arrears shall be levied by the municipal treasurer against the arrears account of the debtor.

#### 5.2 Surcharge for cost to remind debtors of arrears

A surcharge may be levied against the account of a debtor at a rate determined by council from time to time in respect of any action taken in demanding payment from the debtor or reminding the debtor, by means of telephone, fax, e-mail, letter or otherwise, that payments are in arrears.

#### 5.4 Limitation and disconnection fees

Where any service appears on the cut-off list because of it having to be limited or disconnected by the municipality as a result of non-compliance with these by-laws by the person liable for the payments, the municipal treasurer shall levy and recover the standard limitation and disconnection fee as determined by the council from time to time.

#### 5.5 Debt Collection and Credit Control Measures

The municipal manager and the municipal treasurer may, in respect of accounts of the municipality, take any of the steps contemplated in section 102(1) of the Act within the framework of the council's customer care, debt collection and credit control policy and more specifically Paragraph 4 of the policy document.

#### 5.6 Metering

5.6.1 The municipality will endeavour, within practical and financial limits, to provide adequate meters to every paying client for all measurable services not making use of pre-payment.

- (c) Die bepalings van artikel 4.3 (a) sal geld nieteenstaande die feit dat sodanige mindere betaling aangebied was of aanvaar is as die ten volle vereffening van enige skulde.
- (d) Die munisipale tesourier of sy of haar gedelegeerde moet skriftelik instem tot die aanvaarding van sodanige kleiner bedrag.

#### 4.4 Renteheffings

Die munisipale tesourier moet rente hef en verhaal ten opsigte van enige agterstallige en verskuldigde bedrae wat aan die munisipaliteit betaalbaar is teen 'n koers wat van tyd tot tyd deur die Raad bepaal word.

#### 4.5 Prima facie getuienis

In regsgedinge wat deur, of namens die munisipaliteit ahangig gemaak word, is 'n sertifikaat wat die bedrag verskuldig en betaalbaar aan die munisipaliteit reflekteer, en onderteken is deur die munisipale bestuurder, die munisipale tesourier 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.

### 5. BEVOEGDHEID VAN DIE MUNISIPALITEIT OM KOSTE TE VERHAAL

#### 5.1 Gedishonoreerde betalings

Indien enige betaling aan die munisipaliteit by wyse van 'n verhandelbare instrument later deur 'n bank of 'n ander finansiële instelling gedishonoreer word, kan die munisipale tesourier koste- en administrasiefooe op die rekening van die wanbetaler hef teen 'n koers wat van tyd tot tyd deur die Raad bepaal word.

#### 5.2 Regskoste

Alle regskoste, insluitende prokureur- en kliëntekoste aangegaan deur die munisipaliteit om agterstallige skulde in te vorder, sal deur die munisipale tesourier gehef word op die agterstallige rekening van die debiteur.

#### 5.3 Toeslag vir kostes aangegaan om debiteure aan te maan oor agterstallige gelde

'n Toeslag word gehef 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, faks, e-pos, brief of andersins dat sy of haar betalings agterstallig is.

#### 5.4 Verminderings- en Afsluitingsfooe

Indien die voorsiening van enige dienste beperk of beëindig word deur die munisipaliteit weens nie-voldoening aan die bepalings van hierdie verordeninge deur die persoon wat aanspreeklik is vir die betalings, kan die munisipale tesourier die verminderingsfooe of die afsluitingsfooe, soos van tyd tot tyd deur die Raad bepaal, hef en verhaal.

#### 5.5 Skuldinvorderings- en kredietbeheermatreëls

Die munisipale bestuurder en die munisipale tesourier kan ten opsigte van rekening van die munisipaliteit enige stappe neem soos voorsien in artikel 102 (1) van die Wet, binne die raamwerk van die munisipaliteit se klantensorg, kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid en meer in besonder paragraaf 4 van die beleidsdokument.

#### 5.6 Meterlesing

5.6.1 Die munisipaliteit moet binne praktiese en finansiële beperkinge daarna streef om behoorlik werkende meters vir alle meetbare dienste aan alle betalende kliënte te verskaf wat nie van voorafbetaling gebruik maak nie.

- 5.6.2 All meters will be read monthly, if at all possible.
- 5.6.3 Customers are entitled to request verification of meter readings and accuracy within reason, but may be held liable for the cost of testing the accuracy of meters.
- 5.6.4 An audit reading must be obtained once every six months.
- 5.6.5 Customers are to be informed of any meter replacements.
- 5.6.6 Voluntary readings by customers are permitted, but final readings and audit readings are the responsibility of the municipality.
- 5.6.7 Where on any premises, any seal or meter, or any equipment used by the municipality for service rendering has been tampered with, or broken, or for any reason a meter is caused not to properly register the service used, the municipal treasurer shall charge the customer for usage of the service in question based on the estimated average use of such service and based on the use during the corresponding period the previous year.

### 5.7 Pre-paid electricity supply

- 5.7.1 If electricity is bought on a prepaid basis, a portion or percentage of the amount tendered for the buying of pre-paid electricity supply, can be used to offset and recover any outstanding amount in respect of services metered by conventional meters (electricity- or water). The larger the amount of the outstanding debt, the larger portion of the amount tendered for pre-paid electricity can be utilised to recover the outstanding debt.
- 5.7.2 If pre-paid electricity is paid by cheque which is thereupon returned by the bank, the electricity supply can immediately be cut off and a reconnection fee shall be payable.
- 5.7.3 If any moneys for municipal services are outstanding and due, the prepaid electricity supply of the debtor may be blocked off and the indebted account of the debtor can be credited with available funds.

### 5.8 Accounts and billing

- 5.8.1 The municipality will, as far as possible, provide an understandable and accurate account for municipal services, which account will consolidate all municipal service costs in respect of that premises.
- 5.8.2 Accounts will be produced in accordance with the meter reading cycle and due dates are similarly linked.
- 5.8.3 Accounts will be rendered monthly in cycles of approximately 30 days.
- 5.8.4 As the municipality does not control delivery of accounts, it is the customer's responsibility to ensure timely payment in the event of an account not received.
- 5.8.5 Settlement or due date is 15 days from the date of statement.

### 5.9 Payment facilities and methods, stop orders and debit orders

- 5.9.1 The municipality shall operate and maintain suitable banking and cash pay-point facilities. The municipality shall regularly consider the costs and benefits of such facilities; which facilities should be accessible to all users of municipal services.

- 5.6.2 Alle meters sal op 'n maandelikse grondslag gelees word, indien hoegenaamd moontlik.
- 5.6.3 Klante is binne redelike perke geregtig om te versoek dat die akkuraatheid van meterlesings nagegaan word, maar kan vir die koste van die toets van meters aanspreeklik gehou word.
- 5.6.4 'n Ouditlesing moet een keer elke ses maande verkry word.
- 5.6.5 Klante moet in kennis gestel word indien hul meters vervang word.
- 5.6.6 Vrywillige lesings deur klante word toegelaat, maar finale lesings en ouditlesings is die munisipaliteit se verantwoordelikheid.
- 5.6.7 Waar daar op 'n perseel getorring is aan enige seël van 'n meter of enige toerusting wat die munisipaliteit aanwend vir diensverskaffing, of dit gebreek is, of op enige wyse veroorsaak is dat 'n meter nie behoorlik die diens wat gebruik word registreer nie, moet die munisipale tesourier die verbruiker debiteer vir verbruik van die bepaalde diens, gebaseer op die geskatte gemiddelde verbruik van sodanige diens en gebaseer op die gebruik gedurende die ooreenstemmende tydperk gedurende die vorige jaar.

### 5.7 Voorafbetaal-elektrisiteitstoever

- 5.7.1 Indien elektrisiteit op 'n voorafbetaal-grondslag aangekoop word, kan 'n gedeelte of presentasie van die bedrag wat aangebied word om voorafbetaal elektrisiteit te koop, aangewend word om enige agterstallige bedrag ten opsigte van munisipale dienste, gemeet deur konvensionele meters (elektrisiteit- of water) te verhaal. Hoe groter die uitstaande bedrag, hoe groter die gedeelte van die bedrag vir voorafbetaal elektrisiteit wat gebruik kan word om die agterstallige bedrag in te vorder.
- 5.7.2 Indien voorafbetaal-elektrisiteit gekoop word met 'n tjek wat daarna deur die bank teruggestuur word, kan die elektrisiteitstoever onmiddellik afgesluit word en sal 'n heraanluitingstarief van toepassing wees.
- 5.7.3 Indien enige munisipale gelde agterstallig is, kan die wanbetaler se vooruitbetaal-elektrisiteitsverskaffing geblokkeer word en kan die wanbetaler se agterstallige munisipale rekening met beskikbare fondse vir die agterstallige bedrae gekrediteer word.

### 5.8 Rekenings en fakturering

- 5.8.1 Die munisipaliteit sal, sover moontlik, 'n verstaanbare en akkurate rekening vir munisipale dienste verskaf en al die dienskostes vir die betrokke perseel, sal in die betrokke rekening gekonsolideer wees.
- 5.8.2 Rekenings sal in ooreenstemming met die meterleessiklus geproduseer word, en betaaldatums sal op dieselfde wyse gekoppel wees.
- 5.8.3 Rekenings sal maandeliks in siklusse van ongeveer 30-dae gelewer word.
- 5.8.4 Aangesien die aflewering van rekenings nie onder die munisipaliteit se beheer val nie, is dit die klant se verantwoordelikheid om die verskuldigde bedrag betyds te betaal, indien 'n rekening nie ontvang is nie.
- 5.8.5 Die betaal- of verskuldigde datum is 15 dae vanaf die datum van die rekeningstaat.

### 5.9 Betaalgeriewe en—metodes, en aftrek- en debietorders

- 5.9.1 Die munisipaliteit moet geskikte bank- en kontant-betaalgeriewe bedryf en in stand hou. Die munisipaliteit is daarop geregtig om die koste en voordele van sodanige geriewe gereeld in oorweging te neem, welke geriewe vir al gebruikers van munisipale dienste toeganklik moet wees.

5.9.2 The municipality will offer a range of payment options to customers, which will *inter alia*, include cash payments and can also include cheques, credit cards, electronic payments, debit and stop orders.

5.9.3 The municipal treasurer may, at his discretion allocate a payment between service debts in respect of a debtor who has an overdue debt. The debtor may not specify that the payment be for a specific portion of the account.

5.9.4 A municipality may, with the consent of a customer, approach an employer to secure a debit- or stop order arrangement as contemplated in section 103 of the Act.

#### 5.10 Enquiries, appeals and service complaints

5.10.1 If a customer is of the opinion that his or her municipal account is inaccurate, he or she can lodge an appeal in writing with the municipal treasurer for recalculation of this account at the payment of a fee determined by the council.

5.10.2 In the interim, while the correctness of the municipal account is being investigated, the debtor must pay the average of the last three months account where the history of the account is available. Where no such history is available, the debtor is to pay an estimate provided by the municipal treasurer before payment due date, until the matter is resolved.

5.10.3 Failure to make such interim payment or payments, would make the customer liable for disconnection of services.

5.10.4 The municipal treasurer must investigate the complaint and inform the debtor within one month of the outcome of the investigation.

5.10.5 If the investigation confirms that the municipal account complained about was incorrect, the fee payable in terms of sub-clause (1) shall be refunded.

#### 5.11 Incentives for prompt payment

5.11.1 The municipal council will, to encourage prompt payment and to reward good payers regularly, assess special incentives for prompt payment. Should such special incentives prove to be financially sustainable and of mutual benefit to the municipality and its customers, the municipality will extend such incentives.

5.11.2 Such special incentive schemes, if introduced, will be reflected in the annual budget as additional expenditure and must annually be reviewed together with the budget proposals.

### 6. SERVICE AGREEMENT AND GENEREAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE SUPPLY OF MUNICIPAL SERVICES

6.1 No services shall be supplied to new applicants, unless and until application has been made and a service agreement, in the prescribed form in the format, or as close as possible to the format as decided by council from time to time, has been entered into between the client and the municipality and a deposit paid in cash or with a bank-guaranteed cheque as security equal to an amount determined by council from time to time, has been paid in full.

6.2 No supply of services to defaulters shall be rendered unless and until application has been made and a service agreement, in the prescribed form in the format or as close as possible to the format, as decided by council from time to time, has been entered into and a deposit as security equal to an amount and in the form of either cash or a bank guaranteed cheque as determined by Council from time to time, has been paid in full.

5.9.2 Die munisipaliteit kan 'n reeks betaalopsies aan klante bied, wat ook betaling op 'n kontantgrondslag sal insluit. Die volgende betaalopsies kan ook ingesluit word: tjeks, kredietkaarte, elektroniese betalings, en debiet- en aftrekorders.

5.9.3 Die munisipale tesourier kan, na goeddunke, betalings aan verskillende diensskulde toewys ten opsigte van 'n debiteur wat agterstallige skuld het. 'n Debiteur kan nie spesifiseer dat die betaling vir 'n spesifieke gedeelte van die rekening aangewend moet word nie.

5.9.4 Die munisipaliteit kan, met die instemming van 'n klant, 'n werkgever nader ten einde 'n debiet- of aftrek-orderreëling te tref soos bedoel in artikel 30 van die Wet.

#### 5.10 Navrae, appèl en klagtes oor diens

5.10.1 Indien 'n klant van mening is dat sy of haar munisipale rekening onakkuraat is, kan hy of sy skriftelik by die Munisipale Tesourier appèl aanteken dat die rekening herbereken word teen 'n fooi deur die raad bepaal.

5.10.2 Die debiteur moet intussen, terwyl die korrektheid van die munisipale rekening ondersoek word, die gemiddelde bedrag van die rekenings oor die vorige drie maande betaal, indien die geskiedenis van die rekening bekend is. Indien die geskiedenis nie beskikbaar is nie, moet die debiteur voor die betaaldatum 'n geraamde bedrag betaal, wat deur die Munisipale Tesourier bepaal is, totdat die saak opgelos is.

5.10.3 Versuim om sodanig vasgestelde tussentydse betaling of betalings te doen, kan daartoe lei dat die klant se dienste afgesluit/ontkoppel word.

5.10.4 Die munisipale tesourier moet binne een maand die ondersoek na die aangeleentheid afhandel en die debiteur van die uitslag daarvan in kennis stel.

5.10.5 Indien die ondersoek bevestig dat die munisipale rekening waaroor die klag ingedien was, onakkuraat was, is die fooi wat ingevolge subartikel (1) betaalbaar is, terugbetaalbaar.

#### 5.11 Aansporing om vinnig te betaal

5.11.1 Die munisipale raad sal, om flinke betaling aan te moedig en goeie betalings te beloon, aansporingsmaatreëls vir flinke betaling evalueer en oorweeg. Indien sodanige spesiale aansporingsmaatreëls finansieel lewensvatbaar is en van wedersydse voordeel vir die munisipaliteit en sy klante kan wees, sal die munisipaliteit sodanige aansporingsmaatreëls instel.

5.11.2 Sodanige spesiale aansporingsmaatreëls, indien dit ingestel word, sal as bykomende besteding in jaarlikse begrotings weerspieëls word en moet jaarliks tesame met die begrotingsvoorstelle heroorweeg word.

### 6. DIENSOOREENKOMSTE EN ALGEMENE BEDINGE EN VOORWAARDES VIR DIE VOORSIENING VAN MUNISIPALE DIENSTE

6.1 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 klant 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.

6.2 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.



- 6.3 The general terms and conditions of supply of municipal services set out in council's policy document, shall apply to the provision of municipal services to customers. A copy of the policy document shall be made available to each new applicant for municipal services.
- 6.4 The parties must give written notice to each other of the intention to terminate the service agreement.
- 6.5 Existing municipal customers *may* be required by the municipal manager to enter into new service agreements with the municipality and to deposit moneys as contemplated in subsection (1).
- 6.6 If a municipal customer of services fails or refuses to comply with a request to enter into a services agreement, or to make a deposit as contemplated in subsections 6.2 or 6.5, the supply of any municipal service may be terminated or limited to such customer until the agreement has been entered into and the deposit paid in full.
- 6.7 The service agreement signed by the customer and the municipality must include a clause in which the occupier of the premises give an authorised representative of the municipality access in terms of section 101 of the Act at all reasonable hours to the premises in order to read, inspect, install or repair any meter or service connection for reticulation, or to disconnect, stop or restrict, or reconnect, the provision of any service. The customer will accept the cost of relocating a meter if satisfactory access to the meter is not possible.
- 6.8 The customer will acknowledge, in the customer agreement, that the use of an agent by the customer in the transmission of payments to the municipality is at the risk of the customer including the transfer time of the payment.
- 6.9 The service agreement shall contain a clause which provides that the municipal treasurer may provide Credit Bureaus with the information relating to outstanding debtors as contemplated in section 7.3 of these By-laws.

## 7. COLLECTION OF ARREARS

### 7.1 Customer care, Credit Control and Debt Collection Policy

On 30 January 2002 the council has adopted a written policy on customer care, credit control and debt collection, which provides for the following matters set out in section 97 of the Act:

- (a) credit control procedures and mechanisms;
- (b) debt collection procedures and mechanisms;
- (c) provision for indigent debtors that is consistent with its rates and tariff policies and any national policy on indigents;
- (d) realistic targets consistent with—
  - (i) generally recognised accounting practices and collection ratios; and
  - (ii) the estimates of income set in the budget less an acceptable provision for working capital reserves;
- (e) interest on arrears;
- (f) extensions of time for payment of accounts;
- (g) termination of services or the restriction of the provision of services when payments are in arrears;
- (h) differentiation between categories of persons, clients, debtors and owners as the council may determine from time to time; and

- 6.3 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 kliënte. 'n Afdruk van die dokument sal beskikbaar gestel word aan elke nuwe aansoeker vir munisipale dienste.
- 6.4 Die partye moet aan mekaar skriftelik kennis gee van voorneme om 'n dienste-ooreenkoms te beëindig.
- 6.5 Bestaande munisipale klante kan deur die munisipale bestuurder versoek word om nuwe dienste-ooreenkomste met die munisipaliteit aan te gaan en om die gelde bedoel in subartikel 6.1 te deponeer.
- 6.6 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 subartikels 6.2 of 6.5, mag die voorsiening van enige munisipale diens aan sodanige verbruiker beperk of beëindig word, totdat die vereiste ooreenkoms gesluit is en die nodige deposito ten volle betaal is.
- 6.7 Die diensooreenkoms wat deur die klant en die munisipaliteit onderteken word, moet 'n Klousule insluit waarin die eienaar en die okkupeerder van die perseel instem om 'n gemagtigde verteenwoordiger van die munisipaliteit, tydens alle redelike ure, toegang tot die perseel te gee ingevolge artikel 101 van die Wet, om enige meter of diensaansluiting by die netwerk te kan lees, inspekteer, installeer of herstel of om enige diensvoer te kan afsluit/ontkoppel, staak of beperk of weer heraanluit/herkoppel. Indien bevredigende toegang tot 'n meter nie moontlik is nie, is die koste van die verskuiwing van die meter die klant se verantwoordlikheid.
- 6.8 Die klant sal in die diensooreenkoms bevestig dat die gebruik van agente deur die klant vir betalings aan die munisipaliteit, op risiko van die klant sal wees, insluitend die oordrag tydperk vir betaling.
- 6.9 Die diensooreenkoms sal 'n Klousule bevat wat bepaal dat die munisipale tesourier aan Krediet Buro's die inligting oor agterstallige debiteure mag oorhandig, soos bedoel in artikel 7.3 van hierdie Verordenings.

## 7. INVORDERING VAN AGTERSTALLIGE GELDE

### 7.1 Klantesorg, Kredietbeheer- en Skuldinvorderingsbeleid

Die Raad het op 30 Januarie 2002 'n geskrewe klantesorg, kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid aanvaar wat voorsiening maak vir die volgende aangeleenthede soos bepaal in artikel 97 van die Wet:

- (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 rekenkundige praktyke en invorderingsverhoudings; en
  - (ii) die beramings van inkomste soos in die begroting aangetoon en aanvaarbare voorsiening vir slegte skulde;
- (e) rente op agterstallige gelde;
- (f) uitstel vir die betaling van rekening;
- (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) any other matters that may be prescribed by regulation in terms of section 104 of the Act.

### 7.2 Power to restrict or disconnect supply of services

- (a) The municipal engineer may, on request by the municipal manager or the municipal treasurer, limit, restrict or disconnect the supply of water and electricity in terms of the municipality's disconnection procedures, or discontinue or restrict any other municipal service to any premises whenever a user of any service:
- (i) fails to make full payment on the due date or fails to make acceptable arrangements for the repayment of any amount for services, rates or taxes;
  - (ii) fails to comply with a condition of supply imposed by the municipality;
  - (iii) obstructs the efficient supply of electricity, water, gas or any other municipal services to another customer;
  - (iv) supplies such municipal service to a customer who is not entitled thereto or permits such service to continue;
  - (v) causes a situation, which in the opinion of the municipal engineer is dangerous, or a contravention of any relevant legislation;
  - (vi) in any way bridges, connects or reconnects the supply of previously disconnected services or uses without authority or commits theft in respect of municipal services;
  - (vii) is placed under provisional sequestration, liquidation or judicial management, or commits an act of insolvency in terms of the Insolvency Act no 24 of 1936;
  - (viii) is subject to an administration order granted in terms of section 74 of the Magistrates Court Act, 1944 (Act 32 of 1944) in respect of such user.
- (b) On the written authority of the municipal treasurer the municipal engineer or any duly appointed agent of the municipality shall reconnect or restore full levels of supply of any of the restricted or discontinued services only after the full amount outstanding, including the costs of such disconnection and reconnection, if any, have been paid in full or any other arrangements have been made in line with the municipality's policy for the full payment thereof.
- (c) The right of the municipal engineer or any duly appointed agent of the municipality to restrict water supply to any premises or customer shall be subject to the provisions of section 4 of the Water Services Act, 1997 (Act 108 of 1997).
- (d) The right of the municipality to restrict, disconnect or terminate any service due to non-payment for any other service or assessment rates shall be in respect of any service rendered by the municipality, and shall prevail notwithstanding the fact that payment has purportedly been made in respect of any specific service and shall prevail notwithstanding the fact that the person who entered into the agreement for supply of services with the municipality and the owner are different entities or persons, as the case may be.

### 7.3 Municipality's right of access to premises

The municipality and a service provider may exercise it's

- (i) enige ander sake wat by Regulasie voorgeskryf mag word ingevolge artikel 104 van die Wet.

### 7.2 Bevoegdheid om die voorsiening van dienste te beperk of te beëindig

- (a) Die munisipale ingenieur mag, indien versoek deur die munisipale bestuurder of die munisipale tesourier, die voorsiening van water en elektrisiteitsdienste beperk, afsny of staak, of enige ander munisipale dienste aan enige perseel beperk of beëindig 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, eiendomsbelasting of belasting;
  - (ii) nalaat om te voldoen aan die voorwaardes vir die voorsiening van dienste soos bepaal 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 klant 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 ingenieur gevaarlik is, of 'n oortreding van enige betrokke wetgewing is;
  - (vi) op enige wyse die voorsiening van 'n voorheen afgesluite diens, aansluit, heraanluit, ongemagtigde gebruik of diefstal pleeg ten opsigte van munisipale dienste;
  - (vii) onder voorlopige sekwestrasie geplaas is, gelikwedeer 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) Op skriftelike gesag van die munisipale tesourier kan die munisipale ingenieur of enige wettig aangestelde agent van die munisipaliteit dienste heraanluit of volle diensvlakke herstel, indien die lewering van sodanige dienste opgeskort of beperk is, sodra die volle bedrag uitstaande, insluitende die koste van sodanige afsluiting en heraanluiting, indien enige, ten volle betaal is of reëlings tot bevestiging van die munisipale tesourier getref is ingevolge die munisipaliteit se beleidsdokument vir die afbetaling daarvan.
- (c) Die bevoegdheid van die munisipale ingenieur of enige wettige agent van die munisipaliteit 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 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.

### 7.3 Munisipaliteit se reg van toegang tot persele

Die munisipaliteit en 'n diensverskaffer mag sy reg van

right of access to premises in terms of section 101 of the Act and the clause in the service agreement contemplated in section 6.7 of these by-laws, through the municipal manager, any head of department or any written authorised member of staff or any duly appointed agent or service provider.

#### 7.4 Arrangements to pay outstanding and due amounts in consecutive installments

- (a) The municipal treasurer may enter into a written agreement with a debtor to repay any outstanding and due amounts to the municipality under the following conditions:
- (i) the outstanding balance, costs and any interest thereon shall be paid in regular and consecutive monthly installments;
  - (ii) the written agreement has to be approved and signed on behalf of the municipality by a duly authorised official.
- (b) Should any dispute arise as to the amount owing by an owner in respect of municipal services the owner shall notwithstanding such dispute proceed to make regular minimum payments based on the calculation of the average municipal account for the corresponding period during the previous year, prior to the arising of the dispute and taking into account interest and surcharges as well as the annual amendments of tariffs of the municipality.

#### 7.5 Reconnection of services

The Municipal treasurer may authorise the reconnection of services or reinstatement of service delivery only after satisfactory payment or a satisfactory arrangement for payment of outstanding debt has been made according to the municipality's Customer care, Debt Collection and Credit Control Policy.

### 8. INDIGENT SUPPORT AND GRANTS-IN-AID

- 8.1 Indigent debtors who are legally occupying premises and legally using municipal services and who qualify for indigent support in terms of the municipality's Policy on Indigent Support, shall apply to the municipality in writing by completing, signing and submitting the form "*Application for Household Indigence Subsidy*";
- 8.2 The "*Conditions of Indigent Household Subsidy*" as determined by council from time to time shall be attached to or on the back of the Application for Household Indigence Subsidy, and shall apply to all successful applicants for household indigence subsidy.
- 8.3 A municipal staff member shall counter-sign the Application and attest that the consequences of the declaration made by the applicant were explained to him/her and he/she indicated that—
- (a) the contents of the declaration was understood; and
  - (b) if the application is approved, the providing of subsidies will commence with the next cycle for the processing of municipal accounts;
  - (c) that if the statement is found to be untrue, he/she would automatically be disqualified from receiving any subsidy. He/She will be liable for the immediate repayment of any subsidy received and may have criminal proceedings instituted against him/her as the municipal manager may deem fit.
- 8.4 The municipal treasurer shall ensure that regular and random local on-site audits are carried out by municipal officials or any other duly appointed agent to verify the information

toegang tot persele, ingevolge artikel 101 van die Wet en die klousule in die diensoreenkoms bedoel in artikel 6.6 van hierdie Verordenings, uitoefen deur die munisipale bestuurder, enige departementshoof of enige skriftelike gemagtigde lid van die personeel, of 'n behoorlik aangestelde agent of diensverskaffer van die munisipaliteit.

#### 7.4 Afbetalingreëlings

- (a) Die munisipale tesourier 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;
  - (ii) die geskrewe ooreenkoms moet goedgekeur en geteken wees deur 'n behoorlik gemagtigde amptenaar ten behoeve van die munisipaliteit.
- (b) Indien enige dispuut ontstaan ten aansien van die bedrag verskuldig deur 'n eienaar of verbruiker ten opsigte van munisipale dienste, moet die eienaar of verbruiker, niesteenstaande die dispuut, voortgaan om gereelde minimum betalings te maak wat gebaseer sal wees op die gemiddelde munisipale rekening van die eienaar of verbruiker vir die ooreenstemmende tydperk gedurende die vorige boekjaar voor die dispuut ontstaan het, met inagnome van rente en toeslag, asook die jaarlikse wysigings van tariewe van die munisipaliteit.

#### 7.5 Heraansluiting van dienste

Die munisipale tesourier kan enige heraansluiting van dienste, of die herinstallering van lewering van dienste magtig, slegs nadat bevredigende reëlings vir die betaling van agterstallige gelde ingevolge die munisipaliteit se klantesorg, kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid en hierdie verordenings gemaak is.

### 8. DEERNISBELEID EN HULPTOELAES

- 8.1 Behoeftige debiteure wat 'n perseel wettiglik okkupeer en wettiglik munisipale dienste gebruik en kwalifiseer vir ondersteuning ingevolge die munisipaliteit se beleid ten opsigte van deernisondersteuning, moet skriftelik aansoek doen deur die invul en ondertekening en indiening van die vorm "*Aansoek om Subsidieskema vir Behoeftige Huishoudings*."
- 8.2 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.
- 8.3 'n Munisipale personeellid 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 of sy aangetoon het dat:
- (a) hy of sy die inhoud van die verklaring verstaan;
  - (b) indien die aansoek goedgekeur word, die toestaan van die subsidies in werking sal tree by die daaropvolgende siklus vir die verwerking van munisipale rekeninge; en
  - (c) indien daar gevind word dat die verklaring onwaar is, hy of sy outomaties gediskwalifiseer sal word vir die ontvangs van subsidies en hy of sy sal verantwoordelik wees vir die onmiddellike terugbetaling van enige subsidies wat ontvang is en strafregtelike vervolgings mag ingestel word teen hom of haar indien die munisipale bestuurder dit goed ag.
- 8.4 Die munisipale tesourier sal toesien dat op 'n toevallige, maar gereelde basis, plaaslike inspeksie oudits uitgevoer word deur munisipale amptenare, of behoorlik aangestelde agente om die

supplied by applicants on application forms. The verification of information supplied shall be done by municipal officials or any other duly appointed agent visiting the properties occupied by households receiving indigent support and by gathering the relevant information and completing the form "Verification of Information Supplied".

- 8.5 Any applicant for a grant-in-aid from the municipality, shall obtain from the municipal treasurer a certified letter reflecting the status of the applicant's municipal debt, if any, and that the awarding of grants-in-aid will be subject to giving priority to payment of such debt or an arrangement to pay any arrear municipal account.

## 9. ASSESSMENT RATES

### 9.1 Amount due for assessment rates

- All assessment rates due by property owners are payable by a fixed date as determined by the municipality.
- Joint owners of property shall be jointly and severally liable for payment of assessment rates.
- Assessment rates may be levied as an annual single amount, or in equal monthly instalments.
- Payment of assessment rates may not be deferred beyond the fixed date by reason of an objection to the valuation roll.

### 9.2 Claim on rental for assessment rates in arrears

The municipal manager may apply to court for the attachment of any rent, due in respect of ratable property, to recover in part or in full any amount outstanding in respect of assessment rates for a period longer than three months after the fixed date.

### 9.3 Liability of company directors, trustees or members of the body corporate for assessment rates

Where a company, trust, close corporation or a body corporate in terms of the Sectional Titles Act, 1986 is responsible for the payment of any arrears amount to the municipality, the liability of such entity shall be extended to the directors, trustees or members thereof jointly and severally, as the case may be.

### 9.4 Disposal of municipality's property and payment of assessment rates

- The purchaser of municipal property is pro rata to the financial year liable for the payment of assessment rates on the property as from the date of registration in the name of the purchaser in respect of the financial year in which the purchaser becomes the new owner.
- In the event that the municipality repossesses the property that was sold, any outstanding and due amount in respect of assessment rates shall be recovered from the purchaser.

### 9.5 Assessment rates payable on municipal property

- The lessee of municipal property is responsible for payment of any general assessment rates payable on the property for the duration of the lease, as if the lessee is the owner of such property.

inligting wat deur die aansoekers op die aansoekvorms aangebly 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 deernis-ondersteuning ontvang. Die amptenare moet die relevante inligting inwin deur die vorm "Verifikasie van Inligting Verskaf," te voltooi.

- 8.5 'n Aansoeker vir 'n hulptoelae van die munisipaliteit sal van die munisipale tesourier 'n gesertifiseerde verklaring verkry oor die status van die aansoeker se munisipale skuld en dat die hulptoelae aangewend sal word deur prioriteit te verleen aan die delging van munisipale skuld, of die aangaan van 'n ooreenkoms vir die betaling van enige agterstallige munisipale rekening.

## 9. EIENDOMSBELASTING

### 9.1 Bedrag verskuldig ten opsigte van eiendomsbelasting

- Alle eiendomsbelastingaanslae wat deur eienaars van eiendom verskuldig is, is betaalbaar op 'n vasgestelde datum soos bepaal deur die munisipaliteit.
- Mede eienaars van eiendom is afsonderlik en gesamentlik verantwoordelik vir die betaling van eiendoms-belastingaanslae.
- Eiendomsbelastingaanslae kan gehef word as 'n jaarlikse enkelbedrag, of in gelyke maandelikse paaiemente.
- Betaling van eiendomsbelastingaanslae mag nie op grond van beswaar teen die waardasie later as die vasgestelde datum uitgestel word nie.

### 9.2 Beslaglegging van huurgeld vir die vereffening van agterstallige belastingaanslae

Die munisipale bestuurder kan by wyse van 'n hofbevel aansoek doen vir die beslaglegging van enige huurgeld verskuldig ten opsigte van belasbare eiendom, ten einde gedeeltelik of in geheel enige eiendomsbelasting in te vorder wat vir 'n periode langer as drie maande na die bepaalde datum, uitstaande is.

### 9.3 Aanspreeklikheid van maatskappydirekteure trustees en lede van bestuursliggaam 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.

### 9.4 Vervreemding van munisipale eiendom en die betaling van eiendomsbelasting

- Die koper van enige munisipale eiendom is pro rata tot die finansiële jaar 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.
- Ingeval die munisipaliteit die verkoopte eiendom sou terugneem, is die koper verantwoordelik vir enige uitstaande en betaalbare bedrag ten opsigte van eiendomsbelasting en moet dit van hom of haar verhaal word.

### 9.5 Eiendomsbelasting betaalbaar ten opsigte van munisipale eiendom

- 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) The municipal treasurer may elect to include the assessment rates in respect of municipal property in the rent payable by the lessee, instead of billing it separately as in the case of owners of properties.

#### 9.6 Rates and rebates

Properties used exclusively for residential purposes, qualify for a rebated rate determined annually by council.

### 10. RELAXATION, WAIVER, DIFFERENTIATION AND ARRANGEMENT FOR SETTLEMENT

10.1 The municipality may differentiate between different categories of ratepayers, users of services, customers, debtors, taxes, services, service standards and other matters.

10.2 The municipality may, in a specific instance and for a particular owner or customer, relax or waive in writing the requirements of a provision of these by-laws.

10.3 Any such differentiation or relaxation shall be upon such conditions as it may deem fit to impose, if the Council is of the opinion that the application or operation of that provision in that instance would be unreasonable.

10.4.1 If a domestic household customer is financially able to pay but refuses or neglects to pay the municipal account and is willing to:

- (i) sign an acknowledgement of debt;
- (ii) sign a Consent to Judgement;
- (iii) provide a garnishee order/emolument order/stop order (if the debtor is in employment);
- (iv) acknowledge that interest will be charged at the prescribed rate;
- (v) pay the current portion of the account in cash; and
- (vi) sign an acknowledgement that, if the arrangements being negotiated are later defaulted on, that no further arrangements will be possible and that disconnection of water and electricity will immediately follow as will legal proceedings;

the municipality may enter into an agreement which provides for an extended term of payment for such customer.

10.4.2 All non-residential customers must pay their accounts in full on due date and exception can only be considered on a case-by-case basis, after application from the individual business. Such applications for arrangements of payments from business customers will be considered by the Executive Committee.

### 11. REPORTING OF DEFAULTERS

The municipal manager may in his discretion report any debtors who owe the municipality monies, to bodies such as credit bureau's that collate and retain such information. The information that would be included in such a report shall be the available personal information of the defaulter, or in the event of a legal person, the available statutory details, including information pertaining to the responsible officers of such legal person.

### 12. OMBUDSPERSON

12.1 The council may, if provided in the budget, appoint an Ombudsperson.

- (b) Die munisipale tesourier 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.

#### 9.6 Belasting en rebatte

Eiendom wat eksklusief vir woondoeleindes gebruik word, kwalifiseer vir 'n rebat wat jaarliks deur die raad bepaal word.

### 10. VERSLAPPING, KWYTSKELDING, ONDERSKEID EN OOREEKOMS VIR SKIKKING

10.1 Die munisipaliteit het die bevoegdheid om te onderskei tussen verskillende kategorieë van belastingbetalers, gebruikers van dienste, klante, debiteure, belastings, dienste, dienstestandaarde en ander sake.

10.2 Die munisipaliteit mag in 'n spesifieke geval en ten opsigte van 'n spesifieke eenaar of klant, verslapping of kwyt-skelding op skrif voorsien, vir sover dit die vereistes of 'n bepaling van hierdie verordenings aangaan.

10.3 Enige sodanige onderskeid of verslapping vind plaas op sodanige voorwaardes as wat die raad mag besluit, indien die raad van mening is dat die toepassing of uitvoering van 'n spesifieke voorsiening in 'n bepaalde geval onredelik mag wees.

10.4.1 Indien 'n huishoudelike woningskliënt finansieel instaat is om 'n munisipale rekening te betaal, maar nalaat of weier en gewillig is:

- (i) om 'n skulderkenning te teken;
- (ii) om 'n toestemming tot vonnis te teken;
- (iii) om 'n skuldbeslagbevel/bevel/stoporder te teken (indien die skuldenaar in diens is);
- (iv) om te erken dat rente teen die voorgeskrewe koers betaalbaar sal wees;
- (v) om die huidige gedeelte van die skuld kontant te betaal; en
- (vi) 'n skulderkenning teken dat, indien die ooreengekome maatreëls later nie nagekom word nie, geen verdere reëlings moontlik sal wees nie en dat die afsluiting van water en elektrisiteit onmiddellik sal plaasvind en dat regsstappe ingestel sal word,

daarna kan die munisipaliteit 'n ooreenkoms aangaan wat voorsiening maak vir 'n verlengde betaalperiode vir so 'n klant.

10.4.2 Alle nie-residensiële klante moet hul rekenings ten volle betaal voor of op die betaaldag en uitsonderings kan selgs op 'n individuele basis oorweeg word op grond van 'n aansoek van die betrokke besigheid. Sulke aansoeke vanaf besigheidklante vir maatreëls vir betaling sal deur die Uitvoerende Komitee oorweeg word.

### 11. VERSLAGDOENING OOR WANBETALERS

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

### 12. OMBUDSPERSON

12.1 Indien in die begroting daarvoor voorsiening gemaak is, kan die raad 'n Ombudspersoon aanstel.

12.2 Such Ombudsperson shall work under the direct control of the municipal manager.

12.3 The Ombudsperson's duties will be to attend to complaints routed to his or her office by councillors, and to access information regarding these complaints to ensure redress or resolution thereof, and make recommendations on improvements of municipal structures or systems as and when the Ombudsperson believes such changes to be necessary.

### 13. BUSINESS WHO TENDER TO THE MUNICIPALITY

13.1 When the municipality invites tenders for the provision of services or the delivery of goods, any potential contractors who submit tenders will be subject to a condition that consideration and evaluation of such tenders will necessitate that the tenderer obtain from the municipal treasurer, a tax clearance certificate stating that all relevant municipal accounts owing by the tenderer or its directors, owners or partners have been paid, or that suitable arrangements (which include the right to set off in the event of non-compliance) have been made for payment of any arrears.

13.2 A municipal account, for the purposes of this situation, means any municipal service charge, tax or other fees, fines and penalties, due in terms of a contract or approved tariff or rate, which is outstanding after the due date normally appearing on the consolidated account or overdue in terms of the contract or any other due date that has passed.

13.3 All request for tenders must contain a condition allowing the municipal treasurer to deduct moneys owing to the municipality from contract payments in terms of a reasonable arrangement with the debtor.

### 14. REPORTS BY IMPLEMENTING AUTHORITY TO SUPERVISORY AUTHORITY AND TO COUNCIL

14.1 The municipal manager or a service provider acting as implementing authority, must at such intervals as provided for in the policy document, report to the executive committee as supervisory authority as contemplated in section 100(c) of the Act.

14.2 The executive committee must at such intervals as provided for in the policy document report to a meeting of the council as contemplated in section 99(c) of the Act.

### 15. OFFENCES

15.1 Any person who—

- (a) fails to give access to premises required by an officer or duly appointed agent in terms of these by-laws;
- (b) obstructs or hinders an officer or duly appointed agent in the exercising of the powers or performance of functions or duties under these by-laws;
- (c) tampers or interferes with municipal equipment or without authority uses municipal services;
- (d) fails or refuses to give an officer or duly appointed agent such information as may reasonably be required for the purpose of exercising the powers or functions

12.2 Sodanige Ombudspersoon werk onder die direkte toesig van die Munisipale Bestuurder.

12.3 Die pligte van die Ombudspersoon is om ondersoek in te stel na klagtes wat deur raadslede voorgelê is; om inligting oor sodanige klagtes te bekom; om seker te maak dat die klagtes aangespreek en opgelos word en om aanbevelings te maak oor verbeterings aan munisipale strukture en stelsels soos en wanneer die Ombudspersoon van mening is dat sulke veranderinge nodig is.

### 13. SAKEONDERNEMINGS WAT TENDERS AAN DIE MUNISIPALITEIT VOORLÊ

13.1 Wanneer die munisipaliteit tenders vra vir die voorsiening van dienste of lewering van goedere, sal potensiële kontrakterus wat tenders kan voorlê, dit doen onderworpe aan 'n voorwaarde dat, voordat dit oorweeg en geëvalueer word, die tenderaar eers 'n belastingstifikaat van die munisipale teouier verkry wat bevestig dat alle relevante munisipale rekenings verskuldig deur die betrokke tenderaar of sy direkteure, eienaars of vennote betaal is, of dat toepaslike reëlings (wat die reg om in die geval nie-nakoming te verreken, insluit) vir die betaling van enige agterstallige gelde getref is.

13.2 'n Munisipale rekening beteken vir die doeleindes van hierdie artikel enige munisipale dienskosse, belasting of ander gelde, boetes en strafboetes wat ingevolge 'n kontrak of goedgekeurde tarief of belasting betaalbaar is en wat na die betaaldatum, wat normaalweg op die gekonsolideerde rekening verskyn, uitstaande is, of wat ingevolge die kontrak of enige ander betaaldatum wat verstryk het, agterstallig is.

13.3 Tendervoorwaardes moet 'n voorwaarde insluit wat die munisipale tesourier toelaat om, ingevolge 'n redelike ooreenkoms met die debiteur, gelde wat aan die munisipaliteit verskuldig, is van kontrakbetalings af te trek.

- (a) die Hulptoelaebeleid moet gewysig word sodat die oorweging van 'n hulptoelae onderworpe sal wees daaraan dat die aansoeker 'n gesertifiseerde brief van die Stadstesourier verkry waarin die stand van die aansoeker se munisipale skuld, as daar is, weerspieël word, en die toekenning van hulptoelae onderworpe gemaak word aan die betaling daarvan, of aan 'n reëling vir die betaling van enige agterstallige munisipale rekening.

### 14. VERSLAE VAN IMPLEMENTERINGSGESAG AAN TOESIGHOUDENDE GESAG EN AAN RAAD

14.1 Die munisipale bestuurder of die diensverskaffer wat as implementeringsgesag optree, moet binne sulke tussenvalle as wat die beleidsdokument bepaal, verslag doen aan die uitvoerende komitee as toesighoudende gesag, soos bedoel in artikel 100(c) van die Wet.

14.2 Die uitvoerende komitee moet met sulke tussenvalle as wat die beleidsdokument bepaal, aan 'n vergadering van die raad verslag doen soos bedoel in artikel 99(a) van die Wet.

### 15. OORTREDINGS

15.1 Enige persoon wat:

- (a) versuim om toegang tot 'n perseel te verleen, soos verlang deur 'n amptenaar of behoorlike aangestelde agent in terme van hierdie verordeninge;
- (b) 'n amptenaar van die munisipaliteit of 'n behoorlik aangestelde agent, belemmer of verhinder om sy bevoegdhede, funksies of pligte onder hierdie verordeninge uit te voer;
- (c) torring of peuter aan munisipale toerusting of onregmatig dienste gebruik wat voorsien word;
- (d) weier of nalaat om 'n amptenaar of behoorlik aangestelde amptenaar van die munisipaliteit sodanige inligting te voorsien as wat redelik benodig word vir

under these by-laws or gives such an officer or agent false or misleading information, knowing it to be false or misleading;

- (e) contravenes or fails to comply with a provision of these by-laws;
- (f) fails to comply with the terms of a notice served upon him/her in terms of these by-laws;

shall be guilty of an offence and liable upon conviction to a period not exceeding six months or community service or a fine not exceeding R20 000,00, or a combination of the aforementioned.

## 16. CONFLICTION OF LAWS

- 16.1 When interpreting a provision of these by-laws, any reasonable interpretation which is consistent with the purpose of the Local Government: Municipal Systems Act, 2000, as set out in Chapter 9, on Credit Control and Debt Collection and the purpose of these by-laws as stated in section 2, must be preferred over any alternative interpretation which is inconsistent with that purpose.
- 16.2 If there is any conflict between these by-laws and any other by-laws of the Council, these by-laws will prevail.

## 17. AVAILABILITY OF POLICY AND BY-LAWS

- 17.1 A copy of the policy document and of these by-laws shall be included by the municipality in the municipal code as required in terms of section 15 of the Act in respect of by-laws.
- 17.2 The municipality or its authorised agents or service providers shall take reasonable steps to inform customers of the contents of the policy document and of these by-laws.
- 17.3 A copy of the policy document and of these by-laws shall be available for inspection at the municipal offices or at the offices of its authorised agent or service provider at all reasonable times.
- 17.4 A copy of the policy document and of these by-laws shall be given to each councillor after being elected as councillor.
- 17.5 A copy of the policy document and of these by-laws may be obtained against payment of an amount as determined by the municipal treasurer from the municipality or its authorised agent or service provider.

## 18. REPEAL AND SHORT TITLE

- 18.1 The provisions of any by-laws relating to the control of credit or debt collection by the municipality are hereby repealed insofar as they relate to matters provided for in these by-laws.
- 18.2 These by-laws are called the **Customer Care, Credit Control and Debt Collection By-laws for the Breede Valley Municipality.** 12604

die doeleindes van die nitoeffening van bevoegdheids funksies ingevolge hierdie verordenings, of wat vals inligting aan sodanige amptenaar of agent voorsien, wetende dat die inligting vals of misleidend is;

- (e) nalaat om te voldoen aan 'n bepaling van hierdie verordenings, of dit verbreek;
- (f) versuim om te voldoen aan die bepalings van 'n kennisgewing wat op hom of haar bestel word ingevolge die bepalings van hierdie verordenings;

is skuldig aan 'n misdryf en by skuldigbevinding strafbaar vir 'n periode gemeenskapsdiens wat nie ses maande oorskry nie of 'n boete wat nie 'n bedrag van R20 000,00 oorskry nie, of 'n kombinasie van die voorafgaande.

## 16. BOTSSENDE WETGEWING

- 16.1 Wanneer 'n bepaling van hierdie verordenings ge-interpretêr word, moet enige redelike intepetasië wat bestaanbaar is, met die doel van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000, (Wet No. 32 van 2000) soos uiteengesit word in hoofstuk 9 wat handel oor kredietbeheer en skuldinvordering en die doel van die Verordenings soos uiteengesit in artikel 2, voorkeur geniet bo enige alternatiewe intepetasië wat nie bestaanbaar is met die bedoelings van die betrokke Wet nie.
- 16.2 Indien daar enige botsing is tussen hierdie en enige ander verordenings van die munisipaliteit, sal die bepalings van hierdie verordenings geld.

## 17. BESKIKBAARHEID VAN BELEIDSDOKUMENT EN VERORDENINGS

- 17.1 'n Afdruk van die beleidsdokument en van hierdie Verordenings sal deur die munisipaliteit ingesluit word in die Munisipale Kode, soos vereis deur artikel 15 van die Wet in verband met die verordenings.
- 17.2 Die munisipaliteit of sy gemagtigde agent of diensverskaffer sal redelike stappe doen om klante in te lig oor die beleidsdokument en die verordenings.
- 17.3 'n Afdruk van die beleidsdokument en van hierdie verordenings sal op alle redelike tye ter insae beskikbaar wees by die munisipale kantore of die kantore van die gemagtigde agent of diensverskaffer.
- 17.4 'n Afdruk van die beleidsdokument en van die verordenings sal aan elke raadslid gegee word, nadat die persoon as raadslid verkies is.
- 17.5 'n Afdruk van die beleidsdokument en verordenings kan teen betaling van die bedrag soos bepaal deur die munisipale raad van die munisipaliteit of die gemagtigde agent of diensverskaffer, verkry word.

## 18. HERROEPING EN KORT TITEL

- 18.1 Die bepalings in enige verordenings van die munisipaliteit wat verband hou met kredietbeheer en skuldinvordering, word hiermee herroep in soverre dit verband hou met sake wat hanteer word in hierdie verordenings.
- 18.2 Hierdie verordenings heet die **Klantesorg, Kredietbeheer- en Skuldinvorderingsverordenings: Munisipaliteit van Breede Vallei.** 12604