

**GEORGE  
MUNICIPALITY /  
MUNISIPALITEIT**

**CUSTOMER CARE, CREDIT  
CONTROL AND DEBT COLLECTION  
POLICIES /  
KLIËNTEDIENS, KREDIETBEHEER  
EN SKULDINVORDERING BELEIDE**



**CUSTOMER CARE, CREDIT CONTROL AND DEBT COLLECTION POLICIES:  
KLIËNTEDIENS, KREDIETBEHEER EN SKULDINVORDERING BELEIDE:**

**TABLE OF CONTENTS / INHOUDSOPGAWE**

<b>1.</b>	<b>DEFINITIONS / DEFINISIES</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>PRINCIPLES / BEGINSELS</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>DUTIES AND FUNCTIONS / PLIGTE EN FUNKSIES</b>	<b>11</b>
	DUTIES AND FUNCTIONS OF COUNCIL / PLIGTE EN FUNKSIES VAN RAAD DUTIES AND FUNCTIONS OF EXECUTIVE MAYOR / PLIGTE EN FUNKSIES VAN UITVOERENDE BURGEMEESTER DUTIES AND FUNCTIONS OF THE MUNICIPAL MANAGER / PLIGTE EN FUNKSIES VAN DIE MUNISIPALE BESTUURDER DUTIES AND FUNCTIONS OF COMMUNITIES, RATEPAYERS AND RESIDENTS / PLIGTE EN FUNKSIES VAN GEMEENSKAPPE, BELASTINGBETALERS EN INWONERS DUTIES AND FUNCTIONS OF COUNCILLORS / PLIGTE EN FUNKSIES VAN RAADSLEDE	
<b>4.</b>	<b>PERFORMANCE EVALUATION / PRESTASIE EVALUERING</b>	<b>15</b>
	INCOME COLLECTION TARGETS / INKOMSTE INVORDERING TEIKENS CUSTOMER SERVICE TARGETS / KLIËNTEDIENS TEIKENS ADMINISTRATIVE PERFORMANCE / ADMINISTRATIEWE PRESTASIE	
<b>5.</b>	<b>REPORTING / VERSLAGLEWERING</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>CUSTOMER CARE SECTION / KLIËNTEDIENS AFDELING</b>	<b>19</b>
	COMMUNICATION AND FEEDBACK / KOMMUNIKASIE EN TERUGVOER HANDLING OF COMPLAINTS / HANTERING VAN KLAGTES ACCOUNTS AND BILLING / REKENINGE EN FAKTURERING METERING / METING PAYMENT FACILITIES AND METHODS / BETAALFASILITEITE EN METODEDES ENQUIRIES, APPEALS AND SERVICE COMPLAINTS / NAVRAE, APPËLLE EN DIENSTEKLAGTES CUSTOMER CATEGORIES / KLIËNT KATEGORIEË CUSTOMER ASSISTANCE PROGRAMMES / KLIËNT ONDERSTEUNINGSPROGRAMME	
<b>7.</b>	<b>CREDIT CONTROL SECTION / KREDIETBEHEER AFDELING</b>	<b>26</b>
	SERVICE APPLICATION AND AGREEMENTS / DIENSAANSOEKE EN OOREENKOMSTE CUSTOMER SCREENING EN SECURITIES / KLIËNT KEURING EN SEKURITEITE RIGHT OF ACCESS TO PREMISES / REG VAN TOEGANG TOT PERSELE PERSONAL CONTACT / PERSOONLIKE KONTAK	

INTERRUPTION OF SERVICE / ONDERBREKING VAN DIENS  
INCENTIVE FOR PROMPT PAYMENTS / INSENTIEWE VIR TYDIGE BETALINGS  
INTEREST / RENTE  
THEFT AND FRAUD / DIEFSTAL EN BEDROG

## **8. DEBT COLLECTION SECTION / SKULDINVORDERING**

### **AFDELING**

**36**

LEGAL PROCESS / USE OF ATTORNEYS / USE OF CREDIT BUREAUS /  
REGSPROSESSE / GEBRUIK VAN PROKUREURS / GEBRUIK VAN KREDIETBURO'S  
RATES CLEARANCE / TARIWE KLARINGS  
COST OF COLLECTION / KOSTE VAN INVORDERING  
THE PRE-PAYMENTS SYSTEM / DIE VOORAFBETAALDE STELSEL  
ABANDONMENT OF CLAIMS / AFSTANDDOENING VAN EISE

**CUSTOMER CARE, CREDIT CONTROL  
AND DEBT COLLECTION POLICIES**

**DEFINITIONS**

1. *For the purpose of this policy, the wording or any expression used has the same meaning as contained in the Act, except where clearly indicated otherwise and means the following:*

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

**“Authorized Representative”**, the person or institution legally appointed by the Council to act or to fulfil a duty on its behalf;

**“Chief Financial Officer”** the person appointed by Council to administer its finances;

**“Council”** the municipal council of the Municipality of George;

**“customer”** any occupier and/or owner of any property to which the municipality has agreed to supply services or already supplies services to, or failing such an occupier, then the owner of the property;

**KLIËNTEDIENS, KREDIETBEHEER EN  
SKULDINVORDERING BELEIDE**

**DEFINISIES**

1. *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 aangestel deur die Raad om sy finansies te administreer;

**“Raad”** die munisipale raad van die Munisipaliteit van George;

**“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;

**“defaulter”** a person who owes money to municipality after the due date has expired;

**“equipment”** a building or other structure, pipe, pump, wire, cable, meter, engine or any accessories;

**“interest”** a charge levied with the same legal priority as service fees and calculated at a rate determined by council from time to time on arrear monies;

**“municipality”** includes a municipality referred to in section 155 (6) of the Constitution;

**“municipal account”** an account rendered specifying charges for services provided by the municipality, or any authorised and contracted service provider, and/or assessment rates levies;

**“Municipal Manager”** the person appointed as Municipal Manager in terms of section 82 of the Local Government: Structures Act, 1998, (Act 117 of 1998) and include any person acting in that position or to whom authority was delegated;

**“municipal services”** those services

**“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 vasgestel deur die raad van tyd tot tyd;

**“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 afdeling 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

provided by the municipality, such as, inter alia the supply of water and electricity, refuse removal, sewerage treatment, and for which services charges are levied;

**“occupier”** any person who occupies any property or part thereof, without taking cognisance of the title in which he or she occupies the property,

**“owner” –**

- (a) the person in whose name the property is legally vested;
- (b) in the case where the person in whose name the property is vested, is insolvent or deceased, or is disqualified in terms of any legal action, the person who is responsible for administration or control of the property as curator, trustee, executor, administrator, legal manager, liquidator, or any other legal representative;
- (c) in the case where the council are unable to establish the identity of such person, the person who are entitled to derive benefit from the property or any buildings thereon;
- (d) in the case of a lease agreement in excess of 30 years was entered into, then the lessee;

voorsien deur die munisipaliteit, soos, onder andere, die voorsien van water en elektrisiteit, vullisverwydering, riool behandeling, en waarvoor dienstegeelde 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 waarin 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 ;

<p>(e) regarding:</p> <p>(i) a portion of land allotted on a sectional title plan and which is registered in terms of the Sectional Title Act, 1986 (Act 95 van 1986), without limiting it to the developer or managing body to the communal property;</p> <p>(ii) a portion as defined in the Sectional Title Act, the person in whose name that portion is registered in terms of a "sectional title, including the legally appointed representative of such person;</p> <p>(f) any legal entity including but not limited to :</p> <p>(i) a company registered in terms of the Companies Act, 1973 (Act 61 of 1973), a trust <i>inter vivos</i>, trust <i>mortis causa</i>, a closed corporation registered in terms of the Close Corporation Act, 1984 (Act 69 of 1984), and any voluntary organisation;</p>	<p>(e) betreffende:</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(f) Enige wettige entiteit maar nie beperk nie tot :</p> <p>(i) 'n maatskappy geregistreer in terme van die Wet op Maatskappye, 1973 (Wet 61 van 1973), 'n trust <i>inter vivos</i>, trust <i>mortis causa</i>, 'n beslote korporasie geregistreer in terme van die Wet op Beslote Korporasies, 1984 (Wet 69 van 1984), en enige vrywillige organisasie;</p>
--	---

<p>(ii) any provincial or national government department or local authority;</p> <p>(iii) any council or management body established in terms of any legal framework applicable to the Republic of South Africa; and</p> <p>(iv) any embassy or other foreign entity.</p> <p>“<b>property</b>” any portion of land, of which the boundaries are determined, within the jurisdiction of the municipality;</p>	<p>(ii) Enige provinsiale or nasionale regerings departement of plaaslike owerheid;</p> <p>(iii) Enige raad of bestuursliggaam daargestel in terme van enige wetlike raamwerk toepaslik op die Republiek van Suid-Afrika; en</p> <p>(iv) Enige ambassade of buitelandse entiteit.</p> <p>“<b>eiendom</b>” enige gedeelte van grond waarvan die grense vasgestel word binne die jurisduksie van die munisipaliteit;</p>
<p><b>PRINCIPLES</b></p>	<p><b>BEGINSELS</b></p>
<p>2. (1) In the execution of its customer care, credit control and debt collection policy the municipality will apply the following principles:</p> <p>(a) The administrative integrity of the municipality will be maintained at all costs meaning that democratically elected councillors are responsible for the adoption of the policy, while the Municipal Manager must execute the policy.</p> <p>(b) All customers must complete an official application form, formally requesting the municipality to connect them to service supply</p>	<p>2. (1) In die uitvoering van sy Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvorderingsbeleid sal die munisipaliteit die volgende beginsels toepas:</p> <p>(a) 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.</p> <p>(b) Alle kliënte moet ‘n amptelike aansoekvorm met die formele versoek aan die munisipaliteit om hulle aan te sluit by</p>

<p>lines.</p> <p>(c) Changes to legislation, by-laws and policies may require existing customers to complete new application forms.</p> <p>(d) A copy of the application form, conditions of services and extracts of the customer care, credit control and debt collection policy and by-law must be handed to every customer on request at such fees as may be prescribed.</p> <p>(e) Billing is to be accurate, timeous and understandable.</p> <p>(f) The customer is entitled to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) reasonable access to pay points;</li> <li>(ii) a variety of reliable payment methods; and</li> <li>(iii) an efficient, effective and reasonable response to appeals, and should suffer no disadvantage during the processing of such an appeal.</li> </ul> <p>(g) Enforcement of payment must be prompt, consistent and effective.</p> <p>(h) Unauthorised consumption, illegal connection, the tampering with or theft of meters, service supply equipment and the reticulation network and any fraudulent activity in connection with the</p>	<p>diensverskaffingsnetwerke, voltooi.</p> <p>(c) Veranderinge aan wetgewing, verordeninge en beleide mag van bestaande aansoekers vereis om nuwe aansoekvorms te voltooi.</p> <p>(d) '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.</p> <p>(e) Fakturering moet akkuraat, betyds en verstaanbaar wees.</p> <p>(f) Die kliënt is geregtig op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Redelike toegang tot betaalpunte;</li> <li>(ii) 'n verskeidenheid van betroubare betaalmodes; en</li> <li>(iii) 'n doeltreffende, effektiewe en redelike opvolging van appéle en behoort geen benadeling te verkry gedurende die prosesering van sodanige appéle nie.</li> </ul> <p>(g) Toepassing van betaling moet betyds, konsekwent en effektief wees.</p> <p>(h) Ongemagtigde verbruik, onwettige aansluiting, die peustering met of diefstal van meters, diensvoorsiening toerusting en die verdelingsnetwerk en enige bedrieglike aktiwiteit in verband</p>
---	---

<p>provision of municipal services will lead to disconnections, penalties, loss of rights and criminal prosecutions.</p> <p>(i) Incentives and disincentives may be used in the collection process.</p> <p>(j) The collection process must be cost-effective.</p> <p>(k) The executive mayor must report the customer care, credit control and debt collection performance results, regularly and efficiently to Council.</p> <p>(l) Application forms will be used to, <i>inter alia</i>, categorise customers according to credit risk and to determine relevant levels of services and deposits required.</p> <p>(m) Targets for performance in both customer service, credit control and debt collection will be set and pursued and remedies implemented for non-performance.</p> <p>(n) Where practically possible customer care, credit control and debt collection should be handled independently and the organisational structure will reflect the separate functions.</p>	<p>met die voorsiening van munisipale dienste sal lei tot staking van dienste, boetes, verlies van regte en kriminele vervolging.</p> <p>(i) Aanmoedigings en ontmoedigings mag gebruik word in die invorderingsproses.</p> <p>(j) Die invorderingsproses moet koste-effektief wees.</p> <p>(k) Die Uitvoerende Burgemeester moet gereeld en effektief aan die Raad verslag lewer rakende die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering resultate.</p> <p>(l) Aansoekvorms sal, onder andere, gebruik word om kliënte te kategoriseer volgens kredietrisiko en om relevante vlakke van dienste en vereiste depositos vas te stel.</p> <p>(m) Mikpunte vir prestasie in beide Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering sal vasgestel en nagevolg word en maatreëls vir nie-prestasie sal geïmplementeer word.</p> <p>(n) Waar prakties moontlik, sal Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering onafhanklik hanteer word en die Organisasoriese struktuur sal die aparte funksies reflekteer.</p>
--	--

## DUTIES AND FUNCTIONS

**3.1 (1) The following duties and functions are assigned to the under mentioned role-players relating to the management, control and implementation of customer care, credit collection and debt collection.**

### *Duties and Functions of Council*

- (a) To approve a budget consistent with the needs of communities, ratepayers and residents.
- (b) To impose service charges, rates on property and other taxes, levies and fees to finance the budget.
- (c) To source and provide sufficient funds to give access to basic services for the poor.
- (d) To provide for a bad debt provision, in line with the payment record of the community, ratepayers and residents, as reflected in the financial statements of the municipality.
- (e) To set improvement targets for customer care, credit control and debt collection, in line with acceptable standards and the ability of the implementing authority.
- (f) To approve a reporting framework for customer care, credit control and debt collection.
- (g) To consider and approve a by-law to give effect to the policy.

## PLIGTE EN FUNKSIES

**3. (1) Die volgende pligte en funksies word toegewys aan die ondervermelde rolspelers rakende bestuur, beheer en implementering van Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering.**

### *Pligte en Funksies van Raad*

- (a) Om 'n begroting in lyn met die behoeftes van gemeenskappe, belastingbetalers en inwoners goed te keur.
- (b) Om dienstekostes, belastingkoerse op eiendom of ander belasting, heffings en fooie vas te stel om die begroting te finansier.
- (c) Om genoegsame fondse beskikbaar te stel en te voorsien om sodoende toegang tot basiese dienste vir die armes te voorsien.
- (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 verslaglewingsraamwerk vir Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering goed te keur.
- (g) Om 'n verordening om uitvoering aan die beleid te gee te oorweeg en goed

<p>(h) To establish a supervisory authority to monitor the performance of the Municipal Manager regarding to customer care, credit control and debt collection.</p> <p>(i) To revise the budget should the targets for customer care, credit control and debt collection not be met.</p> <p>(j) To take disciplinary and/or legal action against councillors, officials and agents who do not execute the policy and by-law or act improperly in terms thereof.</p> <p>(k) To delegate the required authorities to monitor and execute the customer care, credit control and debt collection policy to the Executive Mayor, Municipal Manager and Service Providers respectively.</p> <p>(l) To provide sufficient capacity in the Financial Services Department to execute customer care, credit control and debt collection or alternatively appoint service providers, or debt collection agents.</p> <p>(m) To provide funds for the training of staff.</p>	<p>te keur.</p> <p>(h) Om 'n toesighoudende komitee daar te stel om die prestasie van die Munisipale Bestuurder rakende Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te monitor.</p> <p>(i) Om die begroting, sou die teikens vir Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering nie bereik word nie, te hersien.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(l) Om voldoende kapasiteit in die Departement: Finansiële Dienste te voorsien om kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te voorsien of alternatiewelik diensverskaffers of skuldinvorderingsagente, aan te stel.</p> <p>(m) Om fondse vir die opleiding van personeel te voorsien.</p>
<p><b><i>Duties and functions of Executive Mayor</i></b></p> <p>(n) To ensure that the budget, cash flow and targets for customer care,</p>	<p><b><i>Pligte en Funksies van die Uitvoerende Burgemeester</i></b></p> <p>(n) Om te verseker dat die begroting,</p>

<p>credit control and debt collection are met.</p> <p>(o) To monitor the performance of the Municipal Manager in implementing the policy and by-law.</p> <p>(p) To review and evaluate the policy and by-laws in order to improve the efficiency of customer care, credit control and debt collection procedures, mechanisms and processes.</p> <p>(q) To report to Council.</p>	<p>kontantvloei en teikens vir Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering bereik word.</p> <p>(o) Om die prestasie van die Munisipale Bestuurder in die implementering van die beleid en verordeninge te monitor.</p> <p>(p) Om die beleid en verordeninge te hersien en te evalueer ten einde die doeltreffendheid van kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvorderingsprosedures, meganismes en prosesse te verbeter.</p> <p>(q) Om aan die Raad verslag te lewer.</p>
<p><b><i>Delegated duties and functions of the Municipal Manager</i></b></p> <p>(r) To implement a customer care management system.</p> <p>(s) To implement the customer care, credit control and debt collection policy and by-law.</p> <p>(t) To install and maintain an appropriate accounting system.</p> <p>(u) To bill customers.</p> <p>(v) To demand payment on due dates.</p> <p>(w) To raise penalties for defaults.</p> <p>(x) To appropriate payments received.</p> <p>(y) To collect outstanding debt.</p> <p>(z) To provide different payment methods.</p>	<p><b><i>Gedelegeerde pligte en funksies van die Munisipale Bestuurder</i></b></p> <p>(r) Om 'n Kliëntediens bestuurstelsel te implementeer.</p> <p>(s) Om die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering beleid te implementeer.</p> <p>(t) Om 'n toepaslike stelsel vir boekhouding te installeer en te onderhou.</p> <p>(u) Om kliënte te faktureer (te hef).</p> <p>(v) Om betaling teen die betaaldatum te vereis.</p> <p>(w) Om boetes vir versuim te hef.</p> <p>(x) Om betalings ontvang te allokeer.</p> <p>(y) Om uitstaande skuld in te vorder.</p> <p>(z) Om verskillende betaalmetodes te voorsien.</p>

<p>(aa) To determine customer care, credit control and debt collection measures.</p> <p>(bb) To determine relevant work procedures for, inter alia, public relations, reminders, final demands, arrangements, disconnections of services, summonses, judgements and write-off of debts.</p> <p>(cc) To instruct attorneys to proceed with the execution of judgements obtained.</p> <p>(dd) To set performance targets for staff.</p> <p>(ee) To appoint staff to execute the policy and by-law.</p> <p>(ff) To delegate certain functions to heads of departments.</p> <p>(gg) To determine control procedures.</p> <p>(hh) To monitor contracts with service providers in connection with credit control and debt collection.</p> <p>(ii) To report to the Executive Mayor.</p>	<p>(aa) Om maatreëls vir Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering vas te stel.</p> <p>(bb) Om relevante werksprosedures vir, onder andere, openbare verhoudinge, aanmanings, finale aanmanings, reëlings, oudits staking van dienste, dagvaardigings, vonnisse en afskryf van skuld, vas te stel.</p> <p>(cc) Om prokureurs opdrag te gee om voort te gaan met die uitvoering van vonnisse verkry.</p> <p>(dd) Om prestasie teikens vir personeel daar te stel.</p> <p>(ee) Om personeel aan te stel vir die uitvoering van die beleid en verordening.</p> <p>(ff) Om sekere funksies aan departementshoofde te delegeer.</p> <p>(gg) Om kontrole prosedures vas te stel.</p> <p>(hh) Om kontrakte met diensverskaffers, in verband met kredietbeheer en skuldinvordering te monitor.</p> <p>(ii) Om verslag te lewer aan die Uitvoerende Burgemeester.</p>
<p><b><i>Duties and functions of Communities, ratepayers and residents</i></b></p> <p>(jj) To fulfil certain responsibilities, as brought about by the privilege and or right to use and enjoy public facilities and municipal services.</p>	<p><b><i>Pligte en funksies van Gemeenskappe, belastingbetalers en inwoners</i></b></p> <p>(jj) Om sekere verantwoordelikhede, soos teweeggebring deur die voorreg en/of reg tot die gebruik van openbare fasiliteite en dienste, te vervul.</p>

<p>(kk) To pay service charges, rates on property and other taxes, levies and duties imposed by the municipality on or before the due date.</p> <p>(ll) To observe the mechanisms and processes of the municipality in exercising their rights.</p> <p>(mm) To allow municipal officials reasonable access to their property to execute municipal functions.</p> <p>(nn) To comply with the policy and by-law and other legislation related to customer care, credit control and debt collection.</p> <p>(oo) To refrain from tampering with municipal services and property.</p>	<p>(kk) Om dienstegeelde, belastingheffings op eiendomme en ander belasting, heffings en foie deur die munisipaliteit ingestel, voor of op die betaaldatum te betaal.</p> <p>(ll) Om meganismes en prosesse van die munisipaliteit in die uitvoering van hul regte in ag te neem.</p> <p>(mm) Om munisipale amptenare redelike toegang te verleen tot hul eiendomme om munisipale funksies uit te voer.</p> <p>(nn) Om te voldoen aan die beleid en verordeninge en ander wetgewing rakende Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering.</p> <p>(oo) Om hul te weerhou van peutery met munisipale dienste en eiendom.</p>
<p><b><i>Duties and functions of Councillors</i></b></p> <p>(pp) To hold regular ward meetings.</p> <p>(qq) To adhere to and convey the policy and by-law to customers, residents and ratepayers.</p> <p>(rr) To adhere to the Code of Conduct for Councillors.</p>	<p><b><i>Pligte en funksies van Raadslede</i></b></p> <p>(pp) Om gereelde wyksvergaderings te hou.</p> <p>(qq) Om te voldoen aan en die beleid en verordeninge oor te dra aan kliënte, inwoners en belastingbetalers.</p> <p>(rr) Om te voldoen aan die Gedragskode vir Raadslede.</p>
<p><b>PERFORMANCE EVALUATION</b></p> <p>4. (1) The municipal Council will create a</p>	<p><b>PRESTASIE EVALUERING</b></p> <p>4. (1) Die Munisipale Raad sal meganismes in</p>

<p>mechanism wherein the following targets can be assessed, evaluated and whereby remedial steps can be taken.</p>	<p>plek stel waarvolgens die volgende teikens ge-ëvalueer kan word en regstellende stappe geneem kan word, skep.</p>
<p><b><i>Income Collection Targets</i></b></p>	<p><b><i>Inkomste Invorderingsteikens</i></b></p>
<p>(2) The municipal Council will create income collection targets that will include:</p> <p>(a) The reduction in the monthly increase of debt in line with the performance agreements for officials.</p>	<p>(2) Die Munisipale Raad sal inkomste invorderings teikens stel wat insluit:</p> <p>(a) Die vermindering in die maandelikse toename van skuld in lyn met die prestasie ooreenkomste van amptenare.</p>
<p><b><i>Customer Service Targets</i></b></p>	<p><b><i>Kliëntediens Teikens</i></b></p>
<p>(3) The municipal Council will create targets that will include:</p> <p>(a) Response time to customer queries.</p> <p>(b) Date of first account delivery to new customers.</p> <p>(c) Reconnection time lapse.</p> <p>(d) Meter reading cycle.</p>	<p>(3) Die Munisipale Raad sal teikens skep wat sal insluit:</p> <p>(a) Spertye vir kliënte navrae.</p> <p>(b) Datum van eerste rekening aflewering aan nuwe kliënte.</p> <p>(c) Heraansluitings tydsverloop.</p> <p>(d) Meterlesing siklus.</p>
<p><b><i>Administrative Performance</i></b></p>	<p><b><i>Administratiewe Prestasie</i></b></p>
<p>(4) The municipal Council will create targets that will include:</p> <p>(a) Cost efficiency of debt collection.</p> <p>(b) Query and appeal periods.</p> <p>(c) Enforcement mechanism ratios.</p>	<p>(4) Die Munisipale Raad sal teikens skep wat sal insluit:</p> <p>(a) Kostedoeltreffendheid van skuldinvordering.</p> <p>(b) Navrae en appèl-periodes.</p> <p>(c) Toepassing van afdwingbare meganismes ratios.</p>
<p><b>REPORTING</b></p>	<p><b>VERSLAGLEWERING</b></p>
<p>5. (1) The Chief Financial Officer shall report monthly to the Municipal Manager in a</p>	<p>5. (1) Die Hoof Finansiële Beampte sal maandeliks aan die Munisipale</p>

<p>suitable format to enable him/her to report to the Executive Mayor as supervisory authority in terms of §[S]ection 99 of the Act, read in conjunction with §[S]ection 100(c)</p>	<p>Bestuurder verslag lewer in 'n toepaslike formaat om hom instaat te stel om verslag te lewer aan die Uitvoerende Burgemeester as toesighoudende gesag in terme van artikel 99 van die Wet, gelees tesame met artikel 100(c)</p>
<p>(2). This report contemplated in 5(1) will include :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ The total debt analysis as at month-end.</li> <li>○ Samras month-end balances after debit raising.</li> <li>○ Brought forward balances at month-end.</li> <li>○ Number of fully recovered accounts.</li> <li>○ Indigent progressive growth.</li> <li>○ Rand value indigent growth.</li> <li>○ Number of indigent applications.</li> <li>○ Cashflow improvement.</li> <li>○ Net effect on arrears.</li> <li>○ Collections of arrangements.</li> <li>○ Cash receipts.</li> <li>○ Cash received versus debits raised.</li> <li>○ Cash received exceeding debits raised.</li> <li>○ Attorneys brought forward balances.</li> <li>○ Meter reading functions.</li> <li>○ Domestic application for services - ITC checks.</li> <li>○ Domestic application for services - ITC risks levels.</li> </ul>	<p>(2). Die verslag wat oorweeg word in 5(1) sal insluit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Die totale skuldanalise soos op maandeinde.</li> <li>○ Samras maandeinde balanse na debiet heffing.</li> <li>○ Balanse soos oorgedra op maandeinde.</li> <li>○ Aantal ten volle betaalde rekeninge.</li> <li>○ Progressiewe deernis groei.</li> <li>○ Randwaarde van deernis groei.</li> <li>○ Aantal deernis aansoeke.</li> <li>○ Kontantvloei verbetering.</li> <li>○ Netto effek op agterstallige gelde.</li> <li>○ Invordering van reëlings.</li> <li>○ Kontant Ontvangste.</li> <li>○ Kontant ontvang versus debiete gehef.</li> <li>○ Kontant ontvang wat debiete gehef oorskry.</li> <li>○ Balanse oorgedra van prokureurs.</li> <li>○ Meterlesing funksies.</li> <li>○ Huishoudelike aansoeke vir dienste – krediet ondersoeke.</li> <li>○ Huishoudelike aansoeke vir dienste – krediet ondersoeke</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Business application for services - ITC checks.</li> <li>○ Business application for services - ITC risks levels.</li> <li>○ Arrangements made.</li> <li>○ Number of hand delivered final demands.</li> <li>○ Number of posted final demands.</li> <li>○ Electricity cuts versus reconnections.</li> <li>○ Water restrictions versus reconnections.</li> <li>○ Electricity and water revisits.</li> <li>○ Summonses.</li> <li>○ Judgements issued.</li> </ul> <p>(3) Performance in all areas against targets agreed to in Annexure “B” of this policy document.</p> <p>(4) If the actual cash receipts do not match the budgeted income the Chief Financial Officer must report this with motivation to the Municipal Manager who will, if he agrees and the trend continuous, immediately move for a revision of the budget according to realistically realisable income levels.</p> <p>(5) The Executive Mayor as supervisory authority shall, at intervals of 3 months, report to Council as contemplated in section 99(c) of the Act.</p>	<p>risikovlakke.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Besigheids aansoeke vir dienste – krediet ondersoeke.</li> <li>○ Besigheids aansoeke vir dienste – krediet ondersoeke risikovlakke.</li> <li>○ Reëlings getref.</li> <li>○ Aantal finale aanmanings per hand afgelewer.</li> <li>○ Aantal finale aanmanings gepos.</li> <li>○ Elektrisiteit gestaak versus heraansluitings.</li> <li>○ Waterbeperkings versus heraansluitings.</li> <li>○ Elektrisiteit en water opvolgbesoeke.</li> <li>○ Dagvaardings.</li> <li>○ Vonnisse uitgereik.</li> </ul> <p>(3) Prestasie in alle areas teen teikens soos ooreengekom in Bylaag “B” tot hierdie beleidsdokument.</p> <p>(4) Indien die kontantvloei nie ooreenkom met die begrootte inkomste nie, moet die Hoof Finansiële Beampste 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 .</p> <p>(5) Die Uitvoerende Burgemeester as toesighoudende gesag sal, kwartaalliks, aan die Raad rapporteer soos voorgeskryf in afdeling 99(c) van die Wet.</p>
--	---

---

**CUSTOMER CARE SECTION****OBJECTIVES**

- (1) The objectives of the customer care section are to -
  - (a) To focus on the client's needs in a responsible and pro-active way to create a positive and cooperative relationship between customers responsible for the payment of services received, and the municipality, and where applicable, any service provider.
  - (b) To facilitate financial assistance and basic services for the community's poor.

**Communication and feedback**

- (2) The municipality will, within its financial and administrative capacity, conduct an annual process of compiling and communicating its budget, which will include revised targets for customer care.
- (3) The Customer Care, Credit Control and Debt Collection Policy or relevant extracts thereof, will be available in English and Afrikaans at the municipal office, the official website and on special request.
- (4) Council will endeavour to distribute a regular newsletter, which will give prominence to customer care and

**KLIËNTEDIENS AFDELING****DOELSTELLINGS**

- (1) Die doelstellings van die kliëntediens afdeling is om -
  - (a) Te fokus op die kliënt se behoeftes op 'n verantwoordelike en pro-aktiewe wyse om 'n positiewe en samewerkende verhouding tussen kliënte verantwoordelik vir betaling van dienste ontvang, en die munisipaliteit, en waar van toepassing enige diensverskaffer.
  - (b) Om finansiële bystand en basiese dienste vir die armes in die gemeenskap te fasiliteer.

**Kommunikasie en terugvoering**

- (2) Die munisipaliteit sal, binne sy finansiële en administratiewe vermoë, jaarliks die begrotingsproses opstel en kommunikeer, wat die hersiene teikens vir kliëntediens sal insluit.
- (3) Die Kliëntediens, Kredietbeheer en Skuldinvordering Beleid of relevant uittreksels daarvan, sal in Engels en Afrikaans beskikbaar wees by die munisipale kantoor, die amptelike webtuiste en op spesiale aanvraag.
- (4) Die Raad sal poog om 'n gereelde nuusbrieff te versprei, wat gemik is op kliëntediens en verwante sake.

<p>related issues.</p> <p>(5) Ward councillors will be required to hold regular ward meetings, at which customer care and related issues will be given prominence.</p> <p>(6) The press will be encouraged to give prominence to customer care and related issues, and will be invited to Council or Committee meetings where these matters are discussed.</p>	<p>(5) Daar sal van wyksraadslede verwag word om gereelde wyksvergaderings te hou waarop kliëntediens en verwante sake aandag sal geniet.</p> <p>(6) 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.</p>
<p><b><i>Handling of Complaints</i></b></p> <p>(7) Within its financial and administrative capacity the municipality will establish:-</p> <p>(a) a central complaints/feedback office;</p> <p>(b) a centralized complaints database to enhance co-ordination of complaints, their speedy resolution and effective communication with customers;</p> <p>(c) appropriate training for officials dealing with the public to enhance communications and service delivery; and</p> <p>(d) a communication mechanism to give feedback on service, debt and customer care and related issues.</p>	<p><b><i>Hantering van Klagtes</i></b></p> <p>(7) Binne sy finansiële en administratiewe vermoë sal die munisipaliteit die volgende daarstel-</p> <p>(a) 'n Sentrale klagte/terugvoer kantoor;</p> <p>(b) 'n gesentraliseerde klagte databasis om die koördinering van klagtes, die spoedige oplossing daarvan en effektiewe kommunikasie met kliënte te verbeter;</p> <p>(c) Voldoende opleiding vir amptenare wat betrokke is by die publiek om sodoende kommunikasie en dienslewering te verbeter; en</p> <p>(d) 'n kommunikasie meganisme om terugvoer te verskaf op dienste, skuld, kliëntediens en verwante sake.</p>
<p><b><i>Accounts and billing</i></b></p>	<p><b><i>Rekeninge en fakturering</i></b></p>

<p>(8) Customers will receive an understandable and accurate bill from the municipality, which will consolidate all service charges for that property.</p>	<p>(8) Kliënte sal 'n verstaanbare en akkurate rekening wat al die dienstegelde vir daardie eiendom konsolideer van die munisipaliteit ontvang.</p>
<p>(9) Accounts will be levied in accordance with the meter reading cycle and due date will be linked to the statement date.</p>	<p>(9) Rekeninge sal gehef word in ooreenstemming met die meterlesing siklus en betaaldatum sal gekoppel word met die staatsdatums.</p>
<p>(10) Accounts will be rendered monthly in cycles of approximately 30 days at the address last recorded with the municipality or its authorised agent.</p>	<p>(10) 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.</p>
<p>(11) It is the customer's responsibility to ensure that postal address and other contact details are correct.</p>	<p>(11) Dit is die kliënt se verantwoordelikheid om te verseker dat die posadres en ander kontakbesonderhede korrek is.</p>
<p>(12) It is the customer's responsibility to ensure timeous payment in the event of accounts not received.</p>	<p>(12) Dit is die kliënt se verantwoordelikheid om te verseker dat tydige betaling geskied in die geval van rekeninge wat nie ontvang word nie.</p>
<p>(13) Settlement or due dates will be as indicated on the statement.</p>	<p>(13) Verrekening of betaaldatums sal wees soos aangedui op die rekeningstaat.</p>
<p>(14) Where an account is not settled in full, any lesser amount tendered and accepted shall not be deemed to be in full and final settlement of such an account.</p>	<p>(14) 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.</p>
<p>(15) Where any payment is made by a negotiable instrument and is later dishonoured by a bank, the municipality or its authorised agent:-</p>	<p>(15) Waar enige betaling gemaak is deur 'n onderhandelbare instrument en later gedishonoreer word deur die bank mag die munisipaliteit of sy gemagtigde agent:-</p>
<p>(a) may recover the bank charges related to the transaction against the account of the customer; and</p>	<p>(a) die bankkoste verbode aan die transaksie verhaal teen die rekening van die kliënt; en</p>
<p>(b) shall regard such an event as</p>	<p>(b) sal sodanige gebeurtenis as 'n</p>

<p>a default on a payment.</p> <p>(16) The municipality or its authorised agent must, if administratively possible, issue a duplicate account to a customer on request, at a cost as determined by Council.</p>	<p>versuim van betaling beskou.</p> <p>(16) Die munisipaliteit of sy gemagtigde agent moet, indien administratief moontlik, 'n duplikaat rekening aan 'n kliënt uitreik, teen 'n koste soos vasgestel deur die Raad.</p>
<p><b>Metering</b></p>	<p><b>Meting</b></p>
<p>(17) Within practical and financial limits the municipality will endeavour to provide meters for every consumable service.</p>	<p>(17) Binne praktiese en finansiële beperkings sal die munisipaliteit poog om meters vir elke verbruikbare diens te verskaf.</p>
<p>(18) All meters will be read monthly, on the same date, if possible.</p>	<p>(18) Alle meters sal maandeliks, waar moontlik, op dieselfde datum gelees word.</p>
<p>(19) If it is not possible to read all meters monthly the consumption will be estimated.</p>	<p>(19) Indien dit onmoontlik is om alle meters maandeliks te lees sal die verbruik geskat word.</p>
<p>(20) Customers are entitled to request verification of meter readings and accuracy within reason, but may be held liable for the cost thereof.</p>	<p>(20) Kliënte is geregtig daarop om verifiëring van meterlesings en akkuraatheid binne rede, te versoek, maar mag verantwoordelik gehou word vir die koste daaraan verbonde.</p>
<p>(21) Customers will be informed of meter replacements.</p>	<p>(21) Kliënte sal ingelig word rakende meter vervangings.</p>
<p>(22) If a service is metered but it cannot be read due to constraints or circumstances out of the control of the municipality or its authorised agent, and the customer is charged for an estimated consumption, the account following the reading of the metered consumption must articulate the difference between the actual consumption and the average consumption, and the resulting credit</p>	<p>(22) Indien 'n diens gemeet word, maar nie gelees kan word te wyte aan beperkings of omstandighede buite die beheer van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent, en die kliënt word aangeslaan vir 'n geskatte verbruik, moet die rekening wat volg op die lesing van die gemete verbruik die verskil aandui tussen die eintlike verbruik en die gemiddelde verbruik, asook die daaropvolgende krediet- of</p>

or debit adjustments.	debit aanpassings.
<b><i>Payment facilities and methods</i></b>	<b><i>Betalingsfasiliteite en -metodes</i></b>
(23) The municipality will operate and maintain suitable and accessible payment facilities.	(23) Die munisipaliteit sal gepaste en toeganklike betalingsfasiliteite bedryf en onderhou.
(24) The municipality will, at its discretion allocate payments between service debts and debtors may not specify that payments are for specific portions of the account.	(24) Die munisipaliteit sal, binne sy diskresie, betalings allokier tussen diensteskuld en skuldenaars mag nie spesifiseer dat betalings vir 'n spesifieke gedeelte van 'n rekening is nie.
(25) With the consent of a customer the municipality may in terms of section 103 of the Systems Act, approach an employer to secure a debit or stop order arrangement.	(25) Met die toestemming van 'n kliënt mag die munisipaliteit in terme van artikel 103 van die Stelselwet 'n werkgewer nader om reëlings te tref vir 'n debiet- of stop-order fasaliteite.
(26) The municipality may provide for special incentives as contemplated in section 103 of the Systems Act.	(26) Die munisipaliteit mag vir spesiale in aansporingsmaatreëls soos oorweeg in afdeling 103 van die Stelselwet voorsien.
(27) The customer will acknowledge, in the customer agreement, if he/she uses agents to transmit payments to the municipality he/she is responsible for late and non-payments.	(27) 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.
<b><i>Enquiries, appeals and service complaints</i></b>	<b><i>Navrae, appéle en diensteklagtes</i></b>
(28) If a customer is convinced that his or her account is inaccurate, he or she can lodge a query with the municipality to investigate and adjust the account if found valid.	(28) 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.

<p>(29) In the interim the debtor must pay an amount equal to the average of the last three month's consumption where such history of the account is available.</p>	<p>(29) 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.</p>
<p>(a) Where no such history is available, the debtor must pay an estimated amount as calculated by the municipality until the matter is resolved.</p>	<p>(a) Waar geen geskiedenis beskikbaar is nie, moet die skuldenaars 'n geskatte bedrag soos deur die munisipaliteit bereken, betaal totdat die saak opgelos is.</p>
<p>(30) The relevant department will investigate the query lodged in terms of section 6(27) and inform the debtor within the period specified in the policy targets.</p>	<p>(30) Die relevante departement sal ondersoek instel na die navraag wat gerig is in terme van artikel 6(27) en die skuldenaars binne die periode soos vasgestel in die beleidsdoelwitte, inlig.</p>
<p>(31) Failure to make interim payments will subject the customer to the normal credit control and debt collection procedures.</p>	<p>(31) Versuim om interim betalings te maak, sal die kliënt onderwerp aan die normale kredietbeheer- en skuldinvorderingsprosedures.</p>
<p>(32) A customer may appeal to the Municipal Manager against the finding of the municipality or its authorised agent in terms of 6.(29).</p>	<p>(32) 'n Kliënt mag in terme van artikel 6 (29) by die Munisipale Bestuurder appél aanteken teen die bevinding van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent.</p>
<p>(33) An appeal in terms of section 6.(31) must be made and lodged with the municipality within 21 (twenty-one) days after the notification of such finding has been received and must:-</p>	<p>(33) 'n Appél in terme van artikel 6 (31) moet binne 21 (een-en-twintig) dae nadat die kennisgewing van sodanige bevinding ontvang is aangeteken en gerig word aan die munisipaliteit en moet:-</p>
<p>(a) set out the reasons for the appeal; and</p> <p>(b) be accompanied by any security determined for the testing of a</p>	<p>(a) die redes vir die appél uiteensit en</p> <p>(b) waar van toepassing, vergesel word van enige sekuriteit wat</p>

<p>measuring device, if applicable.</p>	<p>vasgestel word vir die toetsing van 'n metinginstrument.</p>
<p><b>Customer Categories</b></p>	<p><b>Kliënt Kategorieë</b></p>
<p>(34) Customers will be categorised according to specific classifications based on <i>inter alia</i> the type of entity and applicable tariffs and risk levels.</p>	<p>(34) Kliënte sal gekategoriseer word volgens die spesifieke klassifikasies gebaseer op, onder andere, die tipe entiteit en toepaslike tariewe en risikovlakke.</p>
<p>(35) Processes for credit control, debt collection and customer care may differ from category to category, as deemed appropriate from time to time by the Municipal Manager.</p>	<p>(35) Prosesse vir kredietbeheer, skuldinvordering en kliëntediens mag verskil van kategorie tot kategorie soos deur die Munisipale Bestuurder van tyd tot tyd voorgeskryf word.</p>
<p><b>Priority Customer Management</b></p>	<p><b>Kliëntebestuur Prioriteit</b></p>
<p>(36) Certain customers will be classified as priority customers based on criteria determined by the Municipal Manager.</p>	<p>(36) Sekere kliënte sal as prioriteit kliënte geklassifiseer word, gebaseer op kriteria soos deur die Munisipale Bestuurder vasgestel.</p>
<p>(37) A priority customer liaison officer may be appointed to take care of priority customers.</p>	<p>(37) 'n Prioriteit kliënt skakelbeampte sal verantwoordelik wees vir prioriteit kliënte.</p>
<p>(38) The envisaged priority customer liaison officer will be responsible for the ongoing management of the customers so classified and will perform tasks such as the review of monthly accounts to ensure accuracy, the monitoring of prompt settlement of accounts and response to queries.</p>	<p>(38) Die voorgenome prioriteit kliënte skakelbeampte sal vir die volgehoue bestuur van sodanig geklassifiseerde kliënte verantwoordelik wees en sal take soos die hersien van maandelikse rekeninge om akkuraatheid te verseker, die monitering van spoedige vereffening van rekeninge en antwoorde op navrae, hanteer .</p>

<i>Customer assistance programmes</i>	<i>Kliënt ondersteuningsprogramme</i>
<p>Water leakages</p> <p>(39) If the leakage is on the customer's side of the meter, the customer will be responsible for the payment of all water supplied to the property.</p> <p>(40)(i) Where suitable proof of repair costs are provided, the Municipality may, at its sole discretion, provide relieve to a maximum of 80% of the charge raised for the water lost due to the leak, for a period not exceeding twelve (12) months.</p> <p>(ii) <b>Adjustments will be based on the consumption 3 months after the leakage took place or alternatively on the consumption 3 months before the leakage took place.</b></p> <p>(41) The customer has the responsibility to control and monitor his/her water consumption.</p>	<p>Water lekkasies</p> <p>(39) Indien die lekkasie aan die kliënt se kant van die meter is, sal die kliënt verantwoordelik wees vir die betaling van al die water wat aan die eiendom voorsien is.</p> <p>(40) (i) Waar toepaslike bewys van herstelkoste voorsien word, mag die Munisipaliteit binne sy eie diskresie, verligting tot 'n maksimum van 80% van die koste gehef vir die verlore water as gevolg van die lekkasie, vir 'n periode wat nie twaalf (12) maande oorskry nie, voorsien.</p> <p>(ii) <b>Regstellings kan gebaseer word op die verbruik 3 maande na die herstel van die lekkasie of alternatiewelik op die verbruik 3 maande voordat sodanige lekkasie plaasgevind het.</b></p> <p>(41) Die kliënt het die verantwoordelikheid vir die beheer en monitering van sy/haar water verbruik.</p>
<p>Rate rebates</p> <p>(42) Categories of property or owners may qualify for exemptions, rebates and reductions of rates as determined in the municipality's property rates policy.</p>	<p>Tariewe kortings</p> <p>(42) Kategorieë van eiendom of eienaars mag kwalifiseer vir vrystellings, kortings en verminderings van tariewe soos deur die munisipaliteit se eiendomsbelasting beleid bepaal word.</p>
<p>Arrangements for settlements</p> <p>(43) Customers with consumption arrears must agree to the conversion to a prepayment meter.</p>	<p>Reëlings vir vereffening</p> <p>(43) Kliënte met agterstallige verbruik moet toestem tot die omskakeling na</p>

<p>(44) When a prepayment meter is installed due to defaults on payments, the arrears can be collected:-</p> <p>(a) monthly over an agreed period; and</p> <p>(b) at the discretion of the Municipal Manager, by adding the debt as a surcharge to the prepaid electricity cost, and be repaid with each purchase of electricity until the debt is liquidated.</p> <p>(45) The municipality reserves the right to raise the deposit requirement of debtors who seek arrangements.</p> <p>(46) Where an arrangement is made outside of the conditions of payment as set out in Annexure "A", such payments will be accepted, subject to the normal credit control and debt collection procedures.</p>	<p>'n voorafbetaalde meter.</p> <p>(44) Wanneer 'n voorafbetaalde meter geïnstalleer is as gevolg van swak betalings, sal alle agterstallige gelde verhaal kan word:-</p> <p>(a) op 'n maandelikse basis oor 'n ooreengekome periode; en</p> <p>(b) binne die diskresie van die Munisipale Bestuurder, sal die skuld op die voorafbetaalde elektrisiteits stelsel opgelaai word, en terugbetaalbaar word tydens die aankoop van 'n elektrisiteit totdat die skuld gelikwider is.</p> <p>(45) Die munisipaliteit behou die reg voor om die deposito vereistes van skuldenaars wat reëlings verlang, te verhoog .</p> <p>(46) Waar 'n reëling getref word buite die voorwaardes van betaling soos uiteengesit in Bylaag "A", sal sodanige betalings aanvaar word onderworpe aan die normale kredietbeheer- en skuldinvordering prosedures.</p>
<p>Rates by instalments</p> <p>(47) Customers may elect to pay their property rates account monthly, at no interest cost on the condition that there are no rates outstanding in respect of a previous period and that the rates are paid in full prior to the next rates cycle.</p>	<p>Tariewe deur paaiemente</p> <p>(47) 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 heffings riklus ten volle betaal word.</p>

<p>(48) Any arrangement for monthly rate instalments will be cancelled and all rates will become payable in full with immediate effect should any three instalments become overdue.</p>	<p>(48) Sou enige drie paaieente agterstallig word, sal enige reëlings vir maandelikse heffings paaieente gekanselleer word en alle tariewe sal onmiddellik ten volle betaalbaar word.</p>
<p>Indigent subsidy</p>	<p>Deernis subsidie</p>
<p>(49) Customers may apply for an indigent subsidy on the conditions as stipulated in the municipality's Indigent Policy.</p>	<p>(49) Kliënte mag aansoek doen vir deernis subsidie op die voorwaardes soos uiteengesit in die munisipaliteit se Deernisbeleid.</p>
<p><b>Free basic services</b></p>	<p><b>Gratis basiese dienste</b></p>
<p>(50) Council may provide, free of charge to a customer, certain basic levels of services, as determined from time to time.</p>	<p>(50) Die Raad mag sekere basiese vlakke van dienste, soos van tyd tot tyd vasgestel, gratis aan 'n kliënt voorsien.</p>
<p><b>CREDIT CONTROL SECTION</b></p>	<p><b>KREDIETBEHEER AFDELING</b></p>
<p><b>OBJECTIVES</b></p>	<p><b>DOELSTELLINGS</b></p>
<p>7.(1) The objectives of the credit control section are to -</p> <p>(a) Implement procedures that will ensure the prevention of escalation in arrear debt.</p> <p>(b) Limited risk by employing effective management tools.</p>	<p>7.(1) Die doelstellings van die kredietbeheer afdeling is om -</p> <p>(a) Prosedures wat die voorkoming en eskalasië van agterstallige skuld sal verseker, te implementeer.</p> <p>(b) Risiko deur effektiewe bestuursinstrumente te beperk.</p>
<p><b>Service application and agreements</b></p>	<p><b>Dienste aansoeke en ooreenkomste</b></p>
<p>(2) All customers of services will be required to sign an agreement governing the</p>	<p>(2) Daar sal van alle kliënte aan wie dienste gelewer word, verwag word om 'n</p>

<p>supply and cost of municipal services.</p> <p>(a) Owners may allow tenants to sign separate agreements with the municipality, which the municipality may at its own discretion accept or reject.</p> <p>(b) On default by a tenant, the owner will be the debtor of last resort.</p> <p>(3) Prior to signing these agreements, customers will be entitled to receive the policy document of the municipality on request at a cost determined by Council.</p> <p>(4) On the signing of the agreement, customers will receive a copy of the agreement for their records.</p> <p>(5) Customers are responsible for costs of collection, interest and penalties in the event of delayed and/or non payment.</p> <p>(6) Existing customers of services will be required to sign new agreements as determined by the Municipal Manager from time to time.</p>	<p>ooreenkoms wat die voorsiening en koste van munisipale dienste reguleer, aan te gaan.</p> <p>(a) Eienaars mag huurders toelaat om aparte ooreenkomste met die munisipaliteit te teken, wat die munisipaliteit binne sy eie diskresie mag aanvaar of verwerp.</p> <p>(b) By versuim om te betaal deur 'n huurder, sal die eienaar die laaste uitweg van skuldinvordering word.</p> <p>(3) Kliënte sal geregtig wees om die beleidsdokumente, teen 'n koste soos vasgestel deur die Raad, te ontvang voordat hierdie ooreenkomste aangegaan word.</p> <p>(4) By ondertekening van die ooreenkoms sal kliënte 'n afskrif van die ooreenkoms vir hul rekords ontvang.</p> <p>(5) Kliënte is verantwoordelik vir die kostes van invordering, rente en boetes in die geval van laat en/of nie-betaling.</p> <p>(6) Daar sal van bestaande kliënte verwag word om nuwe ooreenkomste, soos van tyd tot tyd deur die Munisipale Bestuurder vasgestel, aan te gaan.</p>
<p><b><i>Customer screening and securities</i></b></p> <p>(7) All applicants for municipal services will be checked for credit-worthiness including checking information from banks, credit bureaux, other local authorities, trade creditors and employers.</p>	<p><b><i>Kliënte keurings en sekuriteite</i></b></p> <p>(7) Alle aansoekers vir munisipale dienste sal nagegaan word vir kredietwaardigheid, insluitende die nagaan van inligting van banke, kredietburo's, ander plaaslike owerhede, handelskrediteure en</p>

<p>(a) On application consumers will be grouped into high, medium or low risk consumers.</p> <p>(b) A consumers will be granted a low risk status if he/she/it has not defaulted on any payment to the municipality, medium risk for defaults on payments and high risk if any legal action and judgements were taken.</p> <p>(8) Based on the risks assessment deposits either in cash or any other security acceptable to the municipality will be charged for any new connection or any default on existing payment arrangement.</p> <p>(9) Deposits can be increased at the discretion of the municipality to a maximum of three months average consumption.</p> <p>(10) Deposits can vary according to the credit-worthiness or category of the applicant subject to paragraph 7.(7)-(12).</p> <p>(11) The municipality will not pay any interest on deposits.</p> <p>(12) On the termination of the agreement the amount of the deposit, less any outstanding amount due to the municipality, will be refunded to the consumer.</p>	<p>werkgewers.</p> <p>(a) Verbruikers sal met hul aansoeke in hoë-, medium- of lae risiko verbruiker groepe ingedeel word.</p> <p>(b) 'n Lae risiko status sal aan 'n kliënt toegeken word indien hy/sy/dit nog nooit in gebreke van betaling by die munisipaliteit gebly het nie, 'n medium risiko by gebreke van betalings en 'n hoë risiko indien enige regsaksie en vonnisse geneem is.</p> <p>(8) Depositos in kontant of enige ander sekuriteit aanvaarbaar vir die munisipaliteit sal, gebaseer op die risiko assesserings, deur die munisipaliteit gehef word vir enige nuwe aansluiting of enige gebrek van betaling op 'n bestaande afbetalingsooreenkoms.</p> <p>(9) Depositos kan tot 'n maksimum van drie maande se gemiddelde verbruik binne die diskresie van die munisipaliteit verhoog word.</p> <p>(10) Depositos kan verskil na gelang van die kredietwaardigheid of kategorie van die aansoeker, onderworpe aan paragraaf 7 (7)-(12).</p> <p>(11) Die munisipaliteit sal geen rente op depositos betaal nie.</p> <p>(12) By beëindiging van die ooreenkoms sal die bedrag van die deposito, minus die uitstaande bedrag aan die munisipaliteit verskuldig, aan die verbruiker terugbetaal word.</p>
---	---

***Right of access to premises***

- (13) The owner and or occupier of property must allow an authorised representative of the municipality access at reasonable hours to the property 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.
- (14) The owner is responsible for the cost of relocating a meter if satisfactory access is not possible.
- (15) If a person fails to comply with 7.(13) the municipality or its authorised representative may:-
- (a) by written notice require such person to restore access at his/her own expense within a specified period; and
  - (b) as a matter of urgency, without prior notice restore access and recover the cost from such person.

**Personal contact**

- (16) Within the constraints of affordability Council will endeavour to notify customers of their arrears situation by telephonic contact or by

***Reg van toegang tot persele***

- (13) 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.
- (14) Die eienaar is verantwoordelik vir die koste van die verskuiwing van die meter indien bevredigende toegang nie moontlik is nie.
- (15) Indien 'n persoon nie aan 7.(13) voldoen nie, mag die munisipaliteit of sy gemagtigde verteenwoordiger:-
- (a) deur skriftelike kennisgewing van so 'n persoon vereis om toegang tot die perseel te verskaf;
  - (b) as 'n saak van dringendheid, sonder enige vooraf kennisgewing, toegang tot die perseel te verkry herstel en die kostes van so 'n persoon verhaal.

**Persoonlike kontak**

- (16) Die Raad sal, binne die perke van bekostigbaarheid, poog om alle kliënte van hul agterstallige situasie

<p>delivering a final demand notices.</p>	<p>te verwittig deur telefoniese kontak of deur die aflewering van 'n finale aanmaning kennisgewing.</p>
<p>(17) During the contact customers will be informed of their rights and obligations in terms of the customer care, credit control and debt collection policy including making arrangements and applying for indigent support.</p>	<p>(17) Gedurende die kontak sal kliënte ingelig word rakende hul regte en verpligtinge in terme van die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering beleid, insluitende die tref van reëlins en aansoek vir deernishulp.</p>
<p>(18) Such contact is not a right and disconnection of services and other collection proceedings may continue in the absence of such contact.</p>	<p>(18) Sodanige kontak is nie 'n reg nie en staking van dienste en ander invorderingsprosedures mag sonder sodanige kontak voortgaan.</p>
<p>Disconnection of service(s)</p>	<p>Staking van dienste</p>
<p>(19) Customers who are in arrears with their municipal account(s) and who have not made arrangements with the municipality will have their supply of electricity and water, and other municipal services, suspended or disconnected.</p>	<p>(19) Kliënte wat agterstallig is met hul munisipale rekening(e) en wie nie reëlins met die munisipaliteit getref het nie, se toevoer van elektrisiteit en water asook ander munisipale dienste sal opgeskort en gestaak word.</p>
<p>(20) The disconnection of services may happen when the municipal account is 1(one) day overdue.</p>	<p>(20) Die diskonneksie van dienste kan plaasvind wanneer die munisipale rekening slegs 1 (een) dag agterstallig is.</p>
<p>(21) Council reserves the right to deny or restrict the sale of electricity or water to customers who are in arrears with their rates or other municipal charges.</p>	<p>(21) 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.</p>
<p>(22) Upon the payment of arrears, or the conclusion of acceptable arrangements, the service will be</p>	<p>(22) By die betaling van die agterstallige gelde, of by die tref van aanvaarbare reëlins, sal die</p>

<p>reconnected as soon as conveniently possible.</p> <p>(23) All costs related to notices, the restrictions or dis- and reconnections, will be determined by tariffs approved by the municipal Council, and will be payable by the customer.</p> <p>(24) The deposit of any defaulter will be adjusted and brought into line with the policy and tariff structure of the municipality.</p>	<p>dienste so gou as moontlik heraangesluit word.</p> <p>(23) Alle kostes met betrekking tot kennisgewings, beperkings of staking of heraansluiting sal gehef word in terme van tariewe soos goedgekeur deur die Munisipale Raad en sal deur die kliënt betaalbaar wees.</p> <p>(24) Die deposito van enige agterstallige persoon sal aangepas en in lyn met die beleid en die tariefstruktuur van die munisipaliteit gebring word.</p>
<p><b>Rates clearance</b></p> <p>(25) On the sale of any property in the municipal jurisdiction, the municipality will withhold the transfer until all rates, services and consumption charges are paid by withholding a rates clearance certificate as contemplated in section 118 of the Systems Act.</p> <p>(25.1) When the previous owner of a property terminates his services, such services must be stopped immediately and the new owner or tenant must register the services in his own name and pay the required deposit.</p>	<p><b>Belastinguitklarings</b></p> <p>(25) By die verkoop van enige eiendom binne die munisipale jurisdiksie sal die munisipaliteit enige oordrag deur 'n belastinguitklaringsertifikaat, soos voorgeskryf in artikel 118 van die Stelselwet, weerhou totdat alle belastinge, dienste- en verbruik kostes betaal is.</p> <p>(25.1) 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.</p>

### ***The Pre-payment System***

(26) The municipality may use its pre-payment system to recover arrears in respect of accrued municipal taxes and other municipal levies, tariffs and duties in respect of services such as water, refuse removal, sanitation and sewerage.

(27)i A customer with arrears, who applies for a pre-payment meter, will be required to repay all arrears in full before a pre-payment electricity meter is installed or, if the amount outstanding is large and/or the customer's ability to pay is limited the arrears can be repaid by allocating 50% of all purchases before any electricity credit is given.

- **Only bank guaranteed cheques, cash and debit cards will be accepted for the sale of prepaid electricity.**

### ***SOCIAL ASSESSMENTS***

#### ***Incentives for prompt payment***

(28) To encourage prompt payment and/or to reward regular payers the municipality may consider incentives

### ***Die Voorafbetaalde Elektrisiteitsstelsel***

(26) 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.

(27)i Daar sal van 'n kliënt met agterstallige gelde, wat aansoek doen vir 'n voorafbetaalde meter, verwag word om alle agterstallige gelde ten volle te vereffen alvorens 'n voorafbetaalde elektrisiteitsmeter geïnstalleer word of, indien die uitstaande bedrag groot is en/of die kliënt se vermoë om te betaal is beperk kan die agterstallige gelde terugbetaal word deur 50% van alle aankope te allokeer alvorens enige elektrisiteit krediet verskaf word .

- **Slegs bank gewaarborgde tjeks, bankkaarte en kontant sal vir die betaling van voorafbetaalde koopkrag aanvaar word.**

### ***MAATSKAPLIKE OUDITS***

#### ***Beloning vir tydige betaling***

(28) Ten einde tydige betaling aan te moedig en/of gereelde betalings te beloon, mag die munisipaliteit 'n

<p>for the prompt payment of accounts or payment by debit or stop orders.</p> <p>(29) If introduced such an incentive scheme will be reflected in the operating budget as an additional expenditure.</p>	<p>beloning vir die tydige betaling van rekeninge of betaling deur debiet- of stop-orders, oorweeg.</p> <p>(29) Indien so 'n beloning skema voorgestel word, sal dit in die bedryfsbegroting as 'n addisionele uitgawe gereflekteer word.</p>
<p><b>Interest</b></p> <p>(30) Interest will be raised as a charge on all accounts not paid by the due date in accordance with applicable legislation.</p>	<p><b>Rente</b></p> <p>(30) Rente sal, in ooreenstemming met die toepaslike wetgewing, gehef word as 'n koste op alle rekeninge wat nie teen die sperdatum betaal is nie.</p>
<p><b>Theft and fraud</b></p> <p>(31) Any natural or juristic person found to:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) be illegally connected to municipal services;</li> <li>(b) has tampered with meters, the reticulation network or any other supply equipment;</li> <li>(c) has committed any unauthorised act associated with the supply of municipal services; and</li> <li>(d) be involved in theft of and fraudulent activity will be prosecuted and/or held liable for penalties as determined from time to time.</li> </ul> <p>(32) Council will immediately terminate the supply of services to a customer should such conduct as outlined in</p>	<p><b>Diefstal en bedrog</b></p> <p>(31) Enige natuurlike - of regs persoon wat gevind word dat:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) enige onwettige aansluitings na munisipale dienste gemaak is;</li> <li>(b) met meters, die verdeling van die netwerk of enige ander voorsieningstoerusting gepeuter is;</li> <li>(c) enige ongemagtigde daad geassosieer met die voorsiening van munisipale dienste gepleeg is; en</li> <li>(d) hy/sy betrokke was by diefstal of bedrog aktiwiteite, sal aangekla en verantwoordelik gehou word vir boetes soos van tyd tot tyd vasgestel.</li> </ul> <p>(32) Die Raad sal, indien sodanige gedrag soos beskryf in 7(31), bespeur word, onmiddellik die toevoer van</p>

<p>7(31), be detected.</p> <p>(33) The total bill owing, including penalties, assessment of unauthorised consumption and discontinuation and reconnection fees, and increased deposits as determined by Council if applicable, will be due and payable before any reconnection can be sanctioned.</p> <p>(34) The municipality will maintain monitoring systems in order to identify customers who are undertaking illegal actions.</p> <p>(35) The municipality reserves the right to lay criminal charges and/or to take any other legal action against both vandals and thieves.</p> <p>(36) Any person failing to provide information or providing false information to the municipality may face immediate disconnection and/or legal action.</p>	<p>dienste na so 'n kliënt staak.</p> <p>(33) 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.</p> <p>(34) Die munisipaliteit sal moniteringstelsels ten einde kliënte wat deelneem aan onwettige aksie te identifiseer, onderhou.</p> <p>(35) Die munisipaliteit behou die reg om enige kriminele klagte te lê en/of enige ander regsaksie te neem teen enige vandale en diewe.</p> <p>(36) 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.</p>
<p><b>DEBT COLLECTION SECTION</b></p>	<p><b>SKULDINVORDERING AFDELING</b></p>
<p><b>OBJECTIVE</b></p>	<p><b>DOELSTELLING</b></p>
<p>(f) (1) The objectives of the debt collection section are to –</p> <p>(a) Provide procedures and mechanisms to collect all the monies due and payable to the municipality arising out of the supply of services and annual</p>	<p>(f) (1) Die doelstellings van die skuldinvordering afdeling is om-</p> <p>(a) Prosedures en meganismes te voorsien om alle gelde verskuldig en betaalbaar aan die munisipaliteit, voortspruitend uit verskaffing</p>

<p>levies, in order to ensure financial sustainability and delivery of municipal services in the interest of the community.</p>	<p>van dienste en jaarlikse heffings, te vorder, ten einde finansiële volhoubaarheid en die lewering van munisipale dienste in die belang van die gemeenskap, te verseker.</p>
<p><b>Legal Process / Use of attorneys / Use of credit bureaus</b></p>	<p><b>Regsproses / Gebruik van prokureurs / Gebruik van kredietburo's</b></p>
<p>(2) The municipality may, when all other credit control actions have been exhausted, commence legal process against debtors which process could involve summonses and judgements.</p>	<p>(2) Die munisipaliteit mag, wanneer alle ander kredietbeheer aksies uitgeput is, 'n regsproses, welke proses dagvaardigings en vonnisse kan insluit, teen skuldenaars begin.</p>
<p>(3) The municipality will exercise strict control over this process, and will require regular reports on progress from service providers.</p>	<p>(3) Die munisipaliteit sal streng beheer uitoefen oor hierdie proses en sal gereelde vorderingsverslae van diensverskaffers inwin.</p>
<p>(4) The municipality will establish procedures and codes of conduct with these outside parties.</p>	<p>(4) Die munisipaliteit sal prosedures en gedragkodes met hierdie buite partye daarstel.</p>
<p>(5) Garnishee orders, in the case of employed debtors, are preferred to sales in execution, but both are part of the municipality's system of debt collection.</p>	<p>(5) Salarisbeslagleggings, in die geval van skuldenaars wat werk, word verkies bo geregtelike verkopings, maar beide vorm deel van die munisipaliteit se stelsel vir skuldinvordering.</p>
<p>(6) All steps in credit control and debt collection procedures will be recorded for the municipality's records and for the information of the debtor.</p>	<p>(6) 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.</p>
<p>(7) Individual debtor account information is protected and not the subject of</p>	<p>(7) Individuele skuldenaar rekening inligting word beskerm en is nie</p>

<p>public information.</p> <p>(8) The municipality may release debtor information to credit bureaus.</p> <p>(9) The municipality may consider the cost effectiveness of the legal process, and will receive reports on relevant matters, including cost effectiveness.</p> <p>(10) The municipality may consider the use of agents as service providers and innovative debt collection methods and products.</p> <p>(11) Customers will be informed of the powers and duties of such agents or service providers and their responsibilities including their responsibility to observe agreed codes of conduct.</p> <p>(12) Any agreement concluded with an agent, service provider or product vendor shall include a clause whereby breaches of the code of conduct by the agent or vendor will constitute a breach of the contract.</p>	<p>onderworpe aan publieke toegang nie.</p> <p>(8) Die munisipaliteit mag skuldenaar inligting aan kredietburo's vrystel.</p> <p>(9) Die munisipaliteit mag die koste-effektiwiteit van die regsproses oorweeg, en sal verslae rakende alle relevante sake, insluitende koste-effektiwiteit, ontvang.</p> <p>(10) Die munisipaliteit mag die gebruik van agente as diensverskaffers, asook innoverende skuldinvordering metodes en –produkte, oorweeg.</p> <p>(11) Kliënte sal rakende die magte en pligte van sodanige agente of diensverskaffers, asook hul verantwoordelikhede, insluitende hul verantwoordelikheid om Ooreengekome gedragskodes te gehoorsaam, ingelig word.</p> <p>(12) 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.</p>
<p><b>Cost of collection</b></p> <p>(13) All costs associated with credit control and debt collection including interest, penalties, service discontinuation costs and legal costs are for the account of the debtor and should reflect at least the cost of the particular action.</p>	<p><b>Koste van invordering</b></p> <p>(13) 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</p>

reflekteer.

### ***Abandonment of Claims***

- (14) The Municipal Manager must ensure that all avenues are utilised to collect the municipality's debt.
- (15) The valid termination of debt collection procedures as contemplated in section 109(2) of the Systems Act, may be considered under the following circumstances:-
- (a) the insolvency of the debtor, whose estate has insufficient funds;
  - (b) a balance being too small to recover, for economic reasons, considering the cost of recovery; and
  - (c) where the municipality deems that a customer or group of customers are unable to pay for services rendered.
- (16) The municipality must maintain audit trials in such instances, and document the reasons for the abandonment of the actions or claims in respect of the debt.

### **ANNEXURE "A"**

#### ***Arrangements***

If a customer cannot pay his/her account with the municipality then the municipality may enter into an extended term of payment with the customer according to the applicable category

### ***Afstanddoening van eise***

- (14) Die Munisipale Bestuurder moet verseker dat alle middele vir die invordering van die munisipaliteit se skuld, aangewend word.
- (15) Die geldige beëindiging van skuldinvordering prosedures soos oorweeg in artikel 109(2) van die Stelselwet, mag onder volgende omstandighede oorweeg word:-
- (a) Die insolvensie van die skuldenaar wie se boedel onvoldoende fondse het;
  - (b) n balans wat vir ekonomiese redes , inaggenome die kostes vir verhaling, te klein is; en
  - (c) Waar die munisipaliteit 'n kliënt of groep kliënte, ag as nie in staat om te betaal vir die dienste gelewer nie.
- (16) 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.

### **BYLAAG "A"**

#### ***Reëlings***

Indien 'n kliënt nie sy/haar rekening by die munisipaliteit kan betaal nie, mag die munisipaliteit intree tot 'n verlengde periode van betaling met die kliënt in ooreenstemming

of the customer. The customer must:

- i. Sign an acknowledgement of debt;
- ii. Sign a consent to judgement;
- iii. Provide a garnishee order/emolument order/stop order (if he or she is in employment);
- iv. Acknowledge that interest could be charged at the prescribed rate;
- v. Pay the current portion of the account;
- 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 follow immediately, as will legal proceedings.
- vii. Acknowledge liability of all costs incurred.

**CATEGORIES OF DEBTORS**

**DOMESTIC CUSTOMERS**

DEBT	PAYMENT OF ARREARS
R1,00 to R2 500,00	10% of outstanding debt plus the cost of the credit control actions. The balance over maximum 12 months
R2 501,00 to	10% of outstanding R2 500,00

met die betrokke kategorie van die kliënt. Die kliënt moet:

- i. 'n Skulderkenning teken;
- ii. 'n Toestemming tot vonnis teken;
- iii. 'n beslagleggingsbevel / besoldigingsbevel / stoporder (indien hy/sy werksaam is) voorsien;
- iv. Erken dat rente gehef kan word teen die voorgeskrewe koers;
- v. Die huidige gedeelte van die rekening betaal;
- vi. 'n Erkenning teken dat indien die reëlings wat ooreengekom is later verbreek word, geen verdere reëlings moontlik sal wees nie en die staking van water en elektrisiteit sowel as regsoprede dadelik sal volg.
- vii. Verantwoordelikheid vir alle kostes aangegaan erken.

**KATEGORIEË VAN SKULDENAARS**

**HUISHOUDELIKE KLIËNTE**

SKULD	BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE
R1,00 tot R2 500,00	10% van uitstaande skuld plus die koste van die kredietbeheer aksies. Die balans oor maksimum 12 maande
R2 501,00 tot	10% van uitstaande R2 500,00

R5 000,00	<b>5%</b> over R2 500,00 plus the cost of the credit control actions. The balance of the outstanding amount over maximum 18 months	R5 000,00	<b>5%</b> oor R2 500,00 plus die koste van die kredietbeheer aksies. Die balans van die uitstaande bedrag oor maksimum 18 maande
R5 000,00 and more	<b>10%</b> of the first R2 500,00 outstanding <b>5%</b> of the second R 2 500,00 outstanding <b>2,5%</b> above R5 000,00 outstanding plus the cost of the credit control actions. The balance of the outstanding amount over maximum 24 months	R5 000,00 en meer	<b>10%</b> van die eerste R2 500,00 uitstaande <b>5%</b> van die tweede R 2 500,00 uitstaande <b>2,5%</b> bo R5 000,00 uitstaande plus die koste van die kredietbeheer aksies. Die balans van die uitstaande bedrag oor maksimum 24 maande

In all cases deposit to be increased to 3 times the average monthly consumption or a minimum as determined annually and published in the tariff list.

### **BUSINESS**

	<b>PAYMENT OF ARREARS</b>
1 <sup>st</sup> default in any twelve month cycle:	<b>25%</b> of outstanding amount plus current account. Balance over maximum of 3 months Deposit adjusted to 3 months consumption.
2 <sup>nd</sup> default in any twelve month cycle:	Full outstanding plus current account. No arrangements. Deposit adjusted to 3

In alle gevalle kan 'n deposito verhoog word tot 3 keer die gemiddelde maandelikse verbruik of 'n minimum soos jaarliks vasgestel en in die tariewelys gepubliseer.

### **BESIGHEID**

	<b>BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE</b>
1 <sup>ste</sup> versuim in enige Twaalf maande siklus:	<b>25%</b> van die uitstaande bedrag plus huidige rekening. Balans oor maksimum 3 maande. Deposito aangepas tot 3 maande verbruik.
2de versuim in enige Twaalf maande siklus:	Volle uitstaande plus huidige rekening. Geen reëlings.

	months consumption.		Deposito aangepas tot 3 maande verbruik.
3 <sup>rd</sup> default in any twelve month cycle:	Deposit adjusted to 3 months consumption. Weekly cash payments based on consumption plus contribution to increased deposit.	3e versuim in enige Twaalf maande siklus:	Deposito aangepas tot 3 maande verbruik. Weeklikse kontant betalings gebaseer op verbruik plus bydrae tot verhoogde deposito.

**GOVERNMENT DEPARTMENTS  
SCHOOLS/HOSPITALS ETC.**

	<b>PAYMENT OF ARREARS</b>
1 <sup>st</sup> default in any twelve month cycle:	3 weeks notice – no arrangements. Deposit adjusted to 3 months consumption.
2 <sup>nd</sup> default in any twelve month cycle:	2 weeks notice – no arrangements. Deposit adjusted to 3 months consumption.
3 <sup>rd</sup> default in any twelve month cycle:	48 hour notice. Deposit adjusted to 3 months consumption.

<b><u>SPORT CLUBS</u></b>	Cash payments in advance based on consumption
---------------------------	---

**REGERINGSDEPARTEMENTE  
SKOLE/HOSPITALE ENS.**

	<b>BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE</b>
1ste versuim in enige Twaalf maande siklus:	3 weke kennisgewing – geen reëlings. Deposito aangepas na 3 maande verbruik.
2de versuim in enige Twaalf maande siklus:	2 weke kennisgewing – geen reëlings. Deposito aangepas na 3 maande verbruik.
3 <sup>rd</sup> default in any twelve month cycle:	48 uur kennisgewing. Deposito aangepas na 3 maande verbruik.

<b><u>SPORTKLUBS</u></b>	Vooruit kontant betalings gebaseer op verbruik
--------------------------	--

**OLD AGE & DISABILITY PENSIONERS**

<b>DEBT</b>	<b>PAYMENT OF ARREARS</b>
R1,00 to R2 500,00	5% of outstanding debt plus the cost of the credit control actions. The balance over maximum 18 months
R2 501,00 to R5 000,00	5% of outstanding R2 500,00 3% over R2 500,00 plus the cost of the credit control actions. The balance of the outstanding amount over maximum 24 months
R5 000,00 and more	5% of the first R2 500,00 outstanding 3% above R2 500,00 outstanding plus the cost of the credit control actions. The balance of the outstanding amount over maximum 36 months

Arrangements for this category of debtor will be free of interest, should the payment arrangement be maintained regularly.

**ADMINISTRATIONS**

Where a person has been placed under administration the following procedures will be follows:

**BEJAARDE PERSONE EN ONGESKIKTHEID PENSIONARISSE**

<b>SKULD</b>	<b>BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE</b>
R1,00 tot R2 500,00	5% van uitstaande skuld plus die koste van die kredietbeheer aksies. Die balans oor maksimum 18 maande
R2 501,00 tot R5 000,00	5% van uitstaande R2 500,00 3% oor R2 500,00 plus die koste van die kredietbeheer aksies. Die balans van die uitstaande bedrag oor maksimum 24 maande
R5 000,00 en meer	5% van die eerste R2 500,00 uitstaande 3% bo R2 500,00 uitstaande plus die koste van die kredietbeheer aksies. Die balans van die uitstaande bedrag oor maksimum 36 maande

Reëlings vir hierdie tipe kategorie sal rentevry wees indien die paaieente reeling gereeld onderhou word.

**ADMINISTRASIES**

Waar 'n persoon onder administrasie geplaas is sal die volgende prosedures gevolg word:

<p>1. The debt as at the date of the administration court order will be placed on hold, and collected in terms of the court order by the administrator's dividend.</p>	<p>1. Die skuld soos teen die datum van die administrasie hofbevel afwag geplaas word en ingevorder word in terme van die hofbevel deur die administrateur se dividend.</p>
<p>(i) The administrator is to open a new account on behalf of the debtor, with a new deposit – No account is to be opened/operated in the debtor's name as the debtor is not entitled to accumulate debt (refer section 74S of the Magistrates Courts Act 32 of 1944).</p>	<p>(i) Die administrateur moet 'n nuwe rekening met 'n nuwe deposito namens die skuldenaar open – Geen rekening mag oopgemaak/bedryf? word in die naam van die skuldenaar nie aangesien die skuldenaar nie geregtig is om skuld te akkumuleer nie (verwys na afdeling 74S van die Wet op Magistraat Howe 32 van 1944).</p>
<p>(ii) Until such time as this new account is opened, the debtor is to be placed on limited services levels. The consumer will be compelled to install a prepaid electricity meter, should one not already be in place. The Municipality will be entitled to recover the cost of the basic services by means of purchases made on the prepaid meter.</p>	<p>(ii) Tot en met sodanige tyd wat hierdie nuwe rekening geopen word, word die skuldenaar op beperkte diensvlakke geplaas. Die verbruiker sal verplig wees om 'n voorafbetaalde elektrisiteitsmeter te installeer, sou daar nie reeds een in plek wees nie. Die Munisipaliteit sal geregtig wees om die koste van basiese dienste te verhaal deur middel van aankope gemaak op die voorafbetaalde meter.</p>
<p>(iii) Should there be any default on the current account – the supply of services is to be limited or terminated, and the</p>	<p>(iii) Sou daar enige versuim om te betaal op die huidige rekening wees – sal die voorsiening van dienste beperk word of</p>

administrator handed over for the collection of this debt.

### **INDIGENT**

All customers qualifying as indigent and having remaining arrear debt after any relief has been granted, will repay that debt as follows:

Over 36 months, in addition to monthly service charges, with immediate payment of the cost of the credit control action taken. Such arrangements for this category of debtor will be free of interest should the payments be regularly maintained.

### **ANNEXURE "B"**

#### **GEORGE MUNICIPALITY**

#### **INCOME COLLECTION TARGETS**

- (i) Payment level on current accounts
- Increase level by 5% every 3 months to 98% payment level of all customers who can afford to pay;
- (ii) Recovery of arrears (accumulated before 01/01/2003)
- To collect all arrears over a maximum period of three years.
- To achieve this goal the level of recovery should be:
- |        |                 |
|--------|-----------------|
| Within | 6 months - 20%  |
|        | 12 months - 20% |
|        | 18 month - 20%  |
|        | 24 months - 20% |
|        | 36 months - 20% |
- (iii) Recovery of arrears (accumulated after 01/01/2003)

gestaak word en die administrateur sal oorhandig word vir die invordering van hierdie skuld.

### **DEERNIS**

Alle kliënte wat as deernis geklassifiseer word en wat steeds uitstaande skulde het nadat verligting toegestaan is, sal die skuld as volg terugbetaal:

Oor 36 maande, tesame met maandelikse dienstekostes, met onmiddellike betaling van die koste van die kredietbeheer aksie geneem. Sodanige reëlings vir hierdie kategorie van skuldenaar sal rentevry wees indien die betalings gereeld onderhou word.

### **BYLAAG "B"**

#### **GEORGE MUNISIPALITEIT**

#### **INKOMSTE INVORDERING TEIKENS**

- (i) Betalingsvlak op huidige rekeninge
- Verhoog vlak elke 3 maande met 5% tot 98% betalingsvlak van alle kliënte wat in staat is om te betaal;
- (ii) Invordering van agterstallige gelde (ge-akkumuleer voor 01/01/2003)
- Om alle agterstallige gelde oor 'n maksimum periode van drie jaar in te vorder.
- Om hierdie doel te bereik behoort die vlak van invordering as volg te wees:
- |       |                 |
|-------|-----------------|
| Binne | 6 maande - 20%  |
|       | 12 maande - 20% |
|       | 18 maande - 20% |
|       | 24 maande - 20% |
|       | 36 maande - 20% |
- (iii) Invordering van agterstallige gelde (ge-akkumuleer na 01/01/2003)

To collect all arrears over a maximum period of two years, save for those specific categories where the period is extended to three years.

To achieve this goal the level of recovery should be:

Within      6 months - 40%  
              12 months - 30%  
              18 months - 20%  
              24 months - 10%

#### **CUSTOMER SERVICE TARGETS**

- (i) Response time to client queries – initial response within 10 working days
- (ii) Resolution of queries – 45 working days to resolve queries and appeals
- (iii) Date of first account delivery of new customers – by second billing cycle after date of application or occupation whichever is the latest
- (iv) Reconnection time – within 24 hours after appropriate payment/arrangement
- (v) Meter reading cycle - 95% of meters being read on monthly basis on a similar date with a maximum of 3 consecutive months estimated.
- (vi) Equity application - within 2<sup>nd</sup> billing cycle response for approval of disapproval, as well as provision of subsidy.

#### **ADMINISTRATIVE PERFORMANCE TARGETS**

- (i) Cost efficiency of debt collection :
  - Cost of collection not to exceed the capital debt amount;
  - All reasonable steps to be taken to limit cost to Council or the customer;
  - Cost of collection is to be recovered from the defaulting customers;
  - Total cost of collection to be recovered by means of

Om alle agterstallige gelde oor 'n maksimum periode van twee jaar in te vorder, behalwe vir daardie spesifieke kategorieë waar die periode verleng is na drie jaar.

Om hierdie doel te bereik behoort die vlak van invordering as volg te wees:

Binne      6 maande - 40%  
              12 maande - 30%  
              18 maande - 20%  
              24 maande - 10%

#### **KLIËNTEDIENS TEIKENS**

- (i) Responstyd van kliënte navrae – aanvanklike respons binne 10 werksdae
- (ii) Oplossing van navrae – 45 werksdae om navrae en appëlle op te los
- (iii) Datum van eerste aflewering van rekening aan nuwe kliënte – teen tweede rekening Siklus na die datum van aansoek of okkupasie, wat ookal die mees onlangste is
- (iv) Heraansluitingstyd – binne 24 uur na toepaslike betaling/reëling
- (v) Meterlesing Siklus – 95% van meters wat gelees word op 'n maandelikse basis op 'n ooreenstemmende datum met 'n maksimum van 3 opeenvolgende geskatte maande.
- (vi) Deernis aansoeke – binne 2de rekening siklus vir goedkeuring of afkeuring sowel as voorsiening van subsidie.

#### **ADMINISTRATIEWE PRESTASIE TEIKENS**

- (i) Koste-effektiwiteit van skuldinvordering :
  - Koste van invordering moenie die kapitale skuldbedrag oorskry nie;
  - Alle redelike stappe moet geneem word om die koste vir die Raad of die kliënt te beperk;
  - Koste van invordering moet verhaal word van die kliënte wat versuim om te betaal;
  - Totale koste van invordering moet verhaal word deur middel

<p>applicable credit control tariffs.</p> <p>(ii) Enforcement mechanism ratio's :  - 95% of total number of arrear customers being successfully notified / disconnected.</p>	<p>van toepaslike kredietbeheer tariewe.</p> <p>(ii) Toepassing meganismes ratio's :  95% van totale getal van agterstallige kliënte moet suksesvol kennis gegee of gediskonnekteer word.</p>
--	---