



Persverklaring insake bewerings van onbillik hoë water- en elektrisiteitsheffings weens skattings

Die nasionale minister van samewerkende regering en tradisionele sake, dr Nkosazana Clarice Dlamini-Zuma, het aan die einde van Maart 2020 dringende inperkingsregulasies afgekondig vanweë die Covid-19-pandemie.

Die regulasies het sekere kategorieë persone/nywerhede as noodsaaklike werkers/dienste geïdentifiseer, wat ingevolge uiters streng veiligheidsprotokolle met hulle daaglikse aktiwiteite kon voortgaan. Alle ander burgers en werknemers van ondernemings en nywerhede, waaronder die personeellede van Swartland Munisipaliteit, is tot hulle woonplekke ingeperk.

Gevolglik moes Swartland Munisipaliteit van ongeveer die einde van Maart tot Junie 2020 ál sy administratiewe verantwoordelikhede met slegs 'n kernpersoneelkorps verrig. Een van die belangrikste spanne, ons meterleesspan, wie se werk 'n onmisbare deel en grondslag van die munisipale rekeninge uitmaak, is uitgesluit van die definisie van noodsaaklike dienstepersoneel in die regulasies (wat die nasionale minister afgekondig het) en kon dus nie in dié tyd water- en elektrisiteitsmeters lees nie.

Swartland Munisipaliteit het daarom sy wetlike toesighoudende bevoegdheid ingevolge die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels 32 van 2000 uitgeoefen om die bepalings van sy Verordening op Kredietbeheer toe te pas en gedurende die streng inperking 'n gemiddelde (of geskatte) diensteheffing te gebruik.

Hierdie gemiddelde of geskatte rekeningbedrae is op elke individuele huishouding se historiese verbruik oor die vorige 12 maande gegrond, en dus het verbruikers se rekeningstate gedurende die inperkingstyd op gemiddelde heffings berus. Dít is gevestigde praktyk en word algemeen in plaaslike regering in Suid-Afrika gebruik. Op hierdie punt is dit ook belangrik dat ons verbruikers daarvan kennis neem dat Swartland Munisipaliteit in normale omstandighede verkies om eerder meters te lees, in pas met ons kliëntedienshandves.

Eers toe die streng inperkingsregulasies verslap is, kon die meterleesspan weer begin meters lees sodat die munisipaliteit die werklike verbruik kon bepaal.

Gevolglik is rekeninge wat op gemiddelde heffings berus het in Oktober en November 2020 aangesuiwer aan die hand van die werklike lesings wat sedert Julie/Augustus geneem is. Dít was 'n noodsaaklike oefening omdat ons wou sorg dat die jongste werklike lesing minus die een wat voor die inperking geneem is in die praktyk oor die getal maande van werklike verbruik versprei sou word, en dus sou keer dat die gebruiker oor 'n korter tydperk met hoë verbruikstariewe gestraf word. Dié oefening is voor Desember 2020 met die hand afgehandel vir alle kliënte vir wie ons 'n werklike lesing kon bevestig. Daardie paar verbruikers vir wie ons weens toegangsprobleme nie 'n lesing kon bekom nie, is hiervan uitgesluit.

Baie verbruikers kon nie die skielike styging in hulle rekeninge verstaan nie. Die toename was egter daaraan toe te skryf dat heelwat verbruikers gedurende die streng inperking van die huis af gewerk

het en dus aansienlik meer dienste verbruik het as hulle historiese verbruikspatrone in die voorafgaande tydperk.

Weens die impak van die inperking was dít allermens ideaal. Nietemin het Swartland Munisipaliteit alle beskikbare kanale gebruik om verbruikers op hoogte van sake te hou, en kliënte so ver moontlik probeer tegemoetkom deur van Maart tot November 2020 geen kredietbeheer toe te pas nie. Alle verbruikers wie se elektrisiteitstoevoer voor die inperking weens nie-betaling afgesny was, het vir die duur van die streng inperking onbeperkte toegang tot dienste ontvang.

Swartland Munisipaliteit het wyd gebruik gemaak van sosiale media en ander platforms, verskeie kennisgewings op die munisipaliteit se Facebook-blad en webtuiste geplaas en gereelde SMS'e gestuur om verbruikers hieroor in te lig. Die plasings op Facebook is steeds beskikbaar as bewys van ons kommunikasiepogings. Baie verbruikers wie se eiendomme gesluit was, en wie se lesings ons meterlesers dus nie kon bekom nie, het gewoon ons versoeke vir hulle werklike lesings geïgnoreer. 'n Bykomende span kliëntediensagente is ook aangewys om kliëntenvrae gedurende die aanpassing van geskatte lesings te hanteer.

Daarbenewens is verbruikers genooi om die munisipale kantore te besoek of ons telefonies of per e-pos te kontak om die inhoud van hulle rekeninge te bespreek indien hulle bystand verlang het met hoër rekeninge nadat werklike lesings bepaal is.

'n Aansienlike getal verbruikers en ondernemings wat ons om bystand met hulle rekeninge genader het, is weliswaar deur die bestaande prosesse van onderskeidelik die Dienste- en Kredietbeheerdepartement tegemoetgekom. Bystand het onder meer ingesluit:

- (i) rekeningaanpassings waar dit nodig was (minder as 6% van alle rekeninge gelewer moes ná die werklike lesings aangepas word);
- (ii) rentevrye betaalreëlings vir agterstallige rekeninge;
- (iii) uitstel vir die betaling van rekeninge;
- (iv) 'n algemene moratorium op die afsny van dienste; of
- (v) die verlening van 'n deernissubsidie aan diegene wat weens Covid-19 minder verdien het of hulle inkomste geheel en al verloor het, en wat volgens die kriteria van die Munisipale Deernisbeleid daarvoor in aanmerking gekom het (die munisipaliteit het nou meer as 9 500 huishoudings wat deernisbystand ontvang).

Verbruikers wat gereageer het – en steeds reageer – op die versoek om die munisipaliteit te kontak, en wat bystand versoek het, is nie benadeel of gestraf nie.

In sommige gevalle is derde partye (drukgroepe) wat die munisipaliteit namens ander verbruikers besoek het, in kennis gestel van die munisipaliteit se wettlike verantwoordelikheid ingevolge die bepalinge van die Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting 4 van 2013 (“die POPI-wet” of “POPIA”) om nie verbruikers se persoonlike inligting bekend te maak nie. Die verskillende druggroepe wat kwessies geopper het, is aangeraai om verbruikers aan te moedig om die munisipaliteit persoonlik te besoek of van alle ander erkende platforms gebruik te maak om persoonlik met die verskillende departemente te skakel. Die munisipaliteit kan nie reageer op ongegronde aansprake op sosiale media oor die gebruik van verskillende skattings nie. Elke navraag is immers uniek en spruit uit die individuele kliënt se verbruik, en dus moet die munisipaliteit die saak direk met die kliënt eerder as met 'n derde party bespreek.

Die munisipaliteit bly daartoe verbind om verbruikers by te staan, en ons nooi steeds verbruikers wat “rekeninguitdagings” ervaar om persoonlik die munisipale kantore om bystand te nader, hoewel die kwessie van die gebruik van skattings gedurende die inperking uit 'n rekeningoogpunt in die vorige jaar afgehandel is.

Swartland Munisipaliteit is nie verbaas nie dat sommige individue hulle aan wanvoorstellings skuldig maak terwyl hulle inderwaarheid vrye en direkte toegang tot die betrokke departemente gehad het om hulle uitdagings en rekeningkwessies te bespreek, sonder om chaos en verwarring te veroorsaak en oorhaastige neerhalende openbare aanmerkings oor die munisipaliteit se diens en toewyding te maak. Die munisipaliteit doen graag 'n beroep op hierdie paar individue om nie die lot van arm mense as 'n platform vir persoonlike gewin te gebruik nie, aangesien dít niemand baat nie en meer skade as goed doen.

Die munisipaliteit sukkel steeds om sekere verbruikers se werklike meterlesings te bekom as gevolg van die risikomaatreëls wat sommige persone ingestel het, wat verhoed dat die munisipaliteit toegang tot hulle meters verkry. In dié verband maak die munisipale verordening voorsiening vir die installering van 'n voorafbetaalwatermeter. As 'n responsiewe instelling, wil die munisipaliteit egter nie so 'n drastiese stap doen nie, en het ons dus besluit om die betrokke verbruikers 'n geleentheid te gun om hulle onderskeie meterlesings aan ons te e-pos, selfs al veroorsaak dít 'n verdere administratiewe las omdat die rekeningproses geoutomatiseer is.

Ons wys verbruikers spesifiek graag daarop dat Swartland Munisipaliteit binne sy wetlike bevoegdheid nog altyd sy hulpbronne beskikbaar gestel het – en altyd sal – om verbruikers, veral die kwesbaarstes in ons gemeenskap, te dien. Die munisipaliteit maak ook gebruik van 'n finansiële rekeningstelsel en gepaardgaande bedryfsprosesse wat voldoen aan die hoogste standaarde van, en gereguleer word deur, Nasionale Tesourie. Boonop het die Ouditeur-Generaal van Suid-Afrika pas die regulatoriese audit voltooi en die munisipaliteit 'n skoon ouditmening gegee, wat Swartland Munisipaliteit se goeie finansiële bestuur en praktyke onderstreep.

JOGGIE SCHOLTZ

MUNISIPALE BESTUURDER

12 Maart 2021