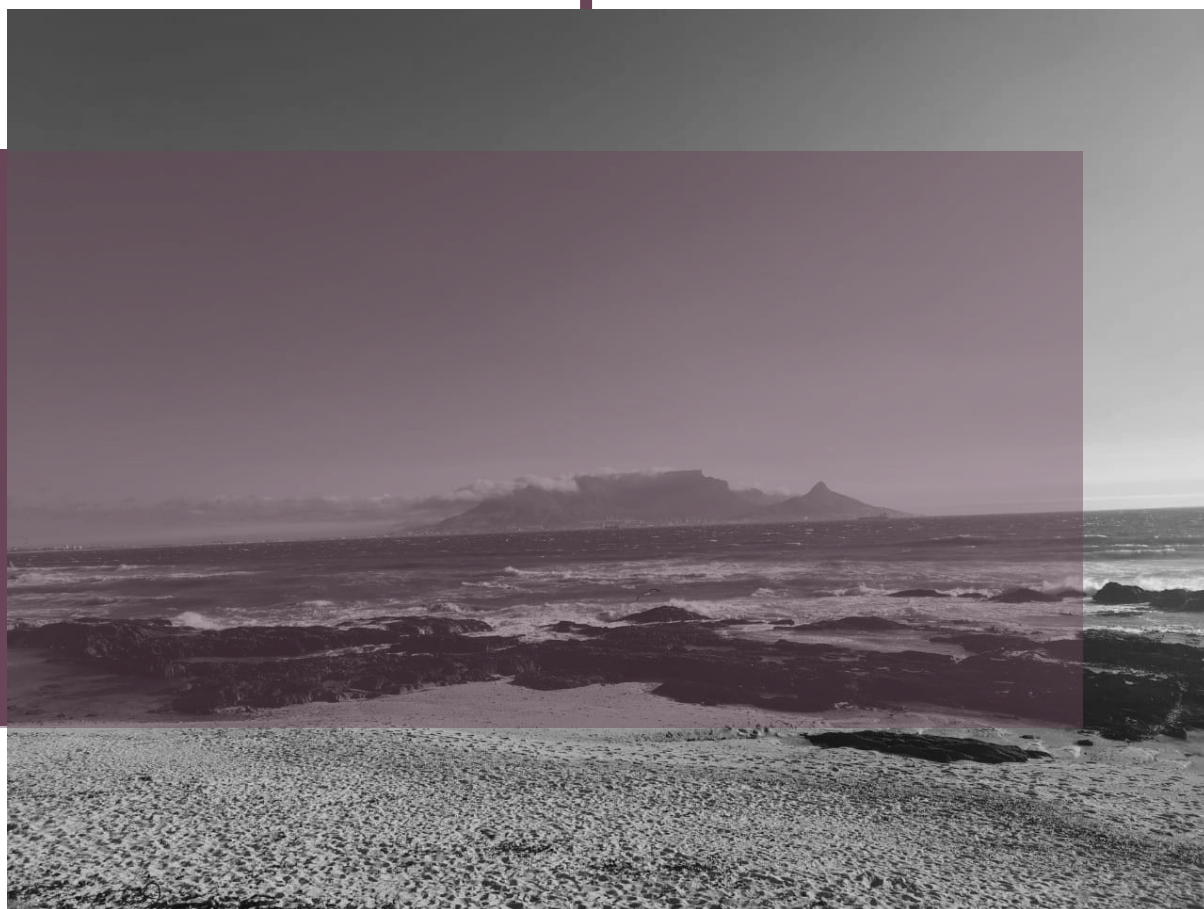


ffice of the City **MBUDSMAN**

Striving to reach a workable solution



**Gevalle-oorsig
2021-2022**

ELEKTRISITEITSPEUTERY BRING AAN DIE LIG DAT GEEN HUUROOREENKOMS BESTAAN NIE

'n Tennisklub is beboet vir peutery met die elektrisiteitsmeter, wat ook aan die lig gebring het dat elektrisiteit gebruik word waarvoor daar nie betaal word nie. Geen elektrisiteitslesings was beskikbaar nie en die lyndepartement het 'n kennisgewing geskep om die rekening te ondersoek. Die inspeksierekords het getoon dat alhoewel daar nie 'n meter was nie, krag op die eiendom beskikbaar was. Die lyndepartement het die peutery (direkte aansluiting) geïdentifiseer en die oortredingsfooi is gehef en deur 'n "onbevestigde" huurder betaal.

Die ontspanningsfasiliteit vorm deel van die Stad Kaapstad en die verantwoordelike lyndepartement vir hierdie fasiliteit het bevestig dat herstelwerk aan die elektrisiteitsmeter in 2018 onderneem is. Hulle kon egter nie besonderhede verskaf oor die

diensversoek of die kennisgewing wat geskep is nie. Die kantoor van die ombudsman (OCO) het die betrokke huurooreenkoms versoek, maar die lyndepartement kon dit nie toon nie. Die kantoor van die ombudsman het verdere navrae oor die huurooreenkoms aan die departement eiendomsbestuur gerig en hulle het bevestig dat daar geen huurooreenkoms was nie.

Aangesien geen huurdokument beskikbaar was nie, kon die geskiedenis van die huurders van die eiendom nie nagegaan word nie. Die kantoor van die ombudsman het 'n risikoverslag uitgereik en aanbeveel dat daar dringende aandag gegee word aan die formalisering van die huurooreenkomsproses. Die kantoor monitor voortdurend die vordering hiermee.

HEFFINGS VIR GEDISHONOREERDE DEBIETORDERBETALINGS

Gelde is gehef vir gedishonoreerde debietorderbetalings. Die eiendom was in die klaer se oorlede vader se naam geregistreer. Ná die dood van die eienaar is sy bankrekening gevries.

Die betrokkenheid van die kantoor van die ombudsman het die terugskrywing van die heffing vir die gedishonoreerde betaling en deaktivering van die debietorderbetalingsmetode op die rekening tot gevolg gehad.

WATER EN WAARDASIES

Klaers beskou die Stad Kaapstad as een entiteit en onderskei nie tussen verskillende direktorate nie en dien daarom klagtes in wat oor verskillende direktorate strek – in hierdie geval is beide water en sanitasie in die klagtevorm gemeld.

Die klagte was oor 'n gebarste pyp en stukkende toevoerpyp wat herstel is en die klaer het aansoek om korting gedoen. Die korting is afgekeur omdat daar volgens die lyndepartement nie bewyse was dat die Stad in daardie tydperk aan die watertoevoer in daardie pad gewerk het nie. Geen

bewyse kon ook op die Stad se interne stelsel gevind word nie.

Die kantoor van die Stadsombudsman het die watergebruikverslag ontleed en bepaal dat daar 'n styging in watergebruik was gedurende die spesifieke tydperk toe die pyp gebars het. Verbruik het weer ná die spesifieke tydperk genormaliseer, soos bevestig deur die werklike watermeterlesings. Die kantoor van die ombudsman het aanbeveel dat op grond van die data-ontleding, die lyndepartement die heffings vir daardie tydperk hersien. Die lyndepartement het die aanbevelings aanvaar.

TWEE ELEKTRISITEITSMETERS

Die klaer het bystand versoek met die terugtrekking van die peuterboete wat gehef is as gevolg van twee meters wat onwettig geïnstalleer was. Die klaer het die kommersiële eiendom kort vantevore gekoop en aansoek gedoen om die voorsiening en installering van 'n grootmaatmeter. 'n Tegnikus van die lyndepartement het 'n perseelinspeksie gedoen en die tak elektrisiteitsinkomstebeskerming verwittig oor die moontlikheid van

elektrisiteitspeutery. Twee meters in die meterkamer is as onwettig geïnstalleerde meters geïdentifiseer en deur nuwe meters vervang en 'n kennisgewing vir peutery is vir beide meters uitgereik. 'n Verdere aanpassing vir elektrisiteit wat gebruik is maar waarvoor nie betaal is nie, is op die rekening gehef. Die klaer het uitstel van 21 dae versoek aangesien hulle 'n professionele persoon aangestel het om kommentaar te lewer. Die

lyndepartement het egter voortgegaan met die rekeningaanpassing en dit is waarom die klaer die kantoor van die stadsombudsman genader het. Hulle het bevind dat die eienaar nie daarvan bewus was dat die meters onwettig geïnstalleer was nie, en hierdie kwessie is nooit met die klaer opgeneem toe die meterlesers toegang tot die meterkamer verkry het om die meterlesings te neem nie. Verskeie skakelings het tussen die klaer, die

lyndepartement en die kantoor van die stadsombudsman plaasgevind. Die kantoor van die stadsombudsman het as 'n alternatiewe geskiloplossing voorgestel dat die lyndepartement die voordeel van die twyfel aan die klaer gee en aanbeveel dat die peuterboete teruggetrek word, welke aanbeveling aanvaar is. Die klaer het nie die teruggedateerde heffings teengestaan nie en was heeltemal bereid om die bedrag te betaal.

Geboueregistrasiefout

Die klaer het gemeld dat 'n huis van sy oorlede familielid foutiewelik in 'n ander persoon se naam geregistreer is. Een van die partye betrokke by die klagte het 'n subsidie ontvang, maar die huis was op die verkeerde erf gebou. Behuisingsaansoeke word deur die lyndepartement ingelees en dan vir goedkeuring na die provinsiale departement van behuising gestuur.

Die Stad het die oorlede familielid se eienaarskap van die eiendom bevestig, asook dat die eiendom

foutiewelik in die naam van 'n derde party geregistreer was. Die betrokke lyndepartement het onderneem om die fout reg te stel deur die regstellende oordragprosedure te volg. Hierdie proses het 'n terreinbesoek aan die twee eiendomme behels. Ná die terreinbesoek en op grond van die bevinding, moes die lyndepartement die aanvanklike proses wysig en sal nou die regulariseringsproses volg om te verseker dat die eiendom in die regmatige eienaar se naam geregistreer word.

Alternatiewe kragtoevoer kan duur uitwerk

Die klagte gaan oor 'n heffing (R8 264,50) vir oortreding van artikel 39 van die Verordening op Elektrisiteitsvoorsiening, aangesien die klaer se elektrisiteitsopwekking of kleinskaalse gekoppelde opwekking (SSEG) by die bogenoemde perseel nie deur die Stad goedgekeur is nie. Die klaer het gemeld dat sy ná ontvangs van die kennisgewing, dit nagekom het deur haar opwekkingstoerusting binne 30 dae te ontkoppel, maar die boete is steeds teen haar rekening gehê.

Die uitslag van die ondersoek het opgelewer dat twee aansoekvorms ingedien is, een vir 'n netwerkgekooppele installasie (Mei 2019) en 'n gewysigde aansoek vir 'n nienetwerkgekooppele installasie (in September 2019). Dit is egter op dieselfde diensversoek gelaai in plaas daarvan om die netwerkgekooppele een af te sluit en 'n nuwe versoek vir die nienetwerkgekooppele aansoek op te laai, aangesien verskillende prosesse vir die onderskeie aansoeke op daardie tydstip gevolg is.

'n Oortredingskennisgewing is aan die klaer uitgereik vir die nie-indiening van uitstaande dokumente vir die eerste aansoek. Daar moet ook kennis geneem word dat die taalgebruik in die Engelse oortredingskennisgewing misleidend of verwarrend vir die leser was. Dit het nie geklink asof die persoon aangeslaan is of word nie, maar dat die persoon aangeslaan sal word indien hulle nie binne 30 dae voldoen nie. Al die instruksies is binne die voorgeskrewe tydperk nagekom en die Stad is in kennis gestel, maar die rekening is steeds met die oortredingsboete aangeslaan.

Die kantoor van die stadsombudsman was van mening dat daar 'n breuk in die administratiewe prosesse in die Stad was, wat gelei het tot die heffing van 'n oortredingsboete vir 'n kennisgewing wat in 2019 gesluit moes gewees het toe die klaer die aansoek gewysig het. Die kantoor van die stadsombudsman het toe aanbeveel dat die oortredingsheffing van R8 264,50 op die rekening teruggetrek word, wat deur die lyndepartement aanvaar is.

Onderlinge aansluiting vir dekades

Die aanvanklike klagte is in 2017 deur die kantoor van die stadsombudsman ontvang met betrekking tot hoë waterverbruik as gevolg van 'n lekkasie by die watermeter. Die klaer was nie in staat om die betrokke faktuur te betaal nie en het ons bystand versoek. Na 'n ouderdomsontleding van die meterverbruikdata is daar aanbeveel dat die klaer die meter toets en daar is bevind dat die meter nie aan die vereiste standaard voldoen het nie.

Sodra 'n meter die toets faal, word die watergebruik gemonitor om die rekeninge dienoreenkomstig aan te pas. Daar is by die lyndepartement aanbeveel dat uitstel op die kredietbeheerproses gegee word tot die aanpassing verwerk is en die klaer 'n betaaloorreenskoms kan aangaan. Die kantoor van die stadsombudsman het die saak gesluit.

'n Paar jaar later, in Junie 2019, het die klaer weer eens ons bystand versoek aangesien haar water afgesny is alhoewel die departement nog besig was om die verbruik te monitor. Die bure se watertoevoer is ook afgesny.

Die kantoor van die stadsombudsman het 'n perseelbesoek afgelê en die bure versoek om 'n kraan in hulle huis

oop te draai en die klaer versoek om alle krane in haar huis toe te draai. Daar is opgemerk dat die klaer se meter waterverbruik registreer.

Die kantoor van die ombudsman het toe by die lyndepartement aanbeveel dat daar bepaal word of daar moontlik 'n onderlinge verbinding tussen die watermeters is. Die kantoor van die ombudsman het ook die lyndepartement versoek om te verifieer watter meter aan watter eiendom water voorsien, asook die ligging van die bure se meter.

Die lyndepartement het bevestig dat die klaer en die bure 'n watermeter "deel" en dat die bure onwettig aan die klaer se watertoevoer verbind is.

Daar is ook bevestig dat die bure 'n rekening ontvang vir die waterverbruik op 'n ander erf en dat die derde erf slegs vir waterbesikbaarheidsgelde aangeslaan word.

Die kantoor van die stadsombudsman het gevolglik aanbeveel dat die rekening van die klaer aangepas word volgens die waterverbruik ná die verwydering van die onderlinge aansluiting, wat aanvaar is.