

Diyar Gaz
Diyarbakır Doğalgaz Dağıtım A.Ş.

DOĞAL GAZ TÜKETİCİ EL KİTABI

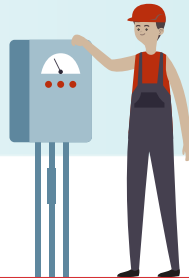


İÇİNDEKİLER

Doğal Gaz Dağıtım Şirketi Ne İş Yapar?	4
Abone / Serbest Tüketici Kimdir?	5
Doğal Gaz Bağlantı Anlaşması Nedir?	6
Merkezi Sistem ve Bireysel Sistem Nedir?	6
Doğal Gaz Bağlantı Sözleşmesi Yapılırken Dikkat Edilmesi Gerekenler	7
İç Tesisat Onayı ve İşletmeye Alınması	8
Doğal Gaz Abonelik Sözleşmesi	9
Bağlantı Anlaşması ve Abonelik Sözleşmesi İmzalanırken Herhangi Bir Ücret Ödenir mi?	10
Abone Bağlantı Bedelinin İçerisinde Hangi Unsurlar Vardır?	11
Yeni Taşındım, Ne Yapmalıyım?	12
Doğal Gaz Kullanım Sözleşmemi Nasıl Sonlandırırım?	13
Serbest Tüketici Uygulamasının Amacı Nedir?	14
Nasıl Serbest Tüketici Olurum?	14
Serbest Tüketici Olarak Mevcut Tedarikçimi Nasıl Değiştiririm?	14



Kaçak Doğal Gaz Tüketimi Nedir ve Yaptırımları Nelerdir?	15
Usulsüz Doğal Gaz Tüketimi Nedir, Yaptırımları Nelerdir?	16
Doğal Gaz Sayaçları	17
Sayaç Açma ve Kapama Nedir?	18
Doğal Gaz Sayaçları Ne Zaman Okunur ve Faturalar Ne Zaman Ödenir?	18
Doğal Gaz Faturalarını Nerede Ödeyebiliriz?	19
Sayacın Ölçüm Yapmaması veya Yanlış Ölçüm Yapması	20
Hatalı Faturalandırma Durumunda Ne Yapmalıyım?	20
Eksik veya Fazla Faturalandırma Durumunda Ne Yapabilirim?	21
Doğal Gaz Faturalarının Zamanında Ödenmemesi	21
Tüketicie Yeniden Doğal Gaz Arzının Sağlanması	22
Doğal Gaz Faturamı Nasıl Azaltabilirim?	23
Acil Durum Rehberi	24



Doğal Gaz Dağıtım Şirketi Ne İş Yapar?

Doğal gaz dağıtım şirketi, düzenleyici kurum ve kuruluşlar tarafından belirlenen bir şehirde doğal gazın dağıtım faaliyetlerini yapmaya yetkili kılınan tüzel kişidir. Türkiye’de 81 ilde 73 doğal gaz dağıtım şirketi faaliyetlerini sürdürmektedir.



Dağıtım yetkisi ve doğal gazın perakende satışı, belirli bir bölge veya şehirdeki tüketicilere hizmet sunan doğal gaz dağıtım lisansına sahip şirketlere verilmiştir. Bu şirketler, doğal gazın güvenli ve sürekli bir şekilde ev ve iş yerleri gibi son kullanıcı noktalarına ulaştırılmasından sorumludur.

Doğal gaz dağıtım faaliyetinin güvenli ve eksiksiz bir şekilde yapılması için gerekli alt yapıların tesis edilmesi, işletilmesi, şebeke bakım ve onarımının yapılması, arızalarının giderilmesi, sayaçların temin/tesis edilmesi işleri, belirlenen bölge veya bölgelerde faaliyet gösteren dağıtım şirketleri tarafından yürütülür.

Akılda Kalan Sorular 1

Doğal Gaz Dağıtım Şirketinin Faaliyet Gösterdiği Şehirlerde Tüketicinin Korunmasından Kim Sorumludur?

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, 4628 sayılı Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun çerçevesinde doğal gaz piyasasında tüketicinin korunmasından sorumludur.

Bunun yanında, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı teşkilatına bağlı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden tüketicilerin korunmasından sorumludur.



Abone / Serbest Tüketici Kimdir?

Abone (konut tüketicisi), doğal gaz kullanımı için dağıtım şirketlerinden almak zorunda olan kişidir.

Serbest tüketici, yurt içinde herhangi bir üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketi ile doğal gaz alım-satım sözleşmesi yapma serbestisine sahip kişidir. Bu kişiler, tedarikçisini serbestçe seçebilirler ve doğal gazlarını daha rekabetçi fiyatlarla temin edebilirler.



75.000 m³/yıl üzeri tüketimi olan konut tüketicileri serbest tüketici statüsündedir.

Konut tüketicileri hariç tüm tüketiciler, serbest tüketici statüsündedir. Konut tüketicileri için ise, satın aldıkları yıllık doğal gaz miktarı EPDK tarafından her yıl belirlenen tüketim sınırından daha fazla olan tüketiciler serbest tüketici statüsündedir.

Serbest tüketici statüsü, dinamik piyasa yapısında, rekabetçi piyasa koşulları içerisinde doğal gazı daha ucuz bir fiyata, tedarikçilerden temin etme imkânı sağlamaktadır.

Serbest tüketiciler üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketlerinden doğal gaz alımı yapabilirler.



Taraflar arasında serbestçe doğal gaz alım-satım sözleşmesi düzenlenir.

Doğal Gaz Bağlantı Anlaşması Nedir?

İlk defa doğal gaz bağlatacaksanız bunun için yaşadığınız şehirdeki doğal gaz dağıtım şirketine başvuruda bulunmalısınız. Başvuruda bulunduğunuz şehirde faaliyet gösteren doğal gaz dağıtım şirketi tarafından istenen bilgi ve belgelerin ibraz edilmesi zorunludur. Doğal gaz dağıtım şirketine yapılacak bağlantı talepleri ancak bağımsız bölüm maliki, binanın veya tesisin sahibi ya da bunların yetkili temsilcileri tarafından yapılabilir.



Her bağımsız bölümün bağlantı bedeli, bölüme ait bağlantı anlaşma başvurusu sırasında başvuru sahibinden, merkezi ısıtma sistemi bağlantı anlaşma başvurusu esnasında her bir bağımsız bölüm adına yapı yönetiminden tahsil edilir.

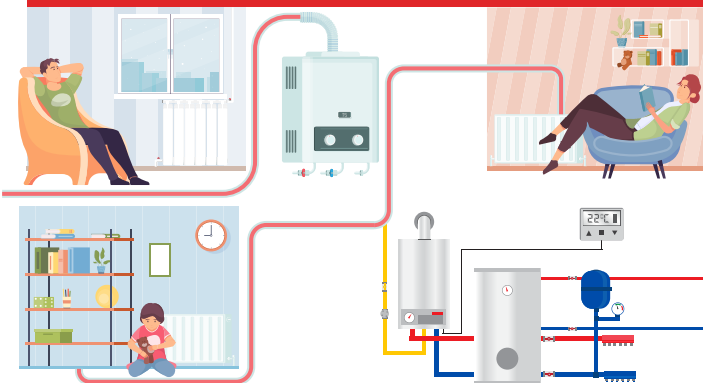
Doğal gaz dağıtım şirketi başvuru tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde talebi değerlendirir ve uygun bulması halinde doğal gaz bağlantısının gerçekleştirilmesi için gerekli işlemleri yapar.

Uygun bulmaması halinde ise gerekçelerini yazılı olarak başvuru sahibine bildirir. Bağlantı başvurusu uygun bulunduysa dağıtım şirketi ile bağlantı anlaşması imzalamanız gerekir.



Diğer mevzuattan kaynaklanan belgelerin geçerli ve mevzuata uygun şekilde tesliminden bağlantı başvurusunda bulunan talep sahibi sorumludur. Bağlantı anlaşmasında sorumluluğun talep sahibinde olduğu belirtilir. Talebi uygun bulunan talep sahibi ile bağlantı anlaşması imzalanır veya mesafeli sözleşme yapılır.

Merkezi Sistem ve Bireysel Sistem Nedir?

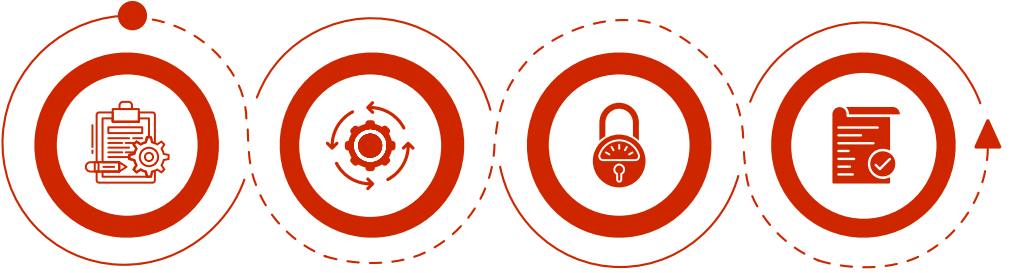


Binadaki her bağımsız birimin tercihine göre kombi veya doğal gaz sobası ile ısıtılması bireysel sistem olarak adlandırılırken, binadaki bağımsız birimlerin kazan sistemi ile ortak ısıtılması merkezi sistem olarak adlandırılır.

Doğal Gaz Bağlantı Sözleşmesi Yapılırken Dikkat Edilmesi Gerekenler

Doğal gaz bağlantı sözleşmesi, başvuru yapmış olduğunuz bina veya konutun dağıtım şebekesine bağlanması için gerekli teknik proje, imalat, kontrol ve onay süreçlerinden oluşmaktadır.

Bu sözleşme, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından onaylanmış, genel ve özel hükümleri içeren standart sözleşmelerdir. Bağlantı anlaşmasının imzalanması sırasında abone bağlantı bedeli ödenir.



TEKNİK PROJE

İMALAT

KONTROL

ONAY



Servis hattının yapımına başlanmamış ise talep sahibinin başvurusu ile 5 (beş) iş günü içerisinde abone bağlantı bedeli iade edilir. Doğal gazın binaya ulaştırılması amacıyla doğal gaz dağıtım şirketi abone bağlantı bedeli ödendikten sonra servis hattı en geç otuz gün içerisinde tamamlanır.

Ancak, karşılıklı uzlaşma ile bu süre doksan güne kadar uzatılabilir.

İç Tesisat Onayı ve İşletmeye Alınması

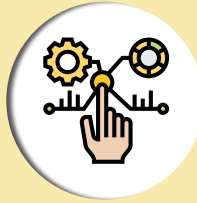
İç tesisatın tasarımı ve inşası, bağımsız bölüm malikleri, bina veya tesis sahipleri veya bunların yetkilileri tarafından belirli bir sertifikalı firmaya yaptırılır. Bu işlemler için, sertifika sahibi firma ile başvuru sahipleri arasında işin kapsamını ve koşullarını belirleyen bir sözleşme imzalanır. İlgili mevzuat çerçevesinde dağıtım şirketi tarafından belirlenen asgari hükümleri içeren örnek sözleşme ve sigorta poliçesi dağıtım şirketinin internet sitesinde yayımlanır. Ön proje dosyaları hariç, bu sözleşmenin bir kopyası, ilgili sigorta poliçesi ve sertifikalı firmanın tesisatın imalatını yapacağı tarih aralığı ile imalatı yapacak personel bilgisi sertifika sahibinin projenin onayı için dağıtım şirketine vereceği müracaat dosyasında veya dijital onay sisteminde yer alır. Yaşadığınız şehirdeki sertifikalı firmaların listesi doğal gaz dağıtım şirketlerinin resmi web sitelerinde bulunmaktadır.



Dağıtım şirketi, yaptırılan iç tesisatı ilgili mevzuat hükümlerine göre, tesisatın kontrol ve onayı için kendisine yapılan müracaat tarihinden itibaren en geç **7 (yedi) iş günü içinde** kendi teknik personeline veya iç tesisatı yapan firma dışında dağıtım şirketi adına çalışan sertifika sahiplerine kontrol ettirir ve uygun bulması halinde onaylar.

İç tesisatın uygun bulunmaması halinde ise, tespit edilen hata ve eksiklikler giderildikten sonra, kontrol ve testlere ilişkin işlemler yeniden yapılır.

İç tesisatın ilgili mevzuat ve standartlara uygun olarak yapılmasından ve test edilmesinden sertifika sahibi, kontrolünden ise dağıtım şirketi sorumludur.



İç tesisata doğal gaz verilmesi öncesinde sertifikalı firma tarafından imalatı yapılan tesisata ilişkin teknik rapor hazırlanır ve bu rapor tesisatın kontrol edilmesi esnasında tüketicie teslim edilir.



İç tesisata doğal gaz verilmesi ilk abonelik sözleşmesinin imzalanmasından sonra yakıcı cihazların tesis edilmiş olması şartıyla, dağıtım şirketi yetkilisi veya tesisatın kontrolü için yetkilendirildiği sertifikalı firma yetkilisi, iç tesisatın yapım ve/veya montajından sorumlu olan sertifikalı firma yetkilisi ve tüketicinin birlikte imzaladığı tesisatın imalatını yapan usta bilgisinin de yer aldığı bir tutanakla kayıt altına alınır.

Doğal Gaz Abonelik Sözleşmesi



Abonelik sözleşmesi, iç tesisatın onaylanmasını, gerekli belgelerin sunulmasını ve güvence bedelinin ödenmesini takiben dağıtım şirketi ile imzalanır veya mesafeli sözleşme yapılır.

Abone sözleşmeleri, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) mevzuatına uygun olarak hazırlanmış ve tüm doğal gaz dağıtım şirketleri tarafından kullanılan tek tip sözleşmelerdir.

Abonelik sözleşmesi, doğal gazı fiilen kullanacak olan gerçek veya tüzel kişi veya bunların yetkili temsilcileriyle yapılır.



Türkiye'deki tüm illerde faaliyet gösteren doğal gaz dağıtım şirketlerinin e-Devlet entegrasyonu bulunmaktadır. Doğal gaz bağlantısı bulunan ve aktif abonelik bulunmayan bir konut için turkiye.gov.tr adresine giderek doğal gaz abonelik süreçlerinizi hızlıca başlatabilirsiniz.

Akılda Kalan Sorular 2

Doğal Gaz Dağıtım Şirketi Tüketicilere Bilgilendirmeleri Nasıl Yapmaktadır?

Doğal gaz abonelik sözleşmesinin yapılması esnasında uygulanacak fiyatlandırma esasları ve sözleşme hükümleri ile güvenli gaz kullanımı, acil durumlar ve tüketicinin telefon ve e-posta bilgilerini güncel tutacağı, dağıtım şirketi sisteminde kayıtlı telefona ve/veya e-posta adresine yapılacak bildirimlerin geçerli sayılacağı hakkındaki bilgileri kapsayan bir belge talep sahibine teslim edilir veya iletilir.

Bu nedenle, tüketicilerin dağıtım şirketlerine bildirdikleri iletişim bilgilerini güncel tutması önem arz etmektedir. Dağıtım şirketlerinin sistemlerinde kayıtlı mobil, sabit ve/veya elektronik iletişim kanallarına yaptığı bildirimler geçerli sayılır.



Bağlantı Anlaşması ve Abonelik Sözleşmesi İmzalanırken Herhangi Bir Ücret Ödenir mi?



Doğal gaz bağlantısı için ilk kez başvurduğunuzda doğal gaz bağlantı anlaşması imzalamanız gerekmektedir.

Doğal gaz bağlantı anlaşması yapmanız durumunda ödememiz gereken **Abone Bağlantı Bedeli (ABB)** bulunmaktadır.



ABONE BAĞLANTI BEDELİ (ABB)



Abone bağlantı bedelinin taksitli olmasını talep eden tüketicilere abone bağlantı bedeli kredi kartına en az 3 (üç) eşit taksit yapılır.

Abone bağlantı bedeli ödemesinde kredi kartı kullanılması halinde kredi kartlarına ilişkin yürürlükte olan ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.



Abone Bağlantı Bedeli bir defaya mahsus olup iade edilmemek üzere ödenmektedir.

Başvuru yaptığınız adres ile ilgili önceden Abone Bağlantı Bedeli alınmış ise tekrar alınmaz.

ABONE BAĞLANTI BEDELİNİN İÇERİSİNDE



HANGİ UNSURLAR VARDIR



Proje Masrafları

Abone bağlantısı için gerekli olan proje tasarımı ve planlaması için yapılan harcamalar bu bedele dahildir.



İşçilik

Bağlantının fiziksel olarak gerçekleştirilmesi için işçilik maliyetleri bu bedele dahildir.



Malzeme

Bağlantı için gereken borular, valfler, bağlantı parçaları ve diğer malzemelerin maliyeti bu bedelin bir parçasıdır.



Kontrol ve Onay Harcamaları

Bağlantının güvenli ve uygun bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak için yapılan denetim ve onay harcamaları da bu bedele dahildir.



Sayaç Bedeli

Tüketicinin doğal gaz tüketimini ölçmek için kullanılan sayacın maliyeti de bu bedele dahildir. Bu bedel, servis hattının doğal gazın basınç düşürme ve ölçüm istasyonu veya servis kutusu çıkışına kadar olan kısmının maliyetlerini içerir. Ancak, sayaç bağlantı malzemeleri ve sayaç montaj bedelleri bu bedelin içinde değildir.



Doğal gaz dağıtım şirketleri, doğal gaz kullanım sözleşmesi yapılırken tüketicilerden bir defaya mahsus yakıcı cihaz sayısı ve niteliğine göre belirlenen **güvence bedelini** tahsil eder. Güvence bedelinin taksitli olmasını talep eden tüketicilere tercihlerine göre vade farksız en az 6 taksit yapılır. Güvence bedelinin faturaya yansıtılması yerine kredi kartı ile ödenmesi halinde kredi kartlarına ilişkin yürürlükte olan ilgili mevzuat hükümleri uygulanır. Güvence bedelinin taksitlendirilmesi halinde, herhangi bir sebepten taksitlerin 3 ay ödenmemesi durumunda sözleşmeniz sona erdirilir.



Aboneliğin sonlandırılması durumunda güvence bedeli tüm borçların ödenmiş olması kaydı ile doğal gaz dağıtım şirketi tarafından tüketicilere en geç 15 gün içerisinde iade edilmektedir.

Yeni Taşındım, Ne Yapmalıyım?

Taşındığınız yerde önceden doğal gaz kullanılmıyorsa bağlantı anlaşması öncelikle olarak bağlantı anlaşması yapılması gerekir. Önceden doğal gaz aboneliği bulunan bir yere taşındığınızda ise doğal gaz kullanımı aktif olsa bile mutlaka doğal gaz dağıtım şirketine başvurarak kendi adınıza yeni bir sözleşme yapmalısınız.



Bir önceki abonelik üzerinden doğal gazı kullanmaya devam ederseniz, "Doğal Gaz Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği" hükümlerince usulsüz doğal gaz kullanıyor sayılarak cezai işleme muhatap olabilirsiniz.



Dağıtım şirketi tarafından sözleşmesiz olarak doğal gaz kullanıldığının ve fiili olarak tüketimi gerçekleştiren kişinin somut belgeler ile tespit edildiği durumlarda, tüm mali yükümlülükler ilgili kişiye tahakkuk ettirilir. Adreste ikamet etmekte olan doğal gaz kullanıcılarının değişimi, ödeme yöntemine bağlı sayaç tipi değişimi veya vergi numarası gibi sözleşmede yer alan esas unsurlardan birinin değişimi halinde yeni sözleşme imzalanır.

Doğal Gaz Kullanım Sözleşmemi Nasıl Sonlandırırım?



Doğal gaz abonelik sözleşmesinin sona erdirilmesi için dağıtım şirketine başvurulması gerekmektedir.



Sözleşmesi sona erdirilen veya erdirilecek olan tüketicinin kapama vanası uygun aparat ile kapatılır ve doğal gaz arzı durdurulur.



Tüketici sayacının kapama anındaki son ölçüm değeri bir tutanakla tespit edilir, fotoğrafı çekilerek arşivlenir, tespit edilen bu değer üzerinden tahakkuk işlemi yapılır ve varsa tüketicinin diğer borçları ve alacakları hesaplanarak tüketici hesabı tasfiye edilir.



Abonelik sonlandırma başvurusu sonrası borç alacak ilişkisi göz önünde bulundurularak dağıtım şirketi tarafından tüketiciye, eğer varsa, güvence bedeli iadesi ilgili mevzuat kapsamında güncellenerek yapılır.



Tüketicinin alacağı varsa, abonelik sözleşmesinin tüketici tarafından sona ermesine ilişkin talep tarihinden veya dağıtım şirketi tarafından resen sona erdirildiği tarihten itibaren **en geç 15 (on beş) gün içerisinde** tüketiciye veya onun yetkili temsilcisine ödenir.

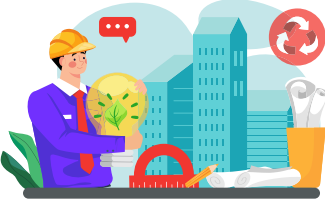


İlgili dağıtım şirketinde adınıza ve/veya yetkili olduğunuz tüzel kişi adına kayıtlı olan doğal gaz aboneliğinizi e-devlet üzerinden sonlandırabilirsiniz.



Tüketicinin, sözleşmesini sona erdirmeksizin ikamet ettiği adresten ayrılması durumunda, söz konusu adrese taşınan gerçek ve tüzel kişi ile yeni bir abonelik sözleşmesi yapılır. Ayrıca aynı adreste başka abonelerin veya önceki dönemlere ilişkin tüketimlerinden kaynaklanan borçları yeni abonenin üstlenmesi talep edilemez.

Serbest Tüketici Uygulamasının Amacı Nedir?



Serbest tüketici uygulaması ile doğal gaz piyasasında tüketicilerin tedarikçisini seçme ve doğal gazı istediği tedarikçiden satın alma hakkına sahip olması amaçlanmaktadır. Böylece doğal gaz piyasasında oluşan rekabet sonucunda tüketiciye sunulan fiyat ve hizmet seçenekleri artacak, tüketiciler doğal gaz piyasasında daha aktif role kavuşacak ve kaliteli, güvenilir, sürekli ve çevreyle uyumlu doğal gazı daha ucuz fiyattan satın alabilecektir.

Nasıl Serbest Tüketici Olurum?

Doğal gaz piyasası mevzuatı çerçevesince, lisans alma süresi 5 yılı geçmiş olan dağıtım bölgelerinde, konut tüketicileri hariç tüm tüketiciler serbest tüketici statüsündedir. Konut tüketicileri için ise, satın aldıkları yıllık doğal gaz miktarı EPDK tarafından her yıl belirlenen tüketim sınırından daha fazla olan tüketiciler serbest tüketici statüsündedir. Serbest tüketiciler üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketlerinden doğal gaz alımı yapabilirler.



Serbest Tüketici Olarak Mevcut Tedarikçimi Nasıl Değiştiririm?

Sözleşmelerin sonlandırılması için mevcut tedarikçiyle olan anlaşmadaki fesih hükümleri geçerlidir. Yeni tedarikçiye geçmek için, mevcut tedarikçiyle anlaşma yapılıp değişiklikli işlemlerinin başlatılması gerekir.



Bu aşamada, ilk adım olarak mevcut tedarikçi ile olan anlaşmadaki fesih hükümlerinin yerine getirilmesi gerekmektedir. Yeni bir tedarikçi ile anlaşma yapıldıktan sonra, geçiş tarihinden makul süre önce dağıtım şirketine bildirimde bulunarak gerekli işlemler gerçekleştirilir ve değişim süreci başlamış olur.

Tedarikçiden doğal gaz satın almak isteyen serbest tüketicilerin; Dağıtım şirketine yazılı başvuruda bulunarak mevcut sayaçları ile ilgili teknik bilgi alması ve dağıtım şirketinin talebi halinde, dağıtım şirketinin belirlediği usul ve esaslar çerçevesinde bedeli kendilerine ait olmak üzere, sayaçlarını dağıtım şirketine anlık bilgi akışı sağlayacak şekilde, dağıtım şirketinin istediği uzaktan okuma sistemine uygun hale getirmesi gerekmektedir. Tedarikçi değişikliği nedeniyle hiçbir ücret talep edilmez.

Kaçak Doğal Gaz Tüketimi Nedir ve Yaptırımları Nelerdir?



Kaçak doğal gaz kullanımının tespiti halinde, dağıtım şirketinin tespitini doğru bulgu ve belgelere dayandırması ve tüketici haklarının ihlal edilmemesi esastır.



Kaçak doğal gaz kullanımının tespiti halinde, ölçüm ve kontrol sonuçlarına göre düzenlenen belgelere dayanılarak hesaplanmak suretiyle kullanım süresi ve bu süre içerisinde tüketilen doğal gaz miktarı dikkate alınarak dağıtım şirketi tarafından bu fiili işleyene veya yararlanana tahakkuk ettirilecek bedel içerisinde, sebep olunan zarar ve ziyan, hesaplama ile elde edilen doğal gaz miktarı karşılığı bedel ve hesaplanan bu miktarın 2 katı karşılığı kaçak kullanım bedeli yansıtılır.

Kaçak kullanımın aynı tüketici tarafından iki yıl içerisinde tekrarı halinde her bir tekrarda kaçak kullanım bedeli katsayısı **bir öncekinin 2 katı olarak** uygulanır.



Usulsüz Doğal Gaz Tüketimi Nedir, Yaptırımları Nelerdir?

1 Tüketicinin dağıtım şirketinin yazılı onayı olmaksızın doğal gaz kullanması,

2

Dağıtım şirketinin yazılı onayı olmaksızın başka bir bağımsız bölüme sayaç üzerinden doğal gaz bağlantısı yapması,

3 Kendi adına sözleşme yapmadan daha önce aynı adresteki tüketici adına doğal gaz kullanması, bağlantısı yapması,

4

İç tesisatta onaysız tadilat yaparak doğal gaz kullanması,

Yukarıdaki hallerde dağıtım şirketi tarafından usulsüz doğal gaz kullanım işlemi yapılır ve tüketicinin doğal gazı kesilir.

Usulsüz doğal gaz kullanımının tespiti halinde dağıtım şirketi tarafından tutanak düzenlenir ve gerekli müdahale yapılır. Usulsüz kullanım tespiti durumunda fiili kullanıcıya Kurul tarafından belirlenen usulsüz kullanım bedeli yansıtılır.



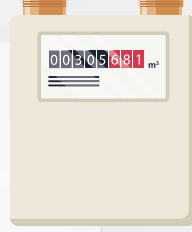
Yukarıdaki hallerde 1 yıl içerisinde 3 defa usulsüz doğal gaz kullanımı tespit edilmesi durumunda, dağıtım şirketince en geç 3 iş günü içinde doğal gaz aboneliği sona erdirilir.

Doğal Gaz Sayaçları

Sayaçlar, dağıtım şirketinin mülkiyetinde olup abone bağlantı bedeli dışında hiçbir bedel alınmadan dağıtım şirketince temin edilerek sisteme dahil edilir.



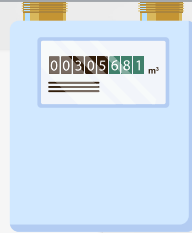
Sayaçların takılması, sökülmesi, değiştirilmesi, kontrolü ve benzeri her türlü işlem dağıtım şirketi tarafından yapılır veya yaptırılır. Sayaçlar hiçbir koşulda tüketicilere teslim edilmez. Abone sayaçlarında meydana gelen ve gaz arzının sürdürülmesini engelleyen tüm arıza ve sorunlar dağıtım şirketine arıza bildirimini yapıldıktan sonra 24 saati geçmeyecek şekilde en kısa sürede giderilir.



Tüketici, sayaca hiçbir şekilde müdahale etmemekle ve sayacı dağıtım şirketinin erişimini engellemeyecek şekilde korumakla yükümlüdür. Sayaçlara dışarıdan yapılan müdahale sonucu oluşacak zarar ve ziyan tüketici tarafından karşılanır.



Bağımsız bölüm maliki, binanın veya tesisin sahibi ya da bunların yetkili temsilcilerinin yazılı talebi ve dağıtım şirketinin onayı ile, dağıtım şirketi tarafından mevcut mekanik sayaç ön ödemeli sayaç ile değiştirilebilir. Dağıtım şirketi, mevcut mekanik sayacın ön ödemeli sayaç ile değişimi hususunda tüketicilerine hiçbir şekilde zorlamada bulunamaz. Sayacın değiştirilmesi durumunda alınacak bedel Kurul Kararıyla belirlenir.



Dağıtım şirketi, sayaçları gerekli gördüğü zamanda kontrol edebilir. Yapılan kontrolde, sayaçta arıza tespit edilirse sayaç çalışır durumda başka bir sayaç ile değiştirilir.

Sayaç Açma ve Kapama Nedir?

Doğal gaz tüketim miktarı doğrultusunda oluşan faturanın son ödeme tarihinden itibaren 15 gün içerisinde ödenmemesi durumunda doğal gazı kesilerek hizmet durdurulan tüketiciye sayaç açma kapama bedeli yansıtılır. Bu bedel bağlantı tarifelerine ilişkin alınan Kurul Kararı ile belirlenmektedir.

Fatura bedelinin zamanında ödenmemesi nedeniyle doğal gazı kesilen tüketici, ödemediği fatura bedelini, gecikme zammı ve sayaç açma-kapama masraflarıyla birlikte ödeyerek yeniden doğal gaz verilmesini dağıtım şirketinden talep edebilir.



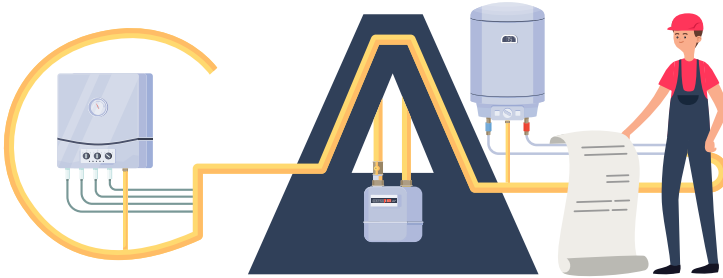
Tüketici, sayaca hiçbir şekilde müdahale etmemekle ve sayacı dağıtım şirketinin erişimini engellemeyecek şekilde korumakla yükümlüdür. Sayaçlara dışarıdan yapılan müdahale sonucu oluşacak zarar ve ziyan tüketici tarafından karşılanır.



Dağıtım şirketi, sayaçları gerekli gördüğü zamanda kontrol edebilir. Yapılan kontrolde, sayaçta arıza tespit edilirse sayaç çalışır durumda başka bir sayaç ile değiştirilir.

Doğal Gaz Sayaçları Ne Zaman Okunur ve Faturalar Ne Zaman Ödenir?

Doğal gaz sayaçlarınızın okunması, doğal gaz dağıtım şirketlerince yapılır. Doğal gaz dağıtım şirketi, tüketicilerin sayaç endekslerini bir önceki okuma tarihine göre artı-eksi beş günden fazla sapmamak üzere aylık olarak okur veya okutur. Doğal gaz tüketim miktarı m³ olarak ölçülür.



Dağıtım şirketi faturayı, son ödeme tarihinden en az on gün önce tüketici adresine bırakır veya fatura, tüketici tercihlerine göre faks, e-posta, e-fatura, e-arşiv fatura gibi kanalları ile iletilebilir. Ancak ödeme süresi her halükarda 5 (beş) iş gününden az olamaz.

Akılda Kalan Sorular 3

Dağıtım Şirketleri Her Ay Okuma Yapmak Zorunda Mı?

Dağıtım şirketleri, aylık tüketimleri 50 metreküpü geçmeyen tüketicilerin tüketimlerini o dönem için faturalandırmama hakkına sahiptir. Dağıtım şirketlerinin tercihi halinde **15 Mayıs – 15 Ekim** arasındaki dönemde konut ve ısınma amaçlı tüketiciler için sayaç okumaları azami 2 ayda bir yapılabilir.

Sayacın dağıtım şirketi tarafından okunamaması durumunda tüketici adresine bırakılacak veya tüketicinin kayıtlı olan iletişim kanallarına bildirilecek endeks bildirim belgesi en geç 3 gün içerisinde doldurulup dağıtım şirketine ulaştırılır veya dağıtım şirketinin uygun göreceği mobil, sabit veya elektronik iletişim kanalları ile endeks bilgisini dağıtım şirketine bildirir.



Doğal Gaz Faturalarını Nerede Ödeyebiliriz?



Faturalar, doğal gaz dağıtım şirketinin faturalarda veya ödeme bildiriminde belirttiği müşteri hizmetleri merkezlerinde veya ödeme noktalarında ödenir. Ayrıca dağıtım şirketlerinin anlaşmalı olduğu bankalar aracılığıyla otomatik ödeme talimatları ile de ödeme yapılabilir.



*Ön ödemeli sayaç kullanıyorsanız, dağıtım şirketiniz yeterli sayıda bedelsiz işlem merkezi ile doğal gaz yükleme hizmeti sağlamakla yükümlüdür. Doğal gaz yükleme merkezleri, hafta içi günlerde **08.30-18.30** saatleri arasında hizmet verir. Acil durumlarda göz önünde bulundurularak bu saatler dışında nöbetçi doğal gaz yükleme merkezlerinin hizmet vermesi sağlanır.*

Sayacın Ölçüm Yapmaması veya Yanlış Ölçüm Yapması

Sayacın ölçüm yapmaması veya yanlış ölçüm yapması durumunda, son iki yılın aynı aylarına, aylık değer tespit edilememesi halinde çeyrek dönemlerine rastlayan doğal gaz kullanım miktarlarının ortalaması esas alınır. Bu ortalama, benzer tüketim eğilimine sahip diğer tüketiciler emsal alınmak suretiyle hesaplanan aynı dönemdeki tüketimlerin ortalaması ile kıyaslanır. Tüketicinin tüketim ortalamasının; emsal alınan tüketicilerin ortalamasından fazla olması halinde, emsal alınan tüketicilerin tüketim ortalaması, az olması halinde ise, tüketicinin kendi tüketim ortalaması esas alınarak sayacın ölçüm yapmadığı veya yanlış ölçüm yaptığı dönem tüketimleri hesaplanır ve tahakkuk ettirilir. Tüketicie ilişkin geçmiş yıla ait veri olmaması durumunda, hesaplamalar, benzer tüketim eğilimine sahip diğer tüketicilere ilişkin veriler dikkate alınarak yapılır.

Hatalı Faturalandırma Durumunda Ne Yapmalıyım?

Tüketici olarak, fatura bedeline itiraz etme hakkına sahipsiniz. Faturaya itirazınızı, tebliğ tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde dağıtım şirketinin müşteri hizmetleri birimine yapabilirsiniz. Dağıtım şirketi itirazı, itirazın yapıldığı tarihten itibaren on iş günü içinde karara bağlar.

İtiraz etmiş olmanız ödeme yükümlülüğünüzü ortadan kaldırmaz. İtiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan tüketim miktarının, tüketicinin geçmiş yıl aynı dönemdeki tüketim miktarından fazla olması durumunda, bir önceki yılın aynı döneminde tüketilen miktar dikkate alınır. Bu miktar, itiraza konu olan dönemin perakende satış fiyatı üzerinden hesaplanarak tüketici tarafından son ödeme tarihine kadar ödenir.



İtirazın dağıtım şirketi tarafından **haklı bulunması** halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedel, itirazın karara bağlandığı tarihten itibaren beş iş günü içinde tüketiciye uygulanan gecikme zammı ile nakit olarak iade edilir veya tüketicinin kabul etmesi halinde bir sonraki faturasından mahsup edilir.



İtirazın, dağıtım şirketi tarafından **haksız bulunması** halinde ise, itiraza konu tüketim bedelinin eksik tahsil edilen kısmı son ödeme tarihinden itibaren hesaplanacak gecikme zammı tutarı ile itirazın karara bağlandığı tarihten itibaren beş iş günü içinde tüketici tarafından ödenir.

Eksik veya Fazla Faturalandırma Durumunda Ne Yapabilirim?

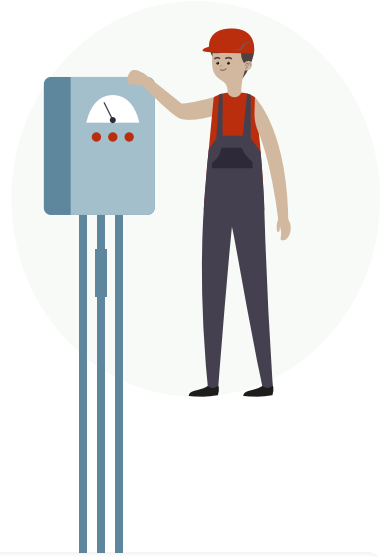
Dağıtım şirketi, kendi hatasından kaynaklanan eksik faturalandırma halinde, tüketim bedelini eksik faturalandırmanın gerçekleştiği aylardaki perakende satış fiyatlarının, düzeltme katsayısının ve üst ısıl değer in ortalaması alınarak bulunan değerler ile kullanarak hesaplar, eksik faturalandırmanın yapıldığı ay sayısı kadar eşit tutarda taksitlendirir ve bu durumda gecikme cezası uygulanmaz. Eksik faturalandırma bildirimleri geriye dönük olarak 1 yılı aşamaz.

Fazla faturalandırma halinde ise, tahsil edilen fazla bedel, tespit edildiği tarihten itibaren en geç beş iş günü içinde tüketiciye, gecikme zammı ile nakit olarak ödenir veya tüketicinin kabul etmesi halinde bir sonraki faturasından mahsup edilir.

Doğal Gaz Faturalarının Zamanında Ödenmemesi

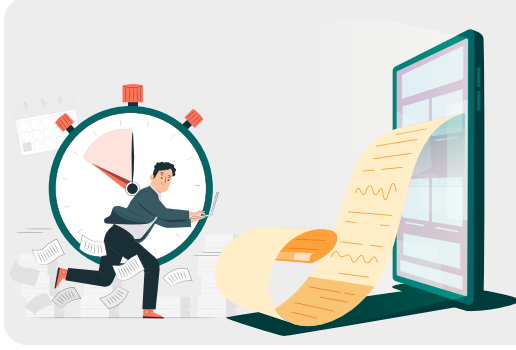
Abonelerin faturalarını son ödeme tarihine kadar ödemesi gerekir. Son ödeme tarihine kadar ödenmeyen faturalara her geçen gün için günlük gecikme faizi uygulanır. Dağıtım şirketi tarafından yapılacak ihbarname sonrasında 3 gün içerisinde ödemenin yapılmaması halinde, doğal gaz kesilir ve ödeme durumunun 90 günden fazla sürmesi halinde hesaplar tahliye edilerek icra süreci başlatılır.

Kesintiler en az üç gün önceden bir tanesi ihbarname olmak şartıyla kısa mesaj, telefon, e-posta, adrese kısa mesaj, telefon, e-posta, adrese ihbarname, fatura altında bildirim ve benzeri yöntemlerden en az ikisi yoluyla bilgilendirme sonrası doğal gaz kesilir ve ödeme durumunun 90 günden fatura altında bildirim ve benzeri yöntemlerden en az ikisi yoluyla tüketiciye bildirilir. Tüketicilerin son ödeme tarihinden itibaren 15 gün içerisinde faturasını ödememesi halinde ilgili doğal gaz dağıtım şirketi tüketiciye en az üç gün önceden haber vermek suretiyle doğal gaz arzını durdurur.



Kaçak veya usulsüz doğal gaz kullanımı, acil durumlar dışında doğal gaz hizmet kesintileri mesai saatleri içerisinde ve resmi tatil günleri dışında yapılır.

Konut tüketicileri için cuma günleri ve resmi tatillerin başladığı günden önceki gün kesinti yapılamaz.



Ödenmemiş faturalara esas tüketim miktarının hesaplanan karşılığının konut tüketicilerinin kullandığı sayaçlar (G4) için belirlenen sayaç açma-kapama bedelinin 3 katını geçmemesi halinde gaz arzı durdurulamaz. Ancak faturanın 3 ay ödenmemesi halinde miktara bakılmaksızın gerekli bildirimlerin yapılması kaydıyla doğal gaz kesilerek hizmet durdurulabilir.

65 yaş üstü tüketicilerin, hayati risk taşıyacak şekilde sürekli cihaza bağlı olarak yaşayan ve raporları dağıtım şirketine ibraz edilen bireylerin ikamet ettikleri adreslerdeki tüketicilerin, şehit aileleri ve muharip/malul gazı tüketicilerin, bir aboneliğine ait faturanın en az üç dönem ödenmemesi ve dağıtım şirketi tarafından gerekli bildirimlerin yapılması kaydıyla gaz arzı durdurulabilir.



Tüketicie Yeniden Doğal Gaz Arzının Sağlanması

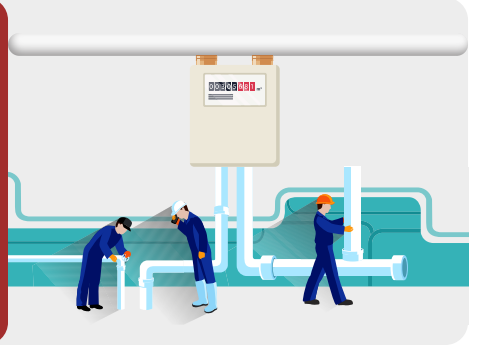
Doğal gazı kesilen tüketicinin, yükümlülüklerini yerine getirmesi ve dağıtım şirketine başvurusu üzerine, tüketicie 1 gün içinde yeniden doğal gaz verilir. EPDK mevzuatı uyarınca doğal gazı yeniden açılan tüketiciden doğal gaz açma kapama bedeli tahsil edilir. Bu bedel her yıl EPDK tarafından belirlenmektedir.



Doğal gaz arzı kaçak-usulsüz ve acil durumlar dışında tüketicie en geç 24 saat içerisinde yeniden sağlanır. Kaçak, usulsüz ve acil durum ortadan kalkmasından itibaren tüketicie yeniden doğal gaz verme süreci başlatılır.

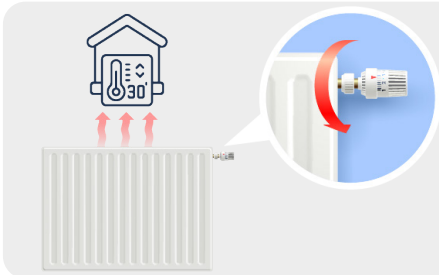
Doğal Gaz Faturamı Nasıl Azaltabilirim?

Doğal gazı yakıt olarak kullanan cihazlarda yüksek verimli modellerin tercih edilmesi, enerji tüketimini azaltarak daha ekonomik ve çevre dostu bir kullanım sağlar. Yakıcı cihazların ve tesisatlarının periyodik bakımları düzenli olarak yapılmalıdır. Özellikle doğal gaz sobalarının filtreleri ayda bir kez temizlenmeli veya değiştirilmelidir. Bu, cihazların daha verimli çalışmasını ve uzun ömürlü olmasını sağlar. Ayrıca, baca temizliği ihmal edilmemeli ve kullanılmayan baca delikleri kapatılmalıdır. Bu önlemler, güvenliği artırırken enerji verimliliğini de yükseltir.



Evlerde, kullanılmayan odalardaki radyatörler kısılmalıdır. Bu, gereksiz enerji tüketimini önler. Odalarda bulunan eşyalar, özellikle büyük mobilyalar, dış duvarlardan uzak tutulmalıdır. Bu, ısı kaybını azaltarak evin daha verimli ısınmasını sağlar. Radyatörlerin üzeri tahta, mermer gibi materyallerle kapatılmamalıdır, çünkü bu, ısının yayılmasını engeller ve verimliliği düşürür.

Çati, pencere ve duvarlarda yalıtım malzemeleri kullanmak, evin ısı kaybını önemli ölçüde azaltır. İyi bir yalıtım sayesinde yüzde 25 ile 50 arasında enerji tasarrufu sağlanabilir. Yalıtım, kışın ısının dışarıya kaçmasını, yazın ise sıcak havanın içeriye girmesini engelleyerek konforlu bir yaşam alanı sunar.



Kombilerin verimli çalışması için sürekli düşük ısıda açık bırakılması tavsiye edilir. Kombiyi sık sık açıp kapatmak, daha fazla enerji tüketimine neden olur ve cihazın ömrünü kısaltır. Ayrıca, oda sıcaklıklarını bir derece düşürmek bile yüzde 6-7 oranında enerji tasarrufu sağlar. Örneğin, 21 derece yerine 20 dereceye ayarlanan bir evde, bu küçük değişiklikle bile önemli ölçüde enerji ve maliyet tasarrufu elde edilebilir.

! ACİL DURUM REHBERİ



KONUT İÇİNDE GAZ KOKUSU HİSSETTİĞİNİZDE



Öncelikle sayaç vanasını ve cihaz vanalarını kapatın.

1

2

Elektrik düğmelerine dokunmayın.
(Açmayın, açıksa kapatmayın.)



Ev ve cep telefonlarını kullanmayın,
çalarsa açmayın.

3

4

Sigara içmeyin, kibrit-çakmak kullanmayın.



Cam ve kapıları açarak ortamı havalandırın.

5

6

Dışarıdan, koku olmayan bir yerden
187'yi arayın.



APARTMAN İÇİNDE GAZ KOKUSU HİSSETİĞİNİZDE



ACİL DURUM REHBERİ !



Bina giriş vanasını kapatın.

1

2

Herhangi bir düğmeye basmayın.



Cep telefonunuzu kullanmayın,
çalarsa açmayın.

3

4

Sigara, kibrit-çakmak
kullanmayın.



Asansöre binmeyin.

5

6

Kokuyu hissetmeyenleri uyarın.



Cam ve kapıları açarak
ortamı havalandırın.

7

8

Dışarıdaki bir telefonla
187'yi arayın.



Kaynak ve kazı yapanları
durdurun.

9

! ACİL DURUM REHBERİ



SOKAKTA GAZ KOKUSU HİSSETİĞİNİZDE



1 Sigara içmeyin,
çevredekilerin içmesine
izin vermeyin.

1

2

Çakmak-kibrit
kullanmayın.



3 Cep telefonunuzu
kullanmayın,
çalarsa açmayın.

3

4

Kokuyu hissetmeyenleri uyarın.



5 Otomobilleri stop ettirin.

5

6

Kazı ve kaynak
yapanları uyarın.



7 Kaçağı gördüyseniz
oradan uzaklaşın.

7

8

Dışarıdaki bir telefonla
187'yi arayın.



9 Dairelere gaz girişini
engellemek için
camları, kapıları kapatın.

9

10

Acil durumlar için tatbikat yapın;
bu bilgileri ailenizin
diğer fertlerine de öğretin.



ALO 187 DOĞAL GAZ ACİL

ACİL DURUM REHBERİ !



Doğal gaz ile ilgili herhangi bir arıza ya da acil durumda arayabileceğiniz **ALO 187** hattını sağdaki durumlar meydana geldiğinde aramanız gerekmektedir.

ALO 187 Doğal Gaz Acil hattı **7/24** hizmet vermekte olup acil ihbar hattı en geç üçüncü çalışta otomatik santral olmadan cevap verebilecek yeterli sayıda telefon hattına sahiptir. Gelen ihbar ekipler tarafından değerlendirilerek en kısa sürede müdahale edilmektedir.

Acil durum müdahale hizmetleri ücretsiz verilir. Ancak, acil müdahale sonucunda iç tesisatta yapılacak tamir ve tadilat tüketicinin sorumluluğundadır.

1. Konut içerisinde gaz kokusu.
2. Bina içi/ merdiven boşluğunda gaz kokusu.
3. Sokak genelinde gaz kokusu.
4. Servis hattında/kutusunda gaz kokusu.
5. Doğal gaz yangını ve patlama.
6. Baca gazı zehirlenmeleri.
7. Gaz yokuğu.



NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes, consisting of 20 rows.

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

Diyar Gaz
Diyarbakır Doğalgaz Dağıtım A.Ş.

DOĞAL GAZ

TÜKETİCİ EL KİTABI

Diyar Gaz

Diyarbakır Doğalgaz Dağıtım A.Ş.

