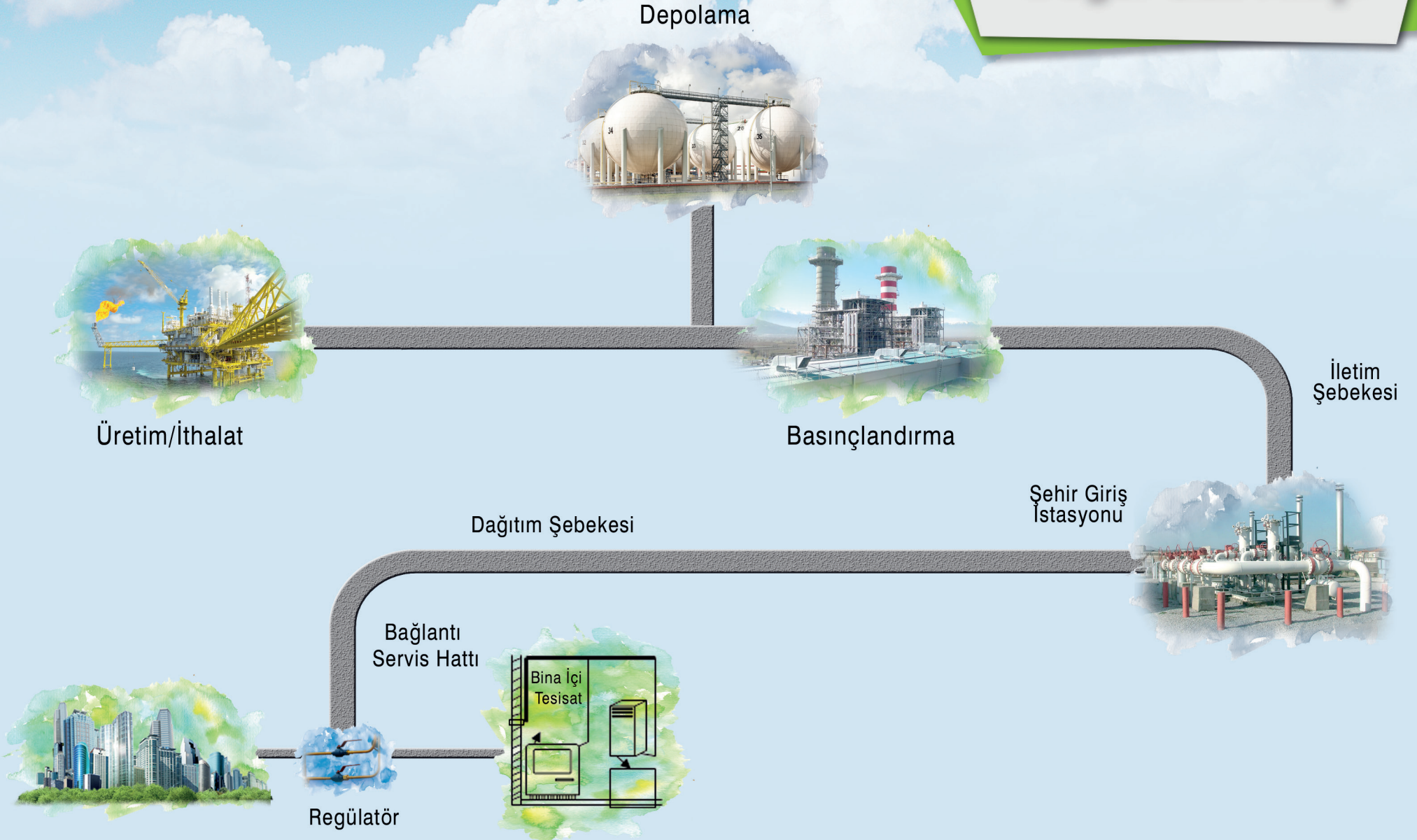


Doğal Gaz Piyasası ve Tüketici Hakları

Doğal Gaz Akışı



Doğal Gaz Ticareti

**Tedarik Şirketleri (Üretim, İthalat
veya Toptan Satış Şirketleri)
veya Dağıtım Şirketleri**

**Serbest Tüketiciler
Alım Satım Sözleşmesi**

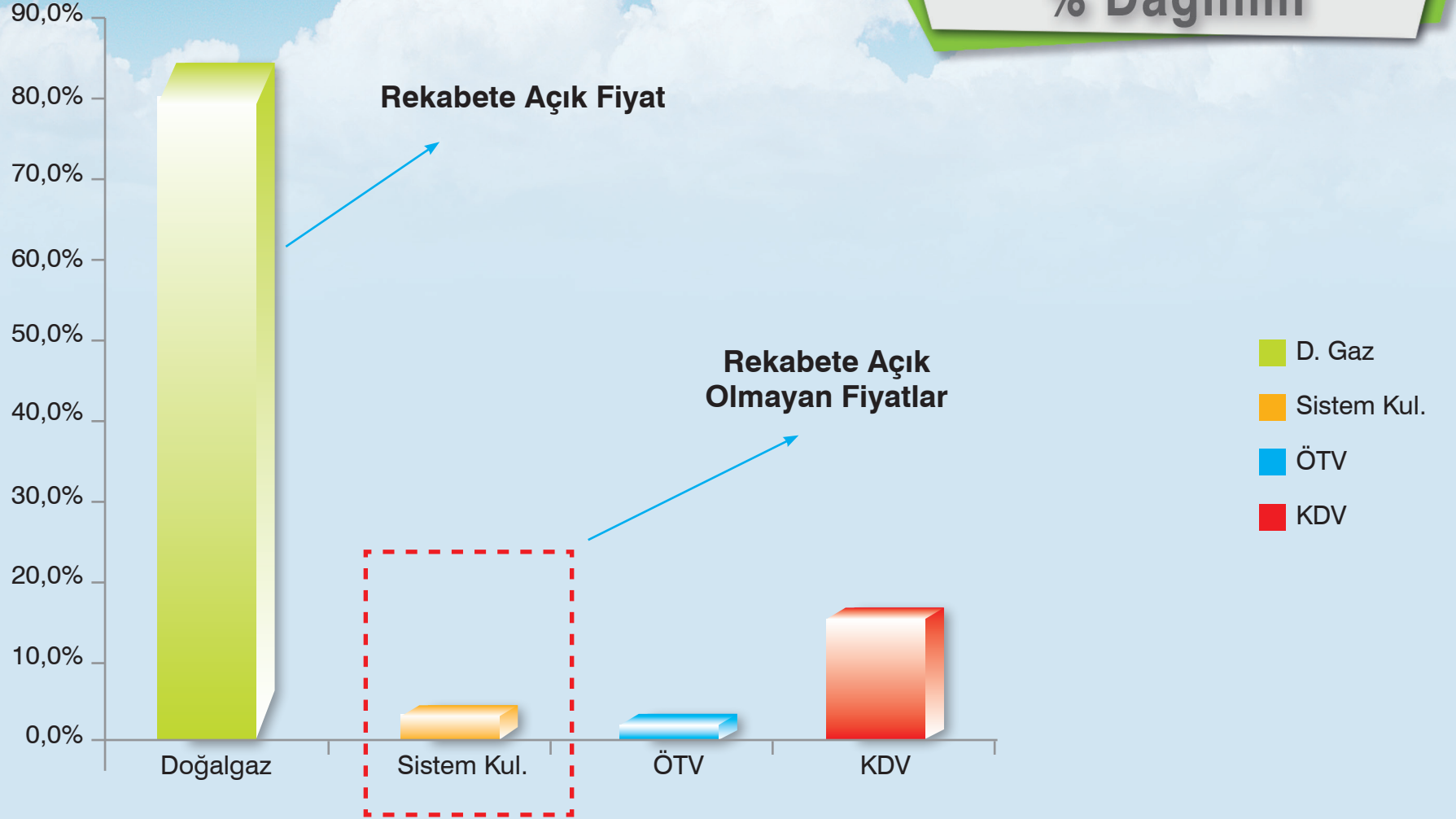


Dağıtım Şirketi

**Serbest Olmayan Tüketiciler
Abonelik Sözleşmesi**



Fatura Unsurları ve % Dağılımı



Her bir dağıtım bölgesinde bu oranlar farklılık arz etmektedir.

Bağlantı ve Servis Hattı Yaptırma

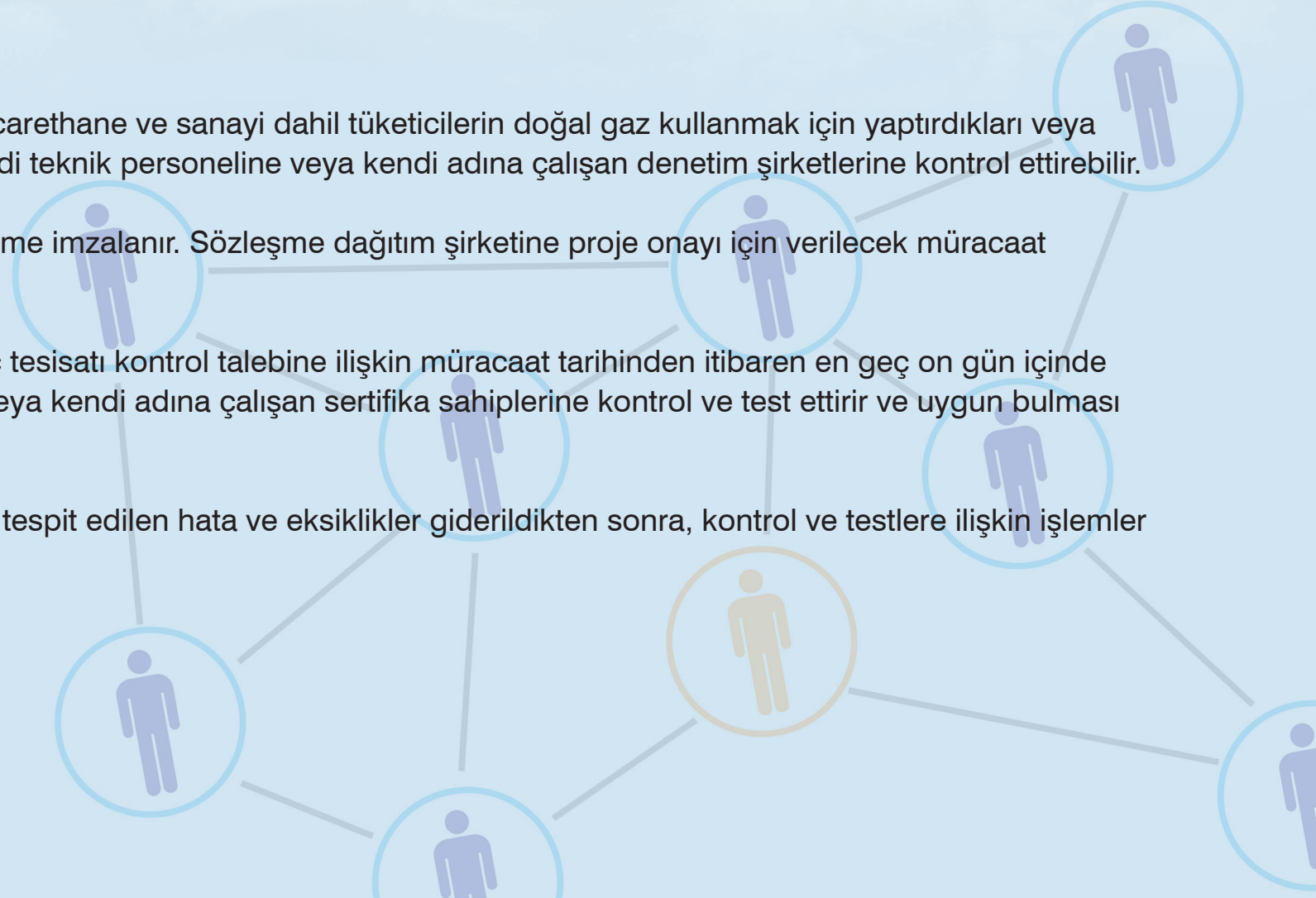
Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı, dağıtım şirketlerinin sorumluluk alanlarında bulunan tüketicilerin talep etmesi halinde, bu tüketicileri sisteme bağlamakla yükümlüdür.

- Bağlantı, dağıtım şirketi tasarrufu altındaki sistemin bağlantı yapmaya imkan veren kapasitede olmasına ve tüketicinin de kendi üzerine düşen ve ilgili yönetmelikte öngörülen işlemleri yapmasına, bağlantının teknik ve ekonomik olarak gerçekleşmesinin mümkün olmasına bağlıdır.
- İhtilaf olması halinde bağlantının teknik ve ekonomik olup olmadığına Kurul karar verir.
- Serbest tüketicilerin bağlantı hattı, bedeli kendilerine ait olmak üzere, dağıtım şirketinin uygun göreceği yerden şebekeye bağlanacak şekilde, serbest tüketicinin seçimine bağlı olarak dağıtım şirketine veya sertifika sahibi kişilere yaptırılabilir.
- Servis hattı, abone bağlantı bedelinin tahsilinden itibaren en geç otuz gün içerisinde tamamlanır, ancak talep sahibinin kabul etmesi halinde ve Bağlantı Anlaşmasına son tarihin yazılması kaydıyla bu süre doksan güne kadar uzatılabilir.
- Abone bağlantı bedeli, bağlantı anlaşmasının imzalanması sırasında bir defaya mahsus olmak ve iade edilmemek üzere dağıtım şirketince tahsil edilir.

İç Tesisat Tesis Etme

Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı, İç tesisatların projelendirilmesi ve yapımını, bağımsız bölüm maliki, binanın veya tesisin sahibi ya da bunların yetkili temsilcileri tarafından sertifika sahiplerine yaptırılmasını öngörür.

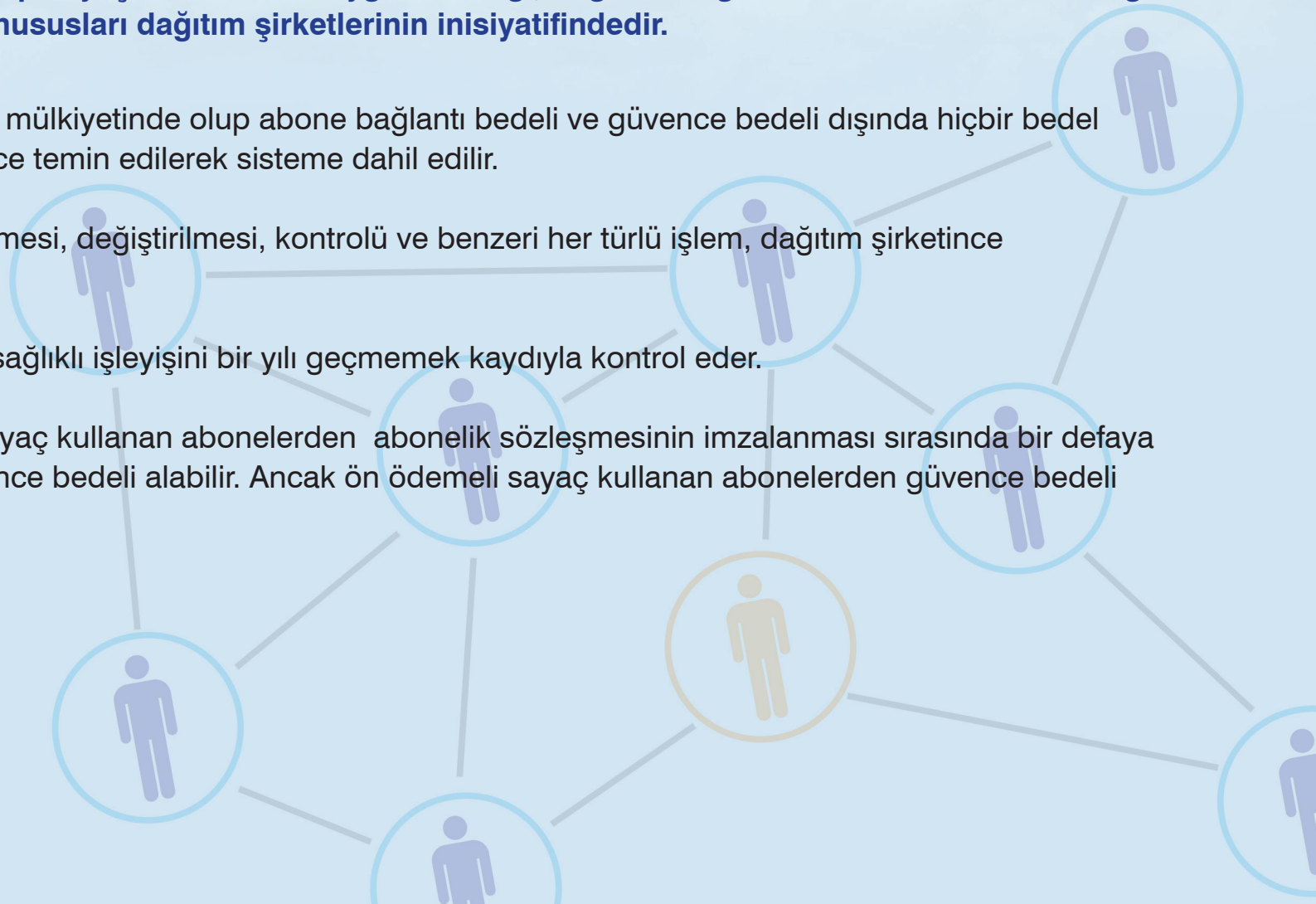
- Dağıtım şirketleri, konut, ticarethane ve sanayi dahil tüketicilerin doğal gaz kullanmak için yaptırdıkları veya mevcut olan iç tesisatı kendi teknik personeline veya kendi adına çalışan denetim şirketlerine kontrol ettirebilir.
- Taraflar arasında bir sözleşme imzalanır. Sözleşme dağıtım şirketine proje onayı için verilecek müracaat dosyasında yer alır.
- Dağıtım şirketi, yaptırılan iç tesisatı kontrol talebine ilişkin müracaat tarihinden itibaren en geç on gün içinde kendi teknik personeline veya kendi adına çalışan sertifika sahiplerine kontrol ve test ettirir ve uygun bulması halinde onaylar.
- Uygun bulmaması halinde tespit edilen hata ve eksiklikler giderildikten sonra, kontrol ve testlere ilişkin işlemler yeniden yapılır.



Sayaç Tesisi

Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı çerçevesince, dağıtım bölgeleri kapsamında ölçüm sistemlerinin tercihi, bu tercih kapsamında hangi tip sayaçların sisteme uygun olacağı, dağıtım bölgelerindeki tüketicilerin hangi tip sayaçları kullanacağı hususları dağıtım şirketlerinin inisiyatifindedir.

- Sayaçlar, dağıtım şirketinin mülkiyetinde olup abone bağlantı bedeli ve güvence bedeli dışında hiçbir bedel alınmadan dağıtım şirketince temin edilerek sisteme dahil edilir.
- Sayaçların takılması, sökülmesi, değiştirilmesi, kontrolü ve benzeri her türlü işlem, dağıtım şirketince gerçekleştirilir.
- Dağıtım şirketi, sayaçların sağlıklı işleyişini bir yılı geçmemek kaydıyla kontrol eder.
- Dağıtım şirketi, mekanik sayaç kullanan abonelerden abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında bir defaya mahsus olmak üzere güvence bedeli alabilir. Ancak ön ödemeli sayaç kullanan abonelerden güvence bedeli alınmaz.



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 Tüketici Olma ve Tedarikçi Seçme

- Serbest tüketiciler üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketlerinden doğal gaz alımı yapabilirler.
- Serbest tüketici statüsü, dinamik piyasa yapısında, rekabetçi piyasa koşulları içerisinde doğal gazı daha ucuz bir fiyata, tedarikçilerden temin etme imkanı sağlamaktadır.
- Taraflar arasında serbestçe doğal gaz alım - satım sözleşmesi düzenlenir.
- Serbest tüketici olma hakkına sahip olmayan ya da tedarikçi seçme hakkını kullanmayan serbest tüketiciler dağıtım şirketlerinden doğal gaz satın alırlar.
- 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.
 - 300 mbar ve üzeri doğal gaz kullanan serbest tüketicilerin sistemlerine otomatik hacim düzeltici (korrektör) tesis etmesi zorunludur.
- Dağıtım şirketi, Kurulca her yıl belirlenecek serbest tüketici limitlerine göre serbest tüketici olma hakkını elde eden tüketicilere tedarikçisini değiştirmede gerekli bilgileri sağlar.
- Tedarikçi değişikliği nedeniyle hiçbir ücret talep edilmez.
- Konu hakkında detaylı bilgi için ilgili Kurul Kararları'na bakabilirsiniz.

Doğal Gaz'a Erişim ve Hizmet Kalitesi

- Ön ödemeli sayaç kullananlar için, kolaylıkla ulaşılacak ve şehir yerleşiminin yoğun olduğu yerlerde yeterli sayıda doğal gaz yükleme merkezleri kurulur.
- Doğal gazı kesilen müşterinin, yükümlülüklerini yerine getirmesi ve dağıtım şirketine başvurusu üzerine, müşteriye iki gün içinde yeniden doğal gaz verilir.
- Dağıtım şirketi tarafından, talep dengesizlikleri veya işletmeyle ilgili aksamalar durumunda, hizmetin devamlılığı sağlanır.
- Dağıtım şirketi tarafından, bakım ve onarım faaliyetleri esnasında gereken tedbirler alınarak güvenlik sağlanır.
- Dağıtım şirketi tüketicilerini belirli bir marka ya da şirkete yönlendiremez.
- Dağıtım şirketi tüketicilere şeffaf, eşit ve tarafsız hizmet verir.

Sözleşme Yapma

Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı kapsamında dağıtım bölgesinde bulunan tüketicilerin doğal gaz arzı için yapmaları öngörülen anlaşma/sözleşmeler: Bağlantı Anlaşması, Abonelik Sözleşmesi, Doğal Gaz Alım – Satım Sözleşmesi, Teslim Hizmeti Sözleşmesidir.

- Doğal gaz kullanmak isteyen, ancak dağıtım şebekesine bağlı olmayanlar tarafından yapılacak bağlantı talebinin uygun bulunması halinde Dağıtım Şirketi ile Bağlantı Anlaşması yapılır.
- Serbest olmayan tüketiciler, doğal gaz tüketebilmek için dağıtım şirketi ile abonelik sözleşmesi imzalarlar.
- Dağıtım şirketi abonelerini konut, ticari, sanayi vb. olmak üzere gruplandırabilir ve bu abone grupları ile standart tipte abonelik sözleşmesi yapabilir.
- Serbest tüketiciler ise, doğal gazı, tedarikçiler veya dağıtım şirketi ile doğal gaz alım -satım sözleşmesi imzalamak koşuluyla tedarik edebilirler.
- Serbest tüketicinin doğal gazı tedarikçilerden satın alması durumunda, serbest tüketici, dağıtım şirketi ve tedarikçiler arasında doğal gazın devir teslimi için Teslim Hizmeti Sözleşmesi (TEHİS) düzenlenir.



Faturalama

Doğal Gazın Faturalandırmaya Esas Satış Miktarının Tespiti ve Faturalandırılmasına İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ kapsamında faturalamaya ilişkin detaylı düzenlemeler yapılmıştır. Genel kapsamda ise;

- Mekanik sayaç kullanan abonelerin sayaç endeksleri müşteri bazında bir önceki okuma tarihine göre artı-eksi iki günden fazla sapma olmayacak şekilde, aylık okunur.
- Dağıtım şirketi, 50 metreküpe ulaşmayan aylık tüketimleri o dönem için faturalandırmama hakkına sahiptir.
- Tüketim faturalarında okuma periyotlarına göre hesaplanacak gün bazında ağırlıklı ortalama perakende satış fiyatı kullanılarak tahakkuk yapılır.
- İhbarname ve/veya fatura son ödeme tarihinden en az yedi gün önce abone adresine bırakılır. Faturada belirtilen doğal gaz tüketim bedeli, faturada yazılı bulunan yerlere belirtilen ödeme günleri içinde ödenir.
- Müşterinin; faturasını son ödeme tarihinden itibaren on beş gün içerisinde ödememesi halinde en az üç gün önceden haber verilmek suretiyle doğal gaz kesilerek hizmet durdurulur ve bu hususlar müşteri sözleşmesinde belirtilir.

Tüketicilerin Bilgilendirilmesi

Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı tüketicilere doğru bilgi sunulmasını sağlar.

Dağıtım şirketi,

- Sözleşmenin imzalanmasından önce, uygulanacak fiyatlandırma esasları ve sözleşme hükümleri hakkında talep sahibini doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirir.
- Müşterilerinin bilinçlendirilmesine yönelik olarak yazılı ve görsel yayın araçları kullanarak gerekli çalışmaları yapar ve doğal gazın etkin şekilde kullanımına ilişkin, emniyet ve diğer konularda müşteriye bilgilendirir.
- Acil müdahale merkezi; ihbarda bulunan kişileri, ihbar konusu olay karşısında nasıl davranacakları ve acil müdahale ekibinin kaç dakika içinde olay yerine ulaşabileceği gibi hususlarda bilgilendirir.
- İç tesisatta meydana gelebilecek gaz kaçağı veya kazalara karşı alınacak önlemler hususunda müşterilerin bilgilendirilmesini sağlar.

Şikâyetlerin Çözümü

Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı, şikâyetlerin öncelikle ilgili tüzel kişiye yapılmasını, şikâyet konusu ile ilgili anlaşmazlıkların devam etmesi halinde şikâyete esas konunun Kurumca çözüme kavuşturulacağını öngörür.

- Tüketici doğal gaz kullanımı ile ilgili her türlü şikâyetini, şahsen, yazılı olarak, telefonla, faksla veya internet aracılığıyla öncelikle ilgili doğal gaz dağıtım şirketinin müşteri hizmetleri birimine yapar.
- Dağıtım şirketi, şikâyetleri, başvuru tarihinden itibaren şikâyetin niteliğine göre en geç 15 gün içinde yazılı olarak cevaplar ve/veya gerekli işlemleri yapar.
- Şikâyet konusunun çözülememesi durumunda konu **EPDK**'ya intikal ettirilir.
- **EPDK** 'ya iletilen tüm şikâyetler ilgili mevzuata uygunluk açısından incelenir ve sonuçlandırılır.

