MESAFELİ DOĞAL GAZ BAĞLANTI ANLAŞMASI VE ABONELİK SÖZLEŞMESİ ÖN BİLDİRİMİ

MADDE 1:SATICI BİLGİLERİ:
Unvanı: İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Ticaret A.Ş. - (İGDAŞ)
Adresi: Sakarya Mah. Kazım Karabekir Cad. No: 4 Eyüpsultan/İstanbul
Telefon: 0 (212) 499 11 11 **Faks:** 0 (212) 499 11 66
e-posta: igdas@igdas.istanbul
Çağrı Merkezi (Şikâyet Hattı): 153 - Şehir Dışından: 0(212) 153 00 00 Doğal Gaz Acil: 187

MADDE 2: Mesafeli sözleşme ön bildirim formunu onaylayarak doğal gaz bağlantı ve abonelik sözleşmesini yapan gerçek veya tüzel kişi müşterisine ait bilgiler, kurulacak olan sözleşmede yer alacaktır.

MADDE 3: KONU İşbu Ön Bilgilendirme Formu'nun, konusu aşağıda satış fiyatı belirtilen ürünün satışı ve teslimi ile ilgili olarak müşterinin, 07.11.2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun, 24.03.2016 tarih ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun, 27.11.2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik hükümleri ve 24.01.2015 tarihli ve 29246 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği gereğince bilgilendirilmesidir.

MADDE 4: DOĞAL GAZ BAĞLANTI ve ABONELİK SÖZLEŞMESİ HAKKINDA ÖN BİLGİLENDİRME Mesafeli Doğal Gaz Bağlantı ve Abonelik Sözleşmesi; aşağıdaki maddelerde düzenlenmiş olan Tüketici Ön Bilgilendirme Formunun ekinde yer alan Abonelik Sözleşmesi ve Gizlilik Sözleşmesini okuyup onayladığı takdirde yürürlüğe girecektir. Ön Bilgilendirme Formu;

4.1- İş bu mesafeli sözleşmenin konusu doğal gazın satış ve teslimine ilişkin bilgileri, tüketiciye daha önceden yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmek koşuluyla, değiştirilebileceğine ilişkin bilgileri,

4.2-Doğal gazın fatura bedelinin süresi içerisinde ödenmemesi, doğal gaz hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde durdurulabileceği; fatura bedelinin sonradan ödenmesi durumunda ise hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde başlatılacağı,

4.3- Güvence bedelinin peşin ödenmemesi halinde faturalara yansıtılacağına dair bilgileri,

4.4- Abonenin kullanımına sunulan doğal gazın ölçümünü temin eden sayaçların sisteme dahil edilmesi, değişiminin yasal yükümlülüklere uygun olarak yapılması, sayaçta meydana gelen arızalar nedeniyle belli bir süreyle tüketim miktarının hiç veya doğru şekilde tespit edilememesi halinde, söz konusu süre için tüketim miktarının ne şekilde tespit edileceği,

4.5- Sözleşme konusu mal veya hizmet sunumunun mücbir sebeplerle kesintiye uğrayabileceği,

4.6- Satıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen nitelikte mal veya hizmet sunulamaması halinde tüketicinin, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 11 inci veya 15 inci maddelerinde yer alan haklarına ilişkin bilgileri,

4.7- Doğal gazın fatura bedelinin zamanında ödenmeyerek temerrüde düşülmesi halinde uygulanacak kurallara ilişkin bilgiler,

4.8- Sözleşmenin feshi ve sonuçlarına ilişkin bilgileri,

4.9- Doğal gazın kullanımına ilişkin yapılacak abonelik sözleşmesine ilişkin olarak alınan güvence bedeli, bu ücretin tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda aboneye ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgileri,

4.10-Abonelerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine ilişkin bilgiyi, içermektedir.

ÖRNEKTİR

MADDE 5: CAYMA HAKKI

5.1- Alıcı hizmet satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde ürünün bedeli ödeme tarihinden itibaren 14 (on dört) gün içerisinde hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı reddederek sözleşmeden cayma hakkını kullanabilir. Ancak sözleşmeden cayan tüketici, cayma hakkını kullandığı zamana kadar geçen süre içinde doğal gaz kullanmış ise sözleşme gereği belirlenen fiyat üzerinden çıkarılacak faturayı ödemek zorundadır. Faturanın ödenmemesi halinde Doğal Gaz Bağlantı ve Abonelik Sözleşmesi'nin D/4 maddesinde yer alan temerrüde ilişkin ve F/1.2 maddesine yer alan hesap tasfiyesi hükümleri çerçevesinde işlem yapılacaktır.

5.2- Cayma hakkının kullanılması için 14 (on dört) günlük süre içinde Satıcı 'ya iadeli taahhütlü posta, elektronik posta veya faks ile yazılı bildirimde bulunulması şarttır.

5.3- İade işlemlerinin yapılabilmesi için iade formunun eksiksiz olarak doldurularak taahhütlü posta, elektronik posta veya faks ile yazılı olarak Satıcı' ya göndermesi gerekmektedir.

5.4- Satıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaşmasından itibaren en geç 10 (on) günlük süre içerisinde toplam bedeli ve Alıcı'yı borç altına sokan belgeleri Alıcı'ya iade etmek ve 20 (yirmi) günlük süre içerisinde hizmeti iade almakla yükümlüdür.

5.5- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, alıcının onayı ile hizmetin ifasına başlanan sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamaz.

5.6- Alıcı, ön bilgilendirme formunu kabul etmekle, cayma hakkı konusunda bilgilendirildiğini peşinen kabul eder.

ÖRNEKTİR

DOĞAL GAZ BAĞLANTI ANLAŞMASI VE ABONELİK SÖZLEŞMESİ

SATICI BİLGİLERİ:
Unvanı: İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Ticaret A.Ş. - (İGDAŞ)
Adresi: Sakarya Mah. Kazım Karabekir Cad. No: 4 Eyüpsultan/İstanbul
Telefon: 0 (212) 499 11 11 **Faks:** 0 (212) 499 11 66
e-posta: igdas@igdas.istanbul
Çağrı Merkezi (Şikâyet Hattı): 153 - Şehir Dışı: 0(212) 153 00 00 Doğal Gaz Acil: 187

A- Genel Hükümler

1. MÜŞTERİ, Doğal Gaz Bağlantı ve/veya Abonelik Sözleşmesi' nde yazılı adresine yapılacak her türlü bildirim ve tebligatın geçerli olduğunu ve sözleşmede belirtmiş olduğu telefon (SMS) ve e-posta adresine de yapılacak bildirimlerin kendine yapılmış olduğunu kabul eder. MÜŞTERİ, bu sözleşme kapsamında acil durumlar ve işlemler ile ilgili SMS, e-mail vb. iletişim kanalları ile tarafına bilgilendirme yapılmasını kabul eder.

2. Taraflar, 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesinin birinci fıkrası hükümleri gereğince, kanunda belirtilen delil vasıtalarının yanı sıra; telefon (SMS dâhil), faks ve e-postayla gönderilen herhangi bir ve bütün muhaberat ve bildirimlerin, bu sözleşmeden kaynaklanabilecek veya bu sözleşme ile ilgili olan herhangi bir davanın, yasal takibatın veya her türlü uyuşmazlık ve ihtilafın amaçları bakımından taraflar arasında yasal delil teşkil edeceğini şimdiden beyan, kabul ve taahhüt eder.

3. MÜŞTERİ, iletişim bilgilerinde gerçekleşecek değişiklikleri, 15 (on beş) gün içinde İGDAŞ'a, kendisine sunulan hizmet kanallarını kullanarak (online işlem merkezi, İGDAŞ mobil uygulaması, İstanbul Senin mobil uygulaması üzerinden) veya şubelere gelerek yapmalıdır. Aksi hâlde MÜŞTERİ, eski iletişim kanallarına yapılan bildirimden dolayı uğrayabileceği tüm zarardan kendisi sorumludur.

4. İşbu sözleşmeden doğabilecek her türlü vergi, resim ve harçlarla diğer kamusal mükellefiyetler MÜŞTERİ'ye aittir. Ayrıca MÜŞTERİ, 4646 Sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ve bu kanun çerçevesinde yürürlüğe giren mevzuat ve EPDK Kararları çerçevesinde belirlenen Abone Bağlantı Bedeli, Güvence Bedeli ve ödemekle yükümlü olduğu diğer bedellerle, doğal gaz tarifelerine, fiyatlandırma ve iade esaslarına uymak ve bu bedelleri ödemekle yükümlüdür.

5. MÜŞTERİ, kendisine sunulan alternatif hizmet kanallarını kullanarak (Online İşlem Merkezi, İGDAŞ mobil uygulaması, İstanbul Senin mobil uygulaması, e-Devlet web sitesi/mobil uygulaması üzerinden veya ALO153 üzerinden ses kaydı ile) yapılan bağlantı ya da abonelik sözleşmelerine esas teşkil edecek belgeleri ilgili adreste yapılacak olan kontrollerde İGDAŞ personeline ibraz etmelidir.

6. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan MÜŞTERİ'lerin sözleşme imza aşamasında oturma izinlerini ibraz etmeleri ve oturma izni süresinin uzaması durumunda İGDAŞ'ı konu hakkında bilgilendirmeleri gerekmektedir.

7. Doğal gaz iç tesisatının mülkiyeti ve tüm sorumluluğu MÜŞTERİ'ye, iç tesisat haricindeki bağlantı hattı, servis hattı, servis kutusu, sayaç, basınç düşürme ve ölçüm istasyonu, otomatik hacim düzeltici vb. ekipmanların mülkiyeti İGDAŞ'a aittir. Bu ekipmanların muhafazasından MÜŞTERİ sorumludur. MÜŞTERİ, bu ekipmanlar üzerinde herhangi bir işlem ve değişiklik yapamaz. Vuku hâlinde ilgili kanun ve mevzuat hükümleri uygulanır. MÜŞTERİ, sözleşmenin tasfiyesi kapsamında tüm bu ekipmanları İGDAŞ'a eksiksiz ve çalışır durumda teslim etmek zorundadır.

8. MÜŞTERİ, bağlantı hattını sertifika sahibi kişilere yaptırması durumunda, bağlantı hattının mülkiyetini (müşteri istasyonu ve servis kutusu sonrası yaptırılan iç tesisat hatları hariç) bu bağlantı anlaşması kapsamında İGDAŞ'a bilabedel devrettiğini kabul ve taahhüt eder. Devredilen bağlantı hattı dağıtım şebekesi olarak kabul edilir. MÜŞTERİ tarafından sertifika sahibi firmalara yaptırılacak bağlantı hattının dağıtım şebekesine bağlantı noktası, hat güzergâhı, boru çapı ve uzunluğu, ilgili ekipmanları ile hat imalatına yönelik diğer nitelikleri belirlemeye dağıtım şirketi yetkilidir.

9. İç tesisatların projelendirilmesi ve yapımı, bağımsız bölüm maliki, binanın veya tesisin sahibi ya da bunların yetkili temsilcileri tarafından sertifika sahiplerine yaptırılır. Sertifika sahibi firma ile başvuru sahipleri arasında yapılacak işin kapsamı ve koşullarını belirleyen bir sözleşme imzalanır. İGDAŞ veya projeyi yapan firma dışında İGDAŞ adına çalışan sertifika sahipleri, projeyi İGDAŞ'a teslim edilen tarihi takiben aboneler için 5 (beş) iş günü içerisinde kontrol eder. Kontrol sonucu uygun projeler onaylanır, uygun olmayan projeler ise projelerin reddedilme sebepleri ilgili sertifika sahibine dijital platform kullanıldığı durumlarda aynı gün, aksi takdirde 2 (iki) gün içerisinde bildirilir. Ayrıca, İGDAŞ tarafından proje onayı yapılmadan sertifikalı firma tarafından iç tesisat imalatına başlanamaz. MÜŞTERİ, işlemlerinin sertifika sahibi firması tarafından buna göre yapılmasını sağlar. MÜŞTERİ,

ÖRNEKTİR

iç tesisatın yapımı için anlaşacağı sertifikalı firmalar ile yapacakları sözleşmelerde işin geciktirilmesi, eksik yapılması ya da hiç yapılmaması durumlarında özel hukuk yoluna başvurabilecektir.

10. İGDAŞ tarafından MÜŞTERİ'ye yansıtılacak sayaç açma kapama bedeli, perakende satış fiyatı vb. bedeller, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından yürürlüğe konulan kurul kararları doğrultusunda güncellenir. Güncellenen bu bedeller İGDAŞ tarafından internet sitesinde yayımlanır ve geçerli olduğu dönem boyunca internet sitesinde duyurulur. MÜŞTERİ'ye güncel bedeller üzerinden tahakkuk yapılır. Perakende satış fiyatı, birim doğal gaz alım fiyatı, sistem kullanım bedeli ile diğer faktörlerden oluşur.

11. Oluşması tarafların denetimi dışında, önceden bilinmeyen, karşı konulamayan, makul ihtimama rağmen önlenemeyen durumlarla yasama, yürütme ve yargı kararları ile tedarikçi veya kurul kararları ya da uluslararası anlaşmalar veyahut tehlikeli ve acil olaylar sebebiyle şebekenin bir kısmında veya tamamında doğal gazın kesilmesi durumunda MÜŞTERİ, İGDAŞ'tan herhangi bir tazminat talebinde bulunamaz.

12. İGDAŞ, ilk abonelikte, iç tesisat projesinin onayını müteakip, 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 kendi adına çalışan sertifika sahiplerine kontrol ettirir ve uygun bulması hâlinde onaylar. Uygun bulmaması hâlinde 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 İGDAŞ sorumludur. İlk abonelikten sonra aynı adreste yapılacak tüm yeni abonelik işlemlerinde ise doğal gazın kullanıma açılması iç tesisatın dağıtım şirketi veya kendi adına çalışan sertifikalı şirketlerce abonelik sözleşmesinin yapılmasından itibaren 5 (beş) gün içinde kontrol edilmesinden sonra yapılır. Yapılacak kontrol neticesinde tesisatın uygun bulunmaması hâlinde, İGDAŞ'ın tespitleri doğrultusunda tesisata ilişkin eksiklikler ilgisine göre sertifikalı firmalar ve/veya MÜŞTERİ'LER tarafından giderilerek tesisat mevzuata uygun hâle getirilir. Bu durumda tesisatı uygun hâle getiren sertifikalı firma ve/veya müşteri tarafından İGDAŞ'a yapılacak başvurudan sonra tesisat 5 (beş) iş günü içinde kontrol edilir ve doğal gaz kullanıma açılır. Yakıcı cihaz değişikliklerinde; İGDAŞ'a daha önce sunulan proje kapsamında cihazın tipinde, yerleşiminde veya kapasitesinde değişiklik olmaması hâlinde İGDAŞ tarafından hazırlanan yakıcı cihaz değişim formunun cihaz değişimini yapan firma tarafından doldurulması ve İGDAŞ yetkilisinin kontrolü şartıyla proje tadilatı olmadan değişim yapılabilir. Yakıcı cihaz devreye alma işlemi İGDAŞ yetkilisinin tesisat kontrolü ile sağlanır.

13. Abone bağlantı bedeli, bağlantı anlaşmasının yapılması sırasında bir defaya mahsus olmak üzere tahsil edilir ve servis hattının imalatına başlandıktan sonra bu bedelin iadesi yapılamaz. Servis hattının yapımına başlanmamış ise talep sahibinin başvurusu ile 5 (beş) iş günü içerisinde abone bağlantı bedeli iade edilir. Aynı adresle ilgili daha önce bağlantı bedeli alınmış ise bu bedel tekrar alınamaz. Servis hattı yapımına ilişkin, ilgili kurum ve kuruluşlara yapılacak izin başvuruları, abone bağlantı bedelinin tahsilinden itibaren en geç 5 (beş) iş günü içerisinde tamamlanır. İlgili mercilerin başvuruyu belli tarihlerde kabul ettiği durumlarda dağıtım şirketi gecikmeden sorumlu tutulmaz. Servis hattı, abone bağlantı bedelinin tahsilinden itibaren en geç 30 (otuz) gün içerisinde tamamlanır, ancak talep sahibinin kabul etmesi kaydıyla bu süre 90 (doksan) güne kadar uzatılabilir. Gerekli izinlerin alınamaması sebebiyle 90 (doksan) gün içerisinde servis hattının tamamlanamayacak olması halinde, süre bitiminden itibaren 5 (beş) iş günü içerisinde abone bağlantı bedeli iade edilir. Başvuru sahibinin abone bağlantı bedelinin iade edilmesini istemediğine dair yazılı başvuru yapması halinde talep edene kadar iade yapılmaz. Bağlantı bedelinin iadesinde güvence bedelinin iadesinde uygulanan güncelleme yöntemi geçerlidir. İlgili merciler tarafından kazı izinlerinin verildiği tarihte sürenin bitimine 30 (otuz) günden daha az süre kalmış ise tüketiciye bilgi verilerek servis hattı 30 (otuz) gün içerisinde tamamlanır.

14. İGDAŞ, alacaklarını garanti altına alabilmek amacıyla, MÜŞTERİ'den EPDK'nın belirlemiş olduğu tutarda Güvence Bedeli tahsil eder.

15. Bu sözleşmede kullanılan terimlere ilişkin tanımlarda 4646 Sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerinde belirtilen tanımlar dikkate alınır.

16. MÜŞTERİ, doğal gaz kullanımı ile ilgili her türlü şikâyetini tesisat numarası veya kendini İGDAŞ'a tevsik edici bilgilerle şahsen, yazılı olarak, telefonla, faksla veya internet aracılığıyla gerçekleştirebilir.

17. Sözleşme belirsiz süreli olup MÜŞTERİ isterse İGDAŞ'a müracaatta bulunarak abonelik sözleşmesini sona erdirebilir.

18. MÜŞTERİ bu sözleşme yürürlükteyken serbest tüketici statüsü kazandığında mevzuatta belirlenen süre içerisinde ve mevzuattaki yükümlülüklerini yerine getirmesi kaydı ile dilediği tedarikçi ile işbu sözleşmeye ek olarak Taşıma Hizmeti Sözleşmesi (TAHİS) ve Teslim Hizmeti Sözleşmesi (TEHİS) imzalayarak tedarikçisini değiştirebilecektir. Bu kapsamda taşıma hizmetine yönelik verilecek hizmetle ilgili hususlar Taşıma Hizmeti Sözleşmesi ile yürütülecek olup bu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasını oluşturacaktır. Taşıma Hizmeti Sözleşmesi'nde yer almayan hususlarla ilgili işbu sözleşme hükümleri geçerli olacaktır. MÜŞTERİ, herhangi bir tedarikçi ile doğal gaz alım satım sözleşmesi imzalamamış veya imzalamış olduğu hâlde İGDAŞ'a bildirimde bulunmamış ise İGDAŞ'tan bu sözleşme ve yürürlükteki mevzuat kapsamında doğal gaz almaya devam eder. İGDAŞ, MÜŞTERİ'

den yeni duruma göre oluşan fark bedeli (Güvence Bedeli vb.) varsa bunları talep edebilir. Yeni şartlar içeren sözleşme veya ek protokol talebinde bulunabilir. MÜŞTERİ, İGDAŞ'tan doğal gazı tedarik ederken farklı bir tedarikçiden doğal gazı temin etmek istemesi hâlinde, yeni tedarikçi ve İGDAŞ arasında yapılacak olan TEHİS'in yeni takvim yılı başından itibaren geçerli olacağını kabul eder. Farklı bir tedarikçiden doğal gaz alan serbest tüketici, İGDAŞ'ın bu sözleşmeden doğan ve vermeye devam ettiği hizmetlere karşı ilgili mevzuatta belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmeyi ve İGDAŞ'ın belirlediği düzenlemeleri kabul ve taahhüt eder.

19. Serbest tüketicilerin fiyat tarifesi mer'i mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenir. MÜŞTERİ, tüketim kademeleri ve fiyat tarifeleri sebebiyle tedarikçi firmalar tarafından İGDAŞ'a yansıtılarak tahsil edilen tüm bedelleri ve oluşacak farkları ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

20. MÜŞTERİ'nin bu sözleşmeye istinaden İGDAŞ'ın internet sitesi (www.igdas.istanbul), İGDAŞ mobil uygulaması, İstanbul Senin uygulaması, e-Devlet uygulaması ve 153 İGDAŞ Çağrı Merkezi üzerinden yapacağı işlemler (bağlantı ve abonelik sözleşmesi, fatura ödeme, fesih vb.) bağlayıcı ve tamamlayıcı olacaktır. MÜŞTERİ buna dayalı olarak her türlü hukuki ve cezai sorumluluğunu bildiğini kabul ve taahhüt eder.

21. Bu sözleşme, serbest tüketici ve serbest olmayan tüketici (abone) statüsündeki müşterileri kapsar. Müşterilere bulundukları statü kapsamında mevzuat hükümleri uygulanır. Bu sözleşmede yer almayan hususlarla ilgili olarak, EPDK ve ilgili kurumlarca çıkarılan mevzuat hükümleri uygulanır.

22. İGDAŞ'a başvurarak doğal gaz hizmetlerinden yararlanmak için işlemlere başlamanız hâlinde kişisel verileriniz, veri sorumlusu İGDAŞ tarafından abonelik süreçlerinin yürütülmesi amacıyla ve "KVKK Abone Aydınlatma Metni"nde yer alan amaçlarla sınırlı/kanuna uygun olarak temel hak ve özgürlüklere zarar vermemek kaydıyla fiziki-elektronik yollar ile işlenmektedir. İGDAŞ, müşterilerinin kişisel verilerini internet sitesinde (www.igdas.istanbul) yer alan "Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması (KVKK) Hakkında Aydınlatma Metni"ne ve mevzuata uygun olarak korumakla yükümlüdür. "İGDAŞ KVKK Abone Aydınlatma Metni" işbu Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçasıdır.

23. İGDAŞ; abonelerinin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilmesi, bu ihtiyaç ve beklentileri karşılamak amacıyla yürütülen faaliyetlerin sonucunda ortaya çıkan memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için kendi ve/veya hizmet aldığı tedarikçi üçüncü kişiler aracılığıyla anket çalışmaları yapmaktadır. Bu çalışma ile abonelerimizin memnuniyeti ölçülebilecektir.

24. MÜŞTERİ; öneri, talep ve şikâyetlerini hizmet binalarımızdan şahsen, 153 Çağrı Merkezi, İstanbul Senin uygulaması, igdas@igdas.istanbul e-posta adresi, www.igdas.istanbul internet sitesinde bulunan e-dilekçe formu üzerinden veya 0 (212) 499 11 66 numaralı faks ile kurumumuza iletebilir. Acil durumlarda (gaz kokusu, gaz kaçağı vb.) 187 Doğal Gaz Acil Hattı aranmalıdır.

B - Serbest Tüketiciler İçin İlave Hükümler

1. Yıllık doğal gaz tüketim miktarına göre Kademe-2 ve üzeri olan Serbest Tüketiciler; 1 Ekim tarihine veya TEDARİKÇİ tarafından belirlenecek tarihe kadar, bir sonraki yıla ait tüketim taahhütlerini Ay ve Yıl bazında Sm3 cinsinden yazılı olarak veya İGDAŞ kurumsal internet sitesi üzerinden kendilerine ait kullanıcı kodu ve parolaları ile giriş yapmak suretiyle İGDAŞ'a bildirmekle yükümlüdür. MÜŞTERİ tarafından, her yıl 1 Ekim tarihine veya TEDARİKÇİ tarafından belirlenecek tarihe kadar bildireceği Azami Yıllık, Azami Aylık, Azami Günlük ve Azami Saatlik Çekiş Miktarları'nın üzerinde, İGDAŞ'ın yazılı onayı olmaksızın doğal gaz çekişi yapılmayacaktır. MÜŞTERİ, azami miktarlar aşılmadan önce taahhüt ettiği çekiş miktarının artırılmasını İGDAŞ'dan yazılı olarak talep edebilir. İGDAŞ talebi değerlendirip uygun bulması halinde durumu MÜŞTERİ'ye bildirir. MÜŞTERİ'nin, İGDAŞ'ın yazılı izni olmaksızın Yıllık Sözleşme Miktarı ile İGDAŞ'a bildirdiği taahhütlerin dışında ve Azami Çekiş miktarlarının üzerinde Fiili Çekiş yapması durumunda;

a. İGDAŞ'ın tedarikçisi ve/veya kendi müşterileri nezdinde ortaya çıkabilecek zararlar dahil tüm zararını MÜŞTERİ'ye rücu etme hakkına sahiptir.
b. MÜŞTERİ nezdinde ortaya çıkabilecek zararlardan İGDAŞ sorumlu olmayacaktır.
c. MÜŞTERİ tarafından her yıl 1 Ekim tarihine veya TEDARİKÇİ tarafından belirlenecek tarihe kadar bildireceği belirtilen azami günlük çekişlerin aşılması sebebiyle İGDAŞ'ın Tedarikçilerinin katlanabilecekleri kapasite aşım ücretlerine ilişkin bedellerin, TEDARİKÇİ'ler tarafından İGDAŞ'a yansıtılması durumunda, bu bedeller İGDAŞ tarafından MÜŞTERİ'ye aynen yansıtılır. MÜŞTERİ kendisine yansıtılan bu bedeli ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.
d. MÜŞTERİ'nin her yıl 1 Ekim tarihine veya TEDARİKÇİ tarafından belirlenecek tarihe kadar bildireceği belirtilen Azami Yıllık, Azami Aylık, Azami Günlük ve Azami Saatlik Çekiş Miktarlarının üzerinde Fiili Çekiş yapması durumunda İGDAŞ, gaz

miktarını, gaz kalitesini ve gaz basıncını garanti etmemektedir. Söz konusu durumda; gerek MÜŞTERİ ve gerekse MÜŞTERİ dışı üçüncü kişilerde ortaya çıkabilecek doğrudan ve dolaylı zararlardan İGDAŞ sorumlu olmayıp, bu zararlar nedeniyle İGDAŞ'ın üçüncü kişilere ödemek zorunda kalabileceği her türlü bedel için İGDAŞ, MÜŞTERİ'ye rücu edebilecektir.

2. İGDAŞ, MÜŞTERİ tarafından her yıl 1 Ekim tarihine veya TEDARİKÇİ tarafından belirlenecek tarihe kadar bildirileceği belirtilen "Azami Çekiş Miktarları"nın aşılmaması için gerekli gördüğü kısıntı, kesinti de dâhil her türlü tedbiri almakta ve uygulamakta serbest olup anılan bu tedbirler sebebiyle MÜŞTERİ, İGDAŞ'dan herhangi bir hak ve alacak talep etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

3. MÜŞTERİ; Sözleşme Yılı için taahhüt ettiği gaz alım miktarının (Asgari Alım Taahhüdü) %80 (yüzde seksen)'ine tekabül eden miktarının, Fiili Çekiş'ini yapmakla ve Tedarikçi tarafından talep edilmesi halinde Eksik Çekiş Miktarı Bedeli'ni İGDAŞ'a ödemekle yükümlüdür.

4. Yıllık doğal gaz tüketim miktarına göre Kademe-2 ve üzeri olan Serbest Tüketiciler 1. maddesinde belirtilen sürenin sonuna kadar sonraki yıla ait tüketim taahhütlerini iletmemeleri durumunda tüketim kademeleri ve fiyat tarifeleri sebebiyle TEDARİKÇİ firmalar tarafından İGDAŞ'a yansıtılacak tüm bedelleri ve oluşacak farkları ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

5. Doğal gaz, arz-talep dengesinin sağlanmasına yönelik olarak ve/veya doğal gaz arzında ortaya çıkabilecek azalmalar sebebi ile BOTAŞ ve/veya İletimci ve/veya Tedarikçi ve/veya İGDAŞ, MÜŞTERİ'ye Fiili Çekişlerinde kısıntı/kesinti yapması için talimat verme hakkına sahip olup MÜŞTERİ, kısıntı/kesinti talimatı içeriğinde belirtilen hususları uygulamakla yükümlüdür.

6. BOTAŞ ve/veya İletimci ve/veya Tedarikçi ve/veya İGDAŞ tarafından böyle bir talimat verilmesi halinde; MÜŞTERİ Fiili Çekişlerini, kısıntı talimatının verildiği aya ait, MÜŞTERİ'nin taahhüt ettiği aylık gaz alım Miktarının o aya ait gün sayısına bölünmesiyle hesaplanan günlük gaz alım miktarı üzerinden, talimatla bildirilen orana uygun olarak azaltacaktır.

7. MÜŞTERİ'nin İletimci ve/veya Tedarikçi ve/veya İGDAŞ'ın vereceği kısıntı/kesinti talimatına uygun olarak Fiili Çekiş miktarını azaltmaması halinde İGDAŞ; ortaya çıkabilecek zararları MÜŞTERİ'den talep etme hakkına sahiptir.

8. Kısıntının TEDARİKÇİ tarafından uygulanması halinde MÜŞTERİ kendisine bildirilen oranda ve sürede talimat içeriğinde belirtilen hususları uygulamakla yükümlüdür. Aksi takdirde TEDARİKÇİ tarafından İGDAŞ'a uygulanacak tüm yaptırımların ve cezaların MÜŞTERİ'ye rücu edileceğini MÜŞTERİ gayri kabili rücu kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

9. Kısıntı/kesinti talimatının verildiği günlerde İGDAŞ'ın yükümlülükleri MÜŞTERİ'ye verdiği gaz miktarı ile sınırlıdır. MÜŞTERİ'nin kısıntı/kesinti sebebi ile İGDAŞ'tan herhangi bir hak, alacak ve tazminat talebinde bulunamayacaktır.

10. MÜŞTERİ'ye Fiili Çekişlerinde Kısıntı/Kesinti yapması için sözlü/yazılı/SMS/E-posta kanallarından biri ile talimat verilmesi halinde MÜŞTERİ; "Kısıntı/Kesinti Halinde Esas Alınacak Günlük Çekiş Miktarı"nı aşacak şekilde Fiili Çekiş yapar ise, İGDAŞ'ın Kısıntı/Kesinti Aşım Bedelini (KAB) MÜŞTERİ'den tahsil etme hakkına sahip olduğunu ve Kısıntı/Kesinti talimatına konu Aydaki tüm doğal gaz tüketimine ilişkin gönderilen aylık doğal gaz faturası ile ayrıca fatura edilecek Kısıntı/Kesinti Aşım Bedeli (KAB) faturasını ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

11. MÜŞTERİ; "Kısıntı/Kesinti Halinde Esas Alınacak Günlük Çekiş Miktarı"nı aşacak şekilde Fiili Çekiş yapması halinde, İGDAŞ nezdinde bu sebeple ortaya çıkabilecek doğrudan ve dolaylı zararları da İGDAŞ'a ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

12. MÜŞTERİ, Kısıntı/Kesinti Aşım Bedelinin, işbu sözleşme kapsamındaki diğer bedellerden bağımsız bir bedel olarak uygulanacağını ve diğer bedellerin uygulanması ile herhangi bir ilişkisi, hukuki bağı olmadığını kabul ve taahhüt eder.

C - Gaz Arzının Durdurulması ve Gaz Arzının Tekrar Sağlanması

İGDAŞ tarafından;

a. MÜŞTERİ'nin belli bir süre için doğal gaz kullanmak istememesi halinde, o döneme kadar tükettiği doğal gazın bedelini ödemesi şartıyla üç gün içinde,

b. MÜŞTERİ'nin; faturasının son ödeme tarihinden itibaren 15 (on beş) gün içerisinde ödenmemesi hâlinde fatura borcundan dolayı doğal gaz kesintisi yapılacağının en az 3 (üç) iş günü önceden kısa mesaj, telefon, e-posta, adrese ihbarname, fatura altında bildirim ve benzeri yöntemlerden en az ikisi yoluyla haber verilmesi kaydıyla,

c. Mahkeme veya Kurul kararına istinaden ya da kaçak veya usulsüz doğal gaz kullanıldığının tespiti hâlinde,

ÖRNEKTİR

d. Müşteriden kaynaklanan nedenlerle sayacın en az 2 (iki) fatura dönemi okunamamasından dolayı İGDAŞ tarafından bırakılan bildirime 3 (üç) iş günü içinde cevap verilmemesi hâlinde,

e. Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri yönetmeliği 58. ve 63. maddelerindeki hâllerde (acil durumlarda, bakım ve onarımlarda),

f. Bina kolon tesisatında tadilat gerekmesi durumunda,

g. Üst üste 3 (üç) faturalandırma döneminde tüketiciden kaynaklanan nedenlerle ulaşılamayan sayaçlar için İGDAŞ tarafından MÜŞTERİ'ye yapılan bildirim neticesinde durumun belgelendirilmesi şartıyla, 3 (üç) gün içinde sayacın ulaşılabilir duruma getirilmemesi durumunda,

h. Periyodik kontrollerde müşteriden kaynaklanan nedenlerden dolayı 3 (üç) defa arka arkaya iç tesisatın kontrolünün yapılamaması durumunda,

ı. Yıllık sayaç kontrollerinde veya dağıtım şirketi tarafından gerçekleştirilen saha kontrollerinde müşteriden kaynaklanan nedenlerden dolayı bildirim bırakılması şartıyla 3 (üç) defa arka arkaya sayacın kontrolünün yapılamaması durumunda,

i. Güvence bedelinin taksitlendirilmesi hâlinde, taksitlerden herhangi birinin son ödeme tarihinden itibaren 15 (on beş) gün içerisinde ödenmemesi durumunda, doğal gaz kesintisi yapılacağının en az 3 (üç) iş günü önceden kısa mesaj, telefon, e-posta, ihbarname, fatura altında bildirim ve benzeri yöntemlerden en az ikisi yoluyla haber verilmesi suretiyle,

j. İlgili mevzuat gereğince, haberleşme sistemi veya otomatik hacim düzeltici tesis edilmesine veya güvence bedeli uygulamaları konusunda belirlenen güncellemeye ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilmemesi hâlinde ilgili serbest tüketiciye doğal gaz arzının durdurulacağına dair gerekli bildirimlerin 1 (bir) ay önceden yapılmış olması kaydıyla,

k. Diğer mevzuattan kaynaklanan zorunlu hâllerde, doğal gaz kesilerek hizmet durdurulur ve bu hususlar müşteri sözleşmesinde belirtilir. Hizmeti durdurulan sayaçların okuması da 48 inci madde hükümleri kapsamında yapılır.

Birinci fıkranın (b) bendinde belirtilen ödenmemiş faturalara esas tüketim miktarının hesaplanan karşılığının G4 sayaçlar için belirlenen sayaç açma-kapama bedelinin 3 (üç) katını geçmemesi hâlinde gaz arzı durdurulamaz. Ancak faturanın 3 (üç) ay ödenmemesi hâlinde miktara bakılmaksızın (b) bendinde belirtilen yöntemle gerekli bildirimlerin yapılması kaydıyla doğal gaz kesilerek hizmet durdurulabilir. Ayrıca;

1) 65 yaş üstü tüketicilerin,

2) Hayati risk taşıyacak şekilde sürekli cihaza bağlı olarak yaşayan ve raporları dağıtım şirketine ibraz edilen bireylerin ikamet ettikleri adreslerdeki tüketicilerin,

3) Diğer mevzuattaki kriterleri taşıyan şehit aileleri ve muharip/malul gazi tüketicilerin,

bir aboneliğine ait faturanın en az 3 (üç) dönem ödenmemesi ve dağıtım şirketi tarafından (b) bendinde belirtilen yöntemle gerekli bildirimlerin yapılması kaydıyla gaz arzı durdurulabilir. Borcun ödenmesine ilişkin taksitlendirme talep edilmesi hâlinde İGDAŞ tarafından 4 (dört) eşit taksit yapılır.

Bu maddenin (c) ve (e) bentleri hariç, doğal gaz hizmet kesintileri mesai saatleri içinde ve resmî tatil günleri dışında yapılır. Konut MÜŞTERİ'leri için cuma günleri ve resmî tatillerin başladığı günden önceki gün kesinti yapılmaz. Doğal gazı kesilen MÜŞTERİ'nin, yükümlülüklerini yerine getirmesi ve İGDAŞ'a başvurusu üzerine, maddenin birinci fıkrasının (c) ve (e) bentleri hariç MÜŞTERİ'ye en geç 24 (yirmi dört) saat içinde yeniden doğal gaz verilir. Maddenin birinci fıkrasının (a), (e), (f), (h), (ı) ve (k) bentleri hariç diğer hükümlerine göre kesilen müşteriden, ilgili yıl için Kurul tarafından belirlenen sayaç açma kapama bedeli alınır.

Doğal gaz hizmet kesintisi yapıldığında, müşterinin adresine hizmetin durdurulduğuna dair gerekçeli bildirim bırakılır. Ayrıca, müşteri telefonuna kısa mesaj ile bildirim gönderilir.

D - Kaçak ve Usulsüz Kullanıma İlişkin İşlemler

1. Dağıtım sistemine veya sayaca ya da tesisata müdahale edilerek tüketimin doğru tespit edilmesini engellemek suretiyle, tüketimin eksik veya hatalı ölçülerek ya da hiç ölçülmeden veya yasal şekilde tesis edilmiş sayaçtan geçirilmeden mevzuata aykırı bir şekilde tüketilmesi, kaçak doğal gaz kullanımı olarak kabul edilir.

2. Müşterinin;

a) İGDAŞ'ın yazılı onayı olmaksızın doğal gaz kullanması,

b) İGDAŞ'ın yazılı onayı olmaksızın başka bir bağımsız bölüme sayaç üzerinden doğal gaz bağlantısı yapması,

c) Kendi adına sözleşme yapmadan daha önce aynı adresteki müşteri adına doğal gaz kullanması,

ÖRNEKTİR

d) İç tesisatta onaysız tadilat yaparak doğal gaz kullanması, hâlleri usulsüz doğal gaz kullanımı olarak kabul edilir.

3. Kaçak ve/veya usulsüz doğal gaz kullanımının tespitinde, ilgili mevzuat kapsamında doğal gaz kesilerek hizmet durdurulur. Ancak, ikinci maddenin (c) bendindeki hâllerde, usulsüz doğal gaz kullanımı tespitinden önce İGDAŞ'a başvuruda bulunulmuş olması ve bunun belgelenmesi durumunda, usulsüz doğal gaz kullanımına ilişkin yaptırım hükümleri uygulanmaz. İkinci maddenin (d) bendindeki hâllerde, onaysız yapılan tadilat neticesinde tesisata ilave cihaz eklenmesi ile tüm yakıcı cihazların toplam kapasitesinin kullanılan sayacın ölçüm aralığını aşması hâlinde durumun tüketiciye bildirilmesi kaydıyla, yapılan tadilat tarihinden itibaren tüm tüketim faturaları kullanılan tüm yakıcı cihazların toplam kapasitesi esas alınarak bulunan yeni değer ile adreste bulunan sayacın azami ölçüm kapasitesi arasındaki farka göre tahakkuk ettirilir. Tadilat tarihinin üzerinden 1 (bir) yıldan çok süre geçmesi hâlinde son 1 (bir) yıllık süre üzerinden işlem yapılır.

4. Kaçak ve/veya usulsüz doğal gaz kullanıldığının tespit edilmesi hâlinde, İGDAŞ tarafından gerekli müdahale yapılır.

5. Kaçak olarak doğal gaz kullanılması hâlinde; kaçak doğal gaz tüketim bedeli, kaçak doğal gaz kullanım miktarı ve faturalandırmanın yapıldığı tarihteki cari perakende satış fiyatı esas alınarak hesaplanır. Kaçak doğal gaz kullanımının tespiti hâlinde, 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 içerisine, sebep olunan zarar ve ziyan, hesaplama ile elde edilen doğal gaz miktarı karşılığı bedel ve hesaplanan bu miktarın 2 (iki) katı karşılığı kaçak kullanım bedeli yansıtılır. Kaçak kullanımın aynı tüketici tarafından 2 (iki) yıl içerisinde tekrarı hâlinde her bir tekrarda kaçak kullanım bedeli katsayısı bir öncekinin 2 (iki) katı olarak uygulanır. Usulsüz kullanım tespiti durumunda fiili kullanıcıya Kurul tarafından belirlenen usulsüz kullanım bedeli yansıtılır.

6. Kaçak veya usulsüz doğal gaz kullananların İGDAŞ'ın mülkiyetinde bulunan cihaz ve tesislere verdiği zarar ve ziyan rayiç bedel üzerinden tahsil edilir.

7. Doğal gazın kaçak veya usulsüz kullanılması durumunda uygulanacak hükümler ve ceza bedelleri EPDK tarafından yayımlanan yönetmelik, tebliğ ve kurul kararlarına göre güncellenir.

8. Kaçak doğal gaz kullanım bedeli, yapılan tespit çerçevesinde, ölçüm ve kontrol sonuçlarına göre düzenlenen belgelere dayanılarak hesaplanmak suretiyle, kullanım süresi ve bu süre içerisinde tüketilen doğal gaz miktarı dikkate alınarak İGDAŞ tarafından MÜŞTERİ'ye tahakkuk ettirilir. Kaçak olarak kullanılan doğal gaz tüketim miktarı iş bu sözleşmenin Faturalama, Ödeme ve İtirazlar ana başlığı (D ana başlığı) altında yer alan 11. madde hükmüne göre hesaplanır.

9. Doğal gazın kesilmesine neden olan usulsüzlüğün ortadan kalkması hâlinde, MÜŞTERİ'nin İGDAŞ'a başvurusu üzerine 24 (yirmi dört) saat içinde yeniden doğal gaz verilir.

E - Faturalama, Ödeme ve İtirazlar

1. İGDAŞ, mekanik sayaç kullanan müşterilerin sayaç endekslerini MÜŞTERİ bazında bir önceki okuma tarihine göre artı-eksi 5 (beş) günden fazla sapma olmayacak şekilde, aylık okur. İGDAŞ, doğal gaz satış miktarını son okuma tarihi ile bir önceki okuma tarihi arasındaki iki endeksin farkını alarak mevzuatta belirtilen usul ve esaslara uygun olarak düzeltilmiş hacim ölçüsüne göre hesaplar ve tahakkuk bu değer üzerinden yapılır. Ancak, İGDAŞ, 50 m^3'e ulaşmayan aylık tüketimleri o dönem için faturalandırmama hakkına sahiptir. Doğal gaz kullanım faturaları m^3 ve kWh bazında MÜŞTERİ'ye fatura edilir. Tüketim faturalarında okuma periyotlarına göre hesaplanacak gün bazında ağırlıklı ortalama perakende satış fiyatı kullanılarak tahakkuk yapılır.

2. İGDAŞ, kendi hatasından kaynaklanan eksik faturalandırma hâlinde, tüketim bedelini, eksik faturalandırmanın gerçekleştiği aylardaki perakende satış fiyatlarının, düzeltme katsayısının ve üst ısıl değerin ortalaması alınarak bulunan değerler ile hesaplar, eksik faturalandırmanın yapıldığı ay sayısı kadar eşit tutarda taksitlendirir ve bu durumda gecikme cezası uygulanmaz.

3. Fazla faturalandırma hâlinde ise tahsil edilen fazla bedel, tespit edildiği tarihten itibaren en geç 5 (beş) iş günü içinde MÜŞTERİ'ye, işbu sözleşmenin (D) bendinin 4. maddesine göre belirlenecek gecikme zammı ile birlikte nakit olarak ödenir veya MÜŞTERİ' nin kabul etmesi hâlinde bir sonraki faturasından mahsup edilir.

4. Faturada belirtilen doğal gaz tüketim bedeli, faturada yazılı bulunan yerlere belirtilen ödeme günleri içinde ödenir. Zamanında ödenmeyen faturaya konu tüketim bedeline gecikme zammı/bedeli İGDAŞ tarafından gecikmeye konu fatura ile birlikte peşin olarak veya bir sonraki faturaya eklenerek tahsil edilir. Son ödeme tarihinden sonra yapılan ödemeler veya fatura tutarının tamamının son ödeme tarihinde ödenmemesi hâlinde ödenmeyen kısım için MÜŞTERİ'ye; 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51'inci maddesine göre belirlenen oran ve oranlardaki değişimler üzerinden "gecikme zammı + KDV" (ilgili oranı aşmayacak şekilde) tahakkuk ettirilir. Gecikme zammı, faiz vs. her türlü talep hakkı saklıdır.

5. İGDAŞ, faturayı son ödeme tarihinden en az 10 (on) gün önce müşteri adresine bırakır veya MÜŞTERİ'nin tercihlerine göre faks, e-posta, e-fatura, e-arşiv fatura gibi kanallar ile müşteriye iletir. MÜŞTERİ, faturalarını takip ederek ödemekle yükümlüdür.

ÖRNEKTİR

6. Geç ödeme hâlinde, yapılacak ödemeler Türk Borçlar Kanunu 100'üncü maddesi gereğince öncelikle "gecikme zammı + KDV'sine sayılır. Asıl alacağın tahakkuk eden gecikme zammı tahsil edilmeden veya ihtirazi kayıt konulmadan alınması, geç ödemeden doğan gecikme zammı + KDV, faiz vs. talep hakkından vazgeçildiği anlamına gelmez. Herhangi bir döneme ait doğal gaz faturasının ödenmiş olması, ondan önceki ve sonraki faturaların ödendiği anlamına gelmez, bunlar ayrıca tahsil edilir.

7. MÜŞTERİ, fatura bedeline itiraz etme hakkına sahiptir. MÜŞTERİ faturaya itiraz için, tebliğ tarihinden itibaren 1 (bir) yıl içinde İGDAŞ'a başvuruda bulunabilir.

8. İGDAŞ, mülkiyetindeki tüm sayaçları, 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri doğrultusunda her türlü ayar ve bakımı için periyodik olarak muayene ettirir. İGDAŞ, sayaçları gerekli gördüğü zamanda MÜŞTERİ'nin nezaretinde olsun veya olmasın her zaman kontrol edebilir. Yapılan kontrolde sayaçta arıza tespit edilirse, endeks değerini de içeren tutanak düzenlenerek çalışır durumda başka bir sayaç takılır. MÜŞTERİ'nin adresinde bulunmadığı durumlarda sayaçla ilgili olarak İGDAŞ tarafından herhangi bir işlem yapılmış ise MÜŞTERİ adresine bildirim bırakılır.

9. MÜŞTERİ, sayacın doğru ölçüm yapmadığı iddiasıyla kontrolünü isteyebilir. Ancak bu talep, doğal gaz faturalarının tahsiline engel teşkil etmez. Sayacın kontrolü sonucunda sayaçta herhangi bir arıza tespit edilmemesi hâlinde kontrolle ilgili masraflar MÜŞTERİ'den tahsil edilir. MÜŞTERİ'nin haksız olduğu durumlarda sayaç tiplerine göre her yıl Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından belirlenen muayene bedeli MÜŞTERİ'den tahsil edilir.

10. Herhangi bir sebepten dolayı sayacın durması, okunamaması veya yanlış ölçüm yaptığının tespiti durumlarında; bu dönemlere ait tahakkuk, ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılır. Yeni tahakkuk sonucunda MÜŞTERİ lehine veya aleyhine oluşabilecek farklar, MÜŞTERİ'ye alacak veya borç olarak tahakkuk edilir.

11. Sayacın, MÜŞTERİ'nin kusuru dışında herhangi bir nedenle ölçüm yapmadığı veya yanlış ölçüm yaptığı tespit edilirse, doğal gaz tüketim miktarı aşağıdaki şekilde belirlenir.

11.1. Serbest tüketicilerin kullanmakta oldukları ölçüm ekipmanlarının herhangi bir nedenle devre dışı kalması veya arızalanması hâlinde, bu ekipmanların devre dışı kaldığı süredeki tüketim miktarlarının hesaplanmasında öncelikle taraflar arasında imzalanmış olan sözleşme hükümleri çerçevesinde işlem yürütülür. Ancak sözleşmede belirlenmiş bir yöntem bulunmaması hâlinde üretim kapasitesindeki değişimler de dikkate alınarak sırasıyla;

1- Teçhiz edilmiş ise kontrol amaçlı ölçüm ekipmanları,

2- Sayacın akredite kuruluşlarca test ve kontrolü sonucunda belirlenen ölçüm toleransı dışındaki sapma yüzdesi,

3- Gaz mühendisliği teknolojisi doğrultusunda manuel olarak yapılabilecek hesaplamalar,

4- Geçmiş dönem benzer şartlardaki doğal gaz kullanım miktarlarının ortalaması,

5- Tespit edilebilmesi durumunda arıza öncesi ve arıza sonrası benzer şartlardaki en yakın döneme ait tüketim ortalamaları ile işlem yapılır. Doğal gazı sadece ısınma amaçlı kullanan serbest tüketicilere ise (11.2) bendi hükümleri uyarınca işlem yapılır.

11.2. Aboneler için ise; son 2 (iki) yılın aynı aylarının, aylık değer tespit edilememesi hâlinde çeyrek dönemlerine rastlayan doğal gaz kullanım miktarlarının ortalaması esas alınır. Bu ortalama, benzer tüketim eğilimine sahip diğer müşteriler emsal alınmak suretiyle hesaplanan aynı dönemdeki tüketimlerin ortalaması ile kıyaslanır. MÜŞTERİ'nin tüketim ortalamasının emsal alınan müşterilerin ortalamasından fazla olması hâlinde, emsal alınan müşterilerin tüketim ortalaması; MÜŞTERİ'nin tüketim ortalamasının emsal alınan MÜŞTERİ'lerin ortalamasından az olması hâlinde ise MÜŞTERİ'nin kendi tüketim ortalaması esas alınarak sayacın ölçüm yapmadığı veya yanlış ölçüm yaptığı dönem tüketimleri hesaplanır ve tahakkuk ettirilir. MÜŞTERİ'ye ilişkin geçmiş yıla ait veri olmaması durumunda hesaplamalar, benzer tüketim eğilimine sahip diğer müşterilere ilişkin veriler dikkate alınarak yapılır.

12. Sayacın ölçüm yapmaması veya yanlış ölçüm yapmasından dolayı oluşan ölçüm farkları, ilgili dönem perakende satış fiyatları esas alınarak hesaplanır. Sayacın MÜŞTERİ'nin kusuru dışında ölçüm yapmaması veya yanlış ölçüm yapması durumunda tahakkuk ettirilecek faturanın süresi 1 (bir) yılı geçemez. Bu madde hükümleri otomatik hacim düzeltici arızası için de uygulanır. Otomatik hacim düzelticisinin, MÜŞTERİ'nin kusuru dışında herhangi bir nedenle arızalanması hâlinde, İGDAŞ tarafından yapılacak geriye dönük doğal gaz tüketim hesabında, sayaçtan okunan hacim değerlerinin ilgili mevzuata göre belirlenen K faktörü ile düzeltilmesi esas alınır. MÜŞTERİ tüketimlerinin saatlik takibinin yapılabildiği, bir veya birden çok cihazın tek bir sayaç ile ölçümü yapılan tesislerde, sayaçların ölçüm kapasiteleri altında çekiş yapıldığının tespiti ve MÜŞTERİ'ye bildirilmesi hâlinde, sayaçların asgari ölçüm kapasiteleri dikkate alınarak ölçüm miktarlarında düzeltme yapılır. Düzeltme sonucu ortaya çıkan bedel MÜŞTERİ tarafından ödenir. Bu durumlarda müşteriye ölçüm sistemi hakkında İGDAŞ tarafından bilgilendirme yapılır. MÜŞTERİ'nin tercihine bağlı olarak ve maliyetinin müşteri tarafından karşılanması kaydıyla ölçüm kapasitesi veya hassasiyeti uygun sayaç tesis edilir.

13. MÜŞTERİ, aldığı doğal gazı, sözleşmede belirtilen kullanım amacı dışındaki işlerde kullanamaz. MÜŞTERİ, sayacın

ÖRNEKTİR

kapasitesi üzerinde doğal gaz kullanımı nedeni ile sayacın arızalanmasına neden olursa, ortaya çıkacak bütün tamir ve yenileme masrafları ile usulsüz kullanım bedelini ve usulsüz kullanımın gerçekleştiği döneme ait tespit edilen cihazların azami kapasitesine göre hesaplanan fatura bedeli ile ilave güvence bedeli çıkması hâlinde, bu bedeli ödemekle yükümlüdür.

14. Sayacın okunamaması durumunda İGDAŞ tarafından müşteri adresine bırakılacak veya müşterinin İGDAŞ'ta kayıtlı olan iletişim kanallarına bildirilecek endeks bildirim belgesi en geç 3 (üç) gün içerisinde müşteri tarafından doldurulup İGDAŞ'a ulaştırılır veya İGDAŞ'ın uygun göreceği mobil, sabit veya elektronik iletişim kanalları ile endeks bilgisini İGDAŞ'a bildirir.

15. Aboneler için belirlenen yakıcı cihaz türü haricinde ayrı bir yakıcı cihazı bulunan serbest tüketicilere yönelik olarak; gaz kullanımına başlanılmasından itibaren 12 (on iki) aylık sürenin tamamlanmasını müteakip, serbest tüketicinin en yüksek gaz tüketimini gerçekleştirdiği ardışık 2 (iki) aya göre güvence bedeli yeniden hesaplanır. Mevzuat kapsamında güncellenerek tahakkuk ettirilir.

16. Serbest tüketiciler, güvence bedeli olarak nakit yerine teminat mektubu da verebilir. Güvence bedelini teminat mektubu olarak veren serbest tüketiciler için, dağıtım şirketi tarafından her yılın ocak ayı içerisinde güvence bedeli mevzuat kapsamında yeniden hesaplanır ve ilgili taraflardan birinin talebi hâlinde teminat mektubu yenilenir.

17. "Dijital Fatura Onay Metni Faturanızı dijital olarak talep etmeniz halinde bu sözleşmeyle beraber ''Resmi Gazetede yayınlanan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 20. maddesine istinaden; fatura ve ödeme bildirimlerinin kâğıt fatura olarak verilebileceği gibi aynı zamanda Kalıcı Veri Saklayıcısı (Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta) ile de gönderebileceğine imkân vermiştir. Faturaların elektronik ortamda gönderilmesine ilişkin masraflar idaremize aittir. Seçtiğim adreslerdeki aboneliğime ait sözleşmeye kâğıt fatura yerine talep ettiğim iletişim kanalı üzerinden elektronik ortamda fatura gönderilmesini istiyorum. Fatura gönderilecek iletişim bilgilerimde değişiklik olması halinde üç gün içerisinde İGDAŞ'a bildireceğimi taahhüt ederim. Bildirmediğim durumlarda sorumluluğun bana ait olduğunu kabul ediyorum. Yukarıda yazılan bilgileri okudum, anladım, kabul ediyorum. Ayrıca, elektronik ortamda fatura gönderilmesine ilişkin tercihimden istediğim zaman vazgeçerek yeniden kâğıt fatura talep edebileceğimi, bu hakkımın saklı olduğunu biliyorum. Yukarıda yazılan bilgileri okudum, anladım, kabul ediyorum. 'Metnini onayladığınızı beyan etmiş bulunuyorsunuz."

F- Uyarı ve Önlemler

1. İç tesisatta yapılacak izinsiz tadilat, uygunsuz ve kötü kullanım, yanlış ve bozuk ekipman kullanılması, proje dışı tesisat yapımı ile tesisatın bakımsızlığı nedeniyle doğabilecek zarar ve ziyandan MÜŞTERİ sorumludur. İç tesisatta meydana gelebilecek gaz kaçağı veya kazalara karşı önlemlerin alınması MÜŞTERİ'nin yükümlülüğündedir.

2. İGDAŞ'a ait tesisat ve ekipmanlarda arıza ya da bozukluk olması hâlinde müşteri bu durumu derhâl İGDAŞ'a haber vermek zorundadır. MÜŞTERİ hiçbir surette doğal gaz şebekesine ve iç tesisata müdahale edemez. İGDAŞ'ın bilgisi dışında, doğal gaz sistemine müdahale edilmesi sonucunda oluşabilecek her türlü durumdan ve üçüncü şahıslara gelebilecek her türlü zarar ve ziyandan hukuki ve cezai olarak kusurlu olsun olmasın MÜŞTERİ sorumludur.

3. MÜŞTERİ, ısınma sezonu öncesi yılda en az 1 (bir) defa yakma tesisinin (doğal gaz tesisatı, yakıcı cihaz, ekipman, baca vb.) bakım/onarımını ve baca temizliğini yetkili firmalara yaptırmakla yükümlüdür.

4. İGDAŞ, sorumluluk bölgesi içinde yaptığı veya yaptırdığı kontrol sonucunda, iç tesisatı uygun bulmaması hâlinde; doğal gaz verilmesini reddedebileceği gibi, mevcut iç tesisat için vermekte olduğu doğal gazı da kesebilir. MÜŞTERİ, iç tesisatını uygun hâle getirip tekrar başvurduğu takdirde, yapılacak kontrol neticesinde iç tesisatın uygun olduğunun tespiti durumunda, İGDAŞ doğal gaz vermekle yükümlüdür.

5. İGDAŞ, güvenlik açısından tehlike arz eden durumlarda, müşteri veya inceleme yapılan yerde ikamet eden kişinin izni ile sayaçtan sonraki doğal gaz tesisatını kontrol edebilir. İzin alınamaması hâlinde, İGDAŞ tehlike giderilinceye kadar müşterinin doğal gazını keser.

6. İşbu sözleşme "Doğal Gaz Uygunluk Belgesi" değildir. Tesisatınız İGDAŞ tarafından kontrol edilip tarafınıza "Doğal Gaz Uygunluk Belgesi" verilmeden önce doğal gaz kullanmayınız.

7. "MÜŞTERİ, bina ve/veya daire içindeki havalandırma menfezlerini sürekli açık tutmakla yükümlüdür. Doğal gaz tesisatı, yakıcı cihaz ve baca bağlantılarında İGDAŞ'ın onayı olmadan değişiklik ve müdahale yapmayacağını beyan ve taahhüt eder.

ÖRNEKTİR

G - Anlaşmazlıkların Çözümü, Sözleşmenin Sona Ermesi

1. Abonelik Sözleşmesi;
   1.1. MÜŞTERİ'nin veya MÜŞTERİ nam ve hesabına yetkili temsilcisinin İGDAŞ'a başvurusu üzerine,
   1.2. MÜŞTERİ'nin İGDAŞ'a olan borcunu son ödeme tarihinden itibaren 3 (üç) ay süre ile ödememesi hâlinde,
   1.3. MÜŞTERİ'nin vefatının tespiti hâlinde,
   1.4. MÜŞTERİ'nin tüzel kişiliğinin sona ermesi hâlinde,
   1.5. MÜŞTERİ'nin sözleşmesini sona erdirmeksizin sözleşmeye konu adresten ayrıldığının tespit edilmesi durumunda,
   1.6. Dağıtım şirketi tarafından güvence bedelinin taksitlendirilmesi hâlinde, herhangi bir taksitin 3 (üç) ay süre ile ödenmemesi durumunda,
   1.7. 1 (bir) yıl içerisinde 3 (üç) defa usulsüz doğal gaz kullanımı tespit edilmesi durumunda,

İGDAŞ tarafından en geç 3 (üç) gün içinde sona erdirilir. Ancak hayati risk taşıyacak şekilde sürekli cihaza bağlı olarak yaşayan ve raporları İGDAŞ' a ibraz edilen bireylerin ikamet ettikleri adreslerdeki müşteriler için bu maddenin 1.2' inci maddesinde belirtilen süre 6 (altı) ay olarak uygulanır.

2. Hesap tasfiyesinden sonra 10 (on) yıl içinde geri alınmayan MÜŞTERİ alacakları, ilgili yıl sonunda irat kaydedilmek üzere İGDAŞ tarafından ilgili İl Deftardarlığı vasıtasıyla Hazine'ye aktarılır.

3. Sözleşmesi sona erdirilen veya erdirilecek olan MÜŞTERİ'nin kapama vanası uygun aparat ile kapatılır ve doğal gaz arzı durdurulur. MÜŞTERİ sayacının kapama ânındaki son ölçüm değeri bir tutanakla tespit edilir, fotoğrafı çekilerek arşivlenir, tespit edilen bu değer üzerinden tahakkuk işlemi yapılır ve varsa MÜŞTERİ'nin diğer borç ve alacakları hesaplanarak müşteri hesabı tasfiye edilir.
4. MÜŞTERİ talebine istinaden sözleşmesi sona eren veya İGDAŞ tarafından sözleşmesi resen sona erdirilen MÜŞTERİ'lerin güvence bedeli; tahsil tarih veya tarihlerine göre ilgili mevzuat çerçevesinde güncellenir ve tüm borçların ödenmesi kaydıyla talep tarihinden veya resen sözleşmenin sona erdirildiği tarihten itibaren 15 (on beş) gün içerisinde MÜŞTERİ'ye veya onun yetkili temsilcisine iade edilir. Sözleşme fesih işlemleri sonrasında, güvence bedeli iadesi yapılacak MÜŞTERİ'nin muhatap ve Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası (TCKN) bilgileri üzerinden yapılacak kontrol neticesinde, vadesi geçmiş veya yasal takibe uğramış fatura borçları olması hâlinde bu borçlar güvence bedeli alacağından mahsup edilerek kalan bakiye MÜŞTERİ'ye iade edilir. MÜŞTERİ'den kaynaklanan nedenlerle sayacın son endeksinin tespit edilememesi hâlinde işbu süre, son endeksin tespit edildiği tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır.

5. MÜŞTERİ, adresinden ayrılmadan önce sözleşmesini feshetmek zorundadır. MÜŞTERİ'nin sözleşmesini sona erdirmeksizin ikamet ettiği adresten ayrılması durumunda, söz konusu adrese taşınan gerçek veya tüzel kişinin talebi ve hâli tevsiki ile yeni bir doğal gaz abonelik sözleşmesi yapılır.

6. MÜŞTERİ, sözleşmede belirttiği adresi terk etmeden önce İGDAŞ'a başvurmak ve sayacın okunarak kullanıma kapatılmasını talep etmek zorundadır. Aksi halde sözleşmenin fesih tarihine kadar kendi adına tahakkuk eden tüm fatura bedellerinden sorumlu olacaktır.

7. Sözleşmesini kendisi müracaat ederek fesheden veya feshetmeden giden MÜŞTERİ, varsa güvence bedeli alacağını, fatura borcunu vb. kendisi takip etmek zorundadır.

8. Uyuşmazlık hâlinde tacirler ve kamu tüzel kişileri için İstanbul Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri ile Arabuluculuk Bürosu yetkilidir. MÜŞTERİ, İGDAŞ ile uyuşmazlık yaşaması durumunda, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne ve/veya Tüketici Mahkemesi'ne ve/veya Arabuluculuk Bürosu'na başvuru yapabilir.

9. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan MÜŞTERİ'lerin oturma izni süresinin uzaması halinde İGDAŞ'ı konu hakkında bilgilendirmeleri gerekmektedir. Zamanında yapılmayan bildirimlerden doğabilecek zarardan MÜŞTERİ sorumlu olacaktır. Oturum izin süresinin uzamasının bildirilmediği durumlarda İGDAŞ, MÜŞTERİ'nin sözleşmesini tek taraflı sonlandırarak gaz arzını durdurabilir.

10. MÜŞTERİ, dağıtım şirketine sunduğu tüm bilgi ve belgelerin doğruluğunu kabul ve teyit eder. Dağıtım şirketinin söz konusu bilgi ve belgeler sebebi ile uğrayabileceği maddi ve manevi zararları karşılayacağını beyan ve taahhüt eder.

11. Bu düzenlemeler ve bu düzenlemelerde meydana gelecek tüm değişiklikler Doğal Gaz Bağlantı ve/veya Abonelik Sözleşmesi'nin ayrılmaz parçaları olup, meydana gelebilecek değişiklikler yürürlüğe girdikleri tarih itibarıyla sözleşme hükmü olarak uygulanırlar.

12. Sözleşmenin uygulanmasından ve yorumlanmasından ortaya çıkacak sorunlarda, Doğal Gaz Piyasası Mevzuatı dikkate alınarak çözüm oluşturulacaktır.

Basım Tarihi: Eylül 2025

ÖRNEKTİR

MESAFELİ DOĞAL GAZ ABONELİK SÖZLEŞMESİ

Kayıt Tarihi : . . : :

Sözleşme Başlangıç Tarihi : . .

TCKN :	**Bağlantı Nesnesi** :
Müşteri :	**Tüketim Noktası** :
	Etkinlik Kodu :
Adres :	Kullanım Sınıfı :
	Isınma Şekli :
	Müşteri Tipi : Konut
	Sözleşme Tipi :
Telefon : Mail :	Toplam Alan : m2
Güvence Bedeli : , TRY Taksit Adedi : 6	**Sözleşme Tarihindeki Güncel Bedeller**
Taksit Bilgileri : , TRY	Sayaç Açma/Kapama : , TRY
, TRY	Sayaç Kalibrasyon : , TRY
, TRY	Birim Fiyat : , TRY
, TRY	**Güvence Bedelleri**
, TRY	Kombi : , TRY Soba : , TRY
, TRY	Ocak : , TRY Şofben : , TRY
Eski Tesisat No : **Sözleşme Hesabı:**	

Proje Cihaz Bilgileri		Proje No			
Alan	:	Gaz Çekiş Gücü	:		
Sayaç Cinsi	:	Ocak	:	Soba	
Kombi	:	Şofben	:	Boyler	
		Y.Cihaz	:	Kazan	

Bu sözleşmede taraflar; İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (İGDAŞ), doğal gaz kullanacak gerçek veya tüzel kişiler (MÜŞTERİ)'dir.

Sözleşmenin konusu; doğal gazın MÜŞTERİ'ye satışının hangi koşullarla gerçekleştirileceği ve tarafların karşılıklı yükümlülüklerinin düzenlenmesidir.

MÜŞTERİ sözleşmeyi imzalamakla Doğal gazla ilgili iş ve işlemlerinde, Ek'te bulunan Doğal Gaz Bağlantı ve Abonelik Sözleşmesi Genel Şartlarına, 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanununa ve bu kanun kapsamında Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından çıkarılmış ve çıkarılacak olan kurul kararları, yönetmelik, tebliğ vb. düzenlemelere, teknik şartnamelere, yayımlanmış ve yayımlanacak uygulama kurallarına uymayı, bu kapsamda tahakkuk edecek tüm bedelleri ve doğabilecek farkları ödemeyi, Doğal gaza geçiş şartlarını sağlamada ve doğal gaz kullanım şeklini belirlemede ilgili kanunlara göre (Kat Mülkiyeti Kanunu, Enerji Verimliliği Kanunu ve ilgili mevzuat) işlemlerini yaptığını ve yapacağını, bundan kaynaklı doğabilecek her türlü hukuki ve cezai müeyyideleri kabul ve taahhüt eder.

İşbu sözleşme; sureti MÜŞTERİ'ye verilmek üzere 1(bir) asıl nüsha ve 10(on) sayfa olarak düzenlenmiş olup, tarafların onaylamasıyla yürürlüğe girer.

ÖRNEKTİR

Sözleşme hükümlerini ve bir suretinin tarafıma verildiğini onaylıyor ve mesafeli olarak sözleşme yapmayı kabul ediyorum.

MÜŞTERİ/VEKİLİ