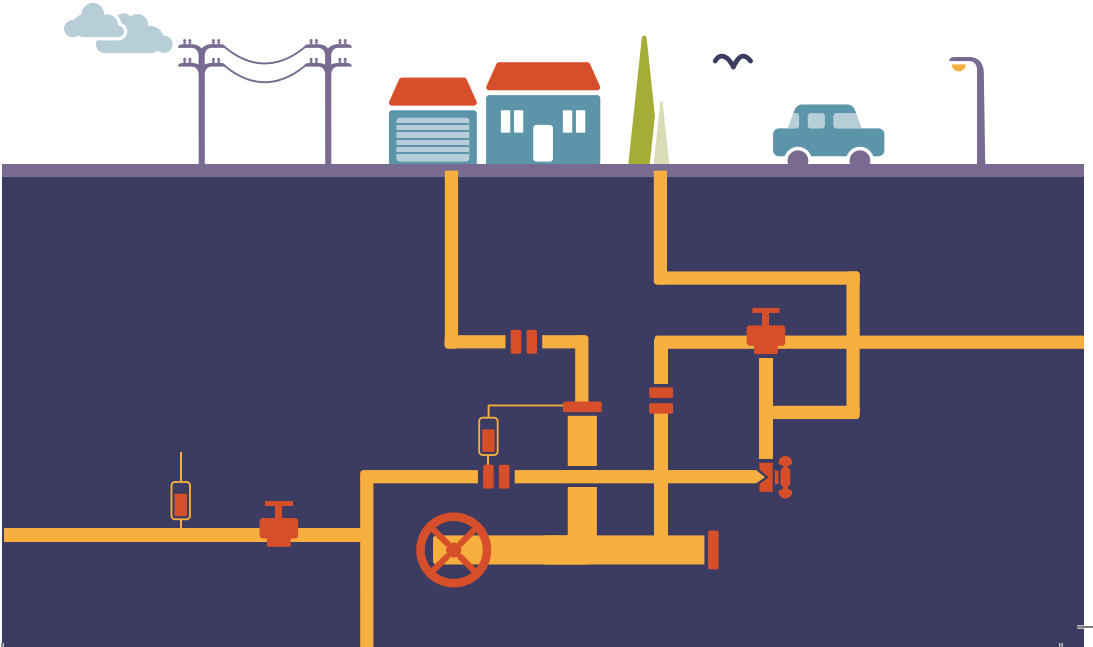


## Doğal Gazla Tanışma

---



## Doğal Gazın Kullanıma Açılması

### İlk Defa Gaz Kullanılacaksa...

Sertifikalı firmanıza, 'Abonelik Sözleşmesi' yaptığınızı bildiriniz. Firma yetkilileri, sizin adınıza sayacı teslim alarak tesisatınızda kullanacak, kontrol ve testleri yaptıktan sonra doğal gaz dağıtım şirketinden randevu alacaktır.

Randevu günü, dağıtım şirketi yetkilisi, sertifikalı firma yetkilisi refakatinde tesisatınızı kontrol edecek, testler sonrasında bir eksiklik tespit etmediği takdirde doğal gazı kullanıma açacaktır.

Bu işlem sonunda tarafınıza 'İç Tesisat Uygunluk Belgesi' verilecektir. Bu belge doğal gazın resmi açılış belgesidir. Talep edildiğinde göstermek üzere mutlaka saklayınız.

İşlemlerin hızlı ve doğru şekilde tamamlanabilmesi için lütfen randevu saatinde hazır bulununuz. Ayrıca işlemler sonunda size teslim edilen belgeleri muhafaza ediniz. Cihazlarınızın ilk defa çalıştırılması için yalnızca yetkili servislerden hizmet alınız.

### Daha Önce Doğal Gaz Kullanılmışsa...

Dairenizde daha önce doğal gaz kullanılmışsa 'Abonelik Sözleşmesi'ni imzalamanızın ardından, doğal gaz dağıtım şirketinde işlemlerinizi sırasında kaydettirdiğiniz cep telefonunuza 'tesisat kontrol randevu' mesajı gelecektir.

Randevu saatinde hazır bulunmanız ve kontrol sonrasında tarafınıza teslim edilen belgeleri muhafaza etmeniz gerektiğini unutmayınız.

## Doğal Gaz Kullanımı Hakkında Bilmek İstedikleriniz

### • Doğal gaz zehirli midir?

Doğal gaz zehirli değildir, ancak çok miktarda bulunduğunda ortamda yeterince oksijen kalmayacağından boğucu bir etki yaratır. Bütün yakıtlarda olduğu gibi doğal gazın yanmasıyla da zehirleyici etkisi bulunan karbonmonoksit oluşmaktadır. Cihaz bacalarının bakımı düzenli olarak gerçekleştirilmeli, menfezler hiçbir şekilde kapatılmamalıdır.



• **Gaz açma işlemi ne zaman yapılır?**

Sertifikalı firmanız dağıtım şirketinden 'tesisat kontrol' randevusu aldıktan sonra 'gaz açma' randevusu verilir. Uygunluk kontrolünde herhangi bir sorun saptamazsa işlem tamamlanır. Kontrol aşamasında eksiklik/uygunsuzluk saptanırsa, bunlar giderilmeli ve tekrar randevu alınmalıdır.

• **Doğal gaz kullanımı hangi durumlarda durdurulur?**

Faturanızın son ödeme tarihinden 15 gün geçmesi halinde doğal gaz kullanımınız durdurulur. (Detaylar için Abonelik Sözleşmesi'ni inceleyiniz)

• **Doğal gaz kullanımına tekrar nasıl başlanır?**

Dağıtım şirketlerine olan tüm borçlarınızı ödemeniz halinde doğal gaz kullanımınız tekrar başlatılır.

• **Doğal gaz faturalarımı nasıl ederim?**

Fatura ödemelerinizi PTT veznelerine, listesini abone/iletişim merkezlerimiz ve web sitelerimizden alabileceğiniz anlaşmalı bankalara ve abone merkezlerimize yapabilirsiniz. Ödeme noktalarında sıra beklememek için otomatik ödeme talimatı verebilirsiniz. Dağıtım şirketince yetki verilmeyen tahsilat merkezlerine, güvenliğiniz için kesinlikle ödeme yapmayınız.

• **Fatura hangi durumlarda tarafıma ulaşmaz?**

Aylık tüketim bedeliniz 5 TL'nin altındaysa tarafınıza fatura düzenlenmez, ilgili bedel sonraki faturanıza aktarılır. Faturanıza ulaşamadığınız, faturanızın düzenlenmesi gerektiğini ve bedelin yüksek olduğunu düşündüğünüz durumlarda lütfen web iletişim formunu kullanarak veya çağrı merkezimizi arayarak bilgi alınız.

• **Mükerrer fatura ödemelerinde ne yapmalıyım?**

İletişim/abone merkezimize başvurunuz. Abonelik Sözleşmesi'nde adı geçen kişinin banka IBAN numarasını bildirerek mükerrer ödemenin hesaba yatırılıp yatırılmadığını takip ediniz.

• **Abone Bağlantı Anlaşması'nı nasıl iptal ederim?**

EPDK mevzuatına göre, Bağlantı Bedeli bir defaya mahsus olarak tahsil edilir ve iade edilemez. Bağlantı Anlaşması'nın iptali mümkün değildir.

• **Abonelik Sözleşmesi'ni nasıl feshederim?**

Abonelik Sözleşmesi'nde adı geçen veya adına noterden vekalet verilen kişi, kimlik belgesi fotokopisi ile abone merkezimize başvurmalıdır. Sözleşmenin imzalanması için ödediğiniz Güvence Bedeli, ilgili mevzuat çerçevesinde güncellenerek IBAN numaranıza ait hesaba iade edilecektir.

• **Acil 187 Hattı'na hangi bilgileri vermeliyim?**

Problemi kısaca aktararak; adınızı, soyadınızı, açık adresinizi ve telefon numaranızı bildirmeniz yeterlidir. Ekiplerimiz yaklaşık 15 dakika içinde adresinize ulaşacaktır.





444 8 429  
[www.enerya.com.tr](http://www.enerya.com.tr)

