



Şimdi bilgi  
alın!

# Ödeme güçlüklerinde yardım

İhtar ve kesintileri bu şekilde önleyebilirsiniz.

**EWE**

# Elektrik veya doğalgaz ödemeleriniz ile ilgili sorun mu yaşıyorsunuz?

Enerji faturalarınızı ödemekte güçlük çekiyorsunuz – veya genel olarak fatura ödemeleri veya ihtarlar ile ilgili sorularınız mı var?

Bu broşürde ihtar, ödemeler, kesinti veya açtırma ile ilgili merak ettiklerinizin cevaplarını bulabilirsiniz. Ayrıca yardım alabileceğiniz iletişim bilgilerini de burada bulabilirsiniz.

Lütfen unutmayın: En iyisi elektrik veya doğalgazınızın kesilmesine izin vermeyin. Elektrik olmadan evinizde bir çok şey çalışmaz – örn. lambalar, ocak, buzdolabı, TV. Doğalgaz olmadan, muhtemelen rahatınız kaçar, sadece kalorifer değil, duşu da kullanamazsınız. Ne zaman ve nasıl kesinti yapılacağı ile ilgili ayrıntılı bilgi sağ taraftaki özette bulabilirsiniz.

Bu nedenle ödemelerle ilgili sorun yaşıyorsanız, derhal bizimle iletişime geçin. Sorunlarınız mümkün olan en kısa zamanda çözülmüş olacaktır.

**Takip eden sayfalarda evinizde her şeyin tekrar yoluna girmesi için kimleri arayabileceğinizi ve neler yapabileceğinizi bulabilirsiniz.**



# EWE faturalarınızı ödemediğinizde ne olur?

EWE tarafından bir fatura veya belkide bir ihtar aldınız ve ödemediniz? Bu konuyla hemen ilgilenmelisiniz, yoksa elektrik veya doğalgaz bağlantınızın başına aşağıdakiler gelebilir:

Son ödeme tarihi geçtikten sonra, borcunuzdan dolayı otomatik olarak ihtar alırsınız. İhtara rağmen borunuzu ödemezseniz, elektrik/doğalgaz bağlantınız kesilir. Eğer geç ödeme yaparsanız, ek masraflar çıkar, (örn. İhtar ve açma kapama masrafları). Ancak hizmet, geç ödeseniz de kesilir.

## En iyisi elektrik veya doğalgazınızın kesilmesine izin vermeyin!

Açık faturalarınızın ve geciken borcunuzun bir an önce ödenmesini sağlayın. Sizi memnuniyetle bilgilendiririz.

### Ödemeleriniz için banka bilgileri:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG

► Lütfen kullanım amacı olarak sözleşme numaranızı yazın

### Sorularınız için danışma hattı:

0800 393 2000

- Alman sabit hattından ve mobil ağdan ücretsiz
- Pazartesi-Cuma saat 7.00 – 20.00, Cumartesi saat 8.00 – 16.00

### Bu broşüre [www.ewe.de/mahnung](http://www.ewe.de/mahnung) adresi altında aşağıdaki dillerde ulaşabilirsiniz:

Arapça – العربية  
Bulgarca – български  
İngilizce – english  
Kürtçe – kurdî  
Polonyaca – polski  
Rumence – românesc  
Türkçe – türkçe  
Macarca – magyar

# Önemli sorular, faydalı cevaplar: EWE ödemeleriniz ile ilgili her şey.



## İhtar

### Neden ihtar alıyorum?

Eğer aylık ödemeler veya ek ödemeler ödeme tarihinde veya tam tutarında EWE'ye ödenmez ise. İlgili tarihler sözleşmenizin onayında veya yıllık hesap kesiminde bulunur.

### İhtarın devam etmemesi için ne kadar ödemem gerekir?

Daha fazla ihtar almamanız için, tutarın tamamı ve tüm ek masraflar eksiksiz ödenmelidir. Lütfen unutmayın: İhtar miktarı ile birlikte devam eden borçlar ilgili ödeme tarihinde ödenmelidir.

### Daha önceki ihtar masrafları neden hesaplanır?

Daha önceki ihtar masrafları, eğer eski ihtar tutarları eksik ödenmiş ise, hesaplanır.

### İhtar edilen tutar nelerden oluşur?

İhtar edilen tutar güncel açık ve ödeme günü gelen tutarlardan oluşur. Örneğin ödenmemiş fatura/lar ve/veya günü gelen taksitler. Belkide sadece bir kısım ödeme yapılmıştır, böylece fatura veya taksit bu miktar nispetinde azalmıştır ve kalan miktar ihtar edilmiştir. Son fatura tutarınızı veya sözleşme onayınızı kontrol edin.

### İhtar masrafları ödenmeli midir?

Evet ihtar masrafları ödenmelidir.

### Ödeme emri/SEPA ödeme talimatı olmasına rağmen neden ihtar gönderiliyor?

Ödeme emri olduğu halde, genellikle iki sebepten ihtar gelir:

1. Ödenen tutar borcun tamamını kapatmıyor.
2. Ödeme, son ödeme tarihinden sonra bize ulaşıyor. SEPA ödeme talimatı verilmiş ise ve bankadan ret yapılmış ve böylece ödeme gerçekleşmemiş ise. Tekrar ödeme yapılmaz.

### Taşındığım halde nasıl ihtar alırım?

Taşımaya rağmen ihtar almanız aşağıdaki sebeplere bağlı olabilir:

1. Eski sözleşmenizin iptal edildiğine dair bir belge ibraz edilmemiştir. Fatura kesilmeye devam ediliyordur. Lütfen evraklarınıza bakarak, zamanında ve doğru şekilde sözleşmenizi iptal ettiğinizi kontrol edin. Eğer sözleşme iptal edilmiş ise, lütfen sözleşme iptalini bize güncel sayaç durumu, taşınma tarihi ve yeni adres bilgileriniz ile birlikte gönderin.
2. Eski evinizin son faturası şimdiye kadar ödenmemiş.

### Hangi ödeme seçenekleri mevcut?

Açık kalan borcun ödenmesi için aşağıdaki olanaklar mevcuttur:

1. SEPA ödeme talimatı vermek – sizin için en konforlu olanıdır. Böylece EWE VERTRIEB GmbH olarak bize ödeme talimatı vererek ödeme zamanı gelen borçları hesabınızdan otomatik ödeme ile çekme talimatı vermiş oluyorsunuz.
2. Havale. Havale yaparken, ödemenin doğru yapılabilmesi için, lütfen 12 haneli sözleşme numaranızı kullanım amacı olarak belirtin.  
Banka bilgilerimiz:  
IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG

### Kalan miktarlar da hesaptan çekilebilir mi?

Genellikle kalan miktarları hesaptan çekmiyoruz. Bu miktarlar sözleşme numarasını belirterek, EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00, Oldenburgische Landesbank hesabına havale edilmelidir.

### Yazılı evrakları nasıl temin edebilirim?

#### E-posta veya telefon ile:

Eğer bir evrakınız eksik ise, lütfen info@ewe.de üzerinden veya 0800 393 2000 no'lu danışma hattımızdan talep edin.

### Bulduğumuz yerde muhatap bulabilir miyiz?

Hayır. İhtar ve taksitlerle ilgili sorularınızı lütfen sadece info@ewe.de e-posta adresine veya 0800 393 2000 no'lu servis hattımıza yöneltin.

### Borcun ödeyemiyorum. Hangi olanaklara sahibim?

İhtar prosedürünü önlemek için tüm borcun ödenmesi gerekir. Eğer borcu ödeyemiyorsanız, resmi yardım kuruluşları veya bankanızla görüşebilirsiniz. Size daha fazla yardım edemediğimizden dolayı anlayış göstermenizi rica ederiz.

## Ödeme

### Hangi ödeme seçenekleri mevcut?

Açık kalan borcun ödenmesi için aşağıdaki olanaklar mevcuttur:

1. SEPA ödeme talimatı vermek – sizin için en konforlu olanıdır. Böylece EWE VERTRIEB GmbH olarak bize ödeme talimatı vererek ödeme zamanı gelen borçları hesabınızdan otomatik ödeme ile çekme talimatı vermiş oluyorsunuz.
2. Havale.  
Havale yaparken, ödemenin doğru yapılabilmesi için, lütfen 12 haneli sözleşme numaranızı kullanım amacı olarak belirtin.  
Banka bilgilerimiz:  
IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG

### Ödemelerin günü geçtiğinde ne olur?

Genellikle kalan miktarları hesaptan çekmiyoruz. Bu miktarlar sözleşme numarasını belirterek, EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00, Oldenburgische Landesbank hesabına havale edilmelidir.

### Kalan miktarlar da hesaptan çekilebilir mi?

Genellikle kalan miktarları hesaptan çekmiyoruz. Bu miktarlar sözleşme numarasını belirterek, EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00, Oldenburgische Landesbank hesabına havale edilmelidir.

### Ödeme zamanını değiştirmek mümkün mü?

Borç ve faturalar belirtilen tarihte ödenmelidir. Ödeme tarihinin değiştirilmesi veya ertelenmesi genel olarak mümkün değildir.

### Kısmi ödeme veya taksit yapılabilir mi?

Eğer fatura kesimden önce tüm borçlar zamanında ödenmiş ise, kalan yüklü bir faturayı taksit şeklinde ödeme imkanı sunuyoruz. Ödeme süreleri geçtiyse, kalan borcun, ihtar prosedürü çerçevesinde ödenmesi gerekir.

### Borcun ödeyemiyorum.

#### Hangi olanaklara sahibim?

İhtar prosedürünü önlemek için tüm borcun ödenmesi gerekir. Eğer borcu ödeyemiyorsanız, resmi yardım kuruluşları veya bankanızla görüşebilirsiniz. Size daha fazla yardım edemediğimizden dolayı anlayış göstermenizi rica ederiz.

## Kesinti/ açma

### Ne zaman kesinti olur?

En erken kesinti tarihi, hizmetin kesileceği bildiriyle birlikte yazılı olarak bildirilecektir. Bu tarihten itibaren enerji kesintisi yaşayabilirsiniz.

### Kesinti işlemi nasıl yapılır?

Genel olarak ağ işletmecisinin bir çalışanı sayacınızı kapatır. İlgili çalışan kesinti tarihinde gelir ve sayacınızı kapatır.

### Çalışanın sayaca ulaşmasını sağlamak durumunda mıyım?

Evet, ağ işletmecisinin yetkili çalışanın sayaca ulaşmasını sağlamak durumundasınız.

Yasal dayanağı NAV Madde 21 altında veya NDAV ile belirtilmiştir.

Lütfen unutmayın: Eğer ağ işletmecisinin çalışanına kesinti yapma izni verilmez ise, enerji muhtemelen dış bından kesilecektir. Bu tedbir nedeniyle meydana gelen yakl. 1.200,00 € tutarındaki ek masraflar size yüklenecektir.

### Neden enerjimin kesildi?

Fatura borcunu veya yıllık hesap tutarını ödemediğiniz için enerjiniz kesilmiştir.

### Fatura borcu nedir?

Fatura borcunuz size düzenli olarak (genellikle aylık) elektrik ve doğalgaz tüketiminiz için hesaplanan borcunuzdur. Fatura borcu güncel enerji fiyatı ve size ait tüketimden hesaplanır. Tüketim miktarı yeni müşterilerde tahmini olarak hesaplanır, daimi müşterilerde ise bir önceki yılın sarfiyatı baz alınır. Yıllık sarfiyat azalır veya çoğalır, aylık fatura bedeli de azalır veya çoğalır.

### Enerjimi EWE'ni kesti? Enerjimi kim kesti?

EWE VERTRIEB GmbH (veya diğer hizmet sağlayıcıları) size elektrik veya doğalgaz tedariki sağlar. Ödenmeyen fatura veya hesaplar nedeniyle enerji alımınız kesintiyeye uğradı. Kesme işlemini EWE VERTRIEB GmbH yapar. Diğer sorularınız için lütfen doğrudan danışma hattımızı arayın: 0800 393 2000.

# Önemli sorular, faydalı cevaplar: EWE ödemeleriniz ile ilgili her şey.



## Kesinti/ açma

### **Enerjim kesildi, tekrar açılması için tüm borcu birden mi ödemem gerekir?**

Kesinti durumunda borcun tamamı ve ihtar ve açma kapama masrafları ile birlikte derhal ödenmelidir. Ancak o zaman enerjiniz tekrar verilir. Burada ödemenin tedarikçiye geçtiği tarih baz alınır, havalenin yapıldığı tarih değil.

### **Açma kapama masrafları ne kadardır?**

Sayacın kapatılması için 65,00 € ve kapatılmış sayacın tekrar açılması için 77,35 € masraf fatura edilir. Başka harici görevlilerin ziyaretleri gerekiyorsa, ek masraflar da çıkar.

Önemli: Açma kapama nedeniyle meydana gelen masraflar tekrar hizmet almadan önce ödenmelidir.

### **Hangi şartlarda kesilen enerji tekrar açılır?**

Kesilen enerjinin tekrar açılması için, borcun tamamının ödenmesi gerekir.

### **Lütfen unutmayın:**

Açma kapama bedeli de bu tutara dahildir. Tekrar hizmet almadan önce ödenmesi gerekir.

Doğalgaz için özel şart: Eğer doğalgaz sayacı kapatılmış ise, genel olarak basınç testi yapılmalıdır. Bu testi bir tesisat işletmesi tarafından yaptırmak sizin sorumluluğunuzdadır. Masraflar size aittir. Tesisatın hazır olduğu en kısa sürede hizmet sağlayıcısına bildirilmelidir ki açma işlemi yapılabilir.

### **Ödeme yaptım – enerjim neden verilmedi?**

Genel olarak açma talimatı verildikten sonra, tüm açık borçlar ve tahakkuk eden açma kapama bedeli hizmet sağlayıcısına ödendikten sonra, verilebilir. Ödeme yapıldıktan sonra, enerji genel olarak iki iş günü içinde (Pazartesi-Cuma) hizmet sağlayıcısı tarafından verilir.

Eğer ödemenizi yaptıktan sonra, araya tatil günü girdiyse, enerjinizin tekrar verilmesi üç iş gününü bulabilir.

### **Ödeme makbuzlarının ibraz edilmesi bir şey değiştirir mi?**

Ödemenin tamamı EWE'ye geçmeden önce, açma işlemi başlatılmaz. Tüm diğer belgeler, kanıt olarak geçerli değildir.

### **Açma/kapama için tarih belirlenebilir mi?**

Hayır, genel olarak tarih belirlemek mümkün değildir. Yine de acil olarak tarih belirlemek gerekiyorsa, bize, hizmet sağlayıcısına iletmemiz için telefon numaranızı 0800 393 2000 hat üzerinde arayarak bırakabilirsiniz.

### **EWE servis noktasını ziyaret ederek bu işlemi hızlandırabilir veya herhangi bir etki sağlayabilir miyim?**

Servis noktasında bu konuda size yardım edilemez, lütfen servis hattını arayın.

### **Havale ettiğiniz tutar gerçekten EWE'ye iletildi mi?**

Genel olarak bir ödemenin sözleşme hesabına geçmesi üç iş günü sürer. Eğer ödeme bu süre içinde bize ulaşmadıysa, doğru olarak atanmamış olabilir. Lütfen kullanım amacına doğru sözleşme numarasını girdiğinizden emin olun. Banka bilgileri doğru mu?

Banka bilgilerimiz:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

# Sayaç

## Sayacımı nasıl bulabilirim?

Her sayacın bir numarası vardır. Her sayaç numarasından sadece bir tane vardır. Bu nedenle sayaç numarası ile kullanım yerini tespit edebiliriz.

## Sayacımı nasıl okuyabilirim?

Sayaç üzerinde sayaç mekanizması vardır. Yanında veya altında elektrik için kWh veya doğalgaz için m<sup>3</sup> veya su için m<sup>3</sup> yazar.

## Ne zaman okunması gerekir?

Yönetici veya ev sahibinden anahtarı teslim aldıktan sonra.

## EWE ye kayıt olmak/kaydımı sildirmek için ne yapmalıyım?

En iyisi adres, sayaç numarası, sayaç durumu ve anahtar teslim alma/etme tarihi yazılı olan bir devir protokolü vermektir.

## Fatura borcu nedir?

Fatura borcunuz size düzenli olarak (genellikle aylık) elektrik ve doğalgaz tüketiminiz için hesaplanan borcunuzdur. Fatura borcu güncel enerji fiyatı ve size ait tüketimden hesaplanır. Tüketim miktarı yeni müşterilerde tahmini olarak hesaplanır, daimi müşterilerde ise bir önceki yılın sarfiyatı baz alınır. Yıllık sarfiyat azalır veya çoğalır, aylık fatura bedeli de azalır veya çoğalır.

## Fatura tutarlarından kim sorumludur, bunları kim öder?

Müşterinin kendisi sözleşme ortağıdır ve fatura tutarlarını ödemekle yükümlüdür. Eğer işsizlik kurumu veya sosyal hizmetlerden ödenek alınıyorsa, o zaman durumun bu kurumlarla çözüme kavuşturulması gerekir.

## İşsizlik kurumu/sosyal hizmetlere neyi ibraz etmek durumundayım?

Bu bilgileri işsizlik kurumu/sosyal hizmetlerdeki işlemcilerden öğrenebilirsiniz.

## Yıllık hesap kesimi nedir?

Yılda bir defa EWE'den bir elektrik ve/veya doğalgaz faturası alırsınız. Bu faturada belirli bir zaman aralığına ait yıllık sarfiyatınız belirtilir. Ayrıca para iadesi almayacağınız (bakiye) veya ek ödeme yapıp yapmayacağınız (kalan borç) yazar. Sarfiyat bilgileri ışığında yıllık fatura kesimi sizi yeni fatura tutarları konusunda da bilgilendirir.

## Yıllık fatura ne zaman kesilir?

Bu fatura, yılda bir kez kesilir. Tarihler adrese göre değişebilir.

## Yıllık faturanın bir kopyasını alabilir miyim?

Evet posta yoluyla. Servis noktalarında fatura kopyası alamazsınız.

## Ek ödeme için taksitlendirme yapılabilir mi?

Bu konuyu sadece EWE servis hattı üzerinden açıklığa kavuşturabilirsiniz. Lütfen ücretsiz servis hattını arayın: 0800 393 2000.

## Ne zaman ihtar alırım?

Eğer aylık ödemeler veya ek ödemeler ödeme tarihinde veya tam tutarında EWE'ye ödenmez ise. İlgili tarihler sözleşmenizin onayında veya yıllık hesap kesiminde bulunur.

## Sayaç örnekleri:



Doğalgaz sayacı



Analog elektrik sayacı



Dijital elektrik sayacı



Dijital elektrik sayacı

Sayaç çeşitleri hakkında ek bilgiye [www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse](http://www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse) adresinden ulaşabilirsiniz

## Elektrik ve doğal gaz fatura ödemeleriniz.

### Ödemeleriniz için banka bilgileri:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00  
Oldenburgische Landesbank AG

► Lütfen kullanım amacı olarak sözleşme numaranızı yazın

### Sorularınız için danışma hattı:

0800 393 2000

- Alman sabit hattından ve mobil ağıdan ücretsiz
- Pazartesi-Cuma saat 7.00 – 20.00, Cumartesi saat 8.00 – 16.00

**Bu broşüre [www.ewe.de/mahnung](http://www.ewe.de/mahnung) adresi altında aşağıdaki dillerde ulaşabilirsiniz:**

Arapça – العربية  
Bulgarca – български  
İngilizce – english  
Kürtçe – kurdî  
Polonyaca – polski  
Rumence – românesc  
Türkçe – türkçe  
Macarca – magyar