	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		1 összesen 15




A dokumentum tárolási helye:



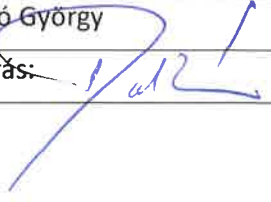
\\fileserver\faliujsag\ISO 9001\DOKUMENTUMOK\3.SZABÁLYZATOK


A dokumentum számítógépes file-ját a Környezetgazdálkodási osztály tartja karban.

Módosítások:

Verziószám	Dátum	Módosítás oka
1.0	2016.02.15.	Első kiadás


Szerkesztve:	Adatvédelmi ellenőrzés:	Ellenőrizve:
Szalma Zsuzsanna	dr. Gáspár Andrea	Osvay Viktória
Aláírás: 	Aláírás: 	Aláírás: 

Jóváhagyásra javasolja:	Jóváhagyásra javasolja:	Jóváhagyva:
Kovács Attila	dr. Medovárszki Éva	Palkó György
Aláírás: 	Aláírás: 	Aláírás: 

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		2 összesen 15

## Tartalom

<b>1.</b>	<b>Az eljárás célja</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Hatályosság</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Felelősség</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Meghatározások</b> .....	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>Az ügyfélszolgálati tevékenység, az ügyfélszolgálat feladat- és hatásköre</b> .....	<b>5</b>
5.1.	Ügyfélmegkeresések kezelése .....	5
5.1.1.	Személyes megkeresés .....	5
5.1.2.	Telefonos megkeresés .....	5
5.1.3.	Írásbeli megkeresések .....	6
5.2.	Panaszkezelés .....	6
5.2.1.	Jogi környezet (1997. évi CLV. törvény) .....	7
5.2.2.	Belső szabályozás .....	7
5.3.	Ügyfélbefizetések fogadása .....	10
5.4.	Hibabejelentések fogadása és továbbítása .....	10
<b>6.</b>	<b>Back-office feladatok</b> .....	<b>11</b>
6.1.	Díjfizetői szerződések megkötése, átírások ügyintézése .....	11
6.2.	Számlázáshoz szükséges adatok begyűjtése, rögzítése .....	11
6.2.1.	Hőmennyiségmérők adatainak rögzítése .....	11
6.2.2.	Használati melegvíz-mérők adatainak havi lejelentése .....	11
6.2.3.	Használati melegvíz-mérők adatainak évente egyszeri ellenőrzése .....	11
6.2.4.	Támogatások rögzítése .....	11
6.2.5.	Éves elszámolások elkészítése .....	11
6.3.	Közreműködés a havi számlák elkészítésében, kézbesítésében .....	11
6.4.	Könyvelési feladatok ellátása .....	12
6.5.	Részvétel a behajtási folyamatokban .....	12
6.5.1.	Ügyféllel kapcsolatban felmerülő költségek kezelése .....	12
6.5.2.	Részvétel a fizetési felszólítók elkészítésében .....	12
6.5.3.	Részletfizetési megállapodások megkötése, nyomon követése .....	12
6.5.4.	Lakcím- és egyéb személyes adatok kutatása .....	12
6.6.	Adategyeztetés, együttműködés az önkormányzattal .....	12
<b>7.</b>	<b>Egyéb, nem ügyfélkezeléssel kapcsolatos feladatok</b> .....	<b>13</b>
<b>8.</b>	<b>Mellékletek</b> .....	<b>14</b>

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		3 összesen 15

## 1. Az eljárás célja

A Veolia Energia Magyarország Társaságcsoporthoz tartozó távhő hálózatok ügyfélkapcsolatainak egységesítése, az ügyfélszolgálati tevékenység hatékonyságának növelése, a monitorozás lehetőségének támogatása. Kiemelt cél az ügyintézési folyamatok optimalizálása, idővesztés minimalizálása.

## 2. Hatálya

A Veolia Energia Magyarország Társaságcsoport távhő ágazatának valamennyi egysége, belértve a távhőszolgáltatást ellátó leányvállalatokat is.

## 3. Felelősség

Minden, jelen szabályzat által érintett munkatárs felelős a szabályzatban meghatározott feladatok végrehajtásáért.

## 4. Meghatározások

**Ügyfél:** Ügyfélnek minősül az a természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a szolgáltatást igénybe veszi, az, aki Szolgáltatóval közüzemi távhőszolgáltatási jogviszonyban áll, illetve Szolgáltató nyilvántartásában szerepel (felhasználó, díjfizető), ezek képviselői valamint az, aki a távhőszolgáltatást igénybe kívánja venni.

**Felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. Közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató mindig a felhasználóval köt.

**Lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője.

**Egyéb felhasználó:** az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

**Külön kezelt intézmény:** egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

**Díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

**Szolgáltató:** A Veolia Energia Magyarország Társaságcsoport minden olyan tagja, vagy szervezeti egysége, amely távhőszolgáltatási tevékenységet végez.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		4 összesen 15

**Hivatkozott jogszabályok:**

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

**Hivatkozott belső szabályzatok:**

- GAZD-800 készpénzkezelési szabályzat
- GAZD-310 távhő számlázási szabályzat
- GAZD-320 távhő behajtási szabályzat
- MIN-700 hibaelhárítási szabályzat
- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat
- Közérdekű adatkérés rendjét rögzítő szabályzat
- Közzétételi szabályzat

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		5 összesen 15

## 5. Az ügyfélszolgálati tevékenység, az ügyfélszolgálat feladat- és hatásköre

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, ami a távhőszolgáltatási jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosítva az Ügyfelekkel történő közvetlen kapcsolattartásra, az Ügyfelek tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére.

Szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Ügyfél minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeit, panaszait megteheti, ezekre a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időn belül választ, megoldást kap.

Az ügyfélszolgálatot felkereső ügyfelek ügyeinek gondozása az ügyfélszolgálat feladata, akkor is, ha az érdemi ügyintézés másik szervezeti egységhez tartozik.

A felhasználók/díjfizetők személyesen, írásban, elektronikus úton, vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

Az ügyfélszolgálat alapdokumentuma az Üzletszabályzat. Az ügyfélszolgálati folyamatban résztvevők kötelesek az abban leírtaknak megfelelően eljárni.

Az ügyfélszolgálati tevékenységek ellátása során a személyes adatokat az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatokban rögzítettek szerint szükséges kezelni.

### 5.1. Ügyfélmegkeresések kezelése

Amennyiben ügyfélszolgálattal kapcsolatos megkeresés, levél nem közvetlenül az ügyfélszolgálatra érkezik, úgy azt az érkezést követően haladéktalanul el kell juttatni az illetékes távhő adminisztrátor munkatárs részére. Amennyiben a titkárság, a Call Center munkatársa, vagy egyéb kolléga nem tudja megállapítani, hogy ki az illetékes, akkor haladéktalanul köteles a megkeresést eljuttatni a távhő vezető adminisztrátorhoz, aki továbbítja az illetékes kollégákhoz.

A Szolgáltató által működtetett online ügyfélszolgálat internetes felületén az ott regisztrált felhasználóknak lehetőségük van a szolgáltatással összefüggő információk megismerésére, aktuális számlaegyenlegük, **hátralékuk** megtekintésére, mérőállás **rögzítésére**. Az online ügyfélszolgálat elérhetősége: <https://tavho.veolia.hu>. A regisztráció és az alkalmazás feltételei a Regisztráció menüpont alatt érhetők el.

A távhő adminisztrátorok az Ügyfélre vonatkozó személyes adatokat vagy számlaegyenleget, számlatartozást kizárólag az **Ügyfélnek/nyilvántartásban szereplő tulajdonostársnak vagy megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselőjének** adhatnak ki.


#### 5.1.1. Személyes megkeresés

Az ügyfélszolgálati adminisztrátor kollégák a személyes ügyfélmegkeresések esetén lehetőség szerint azonnal választ adnak a felmerült kérdésekre, és megoldják az esetleges problémákat. Amennyiben a helyszíni ügyintézés során az Ügyfél számára nem tudnak azonnal megnyugtató választ adni, vagy a kérelmének eleget tenni, a megkereséséről jegyzőkönyvet kell készíteni, és annak másolatát az ügyfélnek át kell adni. Az információ beszerzését követően a választ írásban utólag – 15 naptári napon belül – kell megadni az ügyfél által kért levelezési formában (e-mail, postai kézbesítés, fax). Panasz esetén a válaszlevelet tértivevényes levél formájában is mindenképpen el kell küldeni.

Számszaki adatot tartalmazó bármilyen dokumentum csak dátummal, bélyegzővel és aláírással ellátva adható át az Ügyfélnek. Az Ügyfél részére ilyen dokumentum csak személyes azonosítást követően adható át.

#### 5.1.2. Telefonos megkeresések

Az ügyfélszolgálati adminisztrátorok a telefonos megkeresések esetén lehetőség szerint azonnal választ adnak a felmerült kérdésekre, és megoldják az esetleges problémákat. Amennyiben a

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		6 összesen 15

telefonos ügyintézés során az Ügyfél számára nem tudnak azonnal megnyugtató választ adni, vagy a kérelmének eleget tenni, a megkereséséről jegyzőkönyvet kell készíteni. Az információ beszerzését követően a jegyzőkönyvet, valamint a választ írásban utólag – 15 napon belül – kell megadni az ügyfél által kért levelezési formában (e-mail, postai kézbesítés, fax). Panasz esetén a válaszlevelet mindenképpen tértivevényes levél formájában is el kell küldeni. A telefonos megkeresésekről hangfelvétel készül, melyet kérésre díjmentesen az ügyfél részére át kell adni.

Az ügyfélszolgálati munkatársak az Ügyfélre vonatkozó személyes adatokat vagy számlaegyenleget, számlatartozást telefonon csak akkor **közölhetnek, ha nem áll fenna félreértés veszélye, és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására.** Az adatvédelem érdekében az adatok közzétevése előtt az Ügyfelet azonosítani szükséges legalább 2 személyes adatával születési hely, idő; anyja neve) és az ügyfél azonosítóval. **Hátralékok pontos összegéről információ – a személyiségi jogok védelmében – telefonon kizárólag az ügyféladatok egyeztetése után, személyesen az Ügyfélnek/tulajdonostársnak vagy megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselőjének adható ki.**

### 5.1.3. Írásbeli megkeresések

Az ügyfélszolgálatához beérkező megkereséseket a távhő adminisztrátor kategorizálja, hogy az panasz, vagy egyéb dokumentum, és ez alapján köteles rögzíteni a Therefore rendszer megfelelő moduljában. A Therefore dokumentum- és panaszkezelési rendszer az ügyfelek dokumentumainak és megkereséseinek tárolását, valamint nyomon követhetőségét támogatja.

Megkeresések Therefore-ban történő csoportosítása:

Ügyfélpanasz c. mappa (személyes-, telefonos-, írásos- panaszok, reklamációk)	Ügyféldokumentumok c. mappa (személyes-, telefonos-, írásos információ kérése, szerződések, megállapodások)
<ul style="list-style-type: none"> <li>számlareklamációk</li> <li>ügyfélszolgálatral kapcsolatos panaszok</li> <li>műszaki szolgáltatással kapcsolatos kifogások</li> <li>hatósági megkeresések</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>díjfizetési megállapodás</li> <li>adatközlés (cím-, név- stb. változás)</li> <li>részletfizetési kérelem</li> <li>Információ kérése</li> <li>szereleési megrendelő (hibafelvételi jegyzőkönyv)</li> </ul>

Az ügyfélszolgálati adminisztrátorok az írásbeli megkereséseket a lehető leghamarabb, de maximum 15 naptári napon belül kötelesek megválaszolni. Az információ beszerzését követően a választ írásban kell megadni az ügyfél által kért levelezési formában (e-mail, postai kézbesítés, fax). Panasz esetén a válaszlevelet mindenképpen tértivevényes levél formájában is el kell küldeni.

Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálatot ellátó kolléga összegeket, személyes adatot sehol nem szerepeltet, tekintettel arra, hogy az e-mailt küldő személyét nem lehet beazonosítani. Csak azokkal az adatokkal dolgozhat, amelyeket az ügyfél megadott.

## 5.2. Panaszkezelés

A jelen szabályzat vonatkozásában **panasz** az olyan kérelem, amely egyéni vagy csoportos jog- vagy érdeksérelem orvoslására, megszüntetésére irányul. A panaszok törvényes elintézése segíti a jogos egyéni érdekek érvényre juttatását. A jelen szabályzat vonatkozásában **közérdekű bejelentés** az olyan körülményre, hibára, vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, megszüntetése a felhasználói közösség érdekét szolgálja.

A szolgáltatónál a panasz kivizsgálására elsősorban az ügyfélszolgálat köteles. Szolgáltató általi mérlegelésre, elbírálásra, jognyilatkozat megtételére a szolgáltatás teljesítéséért felelős, vagy a közszolgáltatási szerződés megkötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező vezető köteles. Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentést nem az ügyfélszolgálaton tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység továbbítja azt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező személy felé.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		7 összesen 15

### 5.2.1. Jogi környezet (1997. évi CLV. törvény)

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően **tizenöt** naptári napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt (tértivevényes levél formájában). A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye/tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjedni, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

### 5.2.2. Belső szabályozás

Ahhoz, hogy a fenti jogszabálynak (1997. évi CLV. törvény) a Veolia Energia Magyarország Társaságcsoporthoz távhő ágazatának összes ügyfélszolgálati megfeleljen, további belső szabályozások szükségesek a jogszabályok maradéktalan betartása mellett.

#### 5.2.2.1. Felelősségi körök, hozzá tartozó feladatok

- A panaszok megválaszolásának felelőse a területileg illetékes távhő adminisztrátor. Feladata, hogy a beérkező ügyfélmegkeresést besorolja, és amennyiben az panasznak minősül, akkor a Therefore rendszerben a panaszkezelő modulban azt rögzítse, és a folyamatot határidőre végig vigye.
- Fontos, hogy minden válaszlevélnek formailag, és tartalmilag is professzionálisnak kell lenni, ennek érdekében a reklamációk jóváhagyása a távhő vezető adminisztrátor feladata, és felelősségi köre, a jóváhagyása nélkül panaszra írt válaszlevél **nem** küldhető ki.

#### 5.2.2.2. Folyamat, határidők

Minden panaszt azonnal, legkésőbb a következő munkanapon a Therefore rendszerben rögzíteni kell! A beérkezés dátuma a megkeresés Társaságunkhoz történő beérkezésének napja.

A panaszok megválaszolási határideje minden esetben 15 naptári nap. Amennyiben szükséges társosztályok bevonása, azt jelezni kell a távhő hálózatok vezető adminisztrátora felé, és a válaszlevél

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		8 összesen 15

tervezetét a Therefore rendszeren keresztül el kell hozzá juttatni a lehető leghamarabb, de maximum 5 napon belül, hogy legyen idő a véleményezésre, illetve a javaslatok levélbe történő beépítésére. Ezt követően ő továbbítja a feladatot a társosztályok felé. Ha nincs szükség más osztályok bevonására, akkor a tervezetet jóváhagyásra legkésőbb a 10-ik napon kell elküldeni – szintén azért, hogy az esetleges javításokra legyen idő. Amennyiben a panasz műszaki jellegű kérdést is tartalmaz, törekedni kell rá, hogy a választ akkor is a távhő adminisztrátor írja meg, a távhő területi vezetők, illetve műszaki csoportvezetők szakmai segítségnyújtásával. Ha a panasz kivizsgálása a műszaki vezető hatáskörébe tartozik, a panaszt összetettként szükséges rögzíteni a Therefore panaszkezelési rendszerben. Ekkor a panasz kivizsgálásáért a helyi illetékes műszaki vezető a felelős, pl.:

- visszatérő, szerelési munkákat is feltételezhetően, hosszabb javítási időt igénybevevő, vagy szekunder rendszer meghibásodását érintő hibabejelentések, információ kérése,
- karbantartással, átépítéssel, felújítással kapcsolatos igénybejelentések, információ kérése.

Abban az esetben, ha a panasz nem írásban érkezett, akkor a panaszról szóló jegyzőkönyv egy példányát szintén csatolni kell a válaszlevélhez (a jogszabály továbbá előírja, hogy a jegyzőkönyvet 5 évig meg kell őrizni).

Minden válaszlevélnek tartalmaznia kell a jogszabályi kötelezettségből adódó információkat, továbbá érdemi választ az ügyfél összes kérdésére. A levelek helyesírásának kifogástalannak kell lenni, formailag pedig meg kell felelni az üzleti levelezésre vonatkozó elvárásoknak. Felépítése az 1. számú melléklet szerint.

A panaszkezelési folyamat lezárása a válaszlevél kiküldésének napján, az aláírt válaszlevél egyidejű csatolásával történik az ügyfélszolgálat által, abban az esetben is, ha a válaszlevelet az SZBO vagy a Jogi Igazgatóság valamelyik munkatársa írja meg. A panasz lezárásának dátuma megegyezik a levél postára adásának dátumával, ez a rendszer által automatikusan kerül beállításra a panaszügy lezárásakor. A tértivevényt, valamint az aláírt válaszlevelet minden esetben csatolni kell a panaszfolyamathoz.

A számlázási folyamat bármelyik szakaszával kapcsolatos megkeresés az ügyfélszolgálathoz tartozik. A behajtással kapcsolatban csak az Athosból előállított fizetési felszólítások miatti reklamáció, amit az ügyfélszolgálat kezel, hiszen az adódhat késedelmes könyvelésből. Ami már behajtással kapcsolatos további feladat, azt mind SZBO kezeli. Ha az ügyfél egy ilyen, az Athoson kívül készített fizetési felszólítást reklamál meg, azt továbbítani kell az SZBO-nak. **A jogi eljárás alatt lévő hátralékkal kapcsolatos megkereséseket nem kell a Therefore-ban rögzíteni, mert az nem panasz.** Itt az ügyfélnek a jogszabályok által meghatározott kereteken belül van lehetősége jogorvoslatra.

### 5.2.2.3. Formai követelmények

A válaszlevél akkor küldhető el véleményezésre, ha készen van! Ha a betűszín, formátum, betűméret... stb. nem egységes, ha nincs rajta keltezés, vagy olyan információ van benne, ami felesleges, akkor előbb a hiányosságokat pótolni kell, a hibákat pedig javítani. A helyesírási hibákat/elütéseket a helyesírás-ellenőrző lefuttatásával ki kell szűrni. A logót, cégnevet szintén javítani kell, és a tárgyat is személyre kell szabni.

Az elkészült levéltervezeteket vissza kell olvasni, egyrészt, hogy minden mondat értelmes-e úgy, ahogy van, másrészt pedig olyan szemmel, hogy az ügyfél a kérdésére kapott-e választ, laikusként az érthető lesz-e neki.

### 5.2.2.4. Tartalmi követelmények

- Fontos, hogy az ügyfél minden feltett kérdésére válaszolni kell! Ha olyan kérdése van, ami nem a társaságunk érdekkörébe tartozik, akkor ezt kell megírni.
- A válaszoknak érdemi válasznak kell lenniük, tehát tényeket, és indoklásokat kell tartalmazniuk.
- Minden, ügyfelek felé irányuló kommunikációban szükséges szem előtt tartani, hogy elsősorban a cég érdekeit képviseljük, ettől eltérni nem lehet!



	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		9 összesen 15

#### 5.2.2.5. Hatósági megkeresések

Amennyiben Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől, Békéltető testülettől, Önkormányzattól vagy a Társaságcsoporthoz valamely vállalata ellen indított bírósági eljárásból adódóan érkezik megkeresés, azt mindenképpen panaszként kell kezelni, továbbá haladéktalanul értesíteni kell a távhő vezető adminisztrátort és a Jogi Igazgatóság kijelölt munkatársát, és a megkeresésekre csak az általuk jóváhagyott válasz küldhető ki.

#### 5.2.2.6. Együttműködés a fogyasztóvédelmi és felhasználói érdekképviseleti szervezetekkel

Szolgáltató olyan távhőszolgáltatást kíván nyújtani, amely az Ügyfél és Szolgáltató kölcsönös megértésén, megalapozásán alapul.

Szolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a kormányrendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, illetékes önkormányzatok által kiadott rendeletek figyelembevételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezetek, valamint önkormányzati rendeletben meghatározott társadalmi érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezeteknek – azok kérésére – megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak. Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviseleti szervezetek illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg. Köteles a közérdekű adatokat – hozzáférhetővé tenni a Közzétételi szabályzat szerint, az Ügyfeleket érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a vonatkozó hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat. A 2011. évi CXII. információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló, valamint a 2005. évi XVIII. távhőszolgáltatásról szóló törvények hatály alapján kötelezően nem közzétett közérdekű adatok kiadását minden esetben a Jogi Igazgatóság engedélyezése előzi meg a Közérdekű adatkérés rendjét rögzítő szabályzat szerint.

Az egyéni ügyiratokba a társadalmi képviselő csak a felhasználó írásbeli beleegyezésével tekinthet bele, és írásbeli nyilatkozattételével. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni, vállalva annak be nem tartása esetén a büntetőjogi felelősségét.

Az ügyfélszolgálat az érdekképviseletekkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is. Amennyiben az érdekképviselet által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat tájékoztatja a távhő vezető adminisztrátort, valamint az illetékes vezetőjét.

Amennyiben a társadalmi képviselő és Szolgáltató között az Ügyfelet érintő vitás ügyben egyezség nem jön létre, annak létrehozására, vagy döntés miatt, az Ügyfél jogosult a vitás ügyben békéltető testülethez fordulni, vagy bírósághoz fordulni.

#### 5.2.2.7. Ügyfelek tájékoztatása a szociális és egyéb támogatásokról, adósságkezelési programokról

A távhő adminisztrátor felhívja a figyelmet a helyi önkormányzat által lakásfenntartási támogatás, adósságkezelési szolgáltatás címén nyújtható szociális ellátásokra, a rendelkezésére álló helyi önkormányzati rendelet előírásai alapján.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		10 összesen 15

### 5.3. Ügyfélbefizetések fogadása

Amennyiben az adott ügyfélszolgálaton az ügyfeleknek lehetőségük van készpénzbefizetésre, a távhő adminisztrátor a GAZD-800-as készpénzkezelési eljárásnak megfelelően kezeli a házipénztárt. Az ügyfélbefizetéseket rögzíti az ATHOS rendszerben, és az ügyfélnek erről a rendszerből kinyomtatott nyugtát ad.

### 5.4. Hibabejelentések fogadása és továbbítása

A távhőszolgáltatási rendszerben felmerülő hiba bejelentése történhet telefonon, faxon, levélben, online ügyfélszolgálaton. A hibabejelentések fogadása és kezelése elsősorban a hibabejelentő diszpécser szolgálat (a továbbiakban Call Center) feladata.

Hibajelentések fogadásakor az érvényes MIN-700-as, hibaelhárításról szóló szabályzat szerint kell eljárni.

Abban az esetben, amikor a hibát az ügyfélszolgálat fogadja, azokat a Therefore rendszerben rögzítenie kell. A hibajegykezelő modul indulását követően ezzel automatikusan létrejön a hibajegy, azonban annak indulásáig a bejelentést továbbítani kell a Call Center részére (továbbá a jegyzőkönyvet az ügyféldokumentumok közé el kell menteni). Személyes hibabejelentés esetén a kiállított jegyzőkönyvet az ügyfélszolgálatos munkatárs köteles az ügyféllel/bejelentővel aláírni és annak egy példányát, az ügyfél részére átadni.

Az ügyfélszolgálati munkatárs minden hibabejelentés esetén felhívja az Ügyfél/bejelentő figyelmét az ingyenesen hívható hibabejelentő telefonszámára, mely – működési területtől függetlenül – folyamatosan **(0-24 h-ig)** az alábbi központi számon érhető el: **+36 (80) 201 198**.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		11 összesen 15

## 6. Back-office feladatok

Ide tartoznak mindazon a közvetlen ügyfélkezelésen kívüli feladatok, melyeket a távhő adminisztrátornak rendszeres, vagy eseti gyakorisággal el kell végezni ahhoz, hogy az ügyfélszolgálat a külső, és belső előírásoknak megfelelően működjön.

### 6.1. Díjfizetői szerződések megkötése, átírások ügyintézése

Szolgáltató és Felhasználó a fűtés és melegvíz-szolgáltatására Általános/Egyedi Közszolgáltatási Szerződést köt, mely alapján az Ügyfél a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles. *A díjfizetői szerződések megkötésének, átírások ügyintézésének részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.*

### 6.2. Számlázáshoz szükséges adatok begyűjtése, rögzítése

#### 6.2.1. Hőmennyiségmérők adatainak rögzítése

*A számlázáshoz szükséges hőmennyiségmérők adatainak begyűjtésének, rögzítésének részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.*

#### 6.2.2. Használati melegvíz-mérők adatainak havi lejelentése

*A számlázáshoz szükséges HMV mérők havi adatainak begyűjtésének, rögzítésének részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.*

#### 6.2.3. Használati melegvíz-mérők adatainak évente egyszeri ellenőrzése

*A számlázáshoz szükséges HMV mérők éves adatainak begyűjtésének, rögzítésének részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.*

#### 6.2.4. Támogatások rögzítése

A távhő adminisztrátor – tárgyhoz 5. napjáig a helyi önkormányzat által – a Szolgáltató folyószámlájára utalt támogatásokat rögzíti Ügyfelenként legkésőbb a számlázási ütemtervben, a havi számlák elkészítésére előírt határidőig. Amennyiben a támogatás jóváírására a határidőig nem kerül sor, az Üzletszabályzat 7.5.4. pontja szerint kell a támogatás összegét az ügyfél folyószámláján elszámolni.

#### 6.2.5. Éves elszámolások elkészítése

A távhő adminisztrátor elkészíti az éves fűtéselszámolásokat, a távhő területi vezető közreműködésével. Egyeztetni az adatokat a közös képviselőkkel, és a költségosztó szervezetekkel. Az elszámolás alapja minden esetben a hiteles mérő.

### 6.3. Közreműködés a havi számlák elkészítésében, kézbesítésében

*A havi számlák elkészítésének, kézbesítésének részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.*

#### Feladatok:

- Havi számlázás;
- Csoportos beszédési megbízás elkészítése;
- Részvétel a számlák kézbesítésében;
- Az ügyfél kérésére számlamásolat készítése.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		12 összesen 15

#### 6.4. Könyvelési feladatok ellátása

A könyvelési feladatok ellátásának részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.

##### Feladatok:

- Napi könyvelési feladatok;
- Havi könyvelési feladatok.

#### 6.5. Részvétel a behajtási folyamatokban

##### 6.5.1. Ügyféllel kapcsolatban felmerülő költségek kezelése

Az Ügyféllel kapcsolatban felmerülő költségek kezelésének részletes szabályait GAZD-310 távhő számlázási szabályzat tartalmazza.

##### 6.5.2. Részvétel a fizetési felszólítók elkészítésében

A fizetési felszólítók elkészítésének részletes szabályait a GAZD-320 távhő behajtási szabályzat tartalmazza.

##### 6.5.3. Részletfizetési megállapodások megkötése, nyomon követése

A részletfizetési megállapodások megkötésének, és nyomon követésének részletes szabályait a GAZD-320 távhő behajtási szabályzat tartalmazza.

##### 6.5.4. Lakcím- és egyéb személyes adatok kutatása

A lakcím-, és egyéb személyes adatok kutatásának részletes szabályait a GAZD-320 távhő behajtási szabályzat tartalmazza.

#### 6.6. Adategyeztetés, együttműködés az önkormányzattal

Szolgáltató és a helyi önkormányzat együttműködési megállapodás keretében közösen fellép az önkormányzat tulajdonát képező bérlakások esetében a távhőszolgáltatási díjhátralék felhalmozódásának megelőzése, a már létrejött hátralék csökkentése érdekében. Az együttműködést a GAZD-320 Távhő behajtási szabályzat részletezi.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		13 összesen 15

## 7. Egyéb, nem ügyfélkezeléssel kapcsolatos feladatok

A távhő adminisztrátor munkatárs egyéb, nem ügyfélkezeléssel kapcsolatos feladatokat is ellát:

- A távhő kirendeltség folyamatos működése érdekében nyilvántartások vezetése;
- A kirendeltség adminisztrációs tevékenységeinek összehangolása;
- Adatszolgáltatási és jelentési kötelezettségek, ezek nyilvántartása;
- Megrendelések készítése (Navision);
- ATHOS rendszer adatállományának karbantartása, frissítése;
- MEKH riportokhoz adatgyűjtés;
- MatáSzSz adatközlésben történő közreműködés;
- Adatszolgáltatás egyéb külső, vagy cégcsoporton belüli riportokhoz;
- A távhő kirendeltség személyi állományába tartozó munkatársak havonkénti munkaügyi vonatkozású feladatainak elvégzése (THO elszámolás, jelenléti ívek, szabadság, cafeteria, készenlét, ... stb.) a központ által meghatározott határidők betartásával
- A beérkező pénzügyi bizonylatok kezelése, kontírozása, és továbbítása a könyvelés felé;
- Szigorú számadású nyomtatványok kezelése;
- A távhő területi vezető levelezésének segítése;
- A beérkező és kimenő levelek iktatása, kezelése, irattározása;
- A kirendeltség szerződésállományának irattári tárolása, nyilvántartása;
- A kirendeltség számítógépen tárolt adatainak rendszerezett archiválása;
- A kirendeltségre vonatkozó belső utasítások, és ISO előírások naprakész nyilvántartása;
- Iratanyagok sokszorosítása.
- A kirendeltség területén felmerülő, a kirendeltség dolgozóit érintő események szervezése (üzemorvosi vizsgálatok, belső képzések, megbeszélések, ... stb.)
- A kirendeltség éves pénzügyi tervezéséhez szükséges adatok begyűjtése, egyeztetése, összehangolása;
- Egyéb éves pénzügyi tervezési feladatokban történő részvétel.

	Ügyfélkezelési szabályzat	MIN-800
	TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		14 összesen 15

## 8. MELLÉKLETEK – 1. sz. melléklet – levélminta



Minta János  
7200 Dombóvár,  
Sablon utca 12.

Ügyfél azonosító: **XXXX**

Tárgy: Válasz reklamációra

Tisztelt Minta János Úr!

Hivatkozás az ügyfél levelére.

Válasz a kérdésekre.

Összegzés, következtetés (elfogadjuk-e a reklamációt, vagy elutasítjuk).

Segítség felajánlása a jövőre vonatkozóan.

Dombóvár, 2016. január 1.

Tisztelettel:

Ügyintéző neve  
Távhő adminisztrátor

Mellékletek:

- Melléklet 1.
- Melléklet 2.

Távhő weboldalunkon számos hasznos információ mellett – a regisztrációt követően – megtekintheti számlaegyenlegét, illetve megadhatja melegvíz-mérő állását. További információk: <https://tavho.veolia.hu>. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Társaságunk a panaszok kivizsgálását jellemzően az ügyfélszolgálatán keresztül körütekintően végzi. Szükség esetén a panaszok kivizsgálása, minden az ügyekben érintett terület bevonásával, központilag történik. Amennyiben intézkedésünket nem találja megfelelőnek, a következő oldalon felsorolt érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat:

**Veolia Energia  
Magyarország Zrt.**

Központi levelezési cím:  
2040 Budaörs,  
Szabadság út 301.  
<https://tavho.veolia.hu>

Információ- és panaszügyintézés:  
[ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálati faxszám:  
06 1 555 13 00

Műszaki hibabejelentés:  
06 80 201 198

Ügyfélszolgálati irodáink:  
7200 Dombóvár,  
Pannónia út 7.  
Telefon: 06 74 466 443

2700 Cegléd,  
Reggel u. 2.  
Telefon: 06 53 500 098

6750 Algyő,  
Bartók Béla u. 72.  
Telefon: 06 62 489 727

9500 Celldömök,  
Dr. Gáfi Lajos tér 10.  
Telefon: 06 95 420 186

Budapest Szilas park,  
1152 Budapest,  
Szentmihályi út 131.  
Telefon: 06 34 487 688

2030 Érd, Emilia u. 6.  
Telefon: 06 23 523 023

2536 Nyergesújfalu,  
Bartók Béla u. 2.  
Telefon: 06 33 355 544

2510 Dorog,  
Esztergomi u. 17.  
Telefon: 06 33 440 681

2890 Tata,  
Új út 15.  
Telefon: 06 34 880 507



Veolia Energia Magyarország Zrt.  
1121 Budapest, Kelenföldi út 100. sz. 1. emelet  
Telefon: 06 1 555 13 00  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)



## Ügyfélkezelési szabályzat

MIN-800

Verzió: 1.0

## TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

15 összesen 15



Toľna Megye Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 7100 Szekszárd Kiskörzö tér 3., Postacím: 7100 Szekszárd Kiskörzö tér 3., Telefonszám: 06-74/510-414,  
E-mail: fogyvéd\_dof\_szekszard@mfh.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal  
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88. Telefonszám: 06-1/459-7777, Központi e-mail: mekh@mekh.hu.

Társaságunk békéltető testületi eljárást nem kezdeményez, azonban a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó által kezdeményezett békéltető testületi eljárásban részt vesz. Panaszával a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulhat, melyet az alábbi listából választhat ki:

**Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**  
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 06-76-501-500  
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**  
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
Telefon: 20/373-2570  
E-mail: bekeltoestetulet@juzmki.hu

**Berényi Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 7625 Pécs, ~~Majossy~~ I. u. 36.  
Telefon: 06-72/507-154  
E-mail: bekelto@bki.hu  
Web: www.bki.hu

**Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**  
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: 06-34/513-027  
Email: kemkik@kemkik.hu  
Web: www.kemkik.hu

**Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület**  
Cím: 5600 Békéscsaba, Pentez ltp. 5.  
Telefon: 06-66/324-976

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A  
Telefon: 06-32/520-860  
E-mail: nkik@nkik.hu  
Web: www.nkik.hu

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**  
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefon: 06-46/501-091, 501-670

**Pest Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81  
Telefon: 06-1/269-0703

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület**  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefon: 06-1/488-2131  
E-mail: bekelto.tesztulete@bik.hu

**Somogy Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefon: 06-82/501-000

**Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**  
Cím: 6721 Szeged, Párizs lkt. 8-12.  
Telefon: 06-62/554-250/118  
E-mail: bekelto.tesztulete@csmkik.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: 06-42/311-544  
E-mail cím: bekelto@szabkam.hu

**Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséttér 4-6.  
Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323  
E-mail: fmkik@fmkik.hu

**Toľna Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: 06-74/411-661  
E-mail: kamara@tmkik.hu

**Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**  
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefon: 06-96/520-217  
E-mail: bekelto@gymskik.hu

**Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**  
Cím: 9700 Szombathely, Horvád tér 2.  
Telefon: 06-94/312-356

**Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület**  
Székhely: 4025 Debrecen, Petöfi tér 10.  
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.  
Telefon: 06-52/500-710, 06-52/500-745  
E-mail: bekelto@hbki.hu

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220  
Telefon: 06-88/429-008, 08-88/814-111  
E-mail: bekelto@veszpremkamara.hu

**Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**  
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefon: 06-36/429-612/122

**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**  
Cím: 8900 Zalaegegszeg, Petöfi u. 24.  
Telefon: 06-92/550-513  
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

NAIH azonosító: NAIH-68593/2013.



Magyar Kereskedelmi és Iparkamara  
Kereskedelmi és Ipari Kamara  
Kereskedelmi és Ipari Kamara  
Kereskedelmi és Ipari Kamara