

# Műszaki online hibabejelentő kézikönyv



Nemzeti  
Közművek

Verzió 1.

2017.november. 06.

## Tartalom

1. Bevezető.....	3
2. Regisztráció.....	4
3. Műszaki hibabejelentés.....	10
4. Bejelentkezés.....	11
5. Bejelentkezés után .....	12
6. Közvilágítási hiba bejelentése, információ a bejelentett hibákról .....	13
7. Közvilágítási hiba bejelentése .....	14
7.1. Közvilágítás hibabejelentő felület .....	15
7.1.1. Hiba pontos helye.....	16
7.1.2. Hiba típusa.....	16
7.1.3. Észlelt hibák kiterjedés .....	16
8. Bejelentett közvilágítási hibák státuszának megtekintése.....	17
8.1. Információk a bejelentett közvilágítási hibákról .....	18
8.2. Információk bejelentett közvilágítási hibákról felület.....	18
8.2.1. Leszűrés eredménye.....	20

# 1. Bevezető

Az oldal célja, hogy Önkormányzatuk könnyen és gyorsan intézhesse a számláival és a közvilágítással kapcsolatos ügyeit Interneten keresztül.

Csak az első alkalommal kell az önkormányzati adatokat megadni a regisztráció során, majd ezt követően bármikor egyszerűen és gyorsan tud:

- Közvilágítási hibát bejelenteni,
- Bejelentett közvilágítási hibák státuszát megtekinteni.

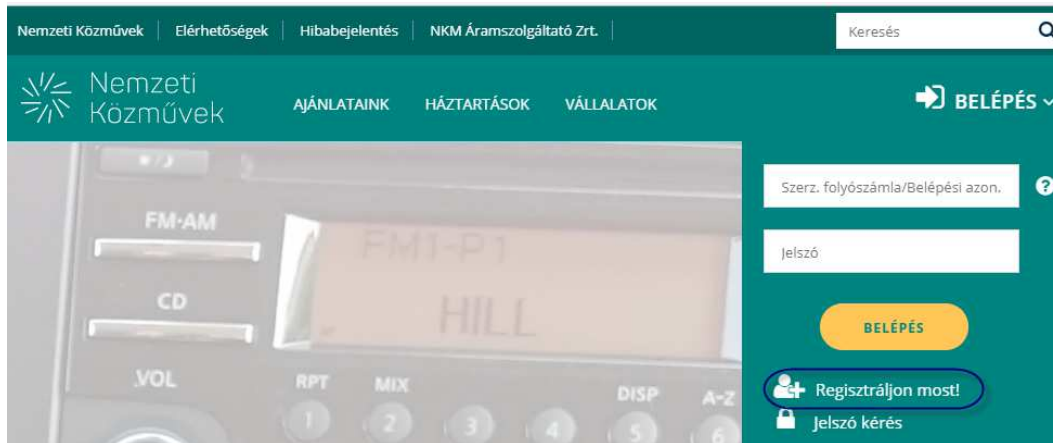
## Hol érhető el az online oldal?

A <https://nkmaram.hu/ugyfelszolgalat> oldal (Egyetemes szolgáltatói rész) főoldalán.

The screenshot shows the homepage of the National Public Utilities website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Nemzeti Közművek', 'Elérhetőségek', 'Hibabejelentés', and 'NKM Áramszolgáltató Zrt.', along with a search bar labeled 'Keresés'. Below this is a green header with the 'Nemzeti Közművek' logo and navigation links for 'AJÁNLATAINK', 'HÁZTARTÁSOK', 'VÁLLALATOK', and a 'BELÉPÉS' button with a dropdown arrow. The main content area features a large, warm photograph of a smiling family (mother, father, and two children). Below the photo is a row of four service buttons: 'ONLINE ÜGYINTÉZÉS' (with a laptop icon), 'ÜGYFÉLSZOLGÁLAT KERESŐ' (with a location pin icon), 'VÁLLALATI ÜGYFELEK' (with a briefcase icon), and 'ELÉRHETŐSÉGEK' (with an @ symbol icon). At the bottom left, there are links for 'HÍRFEK' and 'AKTUALITÁSOK'.

## 2. Regisztráció

Ha Ön új felhasználója online ügyfélszolgálatunknak, akkor kattintson a **regisztrációra**.



The screenshot shows the website interface for Nemzeti Közművek. The top navigation bar includes links for 'Nemzeti Közművek', 'Elérhetőségek', 'Hibabejelentés', and 'NKM Áramszolgáltató Zrt.', along with a search bar labeled 'Keresés'. Below this, the main header features the company logo and navigation links for 'AJÁNLATAINK', 'HÁZTARTÁSOK', and 'VÁLLALATOK'. A 'BELÉPÉS' button with a dropdown arrow is also present. The main content area is split into two sections: on the left, a blurred image of a car stereo display showing 'FM1-P1' and 'HILL'; on the right, a login form with fields for 'Szerz. folyószámla/Belépési azon.' and 'Jelszó', a yellow 'BELÉPÉS' button, and a blue 'Regisztráljon most!' button. A 'Jelszó kérés' link is located below the registration button.

Regisztráció előtt kérjük, készítse elő korábbi (közvilágítás-üzemeltetési) számláját, mivel a rendszer csak akkor fogadja el a regisztrációját, ha az adatok pontosan megegyeznek a számlán szereplőkkel.

## Regisztráció

Tisztelt Ügyfelünk!

A regisztrációhoz kérjük, adja meg alábbi adatait!

\*Szerződéses folyószámla

? Ide írja be 12 karakterből álló szerződéses folyószámlaszámát.

\*Fogyasztási hely azonosító

? Ide írja be 10 karakterből álló fogyasztási hely azonosítóját.

Belépési azonosító

? Ha Ön szeretne saját azonosítóval belépni, akkor itt tudja megadni.

\*E-mail cím

Adja meg e-mail címét!

\*E-mail cím újra

Ismételje meg az e-mail címét!

\*Jelszó

Minimum 7 karakter, maximum 20 karakter hosszú. Legyen benne kisbetű,

nagybetű és szám.

\*Jelszó újra

Ismételje meg a jelszót!

Telefonszám

Adja meg telefonszámát!

Elektronikus számlát kérek, az e-számla [Kérelem és nyilatkozatban](#) foglalt feltételeit megismertem és elfogadom. ?

REGISZTRÁLOK

A regisztráció során az alábbi adatok megadása kötelező:

- Szerződéses folyószámla szám (A számlarészletező bal felső részén található 12 jegyű szám),
- Fogyasztásihely-azonosító (A számlája utolsó oldalán található 10 jegyű szám)
- E-mail cím
- E-mail cím ellenőrzésre
- Jelszó
- Jelszó ismét

Lehetőség van belépési azonosító megadására is, amivel egyszerűbben léphet be Online ügyfélszolgálatunkra.

A regisztrációval egy időben elektronikus számlázásra is áttérhet.

**▲ Sikeres regisztráció! E-mail címére elküldtük a regisztráció véglegesítéséhez szükséges információkat. Kérjük erősítse meg regisztrációját 72 órán belül!**

Az adatok megadása után, a rendszer e-mailben elküldi a regisztráció véglegesítéshez szükséges levelet.



**Regisztráció aktiválása TESZT**  
NKM Áramszolgáltató Zrt. Ügyfélszolgálat címzett

NKM Áramszolgáltató Zrt. online ügyfélszolgálat

Ügyfél regisztráció

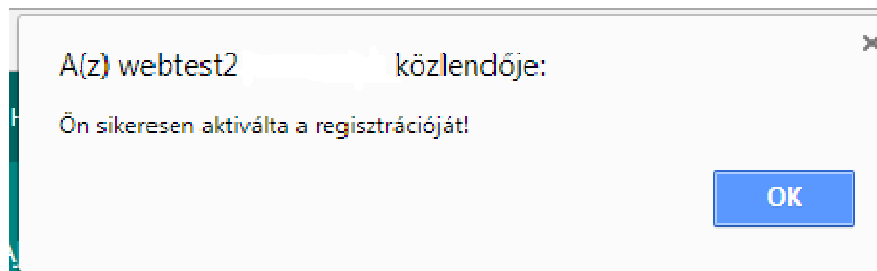
Az NKM Áramszolgáltató Zrt. online ügyfélszolgálatán a "1- - - - - 9" folyószámlához regisztráció történt.

A belépéshez regisztrációját az alábbi hivatkozásra kattintva aktiválhatja.

[Regisztráció aktiválása](#)

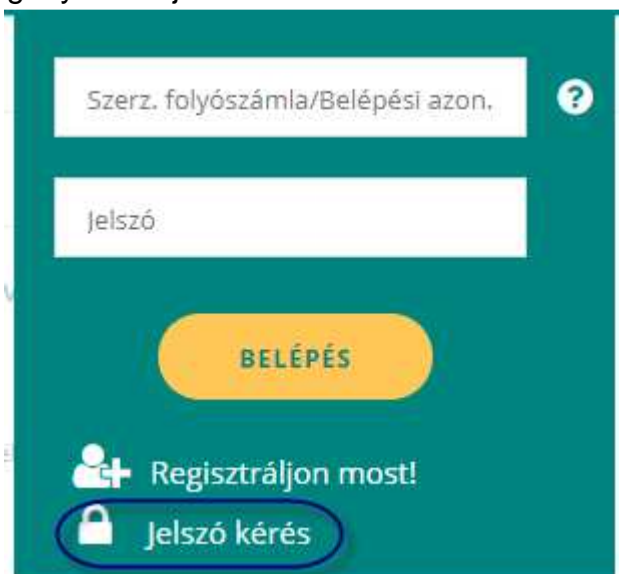
Ha a fenti hivatkozásra kattintva a személyes belépési oldal nem jelenik meg, kérjük, hogy az alábbi hivatkozást kézzel másolja át böngészője címsorára

Visszaigazoláskor csak a regisztrációt kell aktiválni.



Amennyiben sikeres volt az aktiválás, az OK gombra kattintva a rendszer automatikusan belép az Online felületre.

Ha elfelejtette a belépéshez szükséges jelszavát, akkor a jelszókérés menüpontban igényelhet újat.



The screenshot shows a login interface with a teal background. At the top, there is a white input field labeled 'Szerz. folyószámla/Belépési azon.' with a question mark icon to its right. Below it is another white input field labeled 'Jelszó'. A yellow button with the text 'BELÉPÉS' is centered below the input fields. At the bottom left, there is a white icon of a person with a plus sign and the text 'Regisztráljon most!'. Below that is a white icon of a padlock and the text 'Jelszó keres', which is circled in blue.

## Jelszó kérés

Kérjük, adja meg másodlagos belépési azonosítóját vagy Szerződéses folyószámla számát az új jelszó aktivációs e-mail küldéséhez

Azonosító

Itt megadhatja másodlagos belépési azonosítóját vagy folyószámla

azonosítóját

KÜLDÉS

Az Ön biztonsága érdekében a jelszavakat kódolva tároljuk, így új jelszó kéreskor a korábbi jelszót töröljük. Az új jelszót e-mailben elküldjük Önnek, és ezzel tud belépni. Belépés után meg kell változtatnia a kezdő jelszót, egy Ön által megadott jelszóra.

## Jelszó kérés

Kérjük, adja meg másodlagos belépési azonosítóját vagy Szerződéses folyószámla számát az új jelszó aktivációs e-mail küldéséhez

**⚠ A felhasználó regisztrált e-mail címére továbbítottuk az új jelszó beállításához szükséges információkat. Kérjük, nézze meg postafiókját és az e-mail-ben leírtak alapján fejezze be a folyamatot!**

Azonosító

Itt megadhatja másodlagos belépési azonosítóját vagy folyószámla

azonosítóját

**KÜLDÉS**



**Elfelejtett jelszó TESZT**

NKM Áramszolgáltató Zrt. Ügyfélszolgálat címzett:

NKM Áramszolgáltató Zrt. online ügyfélszolgálat

Elfelejtett jelszó

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. online ügyfélszolgálatán a "11 11 11 11 9" folyószámlához tartozó jelszavát elfelejtette.

Új jelszavát az alábbi hivatkozásra kattintva állíthatja be.

[Új jelszó beállítása](#)

Ha a fenti hivatkozásra kattintva a "Jelszó megadása" oldal nem jelenik meg, kérjük, hogy az alábbi hivatkozást kézzel másolja át böngészője címsorába.

<https://webtest2.11111111/pages/aloldal.jsp?page=elfelejtettJelszo&hash=hlEuzUtdtzTuocPvEHg6LbgMmjUUmO&szfz=111111119>

Jelen levél egy automatikus üzenet, kérjük ne válaszoljon rá. Amennyiben kérdése lenne, kérjük forduljon bizalommal munkatársunkhoz a [www.nkmaram.hu](http://www.nkmaram.hu) oldalon regisztrált adataival, on-line ügyfélszolgálatunkra bejelentve.

Tájékoztatjuk, hogy az erre a címre küldött értesítések nem kerülnek feldolgozásra.

## Jelszó megadása

Kérjük, adja meg új jelszavát az alábbi mezők kitöltésével!

Új jelszó

Minimum 7 karakter, maximum 20 karakter hosszú. Legyen benne kisbetű,

nagybetű és szám.

Jelszó újra

Itt ismétlje meg az új jelszót.

**MÓDOSÍT**



## Üdvözljük!

---

**▲ Ön sikeresen megváltoztatta jelszavát! Most már be tud lépni azonosítójával és új jelszavával!**

### Elektronikus számla ismertető

Térjen át elektronikus számlázásra! Olvasson róla [bővebben](#)

### Regisztráció

Amennyiben Ön még nem regisztrált felhasználója internetes portálunknak kérjük [regisztráljon!](#)

### Bejelentkezés

#### Azonosító

Ide írja be 12 karakterből álló szerződéses folyószámlaszámát, vagy másodlagos

belépési azonosítóját!

#### Jelszó

Ide írja be jelszavát!

[Jelszó kérés](#)

**BELÉPÉS**

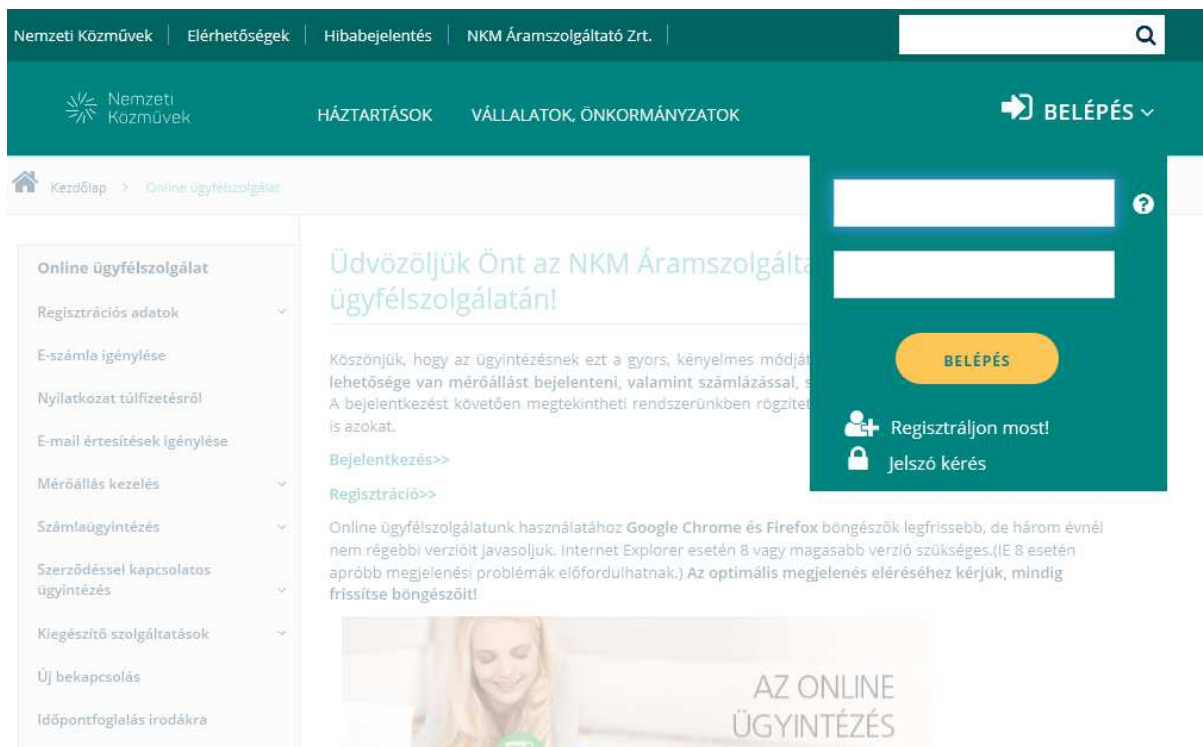
### 3. Műszaki hibabejelentés.

A <https://nkmaram.hu/ugyfelszolgalat> oldal (Egyetemes szolgáltatói rész) főoldalán.

The screenshot shows the top section of the Nemzeti Közművek website. At the top, there is a dark green navigation bar with the following links: "Nemzeti Közművek", "Elérhetőségek", "Hibabejelentés", and "NKM Áramszolgáltató Zrt.". To the right of these links is a search bar labeled "Keresés" with a magnifying glass icon. Below this bar is the main header, which includes the "Nemzeti Közművek" logo on the left and the navigation menu items "AJÁNLATAINK", "HÁZTARTÁSOK", and "VÁLLALATOK" in the center. On the right side of the header is a "BELÉPÉS" button with a right-pointing arrow and a dropdown arrow. Below the header is a large banner image of a smiling family (a woman and two children). Underneath the banner is a row of four service buttons: "ONLINE ÜGYINTÉZÉS" (with a laptop icon), "ÜGYFÉLSZOLGÁLAT KERESŐ" (with a location pin icon), "VÁLLALATI ÜGYFELEK" (with a briefcase icon), and "ELÉRHETŐSÉGEK" (with an @ symbol icon). At the bottom left of the banner area, the text "HÍRFEK AKTUALITÁSOK" is visible.

## 4. Bejelentkezés

Amennyiben Ön már regisztrált, lépjen be **Szerződéses folyószámla számának és jelszavának** megadásával és kattintson a  nyomógombra.



The screenshot displays the NKM online service portal. At the top, there is a navigation bar with the NKM logo and the text "Nemzeti Kőzművek". Below this, there are links for "HÁZTARTÁSOK" and "VÁLLALATOK, ÖNKORMÁNYZATOK". A search bar is located on the right side of the navigation bar. The main content area features a large orange "BELÉPÉS" button. Below the button, there are two input fields for username and password, and a "Regisztráljon most!" button. The page also includes a sidebar with various service options and a footer with a banner for "AZ ONLINE ÜGYINTÉZÉS".

## 5. Bejelentkezés után

Belépés utána az alábbi kezdő képernyő jelenik meg.

A screenshot of the NKM Áramszolgáltató online ügyfélszolgálatának kezdőképernyője. A bal oldali menüben az "Online ügyfélszolgálat" alatt a "Műszaki hibabejelentés" opció kiemelve látható. A fő tartalom területén a "Üdvözöljük az NKM Áramszolgáltató online ügyfélszolgálatán!" üdvözlő szöveg és a "Az Ön aktuális egyenlege" című táblázat látható. A táblázatban négy sor szerepel, mindegyik "szerződéses folyószámla:" címmel és "HUF" pénznemmel. A második sor mellett egy "KIFIZETEM" gomb található. Az alábbiakban az "ÚJDONSÁG!" és "Önnek ajánljuk" szakaszok is láthatók.

Kezdőlap

Online ügyfélszolgálat

- Regisztrációs adatok
- E-számla igénylése
- Nyilatkozat túlfizetésről
- E-mail értesítések igénylése
- Mérőállás kezelés
- Számlaügyintézés
- Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés
- Kiegészítő szolgáltatások
- Új bekapcsolás
- Időpontfoglalás irodákra
- Általános bejelentés
- Műszaki hibabejelentés**
- Hálózati károkozások bejelentése
- Tervezett áramszünetek
- Felhasználói kézikönyv

Üdvözöljük az NKM Áramszolgáltató online ügyfélszolgálatán!

Az Ön aktuális egyenlege

szerződéses folyószámla:	HUF	
szerződéses folyószámla:	HUF	KIFIZETEM
szerződéses folyószámla:	HUF	
szerződéses folyószámla:	HUF	

ÚJDONSÁG! Mostantól kamatot, illetve részletet is lehetséges kifizetni, amennyiben van ilyen tétele!


Önnek ajánljuk

Elektronikus számla  
Környezetbarát, átlátható és

ÉLŐ CHAT

## 6. Közvilágítási hiba bejelentése, információ a bejelentett hibákról

Közvilágítási hiba bejelentéséhez a bejelentett hibák lekérdezéséhez a műszaki hibabejelentés menüpontot kell választani.

A  menüpontot választva az alábbi képernyő jelenik meg.

### Műszaki hibabejelentés



A **Közvilágítási hiba bejelentése** menüpont választásával lehetősége van az észlelt közvilágítási hibák bejelentésére. Kérjük pontosan adja meg a hiba helyét, mert ez nagyban segíti a probléma gyors elhárítását.

A **saját fogyasztási helyre hibabejelentést** választva az ön fogyasztási helyén tapasztalt problémát jelentheti be (például nincs villany, vagy a vezeték/plomba megsérült, stb.). [A háztartás belső villanyhálózatán keletkezett hibákkal kérjük lakossági villanyszerelőt keresen meg.](#)

**Kérjük, hogy baleset (pl. kitört villanyoszlop) vagy közvetlen életveszély esetén hívja a 24 órában elérhető hibabejelentő vonalunkat, a 06 62 565 881-es telefonszámon!**

A **bejelentett hibák visszakeresése** nyomógomb megnyomásával lekérdezheti az Ön fogyasztási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.



## 7. Közvilágítási hiba bejelentése

A közvilágítási hiba bejelentés menüpont választásával lehetősége van az észlelt közvilágítási hibák bejelentésére.

### Műszaki hibabejelentés



A **Közvilágítási hiba bejelentése** menüpont választásával lehetősége van az észlelt közvilágítási hibák bejelentésére. Kérjük pontosan adja meg a hiba helyét, mert ez nagyban segíti a probléma gyors elhárítását.

A **saját fogyasztási helyre hibabejelentést** választva az ön fogyasztási helyén tapasztalt problémát jelentheti be (például nincs villany, vagy a vezeték/plomba megsérült, stb.). [A háztartás belső villanyhálózatán keletkezett hibákkal kérjük lakossági villanyszerelőt keressen meg.](#)

**Kérjük, hogy baleset (pl. kitört villanyoszlop) vagy közvetlen életveszély esetén hívja a 24 órában elérhető hibabejelentő vonalunkat, a 06 62 565 881-es telefonszámon!**

A **bejelentett hibák visszakeresése** nyomógomb megnyomásával lekérdezheti az Ön fogyasztási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.



ÉLŐ CHAT

## 7.1. Közvilágítás hibabejelentő felület

A csillaggal megjelölt mezők kitöltése kötelező.

### Közvilágítási hiba bejelentése



#### Hiba pontos helye

\*Település

\*Közterület pontos megnevezése

\*Házzám

\*Hiba típusa

\*Észlelt hiba kiterjedése

Kiegészítő megjegyzés  
(helymeghatározás)

#### Bejelentő adatai

Név

Szerződéses folyószámla szám

KÜLDÉS

\* Kötelezően kitöltendő mezők

ÉLŐ CHAT

### 7.1.1. Hiba pontos helye

Kérjük, hogy pontosan adja meg a hiba helyét, mert ez nagyban segíti a probléma gyors elhárítását.

**Hiba pontos helye**

\*Település

\*Közterület pontos megnevezése

\*Házzszám

### 7.1.2. Hiba típusa

Lenyíló nyíl mögött szerepel a hiba típusa, amelynek megadása kötelező.

Egyéb hiba pl:

- van világítás nappal, kandeláber ajtó hiányzik, kandeláber sérült, törött lámpatestek.

**Hiba típusa**

\*Észlelt hiba kiterjedése

Kérem válasszon! ▼

Kérem válasszon!  
nincs világítás  
egyéb hiba

### 7.1.3. Észlelt hibák kiterjedése

Lenyíló nyíl mögött szerepel az észlelt hiba kiterjedése, amelynek megadása kötelező.

**Észlelt hiba kiterjedése**

Kiegészítő megjegyzés  
(helymeghatározás)

Kérem válasszon! ▼

Kérem válasszon!  
3 vagy több egymás melletti lámpahely  
egyedi lámpahely

A

**KÜLDÉS**

nyomógombbal küldheti közvilágítás hibabejelentőt.



## 8. Bejelentett közvilágítási hibák státuszának megtekintése

Az információ bejelentett hibákról menüpont választásával lehetősége van az közvilágítással kapcsolatban bejelentett hibákról információt kapni.

### Műszaki hibabejelentés



A **Közvilágítási hiba bejelentése** menüpont választásával lehetősége van az észlelt közvilágítási hibák bejelentésére. Kérjük pontosan adja meg a hiba helyét, mert ez nagyban segíti a probléma gyors elhárítását.

A **saját fogyasztási helyre hibabejelentést** választva az ön fogyasztási helyén tapasztalt problémát jelentheti be (például nincs villany, vagy a vezeték/plomba megsérült, stb.). A háztartás belső villanyhálózatán keletkezett hibákkal kérjük lakossági villanyszerelőt keressen meg.

**Kérjük, hogy baleset (pl. kitört villanyoszlop) vagy közvetlen életveszély esetén hívja a 24 órában elérhető hibabejelentő vonalunkat, a 06 62 565 881-es telefonszámon!**

A **bejelentett hibák visszakeresése** nyomógomb megnyomásával lekérdezheti az Ön fogyasztási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.



## 8.1. Információk a bejelentett közvilágítási hibákról

Lenyíló nyíl mögött a közvilágítási hiba menüpontot kell választani.

### Információ bejelentett hibákról



A bejelentett hibák visszakeresése nyomógomb megnyomásával lekérdezheti az Ön fogyasztási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.

\*Hiba típusa:

- Kérem válasszon!
- Közvilágítási hiba**
- Egyéb hiba

## 8.2. Információk bejelentett közvilágítási hibákról felület

**A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.**

Lenyíló nyíl mögött a település nevének megadása kötelező. Minden önkormányzat csak saját településére vonatkozó hibákat tudja lekérdezni.

Az utca és házszám mező kitöltésekor pontos helyre tud közvilágítási hibát lekérdezni.

## Információ bejelentett hibákról



A bejelentett hibák visszakeresése nyomógomb megnyomásával lekérdezheti az Ön fogyasztási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.

\*Hiba típusa:

\*Település:

Utca:

Házzám:

KÜLDÉS

KÜLDÉS

Az adatok kitöltése utána a leszűrése történik.

nyomógombra kattintva az adatok

### 8.2.1. Leszűrés eredménye

A bejelentett közvilágítási hibák három hónapra visszamenőleg jelennek meg.

Dátum	Tárgy	Cím	Státusz	Munkaszám
2017-11-20	egyedi lámpahely(ek)	Hajnal utca 22..	Erőforrás igény	2331600
2017-11-20	szakaszhiba	[REDACTED] Gádorosi út 3.	Lezárt	2331065
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Vásárhelyi út 16..	Lezárt	2330646
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Rákóczi út 9..	Lezárt	2330645
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Rákóczi út 9..	Lezárt	2330644
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Arany János utca 1..	Lezárt	2330643
2017-11-16	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Móra Ferenc utca 50.	Lezárt	2329677
2017-11-16	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Rákóczi u	Lezárt	2329136
2017-11-16	egyedi lámpahely(ek)	[REDACTED] Rákóczi út	Lezárt	2329135
2017-11-16	szakaszhiba	[REDACTED] Gádorosi út	Lezárt	2329134

Bejegyzések: 208 | Oldal: 1 / 21    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10    10

Kérdések esetén kérjük, hogy keresse az illetékes önkormányzati kapcsolattartó kollégáinkat.