

Műszaki online hibabejelentő kézikönyv



Verzió 3.

2020. december 22.

Tartalom

1. Bevezető.....	3
2. Regisztráció.....	4
3. Műszaki hibabejelentés.....	8
4. Bejelentkezés.....	9
5. Közvilágítási hiba bejelentése, információ a bejelentett hibákról	10
6. Közvilágítási hiba bejelentése	12
6.1. Közvilágítás hibabejelentő felület	13
6.1.1. Hiba pontos helye.....	14
6.1.2. Hiba típusa.....	14
6.1.3. Észlelt hibák kiterjedés	14
7. Bejelentett közvilágítási hibák státuszának megtekintése.....	15
7.1. Információk a bejelentett közvilágítási hibákról	16
7.2. Információk bejelentett közvilágítási hibákról felület.....	17
7.2.1. Leszűrés eredménye.....	18

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:

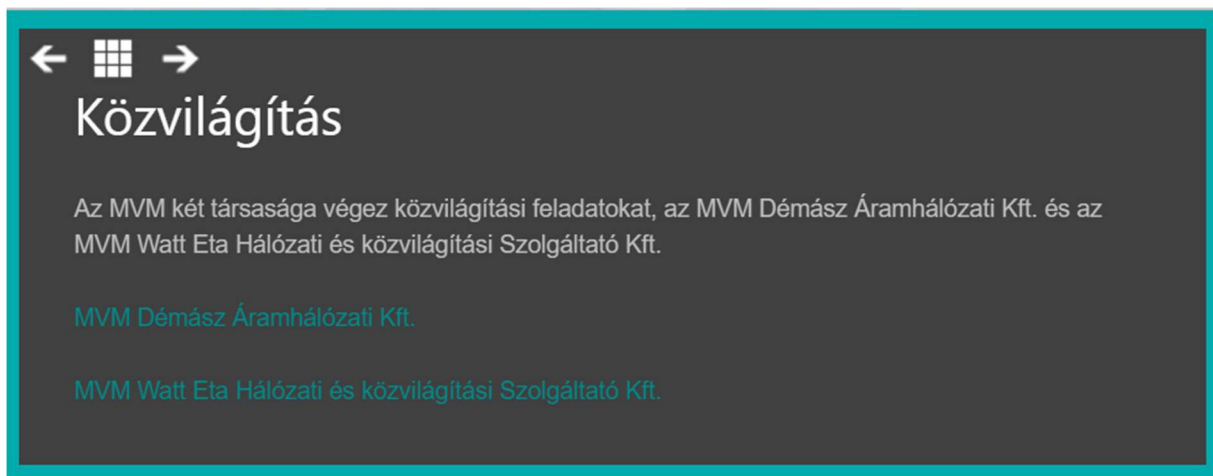
- Közvilágítási hibát bejelenteni,
- Bejelentett közvilágítási hibák státuszát megtekinteni.

Hol érhető el az online oldal?

A <https://www.mvmnext.hu/> főoldalán **Közvilágítás** csempére kattintva.

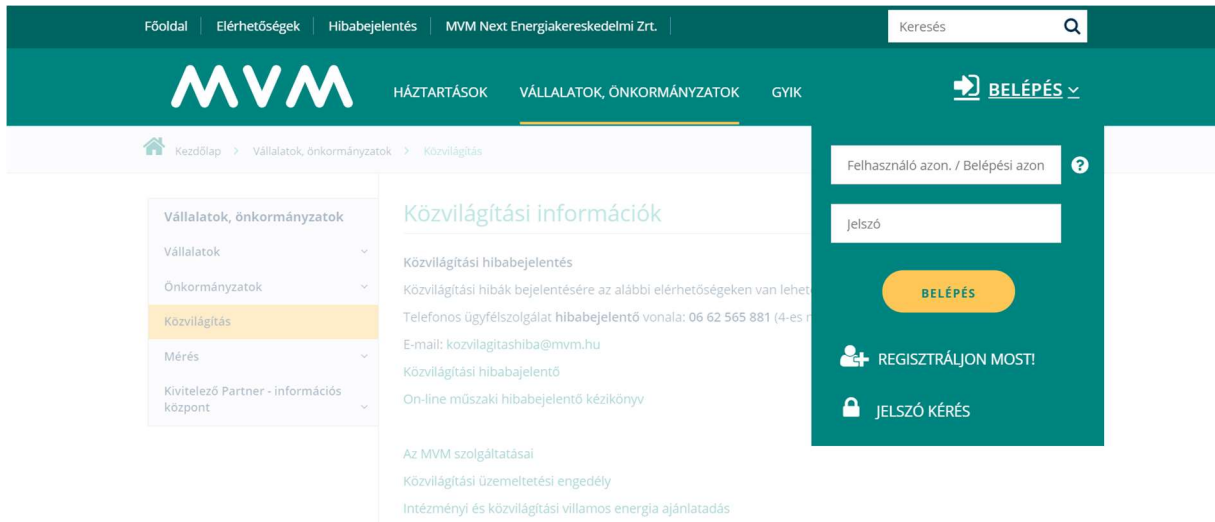


Majd a **MVM Démász Áramhálózati Kft.** sorra kattintva.



2. Regisztráció

Ha Ön új felhasználója online ügyfélszolgálatunknak, akkor kattintson a



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.

Áram Online Ügyfélszolgálat
IGÉNYBEJELENTÉS SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSRA
E-ügyintézés
Hiány/Dokumentum pótlás
Regisztrációs adatok
Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés
Számlaügyintézés
E-számla igénylése
Nyilatkozat túlfizetésről
E-mail értesítések igénylése
Mérőállás kezelés
Kiegészítő szolgáltatások
Új bekapcsolás

Általános bejelentés
Online műszaki hibabejelentés
Szabálytalan vételezés bejelentése
Tervezett áramszünetek
Felhasználói kézikönyv

Regisztráció



Tisztelt Ügyfelünk!

A regisztrációhoz kérjük, adja meg alábbi adatait!

Ügyfél azonosítás

Kérjük válasszon, hogy mely módon szeretné magát azonosítani!

AZONOSÍTÓ ADATOK

SZEMÉLYES ADATOK

CÉGES ADATOK

Kérjük adja meg 10 karakterből álló Felhasználó azonosítóját és Szerződésszámát, vagy Szerződéses folyószámla azonosítóját!

* Felhasználó azonosító: ?

Szerződéses folyószámla azonosító: ?

Szerződésszám: ?
vagy

Regisztrációs adatok

Belépési azonosító: ?

* E-mail cím:

* E-mail cím megerősítése:

* Jelszó: ?

* Jelszó megerősítése:

Telefonszám:

Nyilatkozom, hogy jogosult vagyok az ügyintézésre, elfogadom az [Adatkezelési tájékoztatót](#) és az [Online felhasználási feltételeket](#).

Elektronikus számlát kérek, és az [elektronikus számla feltételeit](#) megismertem és elfogadom. ?

REGISZTRÁLOK

* Kötelezően kitöltendő mezők

A regisztráció során az alábbi adatok megadása kötelező:

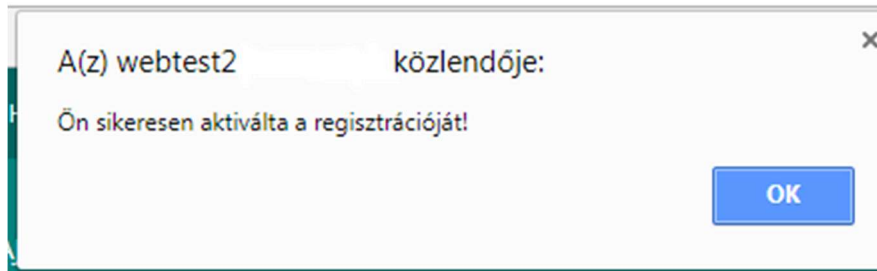
- Felhasználó-azonosító (A számlája utolsó oldalán található 10 jegyű szám)
- E-mail cím
- E-mail cím megerősítés
- Jelszó
- Jelszó megerősítés

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

▲ 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.

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 the MVM website interface. At the top, there is a navigation bar with the MVM logo and menu items: HÁZTARTÁSOK, VÁLLALATOK, ÖNKORMÁNYZATOK, GYIK. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Kezdőlap > Vállalatok, önkormányzatok > Közvilágítás. On the left, a sidebar menu is visible with categories: Vállalatok, önkormányzatok; Vállalatok; Önkormányzatok; Közvilágítás (highlighted); Mérés; Kivitelező Partner - információs központ. The main content area is titled 'Közvilágítási információk' and contains the following text: 'Közvilágítási hibabejelentés', 'Közvilágítási hibák bejelentésére az alábbi elérhetőségeken van lehetőség', 'Telefonos ügyfélszolgálat hibabejelentő vonala: 06 62 565 881 (4-es számú melléklet)', 'E-mail: kozvilagitashiba@mvm.hu', 'Közvilágítási hibabajjelentő', 'On-line műszaki hibabejelentő kézikönyv'. Below this, there are links for 'Az MVM szolgáltatásai', 'Közvilágítási üzemeltetési engedély', and 'Intézményi és közvilágítási villamos energia ajánlatadás'. On the right side, there is a login panel with the title 'BELÉPÉS'. It contains a field for 'Felhasználó azon. / Belépési azon.' with a help icon, a 'Jelszó' field, a yellow 'BELÉPÉS' button, a 'REGISZTRÁLJON MOST!' link with a user icon, and a 'JELSZÓ KÉRÉS' link with a lock icon.

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 Felhasználó azonosítóját vagy másodlagos belépési azonosítóját az új jelszó aktivációs e-mail küldéséhez!

Felhasználó azonosító / Belépési azonosító

E-mail cím

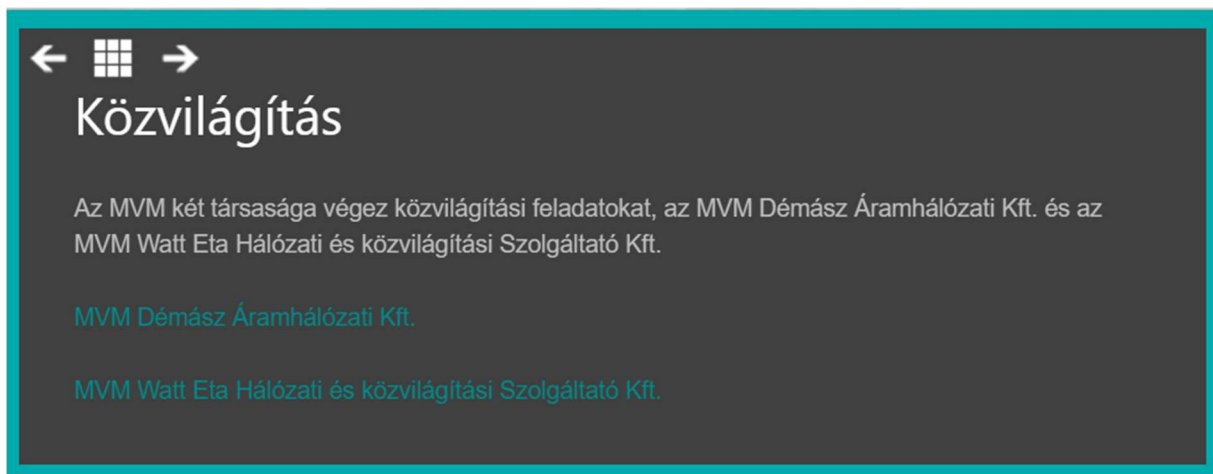
KÜLDÉS

3. Műszaki hibabejelentés.


A <https://www.mvmnext.hu/> főoldalán **Közvilágítás** csempére kattintva.

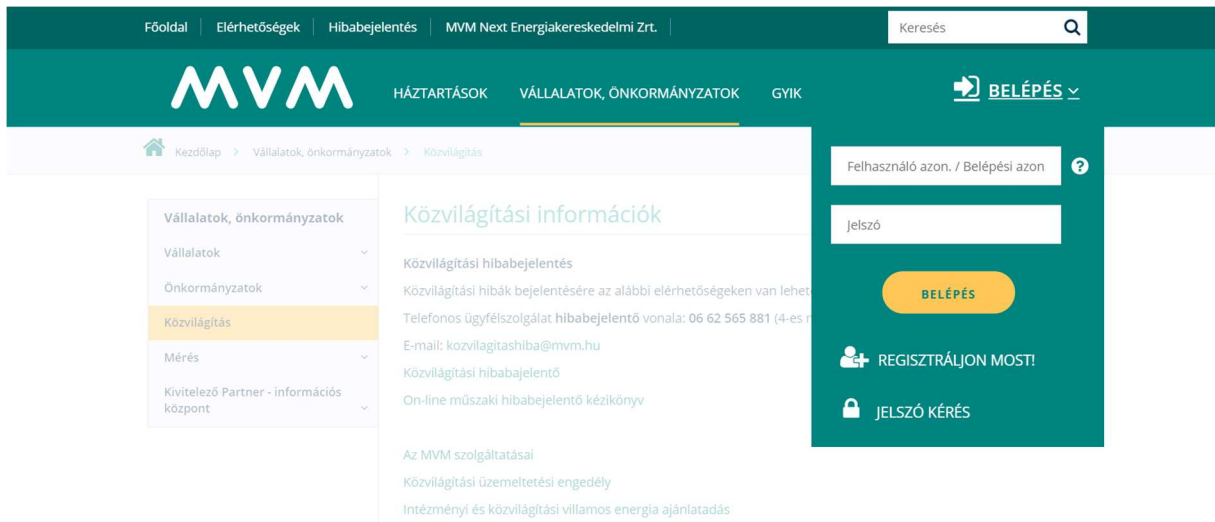


Majd a **MVM Démász Áramhálózati Kft.** sorra kattintani.



4. Bejelentkezés

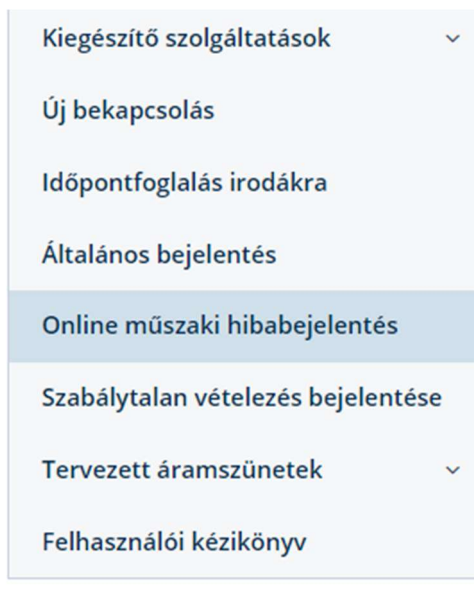
Amennyiben Ön már regisztrált, lépjen be **Szerződéses folyószámla számának és jelszavának** megadásával és kattintson a  nyomógombra.



The screenshot shows the MVM website interface. At the top, there is a navigation bar with the MVM logo and menu items: Főoldal, Elérhetőségek, Hibabejelentés, MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., and a search bar. Below the navigation bar, there is a secondary menu with 'HÁZTARTÁSOK', 'VÁLLALATOK, ÖNKORMÁNYZATOK', and 'GYIK'. The main content area is titled 'Közvilágítási információk' and contains a sidebar with a menu: 'Vállalatok, önkormányzatok', 'Vállalatok', 'Önkormányzatok', 'Közvilágítás' (highlighted), 'Mérés', and 'Kivitelező Partner - információs központ'. The main content area lists 'Közvilágítási hibabejelentés' with contact information: 'Telefonos ügyfélszolgálat hibabejelentő vonala: 06 62 565 881 (4-es r...)', 'E-mail: kozvilagitashiba@mvm.hu', 'Közvilágítási hibabajjelentő', and 'On-line műszaki hibabejelentő kézikönyv'. Below this, it lists 'Az MVM szolgáltatásai': 'Közvilágítási üzemeltetési engedély' and 'Intézményi és közvilágítási villamos energia ajánlatadás'. On the right side, there is a login form with a 'BELÉPÉS' button and links for 'REGISZTRÁLJON MOST!' and 'JELSZÓ KÉRÉS'.

5. Közvilágítási hiba bejelentése, információ a bejelentett hibákról

Közvilágítási hiba bejelentéséhez a bejelentett hibák lekérdezéséhez a online műszaki hibabejelentés menüpont kell választani. (Mely bal odalt található)



A **Online műszaki hibabejelentés** 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.



**KÖZVILÁGÍTÁSI
HIBA BEJELENTÉSE**



**HIBABEJELENTÉS
SAJÁT FOGYASZTÁSI
HELYRE**



**INFORMÁCIÓ
BEJELENTETT
HIBÁKRÓL**

6. Közvilágítási hiba bejelentése

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

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 felhasználási helyre hibabejelentést** választva az ön felhasználási 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 felhasználási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.



6.1. Közvilágítás hibabejelentő felület

A csillaggal megjelölt mezők kitöltése kötelező.

Közvilágítási hiba bejelentése



Hiba pontos helye

* Település

* Közterület pontos megnevezése



* Hászám

* Hiba típusa

* Észlelt hiba kiterjedése



Kiegészítő megjegyzés
(helymeghatározás)



Bejelentő adatai

Név

Szerződéses folyószámla szám

KÜLDÉS

* Kötelezően kitöltendő mezők

6.1.1. 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



* Házszám

6.1.2. 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

Kérem válasszon! ▾

* Észlelt hiba kiterjedése

Kérem válasszon!

nincs világítás
egyéb hiba



6.1.3. Észlelt hibák kiterjedése

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

* Észlelt hiba kiterjedése

Kérem válasszon! ▾

Kiegészítő megjegyzés
(helymeghatározás)

Kérem válasszon!

3 vagy több egymás melletti lámpahely
egyedi lámpahely



KÜLDÉS

A nyomógombbal küldheti közvilágítás hibabejelentőt.

7. Bejelentett közvilágítási hibák státuszának megtekintése

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

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 felhasználási helyre hibabejelentést** választva az ön felhasználási 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 felhasználási helyein bejelentett munkákat és azok státuszát. Amennyiben Ön jogosult felhasználó, akkor lehetősége van lekérdezni az adott területre bejelentett közvilágítási hibákat is.



KÖZVILÁGÍTÁSI
HIBA BEJELENTÉSE



HIBABEJELENTÉS
SAJÁT FOGYASZTÁSI
HELYRE



INFORMÁCIÓ
BEJELENTETT
HIBÁKRÓL

7.1. **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.

A megjelenített adatok tájékoztató jellegűek.

* Hiba típusa

Kérem válasszon! ▾

Kérem válasszon!

Közvilágítási hiba

Egyéb hiba

7.2. 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.

A megjelenített adatok tájékoztató jellegűek.

* Hiba típusa

Irányítószám

* Település

Utca

* Időszak

KÜLDÉS

Az adatok kitöltése után a

KÜLDÉS

nyomógombra kattintva az adatok leszűrése történik.

7.2.1. Leszűrés eredménye

A bejelentett közvilágítási hibákat évre és hónapra szűrve lehet lekérdezni.

Dátum	Tárgy	Cím	Státusz	Munkaszám
2017-11-20	egyedi lámpahely(ek)	Hajnal utca	Erőforrás igény	
2017-11-20	szakaszhiba	Gádorosi út	Lezárt	
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	Vásárhelyi út	Lezárt	
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	Rákóczi út	Lezárt	
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	Rákóczi út	Lezárt	
2017-11-18	egyedi lámpahely(ek)	Arany János utca	Lezárt	
2017-11-16	egyedi lámpahely(ek)	Móra Ferenc utca	Lezárt	
2017-11-16	egyedi lámpahely(ek)	Rákóczi u	Lezárt	

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

Kérdések esetén kérjük, hogy keresse az illetékes közvilágítási üzletági értékesítő kollégáinkat.