

Moja mreža

Web aplikacija HEP ODS-a namijenjena korisnicima mreže

Korisnički priručnik

Verzija 1.0.3.

Poštovani korisnici,

obavještavamo vas da je 08. lipnja 2021. godine redizajnirana web aplikacija HEP-Operatora distribucijskog sustava d.o.o. - Moja mreža (<https://mojamreza.hep.hr>).

Funkcionalnosti aplikacije Moja mreža su sljedeće:

Bez prijave

- dostava očitavanja brojila

Prijava putem korisničkog imena ili e-maila:

- dostava očitavanja brojila
- pregled očitavanja i potrošnje (u kWh) u proteklim razdobljima
- informacije o očekivanom datumu idućeg redovnog obračuna
- informacije o privremenim prekidima opskrbe električnom energijom

Prijava putem sustava e-Građani

- dostava očitavanja brojila
- pregled očitavanja i potrošnje (u kWh) u proteklim razdobljima
- informacije o očekivanom datumu idućeg redovnog obračuna
- informacije o privremenim prekidima opskrbe električnom energijom
- podnošenje zahtjeva HEP – Operatoru distribucijskog sustava d.o.o.

U ovom priručniku nalaze se sve važne informacije koje će olakšati korištenje navedene aplikacije.

S poštovanjem,

HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o.

Sadržaj

1. Početna stranica aplikacije	4
1.1. Dostava očitavanja (bez prijave u aplikaciju)	5
1.2. Prijava	6
2. Naslovnica korisničkog sučelja aplikacije	7
2.1. Izbornik aplikacije	8
2.2. Dostava očitavanja	8
2.3. Pretraživač obračunskih mjernih mjesta (OMM)	9
2.4. Pregled potrošnje	9
2.5. Potrošnja u razdoblju	10
2.6. Bez struje	10
3. Izbornik – pregled korisničkog sučelja	11
3.1. Početna	11
3.2. Pretraživanje/određivanje OMM-a	11
3.3. Očitavanja	12
3.4. Dostava očitavanja	12
3.5. Potrošnja	13
3.6. Zahtjevi	14
3.7. Bez struje	17
3.8. Postavke	17
3.9. Korisnička podrška	20
3.10. O mojoj mreži	21
4. Česta pitanja	21

1. Početna stranica aplikacije

Dobro došli u aplikaciju Moja mreža

Dostava očitavanja
Moja mreža omogućava dostavu očitanih stanja brojala bez prijave u aplikaciju
Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)
Broj OMM
Dostavi

Prijava
Korisničko ime / e-mail
hrvoje.horvat@hep.hr
Lozinka
Zaboravljena lozinka?
Prijava
Ili se prijavite putem sustava e-Građani
PRIJAVA

Informacije o aplikaciji
Detaljne informacije o korištenju aplikacije Moja mreža možete pronaći u [Korisničkom priručniku](#)

[HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o.](#)
[Zakoni i propisi](#)
[Distribucijska područja](#)
[Informacije o privremenim prekidima u opskrbi](#)

HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, 10 000 Zagreb
[Izjava o načinu korištenja aplikacije Moja mreža](#)

Na početnoj stranici aplikacije nalaze se sljedeća područja:

Dostava očitavanja – omogućava dostavu stanja brojala bez prijave u aplikaciju (detaljno pojašnjenje postupka u nastavku);

Prijava – omogućava prijavu postojećim korisnicima unosom korisničkog imena/e-maila i lozinke (**Prijava**) te prijavu novih i postojećih korisnika putem sustava e-Građani (**Prijava**) – (detaljno pojašnjenje postupka u nastavku);

O Mojoj mreži – poveznica na informacije o aplikaciji i česta pitanja;

Kontakt – poveznica na kontakt korisničke podrške HEP – Operatora distribucijskog sustava;

Korisnički priručnik – poveznica na *Korisnički priručnik*;

Informacije o aplikaciji – osnovne informacije o funkcionalnostima aplikacije;

Izjava o načinu korištenja aplikacije – poveznica na *Izjavu o načinu korištenja aplikacije Moja mreža*.

1.1. Dostava očitavanja (bez prijave u aplikaciju)

Dostava očitavanja (bez prijave u aplikaciju) omogućava brzu dostavu stanja brojila za sve korisnike (neprijavljene, prijavljene ili one koji se prijavljuju putem sustava e-Građani).

1. KORAK

U polje bijele boje potrebno je upisati broj obračunskog mjernog mjesta (OMM) i zatim kliknuti na **Dostavi**.

Obračunsko mjerno mjesto (OMM) je deseteroznamenasti broj i nalazi se na računu za električnu energiju (obično na poledini obračuna). Podatak o broju OMM-a neophodan je za identifikaciju mjernog mjesta i dostavu stanja brojila.

2. KORAK

Odabrati datum, upisati podatke o potrošnji i kliknuti na **Pošalji**.

1.2. Prijava

- a) **Postojeći korisnici** – upisuje se korisničko ime/e-mail i postojeća lozinka te se klikom na **Prijava** ulazi u aplikaciju.

The screenshot shows a login form titled 'Prijava'. It has two input fields: 'Korisničko ime / e-mail' with the value 'hrvoje.horvat@hep.hr' and 'Lozinka' with masked characters. A link 'Zaboravljena lozinka?' is next to the password field. A blue button labeled 'Prijava' is highlighted with a red rectangle. Below it, text says 'Ili se prijavite putem sustava e-Građani' and there is a red button with a checkmark and the word 'PRIJAVA'.

- b) **Novi i postojeći korisnici** – klikom na **PRIJAVA** prijavljuje se u aplikaciju putem sustava e-Građani (Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav - NIAS).

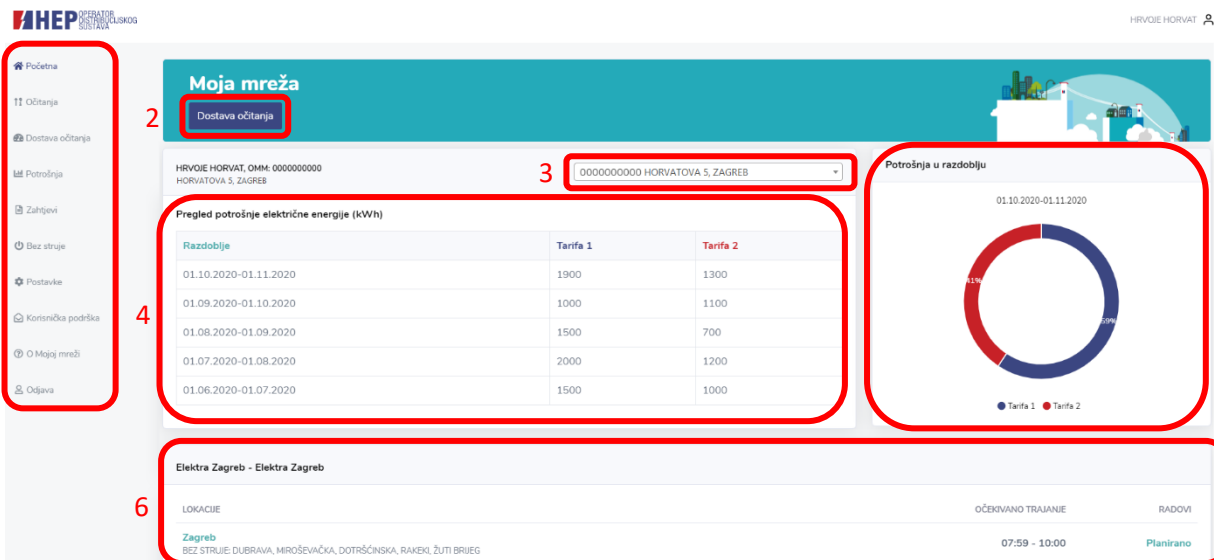
This screenshot is identical to the previous one, but the 'Prijava' button is not highlighted. Instead, the red button with a checkmark and the word 'PRIJAVA' at the bottom is highlighted with a red rectangle.

Sustav e-Građani vodi korisnika kroz proces potvrde identiteta korisnika (autentifikacije) odgovarajućom vjerodajnicom. Za prijavu u aplikaciju Moja mreža putem sustava e-Građani dovoljna je vjerodajnica značajne razine sigurnosti.

The screenshot shows the 'e-Građani' portal interface. At the top, there's a red header with the 'e-Građani' logo and navigation icons. The main content area is titled 'Prijava u sustav e-Građani'. Below this, there's a section 'Izaberite vjerodajnicu' (Choose your credential) with two categories: 'Visoka razina sigurnosti' (High level of security) and 'Značajna razina sigurnosti' (Significant level of security). Each category lists various digital certificates and tokens from different providers, each with a small icon and logo.

Ovim načinom prijave automatski su vidljiva ona obračunska mjerna mjesta (OMM) na kojima je korisnik aplikacije stvarni korisnik mreže. Nakon prve prijave putem sustava e-Građani, u dijelu *Postavke* mogu se pregledati korisniku pripadajuća obračunska mjerna mjesta i urediti adresni podaci.

2. Naslovnica korisničkog sučelja aplikacije



The screenshot shows the 'Moja mreža' (My network) page of the HEP e-Građani application. The interface includes a sidebar menu (1), a header with the user's name 'HRVOJE HORVAT' (2), a search bar for the metering point (3), a table of electricity consumption by period and tariff (4), a donut chart showing consumption in a specific period (5), and a section for planned work (6).

1. Izbornik aplikacije

2. Dostava očitavanja

3. Pretraživač obračunskih mjernih mjesta (OMM)

4. Pregled potrošnje električne energije

5. Potrošnja u razdoblju

6. Bez struje

Razdoblje	Tarifa 1	Tarifa 2
01.10.2020-01.11.2020	1900	1300
01.09.2020-01.10.2020	1000	1100
01.08.2020-01.09.2020	1500	700
01.07.2020-01.08.2020	2000	1200
01.06.2020-01.07.2020	1500	1000

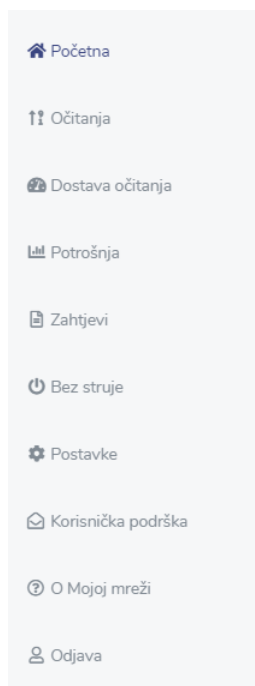
LOKACIJE	OČEKIVANO TRAJANJE	RADOVI
Zagreb BEZ STRUJE: DUBRAVA, MIROŠEVAČKA, DOTRŠČINSKA, RAKEKI, ŽUTI BRJEG	07:59 - 10:00	Planirano

Nakon prijave, otvara se personalizirano korisničko sučelje.

Korisničko sučelje sastoji se od nekoliko osnovnih navigacijskih elemenata:

1. Izbornik aplikacije
2. Dostava očitavanja
3. Pretraživač obračunskih mjernih mjesta (OMM)
4. Pregled potrošnje električne energije
5. Potrošnja u razdoblju
6. Bez struje

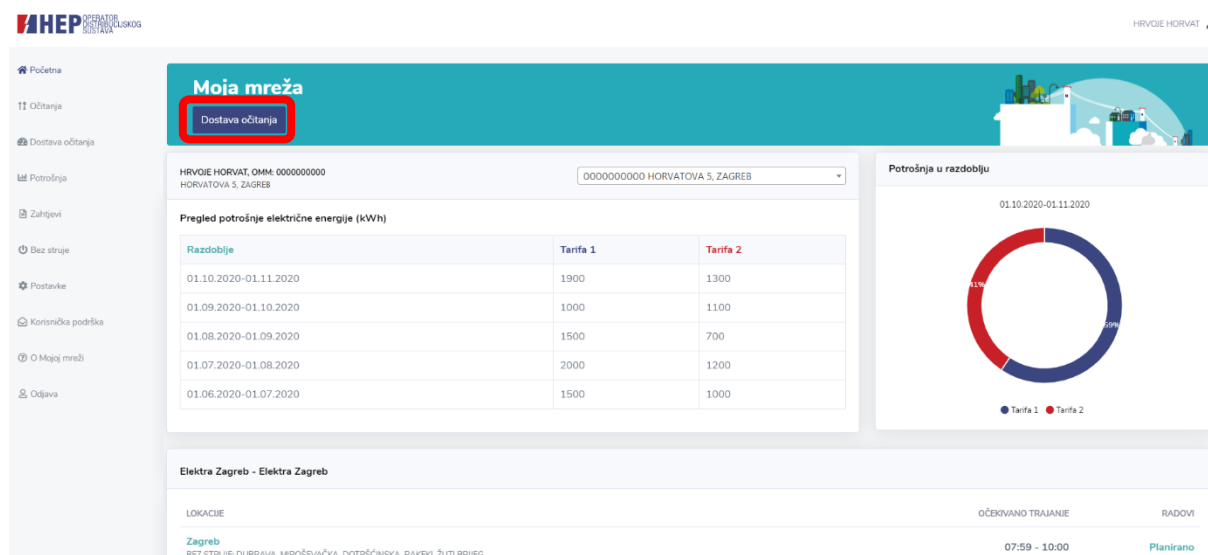
2.1. Izbornik aplikacije



Izbornik je podijeljen u 10 osnovnih elemenata:

1. Početna
2. Očitavanja
3. Dostava očitavanja
4. Potrošnja
5. Zahtjevi
6. Bez struje
7. Postavke
8. Korisnička podrška
9. O Mojoj mreži
10. Odjava

2.2. Dostava očitavanja



Moja mreža

Dostava očitavanja

HRVOIE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tarifa 1	Tarifa 2
01.10.2020-01.11.2020	1900	1300
01.09.2020-01.10.2020	1000	1100
01.08.2020-01.09.2020	1500	700
01.07.2020-01.08.2020	2000	1200
01.06.2020-01.07.2020	1500	1000

Potrošnja u razdoblju

01.10.2020-01.11.2020

Donut chart showing consumption distribution: Tarifa 1 (blue) and Tarifa 2 (red).

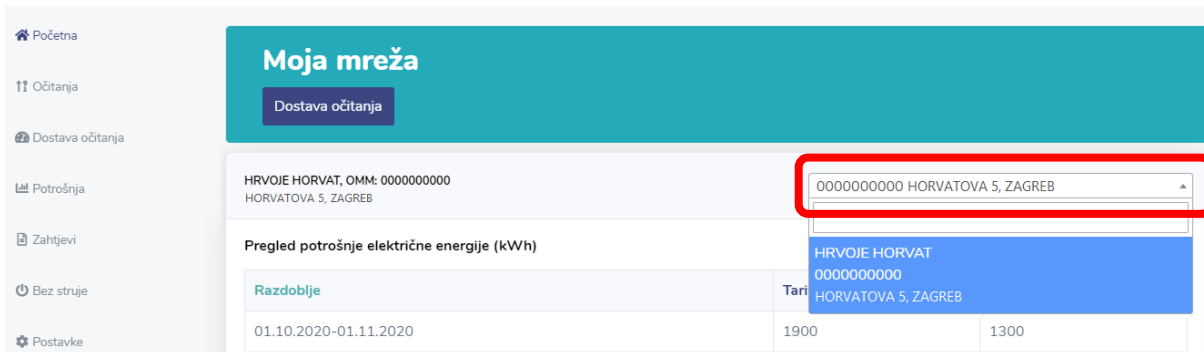
Elektra Zagreb - Elektra Zagreb

LOKACIJE: Zagreb
BEZ STRUJE: DUBRAVA, MIROŠEVAČKA, DOTRŠČINSKA, RAKEK, ŽUTI BRIJEG

OČEKIVANO TRAJANJE: 07:59 - 10:00
RADOVI: Planirano

Klikom na **Dostava očitavanja** ulazi se u proces dostave očitavanja opisan u dijelu 3.4. ovog priručnika.

2.3. Pretraživač obračunskih mjernih mjesta (OMM)



Moja mreža

Dostava očitavanja

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

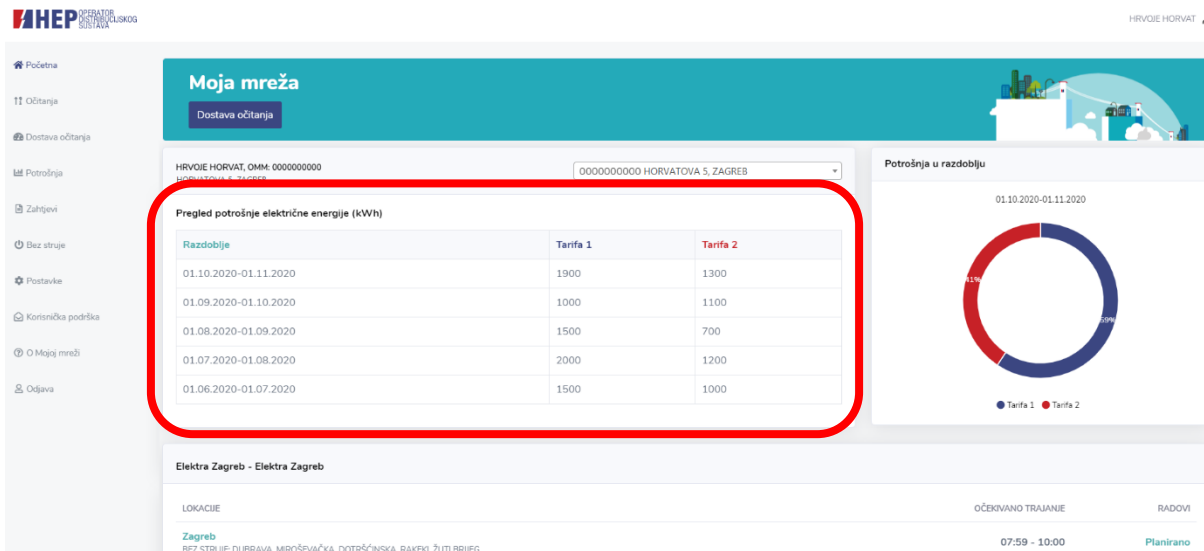
HRVOJE HORVAT
0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tari
01.10.2020-01.11.2020	1900 1300

Klikom na padajući izbornik otvaraju se sva obračunska mjerna mjesta korisnika aplikacije.

2.4. Pregled potrošnje



Moja mreža

Dostava očitavanja

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tarifa 1	Tarifa 2
01.10.2020-01.11.2020	1900	1300
01.09.2020-01.10.2020	1000	1100
01.08.2020-01.09.2020	1500	700
01.07.2020-01.08.2020	2000	1200
01.06.2020-01.07.2020	1500	1000

Potrošnja u razdoblju

01.10.2020-01.11.2020

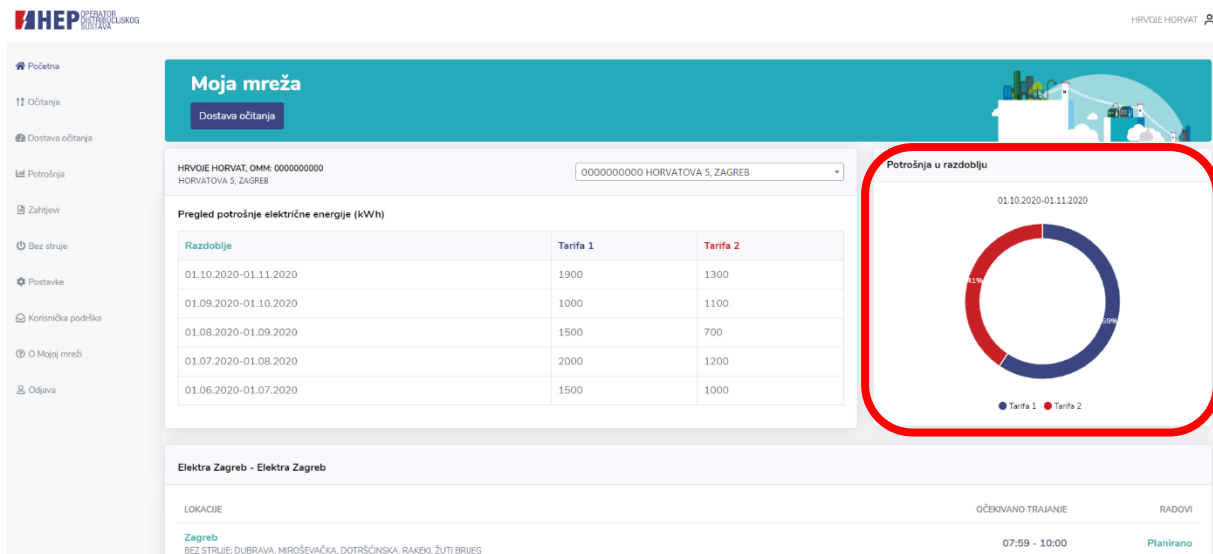
Donut chart showing consumption distribution: Tarifa 1 (blue) and Tarifa 2 (red).

Elektra Zagreb - Elektra Zagreb

LOKACIJE	OČEKIVANO TRAJANJE	RADOVI
Zagreb BEZ STRUJE: DUBRAVA, MIROŠEVAČKA, DOTRŠČINSKA, RAKEI, ŽUTI BRIJEG	07:59 - 10:00	Planirano

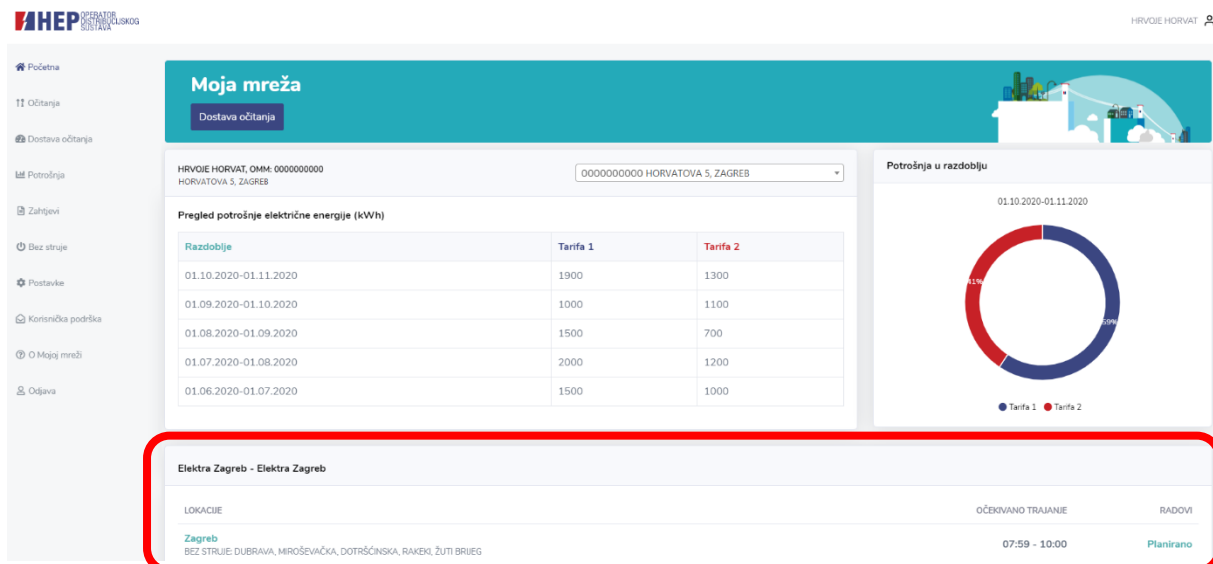
U ovom dijelu navedene su detaljne informacije o potrošnji električne energije u određenom razdoblju u kWh po tarifama.

2.5. Potrošnja u razdoblju



U ovom dijelu dostupan je grafički prikaz udjela više i niže tarife u potrošnji za prethodno obračunsko razdoblje.

2.6. Bez struje



U ovom dijelu nalaze se informacije o lokacijama i očekivanom vremenskom trajanju planiranih prekida električne energije, odnosno najavljenih radova na mreži.

3. Izbornik – pregled korisničkog sučelja

Klikom na određeni naziv otvara se odgovarajuća stranica.

- Početna
- Očitavanja
- Dostava očitavanja
- Potrošnja
- Zahtjevi
- Bez struje
- Postavke
- Korisnička podrška
- O Mojoj mreži
- Odjava

3.1. Početna

Objašnjenje za dio *Početna* nalazi se u poglavlju 2. ovog priručnika.

3.2. Pretraživanje/određivanje OMM-a

Ako korisnik u aplikaciji ima više mjernih mjesta, klikom na padajući izbornik odabire se određeno mjerno mjesto.

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

↓

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tarifna zona	Potrošnja (kWh)
01.10.2020-01.11.2020	1900	1300

3.3. Očitavanja

Očitavanja				
Ovdje možete vidjeti očitavanja brojila.				
HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB		0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB		
Status	Datum	Opis	Tarifa 1	Tarifa 2
✓	01.11.2020	Elektra	21900	15300
✓	01.10.2020	Elektra	20000	14000
✓	01.09.2020	Elektra	19000	12900
✓	01.08.2020	Elektra	17500	12200
✓	01.07.2020	Elektra	15500	11000
✓	01.06.2020	Elektra	14000	10000

Ovdje se nalazi pregled očitavanja s datumom i opisom načina dostave te vrijednostima u kWh.

3.4. Dostava očitavanja

Ulaskom u dio *Dostava očitavanja* i klikom na **Dostavi** obavlja se dostava stanja brojila.

Dostava očitavanja
Ovdje možete dostaviti
očitano stanje vašeg brojila.

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Dostavi

Korisnici s više obračunskih mjernih mjesta u padajućem izborniku odabiru ono mjereno mjesto za koje dostavljaju stanje.

Dostava očitavanja
Ovdje možete dostaviti
očitano stanje vašeg brojila.

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Datum
20.05.2021

Tarifa 1
Tarifa 1
očekivani raspon od 40000 do 40100

Tarifa 2
Tarifa 2
očekivani raspon od 17000 do 17100


Dostavi

Očekivani datum idućeg redovnog obračuna 31.05.2021.

U polja *Tarifa 1* (i *Tarifa 2*) upisuje se očitano stanje brojila.

Dostava očitanja

Ovdje možete dostaviti očitano stanje vašeg brojila.



HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
 HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Datum

20.05.2021

Tarifa 1

40090

očekivani raspon od 40000 do 40100

Tarifa 2

17090

očekivani raspon od 17000 do 17100

Dostavi

Očekivani datum idućeg redovnog obračuna 31.05.2021.

3.5. Potrošnja

Dio *Potrošnja* sadrži pregled potrošnje po prethodnim obračunskim razdobljima za određeno obračunsko mjerno mjesto (OMM).

Potrošnja

Ovdje možete vidjeti vašu potrošnju po prethodnim obračunskim razdobljima.



HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
 HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Razdoblje	Tarifa 1	Tarifa 2
01.10.2020-01.11.2020	1900	1300
01.09.2020-01.10.2020	1000	1100
01.08.2020-01.09.2020	1500	700
01.07.2020-01.08.2020	2000	1200
01.06.2020-01.07.2020	1500	1000

3.6. Zahtjevi

U dijelu *Zahtjevi* korisnicima je omogućeno podnošenje zahtjeva te pregled statusa predanih zahtjeva.

Funkcionalnost podnošenja i pregleda statusa predanih zahtjeva dostupna je isključivo korisnicima prijavljenima putem sustava e-Građani. Ispunjavanju zahtjeva pristupa se klikom na **Ispuni zahtjev**.

Zahtjevi

Ovdje možete predati zahtjeve isključivo prijavom putem sustava e-Građani.

Zahtjev 1.1.1

Zahtjev za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu

Ispuni zahtjev

Zahtjev 1.2.1

Zahtjev za izdavanje elektroenergetske suglasnosti

Ispuni zahtjev

Zahtjev 1.4.1.a

Zahtjev za sklapanje ugovora o korištenju mreže

Ispuni zahtjev

Pregled statusa vaših zahtjeva

ID	Tip zahtjeva	Investitor/Korisnik mreže	Opunomoćenik	Kanal komunikacije	Datum kreiranja	Status
----	--------------	---------------------------	--------------	--------------------	-----------------	--------

Zahtjev je moguće predati u osobno ime, kao odgovorna osoba tvrtke te kao opunomoćenik. Opunomoćenik uz zahtjev prilaže punomoć korisnika mreže, vlasnika, odnosno investitora.

Korisnik koji zahtjev predaje u svoje ime koristi inicijalno postavljene postavke.

Zahtjev za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu

Obrazac PM-1.1.1.

PODNOŠITELJ ZAHTEJEVA

☐ Korisnik Moje mreže, kao odgovorna osoba tvrtke, podnosi zahtjev u ime tvrtke

Ime i prezime / naziv tvrtke
HRVOJE HORVAT

OIB
01234567891

Mjesto
ZAGREB

Poštanski broj
10000

Ulica
MAKSIMIRSKA

Kućni broj
1

Osoba za kontakt

Email
hrvoje.horvat@hep.hr

Telefon

☐ zastupan po OPUNOMOĆENIKU (ukoliko podnositelj zahtjeva ima opunomoćenika)

Korisnik koji zahtjev predaje u ime vlastite tvrtke označava da podnosi zahtjev kao odgovorna osoba tvrtke te upisuje podatke tvrtke.

Zahtjev za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu
Obrazac PM-1.1.1.

PODNOŠITELJ ZAHTEJEVA

☒ Korisnik Moje mreže, kao odgovorna osoba tvrtke, podnosi zahtjev u ime tvrtke

Ime i prezime / naziv tvrtke

OIB

Mjesto

Poštanski broj

Ulica

Kućni broj

Osoba za kontakt

Email

Telefon

hrvoje.horvat@hep.hr

☐ zastupan po OPUNOMOĆENIKU (ukoliko podnositelj zahtjeva ima opunomoćenika)

Ako zahtjev podnosi opunomoćena osoba, najprije je potrebno označiti da se zahtjev podnosi na temelju punomoći, klikom na dio *zastupan po OPUNOMOĆENIKU*.

Zahtjev za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu
Obrazac PM-1.1.1.

PODNOŠITELJ ZAHTEJEVA

☐ Korisnik Moje mreže, kao odgovorna osoba tvrtke, podnosi zahtjev u ime tvrtke

Ime i prezime / naziv tvrtke

OIB

Mjesto

Poštanski broj

Ulica

Kućni broj

Osoba za kontakt

Email

Telefon

☒ zastupan po OPUNOMOĆENIKU (ukoliko podnositelj zahtjeva ima opunomoćenika)

Ime i prezime / naziv tvrtke

OIB

Mjesto

Poštanski broj

Ulica

Kućni broj

Osoba za kontakt

Email

Telefon

HRVOJE HORVAT

01234567891

ZAGREB

10000

MAKSIMIRSKA

1

hrvoje.horvat@hep.hr

Daljnji način ispunjavanja zahtjeva ovisi o tome glasi li punomoć na fizičku ili na pravnu osobu.

Ako punomoć glasi na fizičku osobu, u prvom dijelu unose se podaci o korisniku mreže, vlasniku ili investitoru u čije se ime podnosi zahtjev, a u drugom dijelu unose se osobni podaci opunomoćenika.

Ako punomoć glasi na pravnu osobu, nakon što je označeno da je podnositelj zahtjeva zastupan po opunomoćeniku, potrebno je klikom dodatno označiti kako korisnik aplikacije Moja mreža podnosi zahtjev kao odgovorna osoba tvrtke. U prvi dio se upisuju podaci opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika ili investitora), a u drugi dio podaci o tvrtki na koju glasi punomoć.

Zahtjev za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu
Obrazac PM-1.1.1.

PODNOŠITELJ ZAHTEJEVA

☒ Korisnik Moje mreže, kao odgovorna osoba tvrtke, podnosi zahtjev u ime tvrtke

Ime i prezime / naziv tvrtke

OIB

Mjesto

Poštanski broj

Ulica

Kućni broj

Osoba za kontakt

Email

Telefon

☒ zastupan po OPUNOMOĆENIKU (ukoliko podnositelj zahtjeva ima opunomoćenika)

Ime i prezime / naziv tvrtke

OIB

Mjesto

Poštanski broj

Ulica

Kućni broj

Osoba za kontakt

Email


hrvoje.horvat@hep.hr

Telefon

3.7. Bez struje

Bez struje

Ovdje možete vidjeti obavijesti o privremenim prekidima u opskrbi električnom energijom.



Područje

Odaberite distribucijsko područje:

Elektra Zagreb

Odaberite pogon:

Elektra Zagreb

Datum:

11.05.2021

U dijelu *Bez struje* omogućen je pregled informacija o lokacijama i vremenskom trajanju planiranih radova na mreži uslijed kojih će doći do prekida električne energije. Za pregled navedenih informacija potrebno je odabrati odgovarajuće distribucijsko područje, pogon i datum.


3.8. Postavke

U navedenom dijelu omogućena je izmjena osnovnih podataka korisnika, pregled obračunskih mjernih mjesta (OMM) te brisanje korisnika.

- a) Postojećim korisnicima koji se u redizajniranu aplikaciju prijavljuju kao i do sad, korisničkim imenom/e-mailom i lozinkom, omogućena je promjena korisničkog imena, lozinke i e-mail adrese.

Postavke

Ovdje možete izmijeniti vaše osobne podatke te pregledati postojeća obračunska mjerna mjesta (OMM).



Osnovni podaci

Korisničko ime

hhorvat1

Ime i prezime

HRVOJE HORVAT

Nasloje

Zagreb

Poštanski broj

10000

Ulica

Maksimirska

Kućni broj

1

E-mail adresa

hhorvat1@gmail.com

Potvrdi

Promjena korisničkog imena

Korisničko ime

Novo korisničko ime

Potvrdi

Promjena lozinke

Lozinka

Novo lozinka

Lozinka

Ponovi unos lozinke

Potvrdi

Promjena e-mail adrese

Potvrdi

Brisanje korisnika

Dodavanje OMM-a

Pregled OMM

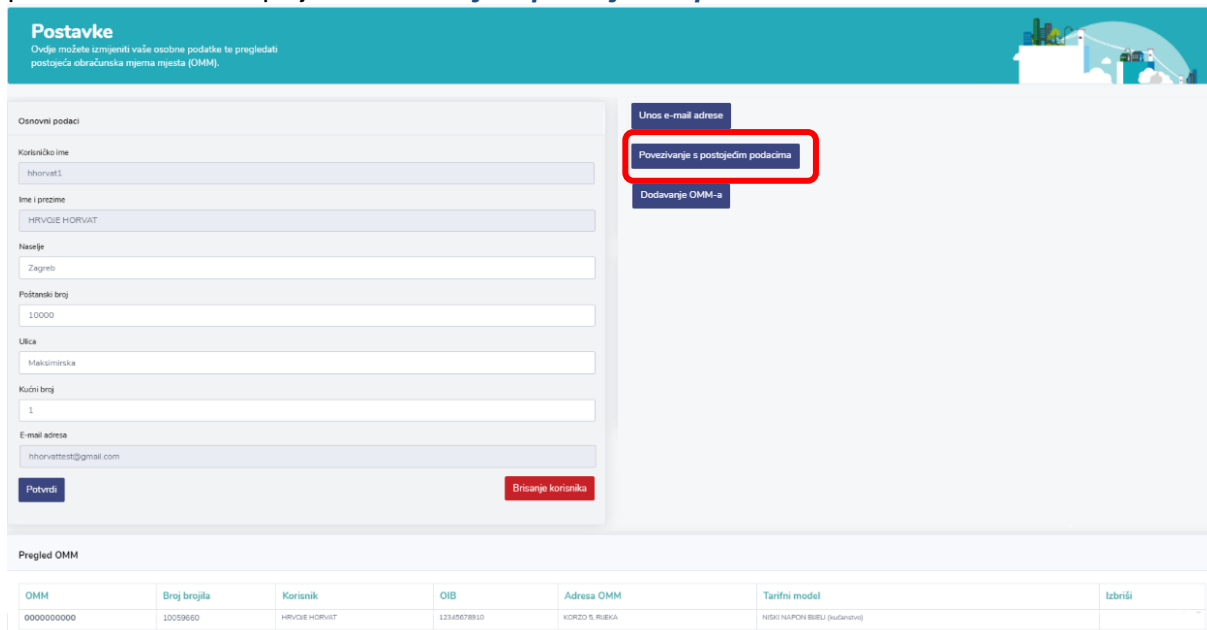
OMM	Broj brojlja	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059650	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RJEKA	NISKI NAPON BIELI (pudarnost)	

b)

Unesena promjena sprema se klikom na **Potvrdi**.

- c) Postojećim korisnicima koji se u redizajniranu aplikaciju prijave putem sustava e-Građani, povijest postojećeg korisničkog profila može ostati vidljiva. Nakon prijave u

sustav e-Građani i potvrde identiteta odgovarajućom vjerodajnicom, u *Postavkama* je potrebno odabrati opciju **Povezivanje s postojećim podacima**.



Postavke
Ovdje možete izmijeniti vaše osobne podatke te pregledati postojeća obračunska mjerna mjesta (OMM).

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVOJE HORVAT

Naselje
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimirska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvat1@gmail.com

Potvrdi

Brisanje korisnika

Unos e-mail adrese

Povezivanje s postojećim podacima

Dodavanje OMM-a

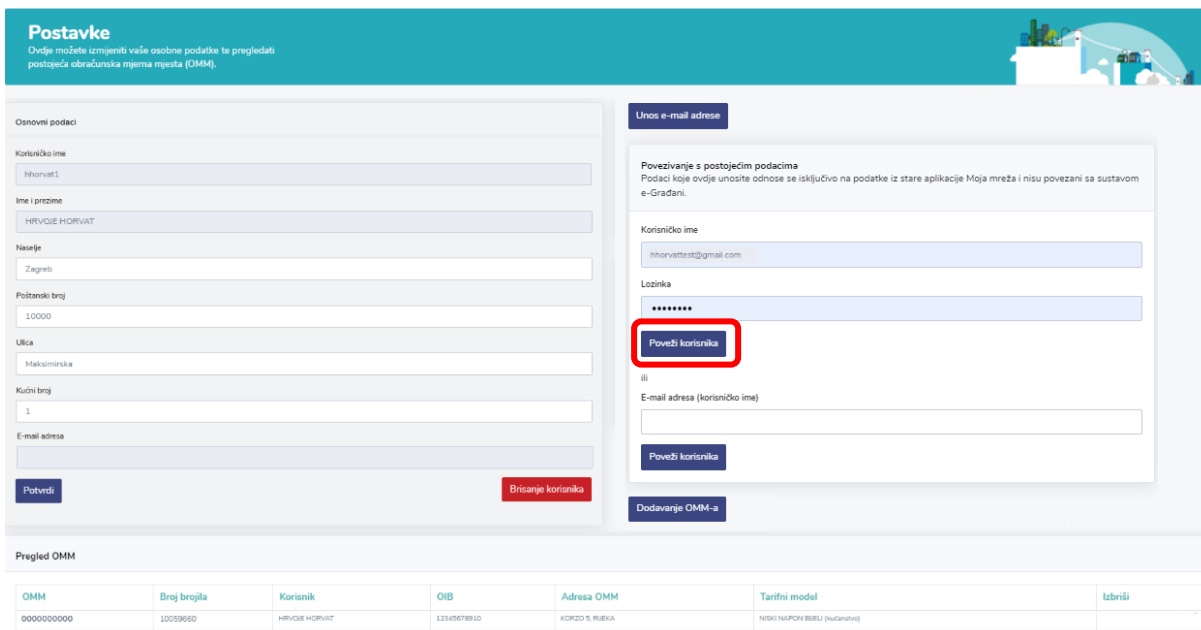
Pregled OMM

OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbris
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NISKI NAPON BIEU (nucanovis)	

Povezivanje je moguće na dva načina:

- unosom e-mail adrese koja je korištena za prijavu u staru aplikaciju, pri čemu će na e-mail adresu stići obavijest za verifikaciju;
- unosom kombinacije korisničkog imena/e-mail adrese i lozinke. Na ovaj način povezivanje mogu ostvariti korisnici aplikacije čija e-mail adresa kojom su se prijavljivali u staru aplikaciju više nije aktivna.

Uneseni podaci potvrđuju se klikom na **Poveži korisnika**.



Postavke
Ovdje možete izmijeniti vaše osobne podatke te pregledati postojeća obračunska mjerna mjesta (OMM).

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVOJE HORVAT

Naselje
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimirska

Kućni broj
1

E-mail adresa

Potvrdi

Brisanje korisnika

Unos e-mail adrese

Povezivanje s postojećim podacima
Podaci koje ovdje unosite odnose se isključivo na podatke iz stare aplikacije Moja mreža i nisu povezani sa sustavom e-Građani.

Korisničko ime
hhorvat1@gmail.com

Lozinka

Poveži korisnika

ili

E-mail adresa (korisničko ime)

Poveži korisnika

Dodavanje OMM-a

Pregled OMM

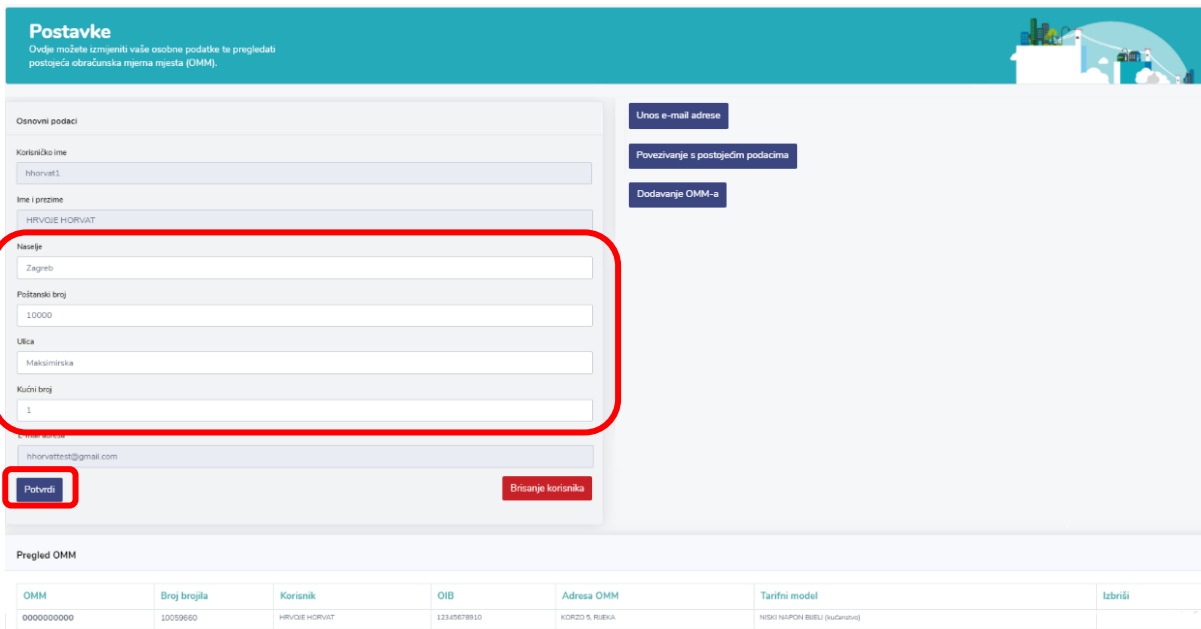
OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbris
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NISKI NAPON BIEU (nucanovis)	

Napomena: Obračunska mjerna mjesta na kojima korisnik aplikacije nije stvarni korisnik mreže bit će moguće pratiti još samo u prijelaznom razdoblju. Više informacija o dodavanju

tuđih obračunskih mjernih mjesta u korisnički profil aplikacije Moja mreža potražite u dijelu **Česta pitanja**.

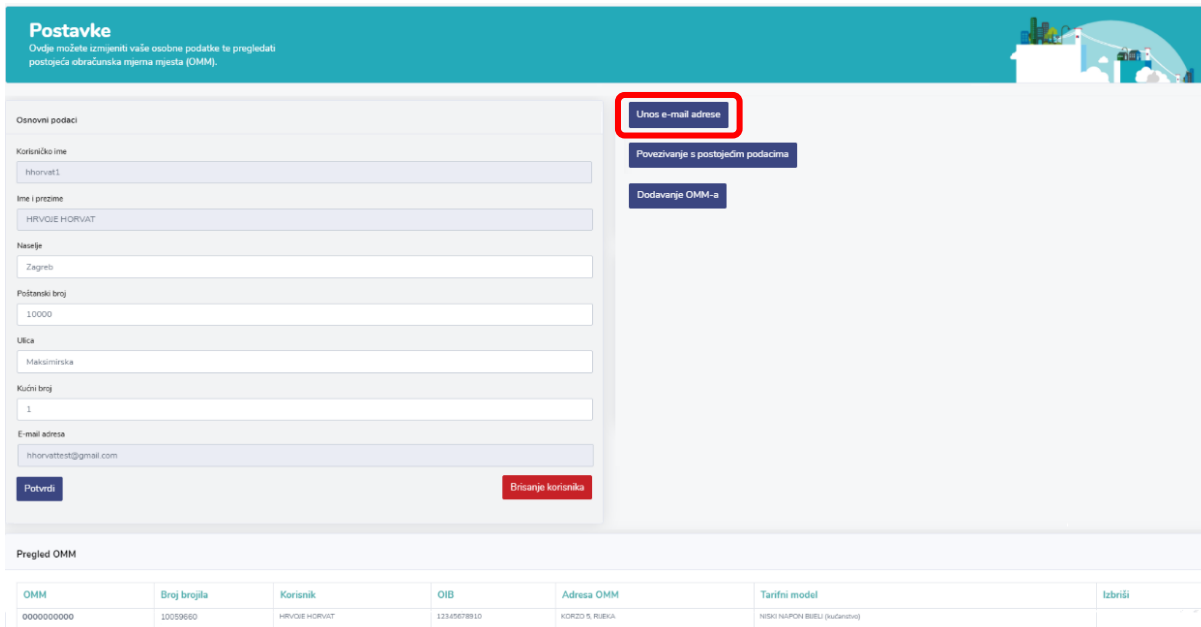
- d) Novim korisnicima aplikacije prijavljenima putem sustava e-Građani omogućen je unos podataka o adresi te e-mailu za komunikaciju.

Podaci o adresi spremaju se klikom na **Potvrdi**.



OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NISKI NAPON BIEU (kućanstvo)	

Podaci o e-mailu za komunikaciju dodaju se klikom na **Unos e-mail adrese**.



OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NISKI NAPON BIEU (kućanstvo)	

- e) Redizajnirana aplikacija Moja mreža korisnicima ne omogućava samostalno dodavanje obračunskih mjernih mjesta (OMM.) Preduvjet za dodavanje novog OMM-a je prijava u aplikaciju putem sustava e-Građani.

Postavke

Ovdje možete izmijeniti vaše osobne podatke te pregledati postojeća obračunska mjerna mjesta (OMM).

Unos e-mail adrese

Povezivanje s postojećim podacima

Dodavanje OMM-a

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVOJE HORVAT

Naziv
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimirska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvat1test@gmail.com

Potvrdi

Brisanje korisnika

Pregled OMM

OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059600	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RUBLJA	NISKO NAPOJN BILU (kućanstvo)	

Više informacija o načinu dodavanja OMM-a potražite u dijelu *Česta pitanja*.

3.9. Korisnička podrška

Korisnička podrška

Ovdje možete postaviti upit vezano uz korištenje aplikacije Moja mreža.

Kontakt HEP ODS

Ime i prezime *
HRVOJE HORVAT

E-mail *
hrvoje.horvat@hep.hr

OIB *

Poruka *

Datoteka
Odaberite datoteku

Maksimalna dozvoljena veličina datoteke: 10MB

Pošalj

Odgovor ćemo vam poslati na e-mail adresu: hrvoje.horvat@hep.hr

U dijelu *Korisnička podrška* možete postaviti upit vezan uz korištenje aplikacije Moja mreža.

3.10. O mojoj mreži

U dijelu *O Mojoj mreži* dostupne su informacije o funkcionalnostima aplikacije s obzirom na način prijave kao i odgovori na česta pitanja vezana uz korištenje aplikacije.

O Mojoj mreži

Funkcionalnosti aplikacije Moja mreža

Bez prijave

- dostava očitavanja broja

Prijava putem korisničkog imena ili e-maila

- dostava očitavanja broja
- pregled očitavanja i potrošnje (u kWh) u proteklom razdoblju
- informacije o očekivanom datumu idućeg redovnog obračuna
- informacije o privremenim prekidima opskrbe električnom energijom

Prijava putem sustava e-Građani

- dostava očitavanja broja
- pregled očitavanja i potrošnje (u kWh) u proteklom razdoblju
- informacije o očekivanom datumu idućeg redovnog obračuna
- informacije o privremenim prekidima opskrbe električnom energijom
- podnošenje zahtjeva HEP – Operatoru distribucijskog sustava d.o.o.

Česta pitanja

Kako početi koristiti aplikaciju Moja mreža?

Što je sustav e-Građani i koje su prednosti prijave u aplikaciju Moja mreža putem ovog sustava?

Od prije sam registriran korisnik aplikacije Moja mreža te se prijavljujem putem e-maila i lozinke. Želio bih se prijaviti putem sustava e-Građani. Što će biti s mojim postojećim korisničkim profilom i obračunskim mjernim mjestima koja pratim u aplikaciji Moja mreža?

U aplikaciju Moja mreža prijavljujem se putem e-maila, ali sam zaboravio lozinku. Kako zatražiti novu lozinku?

Kako u aplikaciji Moja mreža dodati obračunsko mjesto (OMM)?

Zašto u aplikaciji Moja mreža nije moguće samostalno dodavanje obračunskih mjernih mjesta koja glase na oca/majku/djeda/baku/suogleda/sutanovca?

Zašto u aplikaciji Moja mreža ne vidim račune za električnu energiju?

Kako podnijeti zahtjev u aplikaciji Moja mreža?

Kako kontaktirati korisničku podršku za aplikaciju Moja mreža?

4. Česta pitanja

Kako početi koristiti aplikaciju Moja mreža?

- Novi korisnik prije prve prijave u aplikaciju Moja mreža treba biti korisnik sustava e-Građani te posjedovati vjerodajnicu minimalno treće razine priznatu od strane Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS). Aplikaciji se pristupa klikom na Prijava e-Građani. Postojeći korisnik aplikacije Moja mreža istu može nastaviti koristiti sa svojim postojećim pristupnim podacima. U aplikaciju se prijavljuje kao i dosad, unosom svog e-maila i lozinke te klikom na Prijava.

Što je sustav e-Građani i koje su prednosti prijave u aplikaciju putem ovog sustava?

- Sustav e-Građani omogućava korištenje elektroničkih usluga za pristup kojima je potrebno posjedovati jednu od vjerodajnica (sredstvo prijave u sustav) odobrenih od strane Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS). Vjerodajnicu već posjedujete ako imate elektroničku osobnu iskaznicu (eOI), korisnik ste internet bankarstva pojedinih banaka/elektroničkih servisa, student ste, djelatnik

ste visokog učilišta ili djelatnik u zdravstvu. Popis vjerodajnica uključenih u NIAS koje vam omogućavaju prijavu možete pronaći na poveznici: <https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792>. Za pristup aplikaciji Moja mreža potrebno je posjedovati vjerodajnicu minimalno treće razine.

Prijava korisnika u aplikaciju Moja mreža putem sustava e-Građani i NIAS-a korisnicima pruža najvišu razinu sigurnosti i najširi spektar usluga koje mogu zatražiti elektronskim putem.

Od prije sam registrirani korisnik aplikacije Moja mreža te se prijavljujem putem korisničkog imena i lozinke. Želio bih se prijaviti putem sustava e-Građani. Što će biti s mojim postojećim korisničkim profilom i obračunskim mjernim mjestima koja pratim u aplikaciji Moja mreža?

- Ako želite da Vam povijest postojećeg korisničkog profila ostane vidljiva, nakon što kliknete na Prijava e-Građani i potvrdite svoj identitet, u Postavkama je potrebno odabrati opciju Povezivanje s postojećim podacima. Svoje postojeće korisničko ime i lozinku ili e-mail adresu (koju je potrebno verificirati) unesite u za to predviđeno polje. Obračunska mjerna mjesta na kojima korisnik aplikacije nije stvarni korisnik mreže bit će moguće pratiti još samo u prijelaznom razdoblju.

U aplikaciju Moja mreža prijavljujem se putem e-maila, ali sam zaboravio lozinku. Kako zatražiti novu lozinku?

- Klikom na Zaboravljena lozinka otvara se dijaloški prozor u koji je potrebno unijeti e-mail adresu na koju će biti poslane upute za promjenu lozinke.

Kako u aplikaciji Moja mreža dodati obračunsko mjerno mjesto (OMM)?

- Aplikacija *Moja mreža* korisnicima ne omogućava samostalno dodavanje obračunskih mjernih mjesta (OMM). Korisnik aplikacije koji je postao novi vlasnik i sklopio s HEP – Operatorom distribucijskog sustava d.o.o. ugovor o korištenju mreže, mora se prijaviti u aplikaciju putem sustava e-Građani, prilikom čega će se podaci o novom OMM-u automatski povući iz sustava i postati vidljivi unutar korisničkog profila. Korisnik aplikacije koji u svoj korisnički profil želi dodati OMM za koji nema sklopljen govor o korištenju mreže, mora se također prijaviti u aplikaciju putem sustava e-Građani te u dijelu Korisnička podrška ispuniti kontakt formu i zatražiti dodavanje OMM-a u svoj korisnički profil uz dostavu odgovarajuće popratne dokumentacije.
- Fizička osoba koja u svoj korisnički profil želi dodati OMM druge fizičke osobe (ili pravne osobe iz kategorije potrošnje kućanstvo), mora priložiti punomoć vlasnika OMM-a za pristup mjernim podacima i dostavu mjernih podataka putem aplikacije *Moja mreža* ovjerenu kod javnog bilježnika.
- Fizička osoba koja u svoj korisnički profil želi dodati OMM pravne osobe iz kategorije potrošnje kućanstvo, ne mora priložiti punomoć ako je u sudskom registru Trgovačkog suda zavedena kao ovlaštena osoba (vlasnik, direktor, prokurist) pravne osobe čiji OMM želi dodati u svoj korisnički profil.

Budući da ja aplikacija *Moja mreža* namijenjena isključivo korisnicima mreže iz kategorije potrošnje kućanstvo, dodavanje OMM-a iz kategorije potrošnje poduzetništvo unutar aplikacije nije moguće.

Korisnik koji se u aplikaciju prijavljuje putem korisničkog imena (e-maila) i lozinke, u svom korisničkom profilu vidi samo ona OMM koja su u korisnički profil aplikacije bila dodana prije redizajna. Bez prijave putem sustava e-Građani, nema mogućnost

dodavati nova OMM. Pristup mjernim podacima i dostava mjernih podataka za OMM drugih fizičkih i pravnih osoba koje su ranije dodavali u svoj korisnički profil, bit će mogući još samo u prijelaznom razdoblju.

Zašto u aplikaciji Moja mreža nije moguće samostalno dodavanje obračunskih mjernih mjesta koja glase na oca/majku/djeda/baku/susjeda/stanodavca?

Opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN [85/15](#), [49/20](#), [104/20](#), [100/22](#)) propisuju da korisnik mreže ima pravo na pristup svojim mjernim podacima te da je dužnost HEP-Operatora distribucijskog sustava d.o.o. osigurati tajnost mjernih podataka iz baze mjernih podataka.

Očitavanje stanja brojila uvijek možete dostaviti i bez prijave u aplikaciju pri čemu je potrebno unijeti deseteroznamenasti broj obračunskog mjernog mjesta (OMM) i očitane vrijednosti.

Zašto u aplikaciji Moja mreža ne vidim račune za električnu energiju?

- Zakonski propisano razdvajanje opskrbe djelatnosti od djelatnosti distribucije provedeno je 2017. godine. Od trenutka razdvajanja djelatnosti HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o. više nema uvid u račune kupaca, cijene električne energije, dugovanja i ostale poslove koji su nakon razdvajanja u nadležnosti opskrbljivača.
Budući da je aplikacija Moja mreža aplikacija HEP-Operatora distribucijskog sustava d.o.o., ona sadrži funkcionalnosti vezane za poslove u nadležnosti distribucije poput dostave stanja brojila, praćenja potrošnje (u kWh) i sl.

Kako podnijeti zahtjev u aplikaciji Moja mreža?

- Kako biste putem aplikacije Moja mreža mogli podnositi zahtjeve, potrebno je zadovoljiti sljedeće preuvjete:
 - prijaviti se u aplikaciju Moja mreža putem sustava e-Građani;
 - u Postavkama ispuniti polja: Naselje, Poštanski broj, Ulica, Kućni broj te unijeti e-mail adresu klikom na Unos e-mail adrese;
 - verificirati unesenu e-mail adresu.

Klikom na Zahtjevi u navigacijskoj traci otvorit će se svi zahtjevi koje je moguće podnijeti putem aplikacije Moja mreža.

Kako kontaktirati korisničku podršku?

- Klikom na *Kontakt* otvorit će se korisnički kontakt obrazac. U polju *Upit za* možete odabrati odnosi li se upit na IT podršku za aplikaciju Moja mreža ili na mrežnu djelatnost općenito. Potrebno je ispuniti tražena polja te kliknuti na Pošalji.