

Moja mreža

Web aplikacija HEP ODS-a namijenjena korisnicima mreže

Korisnički priručnik

Verzija 1.0.4.

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.

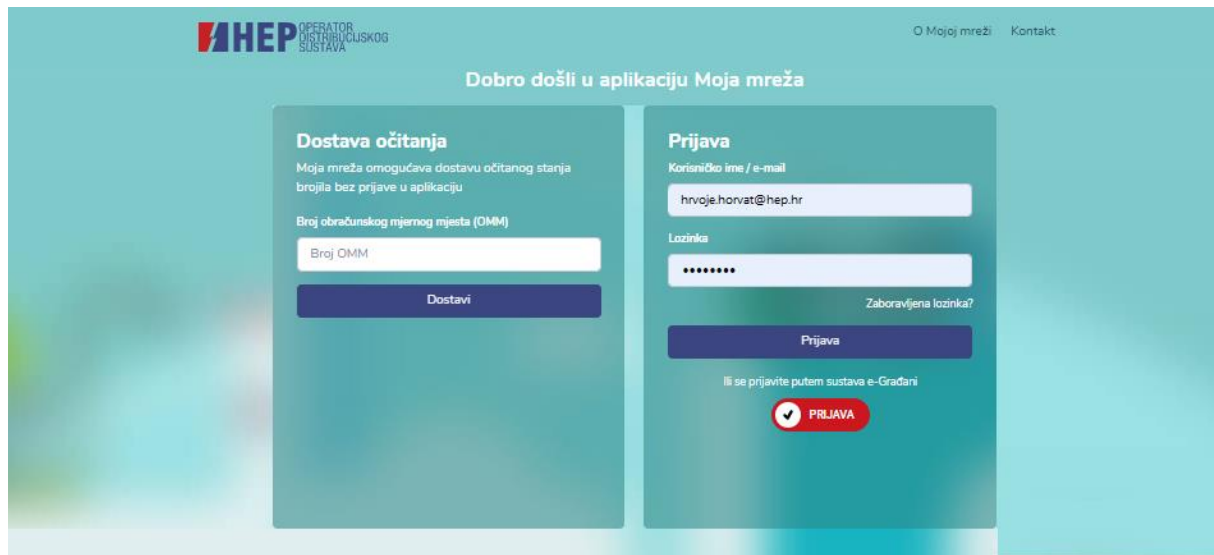
S poštovanjem,

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	21
3.8. Postavke	21
3.9. Korisnička podrška	24
3.10. O mojoj mreži	25
4. Česta pitanja	25

1. Početna stranica aplikacije



Informacije o aplikaciji

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



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 brojila 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;

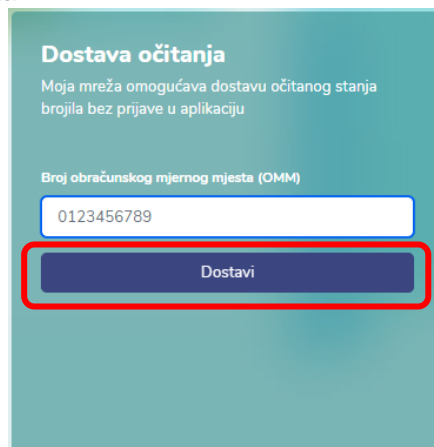
Izjava o načinu korištenja aplikacije – poveznica na *Izjavu o načinu korištenja aplikacije Moja mreža*.

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**.



The screenshot shows a teal-colored form titled "Dostava očitavanja". Below the title, it says "Moja mreža omogućava dostavu očitavanja stanja brojila bez prijave u aplikaciju". There is a label "Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)" above a white input field containing the number "0123456789". Below the input field is a dark blue button with the text "Dostavi", which is highlighted with a red rectangular border.

Obračunsko mjerno mjesto (OMM) je deseteroznamenkasti broj i nalazi se na računu za električnu energiju (obično na poleđini 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**.



The screenshot shows the same teal-colored form. It now displays "Broj OMM: 0123456789" and a "Datum očitavanja" input field with the date "19.05.2021". Below that are two "Tarifa" sections. The first is "Tarifa 1" with an input field containing "Tarifa 1" and a note "Tarifa se kreće u rasponu od 40000 do 40100". The second is "Tarifa 2" with an input field containing "Tarifa 2" and a note "Tarifa se kreće u rasponu od 17000 do 17100". At the bottom is a dark blue button with the text "Pošalji", highlighted with a red rectangular border.

1.2. Prijava

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

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

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

Prijava
Korisničko ime / e-mail
Lozinka
Zaboravljena lozinka?
Prijava
Ili se prijavite putem sustava e-Građani
PRIJAVA

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.

e-Građani
Informacijski centar

Prijava u sustav e-Građani

Izaberite vjerodajnicu

Visoka razina sigurnosti

- eOsobna iskaznica
- Mobile ID osobne iskaznice
- Fina RDC osobni certifikat
- Fina RDC poslovni certifikat
- Certifika osobni certifikat (ex Kid certifikat)
- Certifika osobni mobilni ID
- Certifika poslovni certifikat (ex ID HR certifikat)
- Certifika poslovni mobilni ID

Značajna razina sigurnosti

- HZZO
- mToken
- HPB token
- Fina soft certifikat
- ZABA token
- PBZ
- RBA
- KentiBank
- OTP banka d.d.
- Erste e-Građani
- Adriko Bank
- Istarska Kreditna Banka Udruga d.d.
- KB
- Certifika osobni sms ID
- Certifika poslovni sms ID

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 HEP user interface. The main header is 'Moja mreža' (My network). A sidebar on the left contains navigation options: Početna, Očitavanja, Dostava očitavanja, Potrošnja, Zahjevi, Bez struje, Postavke, Korisnička podrška, Mojaj mreži, and Odjava. The main content area includes a dropdown menu for the meter location, a table of electricity consumption by period and tariff, a donut chart showing consumption in a period, and a section for planned outages.

1 - Izbornik aplikacije (Application menu)

2 - Dostava očitavanja (Delivery of readings)

3 - Pretraživač obračunskih mjernih mjesta (OMM) (Search for metering points)

4 - Pregled potrošnje električne energije (kWh) (View electricity consumption)

5 - Potrošnja u razdoblju (Consumption in period)

6 - Bez struje - Elektra Zagreb (Outage - Elektra 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

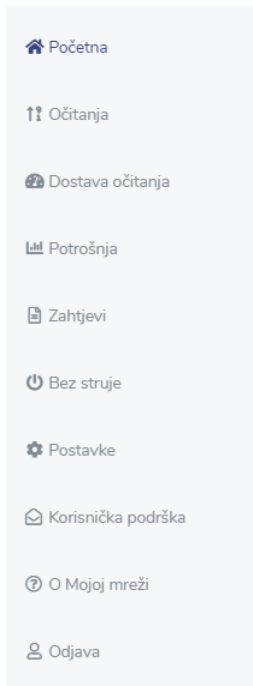
LOKACIJE	OČEKIVANO TRAJANJE	RADOVI
Zagreb BEZ STRUJE: DUBRAVA, MIROŠEVAČKA, DOTRŠČINSKA, RAKEKI, ŽUTI BRJEG	07:59 - 10:00	Planirano

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: 000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

000000000 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 by tariff: Tarifa 1 (blue, 50%), Tarifa 2 (red, 50%).

Elektra Zagreb - Elektra Zagreb

LOKACIJE	OČEKIVANO TRAJANJE	RADOVI
Zagreb BEZ STRUJE: DUBRAVA, MIROŠEVAČKA, DOTRŠČINSKA, RAKEK, ŽUTI BRIJEG	07:59 - 10:00	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	Tarifa 1	Tarifa 2
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

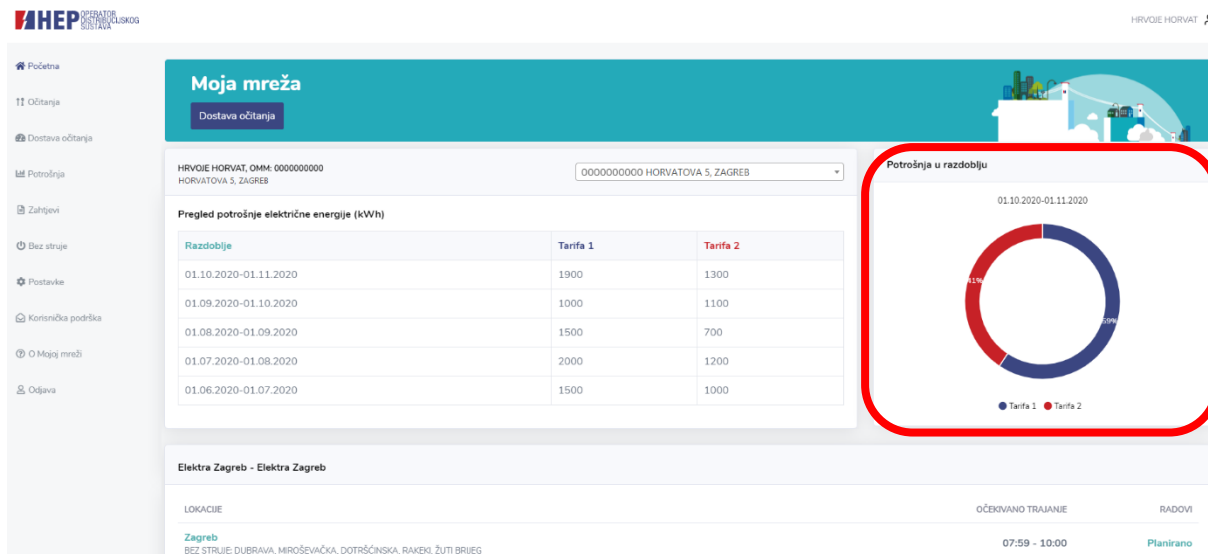
Donut chart showing consumption distribution: Tarifa 1 (1900 kWh, 59%) and Tarifa 2 (1300 kWh, 41%).

Elektra Zagreb - Elektra Zagreb

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

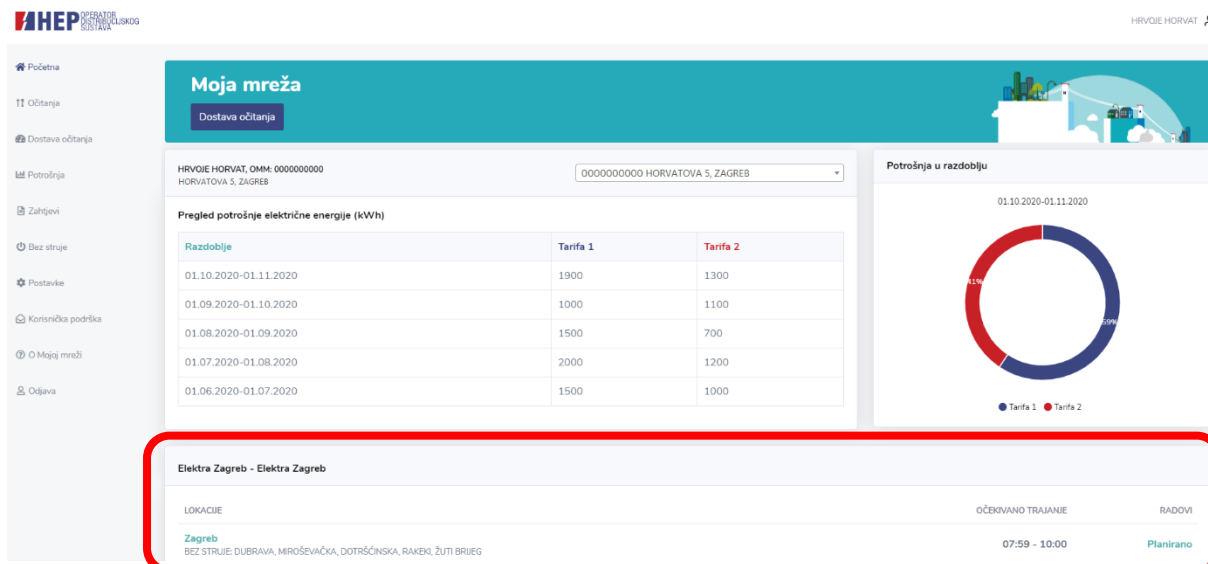
U ovom dijelu navedene su detaljne informacije o potrošnji električne energije u određenom razdoblju u kWh po tarifama.

2.5. Potrošnja u razdoblju



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

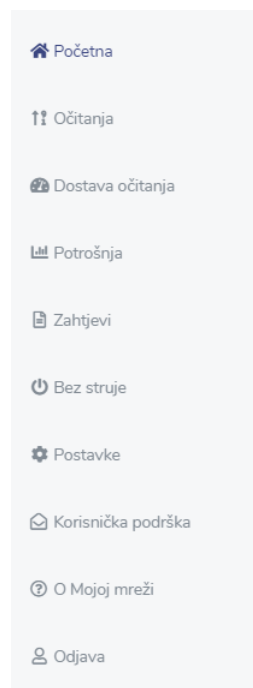
2.6. Bez struje



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.



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	1900	1300
01 10 2020-01 11 2020			

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 mjerno 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

Tarifa 1

očekivani raspon od 40000 do 40100

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 pretraživanje obrazaca i pregled predanih zahtjeva. Funkcionalnost podnošenja i pregleda predanih zahtjeva dostupna je isključivo korisnicima prijavljenima putem sustava e-Građani.

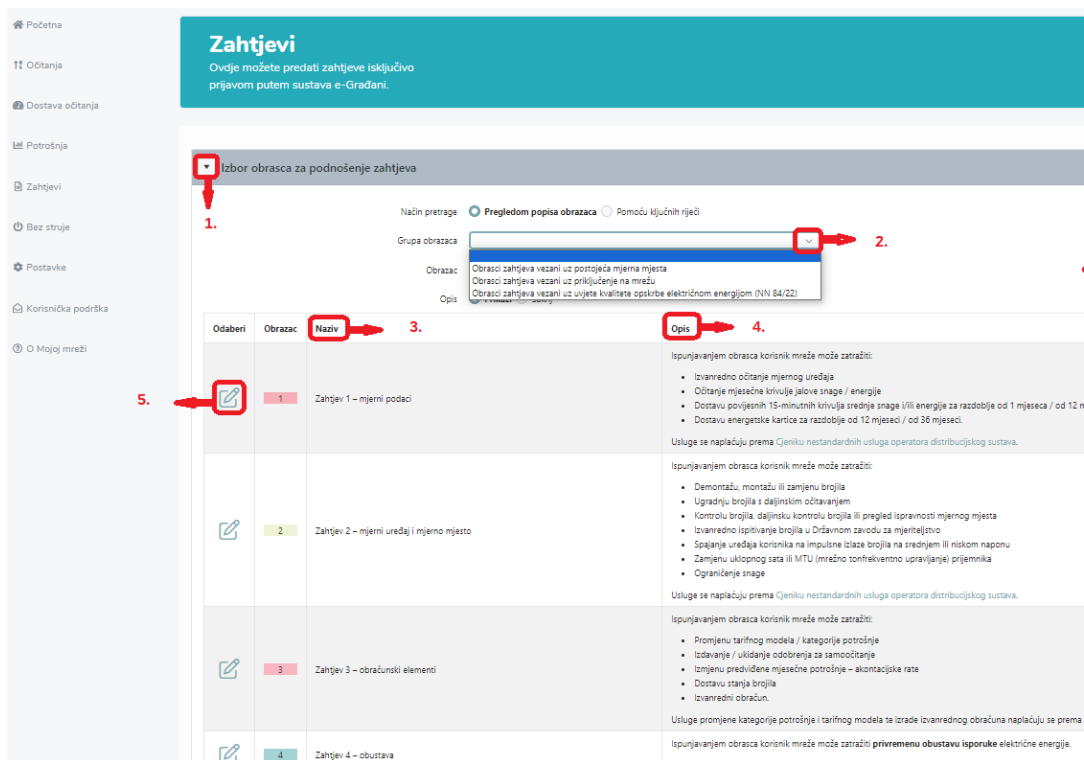
Budući da realizacija zahtjeva može podrazumijevati potrebu za kontaktiranjem korisnika ili slanjem izlaznih dokumenata poštom, prije ulaska u dio *Zahtjevi*, potrebno je u dijelu *Postavke* provjeriti točnost podataka te ih ispraviti ili nadopuniti.



Klikom na strelicu (1.) uz tekst *Izbor obrasca za podnošenje zahtjeva* otvara se tablični prikaz s popisom svih obrazaca zahtjeva, a klikom na strelicu padajućeg izbornika (2.) otvara se mogućnost pretraživanja zahtjeva prema grupi obrazaca. Obrascu zahtjeva moguće je pretraživati i pomoću ključnih riječi.

U stupcu (3.) naveden je naziv zahtjeva, a u onom do njega (4.) opis usluga koje korisnik pojedinim zahtjevom može zatražiti.

Klikom na ikonicu (5.) u prvom stupcu, ulazi se u obrazac zahtjeva.



U gornjem dijelu ekrana nalazi se statusna traka (1.) u kojoj se prati napredovanje u procesu ispunjavanja zahtjeva.

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

1.

Odustani

Početak Podnošenje OMM Stavka Prilozi Kraj

2. Zahtjev 2 – mjerni uređaj i mjerno mjesto

Što možete zatražiti ovim zahtjevom?

Ispunjavanjem obrasca korisnik mreže može zatražiti:

- Demontažu, montažu ili zamjenu brojila
- Ugradnju brojila s daljinskim očitavanjem
- Kontrolu brojila, daljinsku kontrolu brojila ili pregled ispravnosti mjernog mjesta
- Izvanredno ispitivanje brojila u Državnom zavodu za mjeriteljstvo
- Spajanje uređaja korisnika na impulsne izlaze brojila na srednjem ili niskom naponu
- Zamjenu uklopnog sata ili MTU (mrežno tonfrekventno upravljanje) prijemnika
- Ograničenje snage

Usluge se naplaćuju prema Cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

Zahtjev podnosi:

- kao fizička osoba (korisnik: "Moja mreža")
- kao ovlaštena osoba pravne osobe
- u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora)

3. Ispuni zahtjev

Zahtjev je moguće predati:

- kao fizička osoba - korisnik koji se prijavio u aplikaciju „Moja mreža“,
- kao pravna osoba – korisnik koji se prijavio u aplikaciju „Moja mreža“ odgovorna je osoba tvrtke

- kao opunomoćenik, u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora).

Prije podnošenja zahtjeva, potrebno je označiti ulogu (2.) u kojoj se zahtjev podnosi.

Kada zahtjev podnosi odgovorna osoba tvrtke, zahtjevu je potrebno priložiti **Dokaz o ovlaštenju za podnošenje zahtjeva u ime pravne osobe** (npr. izvadak iz sudskog registra iz kojeg je vidljivo da je fizička osoba prijavljena putem sustava e-Građani osoba ovlaštena za zastupanje ili npr. Punomoć zaposleniku u pravnoj osobi).

Ulogu opunomoćenika na sebe može preuzeti i fizička i pravna osoba.

Kada se zahtjev podnosi u ulozi opunomoćenika (bez obzira podnosi li zahtjev fizička ili pravna osoba), opunomoćenik uz zahtjev prilaže **Punomoć korisnika mreže, vlasnika ili investitora**.

Ispunjavanju zahtjeva pristupa se klikom na **Ispuni zahtjev (3.)**.

Korisnik koji zahtjev predaje kao fizička osoba koristi inicijalno postavljene postavke.

Obavezni podaci označeni su zvjezdicom (1.), a inicijalno prikazane podatke potrebno je provjeriti i nadopuniti klikom na **Uredi** (2.). Budući da realizacija zahtjeva može podrazumijevati potrebu za dodatnom komunikacijom ili telefonskim dogovorom zbog dolaska radnika na lokaciju, broj telefona i e-mail adresa su obavezni podaci.

2 ID zahtjeva 1100 Zahtjev 2 – mjerni uređaj i mjerno mjesto

Početak Podnositelj OMM Stavke Prilozi Kraj

Podnositelj zahtjeva **Uredi** 2.

OIB * 0000000000
Naziv * HRVOJE HORVAT
Naselje * ZAGREB
Ulica * HORVATOVA
Kućni broj 5
Poštanski broj * 10000
Naziv pošte ZAGREB
Kontakt osoba
Telefon * 099/00 00 000
e-mail adresa * hhorvat@gmail.com

Obavezan je unos telefona i e-mail adrese.

Opunomoćitelj (investitor ili vlasnik) **Unesi podatke** 3.

Informacije

Netočne ili nepotpune osobne podatke o podnosiocu zahtjeva možete urediti u glavnom izborniku aplikacije **Moja mreža**, u dijelu **Postavke**.

Nakon toga, ispravljene podatke možete ovom zahtjevu pridružiti na sljedeći način:

- pritisnite gumb **Uredi** kako biste otvorili dijaloški prozor te ...
- ... na stranici za uređivanje osobnih podataka pritisnite gumb **Osvježi osobne podatke**

Obavezni podaci označeni su zvjezdicom. 1.

Ako se zahtjev predaje u ulozu opunomoćenika, klikom na **Unesi podatke** (3.) potrebno je unijeti podatke opunomoćitelja.

Obavezni podaci označeni su zvjezdicom.

Podaci o opunomoćitelju / investitoru ili vlasniku

Izaberite opunomoćitelja (investitora ili vlasnika) iz liste vrijednosti, ili ...

Opunomoćitelj (investitor ili vlasnik)

Odustani

Izaberi

... unesite / ispravite podatke o opunomoćitelju (investitoru ili vlasniku)

* OIB

* Ime i prezime / Naziv

* Naselje

* Ulica

Kućni broj

* Pošta

adresa postoji u šifarniku
 adrese nema u šifarniku, upisat ću je

Kontakt osoba

Telefon

e-mail adresa

Odustani

Spremi

Unesene podatke potrebno je spremiti klikom na **Spremi** (1.).

Ako se za istog opunomoćitelja podnosi više zahtjeva, podatke nije potrebno unositi ponovno, već ih se može odabrati u dijelu *Izaberite opunomoćitelja (investitora ili vlasnika) iz liste vrijednosti*, klikom na strelicu (2.) s desne strane, te iz padajućeg izbornika odabrati opunomoćitelja u čije se ime zahtjev podnosi i potvrditi odabir klikom na **Izaberi** (3.).

Korisnik aplikacije koji zahtjev predaje u ime pravne osobe označava da podnosi zahtjev kao ovlaštena osoba pravne osobe te upisuje tražene podatke tvrtke. Obavezni podaci označeni su zvjezdicom.

Podaci o pravnoj osobi

... unesite / ispravite podatke o pravnoj osobi

* OIB

* Naziv

* Naselje

* Ulica

Kućni broj

* Pošta

adresa postoji u šifarniku
 adrese nema u šifarniku, upisat ću je

* Kontakt osoba

* Telefon

* e-mail adresa

Nakon što su uneseni svi obavezni podaci o podnosiocu zahtjeva, na idući korak prelazi se klikom za odabir idućeg koraka (1.), koji se nalazi desno od statusne trake za praćenje koraka u ispunjavanju zahtjeva.

Početak Odustani

Početak Podnositelj OMM Stavke Prilozi Kraj **OMM >**

2 ID zahtjeva 1101 Zahtjev 2 – mjerni uređaj i mjerno mjesto 1.

Podnositelj zahtjeva Opunomoćitelj (investitor ili vlasnik)

U slučajevima gdje postoji definirano obračunsko mjerno mjesto, podnositelj zahtjeva mora unijeti broj OMM. Kada se zahtjev podnosi u vlastito ime, broj OMM može se odabrati iz liste vrijednosti, međutim, kada se zahtjev podnosi u ulozu opunomoćenika, podnositelj zahtjeva mora ručno unijeti podatak o broju OMM-a. Opunomoćitelj (korisnik mreže, vlasnik građevine ili investitor) mora podnositelju dati podatak o broju OMM za koji podnosi zahtjev.

Podnositelj Početak Podnositelj OMM Stavke Prilozi Kraj

2 ID zahtjeva 1101 Zahtjev 2 – mjerni uređaj i mjerno mjesto

Obračunska mjerna mjesta (OMM)

Broj OMM-ova (u distribucijskom području kojem pripada lokacija građevine) na kojima je OIB 0000000000 identificiran kao korisnik mreže: 2

Unesi

Nema podataka

Na jednom zahtjevu korisnik može odabrati više stavki te na taj način zatražiti više usluga za jedno ili više mjernih mjesta koja odabire iz padajućeg izbornika. Odabrane stavke potrebno je spremi klikom na **Spremi** prije prelaska na idući korak.

Zahtjev 2 - mjerni uređaj i mjerno mjesto

Zahtjev za

* OMM []

demontažu brojila montažu brojila

zamjenu brojila ugradnju brojila s mogućnošću daljinskog očitavanja ili brojila s većim brojem funkcija

spajanje uređaja korisnika na impulsne izlaze brojila na SN ili NN daljinsku kontrolu brojila (samo za brojila s mogućnošću daljinskog očitavanja)

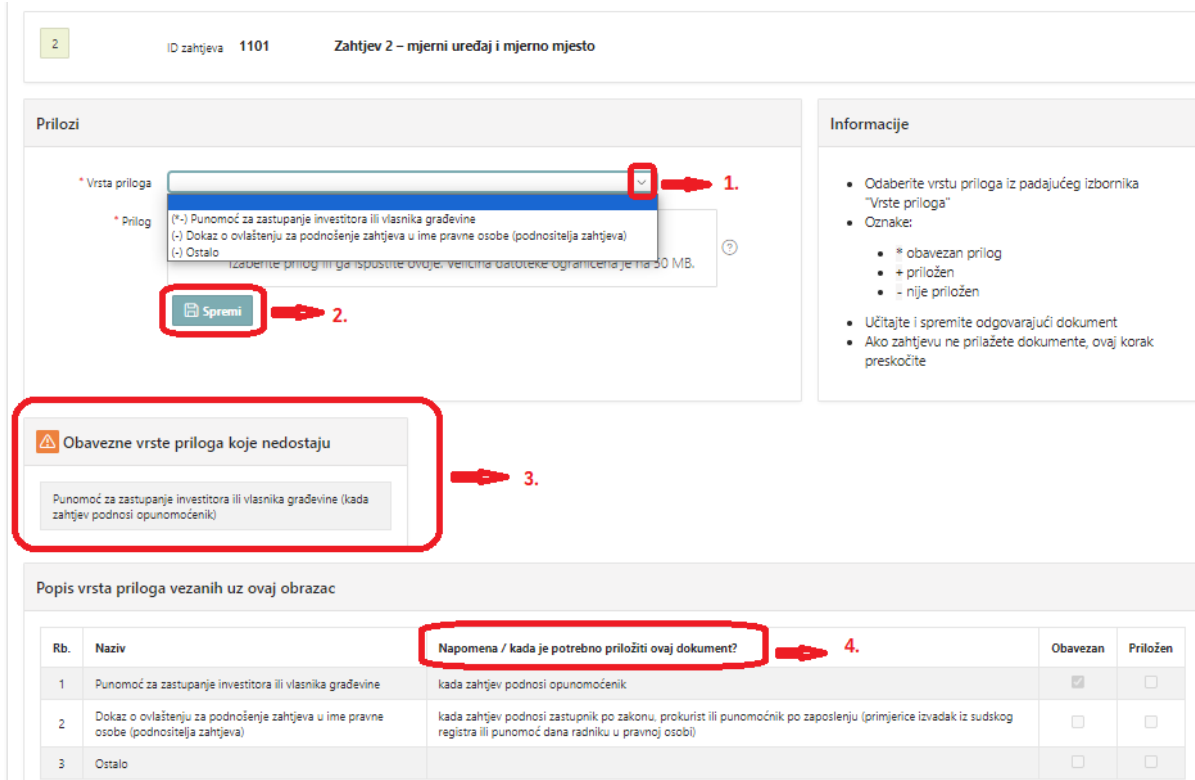
zamjenu brojila i izvanredno ispitivanje u DZM - izravno mjerenje kontrolu brojila

pregled ispravnosti obračunskog mjernog mjesta zamjenu uklopnog sata ili MTU prijemnika

ograničenje snage zbog uzastopnih prekoračenja zakupljene snage ograničenje snage zbog promjene tarifnog modela iz crvenog u bijeli ili plavi za obračunska mjerna mjesta s priključnom snagom iznad 22 kW

Odustani Spremi

Prije slanja zahtjeva, u koraku *Prilozi*, potrebno je priložiti traženu popratnu dokumentaciju.



2 ID zahtjeva 1101 Zahtjev 2 – mjerni uređaj i mjerno mjesto

Prilozi

* Vrsta priloga [dropdown menu] 1.

* Prilog (*-) Punomoć za zastupanje investitora ili vlasnika građevine (-) Dokaz o ovlaštenju za podnošenje zahtjeva u ime pravne osobe (podnositelja zahtjeva) (-) Ostalo (zabudite priloge! galsposistite onajje venciinar datoteker ograničenajerajma 50 MB.)

[Spremi] 2.

Obavezne vrste priloga koje nedostaju 3.

Punomoć za zastupanje investitora ili vlasnika građevine (kada zahtjev podnosi opunomoćnik)

Popis vrsta priloga vezanih uz ovaj obrazac

Rb.	Naziv	Napomena / kada je potrebno priložiti ovaj dokument?	Obavezan	Priložen
1	Punomoć za zastupanje investitora ili vlasnika građevine	kada zahtjev podnosi opunomoćnik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Dokaz o ovlaštenju za podnošenje zahtjeva u ime pravne osobe (podnositelja zahtjeva)	kada zahtjev podnosi zastupnik po zakonu, prokurist ili punomoćnik po zaposlenju (primjerice izvadak iz sudskog registra ili punomoć dana radniku u pravnoj osobi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Ostalo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.

Klikom na padajući izbornik (1.) odabire se vrsta priloga. Na popisu koji se otvara iz padajućeg izbornika, obavezni prilozi označeni su zvjezdicom.

Nakon što se s računala učita traženi dokument, potrebno ga je spremiti klikom na **Spremi** (2.), a zatim se prelazi na dodavanje sljedećeg traženog priloga pri čemu je ponovno potrebno odabrati vrstu priloga iz padajućeg izbornika (1.) i učitati odgovarajući dokument. Koraci se ponavljaju dok svi obavezni prilozi nisu učitani i spremljeni.

U dijelu *Obavezne vrste priloga koje nedostaju* (3.), vidljiv je popis priloga koji još nisu učitani i spremljeni. Bez dodavanja svih obaveznih priloga zahtjev nije moguće završiti.

VAŽNA NAPOMENA!

S obzirom na specifičnosti pojedinih predmeta, potrebno je pažljivo pročitati *Popis vrsta priloga vezanih uz ovaj obrazac* te u dijelu **Napomena / kada je potrebno priložiti ovaj dokument?** (4.) i razmotriti je li za ovaj specifični slučaj potrebno još nešto od dokumentacije. Specifični slučajevi mogu biti različite prirode, posebno kod zahtjeva koji se tiču priključenja na mrežu. Najčešći specifični slučaj je suvlasništvo, kada je za provođenje zahtjeva potrebna potpisana suglasnost suvlasnika za tražene usluge, pa u situacijama kada podnositelj zahtjeva nije jedini vlasnik nekretnine, **potrebno je dodati** i ovaj **prilog**, **iako on nije označen zvjezdicom kao obavezan**.

Bez odgovarajuće popratne dokumentacije, realizacija zahtjeva nije moguća.

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:

Ime i prezime:

Naselje:

Poštanski broj:

Ulica:

Kućni broj:

E-mail adresa:

[Brisanje korisnika](#)

Promjena korisničkog imena

Korisničko ime:

[Potvrdi](#)

Promjena lozinke

Lozinka:

Lozinka:

[Potvrdi](#)

Promjena e-mail adrese

[Dodavanje OMM-a](#)

Pregled OMM

OMM	Broj brojila	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbris
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIJEKA	NISKI NAPON BIEU1 (duGarstig)	-

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***.

OMM	Broj brojila	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NISU NAPON BIEU (suđanovci)	

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***.

OMM	Broj brojila	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NISU NAPON BIEU (suđanovci)	

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**.

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

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVODJE HORVAT

Nasjele
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimirska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvat1test@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	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVODJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NIŠKI NAPON BIEBU (Jugoslavija)	

Podaci o e-mailu za komunikaciju dodaju se klikom na **Unos 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
HRVODJE HORVAT

Nasjele
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimirska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvat1test@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	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVODJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIEKA	NIŠKI NAPON BIEBU (Jugoslavija)	

- 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).

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVOJE HORVAT

Naselje
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimirska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvatstest@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	Izbrisati
0000000000	10059660	HRVOJE HORVAT	12345678910	KORZO 5, RIBIKA	NIŠKI NAPON BIBELU (kućarstvo)	

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 *

E-mail *

OIB *

Poruka *

Datoteka Odaberite datoteku
Maksimalna dozvoljena veličina datoteke: 10MB

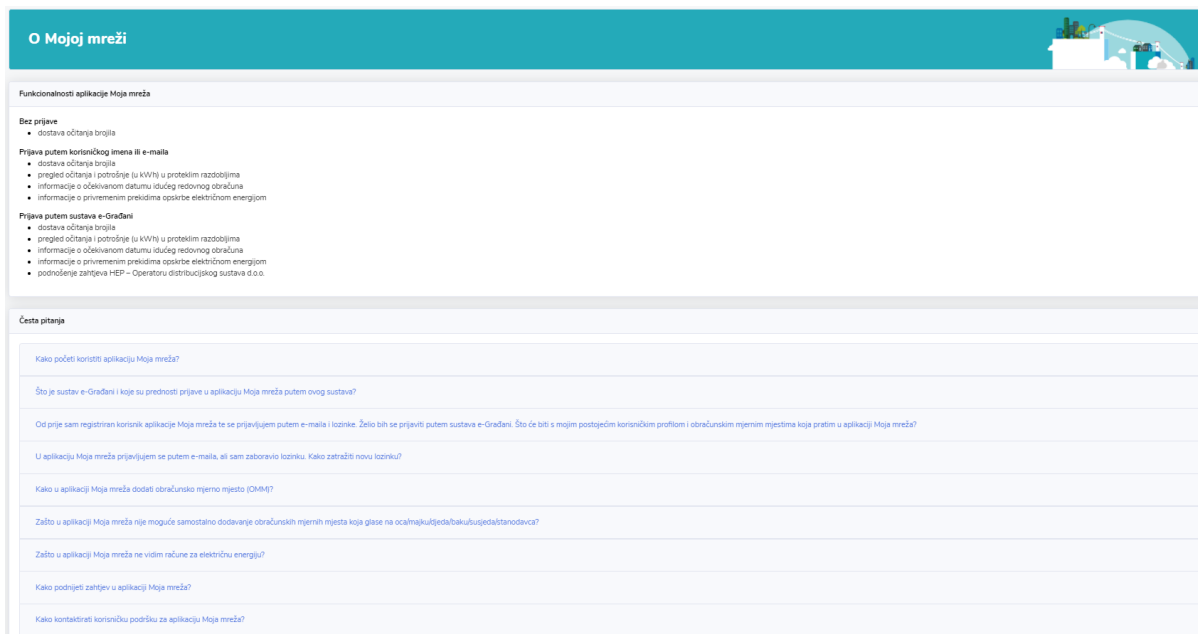
Pošaji

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 proteklim razdobljima
- informacije o očekivanom datumu idućeg redovnog obračuna
- informacije o privremenom prekida opskrbe električnom energijom

Prijava putem sustava e-Građani

- dostava očitavanja broja
- pregled očitavanja i potrošnje (u kWh) u proteklim razdobljima
- informacije o očekivanom datumu idućeg redovnog obračuna
- informacije o privremenom prekida 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/susjeda/štanodavca?
- 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 padajući izbornici u kojima je moguće vršiti pretragu obrazaca zahtjeva i pregled predanih zahtjeva.

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.