

# Moja mreža

Web aplikacija HEP ODS-a namijenjena korisnicima mreže

## Korisnički priručnik

Verzija 1.0.5.

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

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Početna stranica aplikacije .....</b>              | <b>4</b>  |
| 1.1. Dostava očitavanja (bez prijave u aplikaciju) ..... | 5         |
| 1.2. Prijava.....                                        | 6         |
| <b>2. Naslovnica korisničkog sučelja aplikacije.....</b> | <b>8</b>  |
| 2.1. Izbornik aplikacije.....                            | 9         |
| 2.2. Dostava očitavanja .....                            | 9         |
| 2.3. Pretraživač obračunskih mjernih mjesta (OMM) .....  | 10        |
| 2.4. Pregled potrošnje .....                             | 10        |
| 2.5. Potrošnja u razdoblju .....                         | 11        |
| 2.6. Bez struje.....                                     | 11        |
| <b>3. Izbornik – pregled korisničkog sučelja.....</b>    | <b>12</b> |
| 3.1. Početna .....                                       | 12        |
| 3.2. Pretraživanje/određivanje OMM-a .....               | 12        |
| 3.3. Očitavanja .....                                    | 13        |
| 3.4. Dostava očitavanja .....                            | 13        |
| 3.5. Potrošnja.....                                      | 14        |
| 3.6. Zahtjevi .....                                      | 15        |
| 3.7. Bez struje.....                                     | 22        |
| 3.8. Postavke .....                                      | 22        |
| 3.9. Korisnička podrška .....                            | 25        |
| 3.10. O mojoj mreži.....                                 | 26        |
| <b>4. Česta pitanja .....</b>                            | <b>26</b> |

## 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**.

**Dostava očitavanja**

Moja mreža omogućava dostavu očitavanja stanja brojila bez prijave u aplikaciju

**Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)**  
(sastoji se od 10 znamenki i nalazi se na poledini računa za električnu energiju)

0123456978

**Dostavi**

**NOVO!** Dostava očitavanja od sada je moguća na dva nova načina:

- slanjem SMS poruke na broj 811551
- slanjem poruke putem Vibera za primatelja HEP ODS

Obračunsko mjerno mjesto (OMM) je deseteroznamenkasti 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**.

**Dostava očitavanja**

Broj OMM:1507639279

**Datum očitavanja**

23.09.2025.

**Tarifa 1**

Tarifa 1

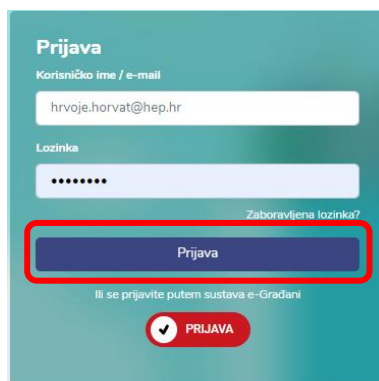
**Tarifa 2**

Tarifa 2

**Pošalji**

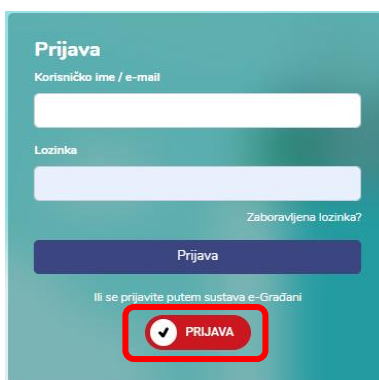
## 1.2. Prijava

- 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" on a teal background. It contains two input fields: "Korisničko ime / e-mail" with the value "hrvoje.horvat@hep.hr" and "Lozinka" with masked characters. A link "Zaboravljena lozinka?" is to the right of the password field. A blue button labeled "Prijava" is highlighted with a red rectangle. Below it, the text "Ili se prijavite putem sustava e-Građani" is followed by a red button with a white checkmark and the label "PRIJAVA".

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



The screenshot shows the same login form as above, but the "Korisničko ime / e-mail" and "Lozinka" fields are empty. The blue "Prijava" button is present. The red button with the checkmark and "PRIJAVA" label 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.

Prijava u sustav e-Građani

Korisničke uputePomoć

Izaberite vjerodajnicu

Visoka razina sigurnosti

eOsobna iskaznica

Mobile ID osobne iskaznice

Fina RDC osobni certifikat

Fina RDC poslovni certifikat

Certilia osobni certifikat (ex Kid certifikat)

Certilia osobni mobile.ID

Certilia poslovni certifikat (ex ID.HR certifikat)

Certilia poslovni mobile.ID

Značajna razina sigurnosti

HZZO

mToken

HPB token

Fina soft certifikat

ZABA token

PBZ

mojaRBA

KentBank

OTP banka d.d.

Erste Display kartica / Token / mToken

Addiko Bank

Istarska Kreditna Banka Umag d.d.

Certilia osobni sms.ID

Certilia poslovni sms.ID

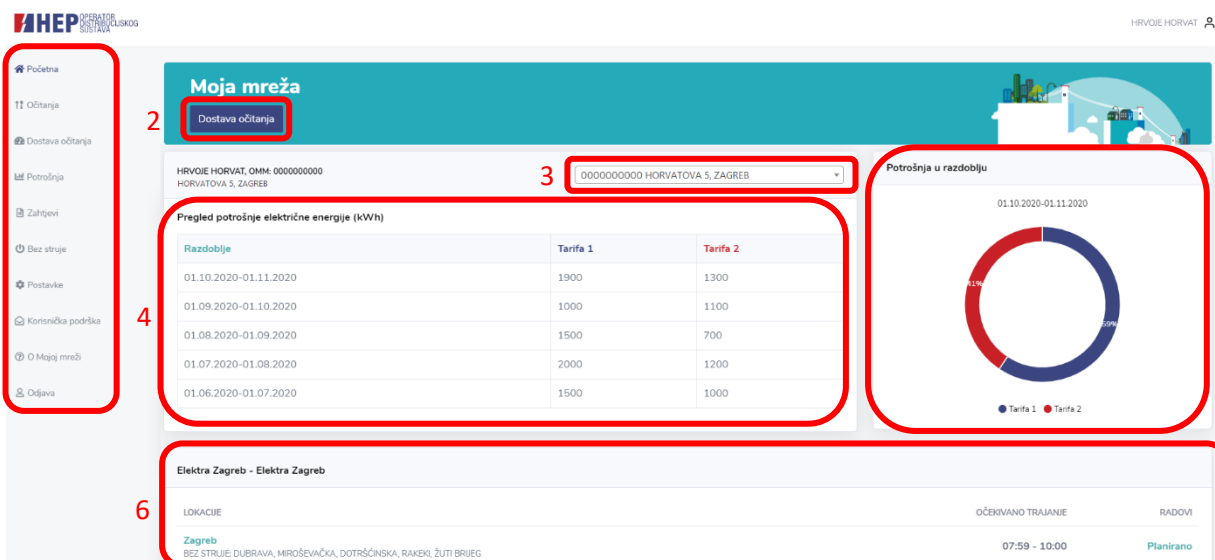
Agram banka

CROATIA banka

Podravska banka

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 left sidebar (1) contains navigation links: Početna, Očitavanja, Dostava očitavanja, Potrošnja, Zastave, Bez struje, Postavke, Korisnička podrška, O Mojoj mreži, and Odjava. The main content area is titled 'Moja mreža' and includes a 'Dostava očitavanja' button (2). Below this is a search bar (3) for the OMM (000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB). The 'Pregled potrošnje električne energije (kWh)' section (4) displays a table of electricity consumption by period and tariff. The 'Potrošnja u razdoblju' section (5) shows a donut chart for the period 01.10.2020-01.11.2020. The bottom section (6) shows details for 'Elektra Zagreb - Elektra Zagreb', including location, expected duration, and status.

| 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     |

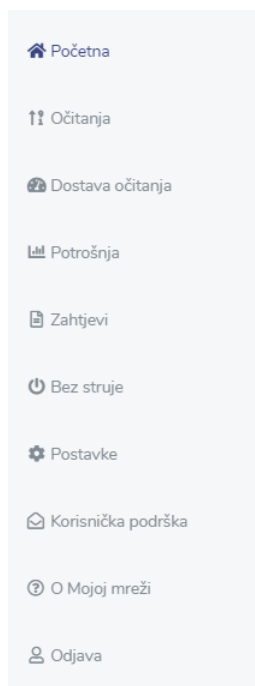
| LOKACIJE                                                                    | OČEKIVANO TRAJANJE | RADOVI    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|
| Zagreb<br>BEZ STRUJE: DUBRAVA, MIROŠEVAČKA, DOTRŠČINSKA, RAKEK, ŽUTI BRIJEG | 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

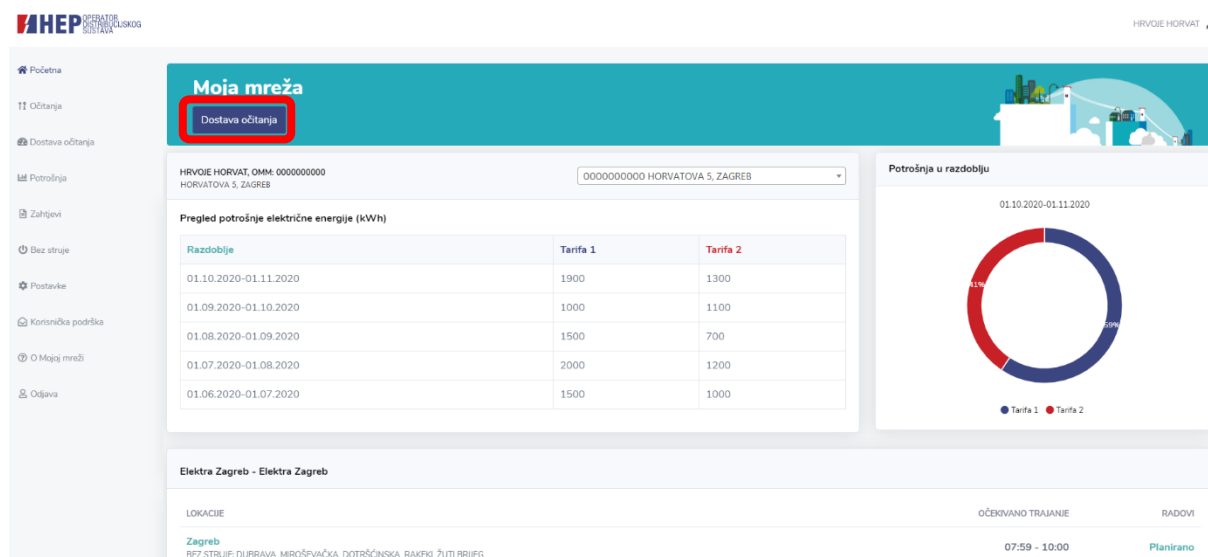
## 2.1. Izbornik aplikacije



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                                                                    | OČEKIVANO TRAJANJE | RADOVI    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|
| Zagreb<br>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

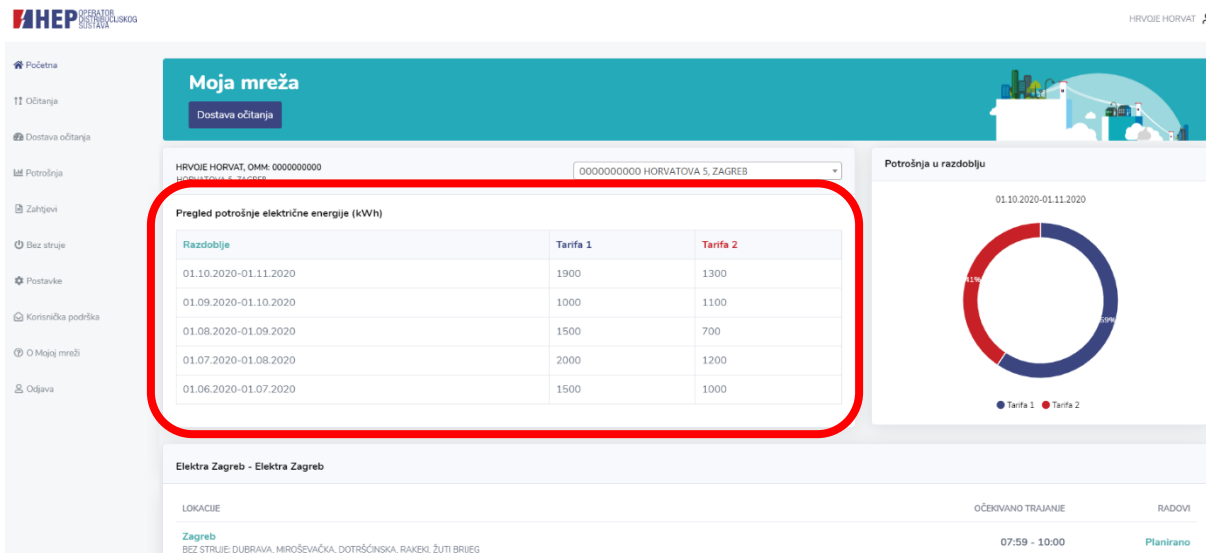
HRVOJE HORVAT  
0000000000  
HORVATOVA 5, ZAGREB

**Pregled potrošnje električne energije (kWh)**

| Razdoblje             | 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

11% 89%

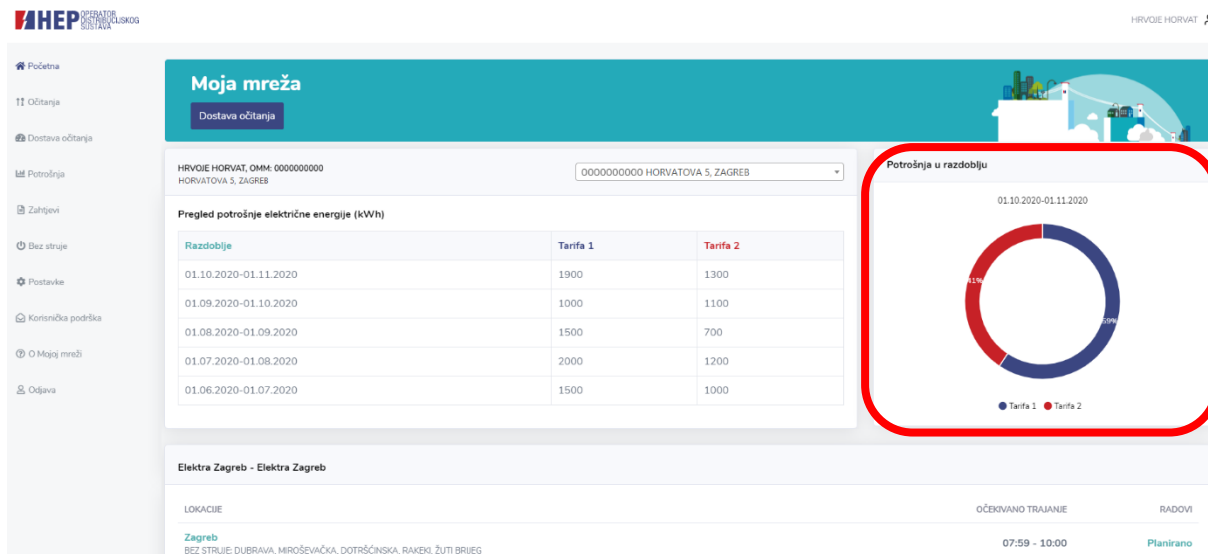
● Tarifa 1 ● Tarifa 2

**Elektra Zagreb - Elektra Zagreb**

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

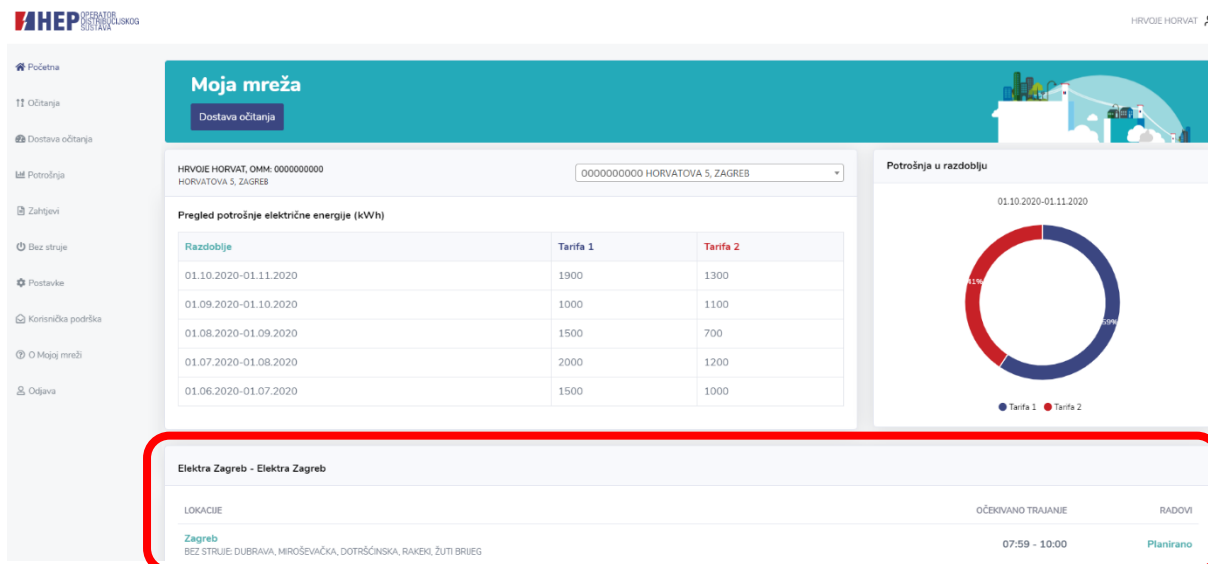
U ovom dijelu navedene su detaljne informacije o potrošnji električne energije u određenom razdoblju u kWh po tarifama.

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

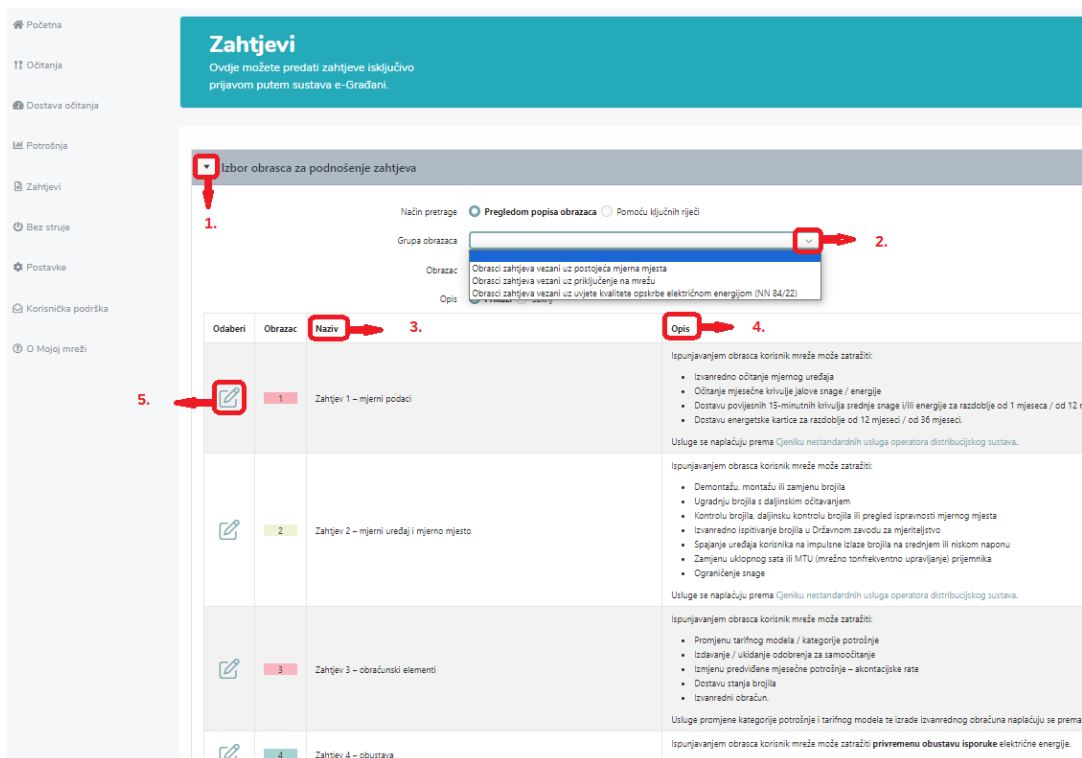
Budući da realizacija zahtjeva može podrazumijevati potrebu za kontaktiranjem korisnika ili slanjem izlaznih dokumenata poštom, prije ulaska u dio *Zahtjevi*, potrebno je u dijelu *Postavke* provjeriti točnost podataka te ih ispraviti ili nadopuniti.



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. Obrazce 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.

Odustati

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 mjere i težu
- 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)

2.

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).

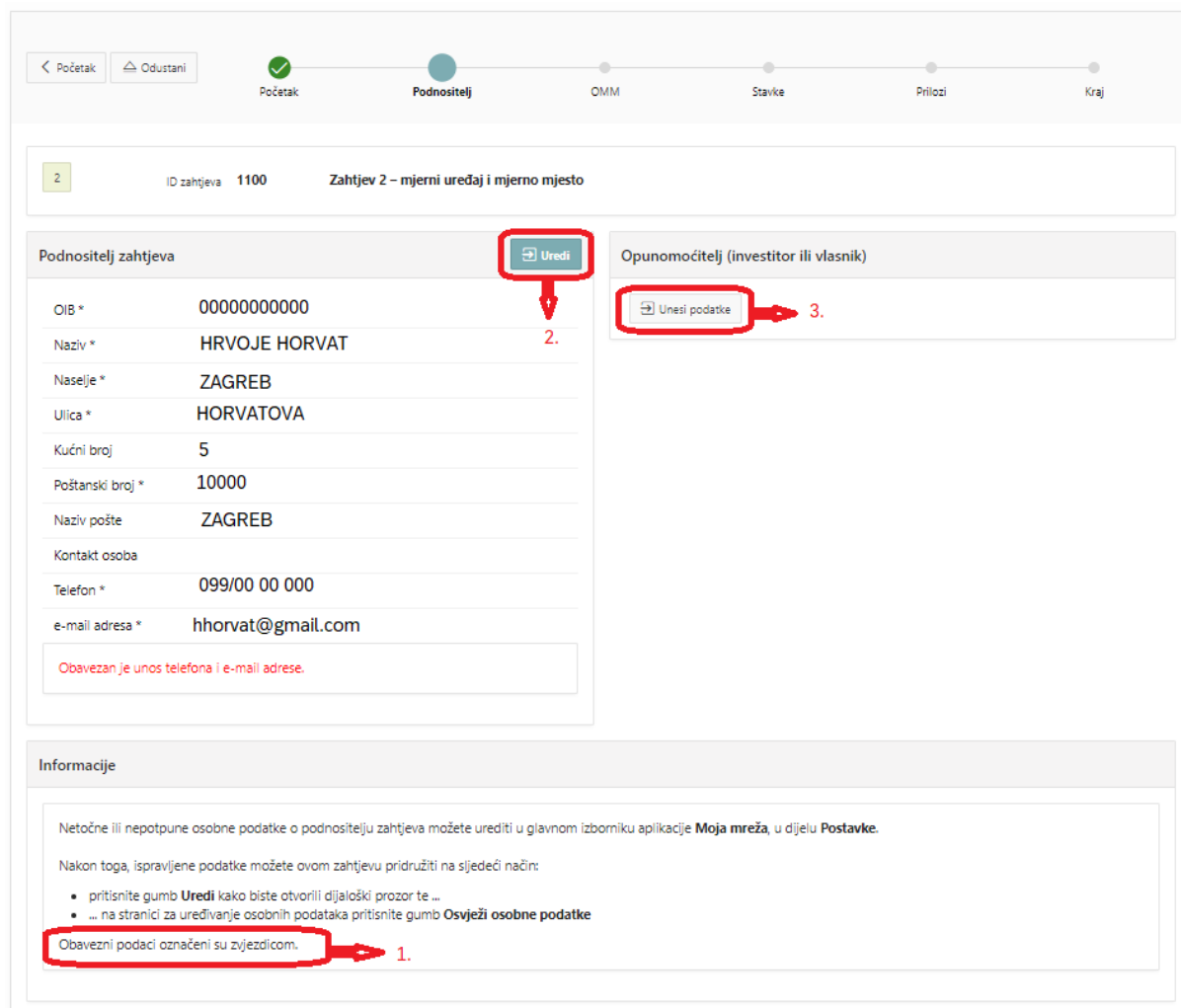
Ulogu opunomoćenika na sebe može preuzeti i fizička i pravna osoba.

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.



Navigation: < Početak | Odustani | Početak | **Podnositelj** | OMM | Stavke | Prilozi | Kraj

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

**Podnositelj zahtjeva** **Uredi** 2.

OIB \* 00000000000  
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 ulogu 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 ... **2.**

Opunomoćitelj (investitor ili vlasnik)  **2.**

Odustani 

**3.**  **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 

**1.**  **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 podnositelju 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  ☒ Početak ☒ Podnositelj ☐ OMM ☐ Stavke ☐ Prilozi ☐ Kraj

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.

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 spremiti klikom na **Spremi** prije prelaska na idući korak.

Zahtjev 2 - mjerni uređaj i mjerno mjesto

Zahtjev za

\* OMM [v]

☐ 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)

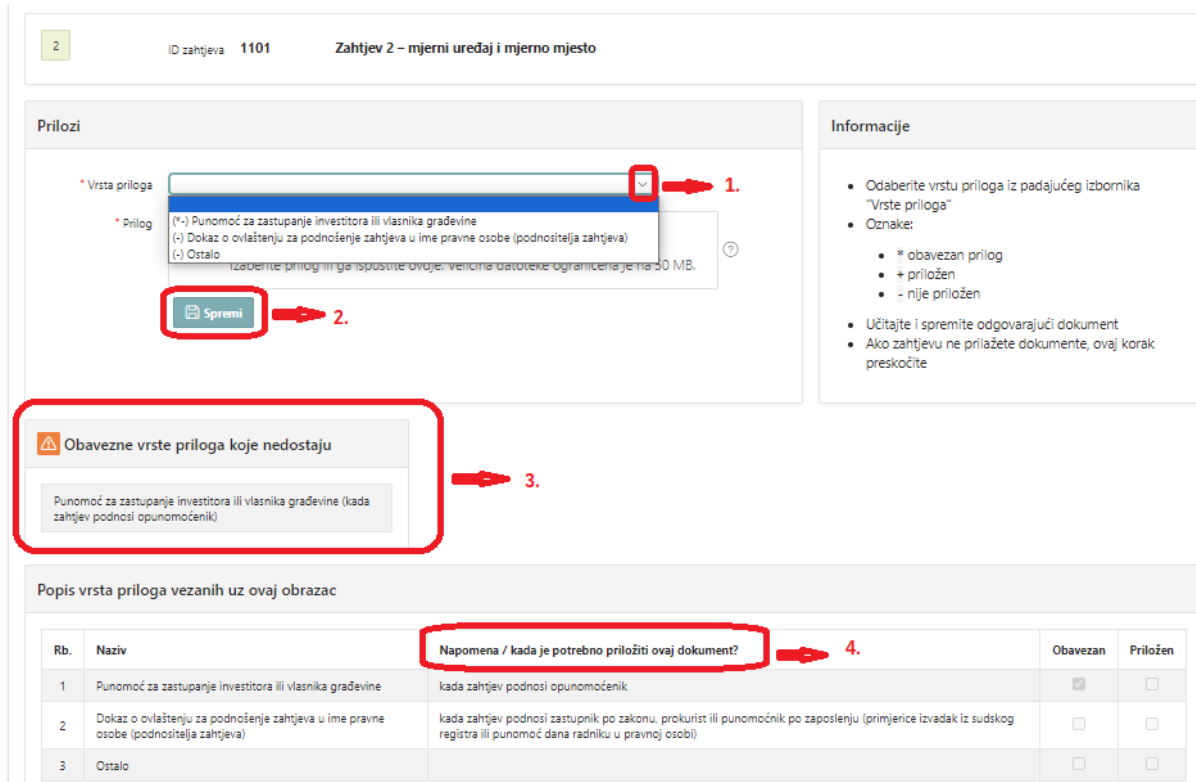
☐ zamjenu brojila i izvanredno ispitivanje u DZM - izravno mjerenje ☐ kontrolu brojila

☐ 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.



**Prilozi**

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

**Vrsta priloga** (1.)

**Prilog** (2.)

**Obavezne vrste priloga koje nedostaju** (3.)

**Popis vrsta priloga vezanih uz ovaj obrazac**

| Rb. | Naziv                                                                                | Napomena / kada je potrebno priložiti ovaj dokument? (4.)                                                                                                          | 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"/> |

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 učitava 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:

Nasloje:

Poštanski broj:

Ulica:

Kućni broj:

E-mail adresa:

[Potvrdi](#)

**Promjena korisničkog imena**

Korisničko ime:

[Potvrdi](#)

**Promjena lozinke**

Lozinka:

Lozinka:

[Potvrdi](#)

**Promjena e-mail adrese**

[Potvrdi](#)

[Brisanje korisnika](#)

[Dodavanje OMM-a](#)

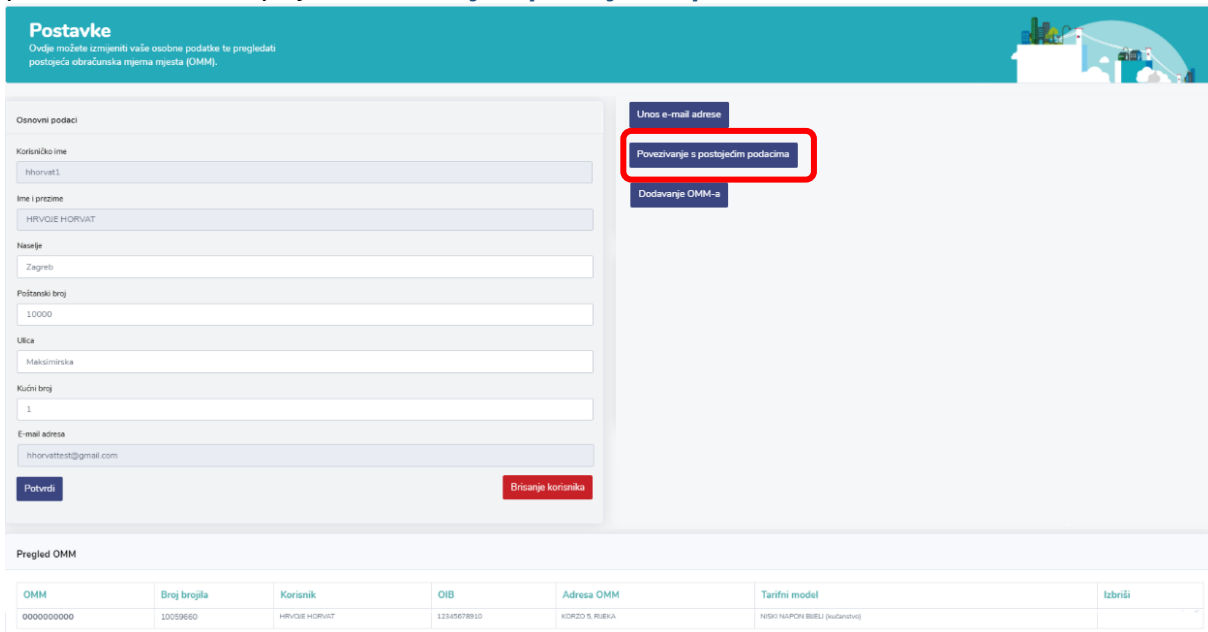
**Pregled OMM**

| OMM        | Broj brojača | Korisnik      | OIB         | Adresa OMM     | Tarifni model                | Izbrisi |
|------------|--------------|---------------|-------------|----------------|------------------------------|---------|
| 0000000000 | 10059660     | HRVOJE HORVAT | 12345678910 | KOPČO 5, RJEKA | NIŠKI NAPON BIELI (budžetov) |         |

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 mjesta (OMM).

**Osnovni podaci**

Korisničko ime  
hhorvat1

Ime i prezime  
HRVOJE HORVAT

Nasele  
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

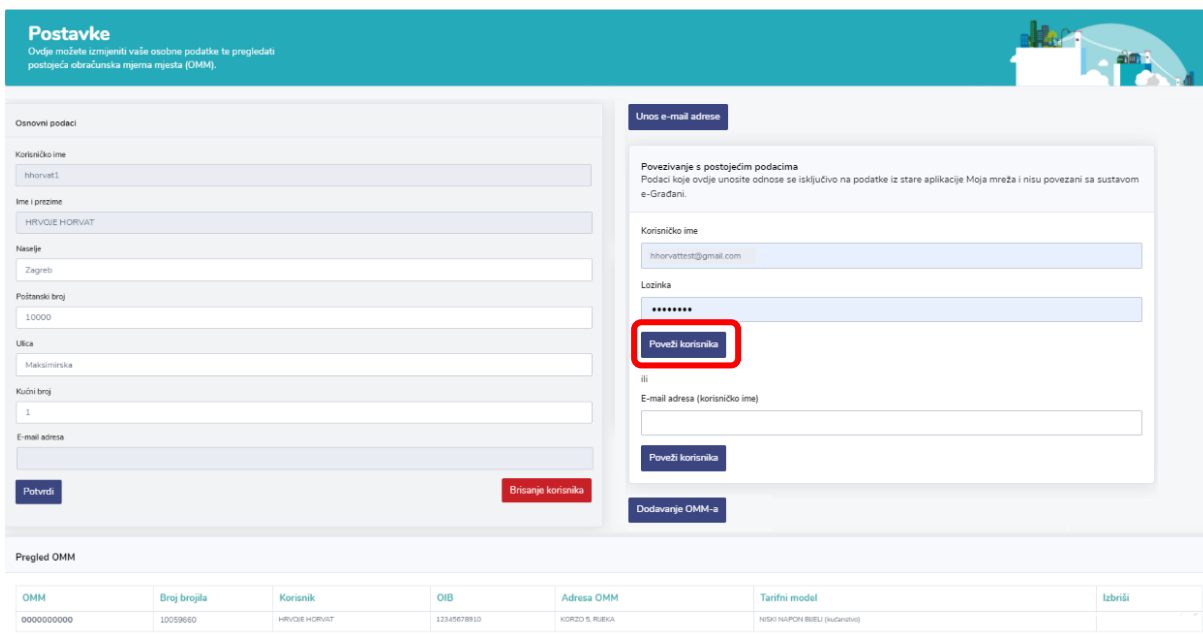
**Pregled OMM**

| OMM        | Broj brojala | Korisnik      | OIB         | Adresa OMM     | Tarifni model                  | Izbrisi |
|------------|--------------|---------------|-------------|----------------|--------------------------------|---------|
| 0000000000 | 10059660     | HRVOJE HORVAT | 12345678910 | KORZO 5, RIEKA | NISKO NAPON BIHELJ (suštinski) |         |

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 mjesta (OMM).

**Osnovni podaci**

Korisničko ime  
hhorvat1

Ime i prezime  
HRVOJE HORVAT

Nasele  
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                  | Izbrisi |
|------------|--------------|---------------|-------------|----------------|--------------------------------|---------|
| 0000000000 | 10059660     | HRVOJE HORVAT | 12345678910 | KORZO 5, RIEKA | NISKO NAPON BIHELJ (suštinski) |         |

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  
HRVOJE HORVAT

Nasjele  
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                | Izbrisati |
|------------|--------------|---------------|-------------|----------------|------------------------------|-----------|
| 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**.

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

Osnovni podaci

Korisničko ime  
hhorvat1

Ime i prezime  
HRVOJE HORVAT

Nasjele  
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                | Izbrisati |
|------------|--------------|---------------|-------------|----------------|------------------------------|-----------|
| 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, RIEKA | NIŠKI NAPON BIEU (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 oštećenom 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 oštećenom 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/susjeda/štetanodavca?

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

**Zašto se moram prijaviti putem sustava e-Građani do 15. studenog 2025. godine?**

Zbog unapređenja sigurnosnih protokola i uvođenja naprednijih protokola zaštite privatnosti podataka korisnika, provode se promjene u načinu upravljanja korisničkim profilima aplikacije Moja mreža.

Aplikacija Moja mreža prije redizajna omogućavala je korisnicima mreže da se u aplikaciju registriraju i korisničke profile otvaraju samo na temelju e-maila i lozinke. Korisnicima je, međutim, već duže vrijeme na raspolaganju sigurniji način registracije u aplikaciju – korištenjem sustava e-Građani.

Pozivamo sve koji u aplikaciji Moja mreža imaju stare korisničke profile koje su otvorili korištenjem e-mail adrese i lozinke, a do sada se nisu registrirali korištenjem sustava e-Građani i svoje korisničke profile povezali, da to učine u što kraćem roku, a najkasnije **do 15. studenog 2025. godine**.

Ako se postojeći korisnik aplikacije Moja mreža do navedenog roka ne registrira u aplikaciju korištenjem sustava e-Građani, pristup starom korisničkom profilu bit će onemogućen.

Navedene promjene uvode se isključivo radi uvođenja naprednijih protokola zaštite privatnosti podataka korisnika te kako bismo osigurali visoke standarde sigurnosti usklađene s važećim propisima.

### Kako se prijaviti putem sustava e-Građani?

Na početnoj stranici aplikacije, u desnom dijelu naslovljenom **Prijava**, ispod teksta *ili se prijavite putem sustava e-Građani* potrebno je odabrati crveno polje **Prijava**.

Ovaj odabir preusmjerava korisnike na portal e-Građani.

HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o. ne upravlja sustavom e-Građani - aplikacija Moja mreža samo jedna od građanima dostupnih usluga koje se odnose na Stanovanje i okoliš. Dodatne informacije vezane uz korištenje sustava e-Građani možete pronaći i korisničku podršku zatražiti [ovdje](#).

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) i čitač ili koristite Internet bankarstvo. Popis vjerodajnica uključenih u NIAS koje vam omogućavaju prijavu na sustav e-Građani možete pronaći [ovdje](#). Za pristup aplikaciji Moja mreža potrebno je posjedovati **vjerodajnicu značajne ili visoke razine sigurnosti**.

### Što nakon prve prijave putem sustava e-Građani?

Nakon što se korisnik u aplikaciju Moja mreža prijavi korištenjem sustava e-Građani, u aplikaciji se automatski kreira novi korisnički profil u kojem su korisniku vidljiva sva obračunska mjerna mjesta (OMM) za koja ima sklopljen ugovor o korištenju mreže.

Kako bi korisniku sva njegova mjerna mjesta za koja ima sklopljen ugovor o korištenju mreže u aplikaciji Moja mreža bila vidljiva, HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o. mora imati evidentiran OIB nositelja ugovora. Korisnike mreže koji su propustili dostaviti svoj OIB molimo da kontaktiraju nadležno [Distribucijsko područje](#).

U dijelu **Postavke**, korisnicima koji imaju stare korisničke profile i koji su se u aplikaciju prijavljivali korištenjem e-maila i lozinke, na raspolaganju je **Povezivanje s postojećim podacima** prema uputama na str. 23 i 24 ovog priručnika.

Preporučamo korisnicima da u dijelu aplikacije Moja mreže **Postavke**, kojem se pristupa odabirom u izborniku s lijeve strane, provjere i urede svoje podatke.

### Moram li se svaki put u aplikaciju Moja mreža prijavljivati putem sustava e-Građani, odnosno korištenjem vjerodajnice?

Nakon odrađene prijave putem sustava e-Građani, korisnik se ne mora svaki put u aplikaciju prijavljivati korištenjem sustava e-Građani.

- Budući da dostupnost funkcionalnosti aplikacije Moja mreža ovisi o načinu prijave u aplikaciju, važno je da se korisnik **putem sustava e-Građani** prijavi svaki put kada želi podnijeti **zahtjev**.

- Ako se korisnik u aplikaciju prijavljuje kako bi **dostavio očitavanje brojala ili provjerio potrošnju** – dovoljno je da se taj put u aplikaciju prijavi **korištenjem kombinacije korisničkog imena/e-maila i lozinke**. Kako bi korisnik mogao koristiti ovaj jednostavniji način prijave, potrebno je ili odraditi povezivanje s postojećim podacima ili urediti i spremi podatke o korisničkom imenu/e-mailu te odrediti lozinku u dijelu aplikacije Postavke.
- Aplikacija se može koristiti i bez prijave. Korisniku je tada na raspolaganju samo dostava očitavanja. U lijevom dijelu početne stranice aplikacije naslovljenom **Dostava očitavanja** potrebno je upisati deseteroznamenasti broj obračunskog mjernog mjesta (OMM) za koje se dostavlja očitavanje, odabrati **Dostavi**, a zatim unijeti očitane vrijednosti.

#### Kako početi koristiti aplikaciju Moja mreža?

- **Novi korisnik** korisnički profil u aplikaciji Moja mreža otvara prijavom kroz sustav e-Građani uz **vjerodajnicu značajne razine sigurnosti** priznatu od strane Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS). Aplikaciji se pristupa klikom na crveno polje **Prijava** putem sustava e-Građani.  
**Stari korisnici** aplikacije Moja mreža koji se do sada ni jednom nisu prijavili korištenjem sustava e-Građani **do 15. studenog 2025.** godine imaju mogućnost sačuvati svoje podatke iz postojećeg profila. Potrebno je prijaviti se korištenjem sustava e-Građani i u dijelu Postavke odraditi povezivanje s postojećim podacima.

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

- Portal **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) i čitač ili koristite Internet bankarstvo. Popis vjerodajnica uključenih u NIAS koje vam omogućavaju prijavu na portal e-Građani možete pronaći [ovdje](#). Za pristup aplikaciji Moja mreža potrebno je posjedovati **vjerodajnicu značajne ili visoke razine sigurnosti**.  
HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o. ne upravlja portalom e-Građani - aplikacija Moja mreža samo jedna od građanima dostupnih usluga koje se odnose na Stanovanje i okoliš. Dodatne informacije vezane uz korištenje portala e-Građani možete pronaći i korisničku podršku zatražiti [ovdje](#).
- Prijava korisnika u aplikaciju Moja mreža korištenjem sustava e-Građani i NIAS-a korisnicima pruža najvišu razinu sigurnosti i najširi spektar usluga koje mogu zatražiti elektronskim putem, uključujući i podnošenje zahtjeva.

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* u dijelu funkcionalnosti koje se odnose na dostavu očitavanja i praćenje potrošnje 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, a nakon isteka prijelaznog razdoblja može biti omogućen uz dostavu odgovarajuće punomoći.

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 deseteroznamenkasti 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 preduvjete:
  - 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.