

Moja mreža

Web aplikacija HEP ODS-a namijenjena korisnicima mreže

Korisnički priručnik

Verzija 1.0.6.

Poštovani korisnici,

web aplikacija HEP-Operatora distribucijskog sustava d.o.o. - Moja mreža dostupna je na poveznici <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	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. Potrošnja u razdoblju od – do	11
2.7. Bez struje	12
3. Izbornik – pregled korisničkog sučelja	12
3.1. Početna	13
3.2. Pretraživanje/određivanje OMM-a	13
3.3. Očitavanja	13
3.4. Dostava očitavanja	14
3.5. Potrošnja	15
3.6. Zahtjevi	16
Izbor obrasca	16
Koraci u ispunjavanju zahtjeva	18
Odabir uloge u kojoj se zahtjev podnosi	19
Informacije o podnositelju zahtjeva.....	21
Informacije o obračunskom mjernom mjestu (OMM)	23
Odabir željenih usluga i unos ostalih potrebnih podataka (Stavke).....	24
Prilozi	25
3.7. Bez struje	28
3.8. Postavke	28
3.9. Korisnička podrška	30
3.10. O mojoj mreži	30
4. Česta pitanja	31

1. Početna stranica aplikacije

HEP OPERATOR
DISTRIBUCIJSKOG
SUSTAVA

O Mojoj mreži Kontakt

Dobro došli u aplikaciju Moja mreža

Dostava očitavanja

Moja mreža omogućava dostavu očitavanja stanja brojala bez prijave u aplikaciju

Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)
(sastoji se od 10 znamenki i računa se na poleđni računa za električnu energiju.)

Dostavi

Prijava

Korisničko ime / e-mail

Lozinka

[Zaboravljena lozinka?](#)

Prijava

Ili se prijavite putem sustava e-Građani

Provjera potrošnje za razdoblje od

Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)
(sastoji se od 10 znamenki i računa se na poleđni računa za električnu energiju.)

Broj obračunskog mjernog mjesta

Provjeri

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);

Provjera potrošnje za razdoblje – omogućava korisnicima uvid u potrošnju električne energije u prošlogodišnjem razdoblju u skladu s Uredbom Vlade Republike Hrvatske o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije;

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

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

Korisnički priručnik – poveznica na *Korisnički priručnik*;

Informacije o aplikaciji – osnovne informacije o funkcionalnostima aplikacije;

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

1.1. Dostava očitavanja (bez prijave u aplikaciju)

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

1. KORAK

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



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



1.2. Prijava

- a) Korisnici koji žele početi koristiti aplikaciju - prvu prijavu u aplikaciju Moja mreža moraju odraditi korištenjem sustava e-Građani.

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.

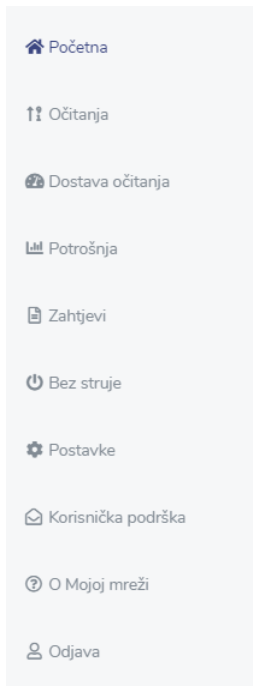
Prijava u sustav e-Građani
Korisničke upute Pomoć
Izaberite vjerodajnicu
Visoka razina sigurnosti
eOsobna iskaznica Mobile ID osobne iskaznice
Fina RDC osobni certifikat Fina RDC poslovni certifikat
Certilia osobni certifikat (ex Kid certifikat) Certilia osobni mobile.ID
Certilia poslovni certifikat (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

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. Potrošnja u razdoblju od – do
7. Bez struje

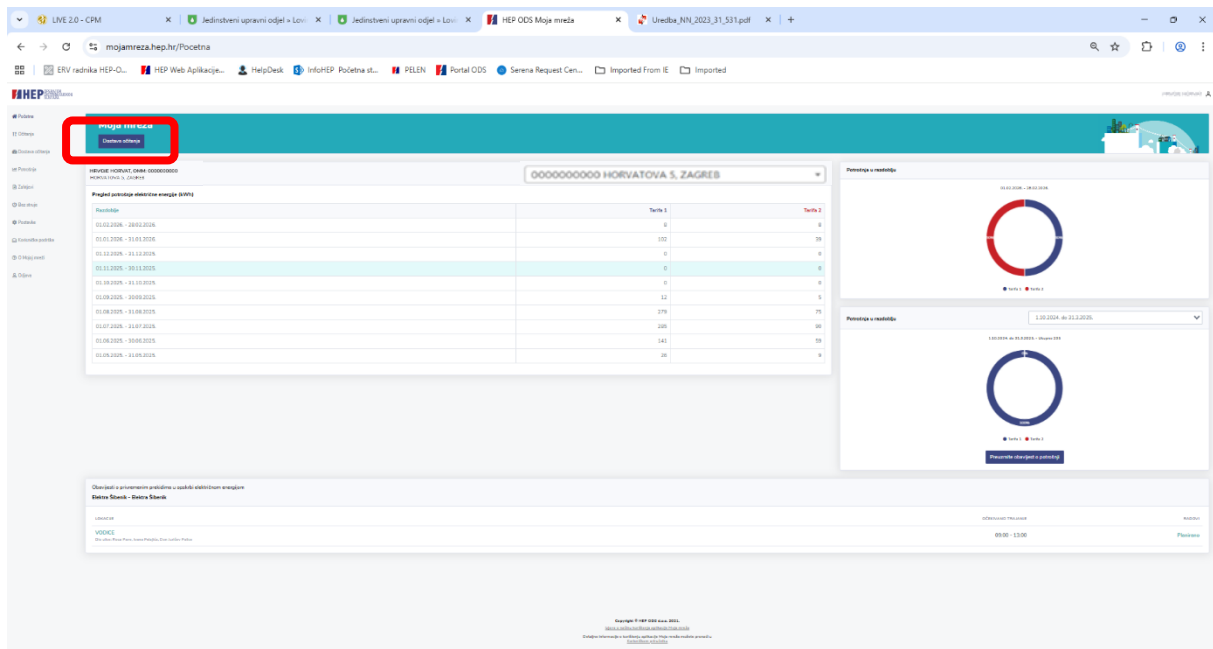
2.1. Izbornik aplikacije



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



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: 000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tarifa	1900	1300
01.10.2020-01.11.2020			

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

2.4. Pregled potrošnje

Moja mreža

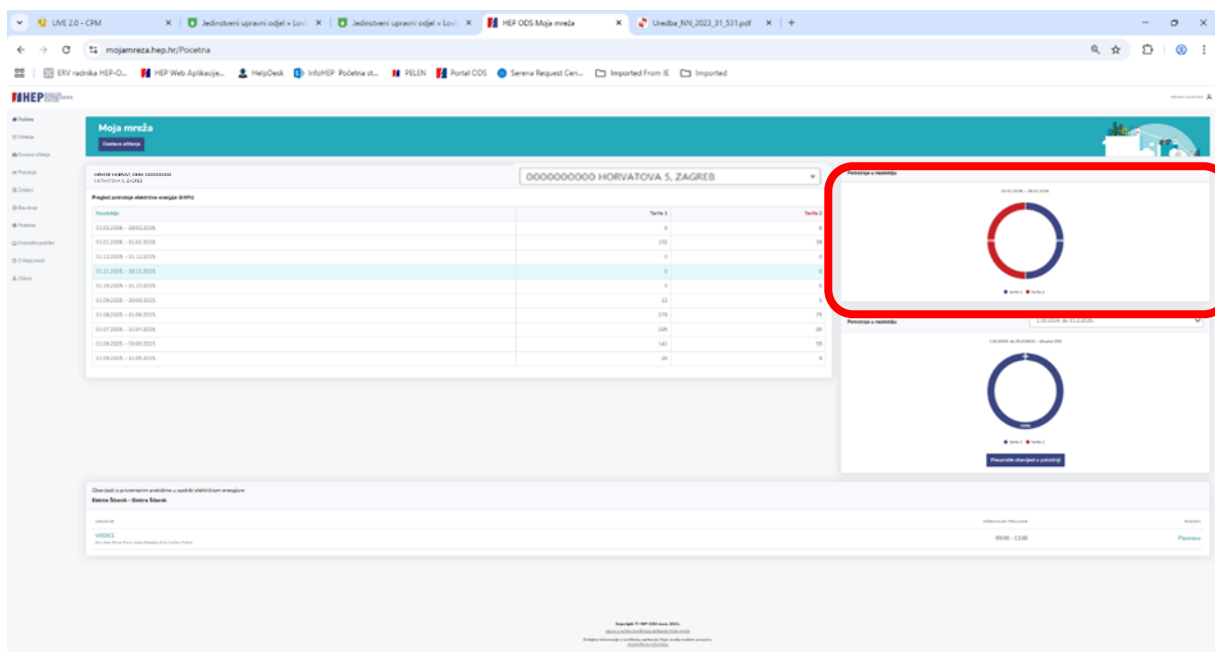
HRVOJE HORVAT, OMM: 000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tarifa 1	Tarifa 2
01.01.2020 - 31.01.2020	0	0
01.02.2020 - 31.02.2020	100	39
01.03.2020 - 31.03.2020	0	0
01.04.2020 - 30.04.2020	0	0
01.05.2020 - 31.05.2020	0	0
01.06.2020 - 30.06.2020	12	5
01.07.2020 - 31.07.2020	370	79
01.08.2020 - 31.08.2020	205	60
01.09.2020 - 30.09.2020	141	53
01.10.2020 - 31.09.2020	26	11

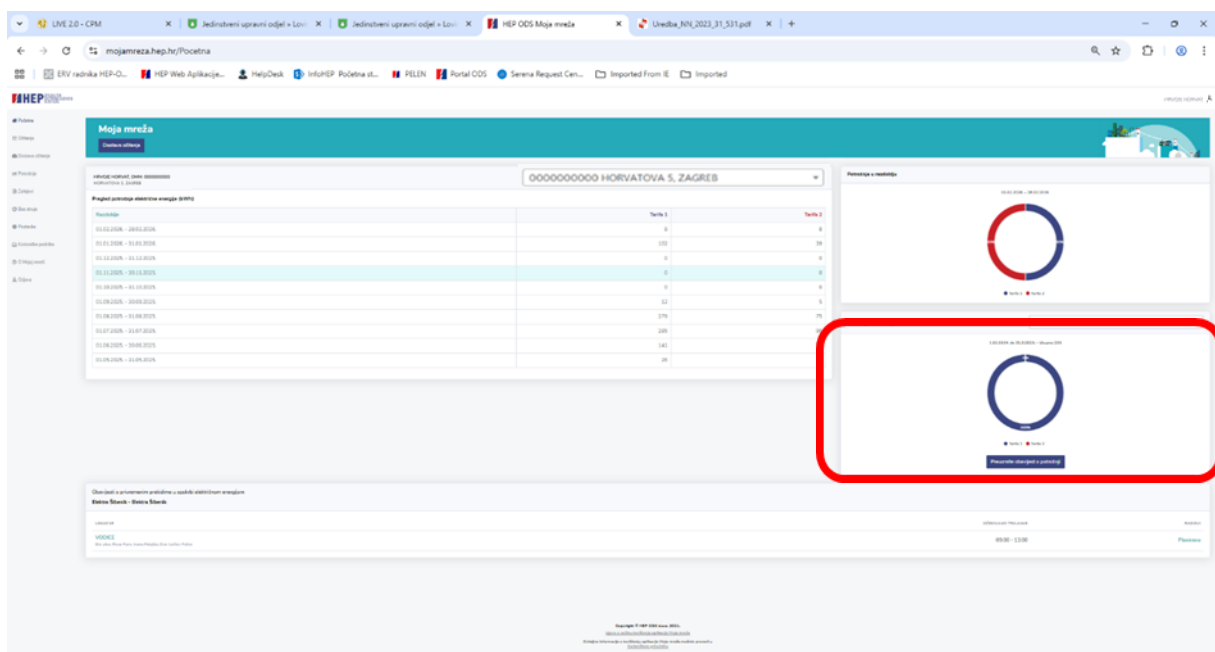
U ovom dijelu navedene su detaljne informacije o potrošnji električne energije u određenom razdoblju u kWh po tarifama.

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. Potrošnja u razdoblju od – do



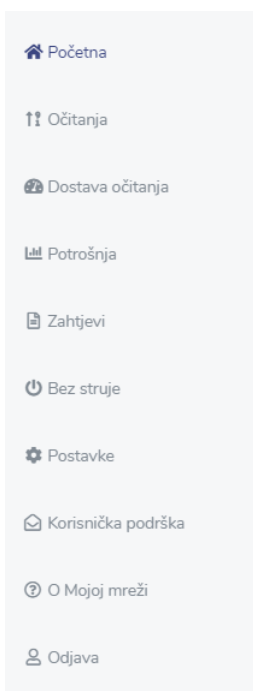
U ovom dijelu korisnicima je dostupan uvid u potrošnju električne energije u odabranom razdoblju važenja Uredbe Vlade Republike Hrvatske o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije te preuzimanje obavijesti o potrošnji.

2.7. Bez struje

The screenshot shows the 'Moja mreža' (My Network) interface. At the top, there's a search bar with '000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB'. Below it is a table with columns for 'Period', 'Tip 1', and 'Tip 2'. The table lists various time periods and their corresponding outage types. On the right side, there are two circular progress indicators. At the bottom, a red box highlights the 'Baza radova - Baza radova' section, which contains a table with columns for 'Naziv', 'Vrijeme', and 'Status'.

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



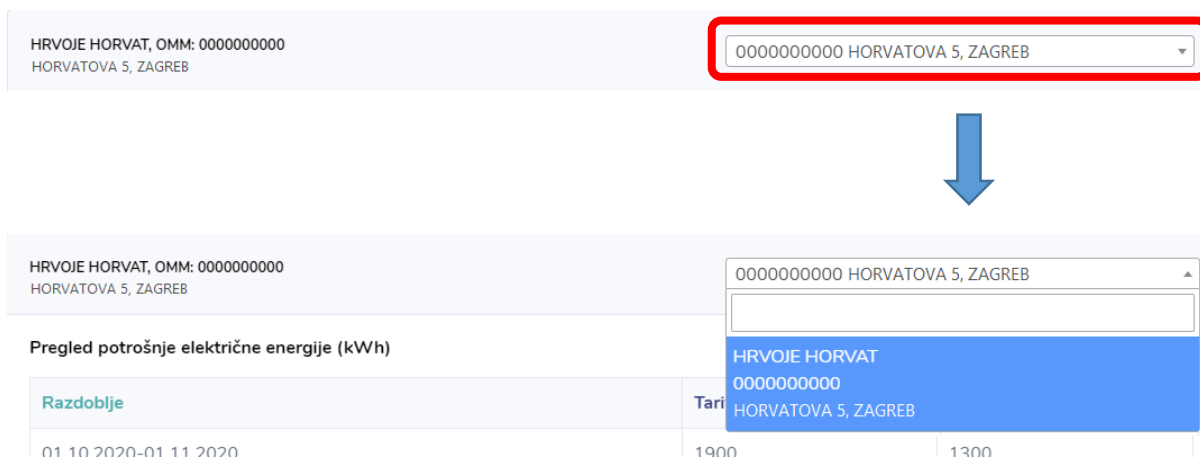
Klikom na određeni naziv otvara se odgovarajuća stranica.

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

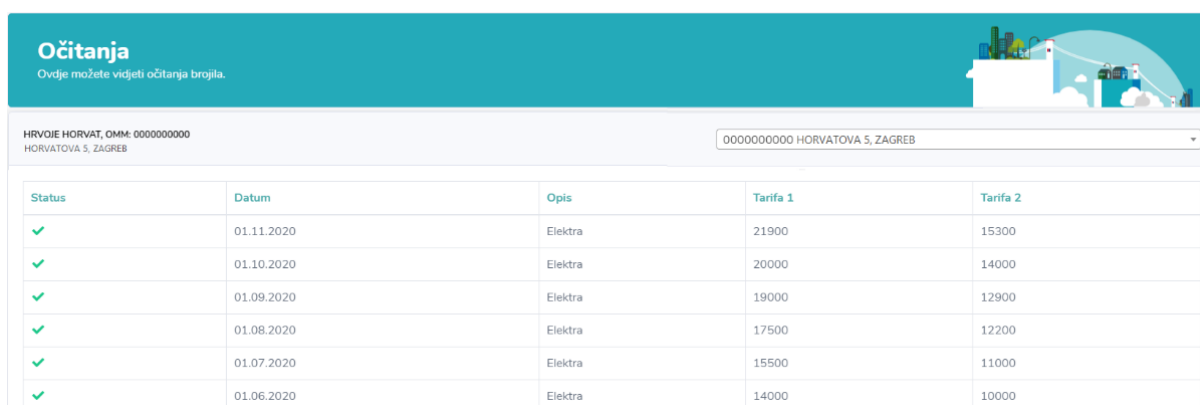
0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

Pregled potrošnje električne energije (kWh)

Razdoblje	Tarifa	1900	1300
01.10.2020-01.11.2020	1900		1300

3.3. Očitavanja



Očitavanja
Ovdje možete vidjeti očitavanja brojila.

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Status	Datum	Opis	Tarifa 1	Tarifa 2
✓	01.11.2020	Elektra	21900	15300
✓	01.10.2020	Elektra	20000	14000
✓	01.09.2020	Elektra	19000	12900
✓	01.08.2020	Elektra	17500	12200
✓	01.07.2020	Elektra	15500	11000
✓	01.06.2020	Elektra	14000	10000

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

3.4. Dostava očitavanja

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

Dostava očitavanja
Ovdje možete dostaviti očitano stanje vašeg brojila.

HRVOJE HORVAT, OMM: 0000000000
HORVATOVA 5, ZAGREB

0000000000 HORVATOVA 5, ZAGREB

Dostavi

Korisnici s više obračunskih mjernih mjesta u padajućem izborniku odabiru ono 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
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 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
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.

Izbor obrasca



The screenshot shows the 'e-Građani' web application interface. At the top, there is a red navigation bar with the 'e-Građani' logo and several utility icons. Below this is the 'HEP' logo and a sidebar menu. The main content area is titled 'Zahtjevi' and contains a sub-section 'Izbor obrasca za podnošenje zahtjeva'. Below this, there is a search bar and a table header 'Pregled Valjih zahtjeva i predmeta'. The table currently shows 'Nema podataka' (No data).

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.

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

Izbor obrasca za podnošenje zahtjeva

Način pretrage: Pregledom popisa obrazaca Pomoću ključnih riječi

1.

2.

3. Naziv

4. Opis

Odaberi	Obrazac	Naziv	Opis
<input type="checkbox"/>	1	Zahjev 1 – mjerni podaci	Ispunjavanjem obrasca korisnik mreže može zatražiti: <ul style="list-style-type: none"> Izvanredno očitavanje mjernog uređaja Očitavanje mjesečne krivulje jakove snage / energije Dostavu porijetnih 15-minutnih krivulja srednje snage i /ili energije za razdoblje od 1 mjeseca / od 12 mjeseci Dostavu energetske kartice za razdoblje od 12 mjeseci / od 36 mjeseci. Usluge se naplaćuju prema Cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
<input type="checkbox"/>	2	Zahjev 2 – mjerni uređaj i mjesto	Ispunjavanjem obrasca korisnik mreže može zatražiti: <ul style="list-style-type: none"> Demontažu, montažu, ili zamjenu brojila Ugradnju brojila u daljinskom očitavanjem Kontrolu brojila, daljinsku kontrolu, brojila ili pregled ispravnosti mjernog mjesta Izvanredno ispitivanje brojila u Dživanom zavodu za mjeriteljstvo Spajanje uređaja korisnika na impulsne izlaze brojila na srednjem ili niskom naponu Zamjenu uklopnog sata ili MTU (mrežno tonfelventno upravljanje) prijemnika Ograničenje snage Usluge se naplaćuju prema Cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
<input type="checkbox"/>	3	Zahjev 3 – obračunski elementi	Ispunjavanjem obrasca korisnik mreže može zatražiti: <ul style="list-style-type: none"> Promjenu tarifnog modela / kategorije potrošnje Izdavanje / ukidanje odobrenja za samoočitavanje Izmjenu predviđene mjesečne potrošnje – akontacijske rate Dostavu stanja brojila Izvanredni obračun. Usluge promjene kategorije potrošnje i tarifnog modela te izrade izvanrednog obračuna naplaćuju se prema
<input type="checkbox"/>	4	Zahjev 4 – obustava	Ispunjavanjem obrasca korisnik mreže može zatražiti privremenu obustavu isporuke električne energije.

5.

Koraci u ispunjavanju zahtjeva

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

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.

Nakon odabira uloge u kojoj se zahtjev podnosi, ispunjavanju zahtjeva pristupa se klikom na **Ispuni zahtjev** (3.).

Odabir uloge u kojoj se zahtjev podnosi

Što možete zatražiti ovim zahtjevom?

Ispunjavanjem obrasca korisnik mreže može zatražiti:

- Izvanredno očitavanje mjernog uređaja
- Očitavanje mjesečne krivulje jalove snage / energije
- Dostavu povijesnih 15-minutnih krivulja srednje snage i/ili energije za razdoblje od 1 mjeseca / od 12 mjeseci
- Dostavu energetske kartice za razdoblje od 12 mjeseci / od 36 mjeseci.

Usluge se naplaćuju prema Cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

Zahtjev podnosim:

kao fizička osoba (korisnik "Moje mreže")

kao ovlaštena osoba pravne osobe

u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora)

Kada zahtjev podnosi fizička osoba u svoje ime, potrebno je samo označiti opciju **kao fizička osoba (korisnik Moje mreže)**.

Zahtjev podnosim:

kao fizička osoba (korisnik "Moje mreže")

kao ovlaštena osoba pravne osobe

u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora)

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).

Zahtjev podnosim:

kao fizička osoba (korisnik "Moje mreže")

kao ovlaštena osoba pravne osobe

u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora)

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.**

Zahtjev podnosim:

kao fizička osoba (korisnik "Moje mreže")

kao ovlaštena osoba pravne osobe

u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora)

Zahtjev podnosim:

kao fizička osoba (korisnik "Moje mreže")

kao ovlaštena osoba pravne osobe

u ime opunomoćitelja (korisnika mreže, vlasnika građevine ili investitora)

Ispunjavanju zahtjeva pristupa se klikom na **Ispuni**.

Informacije o podnositelju zahtjeva

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.

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 ...

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 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 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)

Informacije o obračunskom mjernom mjestu (OMM)

U slučajevima kada se zahtjev podnosi za lokaciju na kojoj je već 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)

Unesi

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

Nema podataka

Odabir željenih usluga i unos ostalih potrebnih podataka (Stavke)

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 [dropdown] ✓

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 5N ili NN daljinsku kontrolu brojila (samo za brojila s mogućnošću daljinskog očitavanja)

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

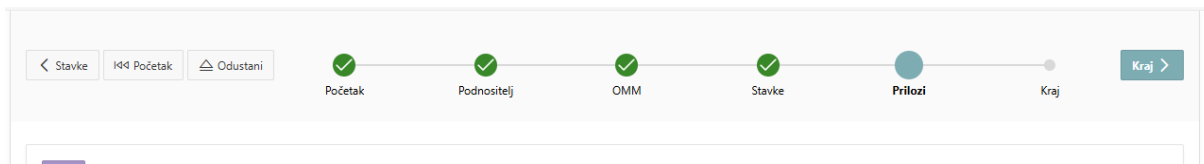
pregled ispravnosti obračunskog mjernog mjesta zamjenu uklopnog sata ili MTU prijemnika

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

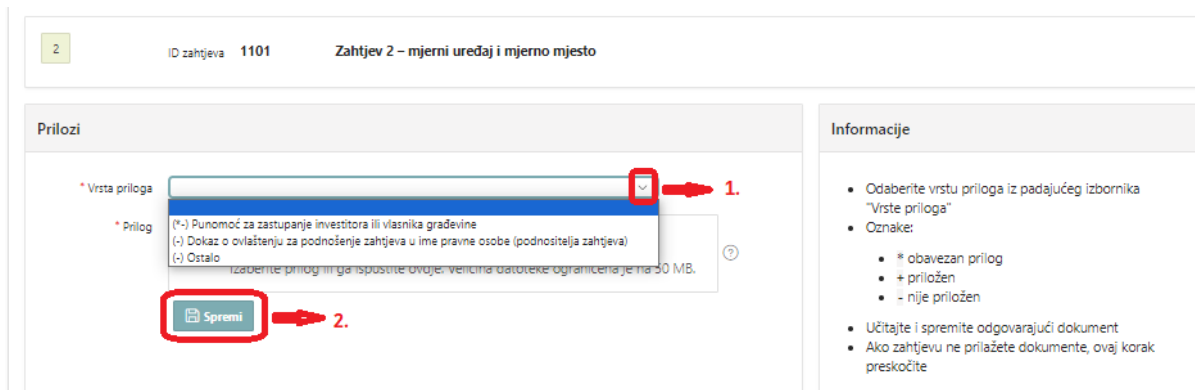
Odustani Spremi

Prilozi

U zadnjem koraku podnošenja zahtjeva **Prilozi**, podnositelj zahtjeva prilaže dokumentaciju potrebnu za realizaciju zahtjeva.



Dodavanje priloga



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 prilozi nisu učitani i spremljeni.

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.**

Digitalno potpisana popratna dokumentacija

Kod podnošenja zahtjeva za priključenje na mrežu – neki Prilozi moraju biti digitalno potpisani. U tablici su uz odgovarajući zahtjev/obrazac navedeni prilozi za koje je potreban digitalni potpis.

Broj	Obrazac	Prilog
PM-1.0.2	Zahtjev PM 1.0.2 za izdavanje preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja	Elaborat mogućnosti priključenja
PM-1.1.1	Zahtjev PM 1.1.1 za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu	Idejno rješenje ili idejni projekt s tehničkim opisom, situacijskim prikazom i osnovnim podacima o građevini
PM-1.1.1	Zahtjev PM 1.1.1 za izdavanje elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu	Izjava projektanta da gradnja spada u kategoriju jednostavnih građevina odnosno radova, uz navođenje vrste građevine odnosno radova, u skladu s propisima iz područja gradnje
PM-1.1.3	Zahtjev PM 1.1.3 za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a	Elaborat optimalnog tehničkog rješenja priključenja
PM-1.2.1	Zahtjev PM 1.2.1 za izdavanje elektroenergetske suglasnosti	Potvrda o uporabljivosti elektroenergetskog postrojenja i instalacije građevine
PM-1.2.1	Zahtjev PM 1.2.1 za izdavanje elektroenergetske suglasnosti	Glavni projekt
PM-1.2.1	Zahtjev PM 1.2.1 za izdavanje elektroenergetske suglasnosti	Izjava projektanta da gradnja spada u kategoriju jednostavnih građevina odnosno radova, uz navođenje vrste građevine odnosno radova, u skladu s propisima iz područja gradnje
PM-1.3	Zahtjev PM 1.3 za izdavanje potvrde glavnog projekta	Glavni projekt
PM-1.4.1	Zahtjev PM 1.4.1 za priključenje	Glavni elektrotehnički projekt elektroenergetskog postrojenja i instalacije građevine
PM-1.4.1	Zahtjev PM 1.4.1 za priključenje	Potvrda o uporabljivosti elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.4.1	Zahtjev PM 1.4.1 za priključenje	Izjava o završnom pregledu i ispitivanju elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.4.1	Zahtjev PM 1.4.1 za priključenje	Zapisnik o završnom pregledu i ispitivanju elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.4.1	Zahtjev PM 1.4.1 za priključenje	Izveštaj o parametranju proizvodnih jedinica
PM-1.4.1	Zahtjev PM 1.4.1 za priključenje	Izjava o preuzimanju odgovornosti tijekom pokusnog rada
PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Glavni projekt proizvodnog postrojenja
PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Izjava projektanta da gradnja spada u kategoriju jednostavnih građevina odnosno radova, uz navođenje vrste građevine odnosno radova, u skladu s propisima iz područja gradnje
PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Izjava o vlasništvu, suvlasništvu ili drugom stvarnom pravu
PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Potvrda o uporabljivosti elektroenergetskog postrojenja i instalacije

PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Izjava o završnom pregledu i ispitivanju elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Zapisnik o završnom pregledu i ispitivanju elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.5	Zahtjev PM 1.5 - obavijest o namjeri priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Izveštaj o parametriranju proizvodnih jedinica
PM-1.6.1	Zahtjev PM 1.6.1 za provjeru mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Glavni projekt proizvodnog postrojenja ili idejno rješenje s tehničkim opisom i osnovnim podacima o građevini
PM-1.6.1	Zahtjev PM 1.6.1 za provjeru mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na instalaciju postojećeg krajnjeg kupca	Izjava projektanta da gradnja spada u kategoriju jednostavnih građevina odnosno radova, uz navođenje vrste građevine odnosno radova, u skladu s propisima iz područja gradnje
PM-1.6.2	Zahtjev PM 1.6.2 za promjenu statusa korisnika mreže	Glavni projekt proizvodnog postrojenja
PM-1.6.2	Zahtjev PM 1.6.2 za promjenu statusa korisnika mreže	Potvrda o uporabljivosti elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.6.2	Zahtjev PM 1.6.2 za promjenu statusa korisnika mreže	Izjava o završnom pregledu i ispitivanju elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.6.2	Zahtjev PM 1.6.2 za promjenu statusa korisnika mreže	Zapisnik o završnom pregledu i ispitivanju elektroenergetskog postrojenja i instalacije
PM-1.6.2	Zahtjev PM 1.6.2 za promjenu statusa korisnika mreže	Izveštaj o parametriranju proizvodnih jedinica
PM-3.2.1	Zahtjev PM 3.2.1 za usuglašavanje EPZ-a	Elaborat podešenja zaštite
PM-3.2.2	Zahtjev PM 3.2.2 za usuglašavanje EUEM-a	Elaborat utjecaja na elektroenergetsku mrežu
PM-3.4	Zahtjev PM 3.4. - dostava konačnog izvješća o ispitivanju u pokusnom radu	Konačno izvješće o ispitivanju paralelnog pogona s mrežom u pokusnom radu
PM-3.4	Zahtjev PM 3.4. - dostava konačnog izvješća o ispitivanju u pokusnom radu	Izvešće o provedenim ispitivanjima s rezultatima ispitivanja
PM-3.4	Zahtjev PM 3.4. - dostava konačnog izvješća o ispitivanju u pokusnom radu	Izvešće o mjerenju kvalitete napona na OMM Korisnika mreže

Dodatno, skrećemo pažnju da **skenirani dokumenti ne mogu proći validaciju digitalnog potpisa, budući da samo originalni digitalno potpisani PDF dokument sadrži meta podatke potrebne za validaciju digitalnog potpisa.**

Bez odgovarajuće popratne dokumentacije, predaja zahtjeva u obradu nije moguća.

3.7. Bez struje

Bez struje

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

Područje

Odaberite distribucijsko područje: ▼

Odaberite pogon: ▼

Datum:

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) Korisnicima aplikacije 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 postavke obračunskih mjernih mjesta (OMM).

Osnovni podaci

Korisničko ime:

Ime i prezime:

Naslov:

Poštanski broj:

Ulica:

Kućni broj:

E-mail:

Pregled OMM

OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbrisi
0000000000	10059660	HRVOCI HORVAT	82340678910	KORZO 5, RUKA	NEKI NAPON BEBU (naglasak)	

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

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

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVOSJE HORVAT

Naselje
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimovska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvatst@gmail.com

Platvodi Brisanje korisnika

Unos e-mail adrese
Dodavanje OMM-a

Pregled OMM

OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbris
0000000000	1005960	HRVOSJE HORVAT	1234567890	KORZO 5, RUKVA	NEKI NAPON BIELU (budući)	

- b) Redizajnirana aplikacija Moja mreža korisnicima ne omogućava samostalno dodavanje obračunskih mjernih mjesta (OMM.) Nova obračunska mjerna mjesta korisnika aplikacije automatski se ažuriraju prema podacima iz operativnog sustava HEP-Operatora distribucijskog sustava d.o.o..

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

Osnovni podaci

Korisničko ime
hhorvat1

Ime i prezime
HRVOSJE HORVAT

Naselje
Zagreb

Poštanski broj
10000

Ulica
Maksimovska

Kućni broj
1

E-mail adresa
hhorvatst@gmail.com

Platvodi Brisanje korisnika

Unos e-mail adrese
Dodavanje OMM-a

Pregled OMM


OMM	Broj brojala	Korisnik	OIB	Adresa OMM	Tarifni model	Izbris
0000000000	1005960	HRVOSJE HORVAT	1234567890	KORZO 5, RUKVA	NEKI NAPON BIELU (budući)	

Više informacija o mogućnostima 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

Maksimalna dozvoljena veličina datoteke: 10MB


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 otkazanom 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 proteklim razdobljima
- informacije o otkazanom 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 aplikaciji Moja mreža prijavljujem se putem e-maila, ali sam zaboravio lozinku. Kako zatražiti novu lozinku?
- Kako u aplikaciji Moja mreža dodati obračunsko mjerno mjesto (OMM)?
- Zašto u aplikaciji Moja mreža nije moguće samostalno dodavanje obračunskih mjernih mjesta koja glase na oca/majku/deda/baku/suseda/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** korisnički profil u aplikaciji Moja mreža otvara prijavom kroz sustav e-Građani uz **vjerodajnicu značajne ili visoke razine sigurnosti** priznatu od strane Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS).

Zašto se moram prijaviti putem sustava e-Građani?

- Zbog unaprjeđenja 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.

Što je portal 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) 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.

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 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](#).
- **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 portal 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](#).

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 brojila ili provjerio potrošnju** – dovoljno je da se taj put u aplikaciju prijavi **korištenjem kombinacije korisničkog imena/e-maila i lozinke**. Kako bi novi korisnik mogao koristiti ovaj jednostavniji način, potrebno je kontaktirati korisničku podršku.
- 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.

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 namijenjenom dostavi očitavanja dostupna samo 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 prilikom zadnje prijave korištenjem sustava e-Građani. Kako bi se osvježili podaci o OMM-u, 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.

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.
- Opskrbljivači imaju vlastite aplikacije u kojima korisnici imaju uvid u podatke u nadležnosti opskrbljivača, kao što su informacije o iznosima računa, izvršenim uplatama, eventualnim dugovanjima 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.