

# **FAQ COMERCIALIZADORES**

## Índice

CONTRATAÇÃO .....	2
PROCESSOS DE MERCADO .....	3
DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS DE ENERGIA.....	7
FATURAÇÃO .....	8
ÁREA RESERVADA .....	9
Tipificações Área Acesso à Rede .....	10
Tipificações Área Questões Técnicas.....	13
Tipificações Área Dados de Energia .....	14
Tipificações Área Faturação .....	15
Tipificações Área Cobrança e Dívida .....	16
Tipificações Área Fraudes .....	18
Tipificações Área Morada.....	18
Tipificações Área Transversal .....	18
Glossário.....	20

## CONTRATAÇÃO

### **Como pode um novo Comercializador ter acesso à rede de distribuição operada pela E-REDES?**

Os comercializadores devem celebrar com a E-REDES um Contrato de Uso das Redes, que integra condições gerais aprovadas pela ERSE (Anexo ao Despacho n.º 21.097-A/2006, de 6 de outubro) e condições particulares (Minuta disponibilizada pela E-REDES, via [apoio.comercializador@e-redes.pt](mailto:apoio.comercializador@e-redes.pt)) saiba mais [aqui](#)

### **Quais as entidades envolvidas na criação de um Agente de Mercado?**

- GIG, que informa sobre a garantia a prestar ao ORD definida nas Condições Particulares.
- DGEG, que emite a Licença de comercializador.
- REN, que emite declaração como evidência de registo como Agente de Mercado, após celebração Contrato Adesão ao Sistema de Acerto de Contas com a REN.

### **Como posso ter acesso às quotas de mercado?**

A informação sobre as quotas de mercado é disponibilizada pela ERSE [aqui](#)

## PROCESSOS DE MERCADO

### **Quais os processos decorrentes da atividade entre os comercializadores e a E-REDES?**

Os processos diretos entre Comercializadores e a E-REDES focam as seguintes áreas:

- Faturação, Cobrança e Dívida (F)
- Dados de Consumo e Leituras (G)
- Interrupção e Restabelecimento do Fornecimento aos Clientes (H)
- Pedidos de Intervenção Técnica (J)
- Comunicação por Iniciativa do ORD (L)

Os processos de mudança de Comercializador são realizados via Portal OLMC e identificados nestas FAQ (consultar **processos de mudança de Comercializador - *switching***)

### **Quais os processos aplicáveis à Faturação, Cobrança e Dívida?**

Os processos aplicáveis à Faturação, Cobrança e Dívida são os seguintes:

- F011 - Cálculo (Acesso de Rede/Serviços)
- F012 - Faturação (Acessos de Redes/Serviços)
- F015 - Objeção ao Cálculo (Acesso de Rede)
- F031 - Gestão da dívida – Processo de utilização da caução
- F041 - Gestão da dívida – Nota Débito Juros
- F051 - Atualização da caução
- F061 - Pagamentos por SDD

Os fluxogramas de detalhe dos mesmos podem ser consultados [aqui](#), em fluxogramas de consumos, da página 4 a 8.

### **Quais os processos aplicáveis ao Dados de Consumo e Leituras?**

Os processos aplicáveis aos Dados de consumo e Leituras são os seguintes:

- G011 - Disponibilização de Dados de Consumos
- G015 - Objeção à Disponibilização de Dados de Consumos
- G021 - Comunicação de leituras pelo Comercializador

Os fluxogramas de detalhe dos mesmos podem ser consultados [aqui](#), em fluxogramas de consumos, da página 2 a 3.

## **Quais os processos aplicáveis à Interrupção e Restabelecimento do Fornecimento aos Clientes?**

Os processos aplicáveis à interrupção e restabelecimento do fornecimento aos clientes finais são os seguintes:

- H021 - Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica/ Redução da Potência Contratada
- H023 - Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica/ Reposição da Potência Contratada
- H051 - Anulação do Pedido de Interrupção do Fornecimento
- H053 - Anulação do Pedido de Restabelecimento do Fornecimento

Os fluxogramas de detalhe dos mesmos podem ser consultados [aqui](#), em fluxogramas de consumos, da página 9 a 12.

## **Quais os processos aplicáveis a Pedidos de Intervenção Técnica?**

Os processos aplicáveis a Pedidos de Intervenção Técnica são os seguintes:

- J011 - Pedido de Intervenção
- J051 - Anulação do Pedido de Intervenção
- J023 - Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica (após interrupção por falta de acesso ao equipamento de medição)
- J053 - Anulação do Pedido de Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica (por acesso ao equipamento)

Os fluxogramas de detalhe dos mesmos podem ser consultados [aqui](#), em fluxogramas de consumos, da página 13 a 16.

## **Quais os processos aplicáveis a Comunicação por Iniciativa do ORD?**

Os processos aplicáveis a Comunicação por Iniciativa do ORD são os seguintes:

- L021 - Comunicação por iniciativa do ORD – PE sem leitura - 1º Aviso
- L022 - Comunicação por iniciativa do ORD – PE sem leitura - 2º Aviso
- L051 - Informações Diversas ORD
- L052 - Comunicação RQS - Compensações/Exclusões
- L061 - Serviços na Instalação ORD

Os fluxogramas de detalhe dos mesmos podem ser consultados [aqui](#), em fluxogramas de consumos, da página 17 a 20.

### **Como são realizados os processos de mudança de Comercializador - *switching*?**

Os processos de mudança de comercializador são geridos pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador | OLMC e focam as seguintes áreas:

- Acesso ao RPE - Registo de Ponto de Entrega (A)
- Mudança de Comercializador (B/K)
- Modificação do RPE - Comercializador (C)
- Modificação do RPE - ORD (D)
- Denúncia de Contrato (E)
- Instalações Eventuais (I)

### **Quais os processos aplicáveis ao Acesso ao RPE?**

Os processos aplicáveis ao Acesso ao RPE são os seguintes:

- A012 – Acesso ao Registo do ponto de Entrega – Acesso do Comercializador

### **Quais os processos aplicáveis à Mudança de Comercializador?**

Os processos aplicáveis a Mudança de Comercializador são os seguintes:

- B021 – Contratação inicial
- B022 – Mudança de Comercializador
- B025 – Mudança de Comercializador com Denúncia de Comercializador em curso
- B051 - Anulação Contratação Inicial – Iniciativa do novo Comercializador
- B053 – Anulação/Reposição da mudança de Comercializador- Iniciativa do novo Comercializador
- B054 - Anulação/Reposição da mudança de Comercializador- Iniciativa do Comercializador cessante
- K010 - Comunicação de tratamento automático de pedido expirado

### **Quais os processos aplicáveis à Modificação do RPE solicitado pelo Comercializador?**

Os processos aplicáveis a Modificação do RPE solicitado pelo Comercializador são os seguintes:

- C011 - Modificação ao RPE solicitado pelo Comercializador - Pedido
- C021 - Comunicação de Suspeita Fraude
- C051 - Modificações ao RPE solicitada pelo Comercializador - Anulação

### **Quais os processos aplicáveis a Modificação do RPE por iniciativa do ORD?**

Os processos aplicáveis a Modificação do RPE por iniciativa do ORD são os seguintes:

- D011 - Modificação ao RPE por iniciativa do Operador da Rede de Distribuição – CNE e CP
- D031 - Modificação ao RPE por iniciativa do Operador da Rede de Distribuição - Comunicação de Fraude
- D041 - Modificação ao RPE por iniciativa do Operador da Rede de Distribuição - alteração da instalação técnica

### **Quais os processos aplicáveis a Denúncia de Contrato?**

Os processos aplicáveis a Denúncia de Contrato são os seguintes:

- E011 – Denúncia de Contrato – Cessação de atividade do Cliente
- E021 - Denúncia de Contrato – Iniciativa do Comercializador
- E051 - Denúncia de contrato – Anulação

### **Quais os processos aplicáveis a Instalações Eventuais?**

Os processos aplicáveis a Instalações Eventuais são os seguintes:

- I021 - Contratação inicial - Instalação Eventual
- I023 - Modificação ao RPE - Instalação Eventual
- I051 - Anulação do pedido de Contratação inicial - Instalação Eventual

### **Como posso ter acesso à especifica o e normaliza o dos formatos das mensagens eletr nicas dos processos de mudança de comercializador?**

A informa o sobre os processos diretos com o ORD encontra-se disponível no site da E-REDES [aqu](#)i em Modelos de Dados Produ o e Modelos de Dados Consumo.

## DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS DE ENERGIA

### **Qual o objetivo da atividade de disponibilização de dados realizada pela E-REDES?**

A disponibilização de dados é uma atividade que dá suporte à venda (faturação) e à compra (previsões e liquidações) de energia elétrica em mercado.

### **Como são realizados os processos de disponibilização de dados de energia?**

Os processos de disponibilização de dados de energia são realizados via FTP para o servidor do Comercializador, no formato definido pelo documento complementar ao Guia de Leitura, Medição e Disponibilização de Dados, disponível [aqui](#) .

### **Qual a periodicidade da disponibilização de dados de energia pela E-REDES?**

A disponibilização de dados pela E-REDES é realizada em D+1, M+1, M+3 e M+6:

- D+1, envio diário de dados agregados para suporte à previsão de compras de energia em mercado, bem como dados, leituras e consumos, através das mensagens G011.
- M+1, envio mensal, para faturação da venda (tarifa de acesso às redes) e para suporte da primeira liquidação provisória da compra.
- M+3, envio mensal, para suporte a ajustes da primeira liquidação provisória, de forma a aproximar a informação da compra ao valor totalmente consolidado.
- M+6, envio mensal, para suporte à liquidação definitiva com informação a totalmente consolidada.

### **O que é o fator de adequação?**

É o fator determinado para cada período de 15 minutos a aplicar ao consumo não telecontado com discriminação de 15 minutos, já ajustado para perdas, para quantificar a energia elétrica de consumo a atribuir a cada comercializador, a fim de efetuar a distribuição dos desacertos pelos diversos comercializadores.

O fator de adequação garante que toda a energia elétrica entrada na rede seja devidamente repartida de forma proporcional à energia elétrica afeta a cada comercializador. Saiba mais sobre o fator de adequação [aqui](#)

## FATURAÇÃO

### **O acesso à rede de distribuição é pago?**

Sim. Para ter acesso à rede de distribuição o comercializador paga à E-REDES a tarifa de acesso às redes. Trata-se de uma tarifa regulada publicada anualmente pela ERSE.

### **Onde podem ser consultadas as tarifas de acesso às Redes?**

Todas as tarifas são definidas pela ERSE. Saiba mais [aqui](#)

### **Como é feito o pagamento da tarifa de acesso à rede de distribuição?**

O pagamento é feito via eletrónica e de acordo com as condições definidas no Contrato de Uso de Redes, celebrado com o Operador da Rede de Distribuição.

### **Como proceder em situações em que o Cliente invoca prescrição de consumos?**

A E-REDES disponibiliza um formulário, solicitado pelo Comercializador, para utilizar nos pedidos de invocação de prescrição de consumos por parte dos clientes e que deve acompanhar os pedidos a colocar na Área reservada. Para além da integração do formulário, também deve constar no Pedido da área reservada o documento de Invocação do cliente, indicando o nome, morada, CPE, data e hora da invocação e descrição do pretendido.



## ÁREA RESERVADA

### **Como posso aceder à Área reservada?**

A Área reservada destina-se a Comercializadores em atividade corrente no Mercado de Eletricidade, sendo o canal digital de interação entre a E-REDES e os Comercializadores.

### **Que serviços e funcionalidades oferece a Área reservada?**

A Área reservada oferece um conjunto de serviços e funcionalidades relativos a todos os processos diretos entre Comercializadores e a E-REDES. Saiba mais consultado o [Guia de Utilização da Área Reservada](#)

### **Existe um glossário de tipificações para Pedidos de Esclarecimento (PE) e Pedidos de Operação (PO)?**

Sim, é disponibilizado no [Guia de Utilização da Área Reservada](#) e nas FAQ seguintes, por tema.

## Tipificações Área Acesso à Rede

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Anulações/Reposições?**

Esclarecimentos sobre processos de anulação/ reposição (B051, B053 ou B054).

*Exemplo: Comercializador refere que submeteu um processo de anulação de pedido de mudança de comercializador. Uma vez que objetou, pretende confirmar se se concretizou a anulação de pedido de mudança de comercializador.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Ausência de mensagem / Processo Pendente?**

Esclarecimentos sobre a ausência de determinada mensagem, bem como sobre processos pendentes sem avanço em determinado período.

*Exemplo: Comercializador refere que o processo E011 em curso no OLMC está fora da data-limite e solicita que o processo seja concluído.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Contratação indevida para o Ponto de Entrega?**

Esclarecimentos ou solicitação de informação sobre pontos de entrega contratados de forma indevida, incluindo CPE trocados.

*Exemplo: Comercializador solicita esclarecimentos em relação a morada x, uma vez que o cliente informa que lhe foi indicado pela E-REDES que o CPE correto seria o x e não o y.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Dados do RPE?**

Esclarecimentos sobre RPE, bem como informação de Pontos de Entrega da carteira do Comercializador.

*Exemplo: Comercializador indica que Cliente x é isento da taxa DGEG e pretende que seja aplicada a isenção em todas as instalações desse cliente.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Interrupções / Restabelecimentos?**

Esclarecimentos sobre processos de interrupção (H021) e restabelecimento (H023).

*Exemplo: Comercializador indica que restabelecimento não foi realizado na data agendada e solicita restabelecimento de forma urgente.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Resultado Intervenção no Ponto de Entrega?**

Esclarecimentos sobre intervenções/ocorrências/recusas no ponto de entrega, bem como informações sobre visitas combinadas não cumpridas.

*Exemplo: Comercializador indica que cliente solicitou a alteração das fases de monofásico para trifásico, mas que no local continua a ser monofásico.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Objecções?**

Esclarecimentos sobre objecções de processos.

*Exemplo: Comercializador indica que, no seguimento da objecção com motivo de recusa 50, pretende saber se existe algum pedido em curso atualmente.*

### **Que assuntos são tratados no PE Consumo|Agendamentos?**

Esclarecimentos sobre agendamentos de intervenções no local de consumo.

*Exemplo: Comercializador indica que cliente pretende antecipação da ligação para a data xx/xx/xxxx.*

### **Que assuntos são tratados no PE Área reservada|Anomalias de funcionamento da funcionalidade *Messaging*?**

Reporte de anomalias relativas à funcionalidade de Messaging da Área Reservada.

*Exemplo: Comercializador indica que para o CPE xxxxxxxxx existe pedido J011 em curso, mas o portal não permite reagendamento, dando o erro "get painel info failed".*

### **Que assuntos são tratados no PE Produção|Esclarecimentos?**

Questões/Esclarecimentos sobre Instalações de Produção.

*Exemplo: Comercializador solicita confirmação da data de entrada em regime de autoconsumidor do cliente com o CPE de consumo xxxxxxxxx.*

**Que assuntos são tratados no PO Intervenções técnicas ou administrativas|Remoção de ramal/equipamento?**

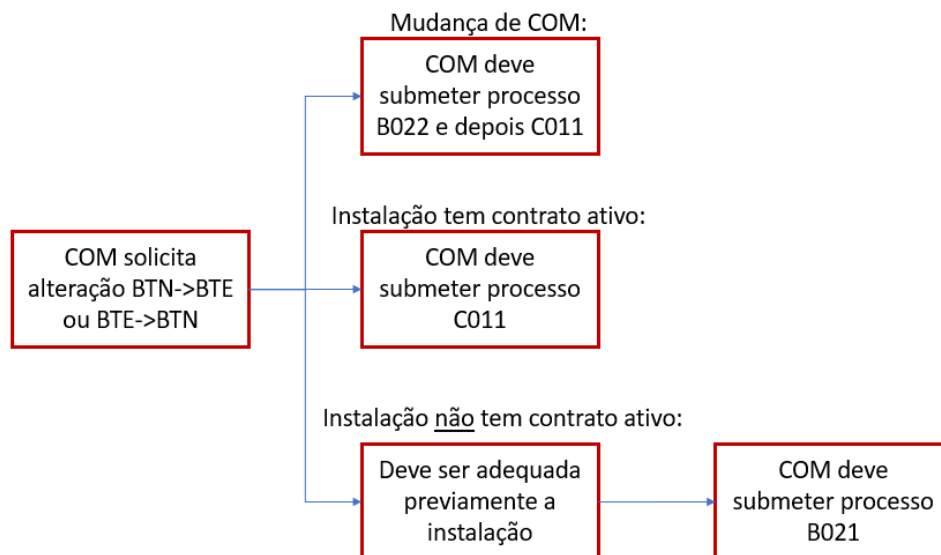
Pedidos de remoção de ramal ou equipamento de uma instalação.

*Exemplo: Comercializador indica que cliente solicita retirada de contador e remoção do ramal.*

**Que assuntos são tratados no PO Intervenções técnicas ou administrativas|Adequação BTN – BTE?**

Pedidos de adequação de uma instalação (BTN<->BTE).

*Exemplo: O comercializador solicita alteração da característica da instalação de BTN para BTE, pois o processo submetido para instalação de Nível de tensão BTE objetiva.*



**Que assuntos são tratados no PO Intervenções técnicas ou administrativas|Pedido pontual de diagrama de carga de contador inteligente?**

Pedido pontual de recolha de diagrama de carga de um EB/EMI (equipamento de medição inteligente).

*NOTA: Atualmente estes pedidos deverão ser realizados via processo J011.*

### **Que assuntos são tratados no PO Intervenções técnicas ou administrativas|Produção - Intervenção no Ponto de Entrega?**

Pedidos de intervenção no ponto de entrega no âmbito das instalações de produção.

*Exemplo: O Comercializador solicita informação sobre processo B021P Não validado - Sem contador adequado para registo da energia injetada.*

## Tipificações Área Questões Técnicas

### **Que assuntos são tratados no PE Gestão de Rede|Prejuízos na sequência de incidentes na rede elétrica ou resultantes da atividade do ORD?**

Esclarecimentos sobre prejuízos resultantes de perturbações de tensão nas redes elétricas (e.g. quedas de tensão e sobretensões); prejuízos ocorridos na sequência de interrupções da energia elétrica; prejuízos decorrentes de cortes de energia à instalação do Cliente considerado como indevido.

### **Que assuntos são tratados no PE Gestão de Rede|Qualidade de serviço técnico?**

Esclarecimentos sobre a qualidade de serviço técnico (ex. cliente reclama quantidade e/ou duração de interrupções de energia elétrica; características técnicas das tensões de alimentação à sua instalação; compensação por incumprimento da qualidade de serviço técnico; microprodução (eventuais ocorrências na rede que afetem a produção - ex. interrupções de fornecimento, sobretensões).

### **Que assuntos são tratados no PO Gestão de Rede|Pedidos de intervenção na rede?**

Pedidos relacionados com condições de segurança de pessoas e bens (e.g. postes inclinados, proximidade exagerada de cabos, materiais em locais inapropriados).

## Tipificações Área Dados de Energia

### **Que assuntos são tratados no PE Leituras/Consumos|Ausência de diagrama de cargas?**

Esclarecimentos sobre ausência e/ou falha de comunicação de diagrama de cargas.

### **Que assuntos são tratados no PE Leituras/Consumos|Diagramas de carga incoerentes?**

Esclarecimento sobre diagramas de carga incoerentes.

### **Que assuntos são tratados no PE Leituras/Consumos|Autoconsumo?**

Esclarecimento referentes a Leituras/Diagramas de carga de Autoconsumo.

### **Que assuntos são tratados no PE Leituras/Consumos|Mobilidade Elétrica?**

Esclarecimento referentes a Leituras/Diagramas de carga de Mobilidade elétrica.

### **Que assuntos são tratados no PE Leituras/Consumos|Ausência de leitura?**

Esclarecimentos sobre ausência/falha de comunicação de leituras.

### **Que assuntos são tratados no PE Leituras/Consumos|Leituras ou consumos incoerentes?**

Esclarecimentos sobre leituras ou consumos incoerentes.

### **Que assuntos são tratados no PO Leituras/Consumos|Diagramas de carga?**

Pedido de envio de diagrama de cargas individuais/agregados (instalação em telecontagem/telegestão/rede inteligente).

**Que assuntos são tratados no PE Equipamento de medição|Avaria de equipamento de medição BTN?**

Esclarecimentos sobre avaria e/ou mensagens de erro no contador de cliente BTN.

**Que assuntos são tratados no PE Equipamento de medição|Avaria de equipamento de medição Não BTN?**

Esclarecimentos sobre avaria e/ou mensagens de erro no contador de cliente não BTN.

**Que assuntos são tratados no PO Verificação extraordinária equipamento de medição BTN?**

Pedidos extraordinários de verificação de equipamento de medição de cliente BTN, nomeadamente verificação do funcionamento Equipamento de Medição e/ou pedido de Aferição do contador em Laboratório.

**Que assuntos são tratados no PO Verificação extraordinária equipamento de medição Não BTN?**

Pedidos extraordinários de verificação de equipamento de medição de cliente NBTN, nomeadamente verificação do funcionamento Equipamento de Medição e/ou pedido de Aferição do contador em Laboratório.

## Tipificações Área Faturação

**Que assuntos são tratados no PE Faturação|Mensagem de faturação (F011)?**

Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade de extração de mensagem F011 (Acesso à rede e serviços). Esta tipificação não inclui esclarecimento de dúvidas relacionadas com leituras ou consumos, que devem ser endereçados nas tipificações da Área Dados de Energia.

**Que assuntos são tratados no PE Faturação|Fatura agregada (F012/PDF)?**

Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade na extração da fatura agregada de acesso às redes ou serviços (F012/PDF).

**Que assuntos são tratados no PE Faturação|Potência contratada/Potência em horas de ponta?**

Esclarecimentos sobre a potência contratada ou potência em horas de ponta faturada.

**Que assuntos são tratados no PO Compensações de qualidade de serviço|Devolução de compensação?**

Devolução ao SEN de compensações a crédito não entregues ao cliente (Nº 3 do artigo 99.º do Regulamento da Qualidade de Serviço/Instrução n.º 2/2020).

**Que assuntos são tratados no PO Acesso à Rede|Alteração de data de faturação?**

Pedidos de alteração da data de faturação do acesso às redes de um determinado ponto de entrega.

**Que assuntos são tratados no PE Serviços?**

Esclarecimentos sobre serviços faturados (serviço, preço e data).

**Que assuntos são tratados no PE Compensações de qualidade de serviço?**

Esclarecimentos sobre compensações e mensagem L052 (Compensações a débito, crédito e exclusões).

## Tipificações Área Cobrança e Dívida

**Que assuntos são tratados no PE Avisos de dívida?**

Pedidos para esclarecimentos sobre avisos de dívida.



**Que assuntos são tratados no PE Plano de pagamento por motivo imputável ao ORD?**

Pedidos para esclarecimentos sobre plano de pagamento por motivo imputável ao ORD.

**Que assuntos são tratados no PE Valores debitados?**

Pedidos para esclarecimentos sobre valores debitados nas contas bancárias.

**Que assuntos são tratados no PO Alteração de mandato SEPA?**

Pedidos para Alteração de mandato SEPA.

**Que assuntos são tratados no PO Autorização de Débito Direto?**

Pedidos para envio de comunicação do cliente para autorização do Débito Direto.

**Que assuntos são tratados no PO Comprovativos de pagamento?**

Pedidos para obtenção de Comprovativos de pagamento.

**Que assuntos são tratados no PO Domiciliação pontual de Documentos?**

Pedidos para Domiciliação pontual de Documentos.

**Que assuntos são tratados no PO Pedido Criação Plano de Pagamento?**

Pedidos de Criação de Plano de Pagamento.

**Que assuntos são tratados no PO Pedido de circularização de saldos?**

Pedido de circularização de saldos.

**Que assuntos são tratados no PO Pedido de envio de saldo/conta corrente?**

Pedido de envio de saldo/conta corrente.

**Que assuntos são tratados no PO Reembolsos?**

Pedidos para obtenção de Reembolsos.

### Tipificações Área Fraudes

**Que assuntos são tratados no PE Fraudes e Furtos – Esclarecimentos?**

Esclarecimentos relativos a processos Fraude e Furto de Energia.

### Tipificações Área Morada

**Que assuntos são tratados no PO Acesso à Rede|Correção de dados morada?**

Pedidos para atualização de morada do ponto de entrega.

### Tipificações Área Transversal

**Que assuntos são tratados no PE Transversal|Legislação, Desenvolvimento TI e Procedimentos?**

Esclarecimentos gerais sobre temas relacionados com processos diretos ORD, procedimentos de acesso à rede, nomeadamente modelo de dados e *webservice*.

### **Que assuntos são tratados no PE Transversal|Gestão Contratual (CUR)?**

Esclarecimentos relacionados com temas de gestão do Contrato Uso das Redes (CUR) celebrado entre o comercializador e a E-REDES. Nesta tipologia não devem ser colocadas questões relacionadas com temas contratuais relativos a clientes finais.

*Exemplo: Atualização de dados do Comercializador (morada, contactos, etc.)*

*NOTA: Os contactos da Área reservada são efetuados a pedido do Comercializador, pela E-REDES, através desta tipificação.*

### **Que assuntos são tratados no PE Transversal Área reservada|Anomalias de funcionamento da plataforma?**

Esclarecimentos sobre questões de funcionamento da plataforma da Área Reservada, nomeadamente, questões de performance ou constrangimento de usabilidade de alguma das funcionalidades da plataforma.

*Exemplo: A funcionalidade de Agendamento não conclui o processo, ou não disponibiliza listagem/slots de agendamento.*

### **Que assuntos são tratados no PE Transversal Área reservada|Gestão de perfis e utilizadores?**

Esclarecimentos sobre questões relacionadas com a criação de novos utilizadores e/ou atribuição/alteração de perfis de acesso aos utilizadores da Área Reservada.

*Exemplo: Como fazer a atribuição/remoção de perfis de utilizador.*

### **Que assuntos são tratados no PO Gestão Contratual|Alteração de prazo pagamento definido no CUR?**

Fazer o pedido de alteração de prazo pagamento de faturas de URD, definido no contrato de uso das redes (CUR) do comercializador. No pedido deve ser indicado o motivo da alteração solicitada, bem como garantir que o novo prazo tem enquadramento relatório, nomeadamente pela Diretiva n.º 2-A/2020 de 14 de fevereiro de 2020.

*Exemplo: Como solicitar a alteração de prazo de pagamento, aumentar ou reduzir o prazo.*

## Glossário

**BTN** - Baixa Tensão Normal

**BTE** - Baixa Tensão Especial

**CPE** - Código Ponto de Entrega

**CUR** - Contrato de Uso de Redes

**DC** - Diagrama de Cargas (Dados)

**D+1** - Diário+1 (dia)

**GIG** - Gestor Integrado de Garantias

**Messaging** - funcionalidade da Área reservada para gestão dos processos diretos  
ORD (consumo / Produção)

**M+1** - Mensal+1 (dia)

**NBTN** - Não BTN, todos os outros (Alta Tensão, Média Tensão, Baixa Tensão Especial)

**OLMC** - Operador Logístico de Mudança de Comercializador

**ORD** - Operador Rede Distribuição

**PE** - Pedido de Esclarecimento (na Área reservada)

**PO** - Pedido de Operação (na Área reservada)

**RPE** - Registo Ponto de Entrega

**Switching** - processo de mudança de Comercializador

**SEN** – Sistema Elétrico Nacional