



# Área Reservada dos Comercializadores

Guia de Utilização

Julho 2022

ÁREA RESERVADA DOS COMERCIALIZADORES

## ACEDER À ÁREA RESERVADA

<https://comercializador.e-redes.pt/>

Para aceder às funcionalidades da Área Reservada, deve fazer Login com o seu e-mail e password, na janela representada na figura.



## Área Reservada dos Comercializadores

Proseguir para o login

Esqueceu-se da password?

Por imposição regulamentar, a EDP Distribuição agora é E-REDES. Caso esteja a utilizar o domínio do utilizador '...@eedp.edp.pt' na autenticação, informamos que ainda se mantém válido com previsão de ser descontinuado brevemente.

## ACEDER À ÁREA RESERVADA

Na Página Inicial, é possível:

- Consultar contactos gerais, institucionais e operacionais do ORD ①
- Consultar e modificar contactos gerais, institucionais e operacionais do comercializador ②

No topo da página, é possível:

- Alterar a *password*, clicando no *user* (para maior detalhe das regras de *password*, clicar em **Regras de Validação**) ③
- Aceder às notificações; consultar contactos dos interlocutores do ORD; ou sair da Área Reservada ④

The screenshot displays the E-REDES user interface. At the top, there is a navigation bar with the E-REDES logo and menu items: Página Inicial, Agendamentos, Pedidos, Contrato, Faturação, Energia, Messaging, Messaging Produtor, Documentação, and Utilizadores. On the right side of the navigation bar, there are icons for a phone, a bell, a yellow circle with 'CG', and a 'Sair' button. The main content area is divided into two columns. The left column contains three sections: 'CONTACTOS GERAIS E-REDES' (marked with a circled 1), 'CONTACTOS OPERACIONAIS E-REDES', and 'CONTACTOS OPERACIONAIS'. The right column contains 'CONTACTOS GERAIS' (marked with a circled 2) and 'CONTACTOS OPERACIONAIS'. A callout box on the right side of the screen shows a simplified version of the top navigation bar with icons for a phone, a bell, a yellow circle with 'CG', and a 'Sair' button, with a circled 4 pointing to it. Another callout box at the bottom right shows a 'Alterar Password' form with fields for 'Insira a sua password atual', 'Nova password', and 'Repetir nova password', along with a 'Regras de validação' button and a 'Confirmar' button, with a circled 3 pointing to it.

# ÁREA RESERVADA DOS COMERCIALIZADORES

## ACEDER À ÁREA RESERVADA

No secção das notificações ④, é possível:

- Verificar todas as notificações ⑤
- Mudar de página ⑥

**E-REDES** | Página Inicial | Agendamentos | Pedidos | Contrato | Faturação | Energia | Messaging | Messaging Produtor | Documentação | Utilizadores

📞 🔔 CG Sair

**NOTIFICAÇÕES** | 1-10 de 11

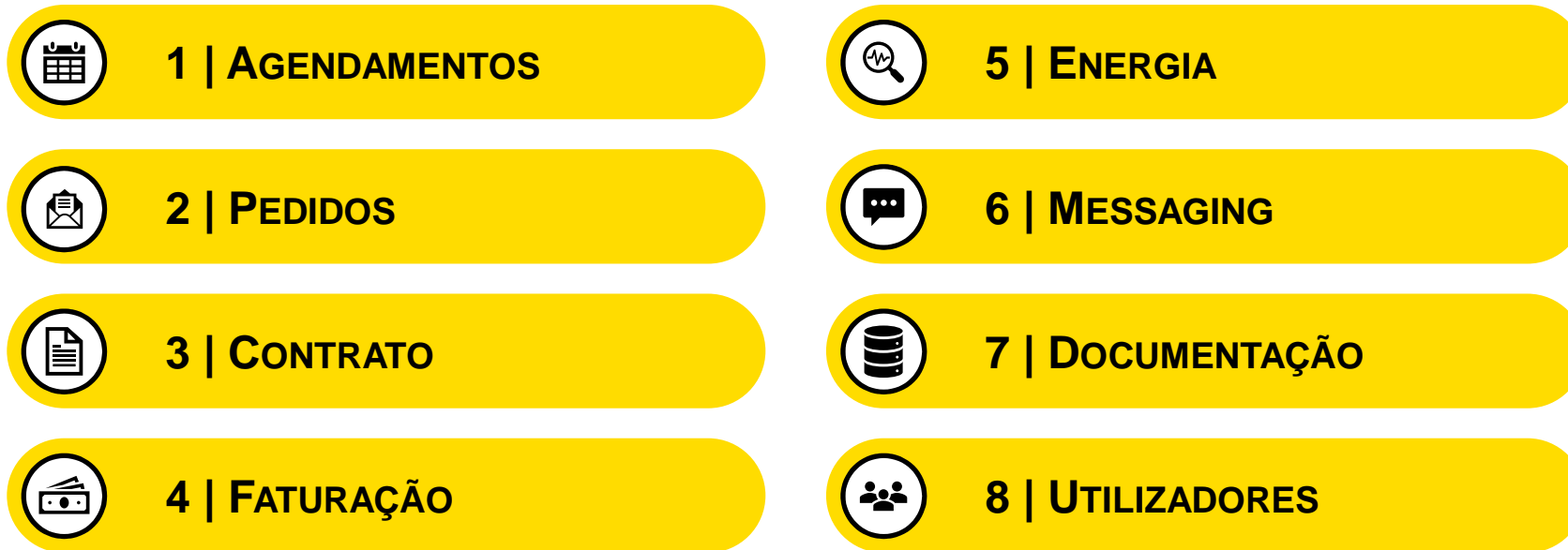
PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações	PEDIDOS Comunicações
<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000429 - Pedido de operação (Devolução de compensação), mudou para "Anulado". 2022/05/17 13:17	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:29	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:28	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:21	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:17	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:14	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:10	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 11:00
<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000431 (Pedido de operação (Devolução de compensação)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 10:42	<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000440 (Pedido de operação (Verificação extraordinária equipamento de medição BTN)), mudou para Anulado. Para consultar, clique no título. 2022/05/17 10:38						

# ÁREA RESERVADA DOS COMERCIALIZADORES

## FUNCIONALIDADES

### NOVAS AÇÕES DISPONÍVEIS

- Pedido de informação sobre a identificação de CPE para efeitos de contratação inicial ou mudança de comercializador (disponível na funcionalidade de **Pedidos**)
- Atribuição de perfis a cada utilizador, por funcionalidade e de forma cumulativa (disponível na funcionalidade de **Utilizadores**)





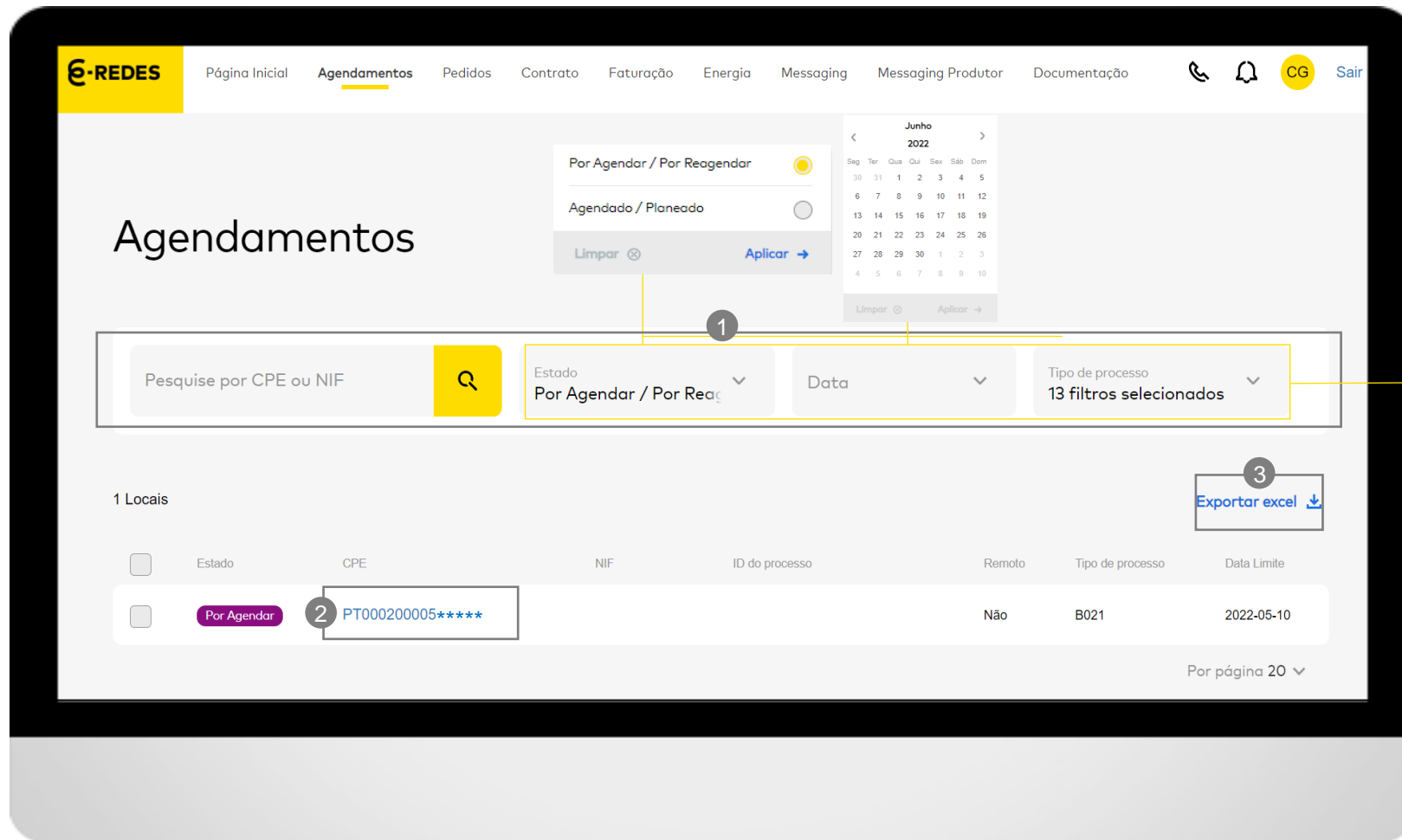
# 1 | AGENDAMENTOS

## ENQUADRAMENTO

A funcionalidade de **Agendamentos** permite aos comercializadores realizarem agendamentos dos processos que requerem intervenção no local de consumo

Na Página Inicial, é exibida a listagem de agendamentos. É possível:

- Filtrar os agendamentos por estado ou tipo de processo, por período temporal ou através de dados no campo de pesquisa (como CPE ou NIF) ①
- Aceder ao formulário de agendamento ao clicar no CPE ② (para consultar informações do agendamento e selecionar a *slot* horária)
- Extrair a listagem de agendamentos em formato .xls no botão **Exportar** ③





# 1 | AGENDAMENTOS

## FORMULÁRIO DE AGENDAMENTO

A funcionalidade de **Agendamentos** permite aos comercializadores realizarem agendamentos dos processos que requerem intervenção no local de consumo

No formulário de agendamento, é possível:

- Consultar dados do cliente, morada do CPE, lista de serviços que serão executados no local e data limite para agendamento
- Modificar pessoa e número de contacto ①
- Selecionar uma *slot* horária disponível ②
- Inserir comentários a direcionar à equipa que irá efetuar a intervenção no local ③

Para gravar as alterações, clicar no botão **Agendar** ④

Agendamentos

E011 - Denúncia Cliente

ID \_\_\_\_\_ CPE \_\_\_\_\_ NIF \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

Serviço Remoto: Não

Serviços: Designação

Data Limite para Agendamento: 25/01/2022

1 Pessoa de contacto

Nome \_\_\_\_\_ Nº telemóvel \_\_\_\_\_

2 Escolha um dia e hora

Junho 2022

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
27	28	29	30	01	02	03
08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30
10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00
13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30
15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00

3 Insira um comentário para adicionar à ordem de serviço

4 Agendar



# 1 | AGENDAMENTOS

## SLOT PREFERENCIAL

A funcionalidade de **Agendamentos** dispõe ainda de um otimizador de rotas e agendamentos | *slot* preferencial

Para atingirmos o propósito dos benefícios desta **solução de otimização** é fundamental o alinhamento de todos, nomeadamente no que diz respeito ao processo de agendamento, promovendo junto dos clientes finais as datas sugeridas pela E-REDES como slot **preferencial** ①, com vista a maximizar a eficiência operacional como um ganho para o sistema como um todo.

Junho 2022 Julho 2022

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
27	28	29	30	01	02	03
08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	<b>08:00 às 10:30</b>	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30	08:00 às 10:30
10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00	10:30 às 13:00
13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30	13:00 às 15:30
15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00	15:30 às 18:00

Slot preferencial

Insira um comentário para adicionar à ordem de serviço

Agendar



## 2 | PEDIDOS

### ENQUADRAMENTO

A funcionalidade de **Pedidos** permite aos comercializadores realizarem pedidos de operação e de esclarecimento, assim como identificar um CPE

Na Página Inicial, é possível:

- Criar um pedido de operação ①
- Consultar os pedidos de operação já criados (e filtrar por estado ou tipificação do pedido, período temporal ou através do campo pesquisa, com o CPE ou ID do pedido) ②
- Visualizar o detalhe do pedido ao clicar em “>” ③
- Extrair a listagem de pedidos para formato .xls no botão **Exportar** (resultados de acordo com os filtros aplicados) ④

*O funcionamento da secção de Pedidos de Operação é idêntico ao dos Pedidos de Esclarecimento*

The screenshot displays the E-REDES web application interface for the 'Pedidos' section. The top navigation bar includes 'Página Inicial', 'Agendamentos', 'Pedidos', 'Contrato', 'Faturação', 'Energia', 'Messaging', 'Messaging Produtor', 'Documentação', and 'Utilizadores'. The main content area shows a table of operations with columns for 'Estado', 'ID', 'CPE', 'Tipo', 'Sub-tipo', 'Criado por', and 'Data de criação'. A table with 10 rows of data is visible. A yellow callout '1' points to a '+ CRIAR PEDIDO DE OPERAÇÃO' button. A yellow callout '2' points to the search filters. A yellow callout '3' points to the detail view arrow (>) in the table. A yellow callout '4' points to the 'Exportar' button.

Estado	ID	CPE	Tipo	Sub-tipo	Criado por	Data de criação
Em curso E-REDES	PO-0000679	****	Cobrança e Dívida	Solicitação de fracionamento ou moratório de pagamento (art. 4º e 5º)	****	09/08/2021
Em curso E-REDES	PO-0000678	****	Intervenções técnicas ou administrativas	Lei 29/21 Reactivação Contratual	****	09/08/2021
Em curso E-REDES	PO-0000677	****	Intervenções técnicas ou administrativas	Lei 29/21 Suspensão Contratual	****	09/08/2021
Em curso E-REDES	PO-0000635	****	Equipamento de medição	Verificação extraordinária equipamento de medição BTN	****	03/02/2021
Em curso E-REDES	PO-0000634	****	Equipamento de medição	Verificação extraordinária equipamento de medição BTN	****	03/02/2021
Em curso E-REDES	PO-0000632	****	Equipamento de medição	Verificação extraordinária equipamento de medição BTN	****	03/02/2021
Em curso E-REDES	PO-0000608	****	Equipamento de medição	Verificação extraordinária equipamento de medição BTN	****	28/01/2021
Em curso E-REDES	PO-0000607	****	Intervenções técnicas ou administrativas	Revisão da configuração de contador inteligente	****	28/01/2021
Em curso E-REDES	PO-0000606	****	Intervenções técnicas ou administrativas	Revisão da configuração de contador inteligente	****	28/01/2021
Em curso E-REDES	PO-0000605	****	Intervenções técnicas ou administrativas	Revisão da configuração de contador inteligente	****	28/01/2021



## 2 | PEDIDOS

### FORMULÁRIO DE CRIAÇÃO DE PEDIDO

A funcionalidade de **Pedidos** permite aos comercializadores realizarem pedidos de operação e de esclarecimento, assim como identificar um CPE

Para criar um pedido de operação/ esclarecimento, é necessário:

- Tipificar o pedido de acordo com as opções disponíveis (**Área**, **Tipo 1** e **Tipo 2**) ①
- Preencher os campos **CPE** e **Nível de tensão** (se necessário) ②
- Preencher o campo **Descrição** (obrigatório) ③
- Inserir **Anexos** (opcional) ④

De seguida, clicar em **Submeter** ⑤ e é criado o pedido (identificado por um ID), com o estado “Em curso E-REDES” e será enviado para a equipa do ORD analisar e responder

Operação Esclarecimento Informação CPE

NOVO PEDIDO DE OPERAÇÃO

DADOS GERAIS

Área \*  
Selecione uma Área

1 Tipo 1 \*  
Selecione um Tipo 1

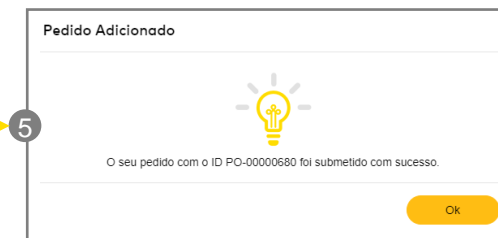
Tipo 2 \*  
Selecione um Tipo 2

2 CPE CPE Nível de tensão  
Selecione

3 Descrição \*

4 ANEXOS  
Carregar ficheiro

5 Cancel Limpar Submeter





## 2 | PEDIDOS

### TIPIFICAÇÕES PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO - GLOSSÁRIO

Área	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Faturação	Faturação	Mensagem de faturação (F011)	Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade de extração de mensagem F011 (Acesso à rede e serviços).
		Fatura agregada (F012/PDF)	Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade na extração da fatura agregada de acesso às redes ou serviços (F012/PDF).
		Potência contratada/Potência em horas de ponta	Esclarecimentos sobre a potência contratada ou potência em horas de ponta faturada.
	Serviços	Serviços	Esclarecimentos sobre serviços faturados (serviço, preço e data).
	Compensações de qualidade de serviço	Compensações de qualidade de serviço	Esclarecimentos sobre compensações e mensagem L052 (Compensações a débito, crédito e exclusões).
Cobrança e Dívida	Cobrança e Dívida	Avisos de dívida	Esclarecimentos sobre avisos de dívida
		Plano de pagamento por motivo imputável ao ORD	Esclarecimentos sobre plano de pagamento por motivo imputável ao ORD
		Valores debitados	Esclarecimentos sobre valores debitados nas contas bancárias
Acesso à Rede	Consumo	Anulações/Reposições	Esclarecimentos sobre processos de anulação/ reposição (B051, B053 ou B054).
		Ausência de mensagem / Processo Pendente	Esclarecimentos sobre a ausência de determinada mensagem, bem como sobre processos pendentes sem avanço em determinado período.
		Contratação indevida para o Ponto de Entrega	Esclarecimentos ou solicitação de informação sobre pontos de entrega contratados de forma indevida, incluindo CPEs trocados.
		Dados do RPE	Esclarecimentos sobre RPE, bem como informação de Ponto de Entrega na carteira do Comercializador.
		Interrupções / Restabelecimentos	Esclarecimentos sobre processos de interrupção (H021) e restabelecimento (H023).
		Resultado Intervenção no Ponto de Entrega	Esclarecimentos sobre intervenções/ocorrências/recusas no ponto de entrega, bem como informações sobre visitas combinadas não cumpridas.
		Objecções	Esclarecimentos sobre objeções de processos
	Agendamentos	Esclarecimentos sobre agendamentos de intervenções no local de consumo.	
	Área reservada	Anomalias de funcionamento da funcionalidade Messaging	Reporte de anomalias relativas à funcionalidade de Messaging da Área Reservada
	Produção	Produção - Esclarecimentos	Questões/Esclarecimentos sobre Instalações de Produção
Questões Técnicas	Gestão de Rede	Prejuízos na sequência de incidentes na rede elétrica ou resultantes da actividade 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 eléctrica; prejuízos decorrentes de cortes de energia à instalação do Cliente considerado como indevido
		Qualidade de serviço técnico	Esclarecimentos sobre a qualidade de serviço técnico (ex. cliente reclama quantidade e/ou duração de interrupções de energia eléctrica; características técnicas das tensões de alimentação à sua instalação; compensação por incumprimento da qualidade de serviço técnico; micro produção (eventuais ocorrências na rede que afetem a produção - ex. interrupções de fornecimento, sobretensões)
Dados de Energia	Leituras/Consumos	Ausência de diagrama de cargas	Esclarecimentos sobre ausência e/ou falha de comunicação de diagrama de cargas
		Diagramas de carga incoerentes	Esclarecimento sobre diagramas de carga incoerentes
		Autoconsumo	Esclarecimento referentes a Leituras/Diagramas de carga de Autoconsumo
		Mobilidade Elétrica	Esclarecimento referentes a Leituras/Diagramas de carga de Mobilidade elétrica
		Ausência de leitura	Esclarecimentos sobre ausência/falha de comunicação de leituras
		Leituras ou consumos incoerentes	Esclarecimentos sobre leituras ou consumos incoerentes
	Equipamento de medição	Avaria de equipamento de medição BTN	Esclarecimentos sobre avaria e/ou mensagens de erro no contador de cliente BTN
	Avaria de equipamento de medição Não BTN	Esclarecimentos sobre avaria e/ou mensagens de erro no contador de cliente não BTN	
Fraudes	Fraude ou furto	Fraudes e Furtos - Esclarecimentos	Esclarecimentos relativos a processos Fraude e Furto de Energia
Transversal	Transversal	Legislação, Desenvolvimento TI e Procedimentos	Esclarecimentos gerais sobre temas relacionados com processos de acesso à rede
		Gestão Contratual (CUR)	Esclarecimentos relacionados com temas de gestão do Contrato Uso das Redes (CUR)
	Área reservada	Anomalias de funcionamento da plataforma	Questões/esclarecimentos sobre o funcionamento da plataforma da Área Reservada
		Gestão de perfis e utilizadores	Questões/esclarecimentos sobre perfis de acesso e utilizadores na Área Reservada



## 2 | PEDIDOS

### TIPIFICAÇÕES PEDIDOS DE OPERAÇÃO - GLOSSÁRIO

Área	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Faturação	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).
	Acesso à Rede	Alteração de data de faturação	Pedidos de alteração da data de faturação do acesso à redes de um determinado ponto de entrega.
Cobrança e Dívida	Cobrança e Dívida	Alteração de mandato SEPA	Alteração de mandato SEPA
		Autorização de Débito Direto	Envio de comunicação do cliente para autorização do Débito Direto
		Comprovativos de pagamento	Comprovativos de pagamento
		Domiciliação pontual de Documentos	Domiciliação pontual de Documentos
		Pedido Criação Plano de Pagamento	Pedido Criação Plano de Pagamento
		Pedido de circularização de saldos	Pedido de circularização de saldos
		Pedido de envio de saldo/conta corrente	Pedido de envio de saldo/conta corrente
		Reembolsos	Reembolsos
Acesso à Rede	Intervenções técnicas ou administrativas	Remoção de ramal/equipamento	Pedidos de remoção de ramal ou equipamento de uma instalação
		Adequação BTN - BTE	Pedidos de adequação de uma instalação (BTN<->BTE)
		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)
		Produção - Intervenção no Ponto de Entrega	Pedidos de intervenção no ponto de entrega
Questões Técnicas	Gestão da 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)
Dados de Energia	Leituras/Consumos	Diagramas de carga	Pedido de envio de diagrama de cargas individuais/agregados (instalação em telecontagem/telegestão/rede inteligente)
	Equipamento de medição	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.
		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.
Morada	Acesso à Rede	Correção de dados morada	Pedidos para atualização de morada do ponto de entrega
Transversal	Gestão Contratual	Alteração de prazo pagamento definido no CUR	Pedido de alteração de prazo pagamento de faturas definido no contrato de uso das redes (CUR) do comercializador



## 2 | PEDIDOS

### CONSULTAR E MODIFICAR PEDIDO

A funcionalidade de **Pedidos** permite aos comercializadores realizarem pedidos de operação e de esclarecimento, assim como identificar um CPE

A exibição do detalhe do pedido permite visualizar o histórico de respostas, assim como o estado e tipificação atuais

É possível ainda efetuar modificações ao pedido, designadamente:

- Anular o pedido (após anulado, deixa de ser possível reabrir o pedido) ①
- Submeter uma nova resposta e ficheiros (após escrever, clicar em **Inserir**) ②
- Reabrir o pedido (para pedidos já resolvidos)

Operação Esclarecimento Informação CPE

# > Pedidos > Operação > Detalhe Pedido

PEDIDO DE OPERAÇÃO - PO-00000678

Voltar Anular ①

DADOS GERAIS

Área: Acesso à rede ID: PO-00000678

Tipo 1: intervenções técnicas ou administrativas Estado: Em curso E-REDES

Tipo 2: Lei 29/21 Reactivação Contratual Criado por:

CPE: Data de criação: 09/08/2021

Nível de tensão: Muito alta tensão

Descrição: Teste 09-08-2021

RESPOSTA(S)

De momento não existem respostas.

Insira a sua resposta

Carregar ficheiro Inserir Limpar ②



## 2 | PEDIDOS

### IDENTIFICAR CPE

A funcionalidade de **Pedidos** permite aos comercializadores realizarem pedidos de operação e de esclarecimento, assim como identificar um CPE

Nova ação que permite identificar o CPE a partir de critérios de pesquisa, como código postal, morada ou contador **1**

Após o preenchimento dos campos obrigatórios e consentir a declaração **2**, clicar em **Realizar consulta** e será comunicado o CPE **3**

(em conformidade com a validade dos critérios selecionados)



## 3 | CONTRATO

### ENQUADRAMENTO

A funcionalidade **Contrato** disponibiliza as peças contratuais e as comunicações do ORD ao comercializador

Esta funcionalidade permite:

- Consultar as diversas peças contratuais, nomeadamente o CUR, a Declaração de Agente de Mercado (REN) e o Registo de Comercializador (DGEG) ①
- Solicitar alterações ao contrato de uso de redes através da opção **Aditamento** (submeter ficheiro em formato .pdf) ②
- Consultar comunicações do ORD ③
- Visualizar a linha temporal com os eventos entre o ORD e o comercializador de peças contratuais e comunicações ④

Os aditamentos terão um estado atribuído (**Pendente**, **Aprovado** ou **Recusado**). Em caso de recusa, podem ser eliminados ou substituídos

The screenshot shows the 'Contrato' (Contract) management interface. The main area is titled 'Contrato' and contains a 'Documentos' (Documents) section with a grid of items. The first item is 'Adicionar documento' (Add document) with a plus sign icon. The second item is 'Contrato de uso de redes' (Network usage contract) with a 'Pendente' (Pending) status and a creation date of 15/06/2018. The third item is 'Aditamento' (Amendment) with a 'Pendente' status and a creation date of 11/02/2022. Below these are three more 'Aditamento' items, each with a 'Pendente' status and a creation date of 11/02/2022. A 'Comunicações' (Communications) section is located below the grid, showing a 'Teste' (Test) message with a creation date of 20/01/2021. On the right side, there is an 'Eventos' (Events) section with a vertical timeline showing a sequence of events: 'Contrato de uso de redes' (15/06/2018), 'Teste pedro' (20/01/2021), and six 'Aditamento' (Amendment) events, each with a creation date of 11/02/2022. The interface also features a navigation menu at the top with options like 'Inicial', 'Agendamentos', 'Pedidos', 'Contrato', 'Faturação', 'Energia', 'Messaging', 'Messaging Produtor', and 'Documentação'. A user profile icon and 'Sair' (Logout) button are visible in the top right corner.



## 4 | FATURAÇÃO

### ENQUADRAMENTO

A funcionalidade **Faturação** disponibiliza os documentos de faturação emitidos ao comercializador

Esta funcionalidade permite consultar os documentos de faturação agregada de uso de redes e serviços, juros, compensações no âmbito do processo L052 e planos de pagamento (secção **Conta-corrente**)

Os documentos são apresentados em formato de cartão **1**

Filtros de pesquisa disponíveis: período temporal, estado do documento e tipo de documento **2**

Para extrair o documento (para .pdf ou .xml de acordo com o definido), clicar no cartão do respetivo documento

Na secção **Histórico**, é possível consultar os documentos emitidos em pré go-live **3**

The screenshot displays the 'Faturação' (Billing) section of the e-REDES system. The navigation bar includes 'Página Inicial', 'Agendamentos', 'Pedidos', 'Contrato', 'Faturação', 'Energia', 'Messaging', 'Messaging Produtor', 'Documentação', and 'Utilizadores'. The main header shows 'Faturação' with a sub-section for 'Conta Corrente'. Below this, there are three filter dropdowns: 'Data' (set to '2022-02-06 a 2022-05-06'), 'Tipo de documento', and 'Estado'. A message states: 'Não existem documentos para o período de datas selecionado para este Comercializador.' Below the message, three filter cards are shown: a calendar for 'Data' (Febrero 2022), a list for 'Tipo de documento' (Fatura Fornecedor, Juros, Plano de Pagamento, Compensações), and a list for 'Estado' (A Vencer, Vencida, Paga, Parcialmente Paga). Each card has 'Limpar' and 'Aplicar' buttons.



# 5 | ENERGIA

## ENQUADRAMENTO

A funcionalidade **Energia** disponibiliza a evolução dos consumos e da carteira de clientes do comercializador

Esta funcionalidade permite:

- Consultar o consumo de energia mensal (discriminado por momentos M+1, M+3 e M+6) ①
- Consultar do número de clientes por mês (detalhe por nível de tensão) – últimos 12 meses ②

**Consumo de energia**

Momento de dispar:  →

M+1    
 M+3    
 M+6

Fator de adequação [↗](#)

Limpar  Aplicar

**Número de clientes Total nos últimos 12 meses**

Segmento de clientes:  ▼

Total    
 BTN    
 BTE    
 MT    
 AT    
 MAT

Limpar  Aplicar

Mês	Clientes	Total
<b>Maio de 2022</b>		
Total	4.006.794	↓
BTN	3.978.610	↓
BTE	18.861	↑
MT	9.141	↑
AT	145	↑
MAT	37	=
<b>Abril de 2022</b>		
Total	4.014.951	↓
BTN	3.987.043	↓
BTE	18.724	↑
MT	9.003	↑
AT	144	↓
MAT	37	↑
<b>Março de 2022</b>		
Total	4.023.024	↑
BTN	3.995.351	↑
BTE	18.572	↓
MT	8.919	↓
AT	146	↑
MAT	36	=
<b>Fevereiro de 2022</b>		
Total	4.020.750	↑
BTN	3.993.018	↑
BTE	18.607	↓
MT	8.944	↑
AT	145	↑
MAT	36	=



## 6 | MESSAGING

### (I) RELATÓRIOS

A funcionalidade **Messaging** permite criar e/ou consultar processos diretos entre o ORD e o comercializador (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) e consultar relatórios de faturação

Secções: (i) Relatórios; (ii) Processos; (iii) Mensagens; e (iv) Transferências 1

#### (i) Relatórios

- **Tipo 15 – Faturas agregadas 2:** permite associar a cada fatura agregada os respetivos processos F011 (preencher data de extração ou de lançamento, tipo de documento e/ou n.º documento de impressão). Permite extrair resultados para formato .txt ou .csv através do botão **Exportar**
- **Tipo 18 – Processo F012 3:** permite extrair a fatura agregada no formato .xml (se o método de envio de fatura é .xml) através do botão **Exportar** (obrigatório preencher data ou identificador do processo F012 nos critérios de pesquisa)

The image displays two screenshots of a web application interface. The top screenshot shows a navigation menu with 'Relatórios' selected, and a form titled 'Relatório Tipo 15 - Faturas Agregadas'. The form includes fields for 'Tipo de Data', 'Data de Lançamento', 'Data de Início', and 'Hora de Início', along with a section for 'Outros Critérios' with checkboxes for 'Tipo de Fatura' (01-04) and a field for 'Número do Documento de Impressão'. The bottom screenshot shows the 'Relatório Tipo 18 - Processo F012' form, which includes search criteria for 'ID do Processo', 'Entidade', 'Data de Início', 'Data de Fim', 'Hora de Início', and 'Hora de Fim'. It also features buttons for 'Voltar', 'Apagar Filtros', and 'Realizar Consulta'.



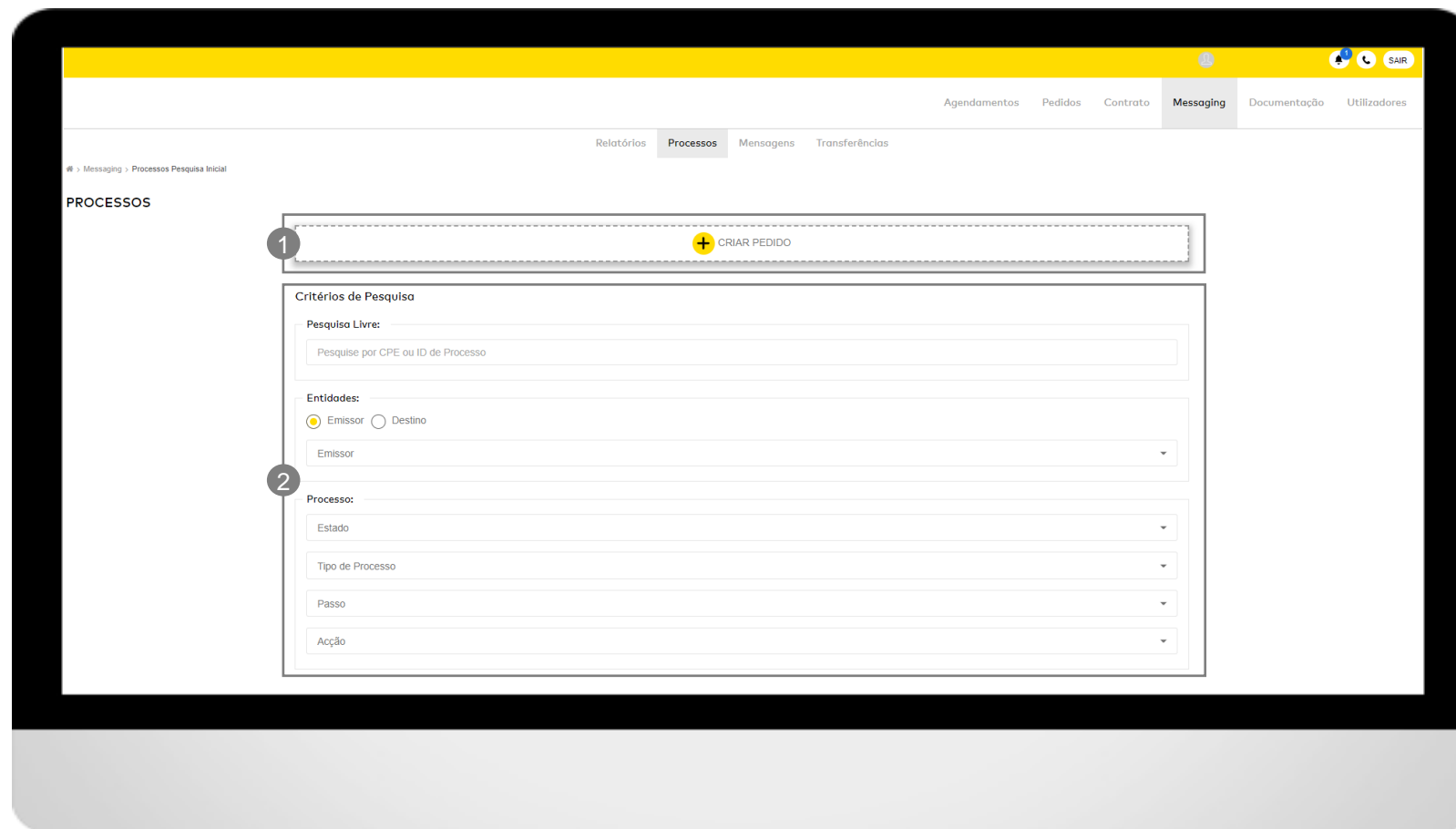
## 6 | MESSAGING

### (II) PROCESSOS

A funcionalidade **Messaging** permite criar e/ou consultar processos diretos entre o ORD e o comercializador (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) e consultar relatórios de faturação

#### (ii) Processos (1/3)

- Permite criar processos diretos, de forma individual ou massiva (F015, G015, G021, H021, H023, H051, H053, J011, J023, J051 e J053) ①
- Permite consultar processos diretos (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) através de critérios de pesquisa ②





## 6 | MESSAGING

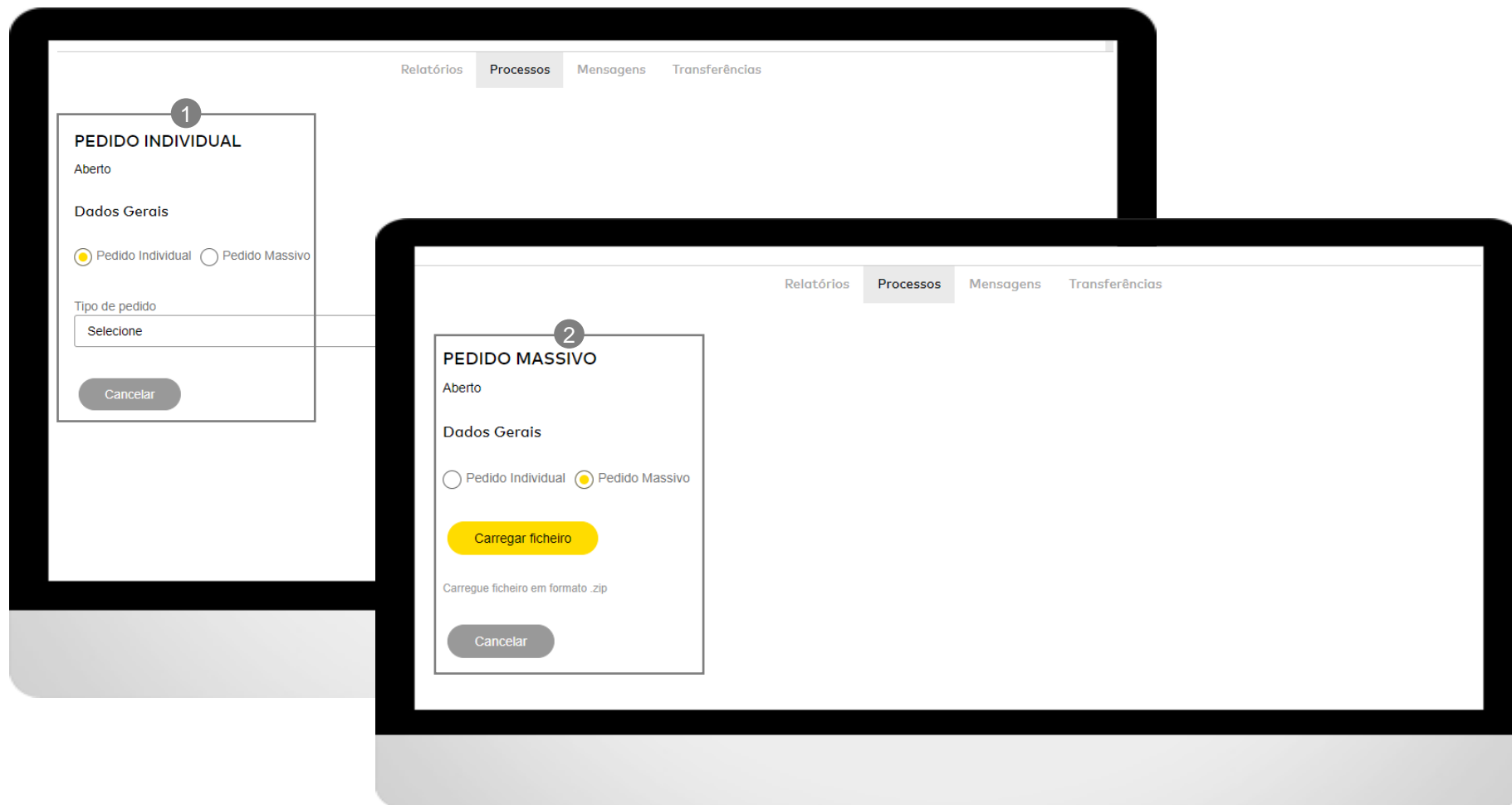
### (II) CRIAR PROCESSO

A funcionalidade **Messaging** permite criar e/ou consultar processos diretos entre o ORD e o comercializador (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) e consultar relatórios de faturação

#### (ii) Processos (2/3)

Os processos podem ser criados de forma individual ou massiva:

- **Individual 1**: selecionar o tipo de processo pretendido, preencher o formulário e clicar em **Enviar**
- **Massivo 2**: permite carregar uma pasta em formato .zip com vários documentos em formato .xml – cada documento é referente a um processo a criar. Clicar no botão **Carregar ficheiro** para submeter o ficheiro





## 6 | MESSAGING

### (II) CONSULTAR PROCESSO

A funcionalidade **Messaging** permite criar e/ou consultar processos diretos entre o ORD e o comercializador (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) e consultar relatórios de faturação

#### (ii) Processos (3/3)

- Para consultar processos, preencher os critérios de pesquisa como CPE ou ID do processo, período temporal ou parâmetros do processo como estado, tipo, passo ou ação ①
- Após exibição dos resultados de processos, é possível redefinir os critérios de pesquisa ②
- Para visualizar o detalhe do processo, clicar no respetivo ID ③
- Permite ainda extrair a listagem dos processos para formato .xml ou .csv através do botão **Exportar** ④

The screenshot displays the 'Processos' section of the Messaging application. It features a search interface with the following components:

- 1. Critérios de Pesquisa:** A search criteria panel on the left with fields for 'Pesquisa Livre' (Pesquise por CPE ou ID de Processo), 'Entidades' (Emissor/Destino), 'Emissor', 'Processo' (Estado, Tipo de Processo), and 'Tipo de Processo'.
- 2. Filtros e Botões:** A top navigation bar with 'Relatórios', 'Processos', 'Mensagens', and 'Transferências'. Below it, a date range filter (12-06-2021 00:00 to 12-08-2021 23:59) and a search bar. A 'Criar Pedido' button is also visible.
- 3. Tabela de Processos:** A table listing processes with columns: Estado, ID, CPE, Tipo Processo, Ação, Passo, Nº Msg, Data / Hora criação, Data / Hora última mod., Emissor, and Destino. The table contains 10 rows of data, with the first row highlighted in green.
- 4. Botão Exportar:** An 'Exportar' button located in the top right corner of the table area.



## 6 | MESSAGING

### (III) MENSAGENS

A funcionalidade **Messaging** permite criar e/ou consultar processos diretos entre o ORD e o comercializador (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) e consultar relatórios de faturação

#### (iii) Mensagens

- Permite consultar mensagens através de critérios de pesquisa (CPE ou ID do processo, período temporal ou através de parâmetros do processo como estado, tipo, passo ou ação) ①
- Após exibição dos resultados de mensagens, permite ainda filtrar por estado da mensagem e é possível redefinir os critérios de pesquisa ②
- Permite visualizar o processo ao clicar no respetivo ID ③
- Permite ainda extrair a listagem completa (ou dos processos selecionados ④) para formato .xml através do botão **Exportar** ⑤

The screenshot displays the Messaging application interface. At the top, there are navigation tabs: Relatórios, Processos, Mensagens, and Transferências. Below this, there is a search section with the following fields:

- Critérios de Pesquisa** (1): Pesquisa Livre (Pesquise por CPE ou ID de Processo).
- Entidades**: Radio buttons for Emissor (selected) and Destino.
- Processo**: Campo for Emissor.
- Processo**: Campo for Estado.
- Processo**: Campo for Tipo de Processo.
- Processo**: Campo for Passo.
- Processo**: Campo for Acção.

The main area shows a list of messages with columns: Estado, ID, Tipo de Processo, Passo, Acção, Emissora, Destino, and Utilizador. A filter dropdown menu (2) is open, showing options: Em validação, Em erro, and Válida. A button 'Aplicar Filtros' is visible. On the right side, there are buttons for 'Exportar' (5) and 'Remover Filtros'. A 'Ver mais' button (4) is also present. The table shows several rows of message data, including IDs like COMC\*\*\*\* and G021, and dates from 12/08/2021.



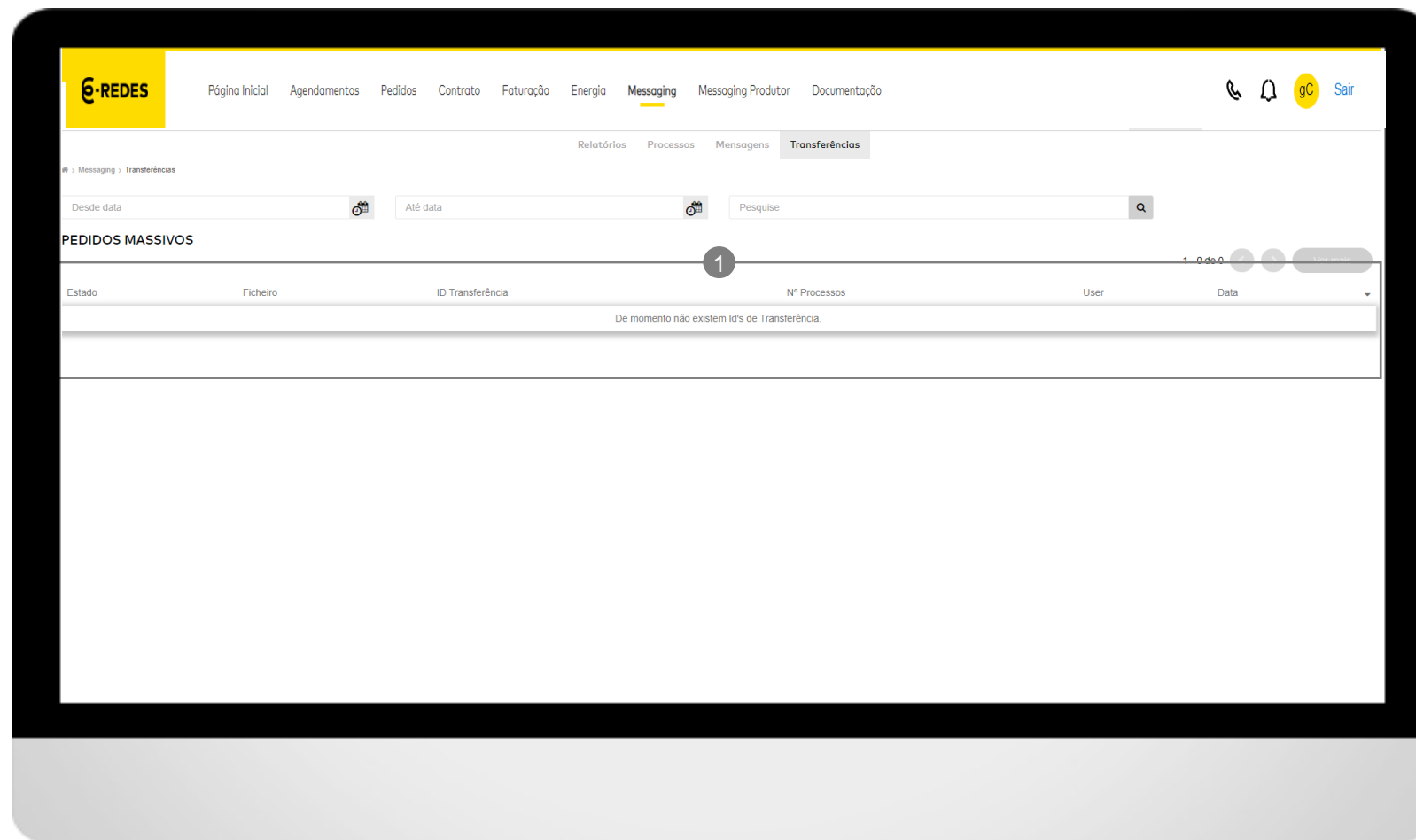
## 6 | MESSAGING

### (IV) TRANSFERÊNCIAS

A funcionalidade **Messaging** permite criar e/ou consultar processos diretos entre o ORD e o comercializador (F0\*, G0\*, H0\*, J0\* e L0\*) e consultar relatórios de faturação

#### (iv) Transferências

- Permite consultar informações sobre os ficheiros submetidos para a criação massiva de processos: estado, nome do ficheiro, ID transferência, n.º processos gerados, *user* que submeteu o pedido e data do carregamento ①





## 6 | MESSAGING

### PROCESSOS DIRETOS (25 PROCESSOS)

#### Processos diretos



| FATURAÇÃO, COBRANÇA E DÍVIDA



| DADOS DE CONSUMO E LEITURAS



| INTERRUPÇÃO E RESTABELECIMENTO



| PEDIDOS DE INTERVENÇÃO TÉCNICA



| COMUNICAÇÃO POR INICIATIVA DO ORD

Processo	Descrição
F011	Cálculo (Acesso de Rede/Serviços)
F012	Faturação (Acessos de Redes/Serviços)
F015	Objecção ao Cálculo (Acesso de Rede)
F031	Gestão da dívida – Processo de utilização da caução
F041	Gestão da dívida – Nota Debito Juros
F051	Actualização da caução
F061	Pagamentos por SDD
G011	Disponibilização de Dados de Consumos
G015	Objecção à Disponibilização de Dados de Consumos
G021	Comunicação de leituras pelo Comercializador
H021	Interrupção do Fornecimento de Energia Eléctrica
H023	Restabelecimento do Fornecimento de Energia Eléctrica
H051	Anulação do Pedido de Interrupção do Fornecimento
H053	Anulação do Pedido de Restabelecimento do Fornecimento
J011	Pedido de Intervenção
J051	Anulação do Pedido de Intervenção
J023	Restabelecimento do Fornecimento de Energia Eléctrica (após interrupção por falta de acesso ao equipamento de medição)
J053	Anulação do Pedido de Restabelecimento do Fornecimento de Energia Eléctrica (por acesso ao equipamento)
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



## 7 | DOCUMENTAÇÃO

### ENQUADRAMENTO

A funcionalidade **Documentação** permite submeter ficheiros/anexos de suporte a diversos processos de mudança e processos diretos

Esta funcionalidade permite carregar ficheiros necessários aos:

#### Processos de mudança:

- B020 e C011 de instalações provisórias
- B0\* e C0\* para alteração de fases de um prédio coletivo
- C011 para alteração de morada
- I023 - eventuais (para prorrogação)

#### Processos diretos:

- J011 para selagem/desselagem (termo de responsabilidade técnica)

Para submeter um documento, clicar em **Carregar ficheiro**, selecionar o ficheiro, e clicar em **Submeter** (surge a mensagem com o ID do ficheiro arquivado para inserir no processo) ❶

Para descarregar um ficheiro já submetido, inserir o ID do ficheiro no campo de pesquisa. ❷ É possível localizar os ficheiros já carregados no histórico ❸



## 8 | UTILIZADORES

### ENQUADRAMENTO

A funcionalidade **Utilizadores** permite ao gestor de acessos do comercializador criar novos utilizadores e gerir os acessos

Esta funcionalidade é apenas disponibilizada aos gestores de acessos do comercializador e permite:

- Criar um novo utilizador ①
- Consultar os utilizadores criados ② (para facilitar a procura, utilizar o campo de pesquisa) ③
- Editar um utilizador (modificar campos de telefone, cargo e perfis de acesso) ④
- Eliminar um utilizador ⑤ (após concluir esta ação, enviar *email* para [apoio.comercializador@e-redes.pt](mailto:apoio.comercializador@e-redes.pt) com indicação do *user* a eliminar para concluir o processo de remoção do *user* das bases de dados da plataforma)

The screenshot displays the 'Utilizadores' management interface in the E-REDES system. The interface includes a search bar (3) for finding users by name, username, or profile. A table lists existing users with columns for Name, Username, Entity, Profile Level 1, Profile Level 2, Edit (4), and Delete (5). A '+ CRIAR UTILIZADOR' button (1) is used to add new users. A yellow bar (2) is visible at the top right of the interface.

Nome	Username	Entidade	Perfil - Nível 1	Perfil - Nível 2	Editar	Eliminar
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️
****	****	****	****		✎	🗑️



## 8 | UTILIZADORES

### FORMULÁRIO PARA CRIAR NOVO UTILIZADOR

A funcionalidade **Utilizadores** permite ao gestor de acessos do comercializador criar novos utilizadores e gerir os acessos

A criação de um novo utilizador requer o preenchimento do formulário com:

- Nome; nome do utilizador; *email* (campos obrigatórios) ①
- Telefone; cargo (campos opcionais) ②
- Perfis de acesso (obrigatório) ③

De seguida, clicar em **Confirmar**

Posteriormente, o utilizador receberá um *email* com o *link* de acesso à Área Reservada para definir a *password*

The screenshot displays the 'NOVO UTILIZADOR' form within the E-REDES system. The form is titled 'NOVO UTILIZADOR' and is located under the 'Utilizadores' menu. The form fields are as follows:

- Nome \***: A text input field.
- Nome de utilizador \***: A text input field.
- Email \***: A text input field.
- Telefone**: A text input field.
- Cargo/Tema**: A text input field.
- Perfis de acesso**: Three radio button options:  Comercializador,  E-REDES, and  BPO.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Confirmar'.



## 8 | UTILIZADORES

### FORMULÁRIO PARA CRIAR NOVO UTILIZADOR

A funcionalidade **Utilizadores** permite ao gestor de acessos do comercializador criar novos utilizadores e gerir os acessos

#### Permissões dos utilizadores:

Comercializadores 1

E-redes

BPO

2

1

Permissões *			
Pedido de esclarecimento	Acesso à rede	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Cobrança e Dívida	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Dados de Energia	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Faturação	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Fraudes	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Questões Técnicas	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
Pedido de operação	Acesso à rede	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Cobrança e Dívida	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Dados de Energia	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Faturação	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Moradas	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
	Questões Técnicas	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
Menu	Transversal	<input type="checkbox"/> Leitura	<input type="checkbox"/> Escrita
		<input type="checkbox"/> Faturação Escrita	
		<input type="checkbox"/> Agendamentos Leitura	
		<input type="checkbox"/> Agendamentos Escrita	
		<input type="checkbox"/> Utilizadores Leitura	
		<input type="checkbox"/> Utilizadores Escrita	
		<input type="checkbox"/> Contratos Escrita	
		<input type="checkbox"/> Energia Escrita	
	<input type="checkbox"/> Messaging		

2

Permissões *			
Pedido de esclarecimento	Acesso à rede		<input type="checkbox"/> Escrita
	Cobrança e Dívida		<input type="checkbox"/> Escrita
	Dados de Energia		<input type="checkbox"/> Escrita
	Faturação		<input type="checkbox"/> Escrita
	Fraudes		<input type="checkbox"/> Escrita
	Questões Técnicas		<input type="checkbox"/> Escrita
Pedido de operação	Acesso à rede		<input type="checkbox"/> Escrita
	Cobrança e Dívida		<input type="checkbox"/> Escrita
	Dados de Energia		<input type="checkbox"/> Escrita
	Faturação		<input type="checkbox"/> Escrita
	Moradas		<input type="checkbox"/> Escrita
	Questões Técnicas		<input type="checkbox"/> Escrita
Menu	Transversal		<input type="checkbox"/> Escrita
		<input type="checkbox"/> Faturação Escrita	
		<input type="checkbox"/> Agendamentos Leitura	
		<input type="checkbox"/> Agendamentos Escrita	
		<input type="checkbox"/> Utilizadores Leitura	
		<input type="checkbox"/> Utilizadores Escrita	
		<input type="checkbox"/> Contratos Escrita	
		<input type="checkbox"/> Energia Escrita	
	<input type="checkbox"/> Messaging		



Para mais informações, contacte:  
**[apoio.comercializador@e-redes.pt](mailto:apoio.comercializador@e-redes.pt)**

**Obrigado**