



# Área Reservada dos Comercializadores

Guia de Utilização

novembro 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

Prosseguir 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.

# ÁREA RESERVADA DOS COMERCIALIZADORES

## ACEDER À ÁREA RESERVADA

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

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:

- Aceder às notificações; consultar contactos dos interlocutores do ORD; ou sair da Área Reservada 3

The screenshot displays the e-REDES portal interface. At the top, there is a navigation menu with items: Página Inicial, Agendamentos, Pedidos, Contrato, Faturação, Energia, Messaging, Documentação, Utilizadores. On the right side of the header, there are icons for a phone, a bell, a yellow circle with 'NC', and a 'Sair' button. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'CONTACTOS GERAIS E-REDES' and contains contact information for 'Alcandimento Técnico' (808 100 100), 'Avarias Eléctricas' (800 506 506), 'Avarias de Iluminação Pública' (800 911 911), and 'Contacto Geral' (Rua Camilo Castelo Branco, 43, 1050-044 Lisboa, Tel: +351 210 021 400, Fax: +351 210 021 610, www.e-redes.pt). Below this is a section for 'CONTACTOS OPERACIONAIS E-REDES' with three cards: 'GESTÃO DE CONTRATO' (apoio\_comercializador@e-redes.pt), 'GESTÃO OPERACIONAL' (+351 932 122 700, apoio\_comercializador@e-redes.pt), and 'GESTÃO DE DADOS DE ENERGIA' (disponibilizacaodados@e-redes.pt). The right column is titled 'CONTACTOS GERAIS COMERCIALIZADOR 1' and contains 'Contacto Geral' (Rua da energia, 43, 1055 -044 LISBOA, Tel: 211234567, Fax:). Below this is a section for 'CONTACTOS OPERACIONAIS COMERCIALIZADOR 1'. A yellow callout box on the right side of the image highlights the notification and user control area at the top right of the page, containing a phone icon, a bell icon, a yellow circle with 'NC', and a 'Sair' button.

# 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

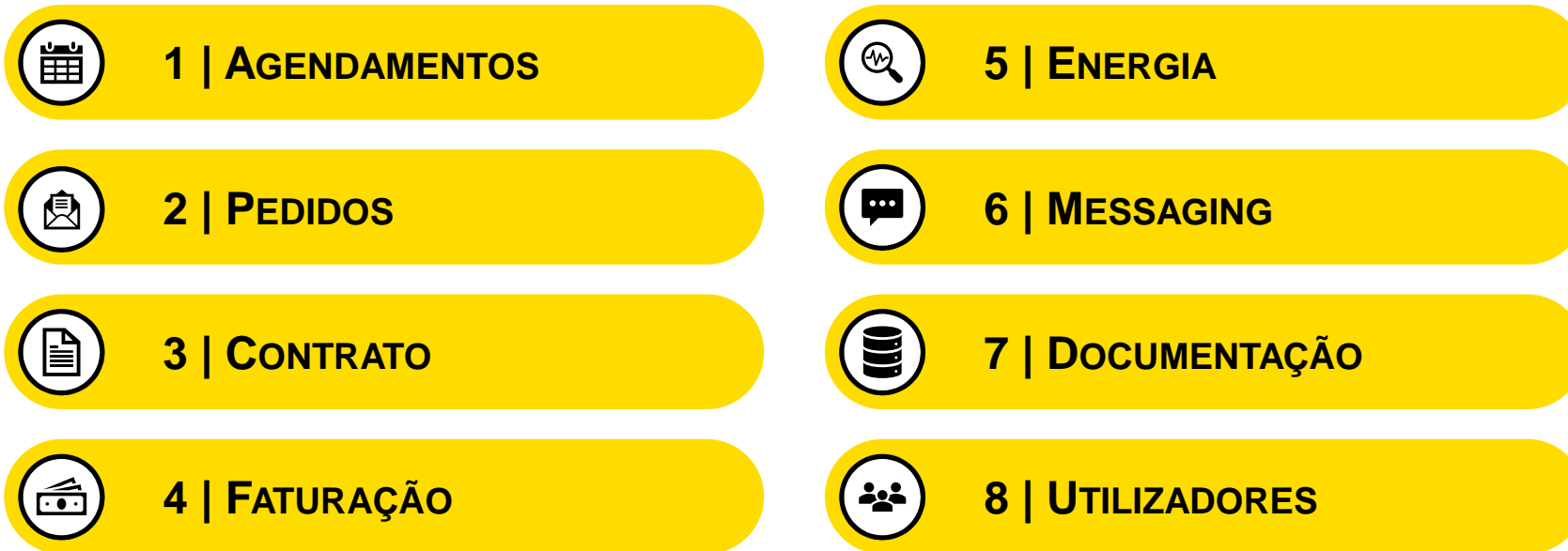
<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações
<b>Atualização de estado</b> O estado do pedido PO-0000429 - Pedido de operação (Devolução de compensação), mudou para "Anulado".	<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.	<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.	<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.	<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.	<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.	<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.	<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 13:17	2022/05/17 11:29	2022/05/17 11:28	2022/05/17 11:21	2022/05/17 11:17	2022/05/17 11:14	2022/05/17 11:10	2022/05/17 11:00

<b>PEDIDOS</b> Comunicações	<b>PEDIDOS</b> Comunicações
<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.	<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 10:42	2022/05/17 10:38

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**)





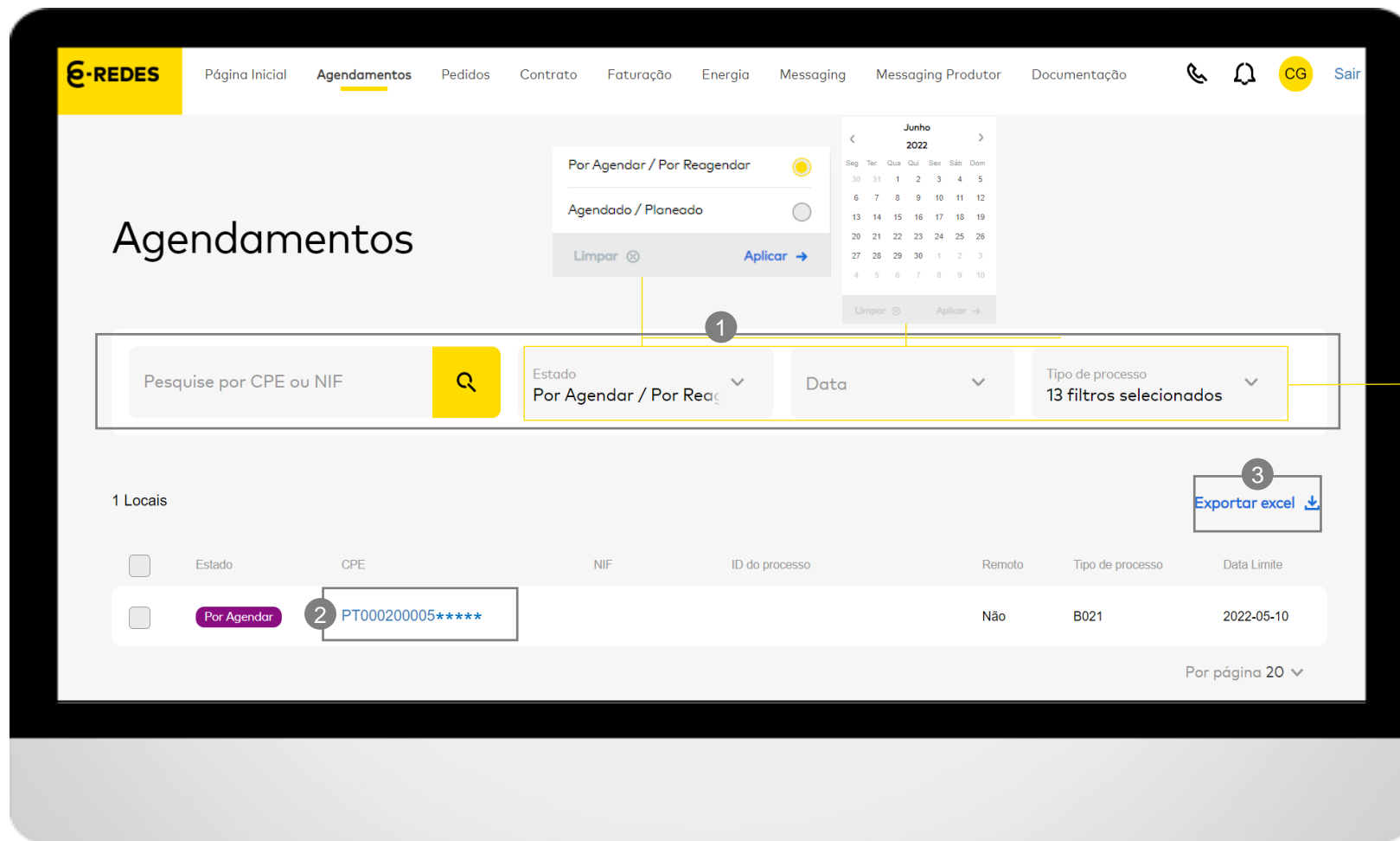
# 1 | AGENDAMENTOS

## 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

The screenshot displays the 'Agendamentos' form interface. At the top, it shows the title 'Agendamentos' and a 'Per Agendar' button with a calendar icon. Below this, there are fields for 'E011 - Denúncia Cliente', 'ID', 'Morada', 'CPE', and 'NIF'. A section for 'SERVIÇO REMOTO' shows 'Não', 'SERVIÇOS' shows 'Designação', and 'DATA LIMITE PARA AGENDAMENTO' shows '25/01/2022'. The form is divided into four numbered steps: 1. 'Pessoa de contacto' with fields for 'Nome' and 'Nº telemóvel'. 2. 'Escolha um dia e hora' featuring a calendar for June and July 2022, with a grid of time slots (e.g., 08:00 às 10:30) and a 'Slot preferencial' checkbox. 3. A text area for 'Insira um comentário para adicionar à ordem de serviço'. 4. A final 'Agendar' button at the bottom right.



# 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 consultar o Histórico ou identificar um CPE

Na Página Inicial, é possível:

- Criar um novo pedido ①
- Consultar no **Histórico** os pedidos criados até à alteração da linha gráfica (até outubro 2022) ②
- Visualizar o detalhe do pedido ao clicar no número do pedido ③
- Extrair a listagem de pedidos para formato .xls no botão **Exportar excel** (resultados de acordo com os filtros aplicados) ④
- Consultar informação CPE, utilizando um dos três critérios de pesquisa: código postal, morada ou contador. ⑤
- Pesquisa de Pedidos através de: ⑥
  - CPE ou ID
  - Estado
  - Categoria (esclarecimento ou Operação)
  - Tipologia

The screenshot shows the 'Pedidos' page in the E-REDES system. At the top, there is a navigation bar with the E-REDES logo and various menu items. Below the navigation bar, the page title 'Pedidos' is displayed. There are three tabs: 'Histórico', 'Pedidos' (which is active), and 'Informação CPE'. Below the tabs is a search bar with the placeholder 'CPE ou ID' and a search icon. To the right of the search bar are several filters: 'Data', 'Estado', 'Categoria', and 'Área'. Below the search bar is a button labeled 'Criar novo pedido' with a plus sign icon. Below the button is a table with 115 rows of data. The table has columns for 'Estado', 'ID', 'CPE', 'Tipo', 'Subtipo', and 'Data de Criação'. The first row is highlighted in red and has a '3' callout pointing to the 'ID' column. The second row is highlighted in blue and has a '4' callout pointing to the 'Exportar excel' button. The 'Criar novo pedido' button has a '1' callout. The search bar has a '6' callout. The 'Pedidos' tab has a '2' callout. The 'Informação CPE' tab has a '5' callout.

Estado	ID	CPE	Tipo	Subtipo	Data de Criação
Abolido	Pedido de operação PO-00000484	PT0002000043449898DA	Acesso à rede	Prescrição de consumos	08/05/2021
Em curso E-REDES	Pedido de operação PO-00000483	PT0002000043449898DA	Acesso à rede	Alteração de data de faturação	08/05/2021



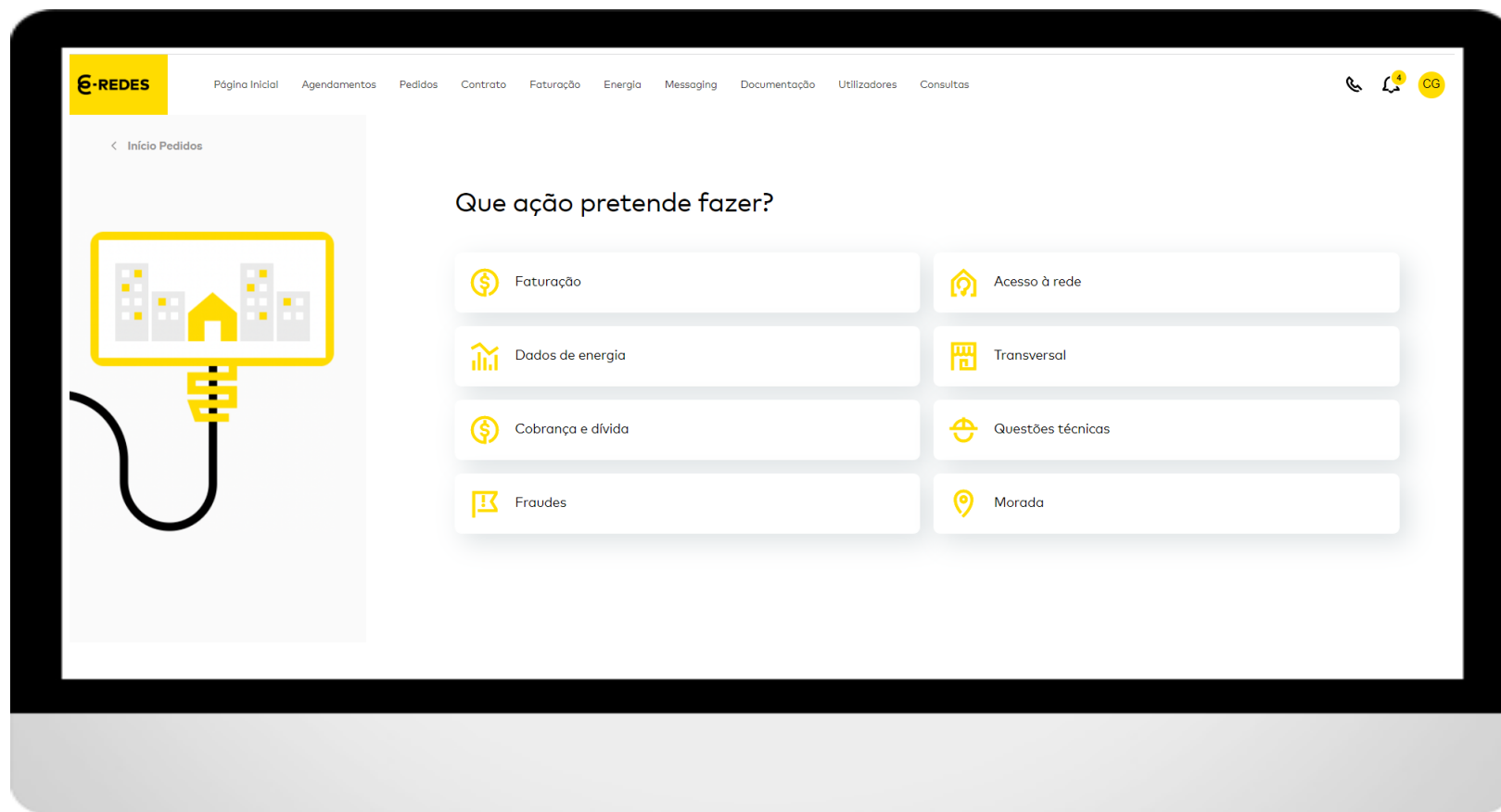
## 2 | PEDIDOS

### CRIAÇÃO DE PEDIDO

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

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

- Selecionar a tipologia de acordo com a **Área**, **Tipo** e **Subtipo**, detalhadas nas tabelas dos slides seguintes.





## 2 | PEDIDOS

### TIPIFICAÇÕES PEDIDOS - GLOSSÁRIO

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Acesso à Rede	Consumo	PE - Pedido Esclarecimento	Anulações/Reposições	Esclarecimentos sobre processos de anulação/ reposição (B051, B053 ou B054).
		PE - Pedido Esclarecimento	Ausência de mensagem / Processo Pendente	Esclarecimentos sobre a ausência de determinada mensagem, bem como sobre processos pendentes sem avanço em determinado período.
		PE - Pedido Esclarecimento	Contratação indevida para o Ponto de Entrega	Esclarecimentos ou solicitação de informação sobre pontos de entrega contratados de forma indevida, incluindo CPEs trocados.
		PE - Pedido Esclarecimento	Dados do RPE	Esclarecimentos sobre RPE, bem como informação de Ponto de Entrega na carteira do Comercializador.
		PE - Pedido Esclarecimento	Interrupções / Restabelecimentos	Esclarecimentos sobre processos de interrupção (H021) e restabelecimento (H023).
		PE - Pedido Esclarecimento	Resultado Intervenção no Ponto de Entrega	Esclarecimentos sobre intervenções/ocorrências/recusas no ponto de entrega, bem como informações sobre visitas combinadas não cumpridas.
		PE - Pedido Esclarecimento	Objeções	Esclarecimentos sobre objeções de processos
		PE - Pedido Esclarecimento	Agendamentos	Esclarecimentos sobre agendamentos de intervenções no local de consumo.
		PO - Pedido Operação	Adequação BTN - BTE	Pedidos de adequação de uma instalação (BTN<->BTE)
		PO - Pedido Operação	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)
		PO - Pedido Operação	Lei 29 Suspensão Contratual	Pedido de suspensão de fornecimento no âmbito da Lei 29 de 20 de maio 2021
	PO - Pedido Operação	Lei 29 Reativação Contratual	Pedido de fornecimento no âmbito da Lei 29 de 20 de maio 2021	
	Intervenções técnicas ou administrativas	PO - Pedido Operação	Remoção de ramal/equipamento	Pedidos de remoção de ramal ou equipamento de uma instalação
Produção	PE - Pedido Esclarecimento	Produção - Esclarecimentos	Questões/Esclarecimentos sobre Instalações de Produção	

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Dados de Energia	Leituras/ Consumos	PE - Pedido Esclarecimento	Ausência/falha de comunicação de diagrama de cargas	Esclarecimentos sobre ausência e/ou falha de comunicação de diagrama de cargas
		PE - Pedido Esclarecimento	Diagramas de carga incoerentes	Esclarecimento sobre diagramas de carga incoerentes
		PE - Pedido Esclarecimento	Autoconsumo	Esclarecimento referentes a Leituras/Diagramas de carga de Autoconsumo
		PE - Pedido Esclarecimento	Mobilidade Elétrica	Esclarecimento referentes a Leituras/Diagramas de carga de Mobilidade elétrica
		PE - Pedido Esclarecimento	Ausência/falha de comunicação de leitura	Esclarecimentos sobre ausência/falha de comunicação de leituras
		PE - Pedido Esclarecimento	Leituras ou consumos incoerentes	Esclarecimentos sobre leituras ou consumos incoerentes
		PO - Pedido Operação	Solicitação de dados de consumo (instalação em telecontagem/telegestão/rede inteligente)	Pedido de envio de diagrama de cargas individuais/agregados (instalação em telecontagem/telegestão/rede inteligente)
	Equipamento de medição	PE - Pedido Esclarecimento	Avaria de equipamento de medição BTN	Esclarecimentos sobre avaria e/ou mensagens de erro no contador de cliente BTN
		PE - Pedido Esclarecimento	Avaria de equipamento de medição Não BTN	Esclarecimentos sobre avaria e/ou mensagens de erro no contador de cliente não BTN
		PO - Pedido Operação	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.
PO - Pedido Operação	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.		



## 2 | PEDIDOS

### TIPIFICAÇÕES PEDIDOS - GLOSSÁRIO

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Faturação	Acesso à Rede	PE - Pedido Esclarecimento	Mensagem de faturação (F011)	Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade de extração de mensagem F011 (Acesso à rede e serviços).
		PE - Pedido Esclarecimento	Fatura agregada (F012/PDF)	Esclarecimentos sobre dúvidas, incoerências, falta ou dificuldade na extração da fatura agregada de acesso às redes ou serviços (F012/PDF).
		PE - Pedido Esclarecimento	Potência contratada/Potência em horas de ponta	Esclarecimentos sobre a potência contratada ou potência em horas de ponta faturada.
		PO - Pedido Operação	Alteração de data de faturação	Pedidos de alteração da data de faturação do acesso à redes de um determinado ponto de entrega.
	Serviços	PE - Pedido Esclarecimento	Serviços	Esclarecimentos sobre serviços faturados (serviço, preço e data).
	Compensações de qualidade de serviço	PE - Pedido Esclarecimento	Compensações de qualidade de serviço	Esclarecimentos sobre compensações e mensagem L052 (Compensações a débito, crédito e exclusões).
		PO - Pedido Operação	Devolução de compensações	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).

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Cobrança e Dívida	Cobrança e Dívida	PE - Pedido Esclarecimento	Avisos de dívida	Esclarecimentos sobre avisos de dívida
		PE - Pedido Esclarecimento	Plano de pagamento por motivo imputável ao ORD	Esclarecimentos sobre plano de pagamento por motivo imputável ao ORD
		PE - Pedido Esclarecimento	Esclarecimentos sobre juros	Esclarecimentos sobre o tema de juros
		PE - Pedido Esclarecimento	Valores debitados	Esclarecimentos sobre valores debitados nas contas bancárias
		PO - Pedido Operação	Alteração de mandato SEPA	Alteração de mandato SEPA
		PO - Pedido Operação	Autorização de Débito Direto	Envio de comunicação do cliente para autorização do Débito Direto
		PO - Pedido Operação	Comprovativos de pagamento	Comprovativos de pagamento
		PO - Pedido Operação	Domiciliação pontual de Documentos	Domiciliação pontual de Documentos
		PO - Pedido Operação	Pedido Criação Plano de Pagamento	Pedido Criação Plano de Pagamento
		PO - Pedido Operação	Pedido de circularização de saldos	Pedido de circularização de saldos
		PO - Pedido Operação	Pedido de envio de saldo/conta corrente	Pedido de envio de saldo/conta corrente
		PO - Pedido Operação	Solicitação de fracionamento ou moratório de pagamento (art. 4º e 5º)	Pedido para fracionamento ou moratório de pagamento no âmbito dos art. 4º e 5º do Regulamento nº 9/2021
		PO - Pedido Operação	Plano de pagamento por motivo imputável ao ORD	Pedido de plano de pagamento por motivo imputável ao ORD
PO - Pedido Operação	Reembolsos	Reembolsos		



## 2 | PEDIDOS

### TIPIFICAÇÕES PEDIDOS - GLOSSÁRIO

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Transversal	Transversal	PE - Pedido Esclarecimento	Legislação, Desenvolvimento TI e Procedimentos	Esclarecimentos gerais sobre temas relacionados com processos de acesso à rede
		PE - Pedido Esclarecimento	Gestão Contratual (CUR)	Esclarecimentos relacionados com temas de gestão do Contrato Uso das Redes (CUR)
	Área reservada	PE - Pedido Esclarecimento	Anomalias de funcionamento da plataforma	Questões/esclarecimentos sobre o funcionamento da plataforma da Área Reservada
		PE - Pedido Esclarecimento	Gestão de perfis e utilizadores	Questões/esclarecimentos sobre perfis de acesso e utilizadores na Área Reservada
Gestão Contratual	PO - Pedido Operação	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	

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Questões Técnicas	Gestão de Rede	PE - Pedido Esclarecimento	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
		PE - Pedido Esclarecimento	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)
		PE - Pedido Esclarecimento	Incumprimentos de visitas combinadas	Esclarecimentos sobre o incumprimentos de visitas combinadas

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Fraudes	Fraude ou furto	PE - Pedido Esclarecimento	Esclarecimentos	Esclarecimentos relativos a processos Fraude e Furto de Energia

Área	Tipo	Tipo	Sub-tipo	Descrição
Morada	Acesso à Rede	PO - Pedido Operação	Correção de dados morada	Pedidos para atualização de morada do ponto de entrega



## 2 | PEDIDOS

### CRIAÇÃO DE PEDIDO

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

Estando definido o tipo de pedido, é necessário preencher os campos:

- Dados Gerais/**CPE** (para algumas tipologias é obrigatório)
- Preencher o campo **Descrição** (obrigatório)
- Inserir **Anexos** (opcional)

De seguida, clicar em **Submeter** <sup>1</sup> 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

É também possível usar as opções Limpar, para limpar todos os campos, ou Voltar, através dos botões disponibilizados no fundo da página do formulário.

The screenshot displays the E-REDES web interface for creating a new request. The breadcrumb trail is: Página Inicial > Agendamentos > Pedidos > Contrato > Faturação > Energia > Messaging > Documentação > Utilizadores > Consultas. The current page is 'Pedidos > Novo Pedido > Pedido de esclarecimento - Potência contratada/Potência em horas de ponta'. The form is titled 'Tipo de pedido' and shows 'Pedido de esclarecimento - Potência contratada/Potência em horas de ponta'. It contains three main sections: 'Dados gerais' with a 'CPE' input field; 'Descrição' with a text area containing the placeholder 'Descreva aqui o pedido'; and 'Anexos' with a dashed box and a 'Clique para carregar' link, accompanied by the note 'Pode anexar apenas ficheiros dos tipos pdf, jpg, jpeg, png, xlsx, csv, doc, docx, até um limite de 5 MB.'. At the bottom, there are three buttons: 'Voltar', 'Limpar', and 'Submeter' (with a circled '1' next to it).



## 2 | PEDIDOS

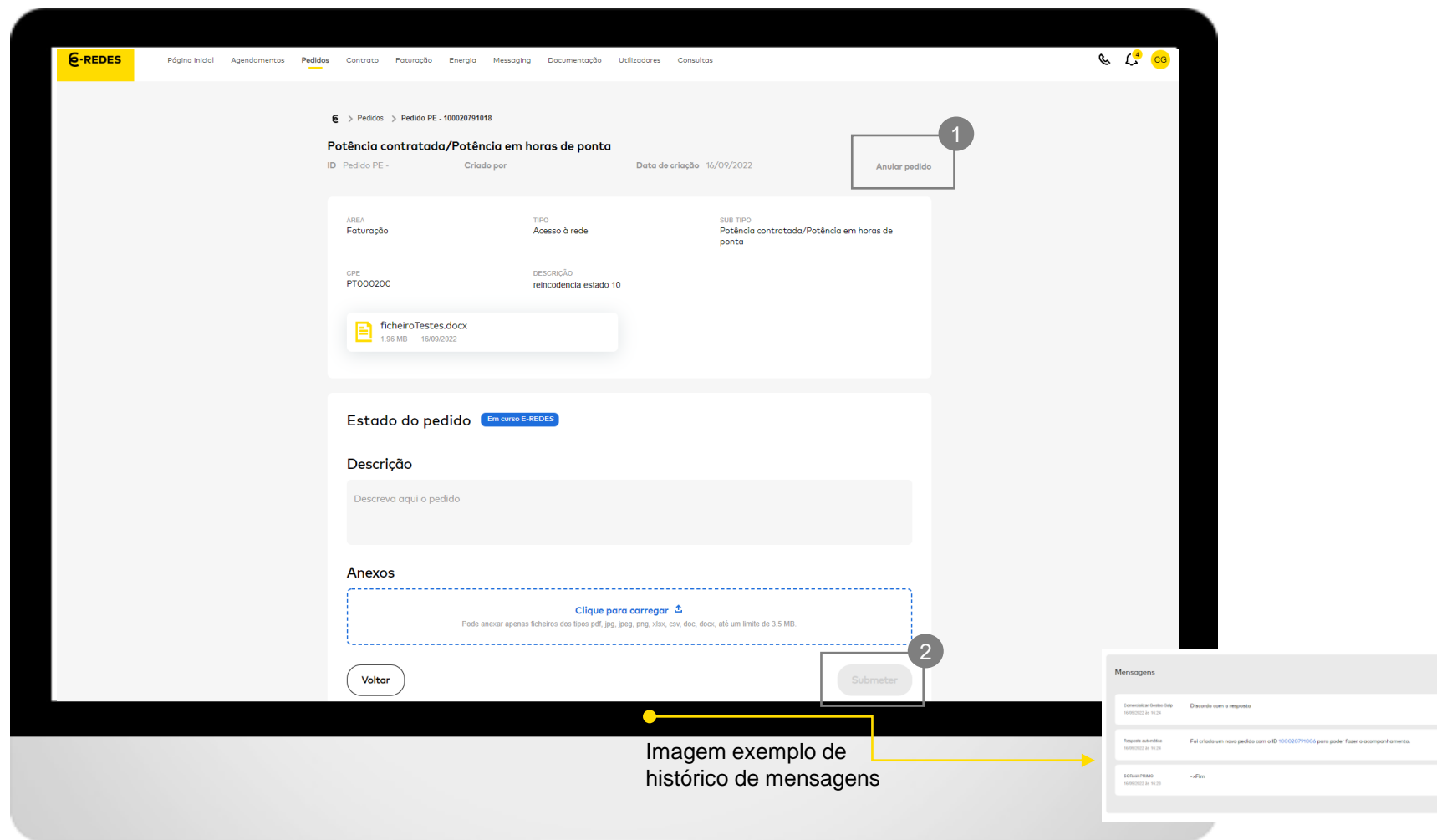
### CONSULTAR E MODIFICAR PEDIDO

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

A exibição do detalhe do pedido permite visualizar a caixa com o histórico de mensagens (quando existem), 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
- Complementar o pedido com mais detalhe na **Descrição** e novos ficheiros **Anexos**
- Após escrever, clicar em **Submeter** ②
- Reabrir o pedido (Apenas para pedidos no Estado Resolvido)





## 2 | PEDIDOS

### HISTÓRICO

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

- Nesta nova página é possível consultar no **Histórico** os pedidos criados até à alteração da linha gráfica (até outubro 2022).
- Pesquisa de Pedidos através de:
  - CPE ou ID
  - Estado
  - Categoria (esclarecimento ou Operação)
  - Tipologia
- A página permite ainda a exportação da lista de pedidos em formato excel.
- Na consulta a Pedidos já resolvidos, a sua reabertura terá de ser realizada através de um novo pedido (nesta página não é possível fazer reabertura de pedidos).

The screenshot displays the 'Pedidos' application interface. At the top, there are three tabs: 'Histórico' (selected), 'Pedidos', and 'Informação CPE'. Below the tabs is a search bar with a yellow search icon and several filter buttons: 'Data', 'Estado', 'Categoria', and 'Área'. The main content area shows '10 Pedidos' and an 'Exportar excel' link. A table lists the following data:

Estado	ID	CPE	Tipo	Subtipo	Data de Criação
Anulado	Pedido de operação PO-00000484	PT0002000043449898DA	Acesso à rede	Prescrição de consumos	08/06/2021
Em curso E-REDES	Pedido de operação PO-00000483	PT0002000043449898DA	Acesso à rede	Alteração de data de faturação	08/06/2021





## 2 | PEDIDOS

### INFORMAÇÃO CPE

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

- Esta funcionalidade permite identificar o CPE a partir de critérios de pesquisa, como código postal, morada ou contador ①
- Após o preenchimento dos campos obrigatórios e aceitar os termos de consentimento ②, clicar em **Pesquisar** e será comunicado o CPE ③ em conformidade com a validade dos critérios seleccionados.
- Apenas são apresentados CPE em pesquisas cujo resultado é unívoco.

The screenshot displays the E-REDES web application interface. At the top, there is a navigation bar with the E-REDES logo and various menu items: Página Inicial, Agendamentos, Pedidos, Contrato, Faturação, Energia, Messaging, Documentação, Utilizadores, Consultas. The main content area is titled 'Pedidos' and has a sub-section 'Informação CPE'. The search form asks 'Qual é o critério de pesquisa?' and offers three options: 'Código Postal' (selected), 'Morada', and 'Contador'. Below this, there are input fields for 'Código Postal', 'Nº da porta', 'Andar', and 'NIF'. A consent checkbox is present with the text: 'Declaro que solicito a consulta/disponibilização do respetivo Código do Ponto de Entrega (CPE) da instalação no exclusivo interesse e em representação do cliente que pretende celebrar contrato de fornecimento de eletricidade associado ao(s) Código Postal/Morada/Equipamento de medição acima indicado, enquanto entidade interessada, nos termos do disposto n.º 1 do artigo 115.º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, à qual deve ser divulgado o respetivo CPE. Caso venha a ser solicitada evidência da autorização subscrita pelo cliente, para efeitos de obtenção do CPE, comprometo-se, desde já, a apresentar esse documento à E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.' Below the form are 'Limpar' and 'Pesquisar' buttons. A callout box labeled 'INFORMAÇÃO CPE' shows the result: 'CPE' followed by the value 'PT000200002010002312'.



## 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 grid of document cards. The first card is 'Adicionar documento' (Add document) with a plus sign icon. The second card is 'Contrato de uso de redes' (Network usage contract) with a creation date of 15/06/2018. The third card is 'Aditamento' (Amendment) with a 'Pendente' (Pending) status and a creation date of 11/02/2022. Below these are three more 'Aditamento' cards, 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, all with creation dates of 11/02/2022. The interface includes a navigation menu at the top with options like 'Inicial', 'Agendamentos', 'Pedidos', 'Contrato', 'Faturação', 'Energia', 'Messaging', 'Messaging Produtor', and 'Documentação'. The user profile at the top right shows 'Sair' (Logout) and a notification bell icon.



## 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 'Conta Corrente' selected. 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 dropdowns are expanded: 'Data' (showing a calendar for February 2022), 'Tipo de documento' (with options: Fatura Fornecedor, Juros, Plano de Pagamento, Compensações), and 'Estado' (with options: A Vencer, Vencida, Paga, Parcialmente Paga). Each dropdown 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

The dashboard is divided into several sections:

- Consumo de energia:** A bar chart showing monthly energy consumption in kWh from April 2020 to March 2021. It includes filters for 'Momento de dispar' (M+1, M+3, M+6) and a 'Fator de adequação' link. A yellow arrow points from the 'Momento de dispar' dropdown to the chart.
- Número de clientes Total nos últimos 12 meses:** A bar chart showing the total number of clients from July 2021 to June 2022. A yellow arrow points from the 'Segmento de clientes' dropdown to the chart.
- Segmento de clientes:** A sidebar menu with radio buttons for 'Total', 'BTN', 'BTE', 'MT', 'AT', and 'MAT'. The 'Total' option is selected.
- Summary Tables:** Four tables showing client counts for May, April, March, and February 2022, categorized by 'Clientes' and 'Total' for each voltage level (BTN, BTE, MT, AT, MAT).

Mês	BTN	BTE	MT	AT	MAT
Julho 2021	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Agosto 2021	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Setembro 2021	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Outubro 2021	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Novembro 2021	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Dezembro 2021	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Janeiro 2022	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Fevereiro 2022	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Março 2022	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Abril 2022	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000
Maio 2022	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000	~3,900,000

Mês	Clientes	Total
Maio de 2022	4,006.794	3,978.610
Abril de 2022	4,014.951	3,987.043
Março de 2022	4,023.024	3,995.351
Fevereiro de 2022	4,020.750	3,993.018



## 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 for reporting. The top screenshot shows the 'Relatório Tipo 15 - Faturas Agregadas' form. It features a navigation bar with 'Relatórios', 'Processos', 'Mensagens', and 'Transferências'. The form includes sections for 'Datas' (Tipo de Data, Data de Lançamento, Data de Início, Hora de Início) and 'Outros Critérios' (Tipo de Fatura, Número do Documento de Impressão). The bottom screenshot shows the 'Relatório Tipo 18 - Processo F012' form, which includes search criteria fields for ID do Processo, Entidade, Data de Início, Hora de Início, Data de Fim, and Hora de Fim, along with buttons for 'Voltar', 'Apagar Filtros', and 'Realizar Consulta'.



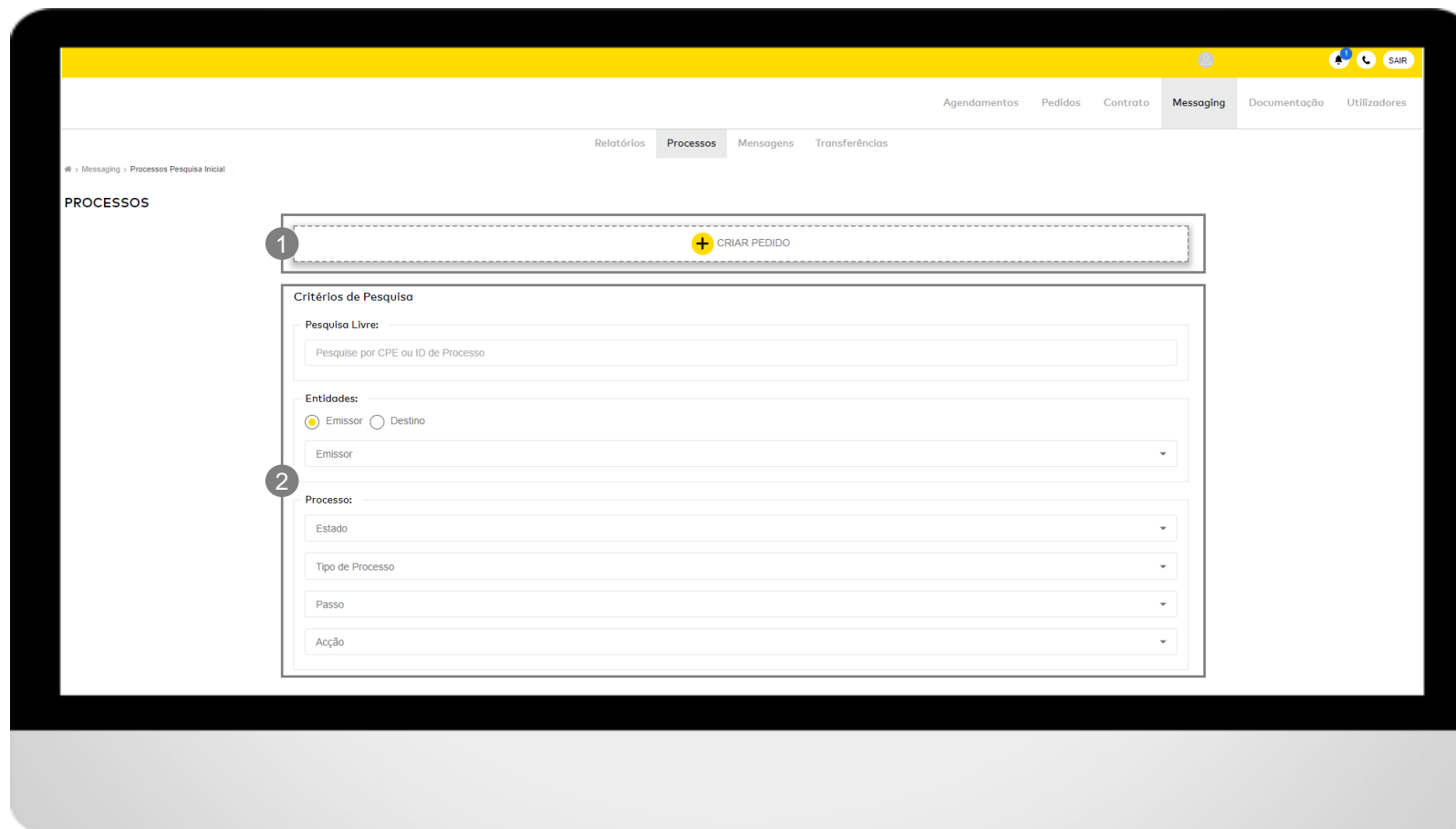
## 6 | MESSAGING

### (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

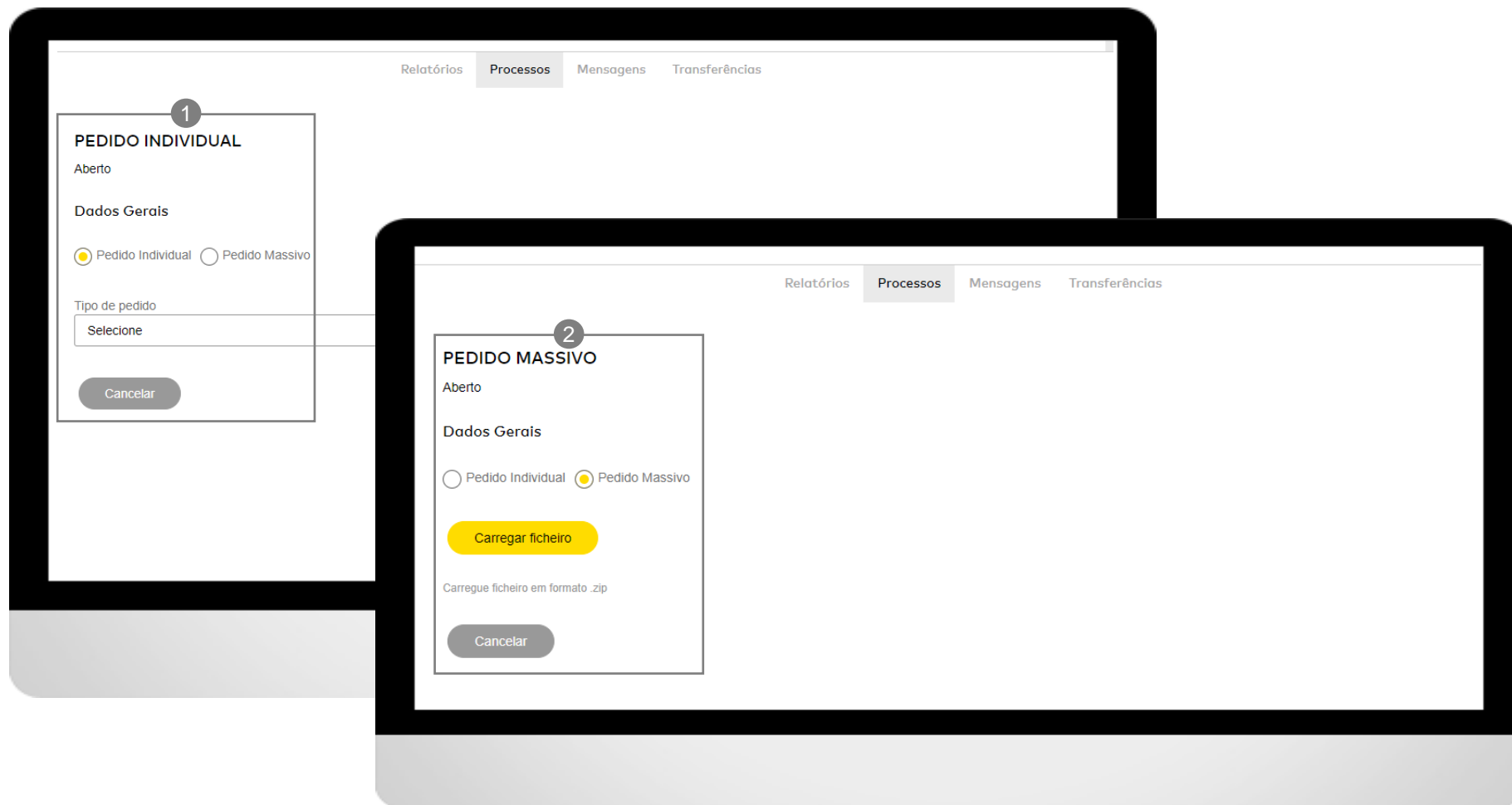
### (II) CRIAR PROCESSO

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 Messaging interface with the following elements:

- Top Navigation:** Relatórios, **Processos**, Mensagens, Transferências.
- Search Criteria (1):** A sidebar on the left titled "Critérios de Pesquisa" with fields for "Pesquisa Livre:", "Entidades:" (Emissor/Destino), "Processo:", "Estado", and "Tipo de Processo".
- Main Content (2):** A list of processes with columns: Estado, ID, CPE, Tipo Processo, Ação, Passo, Nº Msg, Data / Hora criação, Data / Hora última mod., Emissor, Destino. A table with 10 rows of process data is shown.
- Actions (3):** A "+ CRIAR PEDIDO" button is visible above the table. A specific ID in the table is highlighted with a box.
- Export (4):** An "Exportar" button is located in the top right corner.

Estado	ID	CPE	Tipo Processo	Ação	Passo	Nº Msg	Data / Hora criação	Data / Hora última mod.	Emissor	Destino
Concluído	COM00*****	PT0002000071****	H023	Activação	P8500	3	12/08/2021 11:35:13	12/08/2021 16:30:11	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000088****	H023	Activação	P8500	3	12/08/2021 16:00:02	12/08/2021 16:00:56	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000066****	H023	Activação	P8500	1	11/08/2021 09:55:23	12/08/2021 10:16:04	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000033****	J011	Activação	P8500	1	27/07/2021 10:22:04	12/08/2021 03:27:24	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000081****	G021	Comunicação	P3145	2	12/08/2021 00:16:34	12/08/2021 00:19:52	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000037****	G021	Comunicação	P3145	2	12/08/2021 00:16:05	12/08/2021 00:19:40	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000037****	G021	Comunicação	P3145	2	12/08/2021 00:15:31	12/08/2021 00:19:29	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000116****	G021	Comunicação	P3145	2	12/08/2021 00:16:43	12/08/2021 00:19:29	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000072****	G021	Comunicação	P3145	2	12/08/2021 00:16:30	12/08/2021 00:19:20	****	****
Concluído	COM00*****	PT0002000029****	G021	Comunicação	P3145	2	12/08/2021 00:14:26	12/08/2021 00:18:21	****	****





## 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. On the left, a sidebar contains search criteria (Critérios de Pesquisa) with fields for 'Pesquisa Livre', 'Entidades' (Emissor/Destino), 'Processo' (Estado, Tipo de Processo, Passo, Ação), and 'Acção'. The main area shows a list of messages with columns for Estado, ID, Tipo de Processo, Data, Emissor, Destino, and Utilizador. A dropdown menu for 'Estado' is open, showing options: 'Em validação', 'Em erro', and 'Válida'. The interface includes navigation tabs (Relatórios, Processos, Mensagens, Transferências) and an 'Exportar' button. Numbered callouts 1 through 5 correspond to the steps described in the text.

Estado	ID	Tipo de Processo	Data	Emissor	Destino	Utilizador
Válida	COMO****		12/08/2021 19:21:02	****	****	Web Service
Válida	COMO****		12/08/2021 19:21:01	****	****	Web Service
Válida	COMO****		12/08/2021 19:20:59	****	****	Web Service
Válida	COMO****		12/08/2021 19:20:56	****	****	Web Service
Válida	COMO****		12/08/2021 19:20:56	****	****	Web Service
Válida	*****	G021	12/08/2021 19:20:56	****	****	Web Service
Válida	*****	G021	12/08/2021 19:20:55	****	****	Web Service
Válida	*****	G021	12/08/2021 19:20:48	****	****	Web Service
Válida	*****	G021	12/08/2021 19:20:45	****	****	Web Service
Válida	*****	G021	12/08/2021 19:20:41	****	****	Web Service



## 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

The screenshot displays the E-REDES web application interface. The top navigation bar includes the E-REDES logo and menu items: Página Inicial, Agendamentos, Pedidos, Contrato, Faturação, Energia, Messaging (highlighted), Messaging Produtor, and Documentação. On the right, there are icons for a phone, a bell, a user profile (gC), and a 'Sair' button. Below the navigation bar, there are tabs for Relatórios, Processos, Mensagens, and Transferências (selected). The main content area shows a breadcrumb trail '# > Messaging > Transferências' and search filters for 'Desde data', 'Até data', and 'Pesquise'. A section titled 'PEDIDOS MASSIVOS' contains a table with columns: Estado, Ficheiro, ID Transferência, N° Processos, User, and Data. A circled '1' is placed above the table header. Below the table, a message states 'De momento não existem Id's de Transferência.'



## 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



## 6 | MESSAGING

### MESSAGING PRODUÇÃO

Os Comercializadores que também têm atividade de Agregadores têm disponíveis as funcionalidades de **Messaging** e **Messaging Produtor**, para consulta e criação de Pedidos.

#### INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

- Caso operem em regime de mercado, apenas irá ser possível ao Agregador inserir os processos diretos **A012P** - Acesso ao RPE Produção pelo Comercializador e **C011P** - Alteração características técnicas e comerciais por iniciativa do Comercializador.
- Os restantes processos disponíveis neste separador (B021P, B051P, C010P, E011P e E051P) são para utilização do Agregador que opera em regime de tarifa garantida.
- Processos de contratação e mudança em regime de mercado (B021P, B051P, B022P, B053P, C010P, E011P e E051P) devem ser submetidos junto do GGS (Gestor Global de Sistema).

The screenshot displays the E-REDES web application interface for the 'Messaging Produtor' section. The top navigation bar includes 'Página Inicial', 'Pedidos', 'Messaging', 'Messaging Produtor', 'Documentação', and 'Utilizadores'. A dropdown menu for 'Selecionar Comercializadora' is visible on the right. Below the navigation, there are tabs for 'Processos', 'Mensagens', and 'Transferências'. The main content area is titled 'PROCESSOS' and features a '+ CRIAR PEDIDO' button. Underneath, the 'Critérios de Pesquisa' section contains several search filters: 'Pesquisa Livre' with a text input field for 'Pesquise por CPE ou ID de Processo'; 'Entidades' with radio buttons for 'Emissor' (selected) and 'Destino', and a dropdown for 'Emissor'; and 'Processo:' with dropdown menus for 'Estado', 'Tipo de Processo', 'Passo', and 'Acção'.



## 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**, seleccionar o ficheiro, e clicar em **Submeter** (surge a mensagem com o ID do ficheiro arquivado para inserir no processo) ①

Para descarregar um ficheiro já submetido, inserir o ID do ficheiro no campo de pesquisa. ② É possível localizar os ficheiros já carregados no histórico ③



## 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 page in the E-REDES system. At the top, the navigation menu includes 'Página Inicial', 'Pedidos', 'Messaging', 'Messaging Produtor', 'Documentação', and 'Utilizadores'. Below the menu, there is a search bar (3) for finding users by name, username, or profile. A '+ CRIAR UTILIZADOR' button (1) is prominently displayed above the user list table. The table lists users with columns for 'Nome', 'Username', 'Entidade', 'Perfil - Nível 1', and 'Perfil - Nível 2'. Each row includes 'Editar' (4) and 'Eliminar' (5) actions. A yellow bar is present in the top right corner of the interface.



## 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
	Transversal	<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
	Transversal	<input type="checkbox"/> Leitura <input type="checkbox"/> Escrita
Menu		<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
	Transversal	<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
	Transversal	<input type="checkbox"/> Escrita
Menu		<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**