

**Manual de Utilização**

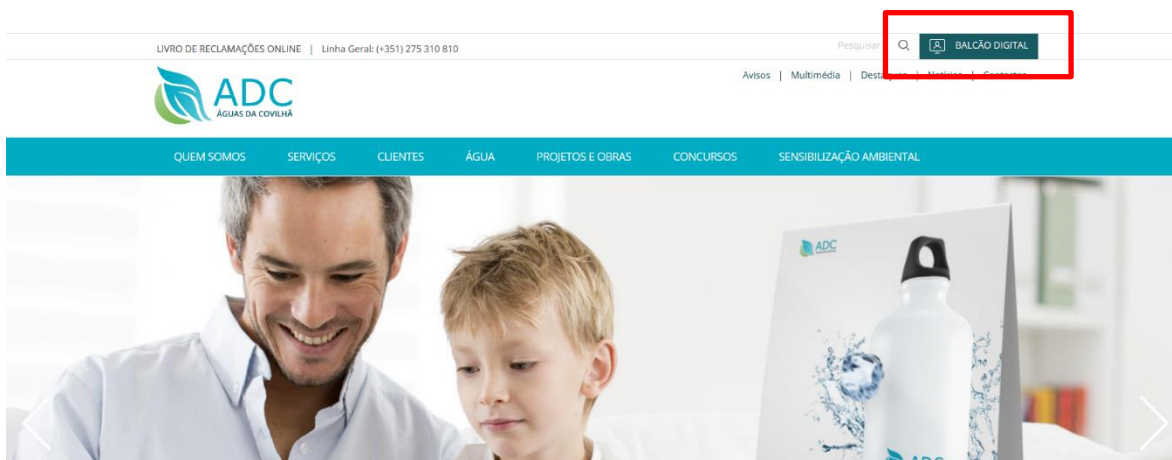
**Balcão Digital**

## Índice

1. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital .....	2
2. Procedimentos inerentes à correta utilização do Balcão Digital .....	2
3. Funcionalidades disponibilizadas no Balcão Digital .....	3
3.1. Registo no Balcão Digital .....	4
3.2. O Meu Perfil .....	8
3.3. Serviços no Balcão Digital.....	9
3.3.1 Subscrever um Contrato .....	9
3.3.2 Início .....	11
3.3.4 Comunicar Leituras.....	14
3.3.5 Ver Faturas .....	16
3.3.6 Ver Pedidos .....	17

## 1. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital

- Para aceder ao Balcão Digital visite o site [www.aguasdacovilha.pt](http://www.aguasdacovilha.pt) e clique em Balcão Digital.
- O utilizador deve ter instalado o Google Chrome.
- O computador onde o utilizador acede deve ter instalada uma aplicação de visualização de ficheiros PDF.












## 2. Procedimentos inerentes à correta utilização do Balcão Digital

Para a utilização do Balcão Digital, o utilizador deverá:

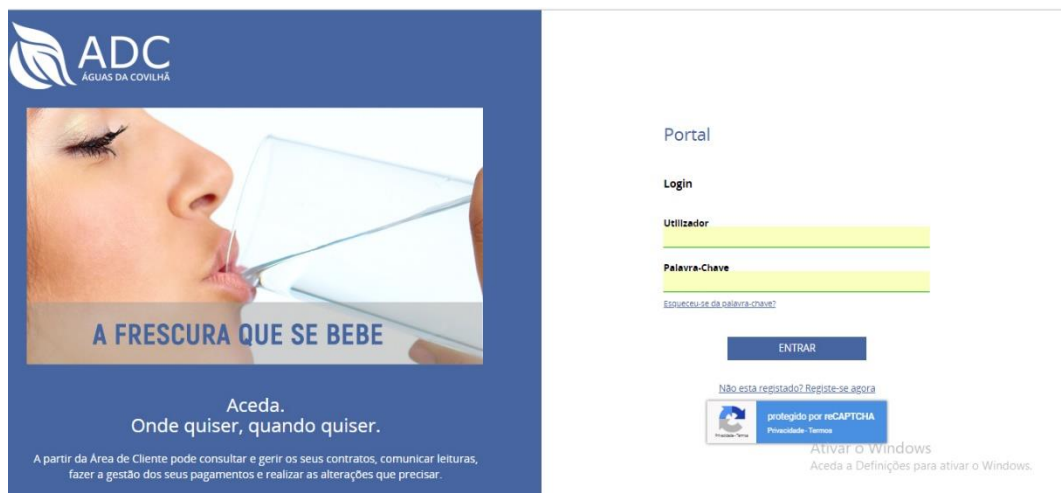
- Ser cliente da empresa.
- Criar um registo no Balcão Digital, sendo que independente do número de contratos.
- Efetuar o pedido de adesão aos Serviços do Balcão Digital, por cada contrato/Instalação, caso o cliente tenha mais do que um ativo, nesta situação serão geradas Chaves de Ativação distintas por instalação que seguem via email, caso este este associado ao contrato na empresa, não sendo esse o caso, será enviado por carta.

### 3. Funcionalidades disponibilizadas no Balcão Digital

-  Consultar Contratos – Permite efetuar a consulta de dados do contrato;
-  Contratos – Permite efetuar alterações ao email que consta no contrato, ao nº de TLM e à morada para envio da Correspondência;
-  Ativar / Desativar Débito Direto – Permite que seja feito um pedido para adesão ao Débito Direto ou um pedido de Desativar o Débito Direto;
-  Subscrever Contrato – Permite adicionar à sua conta, contratos já existentes;
-  Consultar Faturas – Permite efetuar a consulta de faturas;
-  Comunicar Leituras - Permite enviar, dentro dos prazos estabelecidos, a leitura do contador de água;
-  Consultar Histórico de Leituras / Consumos – Permite consultar os consumos efetuados, com indicação dos m3.
-  Ativar / Desativar Fatura Eletrónica – Permite que passe a receber, ou deixe de receber, a fatura por email.
-  Ver Pedidos – Todos os Pedidos efetuados no Balcão podem ser consultados neste menu, sendo que é neste menu que estão disponíveis os “**Pedidos de Informação**” e os “**Pedidos de Reclamação**”.

### 3.1. Registo no Balcão Digital

Aceda ao Balcão Digital:

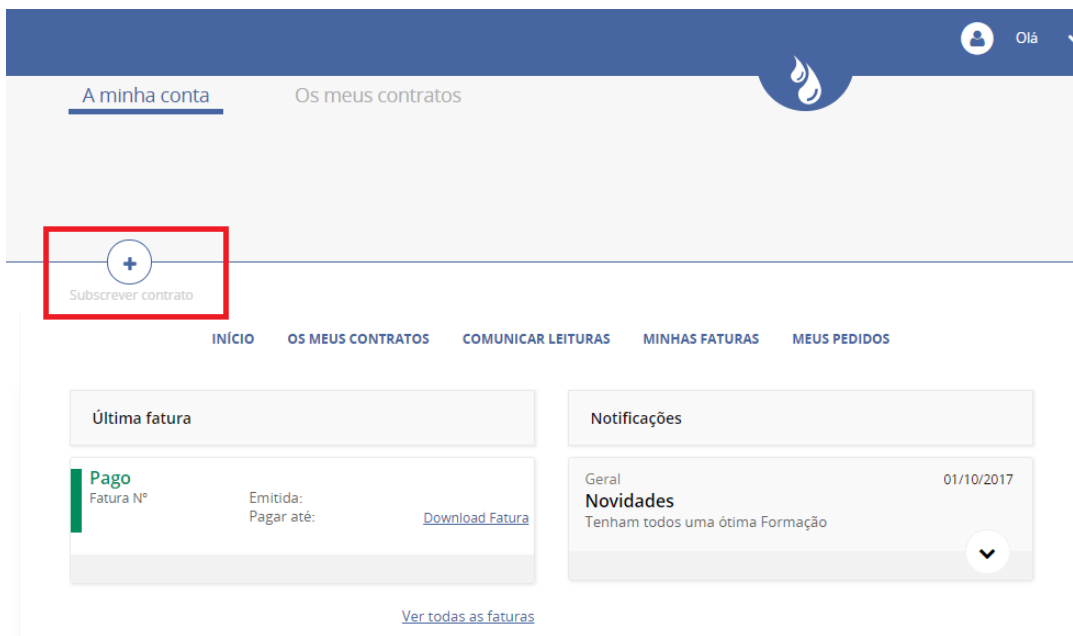


- 🌿 Se já for utilizador do Balcão Digital, antigo, apenas necessita de fazer o Login normal
- 🌿 Se for novo utilizador, na Página Inicial do Balcão Digital selecione a opção: [Criar Registo](#), e seguir os passos indicados e o seu registo ficará concluído.
- 🌿 Para aceder ao Balcão Digital, introduza o seu *username* e *password* (que registou no ponto 3) e em seguida, selecione a opção: [Entrar](#)



Neste ponto, irá ser apresentada a página inicial do seu utilizador:

- a. Se for um novo utilizador deve fazer a subscrição do contrato, selecionando a opção “Subscrever Contrato”:



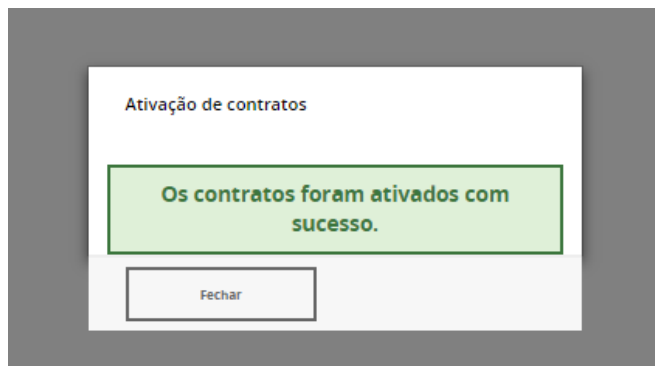
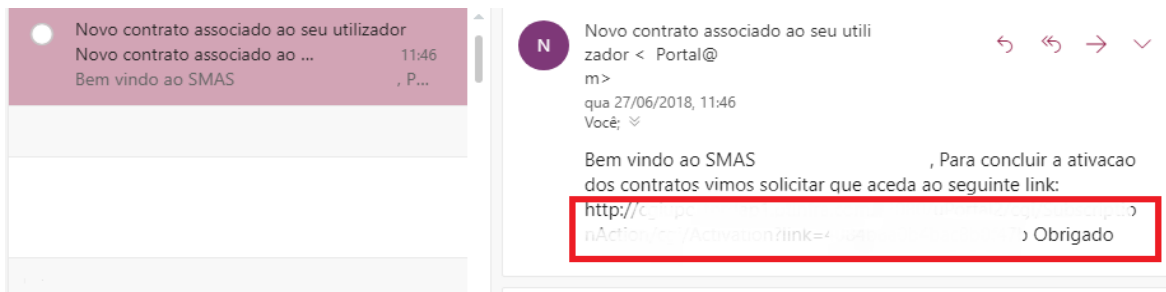
Ao selecionar a a opção “Subscrever Contrato” aparece o menu abaixo, que deve ser preenchido corretamente e no fim deve selecionar o botão “Enviar para Avaliação”:

The screenshot shows the 'Subscrever contrato' form. At the top, there is a green profile icon and the text 'Adicione um novo contrato'. The form has a title 'Subscrever contrato' and a dropdown arrow. The form fields are: 'PRODUTO CONTRATADO' with a dropdown menu showing 'Água' and 'CIL', 'NÚMERO DE CLIENTE', 'NÚMERO DE CONTA', and 'NOME PERSONALIZADO'. Each field has an information icon (i). At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar para avaliação'.

- Posteriormente receberá por **carta um código de ativação**, ou por **email um link** (caso o seu email esteja associado ao seu contrato):

#### Por email:

Depois de aceder ao link que aparece na imagem anterior, recebe a mensagem de sucesso da ativação do(s) contrato(s):



**Por carta:**

Irá receber uma carta em casa com o código de ativação, que deverá ser inserido no campo marcado a vermelho na imagem abaixo, e depois de inserido, clicar no botão “validar”

The screenshot shows the user interface for 'OS MEUS CONTRATOS'. At the top, there are navigation tabs: 'A minha conta', 'Os meus contratos', 'COMUNICAR LEITURAS', 'MINHAS FATURAS', and 'MEUS PEDIDOS'. Below the tabs, there is a section for contract management with a '+ Subscriver contrato' button. The main content area displays a table with the following data:

Contrato	Morada	Estado
Casa CIL:		Pendente

Below the table, there is a text input field with the placeholder text: 'Introduza o código de ativação que lhe foi enviado dia / / por Carta.' This field is highlighted with a red border. To the right of the input field are two buttons: 'Cancelar' and 'Validar'. Below the input field, there is a link: 'Não recebeu o seu código? [Reenviar chave de ativação](#)'.

**b.** Caso já tenha conta no Balcão Digital os contratos associados ao seu NIF serão migrados automaticamente

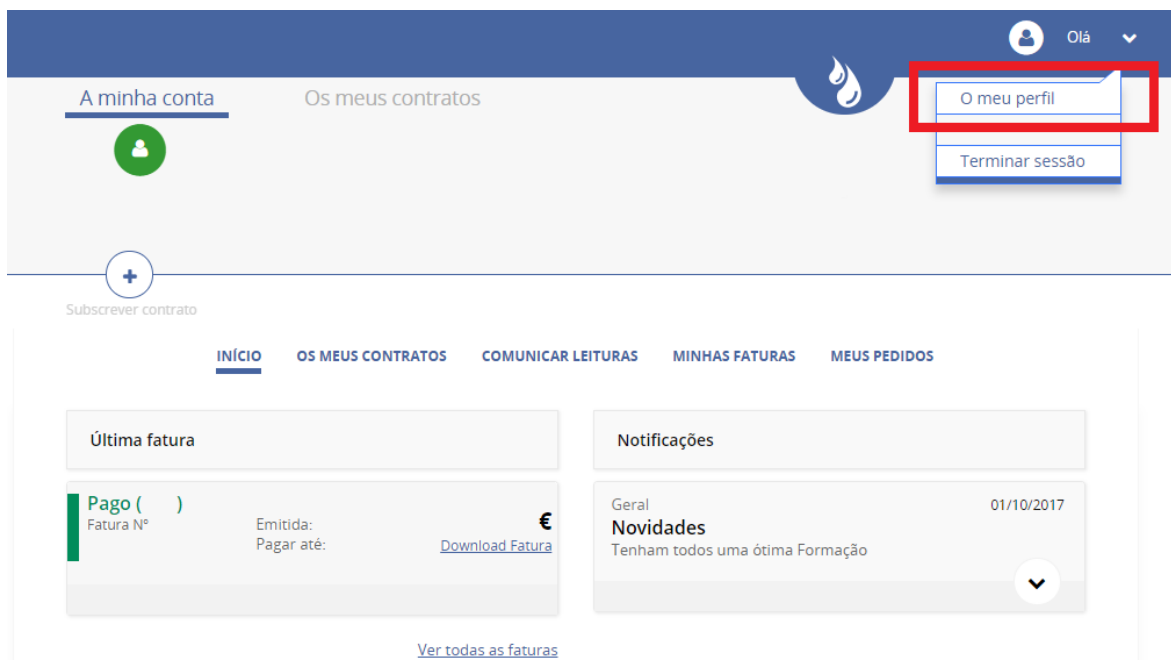
The screenshot shows the 'OS MEUS CONTRATOS' page with the following sections:

- Última fatura:** Displays 'Pago' with a green checkmark, 'Fatura Nº', 'Emitida:', 'Pagar até:', and a 'Download Fatura' button with a Euro symbol (€).
- Notificações:** Shows 'Geral' with the date '01/10/2017', 'Novidades', and the text 'Tenham todos uma ótima Formação'. There is a dropdown arrow icon at the bottom right of this section.
- Ver todas as faturas:** A link located below the 'Última fatura' section.
- Último Pedido:** A section at the bottom of the page.



### 3.2. O Meu Perfil

Selecionando o menu “O Meu Perfil”, o cliente terá acesso:



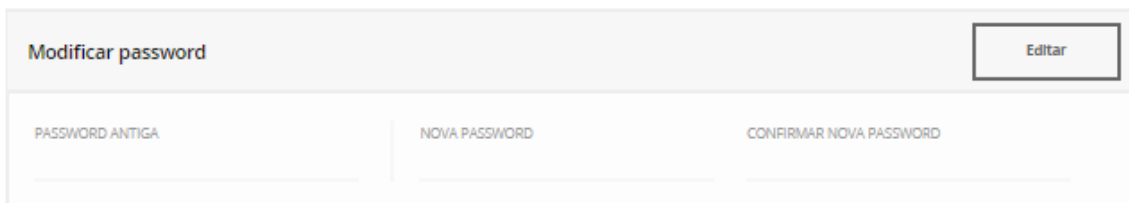
 **Detalhes de Perfil**, onde acede aos dados pessoais:


Dados do titular				Editar
NOME	APELIDOS	NOME DE UTILIZADOR	NIF	
IDIOMA	E-MAIL			
CONTACTO TELEFÓNICO	TELEMÓVEL			

Informação da morada				Editar
RUA				
PORTA	ANDAR	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE POSTAL	
DISTRITO	CONCELHO	FREGUESIA	LOCALIDADE	

Estes dados são fornecidos pelo cliente no Registo do Balcão Digital, sendo que **não estão** associados ao Contrato do Cliente. Por questões de segurança, mesmo que o cliente associe um email ao seu perfil, se este não estiver associado ao contrato (nos registos da empresa) o cliente não irá receber um email com a chave de ativação. Esta irá apenas seguir por carta.



 **Modificar Password**, onde poderá alterar a sua password. Apenas necessita de inserir a password antiga, inserindo, posteriormente, a nova password e confirmando a mesma. Seguidamente, o cliente deve seleccionar a opção “Submeter” e a sua password será alterada.

**Nota:**

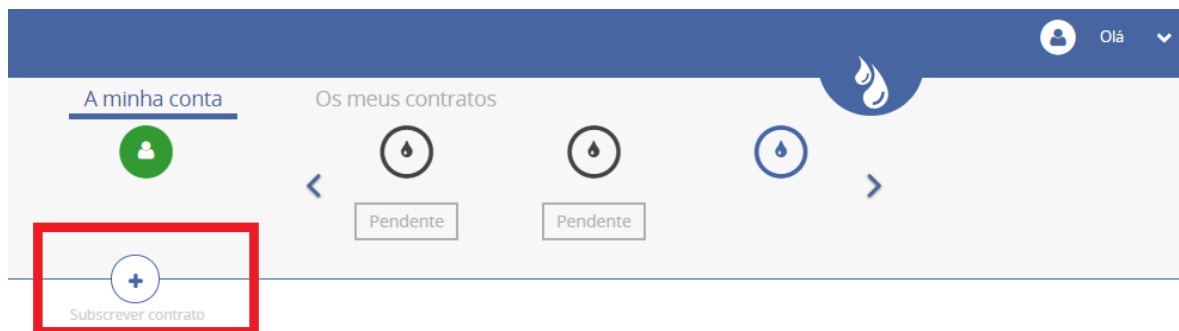
Na alteração de *password* é necessário ter em consideração os seguintes princípios:

- Mínimo 8 caracteres
- O utilizador não deverá alterar a mesma para uma que já tenha usado.

### 3.3. Serviços no Balcão Digital

#### 3.3.1 Subscrever um Contrato

1. O Utilizador pode subscrever mais do que um contrato. Vai novamente a **“Subscrever Contrato”**:



2. Preencha os dados e selecione o Botão “Enviar para Avaliação”

Adicione um novo contrato

**Subscrever contrato**

PRODUTO CONTRATADO CIL i  
 Água ▼

NÚMERO DE CLIENTE i      NÚMERO DE CONTA i

NOME PERSONALIZADO i




Cancelar
Enviar para avaliação

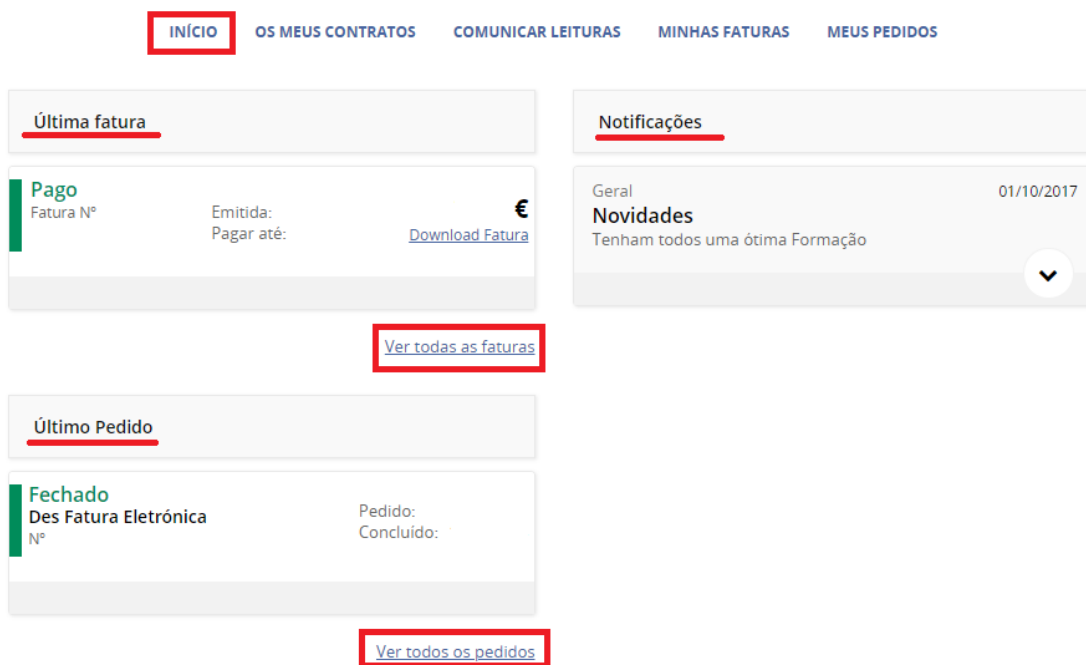
Na página principal do Utilizador é disponibilizado um menu horizontal que inclui as seguintes funcionalidades:

- a) Início
- b) Os Meus Contratos
- c) Comunicar Leituras
- d) Minhas Faturas
- e) Meus Pedidos



### 3.3.2 Início

-  **Última Fatura.** O utilizador poderá também aceder ao menu “Ver todas as Faturas”, onde terá acesso às faturas associadas ao contrato em questão. (Estas poderão ser descarregadas para PDF)
-  **Notificações.** Mensagens que a empresa pretenda divulgar aos clientes finais.
-  **Último Pedido.** Tal como nas faturas, aparece o último pedido. O utilizador poderá aceder a todos os pedidos que fez através do Balcão Digital, seleccionando “Ver todos os Pedidos”.



**INÍCIO** OS MEUS CONTRATOS COMUNICAR LEITURAS MINHAS FATURAS MEUS PEDIDOS

**Última fatura**

**Pago**  
Fatura N° Emitida: Pagar até: [Download Fatura](#) €

[Ver todas as faturas](#)

**Notificações**


Geral 01/10/2017  
**Novidades**  
Tenham todos uma ótima Formação

**Último Pedido**

**Fechado**  
Des Fatura Eletrónica N° Pedido: Concluído:

[Ver todos os pedidos](#)






### 3.3.3 Os Meus Contratos

 **Lista de Contratos.** Lista de Contratos que estejam associados utilizador em questão. Nesta funcionalidade o utilizador terá também a possibilidade de adicionar outros contratos que pretenda

Na seta identificada em cima, o utilizador terá acesso a toda a informação detalhada do contrato que selecionou:

Aqui pode consultar os dados relativos ao seu contrato assim como alterá-los, se pretender.

Escolha o contrato que deseja consultar:

Contrato	Morada	Última fatura
 CIL:		€ 
<b>Dados de produto</b>		
PLANO <b>Água</b>	MORADA DE CONTRATO	
NOME PERSONALIZADO		
<b>ÁGUA</b>		
TARIFA Domestica	CIL	NÚMERO DE CONTRATO
		DATA DE INÍCIO
<b>Titular do contrato</b>		
NOME		
MORADA		
E-MAIL		
TELEFONE	NIF	
Sem Informação		
<b>Dados de pagamento</b>		
MORADA		
		
FATURA ELETRÓNICA		DÉBITO DIRETO
<u>Ativar</u>	<b>Inativo</b>	<u>Ativar</u>
		<b>Inativo</b>

No painel de “**Detalhes do Contrato**”, o cliente poderá efetuar vários pedidos de serviço, nomeadamente:

### 1. Pedido para Ativar/Desativar a Fatura Eletrónica:

FATURA ELETRÓNICA  
Ativar | Inativo

DÉBITO DIRETO  
Ativar | Inativo

**ATIVAÇÃO DA FATURA ELETRÓNICA**

E-mail

Li e aceito as condições de adesão à fatura eletrónica.

Pretende receber a resposta ao pedido por:

Email | Telefone | Nenhum

VALOR DO CONTACTO

Cancelar | Submeter

### 2. Adesão/Cancelamento/Alteração Débito Direto:

FATURA ELETRÓNICA  
Ativar | Inativo

DÉBITO DIRETO  
Ativar | Inativo

**ATIVAR DÉBITO DIRECTO**

Indique o novo IBAN

Pretende receber a resposta ao pedido por:


Email | Telefone | Nenhum

VALOR DO CONTACTO

Cancelar | Submeter

### 3. Alteração de Morada de Faturação (Clicar no lápis):

Dados de pagamento

MORADA 

**ALTERAR MORADA DE ENVIO DAS FATURAS**

Indique Nova Morada


Rua

Porta | Andar | Código postal | Localidade postal

DISTRITO | CONCELHO | FREGUESIA | LOCALIDADE


Cancelar | Submeter

### 3.3.4 Comunicar Leituras


 **Enviar Leituras.** O utilizador terá a possibilidade de comunicar a leitura. Para tal é necessário que, primeiramente, seleccione o contrato para o qual pretende comunicar a sua leitura. Após esta ação, será disponibilizado o seguinte painel:

RESUMO   VER CONTRATO   **COMUNICAR LEITURAS**   VER FATURAS   VER PEDIDOS

Comunicar regularmente a sua leitura evita estimativas e faturação excessiva.

 **Data recomendada para comunicar leituras**  
 Reduza estimativas na sua leitura  
 Comunique as suas leituras entre o dia 31 e o dia 06 .

Comunicar Leitura

 Água

---


Leitura do contador

Consumo de Água (m³)


SUBMITER

O utilizador deve inserir a leitura em questão e seleccionar a opção “Enviar Leitura”. Em determinadas situações poder-lhe-ão ser apresentadas determinadas mensagens, por exemplo:

Comunicar regularmente a sua leitura evita estimativas e faturação excessiva.

 **Data recomendada para comunicar leituras**  
 Reduza estimativas na sua leitura  
 Comunique as suas leituras entre o dia 04 e o dia 10 deste mês.

Comunicar Leitura

 Água

---

Leitura do contador

Consumo de Água (m³)

SUBMITER

ATENÇÃO

Leitura fora dos valores esperados  
 Leitura submetida fora das datas esperadas

Aceito enviar a leitura com os valores

**Nota:**

Esta Leitura é recolhida para efeitos de faturação, caso respeite o período ideal para comunicação de leitura e caso, nesse período, não seja recolhida uma leitura de empresa no local da instalação; caso contrário, a Leitura é apenas recolhida para Histórico de Leituras.

[Histórico de Leituras Faturadas](#). O utilizador poderá consultar o Histórico de Leituras Faturadas para este contrato:

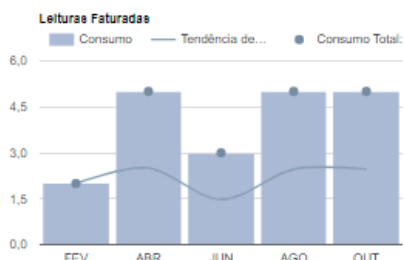
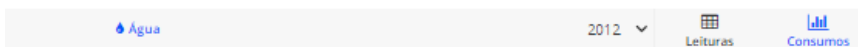
Leituras faturadas

Água 2012 Leituras Consumos

Data	Água (M3)	Consumo
2012		
14 DEZ	359	359
16 OUT	357	357

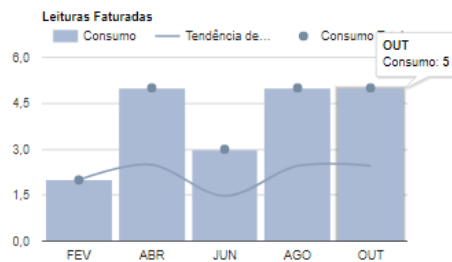
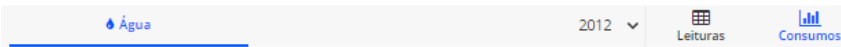
[Histórico de Consumos](#). O utilizador poderá consultar o Histórico Anual de Consumos pelo gráfico apresentado em baixo:

Leituras faturadas



Colocando o ponteiro do rato sobre a barra do mês que pretende ter o detalhe, o utilizador conseguirá saber o valor **aproximado** do consumo mensal correspondente.

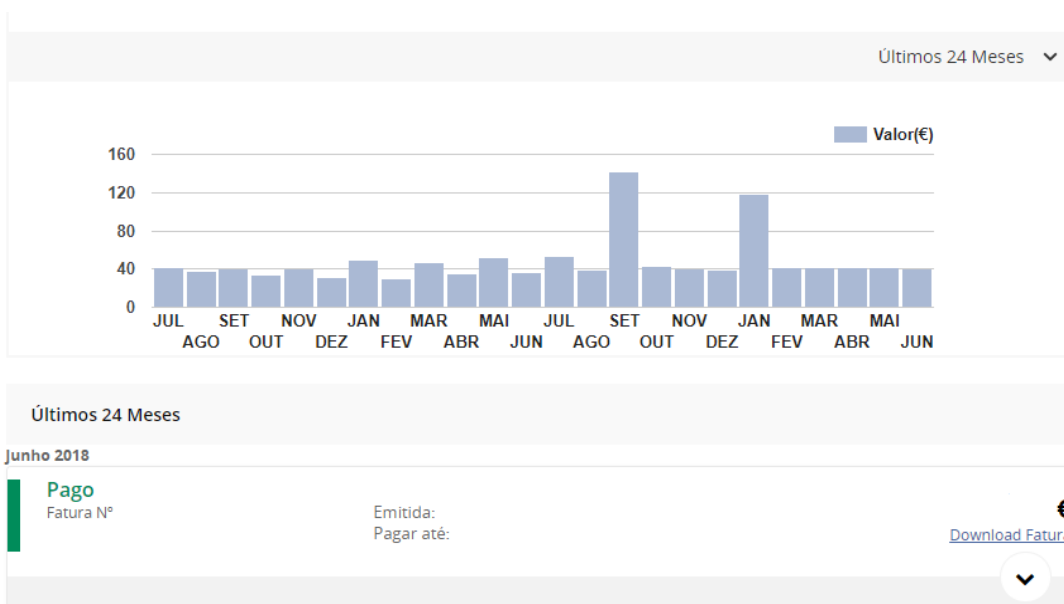
Leituras faturadas



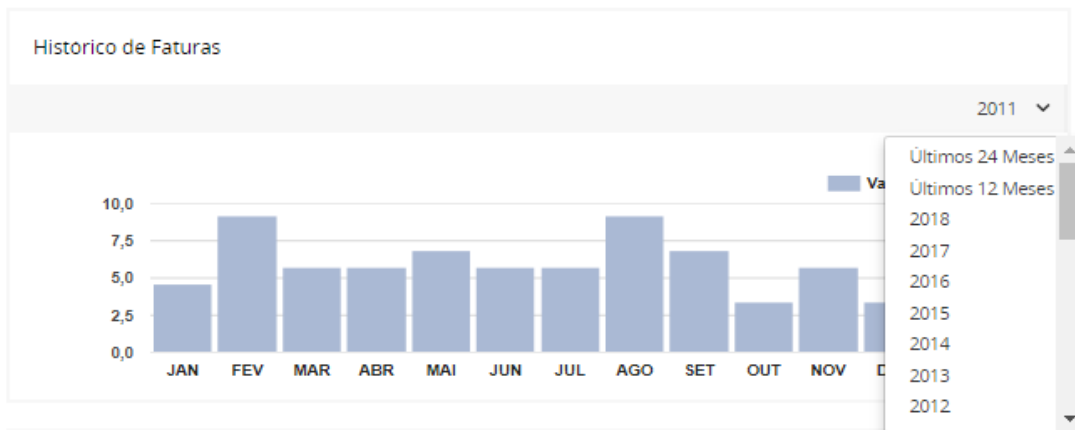


### 3.3.5 Ver Faturas

O utilizador terá acesso a um painel de Histórico de Faturação, dividido em duas seções principais, nomeadamente:




Inicialmente é apresentado um gráfico anual, que apresenta os valores das faturas ao longo do ano selecionado:



De seguida, é apresentada uma listagem de todas as faturas que correspondem ao ano selecionado, por mês. No botão “Ver Fatura” é possível descarregar o PDF da fatura correspondente

### 3.3.6 Ver Pedidos

 **Meus Pedidos.** O utilizador poderá consultar todos os Pedidos já criados por si no Balcão Digital. Nesta lista terá acesso a um detalhe dos mesmos, nomeadamente, **Estado do Pedido**, **Tipo de Pedido**, **Nº de Pedido** (caso necessite de entrar em contacto com a empresa para esclarecimentos do mesmo) e **Data** em que foi criado.



RESUMO   VER CONTRATO   COMUNICAR LEITURAS   VER FATURAS   VER PEDIDOS


Utilize a área de pedidos para pedir informações ou resolver assuntos pendentes relativos aos seus contratos.

Estes são os seus pedidos que estão atualmente sob a observação do SMAS

<p><b>Em Resolução</b> Atv/Alt Débito Direto Nº</p>	<p>Pedido: Concluído:</p>
<p><b>Em Resolução</b> Alt Dados Contrato Nº</p>	<p>Pedido: Concluído:</p>

Caso o Pedido que pretenda consultar já se encontre no estado “Fechado”, será possível consultar a resolução do mesmo, caso lhe seja enviada alguma mensagem por parte da empresa, o cliente terá acesso desbloqueando este painel:

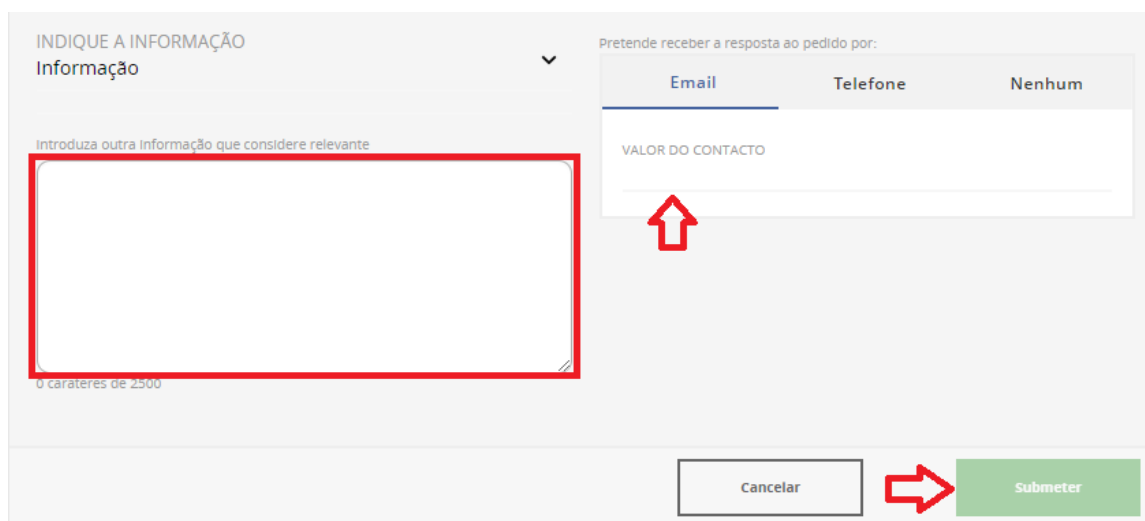
Novo pedido	Histórico Pedidos Todos
<p><b>Fechado</b> Informação Nº</p>	<p>Pedido: Concluído:</p>
<p>Pedido Resolvido</p>	<p> </p>

 [Efetuar Novo Pedido](#). O utilizador poderá registar um novo pedido “**Informação**” ou “**Reclamação**” selecionando esta opção.



The screenshot shows a web interface with two tabs: 'Novo pedido' (active) and 'Histórico Pedidos'. Under 'Novo pedido', there is a section titled 'Efetuar novo pedido'. Below this, there is a list of options: 'Genérico', 'Reclamação', and 'Pedidos De Informação'. Red arrows point to the 'Reclamação' and 'Pedidos De Informação' options.

Neste caso selecionamos o “**Pedido De Informação**”, deve preencher o campo a explicar qual a informação que necessita. No “**Valor do Contacto**” deve indicar o meio através do qual pretende ser contactado (os dados do perfil de cliente aparecem por defeito, mas podem ser alterados diretamente neste campo), e no fim selecionar o botão “**Submeter**”.



The screenshot shows the 'Indique a Informação' form. The title is 'Indique a Informação' with a dropdown arrow. Below the title, there is a text area with the placeholder 'Introduza outra informação que considere relevante'. A red box highlights this text area. To the right, there is a section titled 'Pretende receber a resposta ao pedido por:' with three radio buttons: 'Email', 'Telefone', and 'Nenhum'. Below this, there is a text input field labeled 'VALOR DO CONTACTO'. A red arrow points to this field. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Submeter'. A red arrow points to the 'Submeter' button. At the bottom left of the text area, it says '0 caracteres de 2500'.