



Área de Cliente

Manual de Utilização

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades da Área de Cliente	3
3. Procedimentos inerentes à correta utilização da Área de Cliente	4
4. Funcionalidades disponibilizadas na Área de Cliente	5
4.1. Registo na Área de Cliente	6
4.2. Recuperação de Password	12
4.3. O Meu Perfil	13
4.4. Serviços na Área de Cliente	15
4.4.1. Adicionar um Contrato	15
4.4.2. Home / Início	17
4.4.3. Ver contrato	18
4.4.4. Comunicar Leituras	24
4.4.5. Ver Faturas	28
4.4.6. Ver Pedidos	31

1. Introdução

A Área de Cliente foi construída para permitir uma fácil interação entre o cliente e a Rolegás.

As funcionalidades disponíveis na Área de Cliente permitem ao cliente efetuar vários serviços, consultar faturas, comunicar leituras, etc., apenas através de um clique.

2. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades da Área de Cliente

- O computador de onde o utilizador acede à Área de Cliente deve ter instalado o Google Chrome. As definições de segurança do *browser* devem permitir:
 - A abertura de janelas automáticas pelo sistema, comumente designadas por *pop-ups*;
 - Executar scripts de java;
- O computador de onde o utilizador acede à Área de Cliente deve ter, também, instalada uma aplicação de visualização de ficheiros no formato PDF, que são emitidos pelo sistema em algumas funcionalidades.

3. Procedimentos inerentes à correta utilização da Área de Cliente

Para a correta utilização da Área de Cliente, o Utilizador deverá assegurar os seguintes pressupostos, pela ordem apresentada:

- i. Ser Cliente Rolegás, com pelo menos um Contrato Ativo.
- ii. Garantir os Requisitos para a correta utilização da Área de Cliente (2. Requisitos que devem ser cumpridos, para a correta utilização das funcionalidades da Área de Cliente);
- iii. Criar um Registo na Área de Cliente, em que, independentemente do número de Contratos/Instalações Ativos, que o Cliente/Utilizador, apenas necessitará de ter um Registo na Área de Cliente, ou seja, apenas de um Utilizador e de uma Senha para aceder ao mesmo (4. Registo na Área de Cliente);
- iv. Efetuar o Pedido de Adesão aos Serviços da Área de Cliente, por cada Contrato/Instalação Ativo, ou seja, caso o Cliente tenha mais do que um Contrato/Instalação Ativos, deverá efetuar um Pedido de Adesão para cada um desses Contratos/Instalações, acedendo à Área de Cliente, com o seu Utilizador e Senha.

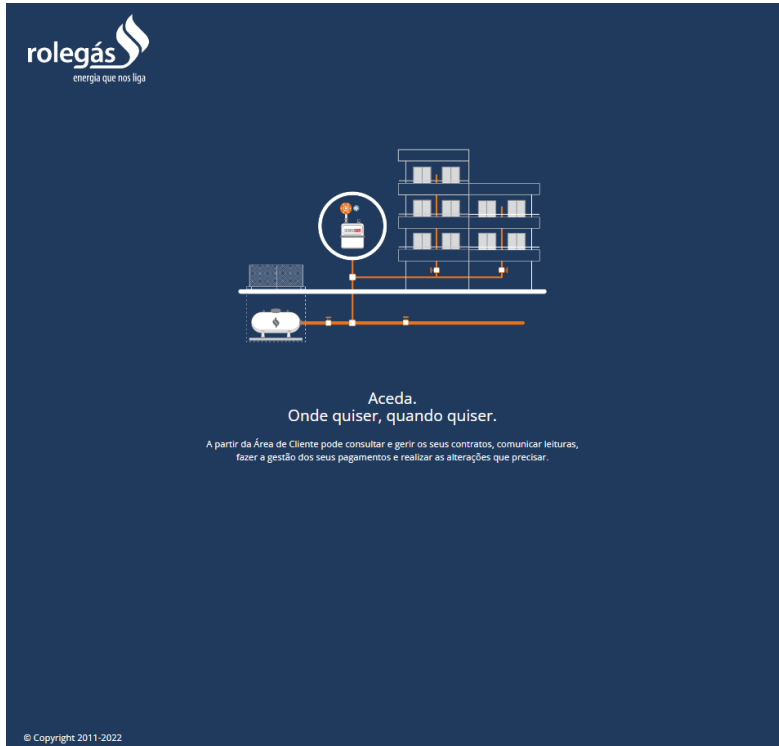
Nesta situação serão geradas Chaves de Ativação dos Serviços na Área de Cliente, distintas por Instalação, que seguem via email, caso este esteja associado ao contrato na empresa, caso não tenha nenhum email associado seguirá por carta (5. Adesão aos Serviços na Área de Cliente).

4. Funcionalidades disponibilizadas na Área de Cliente

- Consultar Contratos – Permite efetuar a consulta de dados do contrato;
- Contratos – Permite efetuar alterações ao email que consta no contrato, aos n.ºs de telefone e telemóvel 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 a leitura do contador de gás;
- 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 na Área de Cliente podem ser consultados neste menu, sendo que é neste menu que está disponível a funcionalidade de “**Novo pedido**”.

4.1. Registo na Área de Cliente

1. Aceda à Área de Cliente através do website www.rolegas.pt ou do endereço eletrónico <https://areadecliente.rolegas.pt/uPortal2/rolegas/index.html#/login>



Área de Cliente da Rolegás

Login

Email ou Utilizador

Palavra-Chave

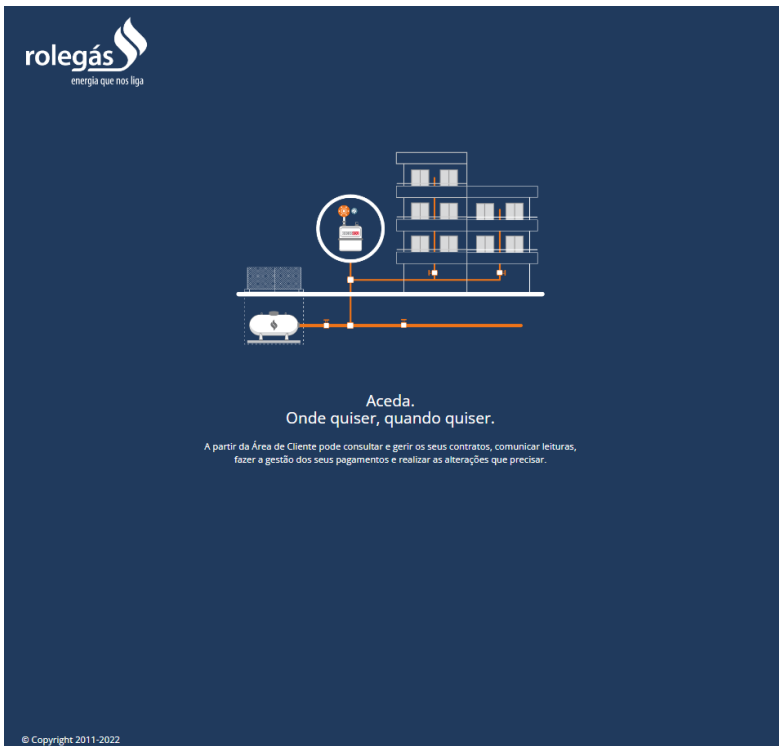
Esqueceu-se da palavra-chave?

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

- a. Se já for utilizador da Área de Cliente, antigo, apenas necessita de fazer o Login normal;

b. Se for novo utilizador, na Página Inicial da Área de Cliente seleccione a opção: **Registe-se agora**.



Área de Cliente da Rolegás

Login

Email ou Utilizador

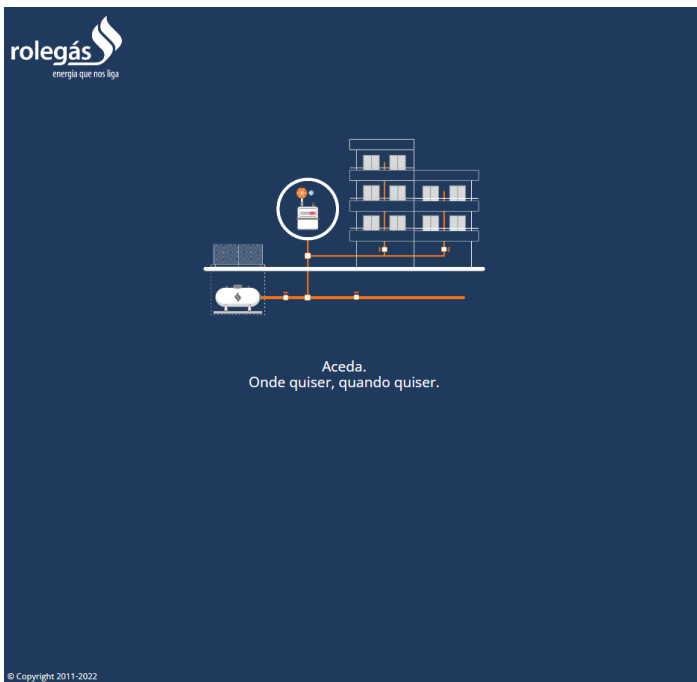
Palavra-Chave

[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

Preencha os dados relativos ao seu Registo, clique em “Passo Seguinte”:



[← Voltar ao Login](#)

Área de Cliente da Rolegás

PASSO 1 DE 3 REGISTO - DADOS PESSOAIS

Preencha os seus dados pessoais.

Nome * Apellidos *

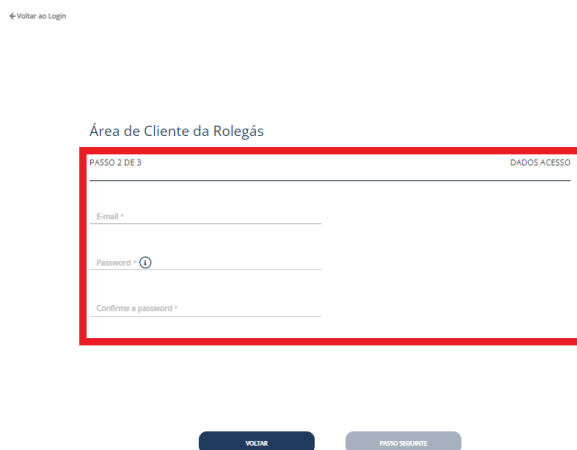
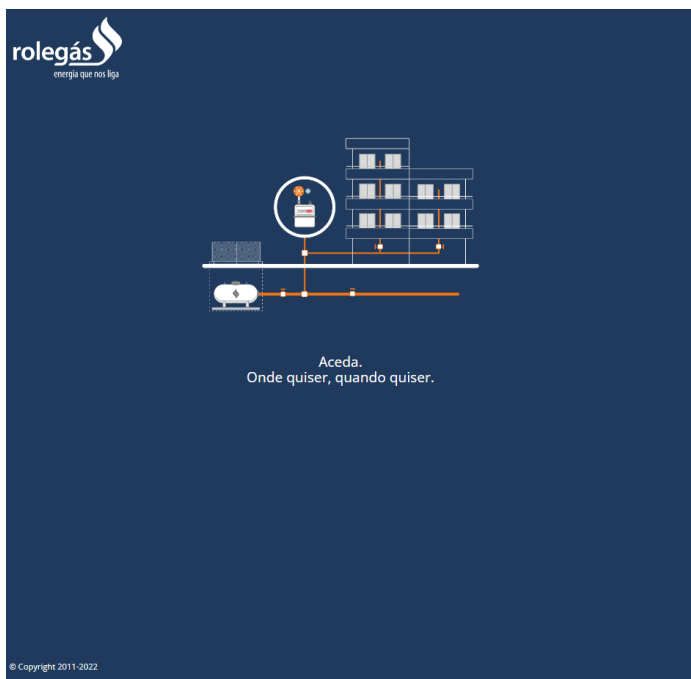
Documento de identificação *

Seleccione

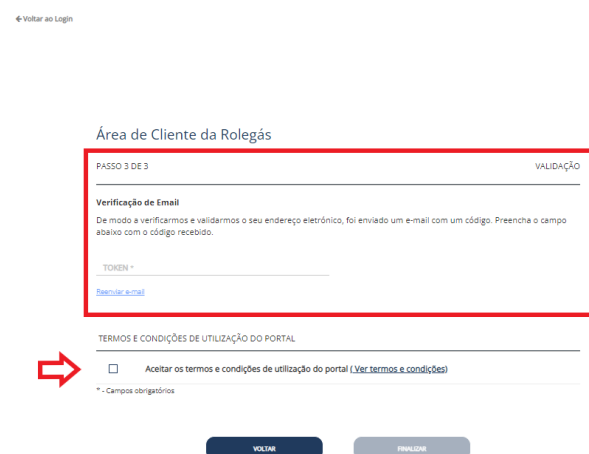
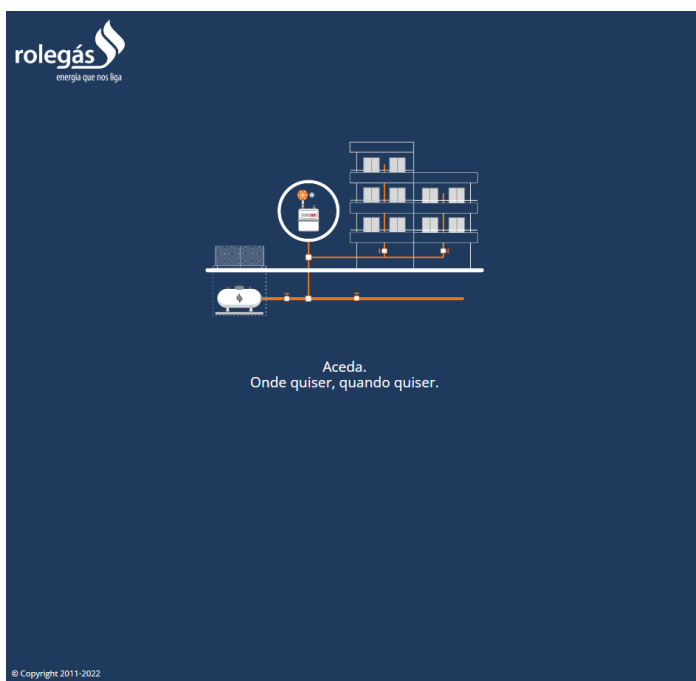
* Campos obrigatórios

VOLTAR  PASSO SEGUINTE

i. Preencha os restantes dados, guarde o “Email”, “Nome de Utilizador” e “Password”,



ii. De modo a ser verificado e validado o endereço eletrónico, é enviado um e-mail com um código. Preencha o campo abaixo com o código recebido. Leia atentamente os termos e as condições de utilização, caso concorde com estes, clique em “Finalizar”.



iii. Irá voltar à página de Entrada do Área de Cliente

O seu Registo no Área de Cliente está agora concluído.

- Para aceder ao Área de Cliente, introduza o seu Email ou Utilizador e Palavra-Chave (que registou no ponto 3) e em seguida, selecione a opção: **Entrar**



Área de Cliente da Rolegás

Login

Email ou Utilizador

Palavra-Chave

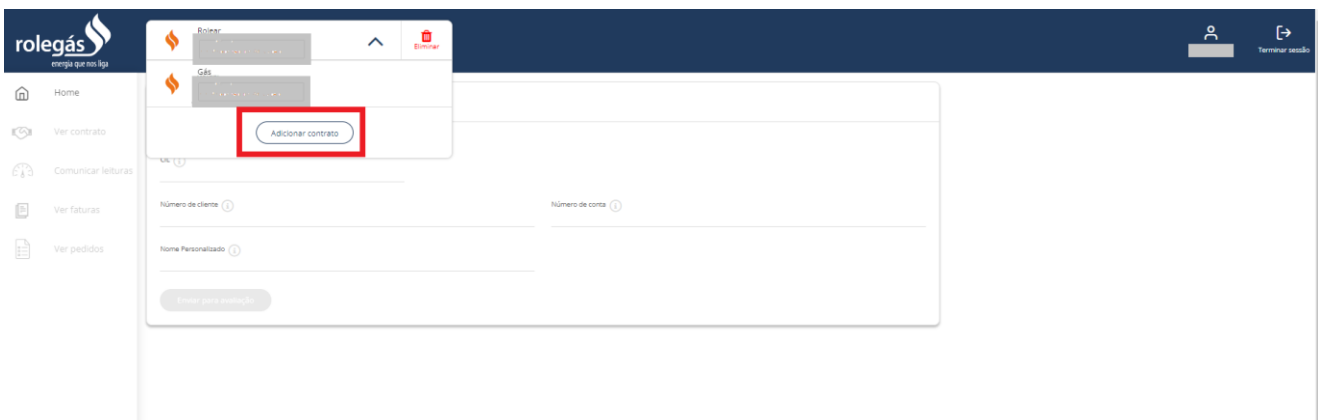
[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

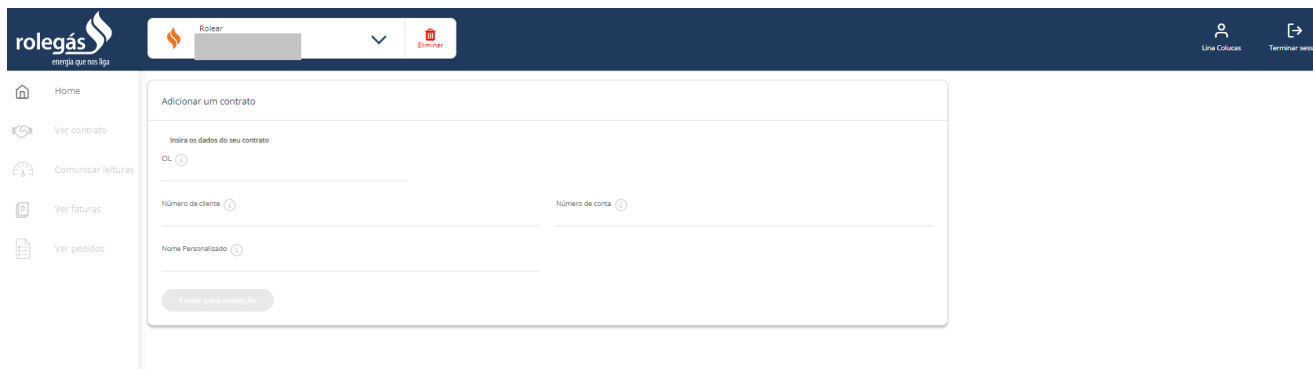
[Não está registado? Registe-se agora](#)

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

- Se for um novo utilizador deve fazer a subscrição do contrato, seleccionando a opção "Adicionar contrato":



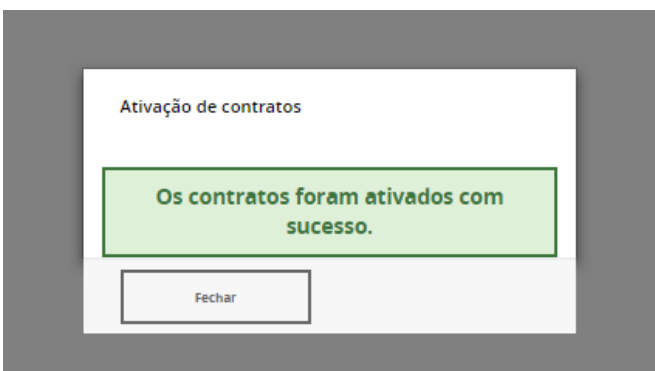
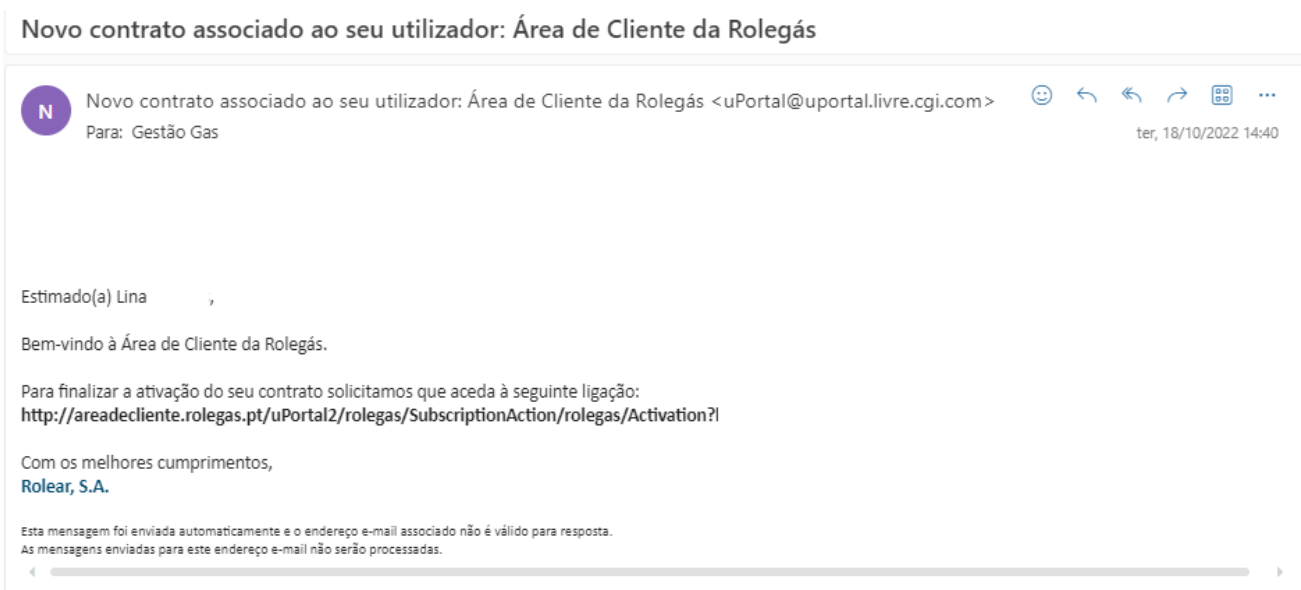
(i) Ao selecionar a opção “Adicionar um contrato” aparece o menu abaixo, que deve ser preenchido corretamente e no fim deve selecionar o botão “Enviar para avaliação”:



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

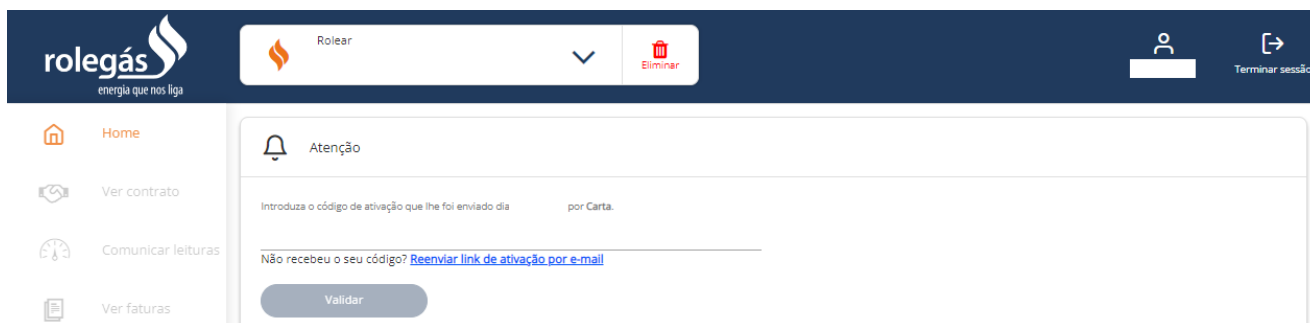
- **Por email:**

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

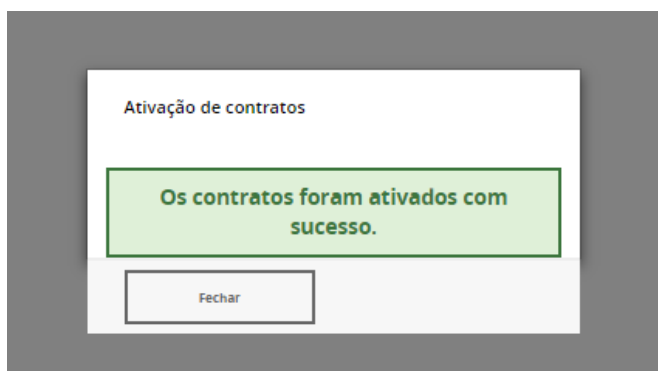


- **Por carta:**

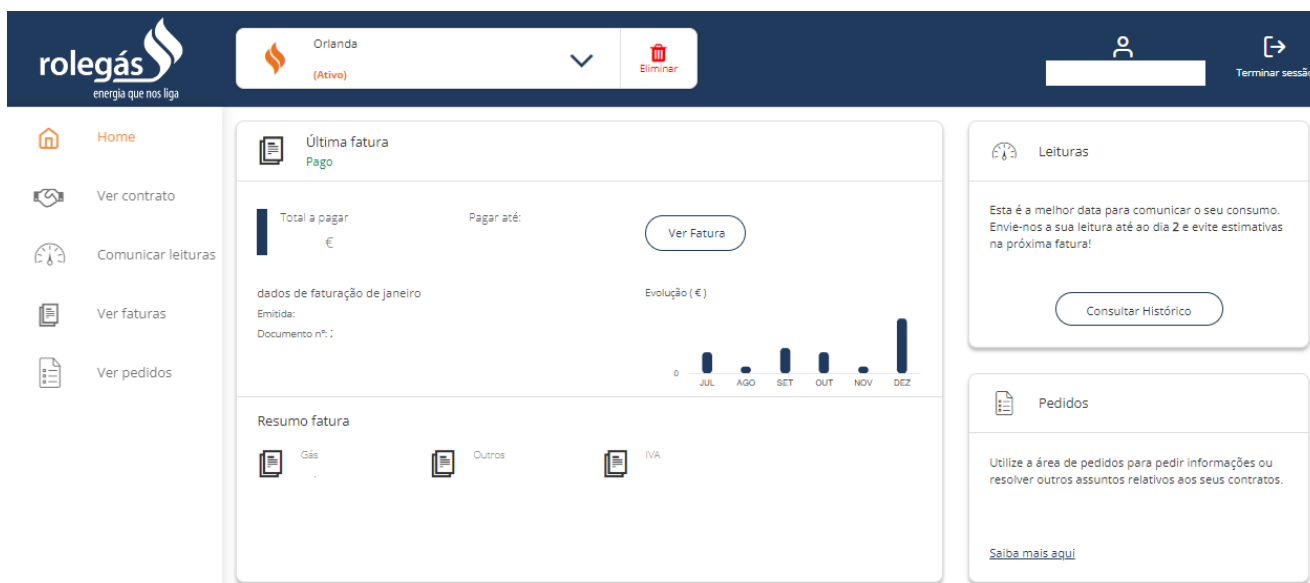
Irá receber uma carta em casa com o código de ativação, que deverá ser inserido no campo marcado a vermelho na imagem abaixo:



Depois do código inserido clica no botão “Validar” e recebe a mensagem de sucesso apresentada abaixo, caso o processo tenha decorrido sem erros.



- Caso já tenha conta na Área de Cliente, os contratos associados ao seu NIF serão migrados automaticamente



4.2. Recuperação de Password

Caso tenha perdido a sua Password:

- Selecionando no menu de Login “Esqueceu-se da palavra-chave?”, poderá recuperar a sua palavra-chave



Área de Cliente da Rolegás

Login

Email ou Utilizador

Palavra-Chave

[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

- Irá aparecer um novo menu onde é necessário inserir o email que está associado ao contrato. Após inserir o email clique em “Submeter”



[← Voltar ao Login](#)

Área de Cliente da Rolegás

Recuperação de palavra-chave

Não se lembra da sua palavra-chave? Não se preocupe. Estamos aqui para o ajudar. Preencha o campo abaixo com o email que utilizou no registo.

Email



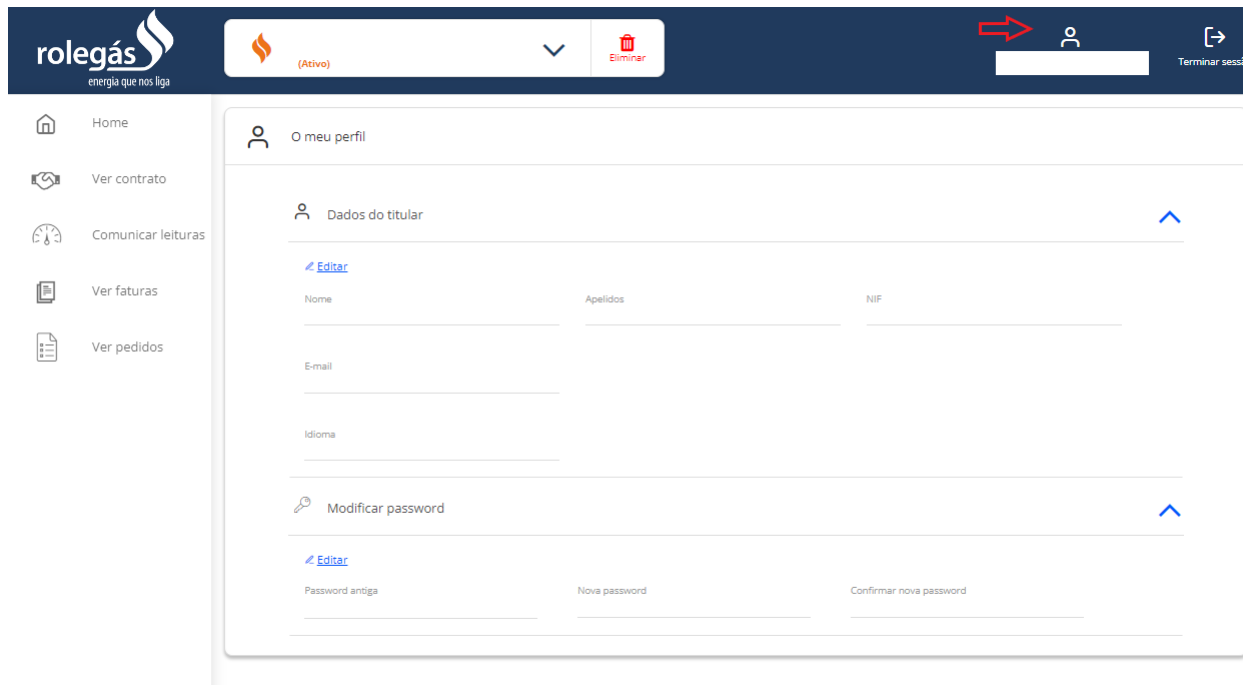
Submeter

[Não está registado? Registe-se agora](#)

- Depois de submeter irá receber uma mensagem de sucesso a dizer que foi enviado para o email um link de ativação.

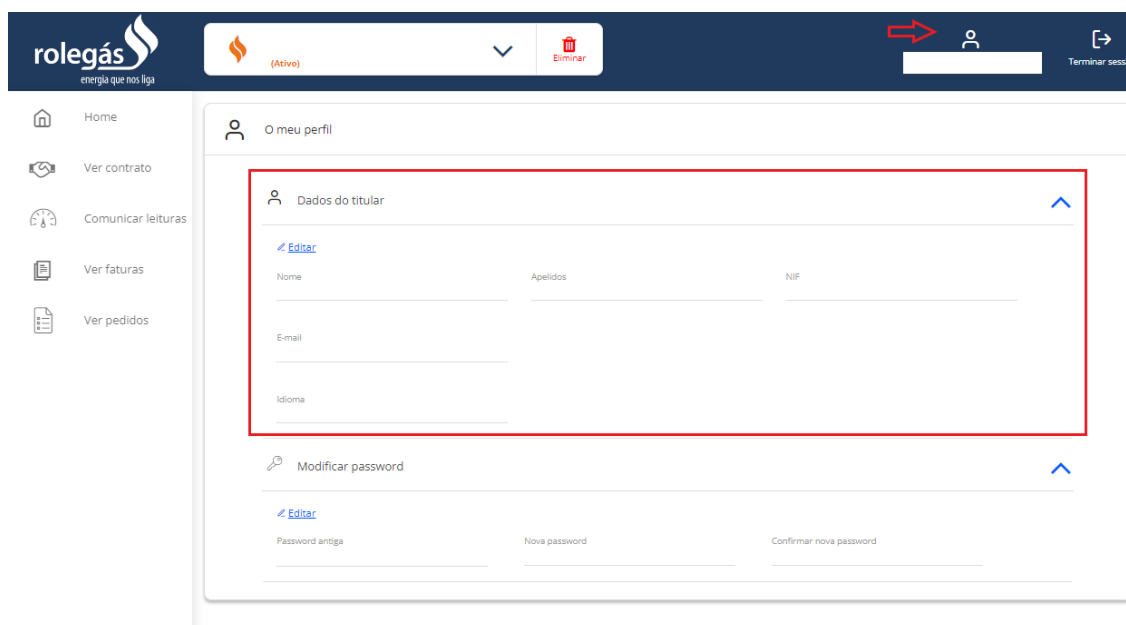
4.3. O Meu Perfil

Selecionando o menu “O meu perfil” a partir do ícone do cliente terá acesso:

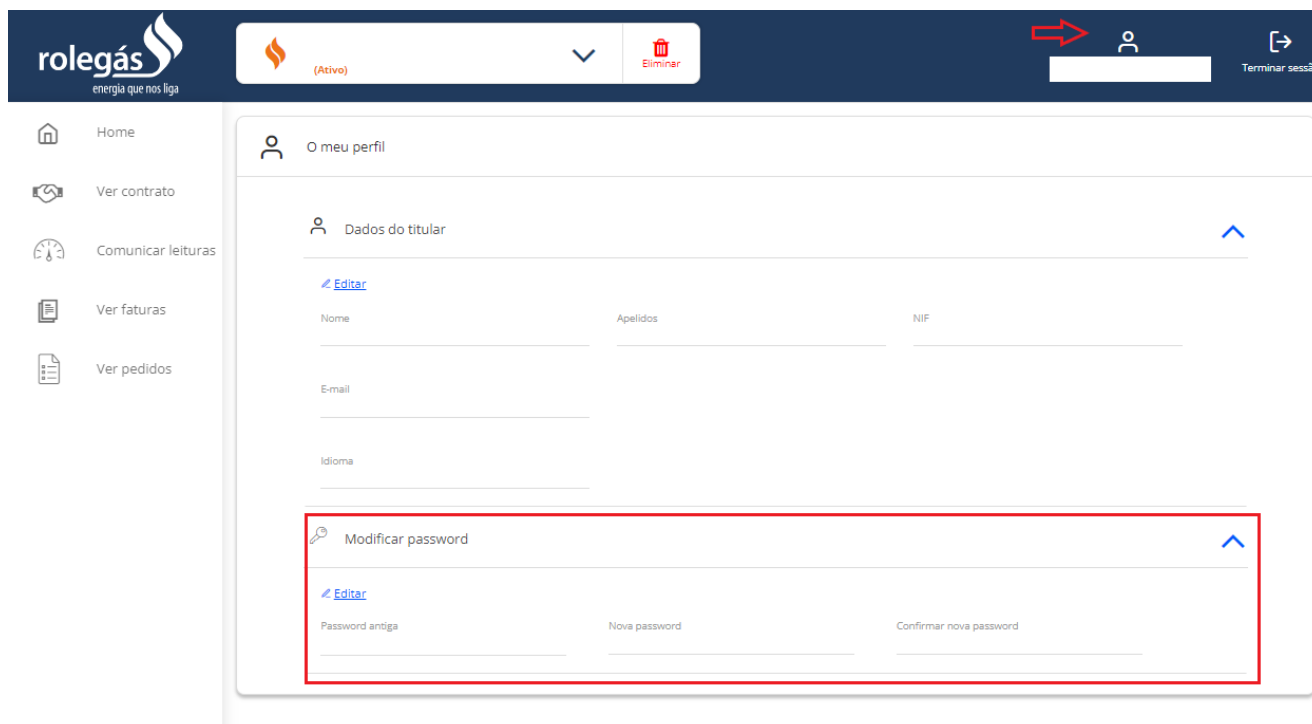


- **Detalhes de Perfil**, onde acede aos dados pessoais:

Estes dados são fornecidos pelo cliente no Registo da Área de Cliente, 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.



The screenshot displays the 'O meu perfil' (My profile) page. On the left is a navigation menu with options: Home, Ver contrato, Comunicar leituras, Ver faturas, and Ver pedidos. The top header features the rolegás logo, a status indicator '(Ativo)', and a 'Terminar sessão' button. The main content area is divided into two sections. The first section, 'Dados do titular', includes an 'Editar' link and input fields for 'Nome', 'Apelidos', 'NIF', 'E-mail', and 'Idioma'. The second section, 'Modificar password', is highlighted with a red box and contains an 'Editar' link and three input fields: 'Password antiga', 'Nova password', and 'Confirmar nova password'.

Nota:

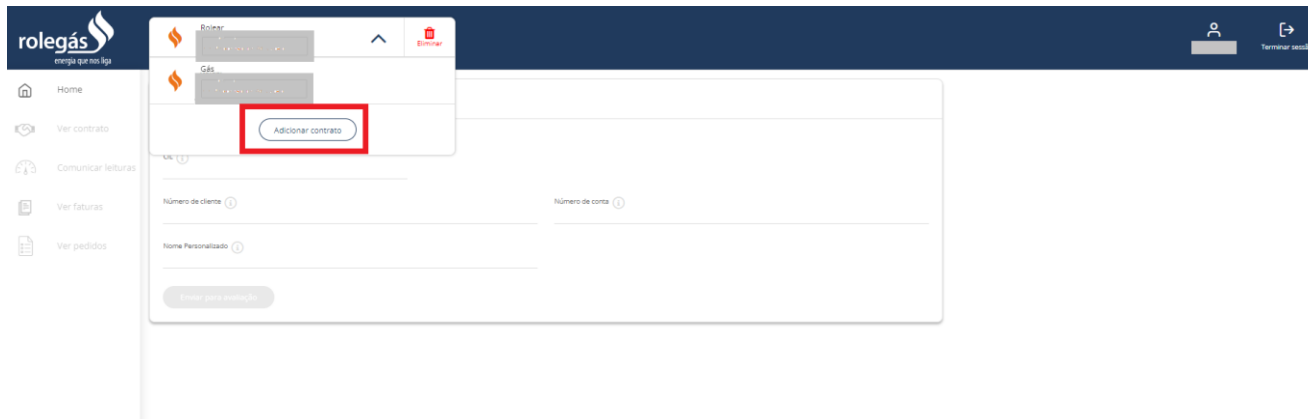
Na alteração de password é necessário ter em consideração os seguintes princípios:

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

4.4. Serviços na Área de Cliente

4.4.1. Adicionar um Contrato

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



2. Preencha os dados e seleccione o Botão “Enviar para avaliação”

Adicionar um contrato

Insira os dados do seu contrato

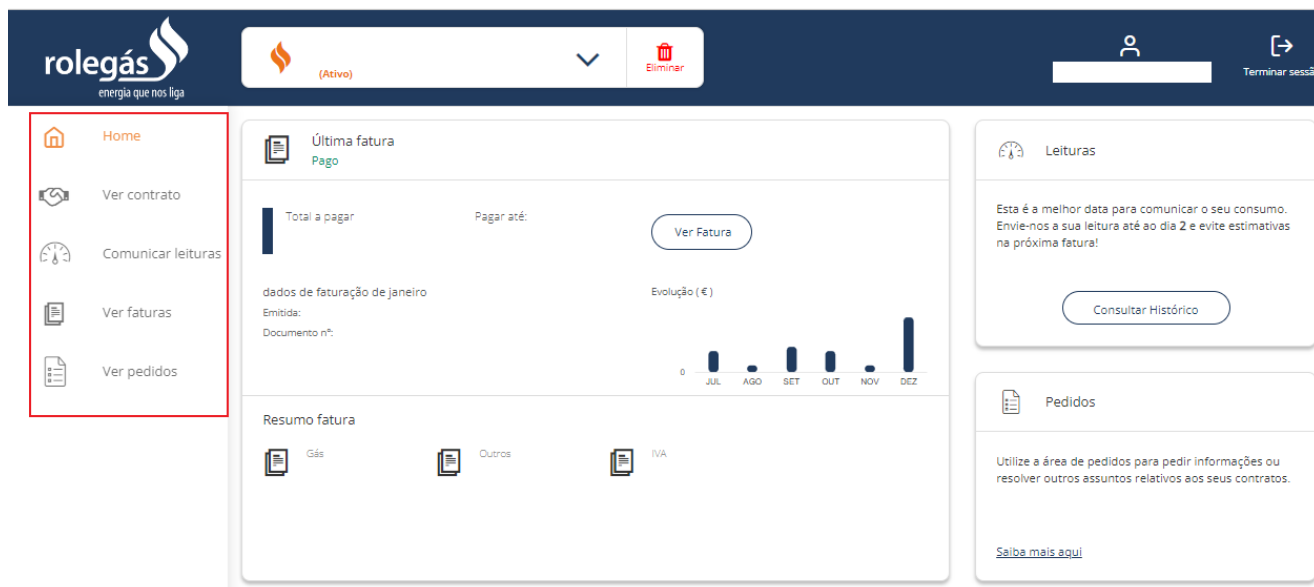
CIL

Número de cliente Número de conta

Nome Personalizado

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

- a. Home
- b. Ver contrato
- c. Comunicar Leituras
- d. Ver faturas
- e. Ver pedidos



The screenshot displays the user interface for the 'rolegás' service. At the top, there is a dark blue header with the 'rolegás' logo and tagline 'energia que nos liga' on the left. In the center, there is a status indicator '(Ativo)' with a flame icon and a dropdown arrow. On the right, there is a user profile icon and a 'Terminar sessão' button.

Below the header, a vertical navigation menu is highlighted with a red border. It contains the following items:

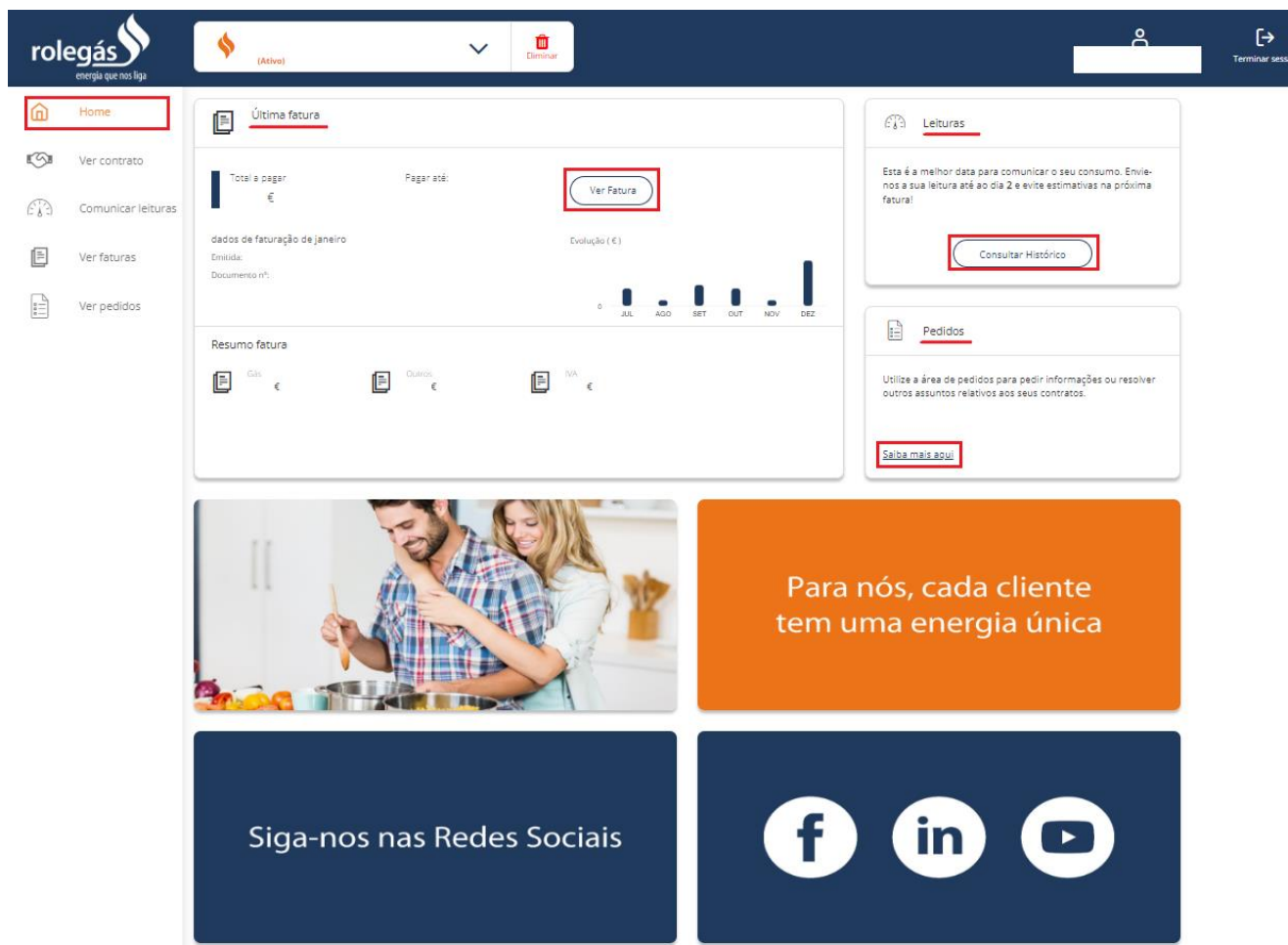
- Home (with a house icon)
- Ver contrato (with a document icon)
- Comunicar leituras (with a meter icon)
- Ver faturas (with a document icon)
- Ver pedidos (with a document icon)

The main content area is divided into several sections:

- Última fatura Pago:** Shows 'Total a pagar' and 'Pagar até:'. A 'Ver Fatura' button is present.
- dados de faturação de janeiro:** Includes 'Emitida:' and 'Documento n:'. A bar chart titled 'Evolução (€)' shows data for JUL, AGO, SET, OUT, NOV, and DEZ.
- Resumo fatura:** Features three icons for 'Gás', 'Outros', and 'IVA'.
- Leituras:** Contains a message: 'Esta é a melhor data para comunicar o seu consumo. Envie-nos a sua leitura até ao dia 2 e evite estimativas na próxima fatura!' and a 'Consultar Histórico' button.
- Pedidos:** Includes a message: 'Utilize a área de pedidos para pedir informações ou resolver outros assuntos relativos aos seus contratos.' and a link 'Saiba mais aqui'.

4.4.2. Home / Início

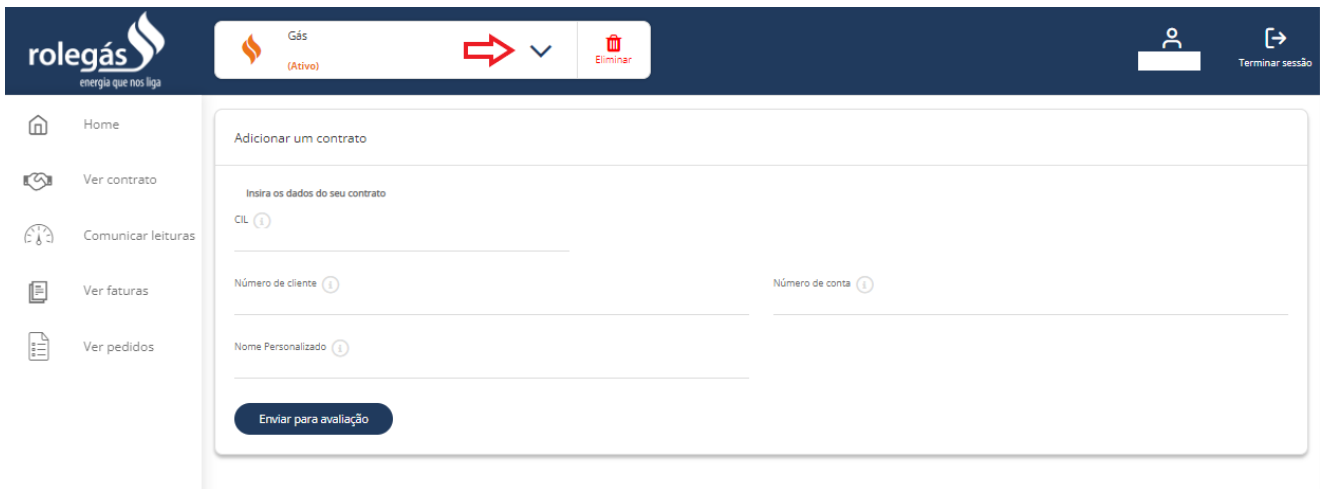
- i. **Última Fatura.** O utilizador poderá ter acesso à informação e resumo da última fatura associada ao contrato em questão e também pode ver e descarregar para PDF.
- ii. **Leituras.** O utilizador dispõe de informação sobre a melhor data para comunicar o seu consumo e também lhe permite consultar o histórico de leituras.
- iii. **Pedidos.** O utilizador poderá aceder ao menu de pedidos, para fazer um novo e consultar o seu histórico de pedidos.



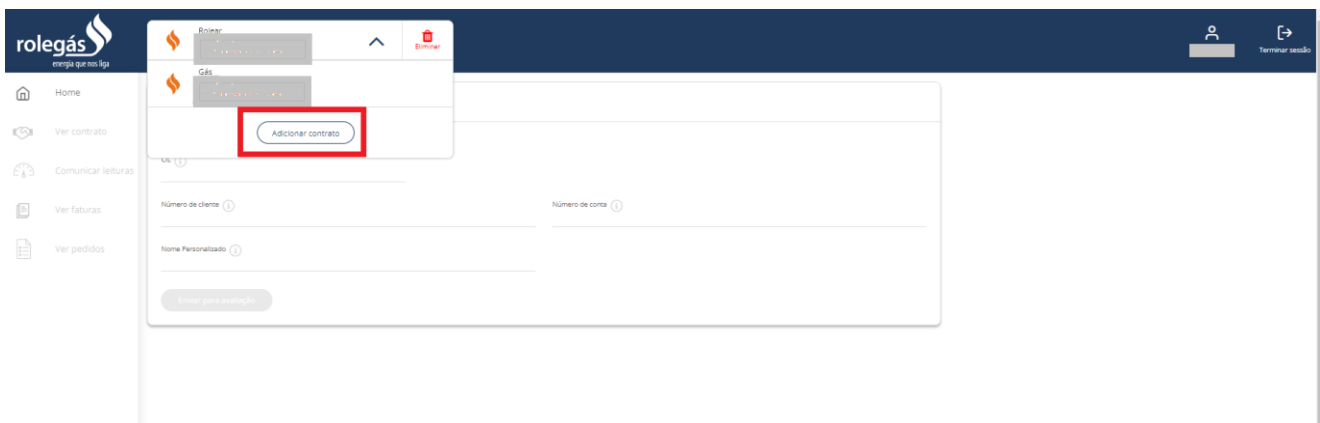
The screenshot shows the 'rolegás' customer area home page. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and a 'Terminar sessão' button. Below this is a sidebar menu with options like 'Ver contrato', 'Comunicar leituras', 'Ver faturas', and 'Ver pedidos'. The main content area is divided into three columns. The left column is titled 'Última fatura' and contains a 'Ver Fatura' button. The middle column is titled 'Leituras' and contains a 'Consultar Histórico' button. The right column is titled 'Pedidos' and contains a 'Saiba mais aqui' button. Below these columns, there is a large image of a family in a kitchen, followed by an orange box with the text 'Para nós, cada cliente tem uma energia única'. At the bottom, there is a dark blue box with the text 'Siga-nos nas Redes Sociais' and icons for Facebook, LinkedIn, and YouTube.

4.4.3. Ver contrato

- i. 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.

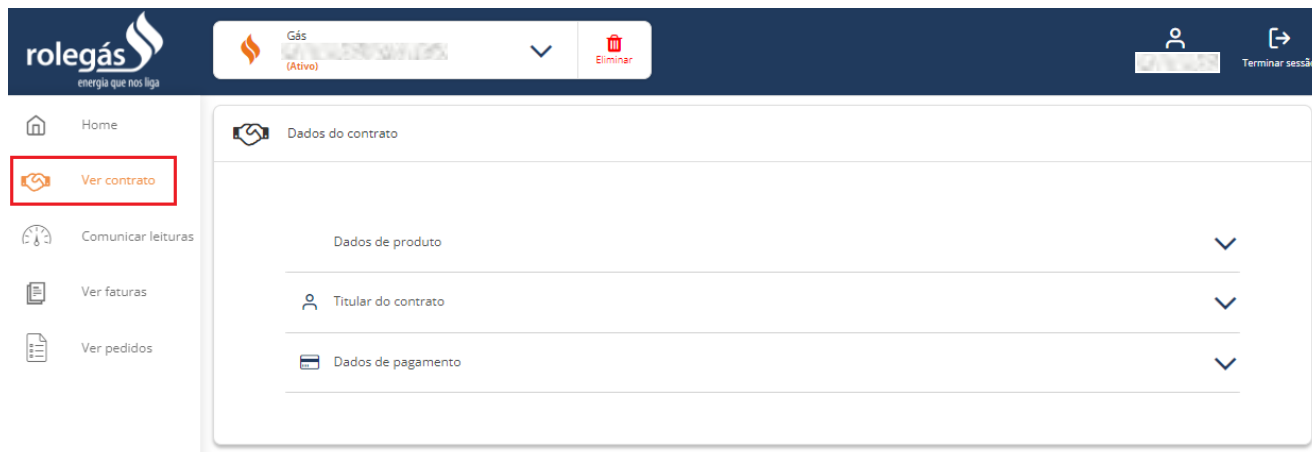


The screenshot shows the 'Adicionar um contrato' (Add a contract) form. At the top, there is a navigation bar with the rolegás logo, a 'Gás (Ativo)' status indicator with a red arrow, and an 'Eliminar' button. A user profile icon and 'Terminar sessão' (Log out) button are also present. The left sidebar contains navigation options: Home, Ver contrato, Comunicar leituras, Ver faturas, and Ver pedidos. The main form area is titled 'Adicionar um contrato' and contains the following fields: 'Insira os dados do seu contrato', 'CIL', 'Número de cliente', 'Número de conta', and 'Nome Personalizado'. A blue button labeled 'Enviar para avaliação' is located at the bottom of the form.



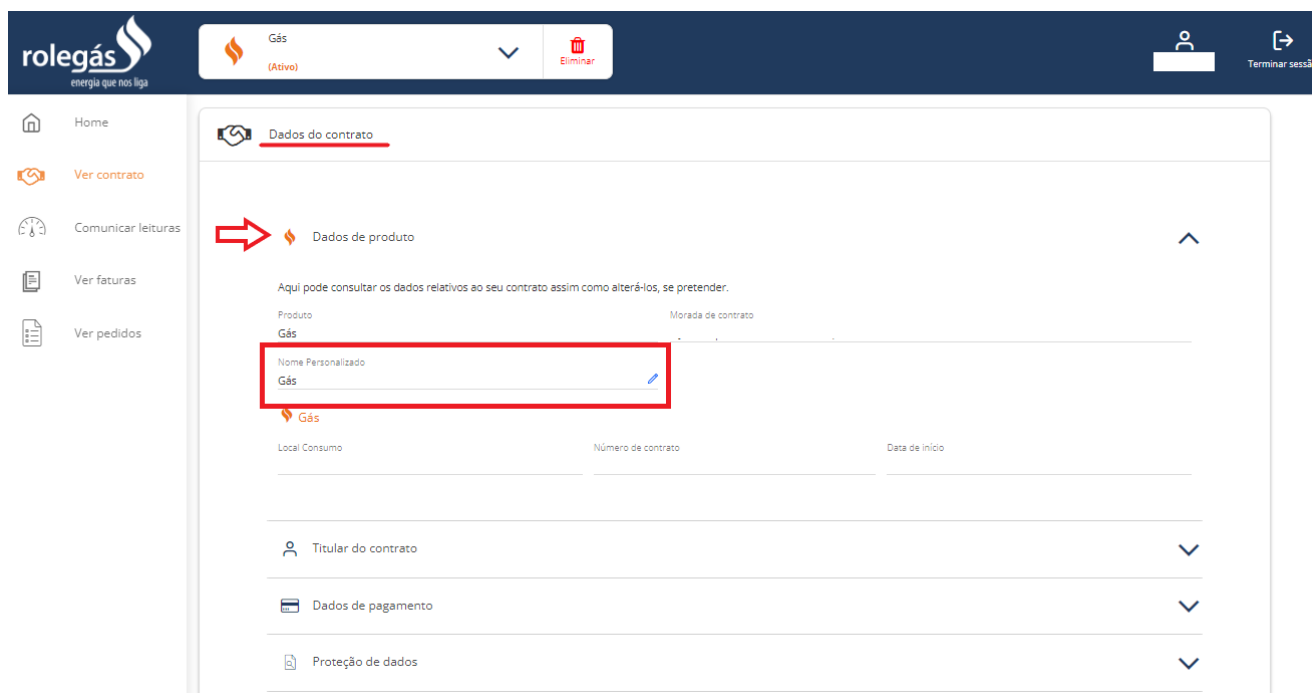
This screenshot shows the same 'Adicionar um contrato' form, but with a modal window open over it. The modal window displays a list of existing contracts, with the 'Adicionar contrato' button highlighted in a red box. The background form is dimmed, and the 'Enviar para avaliação' button is now greyed out.

No menu **Ver contrato**, o utilizador terá acesso a toda a informação detalhada do contrato que selecionou:

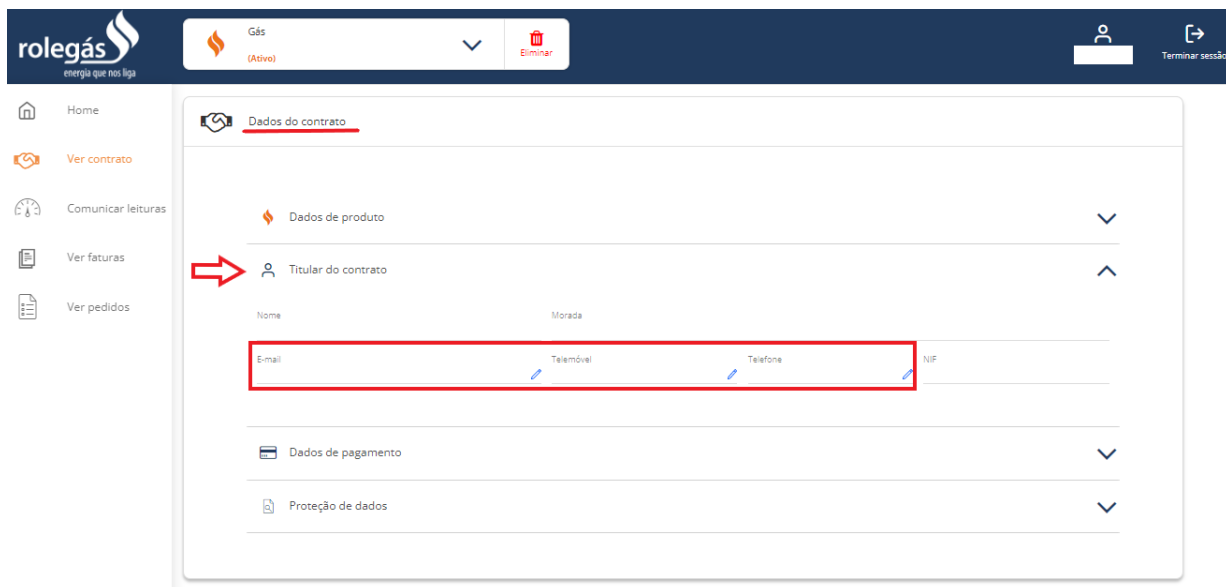


No painel de **"Dados do contrato"**, o cliente poderá efetuar vários pedidos de serviço, nomeadamente:

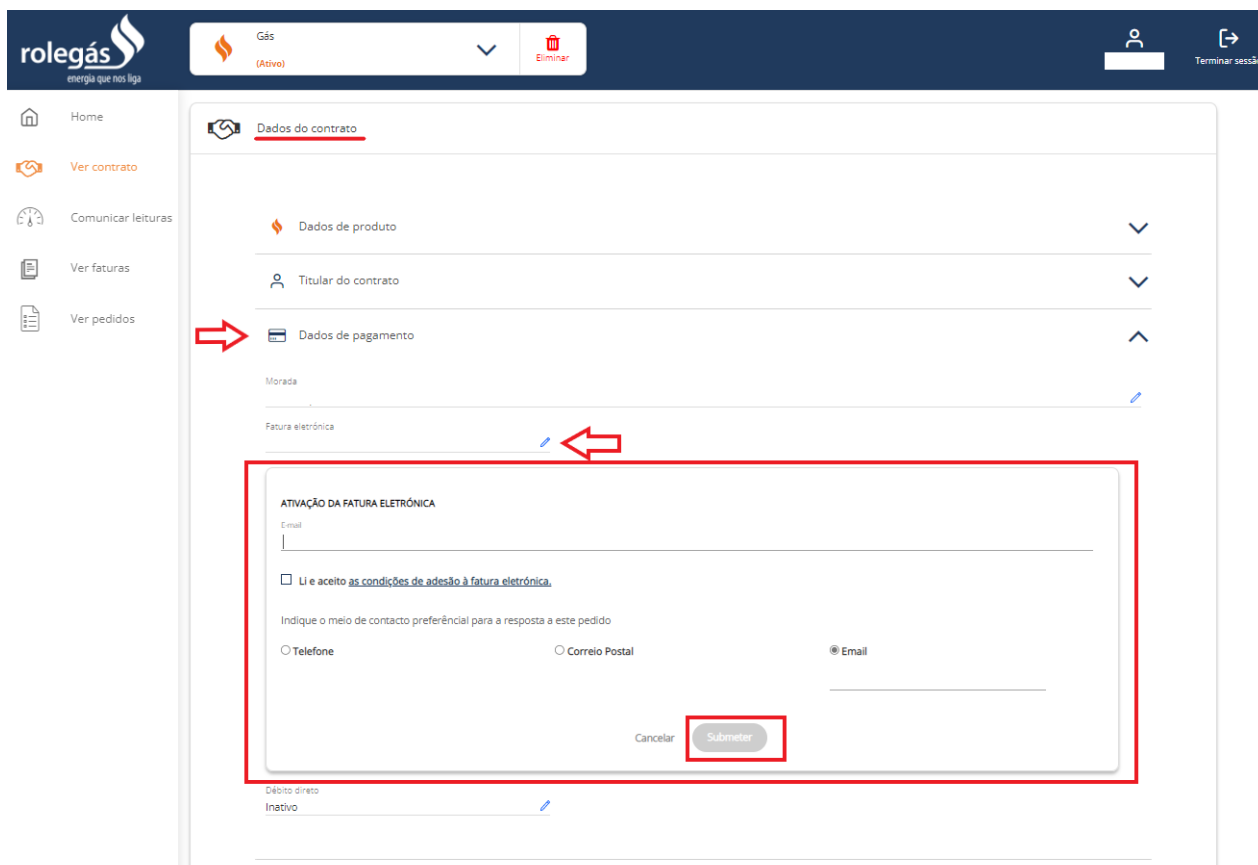
1. Em **Dados de produto**, editar o **Nome Personalizado** para a instalação de consumo:



2. Em **Titular do contrato**, atualizar os dados de contacto – **E-mail, Telemóvel e Telefone** (Clicar no lápis)



3. Em **Dados de pagamento**, **ativar a Fatura Eletrónica**



desativar a Fatura Eletrónica

Dados do contrato

- Dados de produto
- Titular do contrato
- Dados de pagamento**

Morada

Fatura eletrónica: Ativo

CANCELAMENTO DA FATURA ELETRÓNICA
 Ao efetuar este cancelamento poderá perder benefícios associados à oferta/serviço. Deseja efetuar o cancelamento da fatura eletrónica?
 Indique o meio de contacto preferencial para a resposta a este pedido

Telefone
 Correio Postal
 Email

Débito direto: Inativo

Proteção de dados

Ativar Débito direto

Dados do contrato

- Dados de produto
- Titular do contrato
- Dados de pagamento**

Morada

Fatura eletrónica: Inativo

Débito direto: Inativo

ATIVAR DÉBITO DIRECTO
 Indique o novo IBAN

Indique o meio de contacto preferencial para a resposta a este pedido

Telefone
 Correio Postal
 Email

Proteção de dados

Alterar IBAN

The screenshot shows the 'Dados do contrato' section of the customer area. A red arrow points to the 'Dados de pagamento' tab. The 'Débito direto' section is highlighted with a red box. Inside this box, the 'ALTERAR IBAN' form is visible, featuring a text input field for the new IBAN, a confirmation checkbox, and radio buttons for preferred contact methods (Telephone, Postal, Email). The 'Submeter' button is also highlighted with a red box.

Cancelar Débito Direto

The screenshot shows the 'Dados do contrato' section with the 'Dados de pagamento' tab selected. The 'Débito direto' section is highlighted with a red box. Inside this box, the 'CANCELAR DÉBITO DIRETO' form is visible, including a warning message, a confirmation checkbox, and radio buttons for preferred contact methods. The 'Submeter' button is highlighted with a red box. Below the form, the current IBAN 'PT50001800032314979202041' is displayed.

Consultar consentimento prestado para **Proteção de dados**

rolegás
energia que nos liga

Orianda
(Ativo) Eliminar

Terminar sessão

- Home
- Ver contrato
- Comunicar leituras
- Ver faturas
- Ver pedidos

Dados do contrato

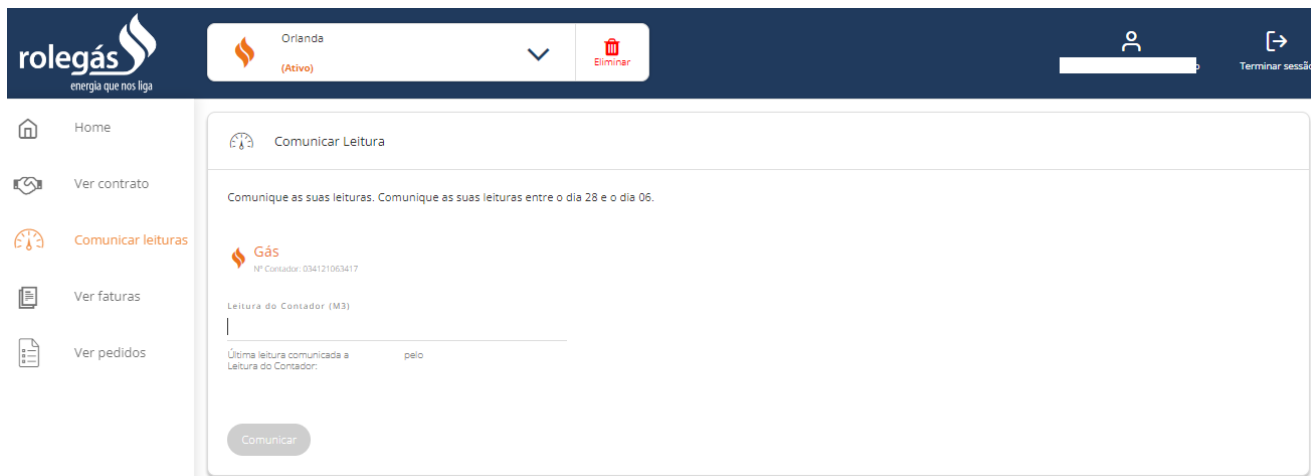
- Dados de produto
- Titular do contrato
- Dados de pagamento
- Proteção de dados**

Concordo que os dados pessoais recolhidos no âmbito da prestação de serviço, possam ser usados em processos de marketing e/ou campanhas pela empresa.
Sim

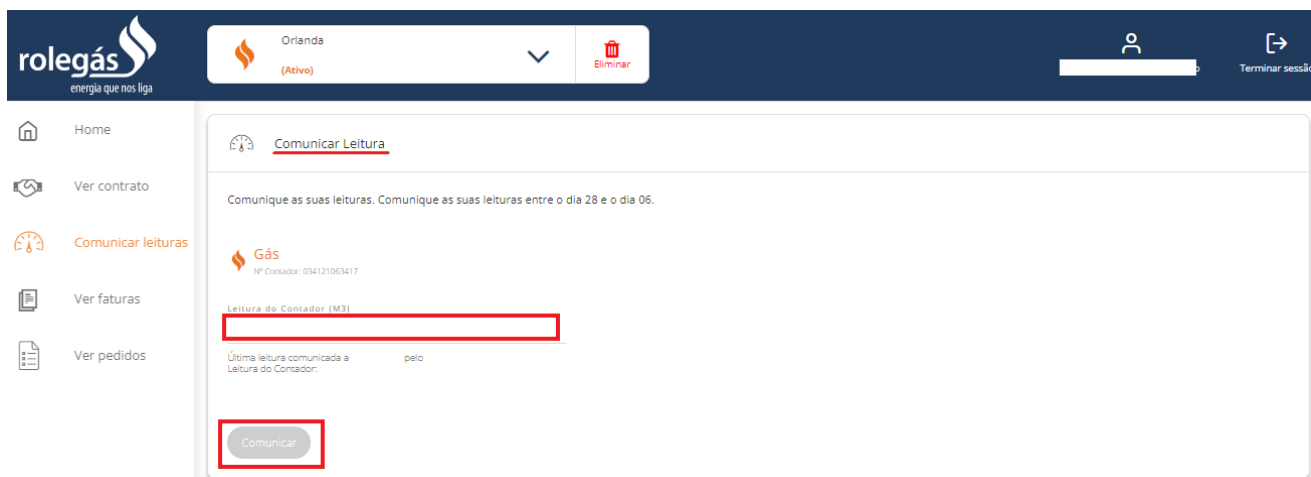
Concordo que os meus dados pessoais sejam recolhidos e registados no sistema para os fins da prestação de serviços solicitada a empresa.
Sim

4.4.4. Comunicar Leituras

- i. **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:



O utilizador deve inserir a leitura em questão e seleccionar a opção “Comunicar”.



Em determinadas situações poder-lhe-ão ser apresentadas determinadas mensagens, por exemplo:

- “Leitura fora dos valores esperados”;
- “Leitura submetida fora das datas esperadas”.

ii. **Histórico de Leituras.** O utilizador poderá consultar o Histórico de Leituras Comunicadas por este contrato:

The screenshot shows the 'rolegás' web application interface. The top navigation bar includes the logo, the user's name 'Orlândia (Ativo)', and a 'Terminar sessão' button. A sidebar on the left contains navigation links: Home, Ver contrato, Comunicar leituras (highlighted), Ver faturas, and Ver pedidos.

The main content area is divided into two sections:

- Comunicar Leitura:** A section for reporting readings, with instructions to communicate between the 28th and the 6th. It shows 'Gás' with meter number '034121063417' and a 'Comunicar' button.
- Histórico Leituras:** A section for viewing reading history. It features two filters: 'Leituras Comunicadas' (highlighted with a red arrow) and 'Consumo Faturado'. A dropdown menu is set to 'Últimos 12 Meses'. Below this is a table of gas readings.

Data leitura	Leitura (m³)	Origem
01/09/2022	13	Cliente
01/09/2022	13	Cliente
03/08/2022	11	Cliente

iii. **Consumo Faturado.** O utilizador poderá consultar o Histórico Anual de Consumos pelo gráfico apresentado em baixo:

Histórico Leituras

Leituras Comunicadas | **Consumo Faturado** ←

Últimos 12 Meses ▾

Lista | Gráfico

🔥 Gás

Data leitura	Leitura (m³)
03/02/2023	26
06/01/2023	23
07/12/2022	20
04/11/2022	16
03/10/2022	15

Ver mais

Histórico Leituras

Leituras Comunicadas | **Consumo Faturado**

Últimos 12 Meses ▾

Lista | Gráfico

🔥 Gás

Consumo Faturado

■ Leitura do Contador — Tendência de Consumo ● Consumo Total

Mês	Leitura do Contador (m³)	Tendência de Consumo (m³)	Consumo Total (m³)
FEV	0	0	0
MAR	1	1	1
ABR	3	3	3
MAI	2	2	2
JUN	2	2	2
JUL	2	2	2
AGO	1	1	1
SET	2	2	2
OUT	2	2	2
NOV	1	1	1
DEZ	4	4	4
JAN	3	3	3
FEV	3	3	3

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:



4.4.5. Ver Faturas

- i. O utilizador terá acesso a um painel de Histórico de Faturas, dividido em duas seções principais, nomeadamente

Lista

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo: Últimos 12 Meses

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado
03/02/2023	23/02/2023	230208620000	10,70 €	Por Pagar Ver Fatura
06/01/2023	26/01/2023	230108620	9,53 €	Pago Ver Fatura
07/12/2022	27/12/2022	22120862	17,77 €	Pago Ver Fatura
04/11/2022	24/11/2022	22110862000	2,40 €	Pago Ver Fatura
11/10/2022	31/10/2022	2210086200	7,13 €	Pago Ver Fatura
02/09/2022	22/09/2022	22090860E	8,30 €	Pago Ver Fatura
04/08/2022	24/08/2022	220808608001	2,40 €	Pago Ver Fatura
05/07/2022	25/07/2022	2207086080008	7,13 €	Pago Ver Fatura

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo: Últimos 12 Meses

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado
03/02/2023	23/02/2023	230208620000	10,70 €	Por Pagar Ver Fatura
06/01/2023	26/01/2023	230108620	9,53 €	Pago Ver Fatura
07/12/2022	27/12/2022	22120862	17,77 €	Pago Ver Fatura
04/11/2022	24/11/2022	22110862000	2,40 €	Pago Ver Fatura

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

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo: Últimos 12 Meses

Lista Gráfico

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado
03/02/2023	23/02/2023	230208620000	10,70 €	Por Pagar Ver Fatura
06/01/2023	26/01/2023	230108620000i	9,53 €	Pago Ver Fatura
07/12/2022	27/12/2022	221208620000	17,77 €	Pago Ver Fatura

Selecionando a fatura pretendida acederá a um resumo da mesma

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo: Últimos 12 Meses

Lista Gráfico

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado
03/02/2023	23/02/2023	230208620	10,70 €	Por Pagar Ver Fatura
06/01/2023	26/01/2023	2301086200008	9,53 €	Pago Ver Fatura
07/12/2022	27/12/2022	221208620001	17,77 €	Pago Ver Fatura

Resumo fatura
 Data emissão: 03/02/2023
 Pagar até: 23/02/2023

Gás	Outros	IVA
11,55 €	-2,85 €	2,00 €

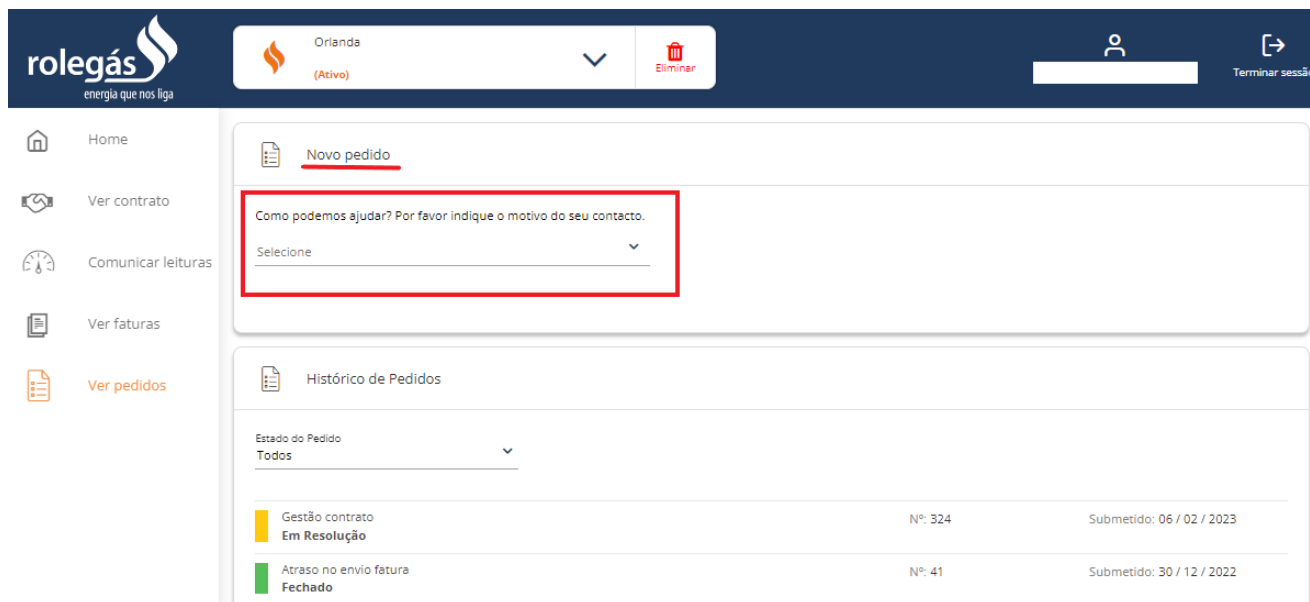
Gráfico

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

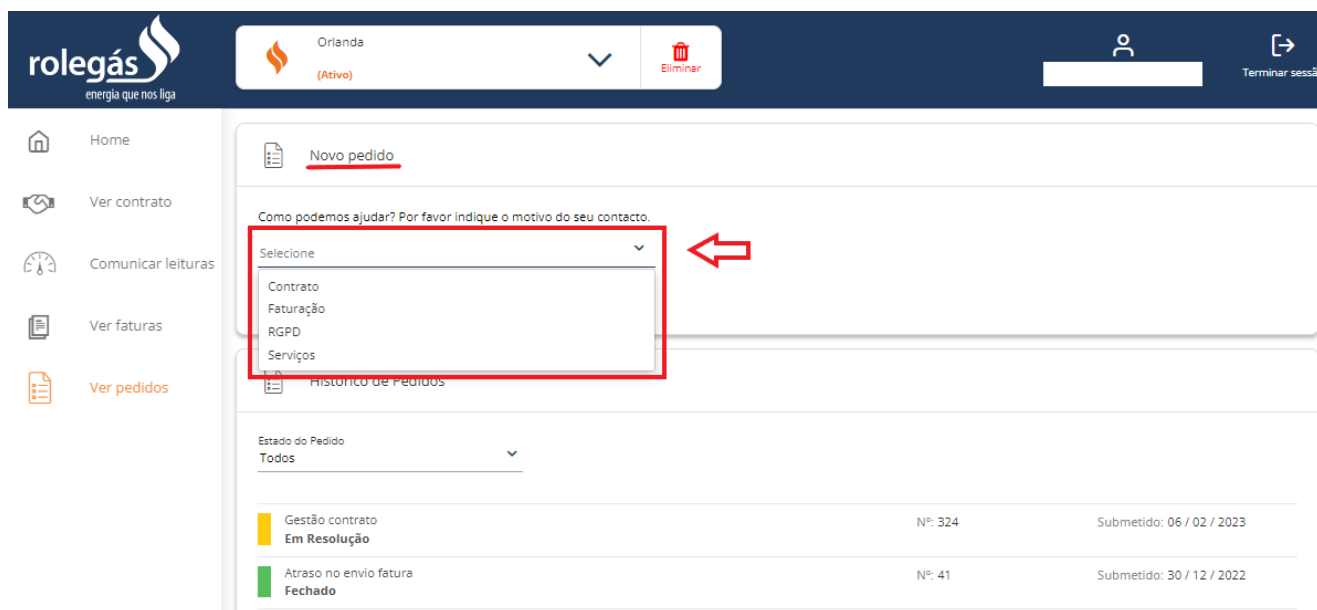


4.4.6. Ver Pedidos

- i. **Novo pedido.** O utilizador poderá registar um novo pedido sobre assuntos de “**Contrato**”, “**Faturação**”, “**RGPD**” e “**Serviços**”, seleccionando esta opção:

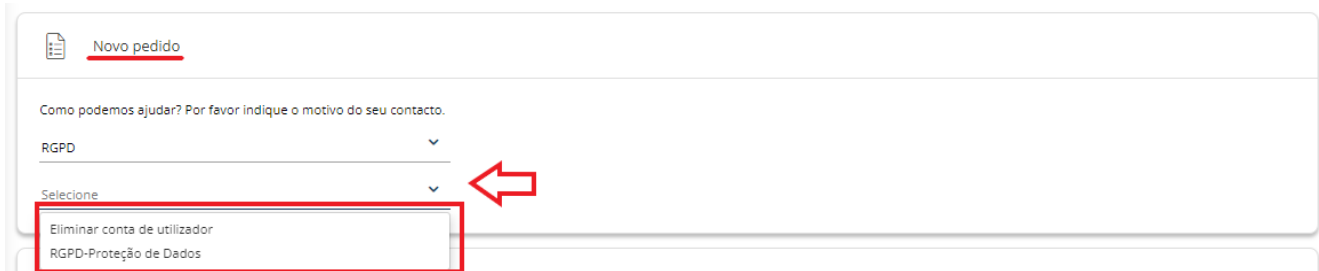


The screenshot shows the 'Novo pedido' form. At the top, there is a header with the rolegás logo, the location 'Orlanda (Ativo)', and a user profile icon with a 'Terminar sessão' button. The main content area has a sidebar on the left with navigation options: Home, Ver contrato, Comunicar leituras, Ver faturas, and Ver pedidos (highlighted in orange). The 'Novo pedido' form contains a text prompt: 'Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.' Below this is a dropdown menu currently set to 'Selecione'. Below the form is a 'Histórico de Pedidos' section with a filter for 'Estado do Pedido' set to 'Todos'. A table lists two request types: 'Gestão contrato Em Resolução' (Nº: 324, Submetido: 06 / 02 / 2023) and 'Atraso no envio fatura Fechado' (Nº: 41, Submetido: 30 / 12 / 2022).



This screenshot is identical to the one above, but the dropdown menu is open, showing the following options: 'Contrato', 'Faturação', 'RGPD', and 'Serviços'. A red arrow points to the dropdown menu.

Dentro de cada categoria de pedido, o utilizador deve seleccionar uma subcategoria associada:



Novo pedido

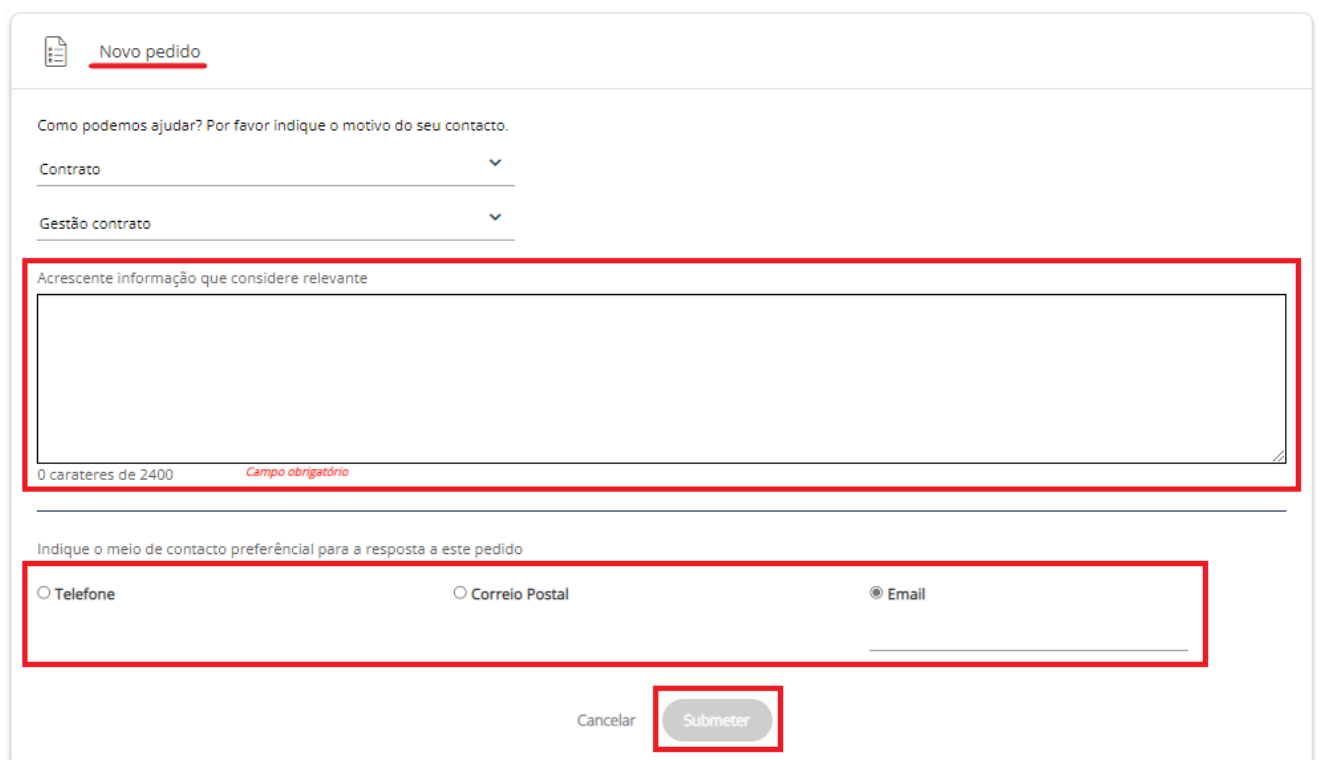
Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.

RGPD

Selecione

- Eliminar conta de utilizador
- RGPD-Proteção de Dados

Deve preencher a informação necessária ao pedido, indicar o meio preferencial para receber a resposta e submeter o pedido:



Novo pedido

Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.

Contrato

Gestão contrato

Acrescente informação que considere relevante

0 caracteres de 2400 *Campo obrigatório*

Indique o meio de contacto preferencial para a resposta a este pedido

Telefone Correio Postal Email

Cancelar **Submeter**

- ii. **Histórico de Pedidos.** O utilizador poderá consultar todos os Pedidos já criados por si na Área de Cliente. Nesta lista terá acesso a um detalhe dos mesmos, nomeadamente, **Estado do Pedido, Tipo de Pedido, N° de Pedido** (caso necessite de entrar em contacto com a empresa para esclarecimentos do mesmo) e **Data** em que foi submetido.

The screenshot shows the 'Histórico de Pedidos' section of the rolegás customer portal. At the top, there is a navigation bar with the rolegás logo, the user's name 'Orianda', and a status '(Ativo)'. Below the navigation bar is a sidebar with menu items: Home, Ver contrato, Comunicar leituras, Ver faturas, and Ver pedidos. The main content area is divided into two sections: 'Novo pedido' and 'Histórico de Pedidos'. The 'Histórico de Pedidos' section has a dropdown menu for 'Estado do Pedido' set to 'Todos'. Below this is a table listing various requests.

Estado do Pedido	Tipo de Pedido	Nº	Submetido
Em Resolução	Gestão contrato	Nº: 324	Submetido: 06 / 02 / 2023
Fechado	Atraso no envio fatura	Nº: 41	Submetido: 30 / 12 / 2022
Fechado	Leitura / Consumo	Nº: 39	Submetido: 30 / 12 / 2022
Fechado	Outros	Nº: 36	Submetido: 28 / 12 / 2022
Fechado	Adesão Fatura Electrónica	Nº: 28	Submetido: 19 / 12 / 2022
Fechado	Cancelamento Fatura Electrónica	Nº: 27	Submetido: 19 / 12 / 2022
Fechado	Alteração de E-mail Fatura Electrónica	Nº: 26	Submetido: 19 / 12 / 2022
Fechado	Alteração de E-mail Fatura Electrónica	Nº: 4	Submetido: 21 / 11 / 2022

O utilizador tem disponível uma pesquisa por “Estado do Pedido”.

Histórico de Pedidos

Estado do Pedido
 Todos

Todos		
Em Resolução	Nº: 324	Submetido: 06 / 02 / 2023
Pendente Cliente		
Fechado	Nº: 41	Submetido: 30 / 12 / 2022
Cancelado		
Leitura / Consumo Fechado	Nº: 39	Submetido: 30 / 12 / 2022
Outros Fechado	Nº: 36	Submetido: 28 / 12 / 2022
Adesão Fatura Electrónica Fechado	Nº: 28	Submetido: 19 / 12 / 2022
Cancelamento Fatura Electrónica Fechado	Nº: 27	Submetido: 19 / 12 / 2022
Alteração de E-mail Fatura Electrónica Fechado	Nº: 26	Submetido: 19 / 12 / 2022
Alteração de E-mail Fatura Electrónica Fechado	Nº: 4	Submetido: 21 / 11 / 2022

Poderá também consultar a resposta que lhe foi prestada ao seu pedido

Histórico de Pedidos

Estado do Pedido
 Todos

Gestão contrato Em Resolução	Nº: 324	Submetido: 06 / 02 / 2023
Atraso no envio fatura Fechado	Nº: 41	Submetido: 30 / 12 / 2022
Leitura / Consumo Fechado	Nº: 39	Submetido: 30 / 12 / 2022
Mensagem enviada: 30 / 12 / 2022 Bom dia, No seguimento da nossa conversa telefónica, informamos que a nossa ultima leitura foi efetuada a 07/12/2022 e o contador marcava 20m3. Sem outro assunto Cumprimentos		
Outros Fechado	Nº: 36	Submetido: 28 / 12 / 2022
Adesão Fatura Electrónica Fechado	Nº: 28	Submetido: 19 / 12 / 2022
Cancelamento Fatura Electrónica Fechado	Nº: 27	Submetido: 19 / 12 / 2022
Alteração de E-mail Fatura Electrónica Fechado	Nº: 26	Submetido: 19 / 12 / 2022
Alteração de E-mail Fatura Electrónica Fechado	Nº: 4	Submetido: 21 / 11 / 2022