



Área de Cliente

# Manual de Utilização

# ÍNDICE

<b>1. Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades da Área de Cliente</b>	<b>3</b>
<b>3. Procedimentos inerentes à correta utilização da Área de Cliente</b>	<b>4</b>
<b>4. Funcionalidades disponibilizadas na Área de Cliente</b>	<b>5</b>
4.1. Registo na Área de Cliente	6
4.2. Recuperação de Password	12
4.3. O Meu Perfil	14
4.4. Serviços na Área de Cliente	17
4.4.1. Adicionar um Contrato	17
4.4.2. Home / Início	19
4.4.3. Ver contrato	20
4.4.4. Comunicar Leituras	26
4.4.5. Ver Faturas	30
4.4.6. Ver Pedidos	33

## 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.

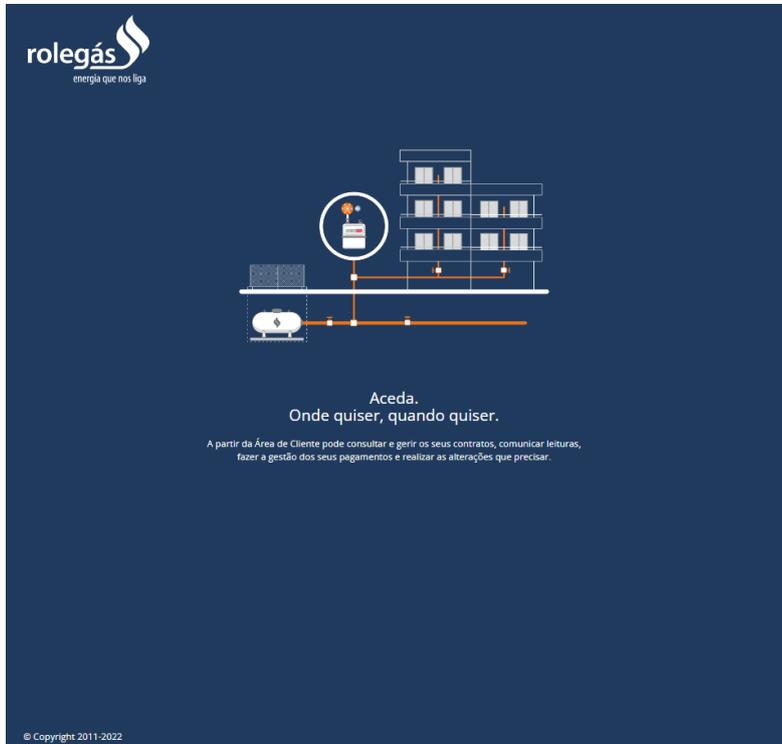
Nesta situação serão geradas Chaves de Ativação dos Serviços na Área de Cliente, distintas por Instalação, que seguem via email, caso este esteja associado ao contrato na empresa, caso não tenha nenhum email associado seguirá por carta (5. Adesão aos Serviços na Área de Cliente).

## 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 m<sup>3</sup>;
- 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](http://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

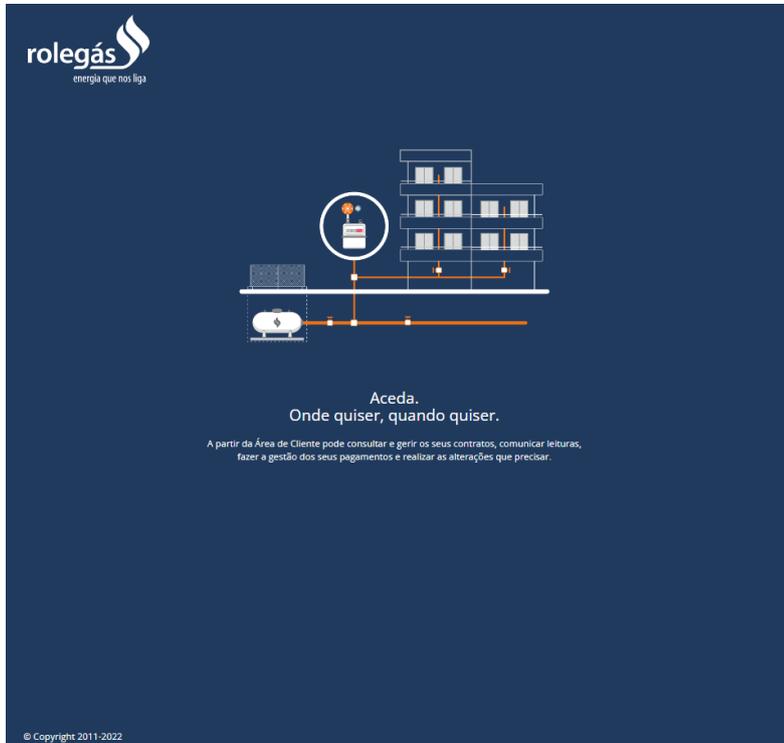
Esqueceu-se da palavra-chave?

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.

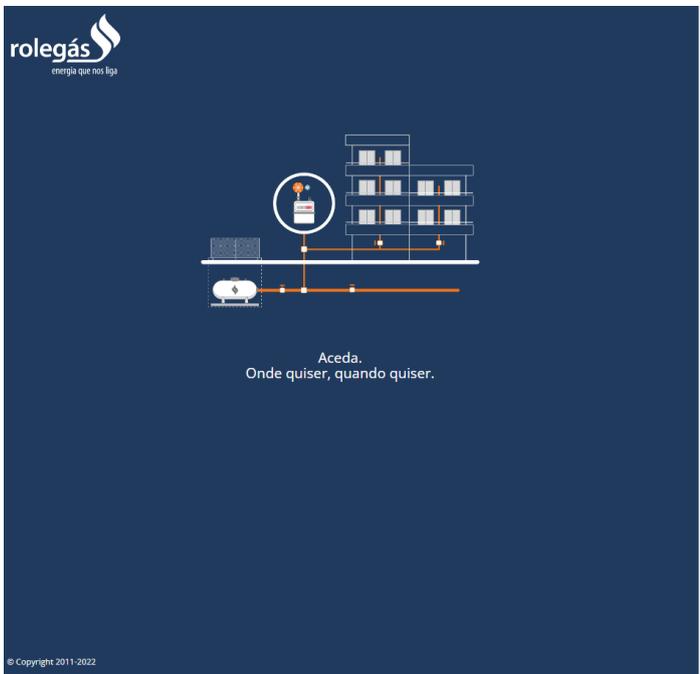
Nome \*  Apellidos \*

Documento de identificação \*  
 Seleccione

\* Campos obrigatórios

VOLTAR PASO SIGUIENTE

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



← Voltar ao Login

Área de Cliente da Rolegás

PASSO 2 DE 3 DADOS ACESSO

Email \*

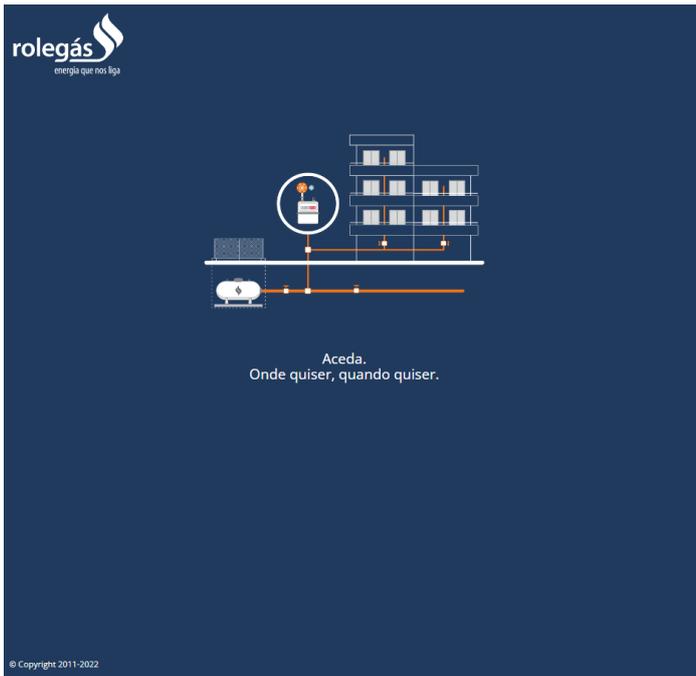
Password \*

Confirme a password \*

VOLTAR PASO SIGUIENTE

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".



[Voltar ao Login](#)

### Área de Cliente da Rolegás

FASSO 3 DE 3 VALIDAÇÃO

**Verificação de Email**  
De modo a verificarmos e validarmos o seu endereço eletrónico, foi enviado um e-mail com um código. Preencha o campo abaixo com o código recebido.

TOKEN \*

[Recuperar e-mail](#)

#### TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL

Aceitar os termos e condições de utilização do portal ([Ver termos e condições](#))

\* - Campos obrigatórios

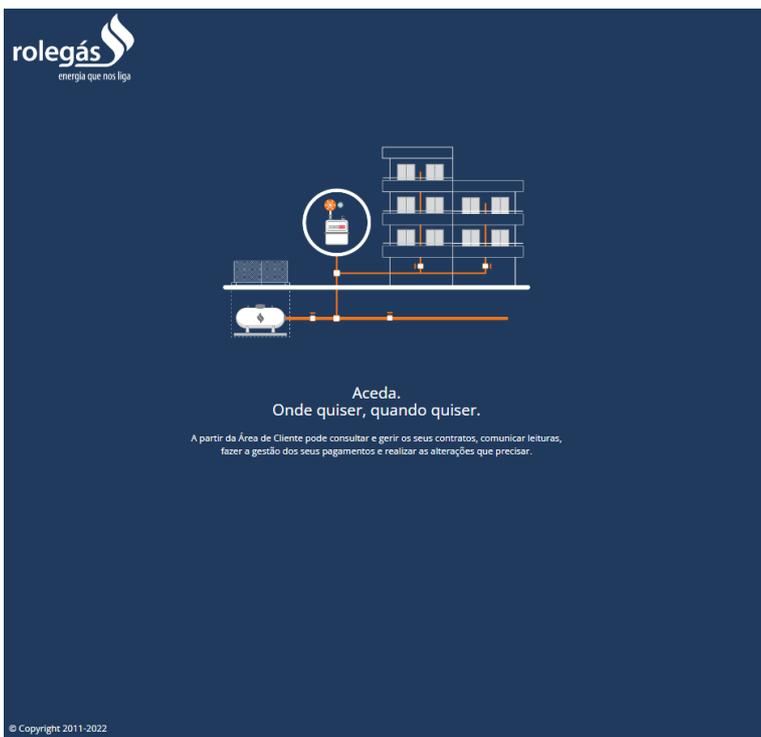
VOLTAR

FINALIZAR

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

**O seu Registo no Área de Cliente está agora concluído.**

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



### Área de Cliente da Rolegás

Login

Email ou Utilizador

Palavra-Chave

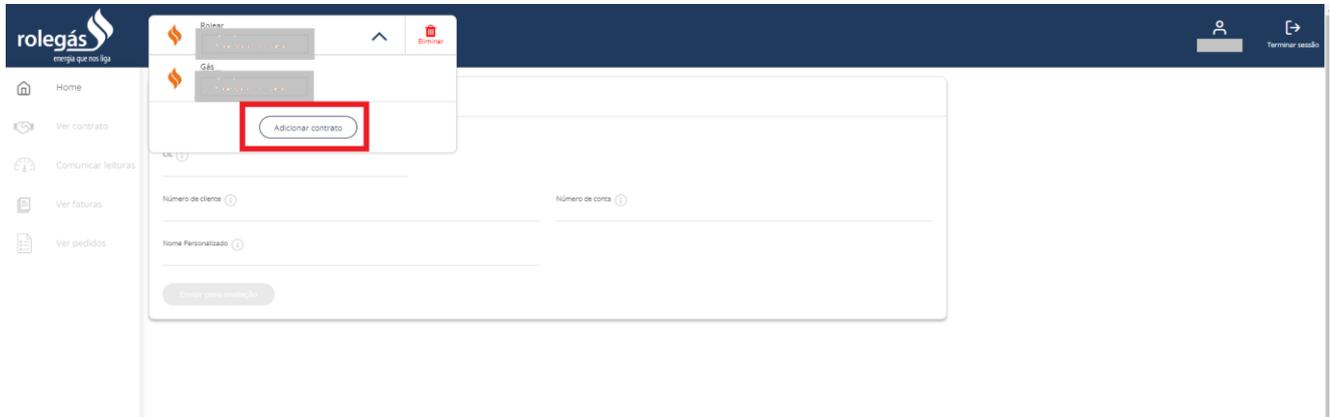
[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

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

3. 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”:

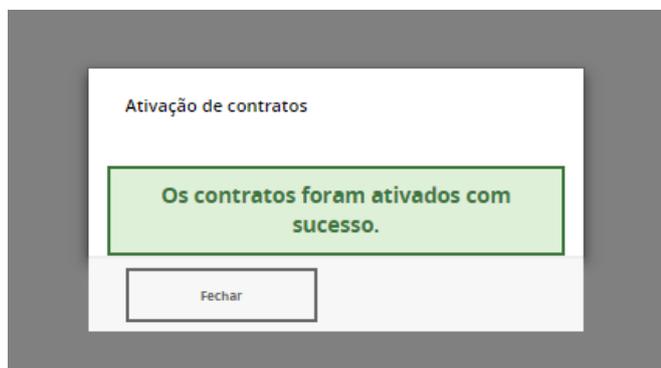
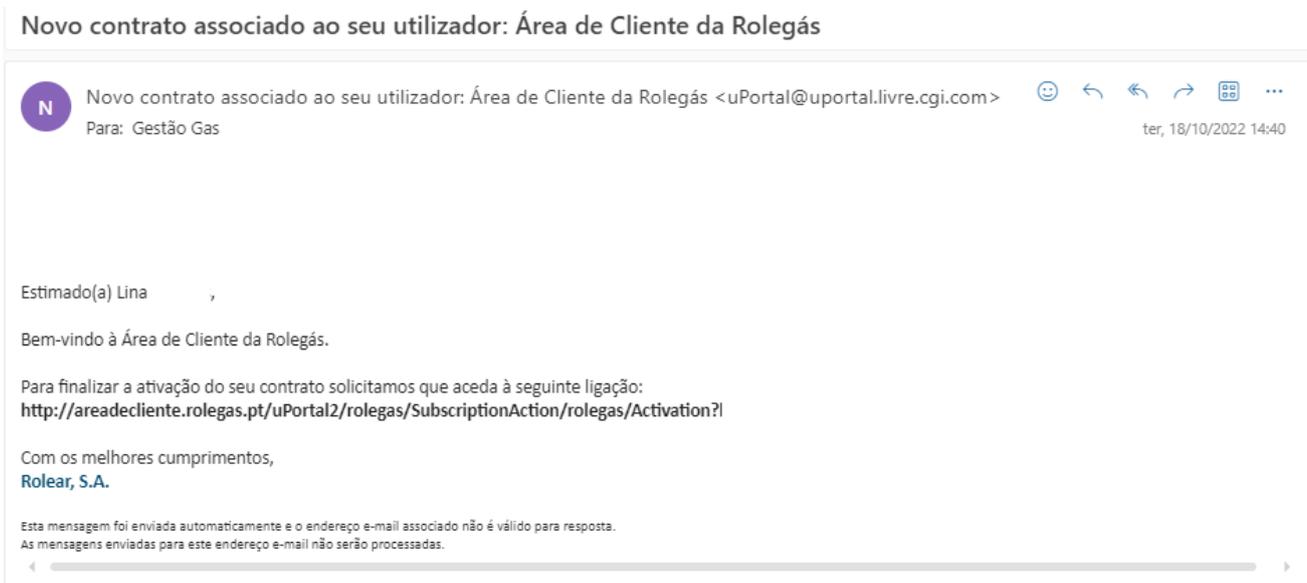


(i) Ao selecionar a opção “Adicionar um contrato” aparece o menu abaixo, que deve ser preenchido corretamente e no fim deve selecionar o botão “Enviar para avaliação”:

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

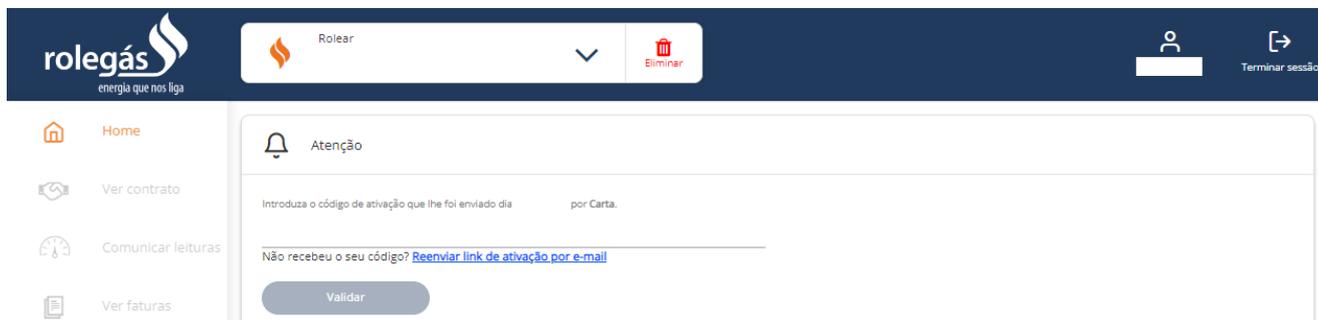
- **Por email:**

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

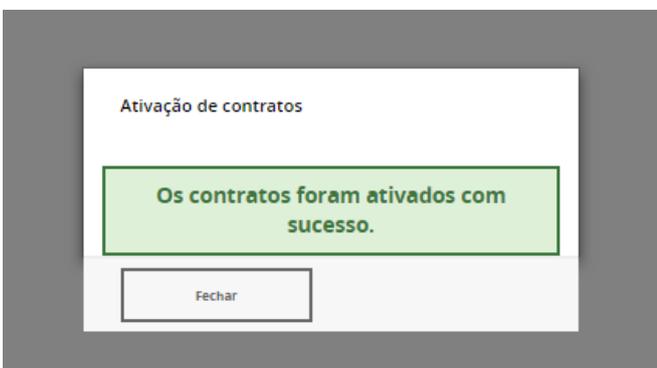


- **Por carta:**

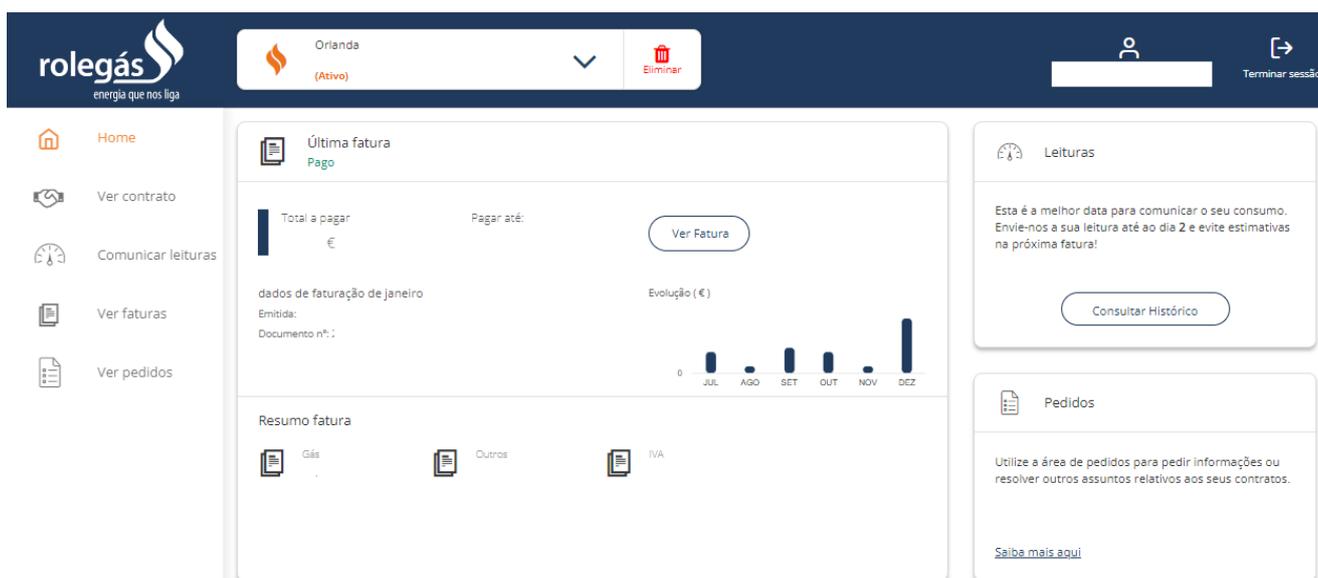
Irá receber uma carta em casa com o código de ativação, que deverá ser inserido no campo marcado a vermelho na imagem abaixo:



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

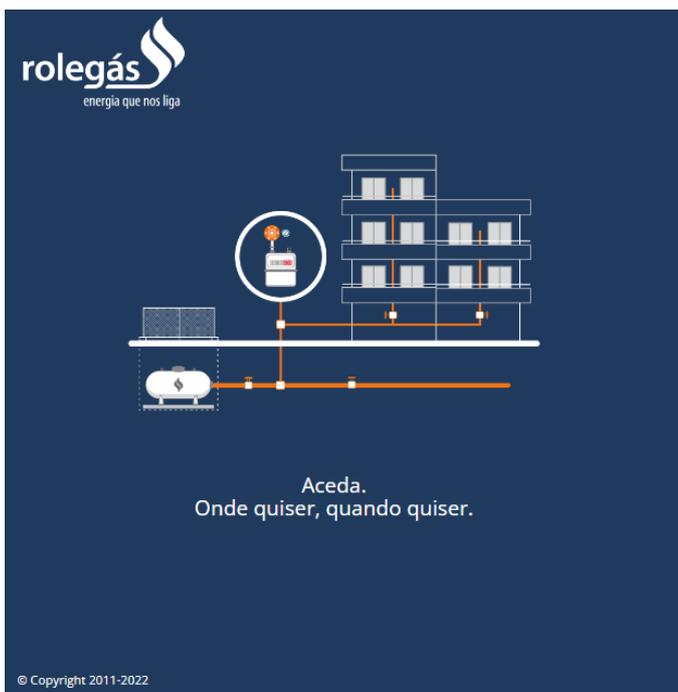
Palavra-Chave

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



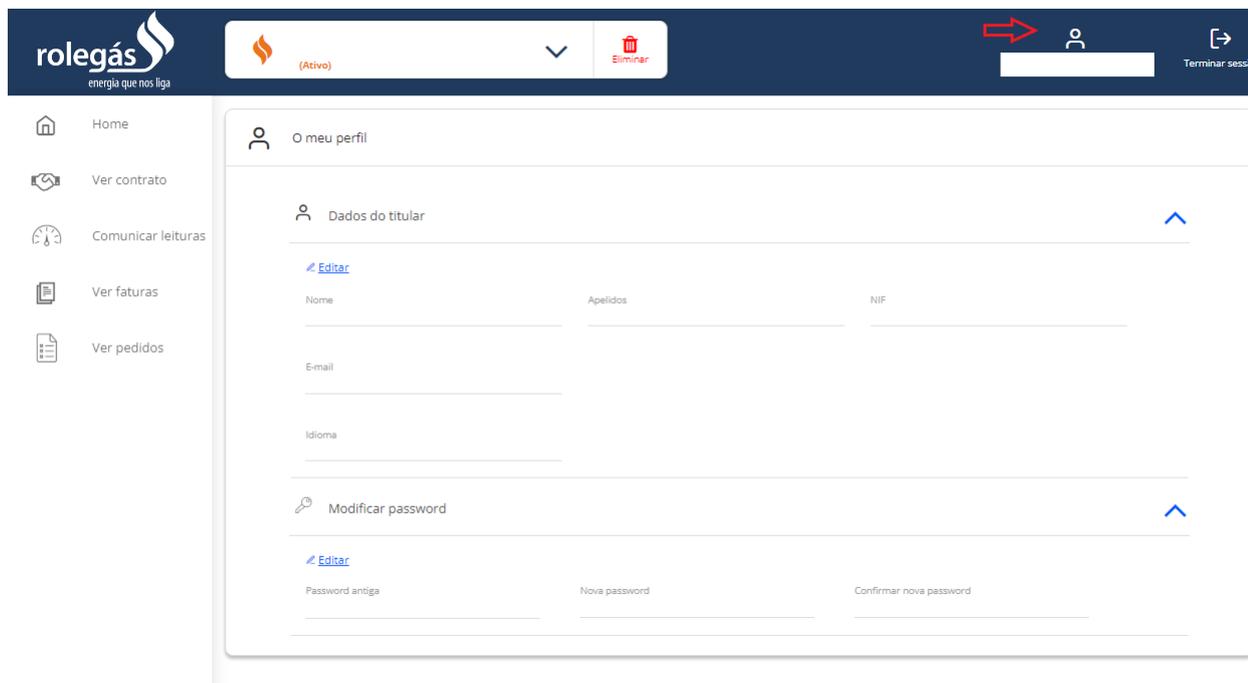
Submeter

[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.

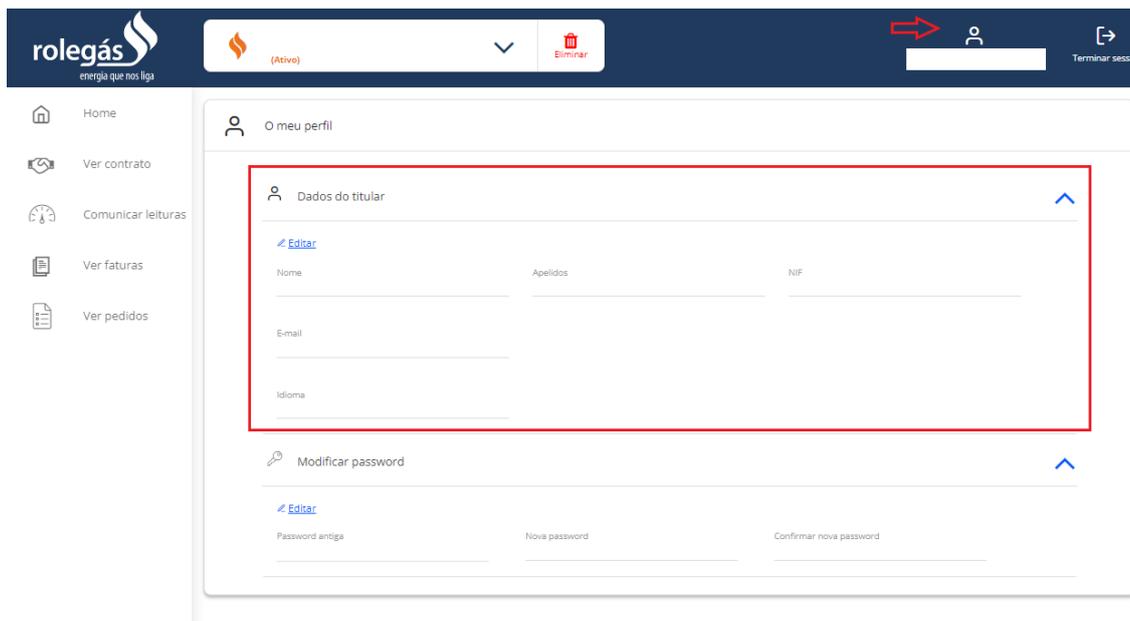
### 4.3. O Meu Perfil

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

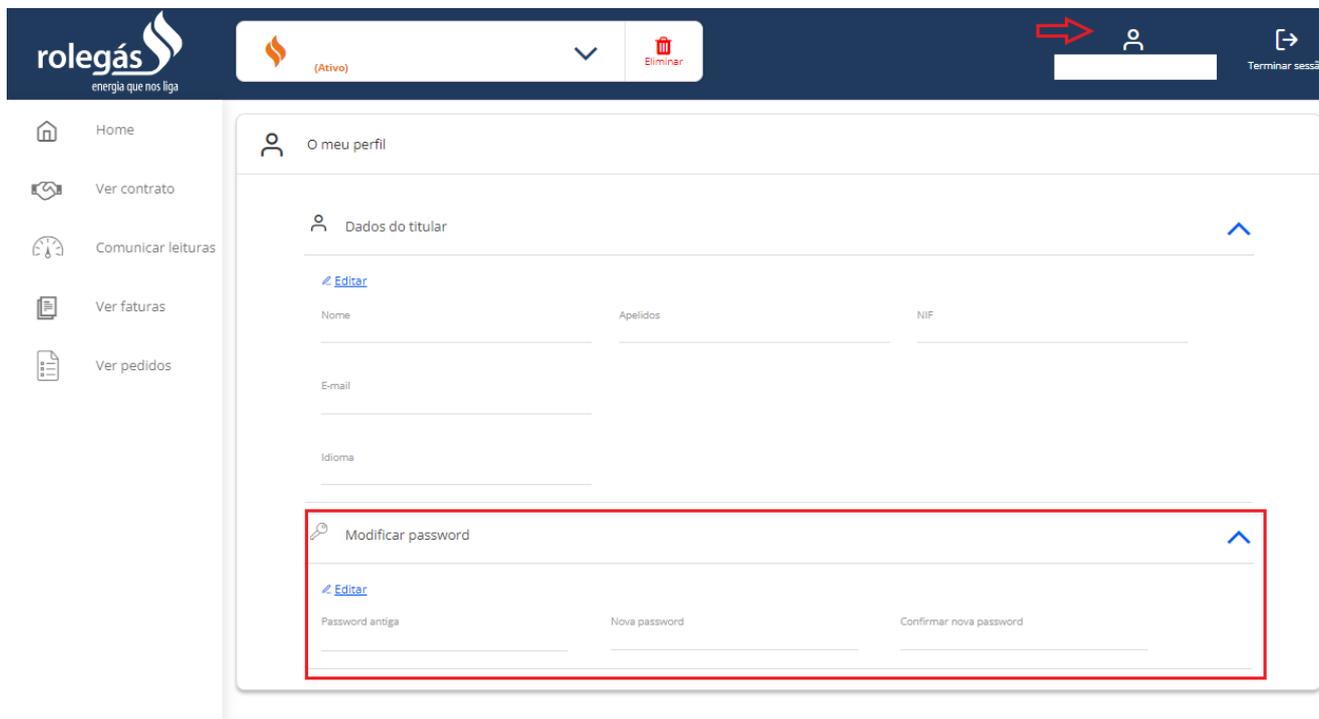


- **Detalhes de Perfil**, onde acede aos dados pessoais:

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.



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 selecione o Botão "Enviar para avaliação"

Adicionar um contrato

---

Insira os dados do seu contrato

CIL (i)

Número de cliente (i) Número de conta (i)

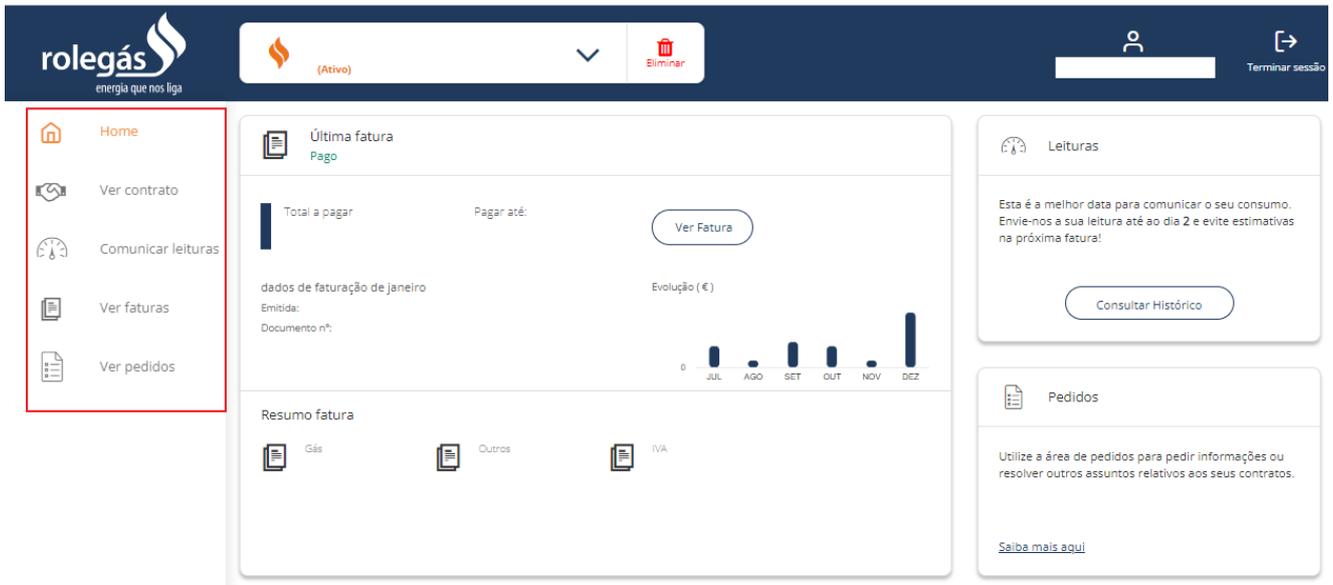
 

Nome Personalizado (i)

Enviar para avaliação

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 the tagline 'energia que nos liga'. To the right of the logo, there is a status indicator '(Ativo)', a dropdown arrow, and an 'Eliminar' button. Further 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:
 

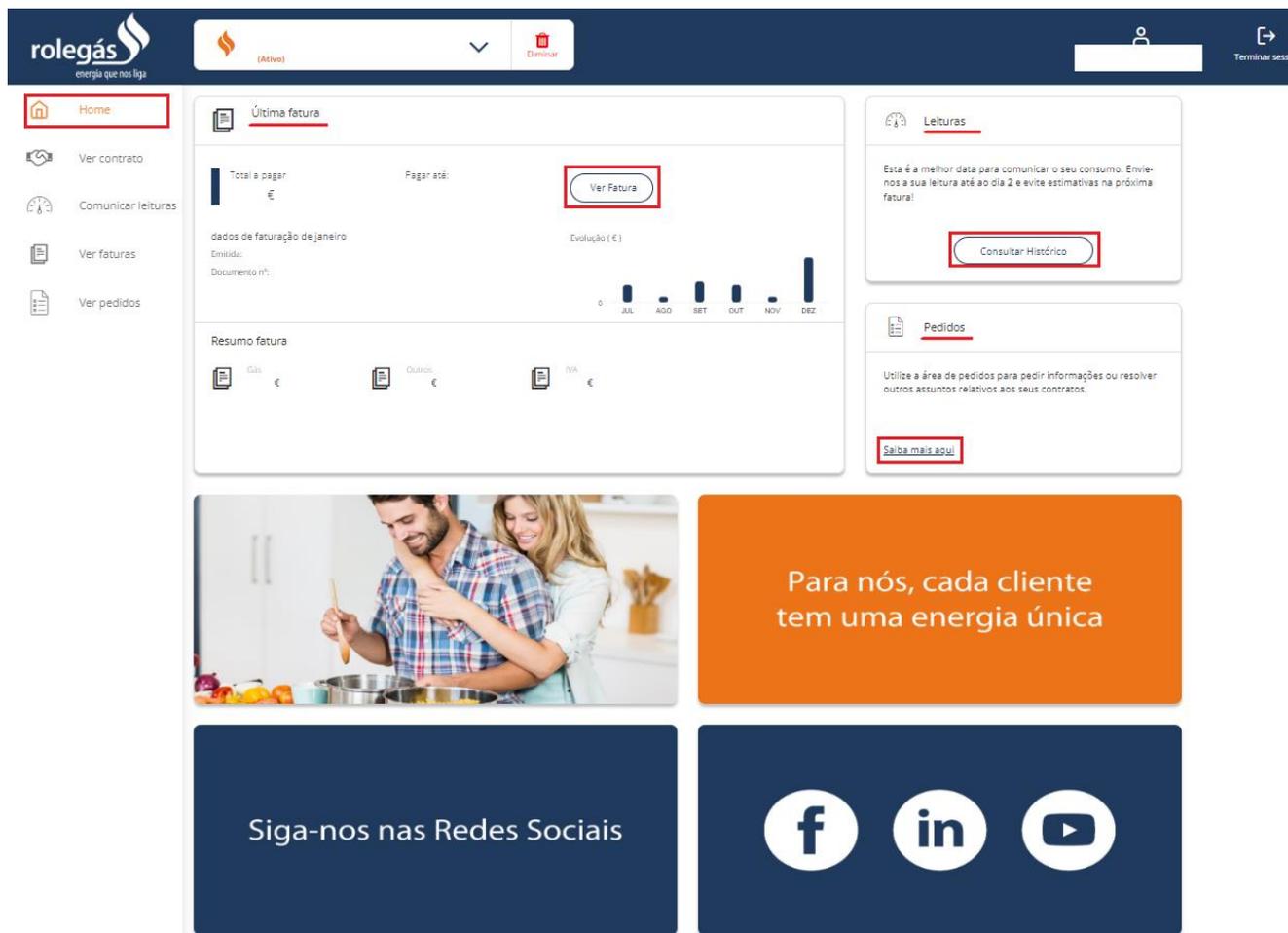
- Home (with a house icon)
- Ver contrato (with a document icon)
- Comunicar leituras (with a meter icon)
- Ver faturas (with a document icon)
- Ver pedidos (with a document icon)

The main content area is divided into several sections:
 

- Última fatura Pago:** This section shows the total amount to be paid ('Total a pagar') and the due date ('Pagar até:'). It includes a 'Ver Fatura' button. Below this, there are fields for 'dados de faturação de janeiro', 'Emitida:', and 'Documento n:'. To the right, a bar chart titled 'Evolução (€)' shows consumption data for the months of JUL, AGO, SET, OUT, NOV, and DEZ.
- Resumo fatura:** This section provides a breakdown of the bill, with icons for 'Gás', 'Outros', and 'IVA'.
- Leituras:** This section 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:** This section contains a message: 'Utilize a área de pedidos para pedir informações ou resolver outros assuntos relativos aos seus contratos.' and a link labeled 'Saiba mais aqui'.

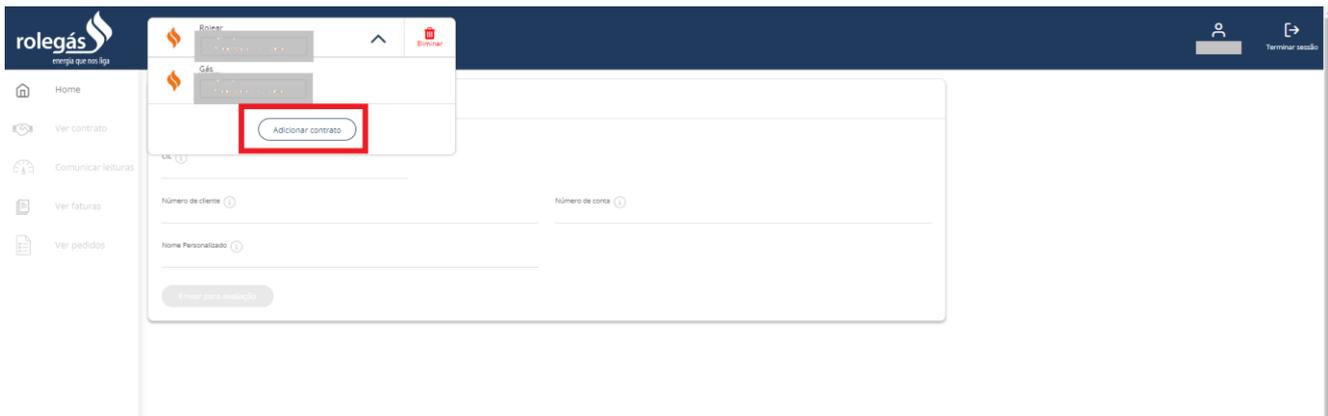
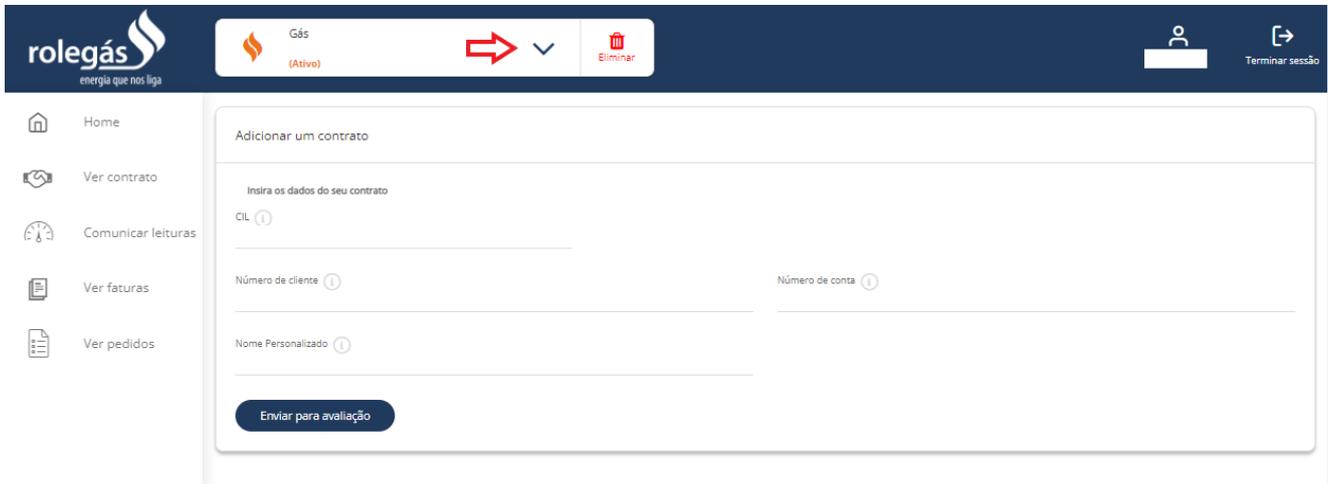
## 4.4.2. Home / Início

- 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.

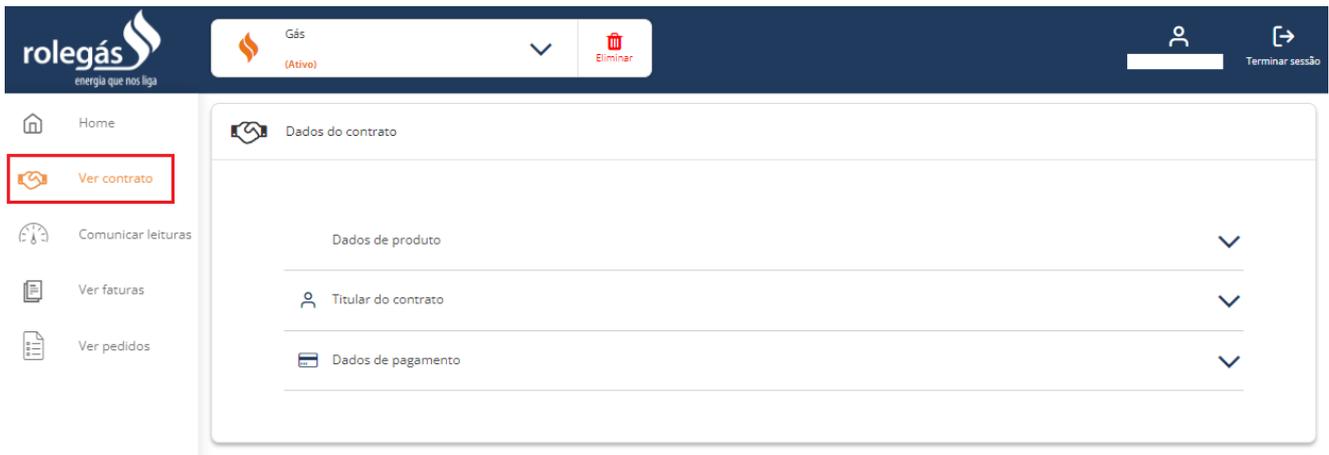


### 4.4.3. Ver contrato

- 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.

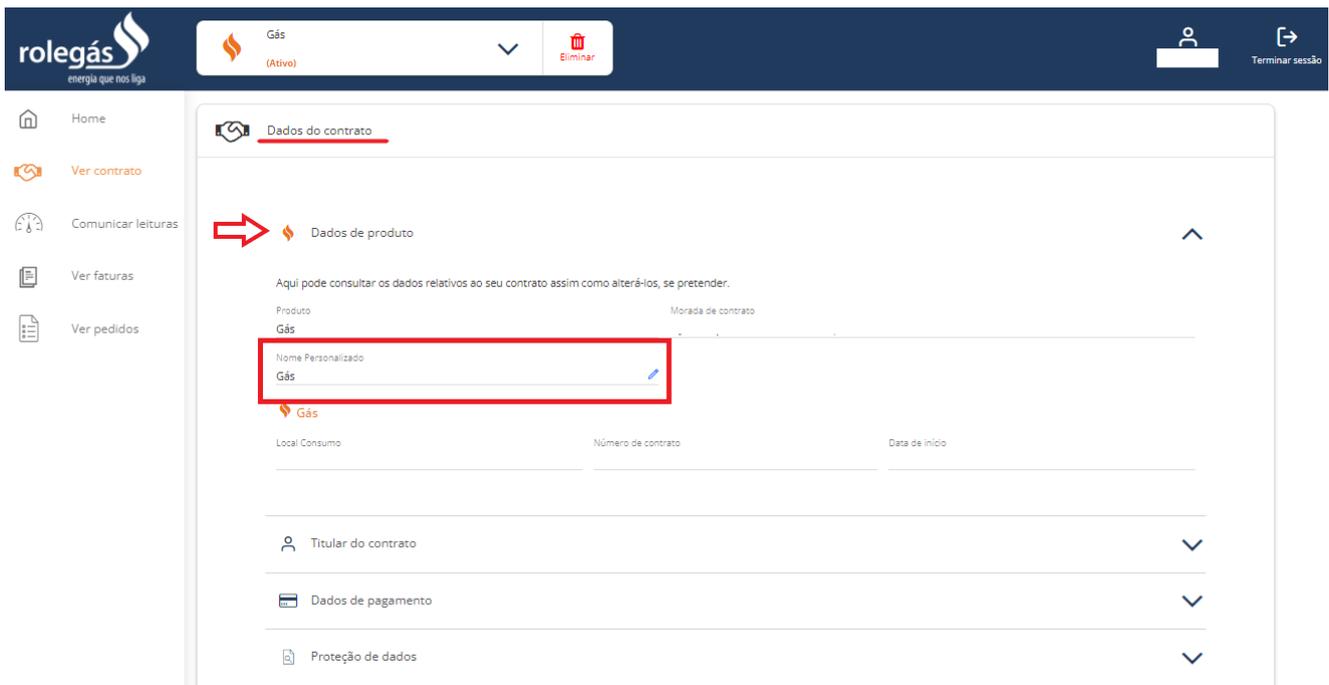


No menu **Ver contrato**, o utilizador terá acesso a toda a informação detalhada do contrato que seleccionou:

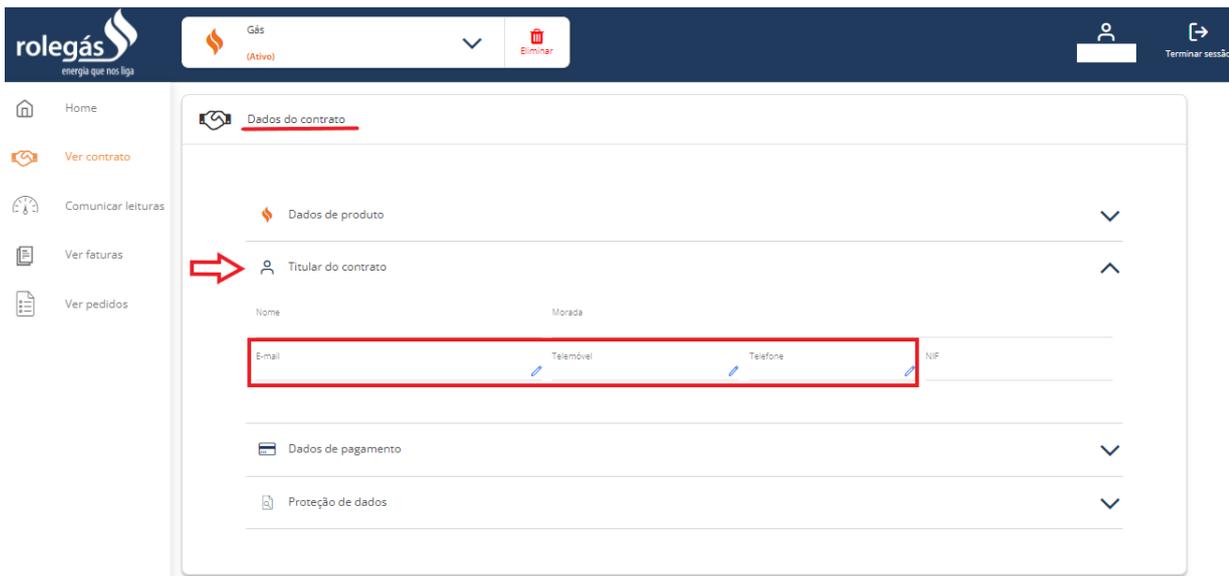


No painel de **“Dados do contrato”**, o cliente poderá efetuar vários pedidos de serviço, nomeadamente:

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

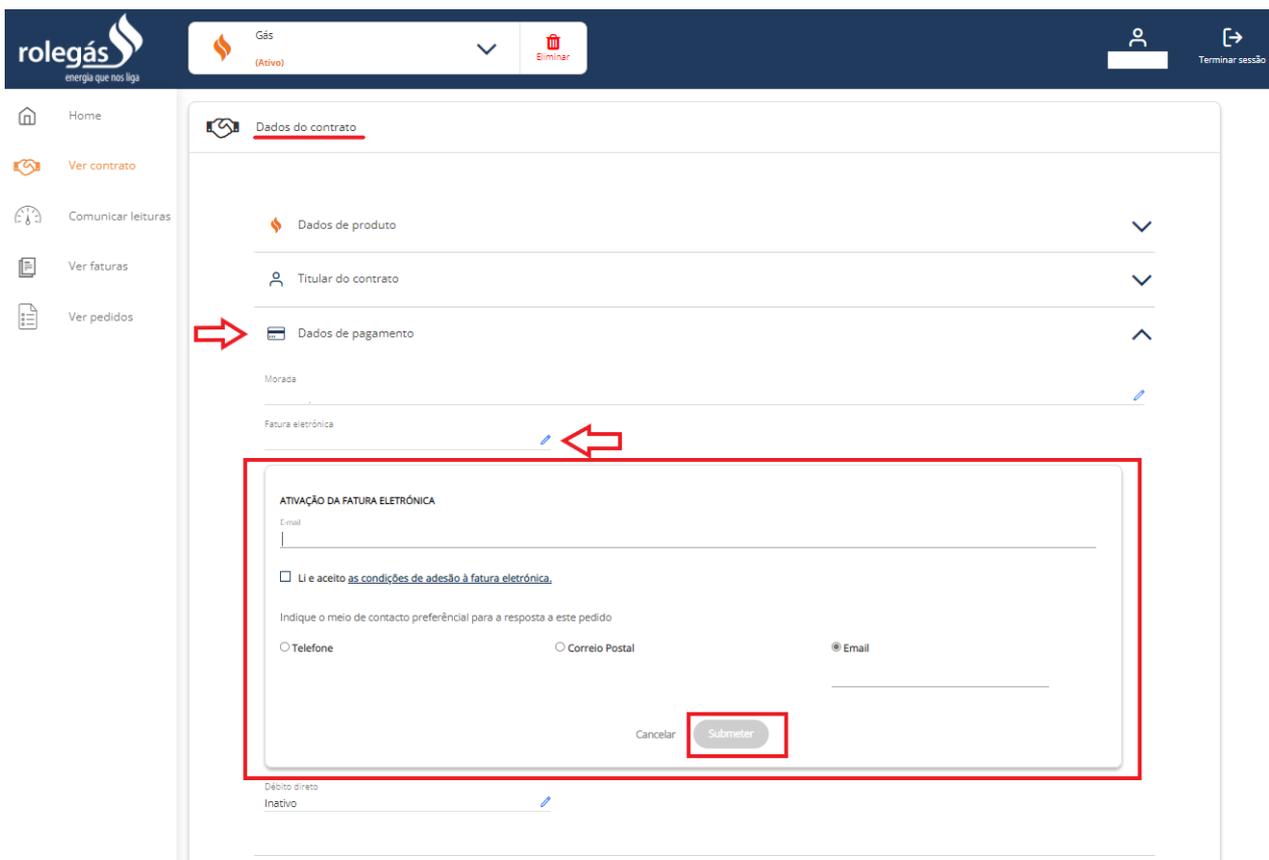


2. Em **Titular do contrato**, atualizar os dados de contacto – **E-mail, Telemóvel e Telefone** (Clicar no lápis)



The screenshot shows the 'Dados do contrato' (Contract Data) page. The 'Titular do contrato' (Contract Holder) section is expanded, revealing fields for 'Nome', 'Morada', 'E-mail', 'Telemóvel', 'Telefone', and 'NIF'. A red box highlights the 'E-mail', 'Telemóvel', and 'Telefone' fields. A red arrow points to the edit icon (pencil) next to the 'E-mail' field.

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



The screenshot shows the 'Dados do contrato' (Contract Data) page. The 'Dados de pagamento' (Payment Data) section is expanded, revealing the 'Fatura eletrónica' (Electronic Invoice) field. A red box highlights the 'ATIVACÃO DA FATURA ELETRÓNICA' (Electronic Invoice Activation) form. This form includes an 'Email' field, a checkbox for 'Li e aceito as condições de adesão à fatura eletrónica.', and radio buttons for 'Telefone', 'Correio Postal', and 'Email'. A red arrow points to the 'Submeter' (Submit) button.

## desativar a Fatura Eletrónica

**Dados do contrato**

- Dados de produto
- Titular do contrato
- Dados de pagamento**
- Morada
- Fatura eletrónica: Ativo
- Débito direto: Inativo
- Proteção de dados

**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     
  Correo Postal     
  Email

Cancelar      **Submeter**

## Ativar Débito direto

**Dados do contrato**

- Dados de produto
- Titular do contrato
- Dados de pagamento
- Morada
- Fatura eletrónica: Inativo
- Débito direto: Inativo
- Proteção de dados

**ATIVAR DÉBITO DIRECTO**  
 Indique o novo IBAN:

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

Telefone     
  Correo Postal     
  Email

Cancelar      **Submeter**

## Alterar IBAN

The screenshot shows the 'Dados do contrato' (Contract Data) page. A red arrow points to the 'Dados de pagamento' (Payment Data) section. Within this section, a red box highlights the 'ALTERAR IBAN' (Change IBAN) form. The form includes a text input field for the new IBAN, a confirmation checkbox, and radio buttons for preferred contact methods: 'Telefone', 'Correio Postal', and 'Email'. The 'Submit' button is also highlighted with a red box.

## Cancelar Débito Direto

The screenshot shows the 'Dados do contrato' (Contract Data) page. A red arrow points to the 'Dados de pagamento' (Payment Data) section. Within this section, a red box highlights the 'CANCELAR DÉBITO DIRETO' (Cancel Direct Debit) form. The form includes a confirmation checkbox, radio buttons for preferred contact methods: 'Telefone', 'Correio Postal', and 'Email', and a 'Submit' button. A red arrow points to the 'Débito direto' (Direct debit) status indicator. Below the form, the current IBAN 'PT50001800032314979202041' is visible.

## 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

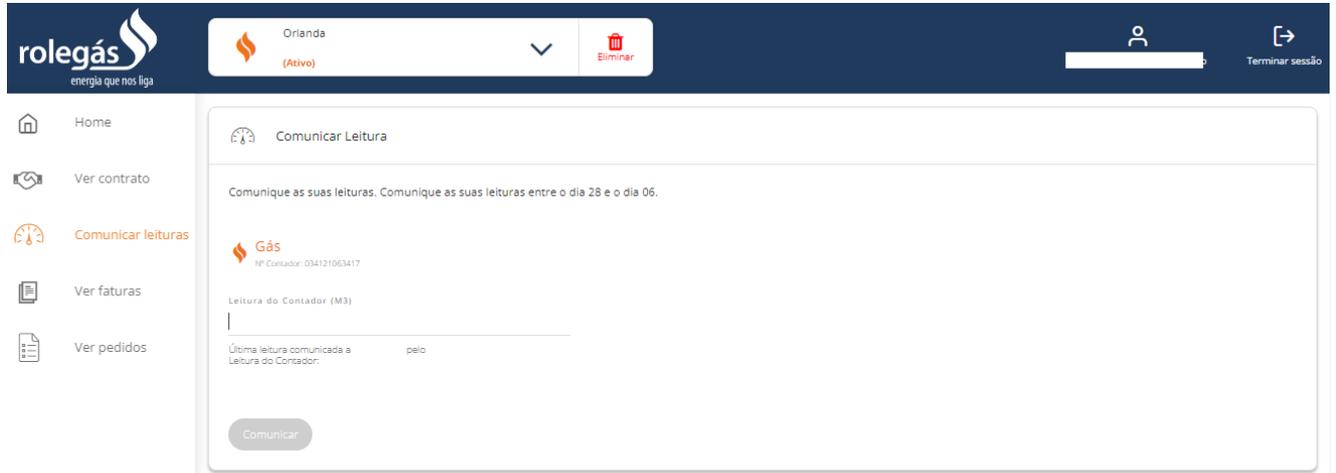
- Dados de produto
- Titular do contrato
- Dados de pagamento
- Proteção de dados**

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

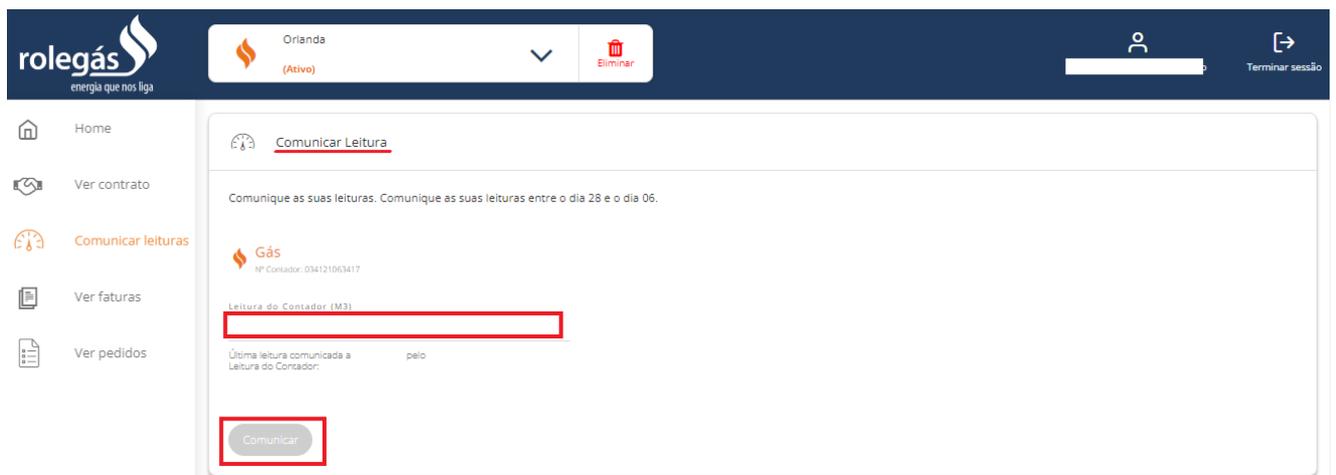
#### 4.4.4. Comunicar Leituras

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



The screenshot shows the 'Comunicar Leituras' interface. At the top, the user's name 'Orianda' and status '(Ativo)' are displayed. Below this, the contract number 'Nº Contador: 034121063417' is shown. The main section is titled 'Comunicar Leituras' and contains the instruction: 'Comunique as suas leituras. Comunique as suas leituras entre o dia 28 e o dia 06.' Underneath, there is a section for 'Gás' with the meter number 'Nº Contador: 034121063417'. A label 'Leitura do Contador (M3)' is followed by an empty input field. Below the input field, there is a table with two columns: 'Última leitura comunicada a Leitura do Contador:' and 'pelo'. At the bottom of the panel, there is a 'Comunicar' button.

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

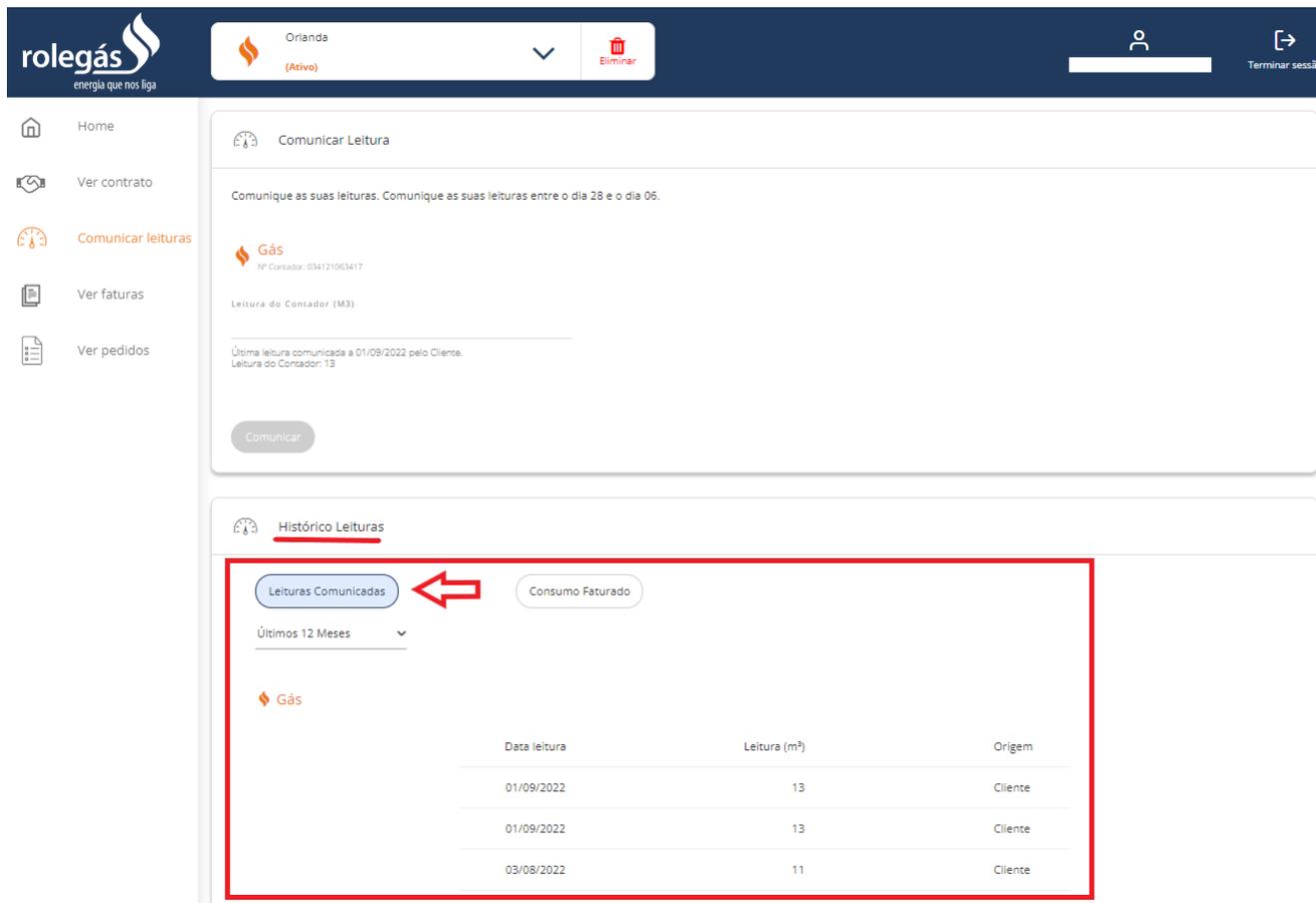


This screenshot is identical to the previous one, but with red rectangular boxes highlighting the input field for the meter reading and the 'Comunicar' button at the bottom of the panel.

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:



**Comunicar Leitura**

Comunique as suas leituras. Comunique as suas leituras entre o dia 28 e o dia 06.

**Gás**  
Nº Contador: 034121063417

Leitura do Contador (M3)

Última leitura comunicada a 01/09/2022 pelo Cliente.  
Leitura do Contador: 13

Comunicar

---

**Histórico Leituras**

Leituras Comunicadas ← Consumo Faturado

Últimos 12 Meses

**Gás**

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:

Última leitura comunicada a 01/09/2022 pelo Cliente.  
Leitura do Contador: 13

Comunicar

**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

Leitura do Contador (M3)

Última leitura comunicada a 01/09/2022 pelo Cliente.  
Leitura do Contador: 13

Comunicar

**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	15	15	15
MAR	16	16	16
ABR	20	20	20
MAI	23	23	23
JUN	26	26	26
JUL	23	23	23
AGO	20	20	20
SET	16	16	16
OUT	15	15	15
NOV	15	15	15
DEZ	20	20	20
JAN	23	23	23
FEV	26	26	26

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 <a href="#">Ver Fatura</a>
06/01/2023	26/01/2023	230108620	9,53 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
07/12/2022	27/12/2022	22120862	17,77 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
04/11/2022	24/11/2022	22110862000	2,40 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
11/10/2022	31/10/2022	2210086200	7,13 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
02/09/2022	22/09/2022	220908608	8,30 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
04/08/2022	24/08/2022	220808608001	2,40 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
05/07/2022	25/07/2022	2207086080008	7,13 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>

**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 <a href="#">Ver Fatura</a>
06/01/2023	26/01/2023	230108620	9,53 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
07/12/2022	27/12/2022	22120862	17,77 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
04/11/2022	24/11/2022	2211086	2,40 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>

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 <a href="#">Ver Fatura</a>
06/01/2023	26/01/2023	2301086200001	9,53 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
07/12/2022	27/12/2022	221208620000	17,77 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>

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 <a href="#">Ver Fatura</a>

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

Gás 11,55 €	Outros -2,85 €	IVA 2,00 €
----------------	-------------------	---------------

06/01/2023	26/01/2023	2301086200008	9,53 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>
07/12/2022	27/12/2022	2212086200001	17,77 €	Pago <a href="#">Ver Fatura</a>

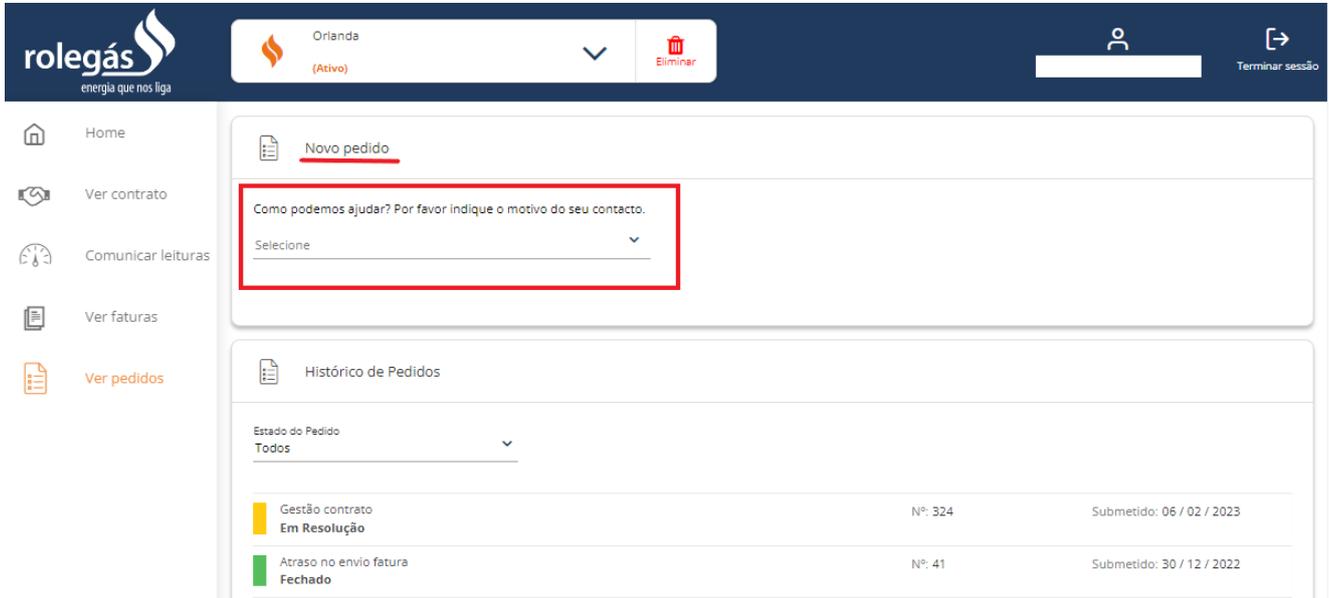
## Gráfico

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



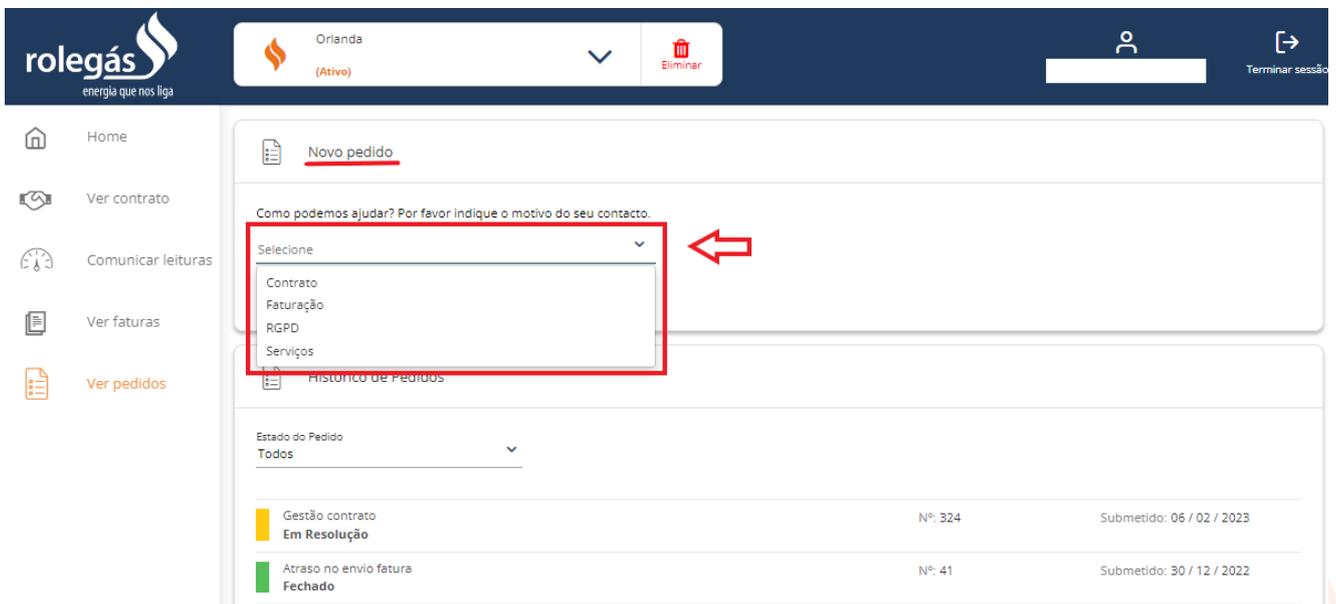
### 4.4.6. Ver Pedidos

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



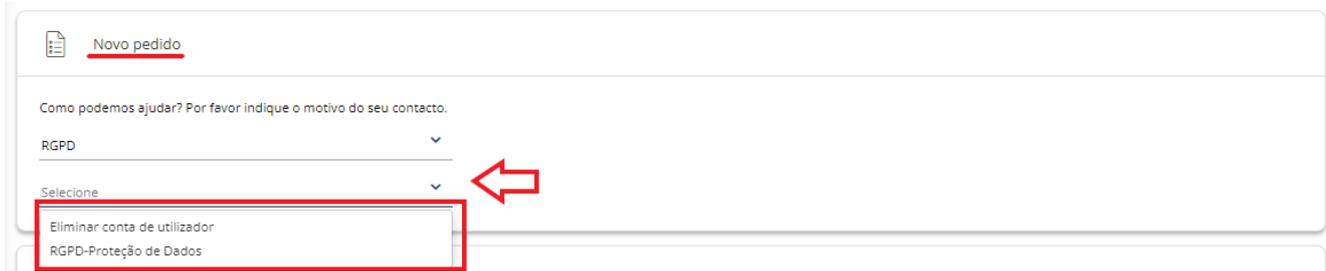
The screenshot shows the 'Novo pedido' form. At the top, there is a header with the rolegás logo, the user's name 'Orlanda (Ativo)', and an 'Eliminar' button. Below the header is a sidebar with navigation options: Home, Ver contrato, Comunicar leituras, Ver faturas, and Ver pedidos. The main content area has a section titled 'Novo pedido' with the instruction 'Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.' and a dropdown menu labeled 'Selecione'. Below this is a 'Histórico de Pedidos' section with a filter set to 'Todos' and a table of request history.

Estado do Pedido	Nº	Submetido
Gestão contrato <b>Em Resolução</b>	Nº: 324	Submetido: 06 / 02 / 2023
Atraso no envio fatura <b>Fechado</b>	Nº: 41	Submetido: 30 / 12 / 2022



This screenshot shows the same 'Novo pedido' form, but the dropdown menu is now open, displaying the following options: Contrato, Faturação, RGPD, and Serviços. A red arrow points to the 'Serviços' option, indicating it is the selected choice for the request.

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



**Novo pedido**

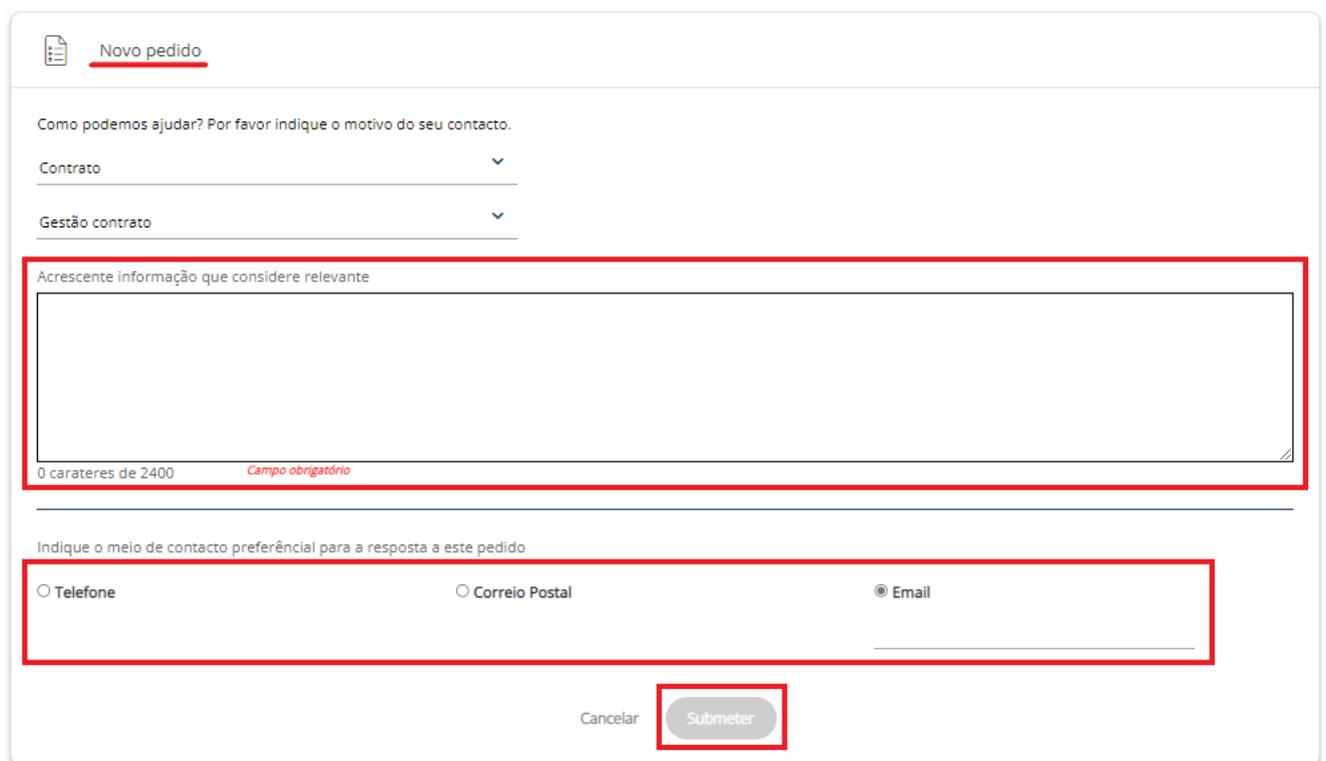
Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.

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

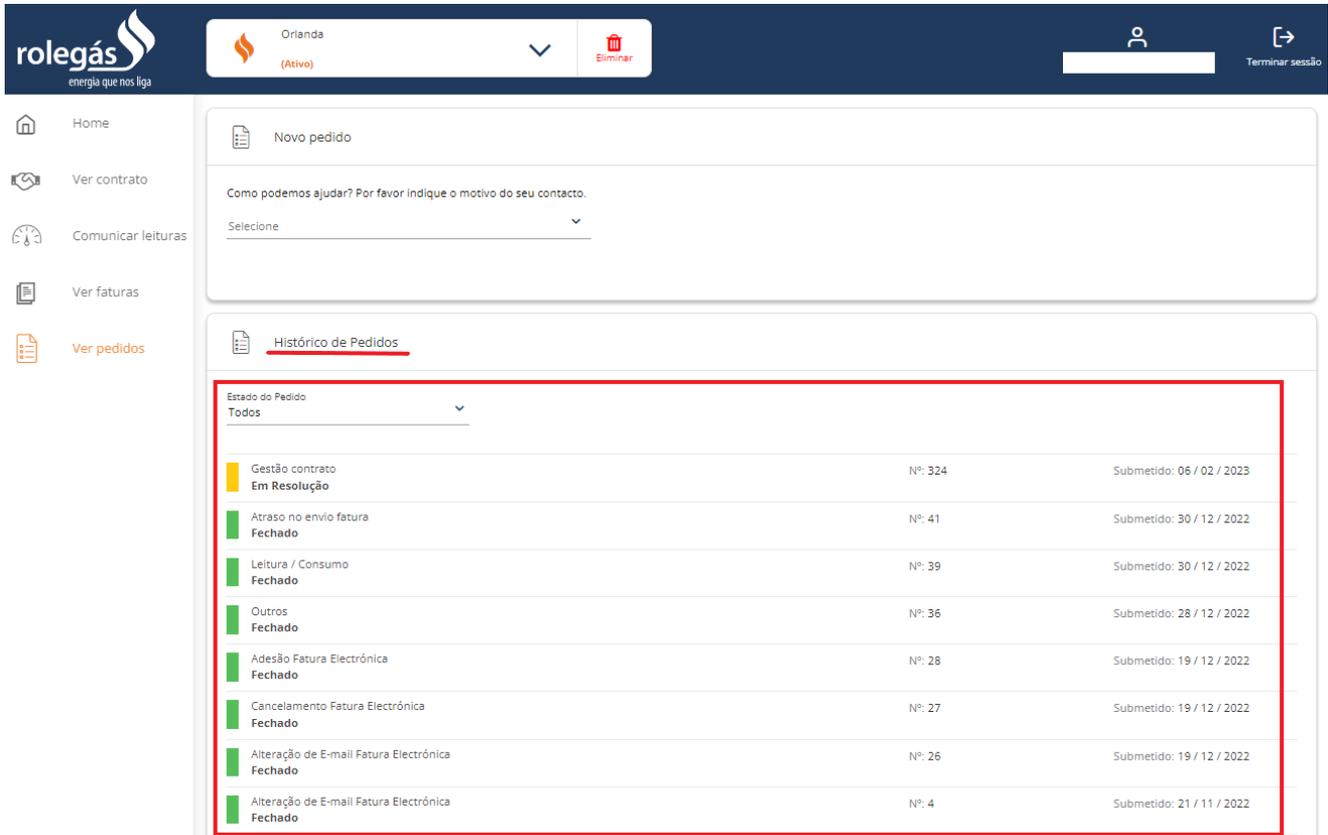
0 caracteres de 2400 *Campo obrigatório*

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, Nº 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 client area. At the top, there is a 'Novo pedido' form with a dropdown menu for selecting a reason. Below it, the 'Histórico de Pedidos' section is active, showing a list of requests. The list is filtered by 'Estado do Pedido' set to 'Todos'. The table below contains the following data:

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
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

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