

Manual de Utilização – Balcão Digital



2018

Índice

1. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital	3
2. Procedimentos inerentes à correta utilização do Balcão Digital	4
3. Funcionalidades disponibilizadas no Balcão Digital	5
3.1. Registo no Balcão Digital	6
3.2. Recuperação de Password	13
3.3. O Meu Perfil	14
3.4. Serviços no Balcão Digital	15
3.4.1 Subscrever um Contrato	15
3.4.2 Início	17
3.4.3 Os Meus Contratos	17
3.4.4 Comunicar Leituras	19
3.4.5 Ver Faturas	21



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

- O computador de onde o utilizador acede ao Balcão Digital 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 ao Balcão Digital deve ter, também, instalada uma aplicação de visualização de ficheiros no formato PDF, que são emitidos pelo sistema em algumas funcionalidades.



2. Procedimentos inerentes à correta utilização do Balcão Digital

Para a correta utilização do Balcão Digital, o Utilizador deverá assegurar os seguintes pressupostos, pela ordem apresentada:

- i) Ser Titular de um contrato ativo de abastecimento de água;
- ii) Garantir os Requisitos para a correta utilização do Balcão Digital (*1.Requisitos que devem ser cumpridos, para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital*);
- iii) Criar um Registo no Balcão Digital, em que, independentemente do número de Contratos/Instalações Ativos, que o Consumidor/Utente, apenas necessitará de ter um Registo no Balcão Digital, ou seja, apenas de um Utilizador e de uma Senha para aceder ao mesmo (*4. Registo no Balcão Digital*);

iv) Efetuar o Pedido de Adesão aos Serviços do Balcão Digital, por cada Contrato/Instalação Ativo, ou seja, caso o Consumidor/Utente tenha mais do que um Contrato/Instalação Ativos, deverá efetuar um Pedido de Adesão para cada um desses Contratos/Instalações, acedendo ao Balcão Digital, com o seu Utilizador e Senha.

Nesta situação serão geradas Chaves de Ativação dos Serviços no Balcão Digital, distintas por Instalação, que seguem via *email*, caso este esteja associado ao contrato de fornecimento ativo, caso não tenha nenhum email associado seguirá por carta (*5. Adesão aos Serviços no Balcão Digital*).



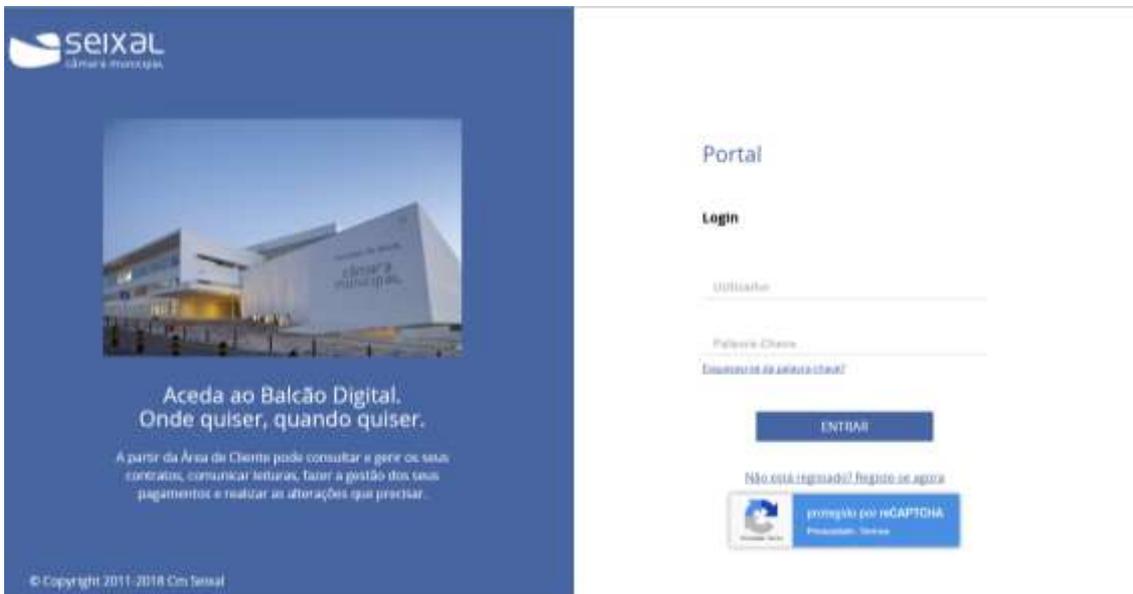
3. Funcionalidades disponibilizadas no Balcão Digital

- ❖ Consultar Contratos – Permite efetuar a consulta de dados do contrato;
- ❖ 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.

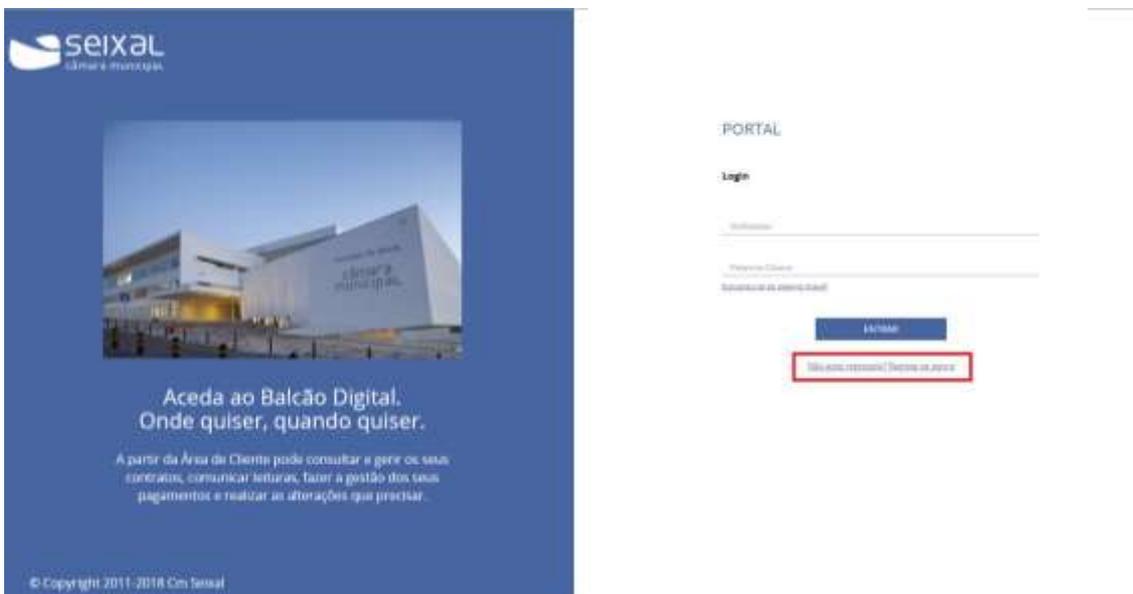


3.1. Registo no Balcão Digital

Aceda ao Balcão Digital:



- a. Se já for utilizador do Balcão Digital, antigo, apenas necessita de fazer o Login normal
- b. Se for novo utilizador, na Página Inicial do Balcão Digital seleccione a opção: **Criar Registo**



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

seixal
Câmara Municipal

Aceda ao Balcão Digital.
Onde quiser, quando quiser.

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2018 Cm Seixal

seixal
Câmara Municipal

PORTAL

PASSO 1 DE 2 REGISTO - DADOS PESSOAIS

Nome: Apêlido:

Documento de identificação: NIF:

NIF:

Termos e condições

ii. Preencha os restantes dados, guarde o “Email”, “Nome de Utilizador” e “Password”, leia atentamente os termos e as condições de utilização, caso concorde com estes clique em “Finalizar”

seixal
Câmara Municipal

Aceda ao Balcão Digital.
Onde quiser, quando quiser.

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2018 Cm Seixal

seixal
Câmara Municipal

PORTAL

PASSO 2 DE 2 DADOS ACESSO

Email:

Nome de utilizador:

Password: Confirma a password:

TERMS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL

Aceitar os termos e condições de utilização do portal (ver termos e condições)

Termos e condições



Termos e Condições de Utilização

A Câmara Municipal do Seixal com sede na Alameda dos Bombeiros Voluntários, n.º 45 2844-001 Seixal - Portugal, com o Número de Contribuinte 506 173 968, adiante designado por ENTIDADE, disponibiliza ao UTILIZADOR/CLIENTE identificado no site <http://www.cm-seixal.pt> o serviço Balcão Digital, em conformidade com o disposto nas seguintes condições de adesão:

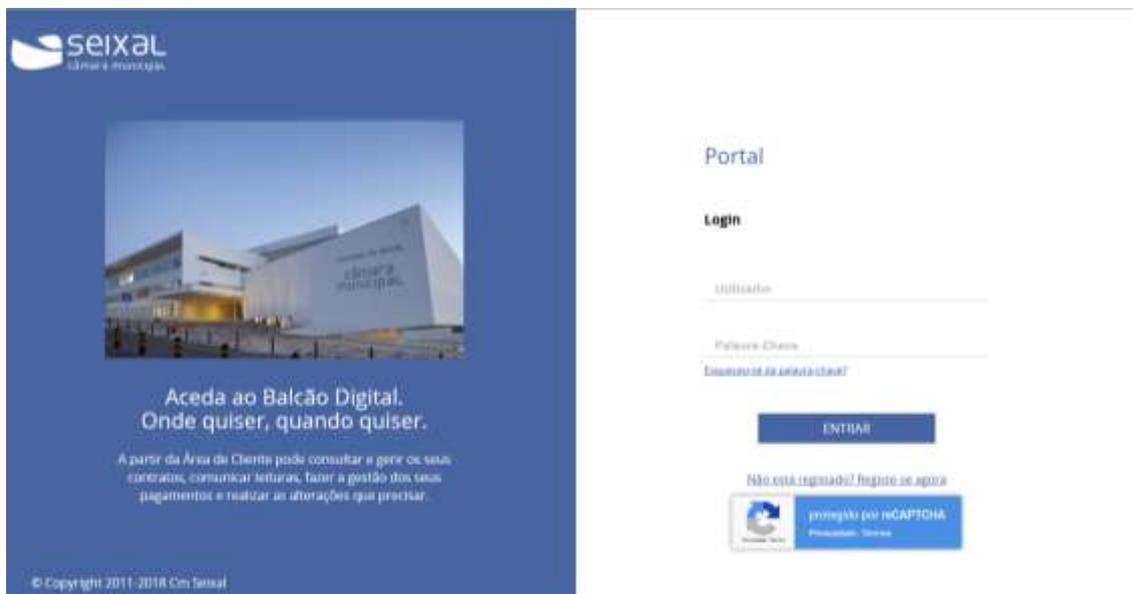
1. A ENTIDADE, no âmbito da sua atividade, disponibiliza um conjunto de serviços que possibilita o desenvolvimento e manutenção de relações comerciais por via da Internet / World Wide Web, designado SERVIÇO.
2. O SERVIÇO, mediante registo prévio e para as funcionalidades facultadas pela ENTIDADE, permite aos clientes da ENTIDADE consultarem dados, transmitirem dados relevantes para o regular desenvolvimento das relações contratuais.
3. O UTILIZADOR/CLIENTE, através da Internet, manifestou o interesse de aderir ao SERVIÇO, mediante a efetivação do registo, com a introdução de código do utilizador, chave de acesso (password), identificando ainda as referências dos serviços a que pretende aceder.
4. A ENTIDADE reserva-se o direito de só facultar o acesso para os serviços dos quais o UTILIZADOR/CLIENTE seja titular.
5. O UTILIZADOR/CLIENTE pode, em qualquer momento, alterar os serviços a que pretende aceder, sem prejuízo do disposto no ponto 4.
6. A ENTIDADE reserva-se o direito de suspender ou fazer cessar o acesso ao serviço, assim como de solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo UTILIZADOR/CLIENTE.
7. A ENTIDADE pode suspender o acesso ao SERVIÇO nos seguintes casos:
 - * Quando o UTILIZADOR/CLIENTE não utilize o serviço por período superior a 12 meses
 - * Quando, na mesma sessão, o UTILIZADOR/CLIENTE efetue 3 tentativas consecutivas de introdução incorreta da chave de acesso (password).
8. O UTILIZADOR/CLIENTE obriga-se a manter a confidencialidade da chave de acesso (password) e a prevenir o seu uso abusivo por parte de terceiros, assumindo a total responsabilidade derivada da utilização por terceiros do SERVIÇO.
9. A ENTIDADE não é, em caso algum, responsável pelos prejuízos provenientes de erros de transmissão e de deficiências técnicas ou derivados de interferências ou interceções ilegítimas que ocorram nos sistemas de comunicação e redes informáticas utilizados para a prestação do SERVIÇO.
10. A ENTIDADE reserva-se o direito de alterar as presentes condições de adesão, considerando que as alterações estão aceites pelo UTILIZADOR/CLIENTE desde que, após lhe ter sido remetida a respetiva comunicação o UTILIZADOR/CLIENTE não manifeste expressamente a intenção de cessar o acesso ao serviço.
11. As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito deste serviço presumem-se efetuadas pelo UTILIZADOR/CLIENTE, declinando a ENTIDADE qualquer responsabilidade decorrente da utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.
12. Os elementos e informações transmitidos e a requisição de serviços solicitados pelo UTILIZADOR/CLIENTE à ENTIDADE, através dos meios disponibilizados pelos serviços SERVIÇO, gozarão de plenos efeitos jurídicos, não podendo o CLIENTE alegar a falta de assinatura para cumprimento das obrigações assumidas por esta via.
13. O UTILIZADOR/CLIENTE autoriza a ENTIDADE a proceder ao tratamento informático dos dados fornecidos, designadamente para fins de natureza estatística, marketing e comunicação de informação relevante no âmbito do relacionamento comercial, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais sobre esta matéria.
14. O UTILIZADOR/CLIENTE tem o direito de aceder aos elementos a si referentes constantes das bases de dados referidas no ponto 13, assim como de exigir a sua atualização ou retificação, bem como de exigir a eliminação do seu nome das mesmas verificando-se a cessação do serviço.
15. A informação prestada no âmbito do SERVIÇO é propriedade das entidades que a prestam, comprometendo-se o UTILIZADOR/CLIENTE a não a transmitir ou reproduzir, quaisquer que sejam os meios empregues.

iii. Irá voltar à página de Entrada do Balcão Digital.

O seu Registo no Balcão Digital está agora Concluído.



2. Para aceder ao Balcão Digital, introduza o seu *username* e *password* (que registou no ponto 3) e em seguida, seleccione a opção: **Entrar**



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

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

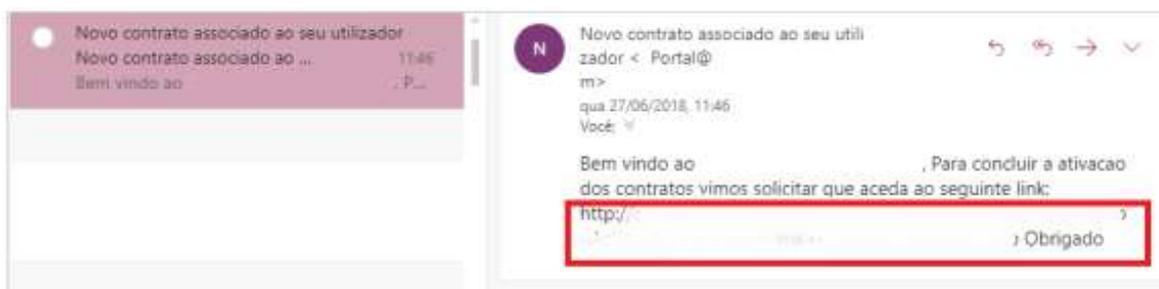


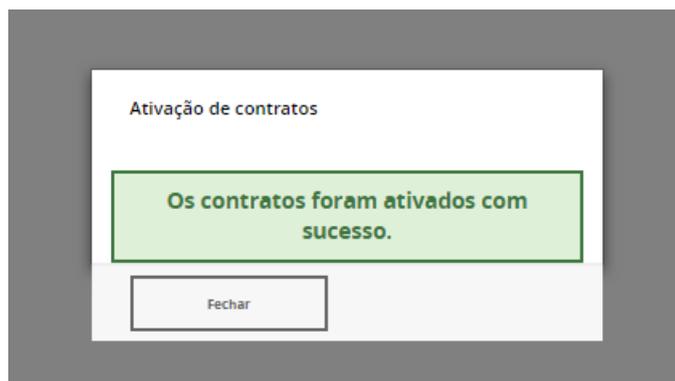
(i) Ao selecionar a opção “Subscrever Contrato” aparece o menu abaixo, que deve ser preenchido corretamente e no fim deve selecionar o botão “Enviar para Avaliação”:

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

❖ **Por email:**

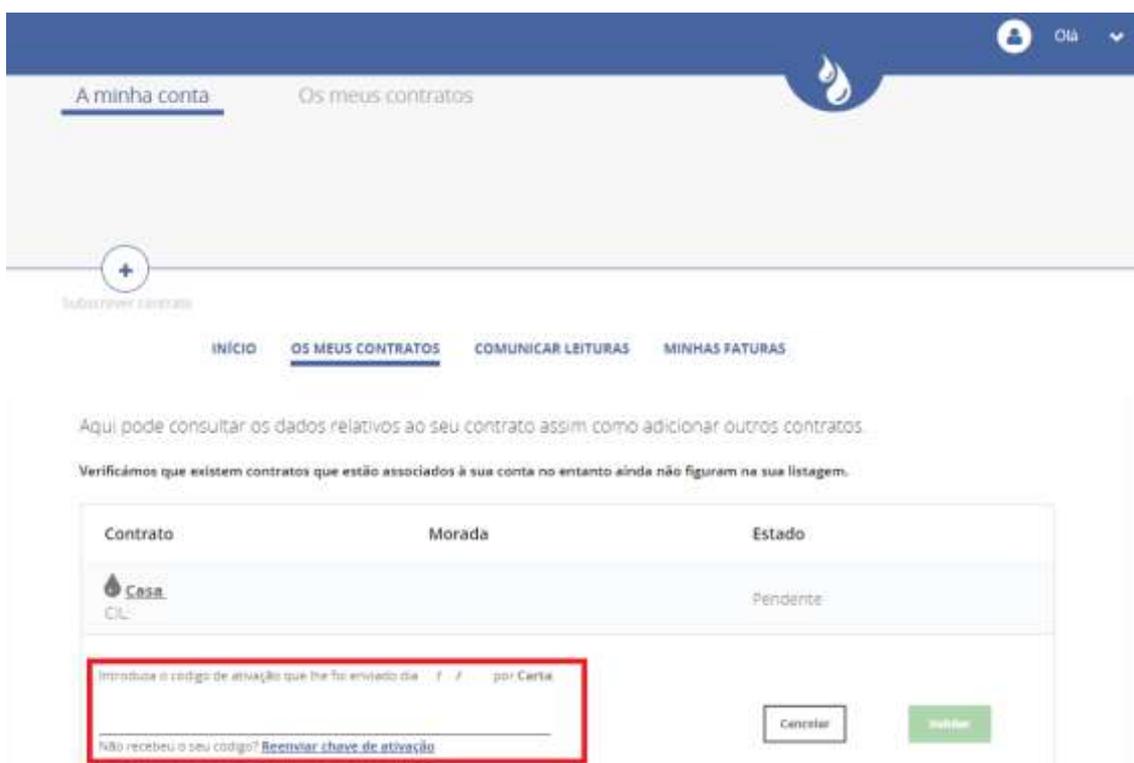
Depois de aceder ao link que aparece na imagem anterior, recebe a mensagem de sucesso da ativação do(s) contrato(s):





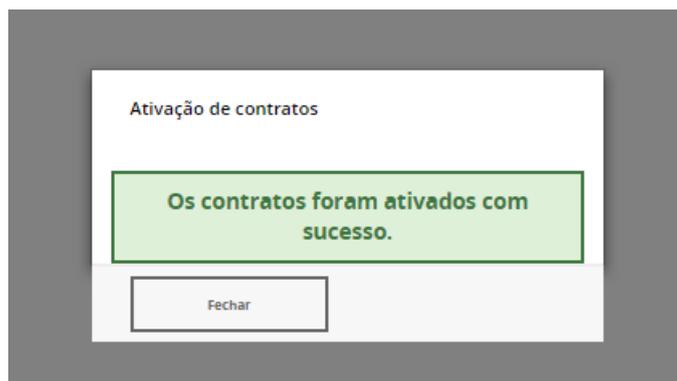
❖ Por carta:

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 "Valida" e recebe a mensagem de sucesso apresentada abaixo, caso o processo tenha decorrido sem erros.





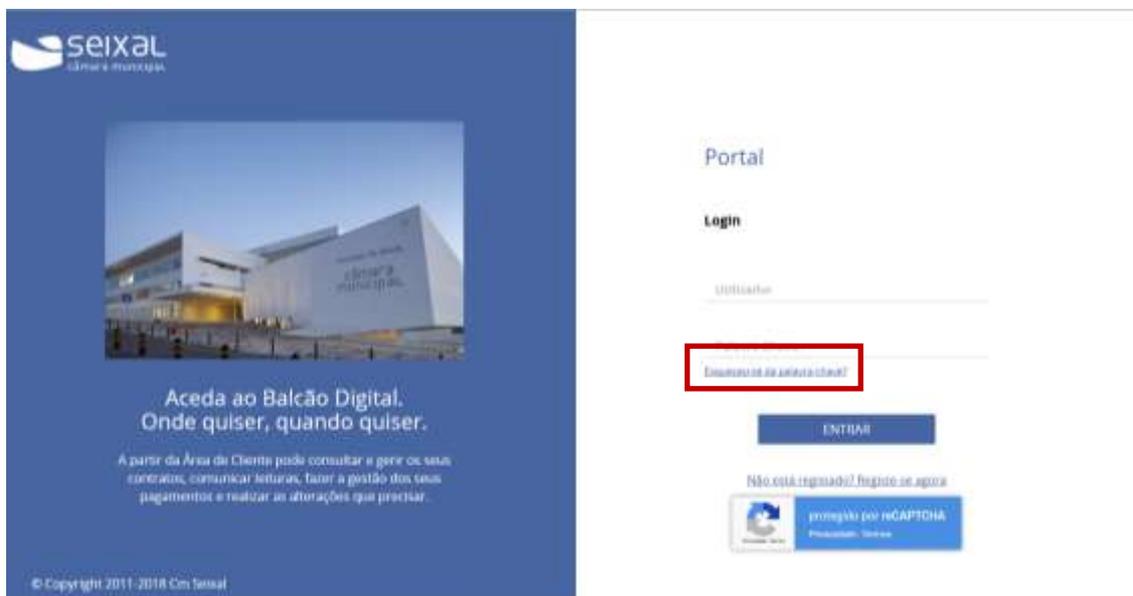
b. Caso já tenha conta no Balcão Digital os contratos associados ao seu NIF serão migrados automaticamente



3.2. Recuperação de Password

Caso tenha perdido a sua Password:

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



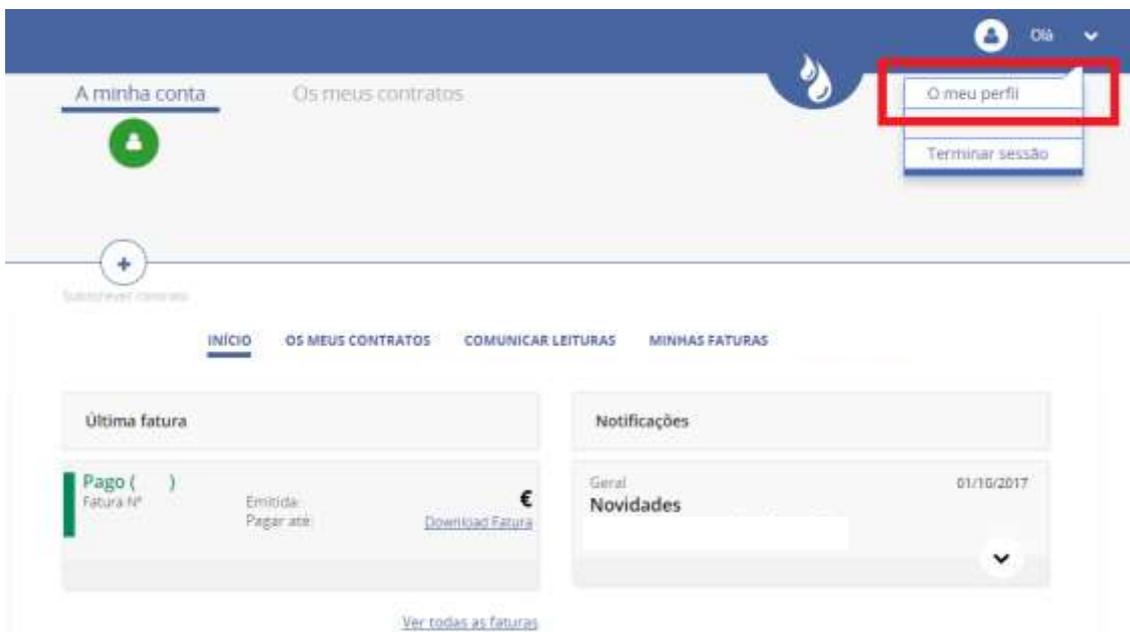
- Irá aparecer um novo menu onde é necessário inserir o email que está associado ao contrato. Após inserir o email clique em “**Submeter**”



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

3.3. O Meu Perfil

Selecionando o menu “O Meu Perfil”, o consumidor/utente terá acesso:

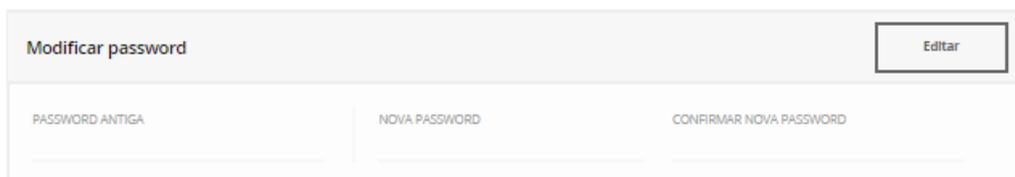


- **Detalhes de Perfil**, onde acede aos dados pessoais:

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 consumidor/utente no Registo do Balcão Digital, sendo que **não estão** associados ao Contrato do Consumidor/utente. Por questões de segurança, mesmo que o consumidor/utente associe um email ao seu perfil, se este não estiver associado ao contrato (nos registos da empresa) o consumidor/utente 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 consumidor/utente 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.

3.4. Serviços no Balcão Digital

3.4.1 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

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



3.4.2 Início

- i. **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)
- ii. **Notificações.** Mensagens que a empresa pretenda divulgar aos consumidores/utentes finais.



3.4.3 Os Meus Contratos

- 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

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		€ 

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



Dados de produto

PLANO: Água MORADA DE CONTRATO

NOME PERSONALIZADO

✦ ÁGUA

TARIFA: Doméstica CIL NÚMERO DE CONTRATO DATA DE INÍCIO

Titular do contrato

NOME

MORADA

E-MAIL

TELEFONE: Sem Informação NIF

Dados de pagamento

MORADA

FATURA ELETRÓNICA: Ativar Inativo DÉBITO DIRETO: Ativar Inativo

No painel de “**Detalhes do Contrato**”, o consumidor/utente poderá efetuar o pedidos de adesão/cancelamento da fatura eletrónica:

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

TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO À FACTURA ELECTRÓNICA

1. Ao aderir à faturação eletrónica passa a receber o aviso de emissão de fatura disponível para pagamento, através do endereço e-mail que indicou no ato de adesão ao serviço, deixando automaticamente de receber o documento em papel.
2. A fatura eletrónica será disponibilizada em formato PDF aposto de Assinatura Eletrónica Avançada de acordo com os requisitos legais.
3. A fatura eletrónica é certificada, tem validade fiscal e serve de recibo após boa cobrança.
4. A CM Seixal declina qualquer responsabilidade sobre a não receção da mensagem e-mail, decorrente de problemas relacionados com a caixa de correio eletrónico indicada pelo utente ou sistema de transmissão de emails, nomeadamente caixa cheia, alteração de endereço eletrónico, etc.
5. O utente pode ativar ou cancelar o envio eletrónico da fatura de água a qualquer momento.

3.4.4 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:

RESUMO VER CONTRATO **COMUNICAR LEITURAS** VER FATURAS

Comunicar regularmente a sua leitura evita estimativas e faturação excessiva.

i 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)

ENVIAR

O utilizador deve inserir a leitura em questão e selecionar 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)

50555

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.

ii. **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

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

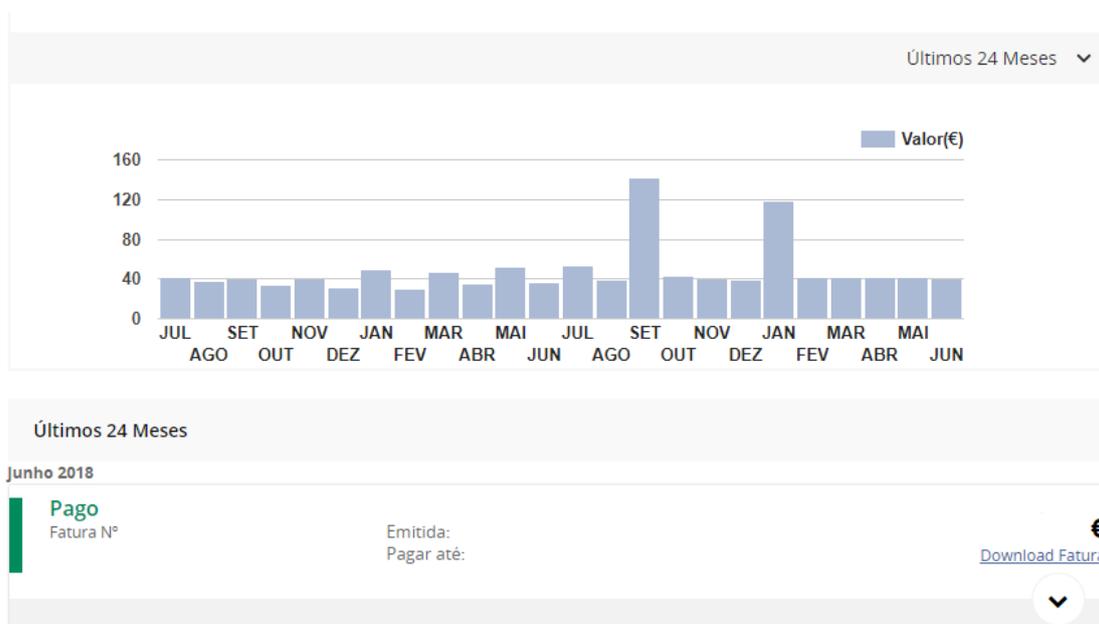


Colocando o ponteiro do rato sobre a barra do mês que pretende ter o detalhe, o utilizador conseguirá saber o valor **aproximado** do consumo mensal correspondente.

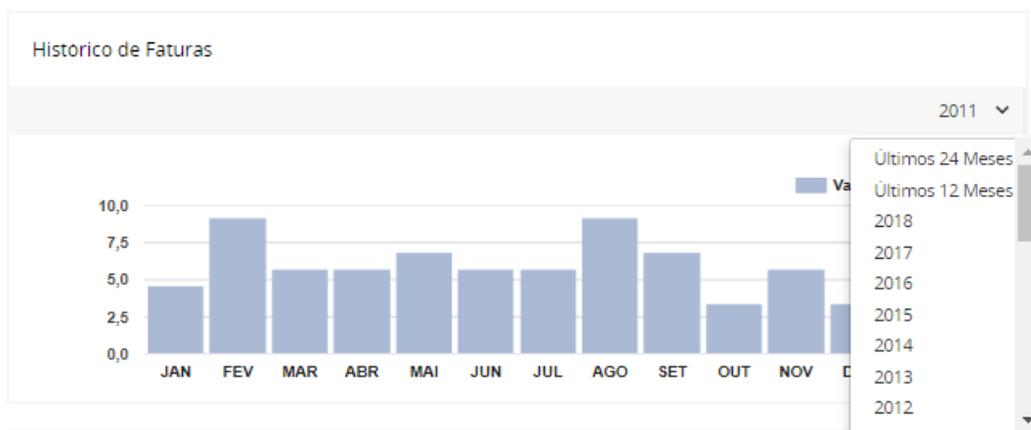


3.4.5 Ver Faturas

i. 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.



abril
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Pago Fatura N°</p> </div> <div> <p>Emitida: Pagar até:</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>€ Download Fatura</p> </div> </div>
<div style="text-align: right;">▼</div>
março
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Pago Fatura N°</p> </div> <div> <p>Emitida: Pagar até:</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>€ Download Fatura</p> </div> </div>
<div style="text-align: right;">▼</div>
fevereiro
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Pago Fatura N°</p> </div> <div> <p>Emitida: Pagar até:</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>€ Download Fatura</p> </div> </div>
<div style="text-align: right;">▼</div>
janeiro
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Pago Fatura N°</p> </div> <div> <p>Emitida: Pagar até:</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>€ Download Fatura</p> </div> </div>
<div style="text-align: right;">▼</div>

Selecionando a fatura pretendida acederá a um resumo da mesma:

