

Manual do Balcão Digital





1 Requisitos

Antes de iniciar o seu registo no Balcão Digital certifique-se que o seu computador possui os requisitos mínimos para o bom funcionamento desta ferramenta:

- deve ter instalado o Google Chrome;
- as definições de segurança do browser devem permitir a abertura de janelas automáticas pelo sistema, vulgarmente designadas por pop-ups;
- as definições de segurança do browser devem permitir executar scripts de java;
- o computador deve ter instalada uma aplicação de visualização de ficheiros no formato PDF.

2 Efetuar o seu registo no Balcão Digital

Note que mesmo que possua mais que um contrato em seu nome bastará efetuar um só registo associando posteriormente os vários contratos à sua conta digital.

Comunicar a sua Leitura

365 dias/ano
24 horas/dia

Apenas deverá considerar os números no fundo preto do mostrador do contador.

Aceda. 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.

Portal

Login

Utilizador

Palavra-Chave

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

ENTRAR

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

protegido por reCAPTCHA
Privacidade Termos de Utilização

Preencha os dados solicitados e guarde o "Email", "Nome de Utilizador" e "Password". Leia atentamente os termos e as condições de utilização, caso concorde com estes clique em "Finalizar".



Aceda.
Onde quiser, quando quiser.

Portal Águas de Valongo

PASSO 1 DE 3

REGISTO - DADOS PESSOAIS

Preencha os seus dados pessoais.

Nome *

Apelidos *

Documento de identificação *

Selecione

* - Campos obrigatórios



VOLTAR

PASSO SEGUINTE

Portal Águas de Valongo

PASSO 2 DE 3

DADOS ACESSO

E-mail *

Password *

Confirme a password *



VOLTAR

PASSO SEGUINTE

Portal Águas de Valongo

PASSO 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 *

[Reenviar 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



3 Aceder ao balcão Digital

Para aceder ao Balcão Digital, introduza o seu “Nome de Utilizador” e “Password” (que registou no ponto anterior) e em seguida, seleccione a opção: “Entrar”.

Será agora encaminhado para a página inicial do seu utilizador.

4 Associar um contrato ao seu utilizador

Se for um novo utilizador que acede pela 1ª vez ou pretender adicionar mais um contrato à sua conta deve fazer a subscrição do contrato, seleccionando a opção “Adicionar um Contrato”:



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

The screenshot shows a form titled 'Adicione um novo contrato'. At the top, there is a navigation bar with 'INÍCIO', 'OS MEUS CONTRATOS', 'COMUNICAR LEITURAS', 'MINHAS FATURAS', and 'MEUS PEDIDOS'. The 'OS MEUS CONTRATOS' option is selected. Below the navigation bar, the form has the following fields:

- PRODUTO CONTRATADO:** A dropdown menu with 'Água e/ou Saneamento' selected.
- CIL:** A text input field.
- NUMERO DE CLIENTE:** A text input field.
- NUMERO DE CONTA:** A text input field.
- NOME PERSONALIZADO:** A text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar para avaliação'.



Se passar com o rato em cima do ⓘ será visível uma breve descrição explicativa de cada um dos campos a preencher.

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

No caso de receber o link deverá aceder ao mesmo e posteriormente receberá um email a confirmar/informar que um novo contrato foi associado ao seu utilizador.

No caso de receber uma carta com um código de ativação este deverá ser inserido no campo marcado a vermelho na imagem abaixo:

[INÍCIO](#) [OS MEUS CONTRATOS](#) [COMUNICAR LEITURAS](#) [MINHAS FATURAS](#) [MEUS PEDIDOS](#)

Aqui pode consultar os dados relativos ao seu contrato assim como adicionar outros contratos.

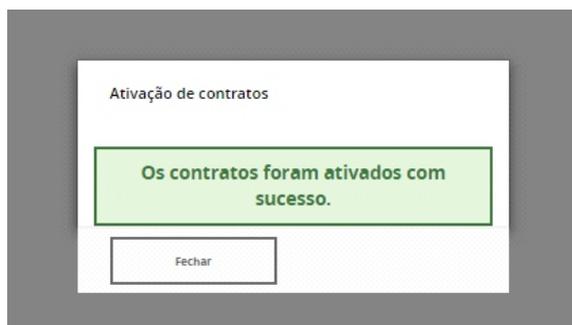
Verificámos que existem contratos que estão associados à sua conta no entanto ainda não figuram na sua listagem.

Contrato	Morada	Estado
 Casa CIL:		Pendente

Introduza o código de ativação que lhe foi enviado dia / / por Carta.

Não recebeu o seu código? [Reenviar chave de ativação](#)

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





5 Como recuperar a password

Se tiver perdido ou esquecido a sua Password deverá no menu de entrada escolher “Esqueceu-se da sua palavra-chave?”.

Comunicar a sua Leitura

365 dias/ano
24 horas/dia

Aceda.
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.

Agente deverá considerar os números no fundo preto do mostrador do contador

Portal

Login

Utilizador

Palavra-Chave

ENTRAR

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

protegido por reCAPTCHA
[Privacidade](#) [Termos de Utilização](#)

Irá aparecer um novo menu onde é necessário inserir o email que está associado ao seu utilizador. 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. Siga as instruções até definir a sua nova password.

Portal

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](#)



6 O meu perfil

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

The screenshot shows a user interface for a customer profile. At the top right, there is a user greeting 'Olá Antonio' and a dropdown menu with options 'O meu perfil' and 'Terminar sessão'. Below this, there are two main sections: 'A minha conta' with a profile icon and the name 'Antonio', and 'Os meus contratos' with a water drop icon and the label 'casa'. A navigation bar at the bottom contains the following items: 'INÍCIO' (underlined), 'OS MEUS CONTRATOS', 'COMUNICAR LEITURAS', 'MINHAS FATURAS', and 'MEUS PEDIDOS'.

Detalhes de Perfil, onde acede aos dados pessoais:

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

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 mas sim uma carta.



Alteração de password

Poderá alterar a sua password necessitando apenas 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.

Modificar password Editar

PASSWORD ANTIGA NOVA PASSWORD CONFIRMAR NOVA PASSWORD

7 Menu inicial

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

The screenshot shows a dark blue header bar. On the right side, there is a user profile icon and the text "Olá Antonio" with a dropdown arrow. The dropdown menu is open, showing two options: "O meu perfil" and "Terminar sessão". Below the header, there are two main menu items: "A minha conta" with a person icon and the name "Antonio", and "Os meus contratos" with a house icon and the label "casa". At the bottom left of this section, there is a plus sign icon and the text "Adicionar um contrato".

The screenshot shows a horizontal navigation menu with five items: "INICIO", "OS MEUS CONTRATOS", "COMUNICAR LEITURAS", "MINHAS FATURAS", and "MEUS PEDIDOS". Below the menu, there are two white boxes: "Última fatura" and "Notificações".

The screenshot shows the main content area. At the top, there is a horizontal navigation menu with five items: "INICIO", "OS MEUS CONTRATOS", "COMUNICAR LEITURAS", "MINHAS FATURAS", and "MEUS PEDIDOS". Below the menu, there are two main sections: "Última fatura" and "Último Pedido". The "Última fatura" section shows a "Pago" status, a "Fatura nº" field, and a "Download fatura" button. The "Último Pedido" section shows a "Fechado" status, a "Des Fatura Eletrónica nº" field, and a "Pedido: Concluído" label. There are also "Ver todas as faturas" and "Ver todos os pedidos" links.



a) 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 clientes finais.

iii) 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”.

b) Os Meus Contratos

Poderá verificar os Contratos que estejam associados ao utilizador em questão.

Nesta funcionalidade o utilizador terá também a possibilidade de adicionar outros contratos que pretenda. Paralelamente poderá aceder com detalhe aos dados do contrato e efetuar algumas alterações se clicar no contrato que pretende alterar.

Adicione um novo contrato



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

Contrato	Morada	Última fatura
 Cubo CIL: 5	RUA	
 Casa 125 CIL: 5	RUA	



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

Dados de produto			
PRODUTO	MORADA DE CONTRATO		
Água			
NOME PERSONALIZADO			
casa			
 ÁGUA			
TARIFA	CIL	NÚMERO DE CONTRATO	DATA DE INÍCIO
Domestica Agua/Saneamento			

Titular do contrato	
NOME	Antonio
MORADA	
E-MAIL	
TELEFONE	NIF

Dados de pagamento	
MORADA	
FATURA ELETRÓNICA	DÉBITO DIRETO
Ativo	Inativo

c) Comunicar Leituras

i) Comunicar Leitura. O utilizador terá a possibilidade de comunicar a leitura.

No caso de ter mais do que um contrato associado, é necessário que primeiro, selecione o contrato para o qual pretende comunicar a sua leitura (Barra superior "Os meus contratos").

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 xx e o dia xx.

Comunicar Leitura

 Água

Leitura do contador

Consumo de Água (m³)



NOTA: A 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) Leituras. O Utilizador poderá consultar o histórico de "Leituras" e o gráfico de "Consumos" faturados para o contrato selecionado e no período pretendido

Comunicar Leitura

Água

Leitura do contador

Leitura de Água (m³)

SUBMITIR

Leituras

Água Últimos 24 Meses Leituras Consumo

Data Últimos 24 Meses Água (M³) Leitura

Data	Leitura
12 NOV	1035
10 SET	1010
10 JUL	985
13 MAI	963
02 FEV	918

Leituras

Água Últimos 24 Meses Leituras Consumo

Leituras Faturadas

Mês	Consumo	Tarifa de C.	Consumo Total
MAI	40	10	50
AGO	30	10	40
NOV	15	10	25
FEV	35	10	45
MAI	45	10	55
JUL	25	10	35
SET	25	10	35
NOV	25	10	35

d) Ver Faturas

O utilizador terá acesso a um painel de "Histórico de Faturas", dividido em duas secções principais:

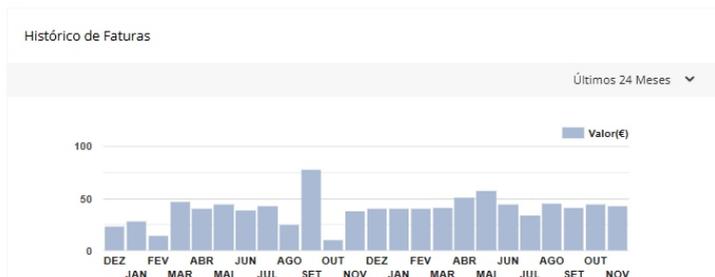
i) Visualização gráfica: Poderá visualizar gráfico, com os valores faturados, no período pretendido (selecionar período)

ii) Últimos 24 meses: Resumo da faturação, por documento, informando o número de documento, a data de emissão, a data-limite de pagamento e valor. No botão "Ver Fatura" é possível descarregar o PDF do documento correspondente. Selecionando a fatura pretendida acederá a um resumo da mesma e opções adicionais.



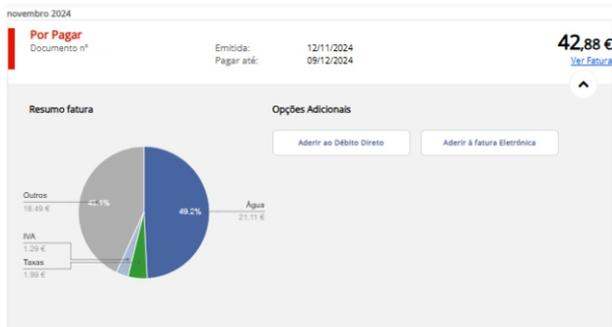
RESUMO VER CONTRATO COMUNICAR LEITURAS **VER FATURAS** VER PEDIDOS

Aqui pode encontrar toda a informação relativa às suas faturas.



Últimos 24 Meses

Mês	Status	Documento n°	Emitida:	Pagar até:	Valor(€)	Ação
novembro 2024	Por Pagar		12/11/2024	09/12/2024	42,88	Ver Fatura
outubro 2024	Pago		11/10/2024	05/11/2024	45,09	Ver Fatura
setembro 2024	Pago		10/09/2024	07/10/2024	41,79	Ver Fatura
agosto 2024	Pago		12/08/2024	06/09/2024	45,82	Ver Fatura





e) Ver Pedidos

O utilizador poderá consultar todos os pedidos já criados por si no Balcão Digital ou dirigir novos pedidos à empresa. 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.

Novo pedido Histórico

Efetuar novo pedido

Genérico ^

Reclamação/Outros Serviços

INDIQUE O MOTIVO v

- Pedido de rescisão
- Reclamação
- Sugestão
- Outros Serviços
- Débito Direto
- Informação

Cancelar Submeter

RESUMO VER CONTRATO COMUNICAR LEITURAS VER FATURAS VER PEDIDOS

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

Novo pedido	Histórico	Todos	v
Fechado Pedido de Rescisão de Contrato Nº	Submetido: Concluído:	17/08/2023 14/09/2023	
Fechado Activar Fatura electronica Nº	Submetido: Concluído:	17/06/2021 17/06/2021	

www.valongo-bewater.com.pt

