

# Escritório Virtual

Manual do utilizador  
Marketing para o setor  
grossista

Naturgy 





# Escritório Virtual

## Introdução

No Escritório Virtual da Naturgy estão reunidas todas as informações que podem interessar-lhe relacionadas com os seus contratos e fornecimentos de energia, para que possa geri-las de forma rápida e fácil. A partir da sua área pessoal, poderá consultar detalhes relativos aos seus consumos, faturas, serviços contratados e acompanhar pedidos.

Este serviço, totalmente gratuito, está ao seu dispor mediante registo *online*, na página Web para os Grandes Clientes.

Ao longo deste documento, obterá informações sobre os procedimentos de acesso e registo e compreenderá melhor as funcionalidades disponíveis no Escritório Virtual.

# Escritório Virtual

## Índice

<b>Acesso, registo e alteração da palavra-passe</b>	
Acesso à Web	4
Registo	5
Alteração da palavra-passe	7
<b>Posição Global</b>	
Posição Global	8
<b>Consulta de faturas</b>	
A minha fatura	10
Resolução de problemas	13
Pesquisar contratos	14
<b>Consulta de consumos</b>	
Histórico de consumos	16
Visualização de consumos	17
Download de consumos	19
<b>Registo e consulta de pedidos</b>	
Pedidos	21
<b>Áreas de Gestão</b>	
Utilizador com acesso a diferentes fornecimentos	24

# Escritório Virtual

Acesso, registo e alteração da palavra-passe

## Acesso à Web

### Como aceder ao Escritório Virtual

O Escritório Virtual da Naturgy está disponível no seguinte endereço:

[www.naturgy.pt/pt/grandes\\_clientes/gestao\\_personalizada/atencao\\_grandes\\_clientes/escritorio\\_virtual](http://www.naturgy.pt/pt/grandes_clientes/gestao_personalizada/atencao_grandes_clientes/escritorio_virtual)

É necessário inserir um nome de **Utilizador** e uma **Palavra-passe** (sensível a maiúsculas e minúsculas) e clicar no botão **Iniciar sessão**.



The screenshot shows the top navigation bar of the Naturgy website with links for 'Grandes Clientes', 'Produtos', 'Gestão personalizada', and 'Área Clientes'. The main heading is 'Escritório Virtual' with the subtext 'Descubra as vantagens do registo no Escritório Virtual.' Below this is an illustration of a laptop with a person and a mouse. A list of benefits is provided, including access to invoices, consumption information, and energy-related information. A 'Ficheiros relacionados' section contains a link to the 'Manual de registo do Escritório Virtual'.



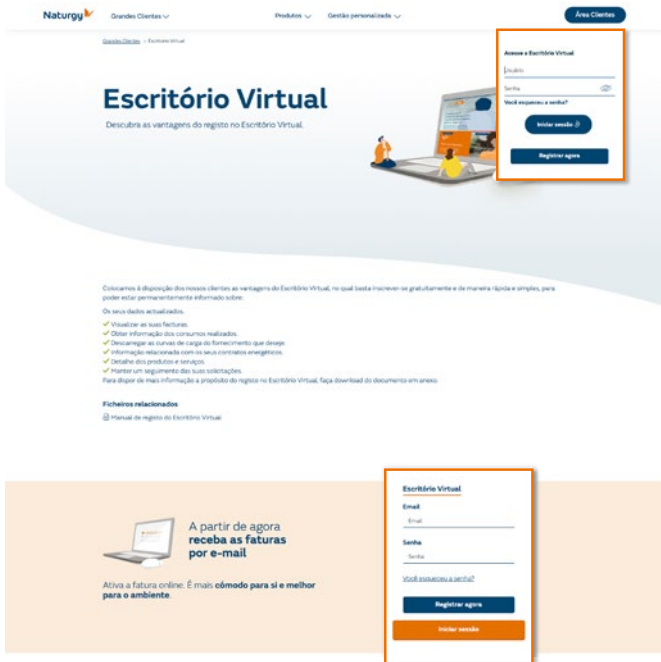
This block shows a registration form titled 'Escritório Virtual'. It includes fields for 'Email' and 'Senha' (password). Below the fields is a checkbox for 'Você é novo usuário?' and a 'Registrar agora' button. A 'Iniciar sessão' button is located at the bottom of the form. To the left of the form, there is a promotional message: 'A partir de agora recebe as faturas por e-mail. Ativa a fatura online. É mais cómodo para si e melhor para o ambiente.'

# Registo

## Como efetuar o seu registo no Escritório Virtual

Para registar-se como novo utilizador do Escritório Virtual, é necessário **inscrever-se**. Para isso, pode aceder a partir da sua **Área clientes**, no cabeçalho da página, que encontrará na página inicial do site.

Clique no botão **Registrar agora** e será aberta uma nova janela do seu navegador, na qual deverá introduzir os dados necessários para um registo correto.



Os **dados necessários** para preencher a página de registo são os seguintes: (sensível a maiúsculas e minúsculas)

- Nome de **utilizador** (entre 6 e 12 caracteres).
- **Palavra-passe** (entre 5 e 12 caracteres).
- **Confirmar palavra-passe**.
- **Documento de identificação** (NIPC ou NIF) da razão social titular do contrato.
- **Número do contrato em vigor** (esta informação pode ser-lhe fornecida pelo seu gestor pessoal).
- É necessário inserir o **e-mail** de uma pessoa de contacto.
- Pode **selecionar o idioma** que deseja usar no registo (espanhol, catalão ou português) no separador superior.

## ➔ Registo Utilizador

➕ Por favor, preencha os seguintes campos abaixo (por motivos de segurança, a palavra-passe não pode ser igual ao utilizador)

Nome de utilizador:  (mínimo 6 a 12 caracteres)

Palavra-passe:  (5 a 12 caracteres)

Confirmar palavra-passe:

Tipo de documento:  NIPC  Número:

Nº contrato:

E-mail Pessoa Contacto:

! Os dados são enviados através de uma conexão segura. Toda a informação durante o processo de registo é transmitida cifrada e protegida. Consulte a nossa política de segurança e privacidade.

No segundo ecrã de registo, procede-se à **confirmação dos dados de cliente** e são solicitados um **e-mail** (preenchimento obrigatório) e um **telefone de contacto**: (sensível a maiúsculas e minúsculas).

- E-mail.
- Confirmar e-mail.
- Telefone de contacto.
- Nome e apelidos da pessoa de contacto.

## ➔ Registo Utilizador

Por favor, para completar o seu registo, preencha todos os campos que aparecem em seguida.

➕ Dados de utilizador

Utilizador: PRUEBAS  
Número de documento: 502559

➕ Dados Pessoais do Cliente

Raçaõ social: ASSOCIAÇÃO PROFISSIONAL  
Primeiro apelido:  
Segundo apelido:  
Nome:

➕ Dados Contacto do Cliente

Tipo via: RUA  
Via: AVEIRO  
Número :  
Cidade: AVEIRO  
Provincia: AVEIRO  
Código Postal: 3770  
E-mail:  
Confirmar e-mail:  
Telefone de contacto: Portugal [51] 23473773  
Andar/Mão/Letra: 02- D

➕ Dados Pessoa de Contacto

Nome:  
Primeiro apelido:  
Segundo apelido:  
E-mail: PRUEBAS@PRUEBAS.COM  
Telefone : Portugal [51]

! Os dados são enviados através de uma conexão segura. Toda a informação durante o processo de registo é transmitida cifrada e protegida. Consulte a nossa política de segurança e privacidade.

Deverá confirmar os dados de contacto do cliente e da pessoa de contacto.

# Alteração da palavra-passe

## Como alterar a palavra-passe de acesso ao Escritório Virtual:

Caso saiba o seu nome de utilizador, mas tenha esquecido a sua palavra-passe, poderá alterá-la no Escritório Virtual; para isso, clique na ligação existente na Área clientes no cabeçalho, **Recordar palavra-passe**. Será aberta uma nova janela para que possa realizar essa gestão.

O Escritório Virtual permite-lhe alterar a sua **palavra-passe** de acesso, mas não o seu **nome de utilizador** (para alterar o nome de **utilizador**, deverá contactar a Naturgy).

Para alterar a sua palavra-passe, são necessários os seguintes dados:

- Nome de **utilizador** (o que indicou no registo).
- **Nova Palavra-passe** (entre 5 e 12 caracteres).
- **Documento de identificação** (NIPC ou NIF) da razão social titular do contrato.
- **Número do contrato em vigor** (esta informação pode ser-lhe fornecida pelo seu gestor pessoal)

## ➔ Alterar Palavra-passe

⚙️ Se se esqueceu da sua palavra-passe e pretende gerar uma nova, por favor indique-nos os seguintes dados, que deverão coincidir com os que nos forneceu na altura do registo.

**Nome de utilizador:**  (mínimo 6 caracteres)

**Nova Palavra-passe:**  (5 a 12 caracteres)

**Confirmar Nova Palavra-passe:**

**Tipo de documento:**  **Número:**

**Nº Contrato:**

! Os dados são enviados através de uma conexão segura. Toda a informação durante o processo é transmitida cifrada e protegida. Consulte a nossa política de segurança e privacidade.

Se inseriu corretamente os dados, será apresentada a janela de confirmação.

Feche a janela e inicie o acesso ao Escritório Virtual com o seu nome de **utilizador** e a sua **palavra-passe** nova.

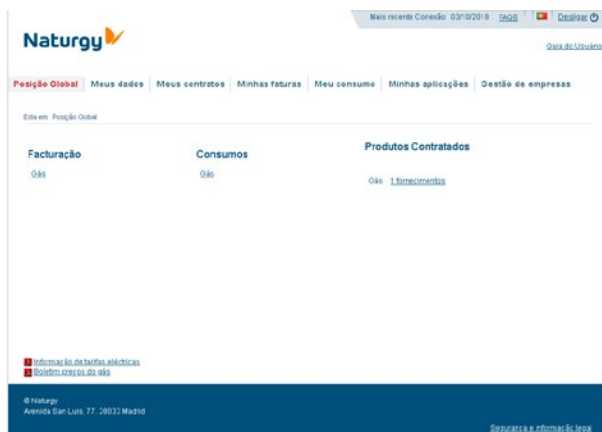
Resultado da operação

➔ A palavra-passe foi alterada com sucesso

# Escritório Virtual

## Posição Global

## Posição Global



Após o login no Escritório Virtual, aceda à secção “Posição Global”.

Nesta secção, está reunida a informação sobre os tipos de produtos ativos para os quais são emitidas faturas; ligações para os dados de consumo; uma síntese dos produtos contratados e os pedidos efetuados a partir do Escritório Virtual ou do Call Center (assistência telefónica).

A secção relativa à faturação permite estabelecer ligação ao ecrã com a lista das faturas emitidas nos últimos meses para o tipo de produto seleccionado. As opções disponíveis são:

- Eletricidade.
- Gás (incluindo GNL).

A secção relativa ao consumo permite estabelecer ligação ao ecrã com a lista dos consumos dos últimos meses faturados para o tipo de produto seleccionado. As opções disponíveis são:

- Eletricidade.
- Gás.



A secção sobre os produtos contratados apresenta a síntese dos contratos ativos que o utilizador detém com a Naturgy. Ao clicar nas ligações apresentadas, terá acesso ao descritivo dos produtos. As opções disponíveis são:

- Eletricidade: Número de fornecimentos de eletricidade contratados. Ligação para consultar o descritivo.
- Gás: Número de fornecimentos de gás ou de GNL contratados. Ligação para consultar o descritivo.

Nos dados da síntese dos pedidos, é apresentada uma lista dos últimos 5 pedidos pendentes efetuados a partir do Escritório Virtual ou do Call Center (assistência telefónica), se existentes.

Por cada pedido, é apresentada uma linha com a seguinte informação:

- Referência.
- Motivo do pedido.
- Data de registo.
- Estado.

# Escritório Virtual

## Consulta de faturas

### A minha fatura

Limite de meses de antiguidade para consulta

É possível filtrar a pesquisa com esta opção se souber o número do seu contador

Clique na opção As minhas faturas

Utilize esta opção se souber o número do seu contrato com a Naturgy

Clique na opção Pesquisar Contratos, trata-se da forma mais prática de localizar a fatura que deseja consultar

Esta funcionalidade do Escritório Virtual permite ao utilizador **consultar e efetuar o download da fatura**.

Para iniciar o processo de consulta/download de uma fatura, clique, no menu à esquerda, na **opção Faturas** e de seguida na **opção A minha fatura**.

Será apresentado um quadro e ser-lhe-ão solicitados os parâmetros necessários para localizar a fatura desejada. A pesquisa de faturas é realizada com base no contrato a que o fornecimento está associado. Os parâmetros apresentados são:

- **Período de emissão da fatura** (desde/até). Importa referir que serão apresentadas apenas as **faturas dos últimos meses, dentro do limite máximo de antiguidade que o ecrã mostra**.
- Caso necessite de faturas anteriores a este período, entre em contacto com o seu gestor pessoal.
- **N.º Contrato**: neste campo, pode introduzir o número de contrato do fornecimento cuja fatura deseja consultar.
- **Pesquisar Contratos**: esta funcionalidade permite-lhe localizar todos os contratos associados ao seu NIF para depois consultar as suas faturas.

## Facturas

CUPS	Alias	Endereço suministro	Data emisión	Desde	Até	Factura	En
<a href="#">PT1604000003706201AH Contratos Hist.Consumos</a>		SANTARÉM ALPIARÇA ALPIARÇA (2090 - 242) ZONA INDUSTRIAL 9000	16/07/2018	01/06/2018	30/06/2018	<a href="#">89.1881/00010821</a>	SAN ALP ZON E, A
<a href="#">PT1604000003706201AH Contratos Hist.Consumos</a>		SANTARÉM ALPIARÇA ALPIARÇA (2090 - 242) ZONA INDUSTRIAL 9000	08/08/2018	01/07/2018	31/07/2018	<a href="#">89.1881/00012174</a>	SAN ALP ZON E, A
<a href="#">PT1604000003706201AH Contratos Hist.Consumos</a>		SANTARÉM ALPIARÇA ALPIARÇA (2090 - 242) ZONA INDUSTRIAL 9000	12/09/2018	01/08/2018	31/08/2018	<a href="#">89.1881/00012819</a>	SAN ALP ZON E, A

Ligações para  
aceder ao histórico  
de consumos e ao  
Contrato CUPS  
consultado

Ligação para abrir ou guardar a fatura  
consultada no seu computador. Para efetuar  
este processo, deve ter instalado no seu  
computador o programa Adobe Acrobat Reader  
(download gratuito)

Exportar

O botão Exportar  
cria um documento  
Excel com a  
informação da  
consulta efetuada

DADOS FISCIAIS CLIENTE

MORADA DE ENVIO

NÚMERO DA FATURA	CONTA CONTRATO	FORMA DE PAGAMENTO
DATA DE EMISSÃO	CONTRATO	
2018.05.30		
DATA LIMITE PAGAMENTO	CUI	DADOS CONTRATO
2018.06.29		Tarifa ATR BP > Mensal (10.000-100.000)
PERÍODO DE FORNECIMENTO		<b>Caudales contratados:</b>
2018.04.25 / 2018.05.24		Consumo máximo diario: 16.964 kWh Consumo máximo anual: 2.733.244 kWh

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	Nº DIAS	PREÇO UNITÁRIO	MONTANTE	
TERMO TARIFÁRIO FIXO	1	30,0	1,799300	53,98	Eur
TERMO VARIÁVEL	17.684 kWh		0,038535	681,45	Eur
IMPOSTO ESPECIAL DE CONSUMO	0		0,00247320	0,00	Eur
<b>SOMA</b>				<b>735,43</b>	Eur
BASE TRIBUTÁVEL				735,43	Eur
IVA 23%				169,15	Eur
<b>TOTAL</b>				<b>904,58</b>	Eur

**VALOR A PAGAR: 904,58 Euros**

O valor indicado inclui os custos relativos às tarifas de acesso às redes no valor de 366,1 Euros, sem IVA.

O cálculo do consumo de gás em kWh é efectuado multiplicando o consumo medido em m3 pelo Fator de Correção de volume (FCV) e pelo Poder Calorífico Superior (PCS).

A partir de 1 de Janeiro de 2013, o gás natural incluído no código NC 2711 e usado como combustível, conforme definido no n.º 4 do artigo 88.º do Código de Impostos Especiais de Consumo (CIEC), passa a estar sujeito ao Imposto sobre Produtos Petrolíferos e Energéticos (ISP). Os (s) ponto(s) de entrega indicado(s) beneficiam de isenção reconhecida do referido imposto, devido ao cumprimento dos requisitos estabelecidos pela lei, concretamente pelo artigo 13.º do Estatuto de Benefícios Fiscais (Estatuto português de benefícios fiscais) aprovado pelo Decreto-lei português n.º 215/89, de 1 de julho (modificado e publicado novamente no Decreto-lei n.º 108/2008, de 26/6).

Rua Nova da Almeida Garrett, 67 - 1.º andar - 1200-028 Lisboa - Portugal - Tel: +351 21 310 1111 - Email: clientes@naturgy.pt  
 Contribuinte nº 500 300 300 - C.º de Registo nº 61 020 000 - C.º de Registo nº 61 020 000 - C.º de Registo nº 61 020 000 - C.º de Registo nº 61 020 000  
 ODN - Ponto de contacto para o consumidor nº 124 (horário de atendimento)

Esta fatura é válida como recibo após boa cobrança

Telefone: 220 130 120	Fax: 220 130 121	Linha de Emergência 24h:	800.200.157
e-mail: clientes@naturgy.com	www.naturgy.pt	Avarias Gas:	800.200.157
APARTADO 1006, 4-101-001 PORTO			
Dias úteis 9h às 18h		24 horas, 365 dias ao ano	

# Resolução de problemas

Os **problemas que podem surgir** nesta etapa da pesquisa de faturas são:

- Se **não introduzir o número de contrato** e clicar no botão Pesquisar, será apresentada uma mensagem com a indicação de que é necessário preencher todos os campos (N.º Contrato).
- Se, no entanto, introduzir o número de contrato e for apresentada a mensagem: **“Não foram encontradas faturas que cumpram os critérios de pesquisa”**, tal pode dever-se a:
  - **Intervalo de datas incorreto**: deverá seleccionar um intervalo de datas correto (desde). (Importa recordar que não serão apresentadas as faturas dos meses que estão fora do **limite máximo de antiguidade que o ecrã mostra**).
  - **O contrato introduzido não está em vigor**. Utilize a opção Pesquisar Contratos para seleccionar os contratos em vigor (são apresentadas apenas faturas relativas a este estado de contrato).
  - **Caso tenha recebido a fatura, mas seja apresentada esta mensagem**; caso tenha ainda confirmado as situações anteriores e tenha decorrido mais de uma semana, contacte o seu gestor pessoal.

## Pesquisar facturas

Max mês consulta: 3

CUPS:	<input type="text"/>	Nº Contrato:	<input type="text"/>	<a href="#">Pesquisar Contratos</a>
Número da fatura:	<input type="text"/>	Data:	desde <input type="text" value="03/07/2018"/> até <input type="text" value="03/10/2018"/>	
Pagamento estado fatura:	<input type="text" value="Todos"/>	Período de faturamento:	desde <input type="text"/> até <input type="text"/>	
Número do contador:	<input type="text"/>	Valor da fatura:	desde <input type="text"/> até <input type="text"/>	
		Data da última leitura:	desde <input type="text"/> até <input type="text"/>	

Não foram encontradas facturas que cumpram os critérios de pesquisa.

© Naburg  
Avenida San Luis, 77, 28033 Madrid

[Solicitar ajuda e informação](#)

- Verifique se o intervalo de datas está correto.
- Na opção Pesquisar Contratos, verifique se o contrato inserido está vigente.
- Caso não se verifique nenhuma das situações anteriores, contacte o seu gestor pessoal.

# Pesquisar contratos

Esta funcionalidade permite **localizar o contrato cuja fatura pretendemos consultar**. Trata-se da opção mais fiável para pesquisar faturas

Ao clicar na opção Pesquisar Contratos, será apresentado um quadro com vários filtros para a pesquisa de contratos

A opção mais fiável para efetuar a pesquisa consiste em clicar no botão **Pesquisar sem selecionar filtros**. Serão apresentados os contratos que a sua empresa detém com a Naturgy.

Os filtros existentes neste quadro são os seguintes:

- **Fornecimento (CUPS)**: se introduzir o código do fornecimento e clicar em Pesquisar, será apresentado apenas o contrato ao qual esse CUPS está associado.
- **Data do contrato**: se selecionar um intervalo de datas (dentro do limite máximo de antiguidade que o ecrã mostra) e clicar em Pesquisar, serão apresentados todos os contratos com dados de registo nesse intervalo.
- **Estado**: este filtro se refere à situação em que se encontra o seu contrato. Pode ser:
  - **Pendente**: contrato de fornecimento celebrado com a Naturgy, que aguarda a concessão de acesso por parte da Distribuidora (**não existem faturas para este estado**).
  - **Vigente**: contrato em vigor, com acesso e ciclo de faturação ativados.
  - **Cancelamento Pendente de faturação**: contrato pendente do cancelamento definitivo e que **permite a consulta da informação anterior à ativação** deste estado.
- **Produto**: este filtro permite-lhe **selecionar os contratos** em função do tipo de fornecimento de energia que tenha contratado à Naturgy (Eletricidade e Gás ou ambos, se assim o desejar).

## Pesquisar contratos

Nº Contrato:

Data de registo: desde  até

Fornecimento (CUPS):

Fornecimento (Alias):

Estado: Todos

Produto: Todos

- Fornecimento (CUPS)
- Fornecimento (Alias)
- Data do contrato
- Estado do contrato
- Produto (gás, eletricidade)

Clique no botão Pesquisar para localizar todos os seus contratos

Pesquisar

< Voltar

## Pesquisar contratos

Nº Contrato:

Data de registo: desde  até

Fornecimento (CUPS):

Fornecimento (Alias):

Estado: Todos

Produto: Todos

Pesquisar

## Resultados da pesquisa

Nº contrato	CUPS	desde	Estado	Endereço	Ver Facturas
<a href="#">891712000019</a>	PT1604000003706201AH	01/01/2018	VIGENTE	SANTARÉM ALPIARÇA ALPIARÇA (2090 - 242) ZONA INDUSTRIAL 9000	<a href="#">Ver Facturas</a>

< Voltar

Clique em Ver fatura para aceder às faturas emitidas nos últimos meses do fornecimento selecionado. Na janela de pesquisa de faturas, o número de contrato é automaticamente preenchido

# Escritório Virtual

## Consulta de consumos

### Histórico de consumos

Esta funcionalidade do Escritório Virtual permite ao utilizador **consultar e efetuar o download dos consumos** relativos ao período selecionado nos últimos três meses.

Para iniciar o processo de consulta/download do consumo, clique, no menu à esquerda, na opção **Consumo** e de seguida na opção **Histórico de consumos**.

Será apresentada um quadro onde deverá introduzir os parâmetros necessários para localizar o fornecimento relativamente ao qual deseja efetuar uma consulta. A pesquisa de consumos é realizada com base no fornecimento. Os parâmetros apresentados são:

- **Fornecimento** (CUPS ou "Alias").
- Filtro por **província** de fornecimento (uma em particular ou todas).
- Filtro por **produto** (eletricidade, gás ou todos).
- Intervalo de **datas de emissão da fatura** (desde - até) (dentro do limite máximo de antiguidade que o ecrã mostra).
- Filtro por **área de gestão** (Gestão de empresas).
- Pesquisa pelo **número de contrato**.

Selecione a opção **Consumos e Histórico**

Utilize esta opção se souber o número CUPS ou Alias do fornecimento sobre o qual pretende efetuar uma consulta

Os campos **Província e Produto** permitem filtrar a seleção do Fornecimento

Selecione o período sobre o qual deseja efetuar a consulta

A forma mais simples de pesquisar um fornecimento (caso seja um número inferior a 10) consiste em clicar diretamente no botão **Pesquisar**.

Mais recente Conectado: 03/10/2018 [FAQS](#) MONLIZ - PRODUTOS ALIMENTARES [Deslogar](#)

Nome do Utilizador

Posição Global | Meus dados | Meus contratos | Minhas faturas | **Meu consumo** | Minhas aplicações | Gestão de empresas

**Histórico de consumos** | Cursos de carga

Está em: Meu consumo > Histórico de consumos

**Pesquisar consumos**

Produto: Todos

Área de gestão: Todos

Cidade do fornecimento: Todos

Fornecimento (CUPS):

Fornecimento (Alias):

Nº contrato:

Período: desde até

Pesquisar



# Visualização de consumos

A visualização de consumos permite-lhe **consultar os dados de consumo do fornecimento** selecionado por datas ou por períodos de consumo.

## Fornecimentos contratados

Fornecimento (CUPS)	Fornecimento (Alias)	Produto	Endereço	Nº contrato	Estado serviço
<input type="checkbox"/> PT1604000003706201AH Contratos		Gas	SANTARÉM ALPIARÇA ALPIARÇA (2090 - 242) ZONA INDUSTRIAL 9000	891712000019	VIOENTE

Exportar

Se clicar no código CUPS, poderá visualizar os consumos do fornecimento

Ligações para aceder as curvas e ao Contrato CUPS consultado

Selecione um ou vários fornecimentos para efetuar o download dos seus consumos

Após selecionados os fornecimentos, clique no botão Exportar para criar o ficheiro Excel com os dados

## Dados gerais

Fornecimento (CUPS)	PT1604000003706201AH	Endereço fornecimento:	SANTARÉM ALPIARÇA ALPIARÇA (2090 - 242) ZONA INDUSTRIAL 9000
Fornecimento (Alias)			

## Histórico consumos gás

Max mês consulta: 3

Período desde 03/07/2018 até 15/07/2018  Consumo mensal  Consumo diário

Pesquisar

Mês	Leitura anterior (m3)	Leitura actual (m3)	Consumo (kWh)	Factor de conversão (kWh/m3)	Tipo de leitura
07-2018	0	0	23.149	0	Real
07-2018	0	0	18.448	0	Real
07-2018	0	0	22.831	0	Real
07-2018	0	0	23.778	0	Real
07-2018	0	0	10.575	0	Real
07-2018	0	0	4.612	0	Real
07-2018	0	0	18.351	0	Real
07-2018	0	0	25.799	0	Real
07-2018	0	0	23.390	0	Real
07-2018	0	0	13.004	0	Real
07-2018	0	0	23.062	0	Real
07-2018	0	0	12.426	0	Real
07-2018	0	0	4.679	0	Real
Total:			224.104		

Exportar Voltar

Através de um menu de seleção (+), a consulta permite-lhe visualizar os detalhes dos consumos, clicando na ligação do CUPS. Depois de efetuar a consulta, pode **exportar os dados** para um ficheiro Excel e guardá-los no seu computador.

Ao terminar a consulta dos dados de consumo, clique no botão regressar para selecionar um novo fornecimento.

# Download dos consumos

Esta funcionalidade permite efetuar o download em ficheiros Excel de um ou vários **fornecimentos**.

Para efetuar o download dos dados de consumo, deve seleccionar os fornecimentos (Célula).

Será aberta uma nova janela do explorador, em que terá de indicar o que deseja fazer com o ficheiro (abrir ou guardar). Aconselhamos que guarde o ficheiro e o consulte depois.

No ficheiro Excel serão apresentadas três separadores (ativo, reativo e potência):

Caso não sejam apresentados dados de consumo ou não concorde com a informação apresentada, pode contactar o seu gestor pessoal ou registar um pedido no Escritório Virtual.

Um fornecimento de 3 períodos.

#	A	B	C	D	E	F	G	H
1		fecha desc	13/10/2014	fecha hasta	13/10/2015			
2								
3		CUPS:	PT0002000200099WT					
4								
5		Direccion	SANTARÉM PEGO (2205 - 304) VALE DO FETO S/N					
6								
7		Mes	periodo	Energia activa (kWh)	Energia reactiva (kVAh)	Potencia demandada (kW)		
8								
9			06-2015					
10				P1	154898,00	0,0	0,0	
11			07-2015					
12				P1	154610,00	0,0	0,0	
13			08-2015					
14				P1	118765,00	0,0	0,0	
15								
16				Total	428273,00	0,0	0,0	
17								

Um fornecimento de 4 períodos.

#	A	B	C	D	E	F	G	H
1		fecha desde	13/06/2015	fecha hasta	13/11/2015			
2								
3		CUPS:	PT000000000000000000XX					
4		Direccion	LEIRIA ÓBIDOS OBIDOS (2000 - 001) RUA CASTELO 1					
5								
6		Mes	periodo	Energia acti	Energia re	Potencia demandada (kW)		
7								
8			06-2015					
9				P1	400	270	25	
10				P2	2000	100	0,0	
11				P3	1700	0,0	0,0	
12				P4	900	0,0	0,0	
13			07-2015					
14				P1	400	270	25	
15				P2	2000	100	0,0	
16				P3	1700	0,0	0,0	
17				P4	900	0,0	0,0	
18			08-2015					
19				P1	400	270	25	
20				P2	2000	100	0,0	
21				P3	1700	0,0	0,0	
22				P4	900	0,0	0,0	
23			09-2015					
24								

Vários fornecimentos  
(separador de eletricidade  
e de gás).

#	A	B	C	D	E	F	G	H
1		fecha desde	01/07/2015	fecha hasta	31/07/2015			
2								
3		CUPS:	PT000000000000000000XX					
4								
5		Direccion	LEIRIA ÓBIDOS OBIDOS (2000 - 001) RUA CASTELO 1					
6								
7		Mes	periodo	Energia acti.	Energia rea.	Potencia	demandada (kW)	
8								
9			07-2015					
10			P1	400	270	25		
11			P2	2000	100	0.0		
12			P3	1700	0.0	0.0		
13			P4	900	0.0	0.0		
14								
15		CUPS:	PT000000000000000000CC					
16								
17		Direccion	LEIRIA ÓBIDOS OBIDOS (2000 - 001) RUA CASTELO 2					
18								
19		Mes	periodo	Energia acti.	Energia rea.	Potencia	demandada (kW)	
20								
21			07-2015					
22			P1	400	270	25		
23			P2	2000	100	0.0		
24			P3	1700	0.0	0.0		

Electricidad G35

Um fornecimento de gás.

#	A	B	C	D	E	F	G	H
1		fecha desc	6/02/2011	fecha hast	6/05/2011			
2								
3		CUPS:	ES000000000000000000DM1P					
4								
5		Direccion	BARRI OMET					
6								
7		Mes	Lectura an	Lectura ac	Consumo	Factor de	Tipo de lectura	
8								
9		02-2011	0.0	0.0	159263.28	0.0	Estimada	
10		03-2011	0.0	0.0	164290.23	0.0	Estimada	
11		04-2011	0.0	0.0	93117.295	0.0	Estimada	
12								
13					Total	416670.81		
14								



# Escritório Virtual

## Registo e pesquisa de pedidos

### Pedidos

Esta funcionalidade do Escritório Virtual permite ao utilizador **registar pedidos de informação ou reclamações e consultar** os pedidos efetuados a partir do Escritório Virtual e do Call Center (assistência telefónica).

Ao aceder ao Escritório Virtual e à secção relativa aos “Pedidos”, o utilizador dispõe de um motor de pesquisa de pedidos com os seguintes filtros:

- Estado do pedido
- Data de registo do pedido (desde - até)

I l'opció d'alta de nova sol·licitud per a crear una sol·licitud de reclamació o informativa.

É possível exportar o resultado da consulta. A informação apresentada na consulta é:

- Referência, com uma ligação para o descritivo do pedido.
- Data de registo
- Estado
- Descrição

Está em: Minhas aplicações

**Pesquisar pedido**

Max mês consulta: 24

Código aplicação  Tipo: Todos Estado: Todos

Data: desde 04/09/2018 até 04/10/2018

Tipo de produto: Totl CUPS:  Não Contrato:

**Pesquisar** **Registrar novo pedido**

**Pedidos**

Referência	Data registo	Estado	Descrição	Última data de atualização
Y1809024584	18/09/2018	Em curso		18/09/2018
Y180902020	13/09/2018	Solucionada		14/09/2018

**Exportar**

A partir do botão Exportar, é criado um documento Excel com a informação da consulta efetuada.

Ao clicar no “Número de referência”, obtém o descritivo do pedido:

**Detalhe pedido**

Referência	Y180603409
Descrição	MAPAS RECAPTULATIVOS
Lista de fornecimentos	PT002000100360593RO, PT002000118708988OR
Data registo	14/06/2018
Estado	Solucionada
Nome contacto	-
Primeiro apelido	-
Segundo apelido	-
Endereço	
E-mail	ofusdetla@roydeib110deib11.com
Comentários contacto	
Telefone	Portugal (351) 2201 301 20

**Voltar**

Em “Registo novo pedido” é apresentado um formulário com os seguintes campos:

The screenshot shows the 'Detalhe pedido' (Request Details) form. At the top, there is a navigation bar with the Naturgy logo on the left and user information on the right: 'Mais recente Conexão: 03/10/2018', 'FAQS', a flag icon, and 'Desligar' with a power icon. Below this is a breadcrumb trail: 'Posição Global | Meus dados | Meus contratos | Minhas faturas | Meu consumo | Minhas aplicações | Gestão de empresas'. The main content area is titled 'Esta em: Minhas aplicações > Detalhe pedido' and 'Detalhe pedido'. The form itself is a light blue box with the following fields: 'Tipo' (dropdown menu showing 'Executando Preço fixo'), 'Descrição' (large text area), 'Tipo de produto' (dropdown menu), 'Lista de fornecimentos' (link to 'Selecionar fornecimento (CUPS)'), 'Nome contrato' (text input), 'Primeiro apelido' (text input), 'Segundo apelido' (text input), 'Endereço' (text input), 'Telefone' (text input), a country dropdown menu (showing 'Espanha'), 'E-mail' (text input), and 'Comentários contacto' (text area). At the bottom right of the form are two buttons: 'Voltar' and 'Enviar pedido'.

É obrigatório associar um ou vários fornecimentos a qualquer dos tipos. Consoante o tipo de produto selecionado, apenas poderá selecionar fornecimentos de um determinado produto: no caso de GNL e Gás, apenas poderá selecionar fornecimentos de Gás (Gás e/ou GNL) e para o produto eletricidade apenas poderá associar fornecimentos de eletricidade.

# Escritório Virtual

## Áreas de Gestão

### Utilizador com acesso a diferentes fornecimentos

Cria-os o próprio cliente a partir do utilizador principal. Para isso:

- Entrar em “Gestão de empresas”.

Posição Global | Meus dados | Meus contratos | Minhas faturas | Meu consumo | Minhas aplicações | **Gestão de empresas** | Gestão

Esta em: [Gestão de empresas](#)

#### Gestão da empresa

Podê criar uma nova área de gestão e atribuir os fornecimentos que deseja que giram a área.  
Podê criar um novo utilizador e atribuir-lhe as áreas de gestão às quais pode aceder.  
Para consultar, alterar ou eliminar os dados de um utilizador existente ou de uma área de gestão, acceda ao ecrã de detalhe correspondente seleccionando o elemento.

Utilizador	Áreas de gestão
------------	-----------------

[Novo utilizador](#) [Nova área de gestão](#)

- Seleccionar “Nova área de gestão”. Dar um nome à área de gestão e seleccionar os fornecimentos que deseja incluir na referida área. Quando tiver pressionado “Adicionar”, aparecerão abaixo em “Fornecimentos atribuídos a esta área”. Por último, pressionar “Guardar Área de Gestão”.

Posição Global | Meus dados | Meus contratos | Minhas faturas | Meu consumo | Minhas aplicações | **Gestão de empresas** | Gestão

Esta em: [Gestão de empresas](#) > [Gestão de áreas](#)

#### Gestão de áreas

Podê criar uma nova área de gestão para a sua empresa e atribuir-lhe os fornecimentos que engloba. Dê um nome à área de gestão e atribua-lhe serviços. Para tal, seleccione um serviço e clique em adicionar. Se deseja associar um fornecimento à área, seleccione o serviço e clique em remover. O sistema mostrará em não atribuídos aqueles que ainda não foram associados à área de gestão.

Área de gestão

#### Pesquisador de fornecimentos não atribuídos

Fornecimento (CUPS)  Nº contrato:   
Fornecimento (Alias):   
Provincia:  Todos Tipo de contrato:  Todos

[Pesquisar](#)

Fornecimentos não atribuídos

	Fornecimento (CUPS)	Fornecimento (Alias)	Endereço	Descrição serviço
<input type="checkbox"/>	E802179010000000000W0			Cool Plus

[Remover](#) [Adicionar](#)

Fornecimentos atribuídos a esta área

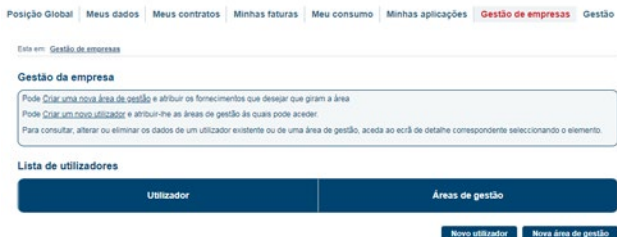
	Fornecimento (CUPS)	Fornecimento (Alias)	Endereço	Descrição serviço
--	---------------------	----------------------	----------	-------------------

[< Voltar](#) [Guardar área de gestão](#)



Para além disso, pode criar-se um Utilizador com acesso a diferentes Áreas de Gestão. Para isso:

- Pressionar “Criar um novo utilizador”.



- Indicar um nome e uma palavra-passe e atribuir-lhes as Áreas de Gestão pretendidas. Através dos botões “Remove” e “Adicionar” poder-se-ão realizar as correspondentes modificações. Por último, pressionar “Guardar Utilizador”.



É importante ter em conta que um utilizador secundário SÓ verá os fornecimentos que o utilizador principal tenha atribuído a essa Área de Gestão.

**Naturgy** 

[www.naturgy.pt](http://www.naturgy.pt)