

Portal de Serviços da ERSE

Registo e Tratamento de Reclamações
Apoio ao Consumidor de Energia

Junho 2017



ERSE

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Portal de Serviços da ERSE

Apresentação às Entidades Reclamadas

1. **Objetivos**
2. **Funcionalidades disponíveis**
3. **Requisitos de Acesso**
4. **Apresentação dos Principais ecrãs**
5. **Esclarecimento de Dúvidas**

1. Objetivos

O Portal de Serviços da ERSE tem como objetivo a gestão das comunicações da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) com as Entidades Reclamadas (ER).

Este canal de registo das comunicações entre a ERSE e as ER, será o canal privilegiado de troca de informação.

Assim, tanto nos casos em que a ERSE pretende obter informações ou esclarecimentos sobre determinado processo/pedido, como nos casos em que a ER pretendem enviar à ERSE as reclamações por si recebidas ou responder às solicitações da ERSE, deve ser este o canal preferencial de registo das mesmas.

2. Funcionalidades disponíveis

Neste contexto, a ERSE irá utilizar o respetivo portal de serviços para:

- Publicar as solicitações a efetuar às ER, no âmbito das reclamações/pedidos efetuados pelos consumidores.

As Entidades do setor poderão, no Portal de Serviços, efetuar as seguintes ações:

- **Registo de Reclamações do Livro de Reclamações** (cópia da folha original do LR + cópia da resposta remetida para o consumidor)
- **Envio de Resposta a uma solicitação da ERSE**, no âmbito de uma reclamação (seja do livro de reclamações ou não)
- **Submissão de informação adicional**, por parte da ER para a ERSE, no âmbito de um determinado processo/pedido já existente

3. Requisitos de Acesso

- Acesso à Internet através do Browser Internet Explorer



- Envio do ficheiro de excel seguinte, preenchido com os dados dos colaboradores da Entidade que terão permissões para aceder ao Portal (para que a ERSE possa gerar as respetivas credenciais de acesso):

#	Nome do Colaborador	Email	Contacto telefónico	Empresa do Sector sobre a(s) qual(quais) irá criar pedidos ou responder a solicitações da ERSE
1				
2				
3				
4				

3. Requisitos de Acesso

Para todos os utilizadores, mesmo para os que atualmente já têm credenciais de acesso atribuídas, serão enviadas **novas credenciais**.



The screenshot shows the ERSE login interface. At the top, the ERSE logo and the text 'ERSE ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS' are displayed. Below this is a navigation bar with 'INÍCIO >'. The main content area is titled 'Autenticação' and contains a login form. The form has two input fields: 'Nome de usuário:' with the value 'aperalta@erse.pt' and 'Senha:' with masked characters. Below the password field are two buttons: 'Entrar' and 'Voltar'. There is a checkbox labeled 'Remember Login' which is unchecked. At the bottom of the form is a button labeled 'Recuperar Password'. The footer of the page includes 'Início' and 'Copyright 2015 @ ERSE | Política de Privacidade | Termos de Uso'.

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Registo de Reclamação do Livro de Reclamações

Progress bar: Dados Base (active) | Dados Específicos | Carregamento de Anexos | Comprovativo

Data Criação: 10/12/2015 *

Entidade Reclamada 1: Cooperativa Eléctrica de Vale d' Este *

Tipo de Pedido: Reclamação (dropdown) *

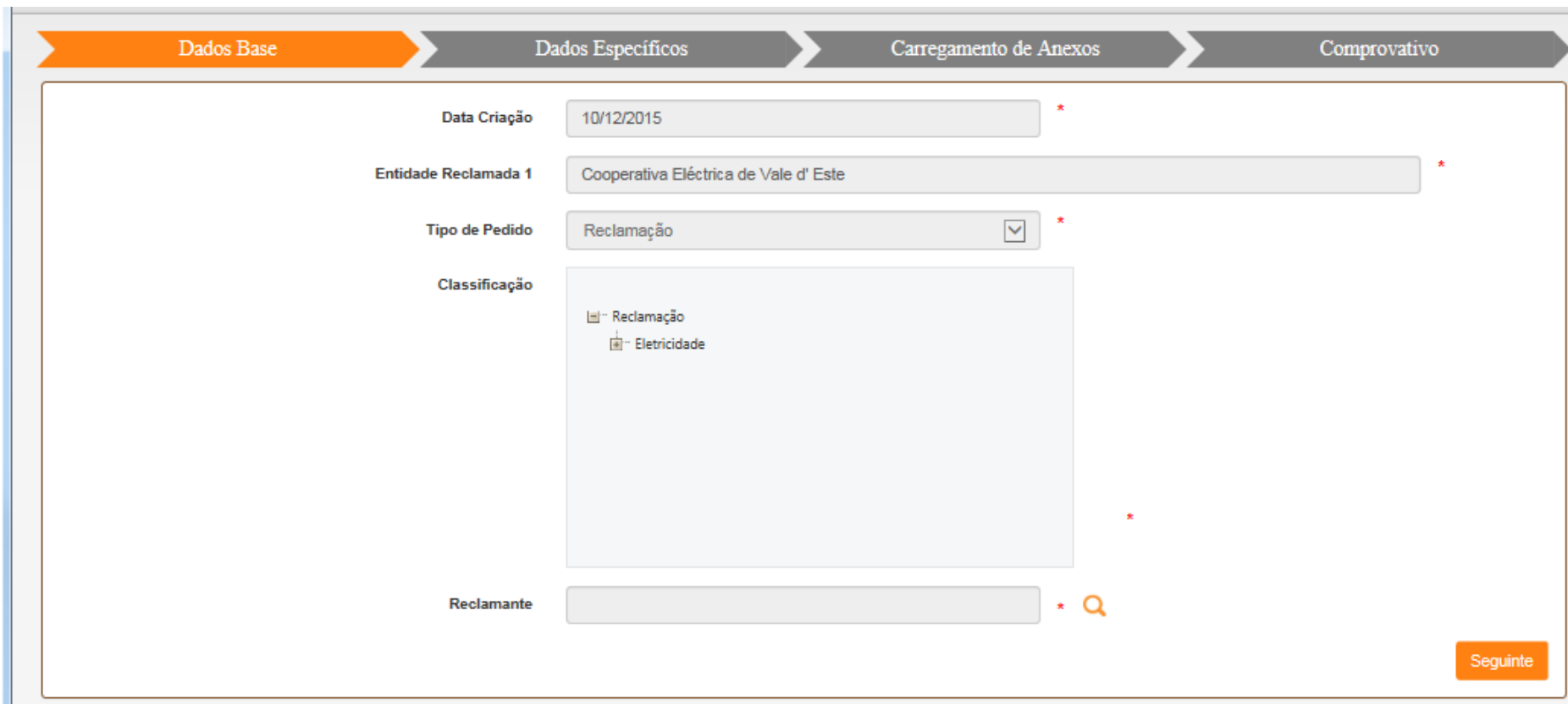
Classificação: Reclamação > Eletricidade *

Reclamante: [input] * 🔍

Seguinte

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Registo de Reclamação do Livro de Reclamações



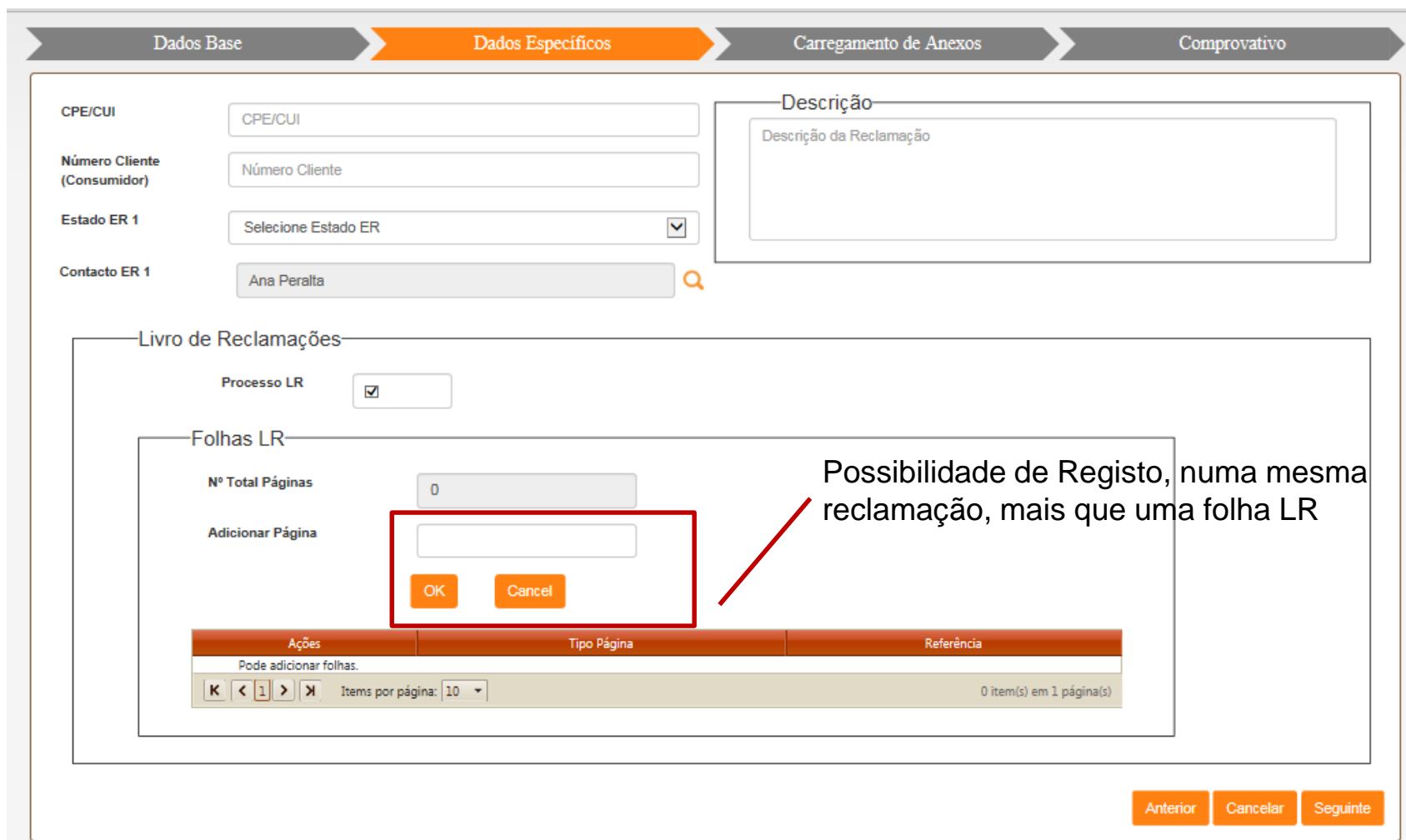
The screenshot displays a web form for registering a complaint. At the top, there are four navigation tabs: 'Dados Base' (highlighted in orange), 'Dados Específicos', 'Carregamento de Anexos', and 'Comprovativo'. The form fields are as follows:

- Data Criação:** Text input field containing '10/12/2015' with a red asterisk to its right.
- Entidade Reclamada 1:** Text input field containing 'Cooperativa Eléctrica de Vale d' Este' with a red asterisk to its right.
- Tipo de Pedido:** Dropdown menu with 'Reclamação' selected and a red asterisk to its right.
- Classificação:** Tree view showing a hierarchy: 'Reclamação' (parent) and 'Eletricidade' (child).
- Reclamante:** Text input field with a red asterisk and a magnifying glass icon to its right.

An orange 'Seguinte' button is located at the bottom right of the form area.

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Registo de Reclamação do Livro de Reclamações



Dados Base **Dados Específicos** Carregamento de Anexos Comprovativo

CPE/CUI: [CPE/CUI]

Número Cliente (Consumidor): [Número Cliente]

Estado ER 1: [Selecione Estado ER] ▼

Contacto ER 1: [Ana Peralta] 🔍

Descrição: [Descrição da Reclamação]

Livro de Reclamações

Processo LR:

Folhas LR

Nº Total Páginas: [0]

Adicionar Página: [] [OK] [Cancel]

Ações	Tipo Página	Referência
Pode adicionar folhas.		
[K] [←] [1] [→] [X]	Itens por página: 10 ▼	0 item(s) em 1 página(s)

Anterior Cancelar Seguinte

Possibilidade de Registo, numa mesma reclamação, mais que uma folha LR

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Registo de Reclamação do Livro de Reclamações



The screenshot displays a web interface for the 'Carregamento de Anexos' (Attachment Upload) step. At the top, a navigation bar shows four steps: 'Dados Base', 'Dados Específicos', 'Carregamento de Anexos' (highlighted in orange), and 'Comprovativo'. Below this, the main content area is titled 'Anexos associados' and contains a table with columns: 'Descrição', 'Nome Ficheiro', 'Tamanho (KB)', 'Data', 'Tipo Anexo', 'Documento', and 'Remove ficheiro'. The table is currently empty, with the message 'Não existem anexos associados ao pedido.' and a pagination control showing '0 item(s) em 1 página(s)'. Below the table, there is a section titled 'Adicionar anexo ao pedido' which includes a dropdown menu for 'Tipo Anexo' (set to 'Geral') and a 'Selecionar Anexo' button. A red box highlights this section, and a red arrow points to it from the text 'Possibilidade de inserir, vários anexos, classificando o tipo de Anexo'. At the bottom right, there are three buttons: 'Anterior', 'Cancelar', and 'Submeter'.

Possibilidade de inserir, vários anexos, classificando o tipo de Anexo

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Registo de Reclamação do Livro de Reclamações

Dados Base Dados Específicos Carregamento de Anexos **Comprovativo**

Nr. Pedido 1/01120/2015

Nr. Processo 01120/2015

Classificação Desactivação

Entidade Reclamada Cooperativa Eléctrica de Vale d' Este

Reclamante Ricardo Rocha

Utilizador Responsável pela Submissão Ana Peralta

Data de Submissão 10/12/2015 16:11

Anexos associados

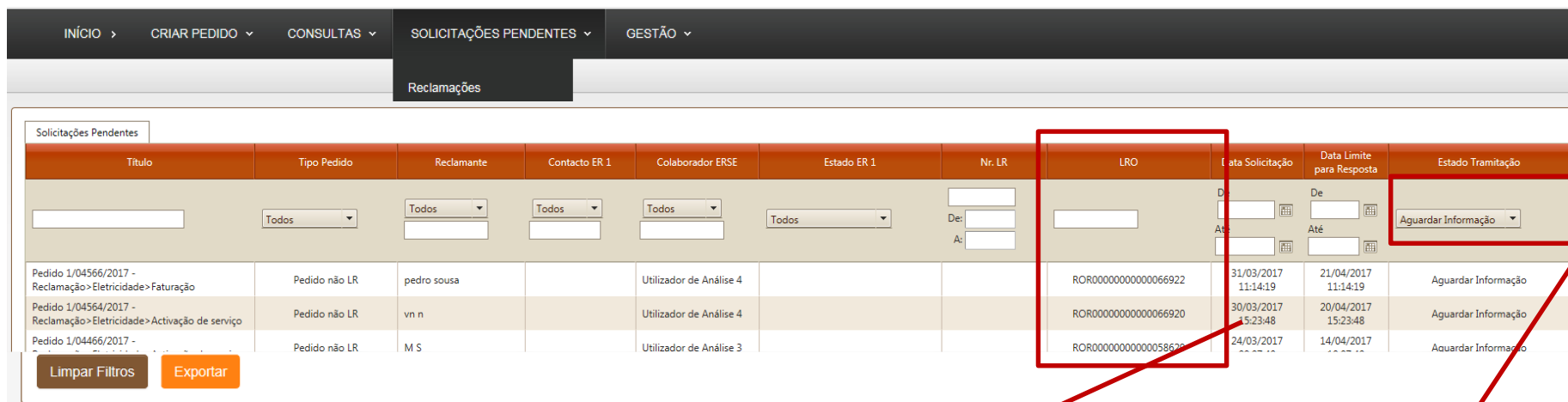
Descrição	Nome Ficheiro	Tamanho (KB)	Data	Tipo Anexo	Documento
Não existem anexos associados ao pedido.					

Items por página: 10 0 item(s) em 1 página(s)

[Imprimir](#) [Criar novo Pedido](#) [Fechar](#)

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Consulta de Solicitações da ERSE



Titulo	Tipo Pedido	Reclamante	Contacto ER 1	Colaborador ERSE	Estado ER 1	Nr. LR	LRO	Data Solicitação	Data Limite para Resposta	Estado Tramitação
Pedido 1/04566/2017 - Reclamação>Elettricidade>Faturação	Pedido não LR	pedro souza		Utilizador de Análise 4			ROR00000000000066922	31/03/2017 11:14:19	21/04/2017 11:14:19	Aguardar Informação
Pedido 1/04564/2017 - Reclamação>Elettricidade>Activação de serviço	Pedido não LR	vn n		Utilizador de Análise 4			ROR00000000000066920	30/03/2017 15:23:48	20/04/2017 15:23:48	Aguardar Informação
Pedido 1/04466/2017 -	Pedido não LR	M S		Utilizador de Análise 3			ROR00000000000058620	24/03/2017	14/04/2017	Aguardar Informação

Possibilidade de consultar solicitações canceladas pela ERSE

Alterações com a integração da Plataforma LRO

Para as reclamações originárias na Plataforma LRO, aparecerá preenchido o código LRO.

Por cada pedido de reclamação criado na Plataforma LRO, será efetuada uma solicitação de Informação à ER indicada.

O código LRO é iniciado pelas letras: RO,R no caso das reclamações, e ROI, no caso dos Pedidos de Informação.

4. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Registo de Resposta a uma solicitação da ERSE

Solicitações Pendentes | Detalhe AT9154/2015 x

Ref. Atividade: AT9154/2015

Assunto: Pedido / Processo n.º 2/01018/2015 - Activação de Serviço

Descrição: Exmo(a) Sr(a),
Na sequência da reclamação apresentada por V.Exa, relativa ao assunto identificado em epígrafe, a qual deu origem ao Pedido / Processo n.º 2/01018/2015, vimos informar que recebemos uma resposta da entidade reclamada, da qual enviamos cópia para conhecimento.

Relativo a: Pedido de Informação>Eletricidade>Activação de Serviço

Classificação: Activação de Serviço

Reclamante: Ricardo Rocha

Entidade Reclamada 1: Cooperativa Eléctrica de Vale d' Este


Entidade Reclamada 2:

Entidade Reclamada 3:

Contacto ER 1:

Estado ER 1: LR Enviado

Anexos associados

Descrição	Nome Ficheiro	Tamanho (KB)	Data	Tipo Anexo	Documento
	ERSE_AT91542015.pdf	16	09/12/2015 21:20:54	Geral	

Items por página: 10

1 item(s) em 1 página(s)

Consultar Pedido Responder

Múltiplas entidades associadas a um Pedido.

3. Apresentação dos Principais ecrãs

- Ecrã de Consulta de Processos / Pedidos da Entidade, já registados na ERSE

Consulta de Pedidos

Nr. Pedido	Reclamante	Estado ER 1	Nr. LR	LRO	Contacto ER 1	Data de Criação	Fase Pedido	Estado Pedido CRM
<input type="text"/>	Todos <input type="text"/>	Todos	De: <input type="text"/> A: <input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos <input type="text"/>	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	Todos	Ativo
1/04566/2017	pedro sousa			ROR00000000000066922		01/04/2017 04:00:51	Análise	Ativo
1/04564/2017	vn n			ROR00000000000066920		31/03/2017 04:00:55	Análise	Ativo
1/04466/2017	M S			ROR00000000000058629		25/03/2017 04:23:50	Análise	Ativo
1/04465/2017	M S			ROR00000000000058626		25/03/2017 04:23:40	Análise	Ativo
1/04464/2017	M S			ROR00000000000058614		25/03/2017 04:23:30	Análise	Ativo
1/04463/2017	M S			ROR00000000000058611		25/03/2017 04:23:20	Análise	Ativo
1/04462/2017	M S			ROR00000000000058609		25/03/2017 04:23:10	Análise	Ativo
1/04461/2017	M S			ROR00000000000058603		25/03/2017 04:22:56	Análise	Ativo
1/04460/2017	M S			ROR00000000000056641		25/03/2017 04:22:43	Análise	Ativo
1/04459/2017	M S			ROR00000000000056636		25/03/2017 04:22:32	Análise	Ativo

Items por página: 10 864 item(s) em 87 página(s)

Limpar Filtros Exportar Número máximo de registos: 2000

4. Esclarecimento de Dúvidas

Quaisquer dúvidas deverão ser endereçadas para o email:

SuportePortalServicos@erse.pt

Muito obrigado pela vossa presença.