

MANUAL DO UTILIZADOR EXTERNO

JANEIRO.2017 - VERSÃO 2.3

Este documento está formatado para impressão em modo "frente e verso"



e_Switch - Manual do Utilizador Externo

Índice de Versões

Data	Observações
Janeiro.2011	Versão inicial (1.0)
Maio.2014	Versão 2.0 – Inclusão dos Fluxos de Anulação e revisão extensa de conteúdos existentes.
Março.2016	Versão 2.1 – Revisão do manual de acordo com novas regras de funcionamento dos fluxos B2, D11, B5, B6 e Z1.
Julho.2016	Versão 2.2 – Revisão dos fluxos D16 e D41, por forma a acomodar alterações derivadas do novo enquadramento legislativo respeitante à Tarifa Social.
Janeiro.2017	Versão 2.3 – Revisão do manual de acordo quer com novas regras de funcionamento dos fluxos B1, C1 e C3, quer com a introdução de regras de Simultaneidade para os diferentes fluxos.

Índice

Nota de	Enquadramento1
Secção A	A - Tópicos Comuns
A1.	Introdução5
A2.	Solução Tecnológica5
A3.	Utilizadores/Agentes8
A4.	Acesso
A5.	Subprocessos e Ações9
A6.	Organização Geral do Sistema10
A7.	Interação com o Sistema (Portal)16
A7.1	Consulta de Informação16
A7.2	Validações/rejeições de processos ou etapas17
A7.3	Inserção de dados17
A7.4	"Download" de ficheiros19
A8	Página de Entrada19
A9	Menu Consultas
A9.1	Submenu Consulta Pedidos
A9.2	Submenu Pedidos Pendentes
A9.3	Submenu Pedidos Terminados
A9.4	Submenu Consultas Efectuadas
Secção E	3 - Comercializadores
B1.	Processos abrangidos pelo Sistema43
B2.	Página de Entrada43
B2.1.	Menus
B3.	Menu Ponto Entrega47
B4.	Menu Anulação/Reposição54

B5.	Menu Mudança	56
B6.	Menu Denúncia	59
B7.	Menu Consultas	61
Secção (C - Operadores das Redes que interligam os Pontos de Entrega	63
C1.	Processos abrangidos pelo Sistema	65
C2.	Página de Entrada	65
C2.1	Menus	102
C3.	Menu Ponto Entrega	102
C4.	Menu Manutenção	108
C5.	Menu Informação ERSE	109
C6.	Menu Consultas	111

Este documento está formatado para impressão em modo "frente e verso"



Nota de Enquadramento

🔊 Organização do Manual

O Manual do Utilizador e_Switch destina-se a apoiar a interação com o sistema e_Switch, através de portal, por parte dos Comercializadores (também de último recurso), dos clientes com estatuto de agente de mercado e, quer dos Operadores de Rede de Distribuição, quer do Operador de Rede de Transporte (doravante ORPE, enquanto operadores da rede que interliga o ponto de entrega), globalmente designados por Agentes.

O Manual encontra-se dividido em 3 secções:

Secção A Temas comuns a todos os utilizadores				
Secção B	Funcionalidades específicas dos Comercializadores			
Secção C	Funcionalidades específicas dos Operadores de Rede (ORPE)			

O conteúdo do Manual deve ser complementado com a última versão das especificações funcionais "Modelo de Dados - Fluxos A_B_C_D_Z1_S0_Q00_vxx¹.xls", bem como, quer com a última versão dos Fluxogramas devidos aos diferentes fluxos "Fluxogramas em Vigor_13.Janeiro.2017", quer as respetivas regras de simultaneidade "Regras Simultaneidade_13.Jan.2017_b)". Esta recomendação aplica-se, nomeadamente, ao conteúdo dos campos a preencher pelos agentes na sua interação com a plataforma e_Switch.

Para além das siglas assinaladas no texto, utilizam-se siglas definidas no Despacho nº 6973/2009 da ERSE e nos "Procedimentos de Mudança de Comercializador no Setor do Gás Natural" de Junho de 2014.



¹ vxx = última versão das especificações funcionais disponibilizada no "site".



Contactos

Para além deste Manual, o GPMC disponibiliza aos Agentes um serviço de apoio, todos os dias úteis, entre as 9:00 e as 17:30, no endereço suporte.gpmc@adene.pt

Manual de Utilizador Externo do e_Switch





(3)

MANUAL DO UTILIZADOR EXTERNO

SECÇÃO A - TÓPICOS COMUNS

Manual de Utilizador Externo do e_Switch



Esta página foi deixada propositadamente em branco





SECÇÃO A - TÓPICOS COMUNS

A1. Introdução

A plataforma e_Switch foi concebida com o objetivo de materializar a função de Gestor do Processo de Mudança de Comercializador (GPMC), responsável pela gestão e monitorização do processo de mudança de comercializador no sector do gás natural. O papel afeto ao GPMC foi transitoriamente assumido pelo operador da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural (RNTGN). Atualmente a ADENE - Agência para a Energia, é a entidade nacional incumbida do exercício da atividade de Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), responsável pela função GPMC no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais em vigor.

A execução do processo acima referido é efetuada com base no acesso à plataforma e_Switch por parte dos vários Agentes envolvidos, tendo como entidade nuclear a todo o processo o GPMC, que funciona como entidade supervisora/gestora dos procedimentos e fluxos de informação trocados no sistema ao longo de cada ciclo de processo, que é iniciado pelas entidades interessadas.

O sistema e_Switch, a par de garantir segurança e robustez ao processo de mudança de comercializador, assegura também a eficácia, racionalidade e simplicidade de comunicações e procedimentos entre operadores e Agentes de mercado, permitindo que o processo de mudança seja simples e rápido, não constituindo, por si só, um obstáculo à própria mudança.

A2. Solução Tecnológica

1) DESCRIÇÃO GERAL

A plataforma e_Switch é composta por um Portal e serviços de receção/envio de mensagens, partilhando a mesma instância Oracle. Ambos estão desenvolvidos numa arquitetura de 3 camadas:

- 1. Serviços externos ("website", "webservices" públicos)
- 2. Serviços internos ("webservices" internos)



3. Base de dados

O desenvolvimento é inteiramente realizado em VB.NET, apoiado naturalmente na *"framework"*.NET da Microsoft. Utiliza-se também o "Internet Information Services" (IIS), para servir pedidos HTTP dirigidos ao portal e ao serviço de mensagens, bem como o Sistema Gestor de Base de Dados (SGBD) Oracle Database 11g Standard, para todo o armazenamento permanente de dados e sua consulta.



Figura 1 - Diagrama da arquitetura do e_Switch

A plataforma e_Switch disponibiliza aos agentes duas soluções para interação com o processo de mudança de comercializador, sucintamente descritas nos parágrafos seguintes.

2) SOLUÇÃO MANUAL VIA WEB (PORTAL)

Consiste num portal acedido pelos intervenientes via Web, mediante a inserção de um nome de utilizador e respetiva palavra passe, permitindo introduzir, dar seguimento e consultar pedidos relativos a todos os fluxos (subprocessos) abrangidos pelo processo





de mudança de comercializador. A interação com o portal é efetuada de forma manual, através da introdução de dados ou escolha de opções previamente parametrizáveis.

3) SOLUÇÃO AUTOMÁTICA POR MENSAGENS ("Web Services" Públicos)

Esta solução permite efetuar pedidos e gerir o seu ciclo de vida através da invocação de "Web Services". Possibilita-se, assim, a construção de aplicações que automatizem a comunicação com o sistema e_Switch, agilizando a troca de informação. Esta solução é a mais indicada para a gestão de mudanças de comercializador de gás natural em grande escala.

A definição do contrato de serviço de troca de mensagens encontra-se especificada num ficheiro WSDL ("web service description language"), de nome "eswitch-WSDLwebaaaammdd_vxx"¹, no qual se define quer a interface do serviço, quer a localização do mesmo ("endpoint"). O formato das mensagens XML trocadas respeita um determinado "schema", descrito num ficheiro XSD ("XML schema definition") de nome eswitch-schema- aaaammdd_vxx"². Tanto o XSD como o WSDL podem ser obtidos no seguinte endereço (secção "Documentação", menu "Plataforma e_Switch - Web Services"):

https://olmc.adene.pt/atividade/gpmc-gas/

Neste endereço (secção "Documentação", menu "Plataforma e_Switch - Fluxos e Modelo de Dados"), pode ainda ser obtida quer a especificação das mensagens do sistema e_Switch, em formato Excel (ficheiro "Modelo de Dados - Fluxos A_B_C_D_Z1_S0_Q00_vxx³.xls"), que descreve com maior detalhe a estrutura e conteúdo dos diferentes campos afetos aos registos que constituem as mensagens (também designadas por passos), quer os fluxogramas que permitem uma visualização gráfica dos diferentes subprocessos (fluxos que evoluem através de passos) associados ao processo de mudança de comercializador implementados no sistema (ficheiro "Fluxogramas em Vigor_13.Janeiro.2017"), para além das regras de simultaneidade aplicáveis aos diferentes fluxos (ficheiro "Regras Simultaneidade_13.Jan.2017").



¹vxx = última versão disponibilizada no site.

 $^{^{2}}$ vxx = última versão disponibilizada no site.

³ vxx = última versão das especificações funcionais disponibilizada no site.



A3. Utilizadores/Agentes

O sistema e_Switch foi desenhado para dar suporte, no processo de mudança de comercializador, fundamentalmente, aos seguintes tipos de entidades:

- Operadores de Rede que interligam o Ponto de Entrega (ORPE);
- Comercializadores livres (COM) e de último recurso (CUR¹);
- Clientes que se tenham constituído como agentes de mercado (considerados como COM);
- Gestor do Processo de Mudança de Comercializador (GPMC).

A4. Acesso

1) PORTAL

Para acesso ao sistema e_Switch através do portal, deve utilizar-se o seguinte "Uniform Resource Locator" (URL): <u>https://gpmc-gn.adene.pt/</u>

Cada entidade envolvida deve requerer um Nome de Utilizador e respetiva Palavra Passe para aceder ao sistema, a partir de qualquer ponto com acesso internet e, desse modo, ter acesso aos Menus aplicáveis ao tipo de entidade/agente a que pertence o utilizador, com um conjunto de opções disponibilizadas.



	Bable Merry Merrine de Compétentes	
100000 A 4000		iii.
And 1 1000	-	
Charles to the	deresalie de	

Para solicitar um acesso à plataforma e_Switch, o responsável da entidade deve enviar, por fax ou correio eletrónico, para o <u>suporte.gpmc@adene.pt</u>, o formulário **MC02** devidamente preenchido e assinado.

2) MENSAGENS

Para utilizar a solução automática por mensagens é necessário preencher o formulário **MC03** com informação respeitante à autenticação do envio e receção de mensagens

¹ Aqui se incluindo os CURR e o CURG.



pela plataforma e_Switch, bem como o contacto a utilizar em caso de problemas relacionados com as mensagens. É ainda necessário o envio, por correio eletrónico, do WSDL que define o contrato do serviço da aplicação que comunica com o sistema e_Switch, de modo a ser possível parametrizar o envio de mensagens para o "endpoint" e "SOAP action" corretos.

Os formulários acima referidos encontram-se no seguinte endereço (secção "Documentação", menu "Formulários"):

https://olmc.adene.pt/atividade/gpmc-gas/

A5. Subprocessos e Ações

Os fluxos de processo subjacentes ao Despacho nº 6973/2009 da ERSE e aos "Procedimentos de Mudança de Comercializador no Setor do Gás Natural" (junho de 2014) são uma matriz de referência fundamental, sendo que os subprocessos afetos ao processo de mudança de comercializador abrangidos pelo sistema e_Switch são os seguintes:

- Acesso ao Registo do Ponto de Entrega (fluxos tipo A);
- Mudança de Comercializador e Contratação Inicial no ML (fluxos tipo B);
- Denúncia de Contrato no ML (fluxos tipo C);
- Modificação do RPE (fluxos tipo D);
- Anulações e Reposições (fluxos B5 e B6) ou somente anulações (fluxos B7, B8, C3 e D3);
- Envio Informação ERSE (fluxo Z1);
- Onsulta de Pedidos;
- Manutenção de RPE.

O sistema e_Switch dá ainda suporte às seguintes ações, necessárias ao nível dos processos definidos:

- Validações / Objeções;
- Introdução de dados;
- Onsultas;
- "Downloads".



A6. Organização Geral do Sistema

O portal e_Switch encontra-se organizado em ecrãs/menus que contemplam a seguinte configuração global:

DE	EN	(itch					Home Contactos	Mudar Dados	S
Q.	201	vitori		E	intidade:		Bem-Vindo:		
Ponto Entre	ga	Anulaçã	ão/Reposição	Mudança	Denúncia		Consultas		
Pedido Id:			Ir para a página	PEDID	OS POR TRATAR		Atenção! Tem 22	pedidos por tratar	
Visualizar	Tratar	Pedido	Des	scrição	Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável	CUI	
R	Ð	4114164	Modificação RPE - Cade deslocação) Iniciativa do	eia de Medida (após 5 ORPE	09-04-2014 20:42				
R	D	4080531.40805	32 Mudança COM (ML->ML	-) [07-04-2014 09:14				
R	1	4079813.40798	14 Mudança COM (ML⇒ML	.)	05-04-2014 19:20				
R	9	4079810.40798	11 Mudança COM (ML->ML	.)	05-04-2014 19:20				
R	Ð	4074590	Mudança COM (MR->ML	-)	04-04-2014 15:41				
2	2	4054038.40540	37 Mudança COM (ML->ML	.)	02-04-2014 14:11				
R	0	4054033.40540	i34 Mudança COM (ML->ML	.)	02-04-2014 14:11				
R	2	4028368	Mudança COM (MR->ML	_}	31-03-2014 12:15				
2	2	4025871.40258	72 Mudança COM (ML->ML	.)	31-03-2014 11:49				
R	Ð	4025866.40258	87 Mudança COM (ML->ML	0	31-03-2014 11:49				
		(Página 1 de 3	3) <u>Primeiro</u> Anterior	1 P	róximo <u>Último</u>				
	nunda fair	19 de Maio de 2014		Convictor O			CP	MC	

Figura 2 - Página inicial Portal e_Switch (visão COM)

A informação e funcionalidades da parte superior do ecrã estão permanentemente disponíveis, qualquer que seja o ecrã em que se encontra a navegação (figura 3), disponibilizando comandos que permitem ações elementares, assim como a identificação do utilizador e respetiva entidade.



Figura 3 - Informação e Funcionalidades permanentemente disponíveis





Comandos disponíveis em todos os ecrãs

ALCE	Home Contactos Mudar Dados Sair							
	Figura 4 – Funcionalidades permanentemente disponíveis							
Home	Voltar à página inicial ("Pedidos por Tratar"). Obtém-se o mesmo resultado carregando no ícone "e_Switch" (canto superior esquerdo).							
Contactos	Aceder à página dos contactos afetos ao GPMC, para efeitos de suporte à utilização da plataforma (telefone, endereço de correio eletrónico e horário de atendimento).							
Mudar Dados	Alterar a palavra-passe e o endereço de correio eletrónico (para receção de alertas de consultas efetuadas).							
Sair	Terminar a sessão do utilizador atual, voltando ao ecrã de início de sessão (introdução de Utilizador/Palavra Passe).							

Alteração de Palavra Passe e Endereço de Correio Eletrónico

A seleção da opção "Mudar Dados" (figura 5) direciona o utilizador para o ecrã abaixo, permitindo alterar a palavra passe atual e o endereço de correio eletrónico (para receção de alertas afetos a consultas efetuadas).







Por baixo dessas opções de comandos básicos referida acima, é incluída uma linha (figura 6) com identificação do nome do agente/entidade ("**Entidade: xxx**") e, do respetivo utilizador que se encontra correntemente ligado ao sistema ("**Bem-Vindo: xxx**").

Menus

No que respeita às funcionalidades de negócio, estão disponíveis as funções (menus) e subfunções (opções de menu/submenus) constantes dos menus inseridos na zona superior dos ecrãs (menu principal), aplicáveis ao tipo de agente a que pertence o utilizador.

Nas imagens seguintes, apresentam-se os menus principais de um COM e de um ORPE, respetivamente:

Ponto E	Entrega Anulação/R	eposição Mu	dança	Denúncia	Consultas	
		Figura 7 - Men	u principal C	ЮМ		
	Ponto Entrega	Manutenção	Informação ERSE	Cons	ultas	

Figura 8 - Menu principal ORPE

Menu Ponto Entrega - opções de menu

<u>Pedido Acesso</u> (fluxo A2): permite a um COM/CUR pedir o acesso à informação técnica de um determinado RPE, bem como ao respetivo histórico de consumos.

<u>Pedido Modificação</u> (fluxos D): permite a um COM/ORPE efetuar a atualização de dados comerciais e/ou técnicos de um determinado RPE do Mercado Livre a que esteja associado; os fluxos de Modificação disponíveis no sistema (por tipo de entidade) são os seguintes:

- D11 Mudança Titular Contrato (COM);
- D12 Alteração Morada CUI (COM);
- D13 Alteração Dados Pessoais Cliente (COM);
- D14 Alteração Dados Pessoas Contacto (COM);



- D15 Alteração Dados CNE (COM);
- D16 Alteração Tarifa Uso Redes (COM);
- D17 Alteração Método Estimativa (COM);
- D18 Alteração Tipo Necessidade Especial (COM);
- D19 Actualização Dados Certificação (COM);
- D21 Actualização Dados Cadeia Medida Com Agendamento (ORPE);
- D22 Actualização Dados Telecontagem Com Agendamento (ORPE);
- D40 Lista Mensal PE Sem Leitura Há Mais de 4 Meses (ORPE);
- D41 Dados Técnicos do PE (ORPE);
- D42 Alteração Morada CUI (ORPE);
- D43 Actualização de Dados Cadeia Medida (Após Deslocação) (ORPE);
- D44 Instalação e Desinstalação de Telecontagem (Após Deslocação) (ORPE);
- D45 Comunicação de Fraude (ORPE);
- D46 Certificação do RPE (ORPE);
- D47 Estado do Fornecimento (Após Deslocação) (ORPE);
- D48 Actualização de GRMS (Após Deslocação) (ORPE);
- D49 Actualização de Cliente Prioritário (ORPE).

Menu Anulação/Reposição - opções de menu

<u>Anulação/Reposição:</u> permite a um COM/CUR anular um processo em curso por si iniciado (mudança de comercializador - fluxo B5 -, contratação inicial - fluxo B7 -, denúncia - fluxo C3 - ou modificação RPE - fluxo D3) ou por outro comercializador (mudança de comercializador - fluxo B6 - e contratação inicial – fluxo B8) ou, caso já não seja possível a anulação (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço - quando com intervenção no local de consumo - ou já ter sofrido ativação), repor a situação previamente existente relativa a um dado processo (apenas possível para pedidos de mudança de comercializador - fluxos B5 e B6). Os fluxos de anulação/reposição disponíveis no sistema são os seguintes:

B5 – Anulação/Reposição Mudança – Iniciativa Novo COM(NCOM);



- B6 Anulação/Reposição Mudança Iniciativa COM Cessante (COMC);
- B7 Anulação Entrada Directa ML Iniciativa NCOM;
- B8 Anulação Entrada Directa ML Iniciativa Outro COM;
- C3 Anulação Denúncia Contrato ML;
- D3 Anulação Modificação RPE.

Menu Mudança - opções de menu

<u>Contratação Inicial</u> (fluxo B1): permite a um COM iniciar um processo de fornecimento a um Cliente sem que, previamente, para o conjunto Cliente/PE, tenha existido um outro contrato de fornecimento.

<u>Mudança de Comercializador</u> (fluxo B2): permite a um COM iniciar um processo de mudança de comercializador, relativo a um PE atualmente abastecido em mercado liberalizado (ML) ou regulado (MR), ou, a um CUR iniciar um processo de mudança de comercializador, relativo a um PE atualmente abastecido em mercado liberalizado (ML).

Menu Denúncia - opções de menu

<u>Denúncia Iniciativa Cli./COM</u> (fluxo C1): permite a um COM iniciar um processo de denúncia de contrato no ML, por iniciativa própria ou do seu atual cliente, podendo o processo culminar na interrupção do fornecimento à instalação do Cliente.

Menu Consultas - opções de menu

<u>Consulta Pedidos:</u> permite a um CUR/COM ou ORPE consultar, segundo um conjunto de filtros, todos os pedidos feitos no sistema nos quais intervém ou interveio, tenham estes sido aceites, recusados, anulados ou repostos, ou estejam ainda suspensos ou pendentes de tratamento; pode ainda exportar os detalhes de cada pedido/conjunto de pedidos para formato CSV e/ou XML.

<u>Pedidos Pendentes</u>: apresenta todos os pedidos que se encontram pendentes, iniciados por um CUR/COM ou ORPE, mas que não requerem, presentemente, a intervenção da entidade afeta ao utilizador ligado à plataforma.





<u>Pedidos Terminados</u>: apresenta todos os pedidos que terminaram/concluíram o seu último passo na entidade (COM/CUR ou ORPE) ao qual pertence o utilizador ligado à plataforma, ou comunicações/alertas endereçadas a essa entidade, pelo que não necessita de efetuar qualquer ação sobre os processos presentes na tabela associada.

<u>Consultas Efectuadas:</u> trata-se de uma espécie de submenu complementar à opção de menu "Consulta Pedidos"; caso, neste último submenu, se tenha selecionado a opção para <u>disponibilização de dados em ficheiro CSV ou XML</u>, a obtenção do "link" para "download" dos resultados obtidos é efetuada acedendo ao submenu "Consultas Efectuadas". Permite, assim, a um CUR/COM ou ORPE, obter os resultados das últimas 10 consultas efetuadas nos moldes descritos, segundo uma lógica de "First In First Out" (FIFO).

Menu Manutenção - opções de menu

<u>Pontos Entrega</u>: permite ao ORPE consultar e exportar (via Excel) o RPE (Dados Gerais do Ponto de Entrega, Cadeias Medida, Histórico Consumos diários e/ou mensais, Titular Contrato¹, Pessoa Contacto, Cliente Necessidades Especiais, Capacidades e Dados Certificação) aos quais esteja ligado como ORPE.

Menu Informação ERSE - opções de menu

<u>Envio Info. ERSE</u>: permite a um ORPE proceder ao envio, para o GPMC, da informação mensal associada ao número de clientes e respetivo consumo, por carteira de comercializador livre e CUR, entre os PE por si interligados, para tratamento e posterior disponibilização à ERSE.

<u>Informação ERSE</u>: permite a um ORPE consultar o histórico de envio de informação mensal ao GPMC, para posterior disponibilização à ERSE, associada ao número de clientes e respetivo consumo, por carteira de comercializador livre e CUR, entre os PE por si interligados.



¹ Informação quanto a cliente prioritário encontra-se no registo Titular Contrato (G0009).



A7. Interação com o Sistema (Portal)

A plataforma e_Switch permite vários tipos de interação com os utilizadores, que se descrevem neste capítulo.

A7.1 Consulta de Informação

A consulta de informação é uma das interações básicas do utilizador com a plataforma e_Switch. Concretiza-se mediante o acesso à opção de menu correspondente à informação desejada, de entre os menus disponíveis.

Como exemplo apresenta-se o ecrã de "Pedidos", correspondente à opção "Consulta de Pedidos" no menu "Consultas" (figura 9). Como se pode observar, existe uma vasta gama de filtros que permitem ao utilizador parametrizar e restringir a informação pretendida de acordo com as suas necessidades.

		PEDIDOS
Pesquisar por:	Escolha a opção	·
Filtros:	Tipo pedidos:	Principais Subpedidos Todos
	Estado:	O Pendentes O Aceites O Recusados O Suspensos O Anulados O Repostos O Todos
	Obter em:	🖲 Ecrã (portal) 💿 Ficheiro csv 💿 Ficheiro xml
	Detalhe:	Última evolução O Todas evoluções

Figura 9 - Seleção Menu "Consultas", submenu "Consulta de Pedidos"

Nos casos em que a informação apresentada (resultante da consulta efetuada, de acordo com os filtros considerados) tem componentes/detalhes que não podem ser mostrados num único ecrã, inclui-se um ícone () na coluna "Visualizar" ou "Detalhe", consoante o caso, que permite aceder a todos os dados relevantes (figura 10).





Vi	sualizar	Tratar	Pedido	Descrição	Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável	CUI
Ī		Ð	4114164	Modificação RPE - Cadeia de Medida (após deslocação) Iniciativa do ORPE	09-04-2014 20:42			,
	2	Ð	4080531 4080532	Mudança COM (ML->ML)	07-04-2014 09:14			
		Ð	4079813.4079814	Hudança COM (ML-≻ML)	05-04-2014 19:20			

Figura 10 – Resultado de Consulta de Pedidos em ecrã

A7.2 Validações/rejeições de processos ou etapas

Nos casos em que um determinado processo ou uma etapa (passo/subprocesso) de um processo requer tratamento/evolução por parte de uma entidade interveniente, associada ao utilizador, o sistema e_Switch, insere um ícone (20) na coluna "Tratar" (figura 11).

Visualizar	Tratar	Pedido	Descrição	Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável	CUI	
R	Ð	4101494.4101835 Modific	ação RPE - Titular do Contrato	09- <mark>04</mark> -2014 07:01				-
	Ð	4101493.4101837 Modific	ação RPE - Titular do Contrato	09-04-2014 07:01				

Figura 11 – Processo ou passo de um processo requerendo tratamento

Ao premir esse ícone, o utilizador é encaminhado para os ecrãs apropriados à ação em causa, de acordo com as **secções especificas B2** ou **C2**, consoante estejamos na presença de um utilizador afeto a uma entidade COM/CUR ou ORPE, respetivamente.

A7.3 Inserção de dados

Uma das principais funções suportadas pelo sistema e_Switch é a inserção de dados, para dar início a processos ou para permitir a sua evolução, tendo em vista o objetivo dos mesmos. Essa operação é realizada diretamente no ecrã.

A informação dos vários campos encontra-se agrupada por registos, os quais correspondem às tabelas exibidas nos ecrãs. Como exemplo, apresenta-se o registo do "Titular" do contrato associado ao PE:





Titular		
Titular é Empresa/Organismo	: 🗐	
Apelido	:	
Nome		
NIF	PT - Portugal	
Tipo Identificação	Bilhete de Identidade Nacional	Num. Doc. Identificação:
Tipo Cliente	Domésticos 🔻	
CAE	98100 - Actividades de produção de bens pelas famílias para uso próprio	T
E-mail	:	
Telefone	:	
Fax		
Tipo Morada	: Morada igual ao PE Morada diferente do PE	
País	Seleccione um País 🔻	
Distrito		
Concelho	: 🔻	
Freguesia	: •	
Rua		Nº. Porta:
Duplicador		
Andar		
Cod. Postal		Localidade:
		Confirmar

Figura 12 – Registo "Titular" do contrato em ecrã

A inserção de dados em ecrã é concretizada através de registos que agregam todos os campos definidos para a informação em causa. Parte desses campos são pré--preenchidos em conformidade com a informação disponível no sistema; os restantes requerem a inserção de dados pelo utilizador ou a seleção de alternativas predefinidas.

Apresenta-se abaixo (figura 13), o caso do primeiro registo a preencher, apresentado no processo de mudança de comercializador. Pode observar-se que alguns dos campos exibem um asterisco (*) à sua direita, o que significa que os mesmos são de preenchimento obrigatório. Esse sinal distintivo é exibido após premir o botão "Confirmar", caso esses campos não tenham sido preenchidos.





```
MUDANÇA COMERCIALIZADOR
```



Figura 13 – Registo Dados Iniciais (mudança de comercializador)

A7.4 "Download" de ficheiros

Para permitir um tratamento mais eficiente da informação produzida, o sistema e_Switch permite, em muitos casos, a sua exportação para ficheiros Excel, CSV ou XML.

Existem duas situações distintas:

- a. No caso das consultas associadas à opção de menu "Consulta Pedidos", no menu "Consultas", devido ao potencial elevado volume de dados resultantes em cada consulta, o processo de produção do ficheiro CSV ou XML é realizado por um servidor dedicado, e apresentado em formato comprimido (ZIP); uma vez concluída a produção do ficheiro, o utilizador é avisado desse facto por correio eletrónico (caso tenha definido um endereço de correio eletrónico para esse efeito);
- Nos restantes casos, a produção do ficheiro Excel é processada diretamente pelos servidores da aplicação, e disponibilizado diretamente para "download" no ecrã em formato XLS, não sendo enviado aviso por correio eletrónico.

A8 Página de Entrada

Após efetuar com sucesso o login na aplicação, o utilizador acede ao ecrã de entrada, que apresenta os pedidos por tratar, conforme a imagem abaixo (embora o menu





principal apresentado se encontre associado a um COM, a tabela afeta aos pedidos por tratar apresenta uma estrutura idêntica quer seja um COM/CUR, quer seja um ORPE):

CE	251	vitch		Entid	ade:		Bem-Vindo:	
Ponto Entre	ega	Anulação	/Reposição Mudançı		Denúncia		Consultas	
Pedido Id:			Ir para a página	PEDIDOS	POR TRATAR		Atenção! Tem 0 p	edidos por tratar.
Visualizar	Tratar	Pedido	Descrição		Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável	CUI
R	0	4114184	Modificação RPE - Cadeia de Medi deslocação) Iniciativa do ORPE	ida (após	09-04-2014 20:42			2
R	2	4080531.408053	2 Mudança COM (ML->ML)		07-04-2014 09:14			
	9	4079813.407981	4 Mudança COM (ML->ML)		05-04-2014 19:20			
R	2	4079810.407981	1 Mudança COM (ML->ML)		05-04-2014 19:20			
R	Ð	4074590	Mudança COM (MR->ML)		04-04-2014 15:41			
2	2	4054036.405403	7 Mudança COM (ML->ML)		02-04-2014 14:11			
R	9	4054033.405403	4 Mudança COM (ML->ML)		02-04-2014 14:11			
R	2	4028388	Mudança COM (MR->ML)		31-03-2014 12:15			
2	0	4025871,402587	2 Mudança COM (ML->ML)		31-03-2014 11:49			
R	2	4025866 402586	7 Mudança COM (ML->ML)		31-03-2014 11:49			
		(Página 1 de	1) <u>Primeiro</u> Anterior 1	Pró	ximo <u>Último</u>			
					6			

Figura 14 – Tabela "Pedidos por Tratar" (página de entrada após "login")

A tabela "Pedidos por Tratar" apresenta todos os pedidos que se encontram pendentes, e que requerem o tratamento/evolução por parte da entidade/agente a que pertence o utilizador, contendo os seguintes campos:

Visualizar: carregando no respetivo ícone () é permitida a visualização dos detalhes do pedido (informação dos vários passos e opções tomadas pelos vários agentes intervenientes no processo, aquando do tratamento do pedido);

Visualizar Tratar	Pedido	Descrição	Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável	си	-
	Figura	a 15 - Campo "Visualizar"	na tabela	"Pedidos	por Tratar"		





 Tratar: como o pedido exige a intervenção da entidade, é visualizado um ícone (2) debaixo deste campo; carregando no respetivo ícone, o utilizador depara-se com diferentes opções de tratamento do pedido, consoante este tenha sido ou não, iniciado por si:

Visualizar	Tratar	Pedido	Descrição	Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável	CUI	
R	Ø	4112127.4112128 Mudan	ça COM (MR->ML)	09-04-2014 17:19				
	Ð	4110508.4110509 Mudan	ça COM (MR->ML)	09-04-2014 16:07				
	Ð	4110218.4110219 Mudan	ça COM (MR->ML)	09-04-2014 15:58				

Figura 16 – Campo "Tratar" na tabela "Pedidos por Tratar"

- Notas: as opções de tratamento afetas aos pedidos dependem do tipo de agente associado ao utilizador; por esse motivo, este tema é tratado nas <u>secções</u> <u>específicas B2 (como COM/CUR) e C2 (como ORPE)</u>.
- Pedido: número do pedido no sistema (números do tipo xxxxxx.yyyyyy referem-se a desdobramentos do pedido principal, correspondendo "xxxxxx" ao número do pedido principal);
- Descrição: tipo de pedido (Pedido de Acesso, Mudança de Comercializador MR>ML, ML>ML, ML>MR, Denúncia, Modificação, etc);
- Dt. Pedido: data e hora em que o pedido foi introduzido no sistema;
- Ent. Pedido: entidade que introduziu o pedido no sistema. A informação contida neste campo pode não estar disponível nos seguintes casos (de modo a manter o sigilo dos intervenientes):
 - Caso se trate da tabela "Tratar" de um ORPE: no passo inicial de validação de um pedido de Acesso ou Mudança por parte do ORPE;
 - Caso se trate da tabela "Tratar" de um COM /CUR: se não tiverem iniciado o pedido/sejam apenas Comercializadores Intervenientes.
 - Responsável: entidade que no momento é responsável por tratar o pedido que se encontra pendente;
 - CUI: Código Universal de Instalação constante no PE sobre o qual o pedido se refere;





- NIF Cliente: Número de Identificação Fiscal do titular, constante no PE sobre o qual o pedido se refere;
- Ref. Contrato: referência do contrato atualmente ativo, constante no PE sobre o qual o pedido se refere;
- **Com. Titular**: Comercializador/CUR atualmente a fornecer o ponto de entrega sobre o qual o pedido se refere;
- Leitura Extra Ped.: indicação (S/N) de pedido de leitura extra por parte da entidade que submeteu o pedido no sistema – apenas para pedidos de Mudança e Denúncia iniciativa Cliente;
- Dt. Pretendida/ Dt. Preferencial: data de denúncia de contrato pretendida pela entidade que submeteu o pedido no sistema (no caso do Fluxo de Denúncia) ou data preferencial de mudança/contratação inicial (no caso dos Fluxos de Mudança/ Contratação Inicial);
- Motivo Contr. Curr: no caso de regressos ao MR (pedidos de mudança do tipo ML>MR), indica o motivo legalmente válido para tal;
- **Expira**: Data limite, para a entidade no momento responsável por tratar o pedido que se encontra pendente.

Independentemente da navegação verificada, através dos diferentes menus relativos ao tipo de entidade associada ao utilizador, este pode sempre retornar à página de entrada na plataforma, através do logotipo do sistema e_Switch (Octob) - hiperligação para a página de entrada - , presente no canto superior esquerdo de qualquer ecrã afeto à plataforma e_Switch ou através do comando "Home" permanentemente disponível, situado no canto superior direito do ecrã.

A9 Menu Consultas

As funcionalidades disponibilizadas pelo sistema e_Switch, no menu "Consultas" (figura 17), permitem aos utilizadores visualizar todos os pedidos envolvendo o agente que representam, de acordo com um conjunto de critérios especificado. O âmbito das consultas abrange assim os pedidos realizados por iniciativa do agente, bem como





aqueles em que a sua intervenção seja requerida (como no caso dos CUR/COM cessantes num pedido de mudança). A pesquisa é válida quer para os pedidos que já tenham sido concluídos – e.g. aceites, recusados ou anulados –, quer para os que ainda estejam pendentes ou suspensos.

Ponto Entrega	a 🗸	nulação/Reposição	Mudança	Denúncia	Consultas		
			in the second		Consulta Pedidos		
			PEDIDO)S	Pedidos Pendentes		
Pe	squisar por: 🛛 Filtros:	CUI do Pedido Tipo pedidos: O Princ Estado: Pend	ipais O Subpedidos ®	Todos ecusados © Suspensos	Pedidos Terminados Consultas Efectuadas s O Anulados O Repostos	Todos	
Ver filt	tros avançado	Obterem: ● Ecră Detalhe: ● Últim s≥	(portal) ♥ Ficheiro csv a evolução ♥ Todas evo	Ficheiro xml oluções		Confirm	ar
etalhe Tratar	Pedido	Descrição	Dt. Pedid	lo Ent. Pedido	Responsável Actual	PE	С
Q	4114589	Acesso RPE - COM	23-05-2014 1	11:28			
	(Página 1 d	e 1) Primeiro Anterior	1 Próximo	Último			

Figura 17 – Menu "Consultas", opções de menu

O menu "consultas" apresenta quatro submenus/opções de menu:

- Consulta Pedidos;
- Pedidos Pendentes;
- Pedidos Terminados;
- Consultas Efectuadas.

A estrutura de dados apresentada aos agentes é a mesma, independentemente da sua qualidade (COM - incluindo clientes com estatuto de agente de mercado -, CUR ou ORPE), salientando-se as seguintes especificidades:

 Nos critérios de pesquisa, as alternativas disponibilizadas dependem do tipo de entidade que executa a consulta; por exemplo, um COM pode pesquisar pedidos relativamente a todos os ORPE, enquanto um ORPE apenas pode ter acesso aos pedidos em que intervém;





 Nos casos em que é facultada a opção "Tratar", os procedimentos associados podem diferir consoante o tipo de entidade; tal é explicitado nas secções específicas de cada agente (COM/CUR - secção B2 - e, ORPE - secção C2).

A9.1 Submenu Consulta Pedidos

Esta funcionalidade permite uma ampla gama de critérios de selecção de pedidos para consulta, bem como de alternativas e formatos de output.

CRITÉRIOS DE PESQUISA

Para iniciar a consulta, deve ser selecionado o critério de pesquisa no campo "Pesquisar Por" (figura 18), onde são exibidas cinco alternativas:

- a. CUI do Pedido;
- b. ID do Pedido;
- c. Identificador de Mensagem;
- d. NIF do Cliente;
- e. Período.



Figura 18 – Critérios de pesquisa afetos ao Campo "Pesquisar por"

No caso das modalidades de **a.** a **d.**, apenas é requerida a inserção de informação associada ao critério, a qual deve ser inserida na abertura do campo correspondente, que ocorre após a seleção do critério.

Na consulta através de "Período" (alternativa **e**.), depois da escolha deste critério de consulta é necessário selecionar eventos, de uma lista pré-definida, que ocorrem em determinado período a estabelecer (figura 19). Assim, são necessários dados



adicionais, de forma a caracterizar inequivocamente a informação a ser devolvida pelo sistema, sendo requeridos:

- a. Seleção do evento, com as seguintes alternativas:
 - Introdução de Pedido;
 - Modificação de Pedido;
 - Conclusão de Pedido;
 - · Data Ini. Contrato/Data Act. Denúncia.
- b. Datas de início e de fim do período (definição do período afeto à pesquisa).

São abertos dois campos para inserção dos limites temporais da pesquisa, com ajuda de um calendário para escolha de cada uma das duas datas.



Figura 19 – Dados adicionais, Critério de pesquisa "Período"

NOTA: atualmente, entre os limites temporais da pesquisa, não podem ser excedidos os 6 meses

FILTROS BÁSICOS E AVANÇADOS

Uma vez definido o objeto da pesquisa, o sistema e_Switch permite configurar quer o âmbito, quer a forma do resultado apresentado ao utilizador, mediante a disponibilização de vários filtros, básicos e avançados (figura 20).



Confirmation

os ● Todos ◎ Recusados ◎ Suspensos ◎ Anulados ◎ Repostos ● Todos
os ● Todos ◎ Recusados ◎ Suspensos ◎ Anulados ◎ Repostos ● Todos
◎ Recusados ◎ Suspensos ◎ Anulados ◎ Repostos ● Todos
Contraction and
csv 🐨 Ficheiro xmi
as evoluções
T
¥
T
¥

Figura 20 – Filtros básicos e avançados disponibilizados

FILTROS BÁSICOS

Nos filtros básicos o utilizador configura:

- a. Tipo Pedidos:
 - Principais pedidos com Id do tipo "xxxxxx";
 - Subpedidos pedidos com Id do tipo "xxxxxx.yyyyyy", ou seja, desdobramentos do pedido principal "xxxxxx", que correspondem a um determinado passo;
 - Todos (opção selecionada por defeito).
- b. Estado:
 - Pendentes;
 - Aceites;
 - Recusados;
 - Suspensos;
 - Anulados;
 - Repostos;
 - Todos (opção selecionada por defeito).
- c. Obter em ("output" do resultado):



- Ecrã (portal) apresenta os resultados em ecrã (opção selecionada por defeito);
- Ficheiro csv devolve os resultados em ficheiro com formato CSV;
- Ficheiro xml devolve os resultados em ficheiro com formato XML.
- d. Detalhe permite obter apenas a última evolução do pedido ou todas as suas ocorrências/passos; este filtro apenas é ativado na modalidade de Ficheiro (independentemente do formato), uma vez que por ecrã se pode aceder a esta informação expandindo cada linha individualmente, através do ícone "Detalhe"

(🔜):

- Última evolução de todas as ocorrências relativas aos pedidos da pesquisa, apenas é devolvida informação sobre o último passo de cada pedido ou subpedido, consoante o caso;
- Todas evoluções todas as ocorrências/passos relativas aos pedidos objeto da pesquisa são mostradas; esta informação é inserida diretamente no ficheiro CSV ou XML, enquanto no caso da consulta por ecrã, requer a seleção do ícone disponível na coluna "Detalhe".

FILTROS AVANÇADOS

Nos filtros avançados, visíveis após premir a respetiva linha, são apresentados os seguintes critérios de seleção:

- a. ORPE do pedido: listagem com todos os ORPE permite a pesquisa de pedidos que digam respeito apenas a CUI de um determinado ORPE; caso a entidade à qual pertença o utilizador seja um ORPE, este campo aparece bloqueado com o seu código/nome;
- Entidade do pedido: listagem com todos os ORPE e Comercializadores permite a pesquisa de pedidos que tenham sido iniciados apenas por um determinado ORPE ou Comercializador;
- c. Comercializador: listagem com todos os Comercializadores permite a pesquisa de pedidos que não tenham sido iniciados por um determinado Comercializador, mas cujo Comercializador tenha intervindo no pedido;



- Responsável: listagem com todos os ORPE e Comercializadores permite a pesquisa de pedidos cujo atual responsável pelo seu tratamento/evolução seja uma determinada entidade;
- e. Fluxo: listagem com todos os tipos de fluxo existentes permite a pesquisa de pedidos que digam respeito apenas a determinado(s) tipo(s) de fluxo(s); por defeito, encontram-se selecionados todos os fluxos.

Como já referido na secção A7.4 anterior, no caso da exportação para ficheiros de formato CSV e XML, foi implementada na plataforma e_Switch uma solução que permite tornar o desempenho do sistema independente de eventuais consultas com elevado volume de dados. Para tal, após inserido o pedido de consulta, este é tratado através de um processo específico e o resultado final anunciado por mensagem de correio eletrónico para o endereço associado ao utilizador (caso tenha sido definido). Após receção da mensagem, indicando a conclusão da extração do pedido, o respetivo ficheiro pode ser consultado no submenu <u>"Consultas Efectuadas"</u>, do menu Consultas, onde é disponibilizado para "download", numa versão compactada (ZIP).

Enquanto decorre a extração do ficheiro (XML ou CSV), o pedido é listado no referido submenu "Consultas Efectuadas", no estado "a processar".

Na figura seguinte, apresentam-se exemplos de pedidos de consulta realizados por "download", sendo que os dois primeiros da lista (pedidos mais recentes) se encontram em fase de processamento.

		CONSULTAS EFEC	TUADAS		
Dia	Hora	Consulta por	Valor	Estado	Download
25-05-2014	22:12	CUI do Pedido		a processar	N/A
25-05-2014	22:05	Período - Modificação de Pedido		a processar	N/A
22-05-2014	17:52	CUI do Pedido		terminado	dique aqui
22-05-2014	10:36	CUI do Pedido		terminado	clique aqui





RESULTADOS DA CONSULTA DE PEDIDOS

Qualquer que seja o método de extração afeto ao pedido (ecrã ou ficheiro), os campos resultantes da consulta são idênticos, descrevendo-se de seguida as suas características, no referencial de ecrã:

Detalhe T	ratar	Pedido	Descrição	Dt. Pedido	Ent. Pedido	Responsável Actual	PE	си 📄
Q		4114589	Acesso RPE - COM	23-05-2014 11:26				
9		4114569	Entrada directa no ML	05-05-2014 13:45				
	0	4114164	Modificação RPE - Cadeia de Medida (após deslocação) Iniciativa do ORPE	09-04-2014 20:42				
Q		4112795.4114303	Denúncia Contrato no ML (Iniciativa COM)	09-04-2014 21:06				
Q		4112795	Denúncia Contrato no ML (Iniciativa COM)	09-04-2014 17:57				

Figura 22 – Tabela em ecrã resultante da consulta de pedidos

Nota: na modalidade ecrã, caso aplicável, i.e. se for requerida alguma ação do agente,

é apresentado um ícone () na coluna "Tratar" (consoante se trate de um COM/CUR ou de um ORPE, consultar respetivamente **secções B2** ou **C2**).

 Detalhe: carregando no ícone (), aparece na parte inferior do ecrã uma tabela (figura 23) onde é possível ver os detalhes do respetivo pedido:

Ver Motivos	Pec	lido		Estado Ante	rior	Data	a/Hora	Responsável	Acção	
R	4114164	<u>a</u> ge				09-04-2	014 20:42			
R	4114164		Comunica	ação de actuali	zação do RPE	09-04-2	014 20:42			
		(Página 1 de 1)	Primeiro	Anterior	1	Próximo	Último			

Figura 23 – Tabela Detalhes

Na Tabela Detalhes, é disponibilizada a seguinte informação:

- <u>Ver Motivos</u>: carregando no ícone (), podem visualizar-se os motivos de objeção escolhidos por um determinado agente num determinado passo de um pedido;
- <u>Pedido</u>: número do pedido do qual se está a consultar os detalhes (números do tipo xxxxxx.yyyyyy referem-se a desdobramentos do pedido principal, correspondendo "xxxxx" ao número do pedido principal);
- <u>Estado Anterior</u>: estado em que se encontra o pedido antes de passar ao estado seguinte;





- Data/Hora: data e hora em que o pedido passa ao estado seguinte;
- Responsável: entidade responsável pelo envio para o "estado seguinte";
- Acção: ação que despoleta o estado seguinte;
- <u>Utilizador</u>: permite saber o utilizador responsável pelo envio para o "estado seguinte", mas apenas quando a entidade responsável (ver coluna "Responsável") é a própria empresa a que pertence o utilizador ligado;
- <u>Estado Seguinte</u>: estado corrente do pedido num determinado momento no passado e/ou presente;
- <u>Responsável Seguinte</u>: entidade que fica responsável pelo "estado seguinte";
- <u>Dt. Lm. Intervenção</u>: nos fluxos/processos em que seja necessária uma intervenção no LC, indica qual a data limite para essa intervenção; nos outros fluxos/casos, indica o prazo que um determinado agente tem/teve para tratar um pedido;
- <u>Dt. Ini. Agendamento</u>: nos fluxos/processos em que seja necessário uma intervenção no LC, indica a data em que os procedimentos de agendamento entre ORPE e COM/CUR se iniciaram;
 - NOTA: os procedimentos de agendamento, entre entidades, são externos ao sistema e_Switch, tendo em conta o cliente, de acordo com o estabelecido no RQS.
- <u>Dt. Agendamento</u>: nos fluxos/processos em que seja necessária uma intervenção no LC, indica a data para a qual a intervenção no LC foi agendada;
- <u>Leitura Extra.</u>: nos fluxos (B2, C1 Cliente) /passos em que seja possível pedir uma leitura extraordinária, indica se o agente opta ou não por pedir a sua realização;
- <u>Dt. Prev. Mudança</u>: no caso de clientes sem telecontagem, sem pedidos de leitura extra e com uma leitura de ciclo prevista para os 30 dias subsequentes à introdução de um determinado pedido no sistema, indica a data prevista de realização dessa leitura.
 - Nota: pedidos inseridos a partir de 27.Nov.2015 nunca terão informação preenchida nesta coluna, uma vez que foi uma opção que


desapareceu, de acordo com os novos procedimentos de mudança de comercializador publicados pela ERSE;

- <u>Aceitação</u>: nos fluxos/processos/passos em que seja necessário a aceitação de um COM/CUR Cessante e/ou ORPE, indica se esse agente aceita ou não o pedido;
- <u>Dt. Modificação PE</u>: no caso de fluxos do tipo "D" (Modificações), indica a data a partir da qual a modificação/alteração neles constantes começa/começou a produzir efeitos;
- <u>Comentário</u>: nos passos em que é possível a um agente a introdução de comentários (excepto nos passos de comunicação de objecção), o comentário introduzido aparece debaixo desta coluna, no passo correspondente;
- <u>Confirma Dívida</u>: no fluxo de mudança MR>ML, indica se o CUR Cessante indica ou não a existência de dívida vencida e não contestada;
- <u>Ref. Contrato</u>: referência de contrato enviada pelo Novo COM, no final de um pedido de mudança/entrada directa realizado com sucesso ou a meio de um pedido de Modificação de Titular, ou a referência de contrato enviada pelo COM Cessante no final de um pedido de Anulação/Reposição de Mudança realizado com sucesso
 - Nota: pedidos inseridos a partir de 27.Nov.2015 (B2, D11, B5 e B6) e 14.Jan.2017 (B1) nunca terão informação preenchida nesta coluna, uma vez que foi uma opção que desapareceu, de acordo com os novos procedimentos de mudança de comercializador publicados pela ERSE;
- <u>Dt. Anulação</u>: no caso de fluxos de anulação/reposição ou apenas de anulação, indica a data na qual o pedido alvo do processo de anulação/reposição ou apenas de anulação foi <u>anulado</u>;
 - Nota: no caso de pedidos de anulação/reposição que redundem em reposição, esta coluna não é preenchida.
- <u>Dt. Suspensão</u>: no caso de pedidos de anulação/reposição ou apenas de anulação, que tenham sido aceites pelo ORPE ou GPMC, pelo menos na





fase inicial de validação, indica a data na qual o pedido alvo desse processo de anulação/reposição ou apenas anulação fica suspenso;

- <u>Dt. Reactivação</u>: no caso de pedidos de anulação/reposição iniciativa do COM Cessante (B6, B8) que tenham sido objetados pelo Novo COM, indica a data na qual foi levantada a suspensão aos pedidos alvo desses processos de anulação/reposição.
- <u>Dt. Intr. Pedido</u>: data (dia/mês/ano) em que o presente pedido foi introduzido no sistema;
- <u>Req. Leit. Extra</u>: no fluxo de mudança, caso tenha sido requerida leitura extra, indica quem foi o requerente (NCOM, COMC ou Ambos);
- <u>Tipo Aceitação</u>: no fluxo de mudança e contratação inicial sem intervenção no local de consumo ou denúncia iniciativa COM, indica qual o tipo de aceitação escolhido pelo ORPE (Simples – não respeita data preferencial escolhida pelo NCOM ou sem data preferencial preenchida (B1, B2); Final respeita data preferencial/pretendida (B1, B2, C1) escolhida pelo NCOM);
- <u>Dt. Aceitação</u>: nos fluxos de mudança e contratação inicial sem intervenção no local de consumo ou denúncia iniciativa COM, indica a data vinculativa de ativação do pedido, enviada pelo ORPE previamente ao envio dos dados de ativação propriamente ditos;
- <u>Dt. Cessação</u>: no fluxo de mudança, esta informação é preenchida só quando há C1 em curso com iniciativa do COM e corresponde à data de cessação do contrato (data pretendida de Denúncia);
- <u>Motivo de Anulação</u>: para os fluxos de anulação de mudança, indica o motivo para solicitação da anulação escolhido pelo COM (B5) ou COMC (B6);
- <u>Preced. B2/C1</u>: nos fluxos de anulação de mudança, esta informação é preenchida com "Sim" se o pedido B2 a anular/repor se sobrepôs a algum pedido de denúncia em curso para o mesmo CUI. Trata-se de uma informação importante para a validação de pedidos B5 e B6 (caso exista precedência, pedido B2 não pode ser reposto);
- <u>Solicita Comprovativo</u>: no fluxo de anulação de mudança de iniciativa do COMC (B6), o portal preenche aleatoriamente este campo com "Sim" ou "Não". Caso o valor seja "Sim", o NCOM deve enviar obrigatoriamente o





comprovativo de existência de contrato com o cliente para o GPMC (via e-mail).

Retomando os resultados da consulta dos pedidos:

- Tratar: caso o pedido tenha uma seta verde de tratamento por baixo dessa coluna (20), permite ao agente/entidade à qual pertence o utilizador, tratar o pedido em causa a partir daqui (de acordo com o tipo de agente, consultar secção B2 COM/CUR ou C2 ORPE);
- Pedido: número do pedido no sistema (números do tipo xxxxxx.yyyyyy referem-se a desdobramentos do pedido principal, correspondendo "xxxxxx" ao número do pedido principal);
- Descrição: descrição do pedido (Pedido de Acesso, Mudança de Comercializador, Denúncia, Modificação, etc);
- Dt. Pedido: data e hora em que o pedido foi introduzido/iniciado no sistema;
- Ent. Pedido: entidade responsável pela introdução/iniciação do pedido no sistema;
- **Responsável Actual**: entidade atualmente responsável pelo tratamento do pedido, na qual este se encontra pendente;
- PE: em determinados tipos de pedido (Mudança de Comercializador, Contratação Inicial), aparece um ícone "chave" (¹) quando o pedido já tenha terminado com aceitação, permitindo a consulta dos vários dados e tabelas associados ao PE em
- CUI: Código Universal de Instalação constante no RPE, sobre o qual o pedido foi feito;
- NIF: Número de Identificação Fiscal constante no RPE, sobre o qual o pedido foi feito;
- Nome Cliente: nome do cliente titular do PE, sobre o qual o pedido foi feito;
- Ref. Contrato: referência de contrato constante no RPE, sobre o qual o pedido foi feito – com exceção de pedidos do fluxo A2, todos os pedidos inseridos a partir de 27.Nov.2015 nunca terão informação preenchida nesta coluna, uma vez que foi uma opção que desapareceu, de acordo com os novos procedimentos de mudança de comercializador publicados pela ERSE;

questão;



34

- Com. Titular: comercializador atualmente a fornecer o PE, sobre o qual o pedido foi feito (exceto Contratação Inicial);
- Leitura Extra Ped.: indicação de ter havido ou não um pedido de leitura extraordinária, por parte da entidade que introduziu/iniciou um pedido de mudança ou denúncia iniciativa cliente no sistema;
- Dt. Pretendida/Dt. Preferencial: data de denúncia de contrato pretendida pela entidade que submeteu o pedido no sistema (fluxo Denúncia) ou data preferencial de mudança (no caso do Fluxo de Mudança);
- Motivo Contr. Curr: no caso de regressos ao MR (pedidos de mudança do tipo ML>MR), indica o motivo legalmente válido para tal;
- Estado: "A", "R", "AN", "RP", "P" ou "S", conforme o pedido tenha sido, respetivamente, Aceite, Recusado, Anulado, Reposto ou esteja ainda Pendente ou Suspenso;
- Estado Actual: última evolução sofrida pelo pedido no sistema;
- Dt. Conclusão: data de conclusão do pedido no sistema;
- Dt. Ini. Contrato/Dt. Act. Denúncia: para o Novo COM, pode ser a data de início de contrato (B1 ou B2), data de alteração de titular (D11) ou, no caso de se tratar de um pedido de denúncia (C1), data de desativação do Ponto de Entrega.

Na parte inferior do ecrã pode ainda ser consultado em Excel (figura 24), relativamente a cada pedido e caso seja aplicável¹:

- Dados Ponto Entrega;
- Dados Titular Contrato²;
- Dados Pessoa Contacto;
- Dados Cliente Nec. Especial;
- Dados Cadeias Medida;
- Dados Capacidades;

¹ Para obtenção da explicação de cada um dos campos e detalhes e, opções de preenchimento de cada uma das tabelas acima referidas, consultar o documento de especificações finais "Modelo de Dados -Fluxos A_B_C_D_Z1_S0_Q00_**vxx**.xls", cuja última versão se encontra disponível em <u>https://olmc.adene.pt/atividade/gpmc-gas/</u>, secção "Documentos", menu "Plataforma e_Switch – Fluxos e modelo de Dados".



- Dados Históricos Diários;
- Dados Históricos Mensais;
- Dados Condições Entrada;
- Dados Comunicação Activação/Desact.;
- Dados Comunicação Leituras;
- Dados Movimentos Carteira;
- Dados Consumos Comercializador;
- Dados Pedidos Modificação;
- Modificações Dados Certificações;
- Modificações CUIs Sem Leitura;
- Comunicação Interrup. Técnica;

Próximo Último

• Serviços a Efectuar.

(Página 1 de 1) Primeiro Anterior



Figura 24 – Dados em Excel associados a cada pedido

A9.2 Submenu Pedidos Pendentes

Este submenu contém a tabela "Pedidos Pendentes" (figura 25), que apresenta todos os pedidos que se encontram pendentes, iniciados pela entidade associada ao utilizador (CUR/COM – incluindo clientes com estatuto de agente de mercado – ou ORPE).

Os pedidos pendentes correspondem a pedidos que se encontram dependentes da intervenção de outro agente (que não o agente a que pertence o utilizador) para evoluir para um estado ulterior. De fazer notar que esta definição também pode englobar pedidos no estado suspenso (nota: pedidos pendentes dependem de passos no próprio



processo, enquanto pedidos suspensos dependem de outros processos – pedidos de anulação/reposição - que têm por alvo o processo suspenso).

Pedido Id:	Ir para a pagina	PEDIDOS PENDI	ENTES								
Visualizar Tratar	Pedido Descriç	ao Dit. Pedidi	o Ent. Pedido	Responsável	CUI	NIF Cliente	Ref. Contrato	Com. Titular	Leitura Extra Ped.	Dt.Pretendida / Dt.Preferencial	Expira
8	4114668 Entrada cirecta no IJL	05-05-2014 12	GALF Gås Notural						N		12-05-2014
2	4112755 Denúncie Contrato no ML (Ini	id ativa COM) 05-04-2014 11	GALP Gas Natural						N	09-04-2014	11-04-2014
R	4097889 Modificação RFE - Dados del Iniciativa do Cliente COM	isoalii do Cliente 08-04-2914 18	526 GALP GBS Natural						N		15-04-2014
R	4033405 Modanga COM (ML->ML)	31-03-2014 11	GALP Ges Natural						s		10-04-2014
R	4023939 Denúncia Contrato no ML (Ini	icietive CLI; 91-03-2914 10	0-10 GALP Gas	1					N	31-03-2014	01-04-2014

Figura 25 – Tabela "Pedidos Pendentes"

Na parte superior da tabela "Pedidos Pendentes", antes dos cabeçalhos referentes aos respetivos campos (figura 26), encontra-se o campo "Pedido Id", que permite a pesquisa de um id de pedido presente na tabela "Pedidos Pendentes", saltando a tabela para a página onde esse pedido se encontra.

Pedido Id:	Ir para a página	PEDIDOS PENDENTES

Figura 26 – Campo "Pedido Id"

Por sua vez, os campos afetos à tabela propriamente dita, e a respetiva explicação, podem ser encontrados na secção "**A8 Página de Entrada**", exceto no que toca à coluna "Tratar": as "setas" para tratamento que aparecem assumem sempre, neste caso, a cor vermelha - referem-se a pedidos que se encontram no estado "suspenso", ou seja, pedidos que estão atualmente a ser alvo de um pedido de anulação/reposição.

A9.3 Submenu Pedidos Terminados

Apresenta uma tabela (figura 27) com todos os pedidos que terminam/concluem o seu último passo na entidade (COM/CUR – incluindo clientes com estatuto de agente de mercado – ou ORPE) ao qual pertence o utilizador ligado à plataforma e/ou as comunicações/alertas endereçadas a essa entidade. Como se trata de uma tabela de pedidos já concluídos ou de comunicações/alertas relativas a pedidos, a entidade em causa não necessita de efetuar qualquer ação sobre os processos presentes na tabela.





isualizar PE	Concluir	Pedido	Descrição	Dt, Pedido	Ent. Pedido	CUI	NIF
	\checkmark	4114589	Acesso RPE - COM	23-05-2014 11:26			
R	1	4074590.409006	5 Mudança COM (MR->ML)	07-04-2014 20:00			
R	1	4050983.405161	4 Denúncia Contrato no ML (Iniciativa CLI)	02-04-2014 12:02			
R	1	4050983	Denúncia Contrato no ML (Iniciativa CLI)	02-04-2014 11:39			
R	1	4033408.408943:	2 Mudança COM (ML->ML)	07-04-2014 18:57			
	1	4026483.408178	2 Mudança COM (ML->ML)	07-04-2014 11:02			
	\checkmark	4026368.403351	2 Mudança COM (MR->ML)	31-03-2014 18:03			
	1	4023938.402490	7 Denúncia Contrato no ML (Iniciativa CLI)	31-03-2014 11:06			
R	1	4022968.402770	9 Mudança COM (ML->ML)	31-03-2014 13:28			
R	1	4022965.402708	2 Mudança COM (ML->ML)	31-03-2014 12:49			

Figura 27 – Tabela Pedidos Terminados

Na parte superior da tabela, antes dos cabeçalhos afetos aos respetivos campos, encontra-se o botão <u>"Limpar Lista"</u>, que permite ao agente excluir todos os pedidos nela constantes no momento presente.

Nota: a informação/pedidos que são excluídos desta tabela não desaparecem do sistema, antes passam a ficar apenas disponíveis para consulta, através do submenu "Consulta Pedidos", afeto ao menu "Consultas".

Quanto ao cabeçalho da tabela propriamente dito, os seus campos são os seguintes:

• Visualizar: carregando no respetivo ícone (, é permitida a visualização de informação relevante (figura 28), afecta a um pedido que tenha sido terminado:

					PEDIDOS			
Detalhe	Pedido	Descrição	Dt. Pedido	Ent. Nome	Estado	CUI	NIF	Nome Cliente
Q	4117654.4117656	Modificação RPE - Dados de telecontagem com agendamento	30-09-2014 12:08	Portgás ORPE	Comunica GPMC Agendamento com sucesso	PT160100000150279>		

Figura 28 – Tabela Pedidos

<u>Detalhe:</u> carregando no ícone (), é permitida a visualização dos detalhes do pedido (informação dos vários passos e opções tomadas pelos vários agentes intervenientes no processo, aquando do tratamento do pedido) – ver explicação detalhada na secção A9.1 Consulta Pedidos, ponto "Resultados da consulta pedidos";





- <u>Pedido:</u> número do pedido no sistema (números do tipo xxxxx.yyyyy referem-se a desdobramentos do pedido principal – subpedidos -, correspondendo "xxxxxx" ao número do pedido principal);
- o Descrição: tipo de fluxo inerente ao pedido;
- o <u>Dt. Pedido:</u> data e hora em que pedido foi introduzido/criado no sistema;
- Ent. Nome: entidade que introduziu/iniciou o pedido em causa no sistema;
- <u>Estado:</u> estado corrente/final do pedido ou descritivo do alerta/comunicação;
- <u>CUI:</u> Código Universal de Instalação constante no PE sobre o qual o pedido foi feito;
- <u>NIF</u>: Número de Identificação Fiscal do cliente titular do PE sobre o qual o pedido foi feito;
- Nome Cliente: nome do cliente titular do PE sobre o qual o pedido foi feito.
- PE: caso o pedido se refira a um fluxo de Contratação Inicial ou Mudança, e caso esteja terminado com estado aceite, pode aqui ser consultado o RPE e as respetivas tabelas a ele associadas (dados gerais do Ponto de Entrega, Cadeias de Medida, Histórico Consumos Diários e/ou Mensais, Titular Contrato¹, Pessoa Contacto, Cliente Necessidades Especiais, Dados Certificação e Capacidades);
- Concluir: carregando no respetivo ícone (✓) é retirado o pedido correspondente desta listagem, passando apenas a estar disponível no submenu "Consulta Pedidos" afeto ao menu "Consultas";
- Pedido: número do pedido no sistema (números do tipo xxxxx.yyyyyy referem-se a desdobramentos do pedido principal - subpedidos -, correspondendo "xxxxxx" ao número desse mesmo pedido principal);
- Descrição: tipo de fluxo inerente ao pedido (Pedido de Acesso, Mudança de Comercializador MR>ML, ML>MR, Denúncia, Modificação, etc);
- Dt. Pedido: data e hora em que o pedido foi introduzido/criado no sistema;
- Ent. Pedido: entidade que introduziu/iniciou o pedido no sistema;

Manual de Utilizador Externo do e_Switch



¹ Informação referente a cliente prioritário encontra-se neste registo (G0009).



- CUI: Código Universal de Instalação constante no PE, sobre o qual o pedido foi feito;
- NIF Cliente: Número de Identificação Fiscal do cliente titular constante no PE, sobre o qual o pedido foi feito;
- Ref. Contrato: referência do contrato atualmente ativo, constante no PE, sobre o qual o pedido foi feito com exceção de pedidos do fluxo A2, todos os pedidos inseridos a partir de 27.Nov.2015 nunca terão informação preenchida nesta coluna, uma vez que foi uma opção que desapareceu, de acordo com os novos procedimentos de mudança de comercializador publicados pela ERSE;
- **Com. Titular**: Comercializador/CUR atualmente a fornecer o ponto de entrega, sobre o qual o pedido foi feito;
- Leitura Extra Ped.: indicação (S/N) de pedido de leitura extra, por parte da entidade que submeteu o pedido no sistema (fluxos Mudança ou Denúncia iniciativa cliente);
- Dt. Pretendida/ Dt. Preferencial: data de denúncia de contrato pretendida pela entidade que submeteu o pedido no sistema (fluxo Denúncia) ou data preferencial de mudança (no caso do Fluxo de Mudança);
- Motivo Contr. Curr: no caso de regressos ao MR (pedidos de mudança do tipo ML>MR), indica o motivo legalmente válido para tal;
- Estado: estado corrente/final do pedido ou descritivo do alerta/comunicação;
- Dt. Conclusão: data de conclusão do pedido no sistema.

A9.4 Submenu Consultas Efectuadas

Este submenu é uma espécie de **menu complementar à "Consulta Pedidos"**. Tal como referido na descrição desse submenu (secção **A9.1 Consulta Pedidos**), caso se selecione a opção para <u>disponibilização de dados em ficheiro csv ou xml</u>, a obtenção do "link" para "download" dos respetivos resultados, é efetuada acedendo a este submenu "Consultas Efectuadas" (figura 29).





*Atenção: Só é possível obter as 10 últimas consultas. Se pretende manter algum, guarde o ficheiro no seu computador.

CONSULTAS EFECTUADAS Dia Hora Consulta por Valor Estado Download 25-05-2014 18:20 CUI do Pedido PT160100000000000HH a processar N/A 18:17 01-01-2014 a 01-05-2014 25-05-2014 Período - Introdução de Pedido a processar N/A 21-05-2014 15:58 CUI do Pedido PT160400003731007RF terminado clique aqui 15-05-2014 15:58 Período - Introdução de Pedido 01-05-2012 a 31-08-2012 terminado clique aqui

Figura 29 – Tabela Consultas Efectuadas

Na parte superior da tabela, antes dos cabeçalhos, encontram-se:

•

"Atenção: Só é possível obter as 10 últimas consultas. Se pretende manter algum, guarde o ficheiro no seu computador. apenas permite, no máximo, a consulta/"download" das 10 últimas consultas efetuadas (mais recentes), numa lógica de primeira consulta a entrar, primeira consulta a sair, ou seja, sempre que uma 11^a consulta entre no sistema, a consulta mais antiga desaparece; o utilizador é alertado para guardar sempre a informação/"download" que pode precisar de consultar mais que uma vez;

icone que permite fazer "refresh" à informação contida sob as colunas "Estado"
 "Download".

Quanto ao cabeçalho da tabela propriamente dito, contém os seguintes campos:

- Dia: indica o dia em que a consulta em causa foi efetuada/iniciada;
- Hora: indica a hora em que a consulta em causa foi iniciada;
- Consulta por: parâmetros pelos quais foi realizada a pesquisa;
- Valor: valor dos parâmetros pelos quais foi realizada a pesquisa;
- Estado: "terminado" já é possível fazer o "download" da informação; "a processar" informação ainda não disponível para "download";
- **Download**: uma vez terminada a consulta, é aqui que se disponibiliza o "link" para o seu "download"; se a consulta ainda estiver a decorrer, aparece o texto "N/A".





MANUAL DO UTILIZADOR EXTERNO

SECÇÃO B - COMERCIALIZADORES





Esta página foi deixada propositadamente em branco





SECÇÃO B - SECÇÃO COMERCIALIZADORES

O presente capítulo diz respeito à intervenção, no âmbito da mudança de comercializador, das seguintes entidades:

- Comercializadores livres (COM) e de último recurso (CUR);
- Clientes que se tenham constituído como agentes de mercado (assimilados, para este efeito, a COM).

Os menus disponibilizados para a intervenção dos comercializadores são os que se podem visualizar na figura seguinte:



Figura 30 – Menu principal COM/CUR

B1. Processos abrangidos pelo Sistema

Os processos que envolvem COM/CUR abrangidos pelo sistema e_Switch são os seguintes:

- Acesso ao Registo do Ponto de Entrega (fluxos tipo A);
- Mudança de Comercializador e Contratação Inicial no ML (fluxos tipo B);
- Denúncia de Contrato no ML (fluxos tipo C);
- Modificação do RPE (fluxos tipo D);
- Anulações/Reposições ou, somente, Anulações.

B2. Página de Entrada

Ver **secção A8 "Pagina de Entrada"** para os tópicos genéricos. No que respeita à coluna "<u>Tratar</u>", devem ser seguidos os procedimentos descritos abaixo:





A) PEDIDO PARA TRATAR INICIADO PELO COM

Os pedidos iniciados por um COM nunca voltam a ser alvo de tratamento futuro pelo mesmo, isto é, não requerem mais intervenção desse COM em fases seguintes do pedido.

B) PEDIDO PARA TRATAR NÃO INICIADO PELO COM/CUR

Verifica-se num pedido relativo a um PE do qual o COM/CUR seja (fluxo B2, como COM/CUR Cessante ou fluxos do tipo D iniciados pelo ORPE, como COM Titular) /ou venha a ser (processos B6 e B8, como Novo COM) o fornecedor atual.

Quando o pedido não é iniciado pelo COM/CUR, este é chamado a intervir para indicar se tem ou não objeções à mudança de comercializador subjacente ao pedido em causa (apenas CUR) e se pretende ou não uma leitura extraordinária (fluxo B2), para indicar se tem objeções a um pedido de modificação iniciado pelo ORPE (fluxos D2k, k=1,2 ou D4k, k=1,2,3,4,5,6,7,8,9) ou para confirmar a existência ou não de erro num pedido de Anulação/Reposição (processos B6 e B8).

Se a entidade for um **COM**, as seguintes opções estão disponíveis:

- a) "<u>Aceitar c/ ou s/ L. extra</u>" (fluxo B2 passo N3065): aceita a mudança de comercializador com ou sem necessidade de pedir uma intervenção no LC (para realização de uma leitura extra), enviando novamente o processo para o GPMC;
- b) "<u>Objectar</u>" (fluxos D21 e D22 passos N7045 e N7055 respetivamente; fluxos D42, D43, D44, D45, D46, D47, D48 e D49 – passos N7075, N7085, N7095, N7105, N7115, N7125, N7135 e N7145 respetivamente): o COM titular objeta o pedido de modificação do RPE em causa, indicando o respetivo motivo de objeção, a partir da lista de motivos disponíveis na plataforma; o GPMC recebe a objeção, enviando-a ao ORPE envolvido, para análise da objeção apresentada;



Nota: os motivos de objeção disponíveis na plataforma são:

- CUI Inexistente;
- CUI inválido;
- Comercializador inexistente;
- Existência de pedido em curso com as mesmas características;
- Dados incompletos/incoerentes;
- CUI sem contrato ativo;
- PE com contrato noutro Comercializador.

Não objetando o pedido de mudança do RPE em causa, o COM titular deverá atualizar posteriormente as alterações no sistema de dados interno da empresa (podendo a atualização encontrar-se ainda dependente da ocorrência, sem incidentes, duma intervenção no local de consumo – Fluxos D2k, k=1,2).

- c) "<u>Confirmar Existência de Contrato</u>": em processos de anulação B6 (passo N2020) e B8 (passo N2050), confirma que o pedido de mudança/contratação inicial alvo do processo de anulação se encontra correto objetando, assim, o pedido de anulação/reposição; neste caso, o GPMC recebe a objeção do Novo COM e verifica se foi previamente solicitado comprovativo de existência de contrato:
 - Caso se tenha verificado a solicitação e, o comprovativo não tenha sido rececionado na caixa de e-mail do GPMC, no prazo de 10 dias úteis desde o envio do pedido ao Novo COM, o GPMC recusará a objeção ao pedido de anulação, comunicando a continuação do mesmo;
 - Caso se tenha verificado a solicitação e, o comprovativo tenha sido rececionado na caixa de e-mail do GPMC, no prazo de 10 dias úteis desde o envio do pedido ao Novo COM ou caso não tenha sido solicitado comprovativo, o GPMC comunica a





continuação do pedido de mudança quer ao comercializador que solicita a anulação/reposição, quer ao ORPE e ao próprio Novo COM afeto ao pedido de mudança/anulação alvo do processo de anulação (esta última mensagem, verifica-se somente no processo B6), terminando o processo aqui;

 d) "<u>Confirmar Erro no Pedido Mudança</u>": em processos de anulação B6 (passo N2030) e B8 (passo N2055), confirma que o pedido de mudança/contratação inicial alvo do processo de anulação se encontra errado, aceitando, assim, o pedido de anulação/reposição enviando novamente o processo para o GPMC.

Se a entidade for um **CUR**, para além das opções em cima descritas (com exceção de "Objectar" – opção de tratamento afeta aos processos tipo D), encontram-se disponíveis as seguintes opções:

- a) "<u>Comunicação de Dívida no COMC</u>" (fluxo B2 passo N3050): o CUR pode selecionar esta opção, no caso de existência de dívida vencida e não contestada do Cliente titular para com o CUR Cessante; o pedido é enviado para o GPMC, que comunica ao Novo COM a existência de dívida vencida;
- b) "<u>Objecção por Dívida no COMC</u>" (fluxo B2 passo N4095): 10 dias úteis após a "Comunicação de Dívida COMC", o CUR Cessante verifica se a situação de dívida se mantém; em caso afirmativo, o pedido é objetado por este; note-se que o sistema não permite objetar por dívida sem terem decorrido 10 dias úteis desde a comunicação de existência de dívida; contudo, o CUR Cessante pode sempre aceitar o pedido, antes de ter decorrido este prazo.

B2.1. Menus

Para a atividade dos CUR, a plataforma e_Switch disponibiliza cinco menus, cujos separadores são mostrados em todos os ecrãs acessíveis ao utilizador. No que respeita aos COM, é facultado um separador adicional, correspondente ao menu de "Denúncia".



Na tabela abaixo, listam-se os menus e submenus disponíveis ao COM e ao CUR, respetivamente.

Menus	Submenus	СОМ	CUR
Ponto Entrega	Pedido Acesso	\checkmark	\checkmark
	Pedido Modificação	√	
Anulação/Reposição	Anulação/Reposição	✓	✓ *
Mudança	Contratação Inicial ML	✓	
-	Mudança	\checkmark	\checkmark
Denúncia	Iniciativa Cli./Com	√	
Consultas	Pedidos	\checkmark	\checkmark
	Pedidos Pendentes	\checkmark	\checkmark
	Pedidos Terminados	\checkmark	\checkmark
	Consultas Efectuadas	\checkmark	✓

* Com restrições ao nível das opções

A descrição e explicação dos conteúdos de cada um dos menus e respetivos submenus efetuam-se nos tópicos seguintes.

B3. Menu Ponto Entrega

Este menu contém duas opções/submenus:





Submenu Pedido Acesso

2 Switch		Entidade:		Bem-Vind	D:
Ponto Entrena	Anularão/Reposição	Mudanca	Denúncia		Consultas
r ono Enecga	Analayaan oposiyaa	muanyu	Continent		Consultas
		PEDIDO ACESSO P	E		
Dados Iniciais					
Empresa GPMC	GPMC		Tipo GPMC:	E0005	
Empresa Emissora			Tipo Empresa Emissora:	E0003	
Empresa Distribuidora	Escolha a empresa distribuidora	~	lipo Empresa Distribuidora:	E0004	
Comercializador Titular	~		Tipo Comercializador Titular	r	
	CUI:				
	NIE: PT - Portuos				
	Nin . [· · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
	Ref ² , Contrat	:0:			

Figura 32 – Seleção menu "Ponto Entrega", submenu "Pedido Acesso"

Permite a um COM/CUR que possua autorização do cliente titular de um determinado PE, pedir o acesso à informação contida no respetivo RPE, mediante a introdução de um conjunto de dados, nos respetivos campos:

- Comercializador Titular;
- Empresa Distribuidora;
- CUI;
- NIF;
- Referência de Contrato (RC) válida.

Os campos Empresa Distribuidora e CUI são obrigatórios, sendo o seu preenchimento validado pelo sistema e_Switch. Os restantes campos não são de preenchimento obrigatório no referencial da plataforma, podendo, no entanto, motivar objeções, caso a situação do PE exija informação adicional. Como exemplo, refira-se que o NIF e Comercializador Titular são necessários, caso se trate de um PE com contrato ativo. Por outro lado, caso o comercializador pretenda aceder a um PE sem contrato ativo, apenas tem que introduzir a Empresa Distribuidora e o CUI.



Submenu Pedido Modificação

Figura 33 - Seleção menu "Ponto Entrega", submenu "Pedido Modificação"

Esta funcionalidade permite a um COM iniciar um processo de modificação de informação comercial ou técnica, contida num determinado RPE (aplicável somente em Mercado Livre), suportado por um dos fluxos listados na tabela seguinte.

Fluxo	Descrição
D11	Modificação RPE – Mudança Titular Contrato (Iniciativa Comercializador)
D12	Modificação RPE – Alteração Morada CUI (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D13	Modificação RPE – Alteração Dados Pessoais Cliente (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D14	Modificação RPE – Alteração Dados Pessoa Contacto (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D15	Modificação RPE – Alteração Dados CNE (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D16	Modificação RPE – Alteração Tarifa Uso Redes (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D17	Modificação RPE – Alteração Método Estimativa (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D18	Modificação RPE – Alteração Tipo Necessidade Especial (Iniciativa Cliente/Comercializador)
D19	Modificação RPE – Actualização Dados Certificação (Iniciativa Cliente/Comerc.)

Após a seleção de uma das alternativas disponíveis, é apresentado ao utilizador um ecrã (figura 34), para inserção de um par Empresa Distribuidora/CUI Válido (campo NIF não é obrigatório).





D11 - Modificação RPE - Mudança Titular Contr	ato 👻	
Dados Iniciais		
Empresa GPMC: GPMC	Tipo GPMC: E0005	
Empresa Emissora:	Tipo Empresa Emissora: E0003	
Empresa Distribuidora: Escolha a empresa distribuidora	 Tipo Empresa Distribuidora: E0004 	
Comercializador Titular: 🔻	Tipo Comercializador Titular	
cui:		
NIF: PT-Portugal	354	

Figura 34 – Inserção par Empresa Distribuidora/CUI

O processo selecionado prossegue com o preenchimento manual das tabelas requeridas, de acordo com o tipo de fluxo de modificação pretendido.

De seguida, apresentam-se alguns exemplos de registos para inserção de dados por ecrã, em vários fluxos afetos à modificação do RPE.

Fluxo [D11 –	Registo	Alterac	:ão	de	Titular

D11	- Modificação RPE - Mudança Titular Contrato	~	
Alteração de Titular			
	Alteração do Titular:		
	Motivo de Alteração: Escolha o motivo de allegação do f	itular	
	Obito do Conjuge		

Figura 35 – Indicação do Motivo de Alteração de Titular

Fluxos D11 e D16 – Registo Comunicação de Leituras

D11 - Modificação RPE -	Mudança Titular Contrato	•	
Comunicação de Leituras			
Marca:	Escolha a Marca 🔻		
Modelo:	Escolha o Modelo 🛛 🔻		
Nº de Série:			
Leitura:			
Data:		x	
			George







Fluxo D11 – Registo Titular

	D11 - Modificação RPE - Mudança Titular Contrato	¥
Titular		
Titular é Empresa/C	Irganismo: 🗐	
	Apelido:	
	Nome:	
	NIF: PT - Portugal	
Tipo Ide	entificação: Bilhete de Identidade Nacional 🔻	Num. Doc. Identificação:
ті	po Cliente: Domésticos	v
	CAE: 98100 - Actividades de produção de bens pelas fan	nílias para uso próprio 🔹
	E-mail:	
	Telefone:	
	Fax:	
Tij	oo Morada: 💿 _{Morada} igual ao PE 🔘 Morada diferente do l	PE
	País: Seleccione um País 🔻	
	Distrito:	
	Concelho: •	
	Freguesia: V	10 P. 4
	Rua:	Nº, Porta:
	Jupicador:	
142	Andar:	
C	od. Postal:	Localidade:
		Cor

Figura 37 – Introdução de dados relativos ao novo titular

Dtt - Modificaçã	io RPE - Mudança Titular Contrato	67	5 I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	
Condições de Entrada				
Telecontagem	🛞 Sim 🧿 Não			
Método Estimat.:	Escolha o Método de Estima 🔻			
Nivel Pressão:	Escolha o Nível de Pressão 🔻			
Perfil de Consumo:	Escolha o Parfil de Consumo 🔻			
Tarifa acesso/venda:	Escolha a Tarifa 🔍 🔻			
Potência Inst.(Kwh)d):				
Poténcia Contrat. (Kwh/d):				
Cil. Prioritàrio:	Não prioritário	1		
Estado da Inspecção:	Escolha o estado da inspecção 🔻			
Nº, Relatório inspecção:				
Dt. Relatório Inspecção:	<u>×</u>			
N ⁴ , Certificado Inspecção:				
Dt. Certificado Inspecção:	×			
Entidade Inspectora:	Escolha a Entidade inspectora		*	

Fluxo D11 – Registo Condições de Entrada

Figura 38 - Inserção de dados técnico-comerciais





<u>Fluxo D11 –</u>	Registo	Pessoa de	Contacto

Tem contacto dife	rente do titular?	Contacto igu	al ao Titular 🔘 Contac	to diferente do Titular		
	Apelido:					
	Nome:					
	E-mail:					
	Telefone:					
	Fax:					
	Morada PE: (Morada igual ao PE	E O Diferente do PE			
	País: S	eleccione um País 🖄				
	Distrito:	Ψ.				
	Concelho:	Y				
	Freguesia:	v.				
	Rua:				Nº. Porta:	
	Duplicador:					
	Andar:					
	Cod. Postal:				Localidade:	
						(and the second

Figura 39 – Introdução de dados relativos a Pessoa de Contacto

liente Necessidade Especial					
É Cliente com	Vecessidade Especial?				
	Identificação CNE:			1	
	Apelido:	1			
	Nome:				
	845 857 1991 2005				
	Tipo Contacto CNE1:	C Outro (19) Igual ao Titular de Contrato	() Igual à Pessoa de Contacto	1	
	Apelido:	1			
	Nome:				
	Fax:				
	Telefone:				
	E-mail:				
	Contacto Preferido:	Escoina o pontacio preferido			
	808 845 INV 2000				
	Tipo Contacto CNE2:	O Outro O Igual ao Titular se Contrato	() Igual à Pessoa de Contacto	() Sem Opgåo	
	Apelido:			1	
	Nome:			b	
	Fax:				
	Telefone:				
	E-mail:				
	Contacto Preferido:	Escolha o contacto preferito			
Tine de	Noncridado Eronaist		-		
100	necessidade Especial.	Cacuna o npo de Nic	100		
	Dt. Ini. Validade				
	Dt Fim Validade	~			
	DL1 III FUIDBUE				
					Destruct

Fluxo D11 – Registo Cliente Necessidade Especial





Fluxo D12 – Registo Alteração de Morada

Distrito: Seleccione um l	listrito 💌	
Concelho:		
Freguesia: 💌		
Rua:		Nº. Porta
Duplicador:		
Andar/Fracção:		
Cod. Postal:	Localidade	

Figura 41 – Introdução de novos dados geográficos

Fluxo D16 – Registo Dados Técnico Comerciais do Ponto de Entrega – Modificação Tarifa RPE

Tarifa:	Escolha uma Tarifa	~
Oposição Tarifa Social:	Escolha a opção 🗸	
Oposição trat. dados p/ Tarifa Social:	Escolha a opção 🖌	

Figura 42 - Alteração do tarifário afeto ao PE

Fluxo D17 – Registo Dados Técnico Comerciais do Ponto de Entrega – Modificação Estimativa RPE



Figura 43 – Alteração do método de estimativa





Fluxo D18 – Registo Identificação do Cliente com Necessidades Especiais (CNE) – Modificação Tipo Necessidade RPE

Tipo de Necessidade Especial:	Escolha o tipo de NE	*
Dt. Ini. Validade:	~	
Dt. Fim Validade:	~	
	Confirmar	

Figura 44 – Alteração do tipo de necessidades especiais

Fluxo D19 – Registo Identificação dados de Certificação

Dados Certificação		
Estado da Inspecção:	Escolha o estado da Inspecção 💌	
Nº. Relatório Inspecção:		
Dt. Relatório Inspecção:		
Nº. Certificado Inspecção:		
Dt. Certificado Inspecção:	¥	
Entidade Inspectora:	Escolha a Entidade Inspectora	
		Confirm

Figura 45 – Introdução de informação relativa à certificação da instalação

B4. Menu Anulação/Reposição Home Contactos Mudar Dados Sair Home Contactos Mudar Dados Sair Ponto Entrega Anulação/Reposição Mudarça Denúncia Consultas Anulação/Reposição Mudarça - Incietiva NCOM B5 - Anulação/Reposição Mudarça - Incietiva NCOM B5 - Anulação/Reposição Mudarça - Incietiva NCOM B7 - Anulação a Efectuar Secolte a tipo de anulação Mudarção - Efectuar Secolte a tipo de anulação Mudarção - Efectuar Secolte a tipo de anulação B - Anulação/Reposição Mudarça - Incietiva NCOM B6 - Anulação Bentrada Directa M - Incietiva NCOM B7 - Anulação Bentrada Directa M - Incietiva NCOM B8 - Anulação Bentrada Directa M - Incietiva NCOM B8 - Anulação Bentrada Directa M - Incietiva NCOM B8 - Anulação Bentrada Directa M - Incietiva NCOM B8 - Anulação Bentrada Directa M - Incietiva NCOM B8 - Anulação Medificação RPE





Permite a um COM/CUR anular um processo em curso iniciado por si (mudança -- fluxo B5 -, entrada directa/contratação inicial - somente COM, fluxo B7 -, denúncia - somente COM, fluxo C3 - ou modificação – somente COM, fluxo D3) ou por outro comercializador (mudança - fluxo B6 - ou entrada directa/contratação inicial - fluxo B8) ou, caso já não seja possível a anulação (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço - quando com intervenção no local de consumo - , já ter sofrido ativação ou se tratar de um processo B2 com alteração de titular ou precedência sobre processo de denúncia e já tiver sido comunicada a Aceitação/Aceitação Final), repor a situação previamente existente relativa a um dado processo (apenas possível para pedidos de mudança -fluxos B5 e B6 - e quando B2 alvo que não tenha alteração de titular ou precedência sobre processo de denúncia e já tiver sido comunicada a Aceitação/Aceitação Final). Os fluxos de anulação/reposição, ou somente anulação, disponíveis no sistema são os seguintes:

Fluxo	Descrição	СОМ	CUR
B5	Anulação/Reposição Mudança – Iniciativa NCOM	\checkmark	\checkmark
B6	Anulação/Reposição Mudança – Iniciativa COMC	\checkmark	\checkmark
B7	Anulação Entrada Directa ML – Iniciativa NCOM	\checkmark	
B8	Anulação Entrada Directa – Iniciativa Outro COM	\checkmark	\checkmark
C3	Anulação Denúncia Contrato ML	\checkmark	
D3	Anulação Modificação RPE	\checkmark	

Após ter selecionado a opção de Anulação/Reposição ou somente Anulação pretendida, o utilizador é encaminhado para um novo ecrã (figura 47), para introdução de dados (semelhante para todos os fluxos), onde deve inserir a informação necessária, de acordo com o tipo de anulação em causa.





ESEWitch	Entidade:	Home Contactos Mudar E Bern-Vindo:	ados
Ponto Entrega Anulação/Reposição	Mudança D	enúncia Consultas	
	Anulação/Reposição		
Anulação a Efectuar:	35 - Anulação/Reposição Mudança - Iniciativa N	com 🗸	
Pedido Anulação			
Empresa GPMC: GPMC		Tipo GPMC: E0005	
Empresa Emissora:	Tipo Emp	resa Emissora: E0003	
Empresa Distribuidora: Escolha a empresa distribu	dors 🗸 Tipo Empresa	Distribuidora: E0004	
COM Cessante do pedido B2: 🗸	Tipo Comerci	alizador Titular	
CUI			
ld ou Código do Pedido			
Motivo de Anulação	Erro no pedido		
			2

Figura 47 – Menu Anulação/Reposição, introdução de informação adicional

A informação de preenchimento obrigatório em todos os tipos de fluxo de anulação/reposição, ou somente anulação, é a seguinte:

- Empresa Distribuidora;
- Novo COM ou Comercializador, caso se trate, respetivamente, de fluxo B7/B8 ou D3;
- CUI;
- Id ou Código do Pedido: Id, no sistema, do pedido a ser objeto de anulação/reposição (id do pedido afeto ao processo alvo);
- Motivo de Anulação: apenas existe um, transversal aos vários fluxos: "Erro no pedido", que já vem pré-preenchido.

B5. Menu Mudança

Este menu contém dois submenus no caso dos COM (Contratação Inicial no ML e Mudança), enquanto para os CUR apenas a opção de Mudança é disponibilizada.



Submenu Contratação Inicial no ML

Permite a um COM, que possua autorização do(s) cliente(s) titular(es) de um(s) determinado(s) RPE, iniciar um processo de fornecimento a esse(s) Cliente(s), nos casos em que, previamente para o conjunto de Cliente(s) e PE, não existiu um qualquer outro contrato de fornecimento - fluxo B1. Este processo inicia-se com a introdução de um conjunto Empresa Distribuidora/CUI/NIF (obrigatórios) e Data Preferencial (opcional) (figura 48).

Empresa GPMC: GPMC	Tipo GPMC: E0005
Empresa Emissora:	Tipo Empresa Emissora: E0003
Empresa Distribuidora: Escolha a empresa distribuidora	▼ Tipo Empresa Distribuidora: E0004
Comercializador Titular:	Tipo Comercializador Titular
NIF: PT - Portugal Leitura Extra.: Data Preferencial: Motivo Contratação no Curr:	

MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR - CONTRATAÇÃO INICIAL NO ML

Figura 48 – Seleção menu "Mudança", submenu "Contratação Inicial no ML"

<u>Nota</u>: este ecrã é comum à submissão de um pedido de mudança, pelo que os campos "Leitura Extra" e Motivo Contratação no CURR" não devem ser preenchidos neste caso.

O processo prossegue depois com o preenchimento dos seguintes registos, já anteriormente introduzidos neste manual:

- Condições de Entrada;
- Titular do Contrato¹;

• **Pessoa de Contacto –** a preencher apenas no caso de contacto diferente do titular e/ou morada diferente do PE;

• Cliente Necessidade Especial – a preencher apenas no caso de se tratar de um Cliente com Necessidades Especiais.



¹ Informação quanto a cliente prioritário é considerada neste registo.



Depois de preenchida toda a informação relevante, o utilizador deve carregar no botão "confirmar", surgindo um novo ecrã de reconfirmação (figura 49), para que o pedido seja inserido no sistema e encaminhado para o GPMC.

Ponto Entrega	Anulação/Reposição	Mudança	Denúncia	Consultas
	MUDANÇA DE COMERCI	ALIZADOR - CON	ITRATAÇÃO INICIAL NO) ML
	Có	onfirmar	celar	

Figura 49 – Reconfirmação do pedido de contratação inicial

Submenu Mudança

Permite a um COM/CUR que possua autorização do(s) cliente(s) titular(es) de um(s) determinado(s) PE que possua(m) um contrato de fornecimento válido, iniciar um processo de mudança de comercializador - fluxo B2 - que envolva o Mercado Liberalizado. Este processo inicia-se com a introdução de conjunto Empresa Distribuidora/CUI/NIF (obrigatórios) e Leitura Extra/Data Preferencial (opcionais). Caso se trate de um processo de regresso ao mercado regulado (ML>MR), o campo "Motivo Contratação no Curr" também é de preenchimento obrigatório (figura 50).

MUDANCA COMERCIALIZADOR	2	MUDANCA COMERCIALIZADOR
-------------------------	---	-------------------------

Dados Iniciais			50 C		
Empresa GPMC:	GPMC		Tipo GPMC:	E0005	
Empresa Emissora:	101EDPGCOM		Tipo Empresa Emissora:	E0003	
Empresa Distribuidora:	Escolha a empresa distribuidora	~	Tipo Empresa Distribuidora:	E0004	
Comercializador Titular:	~		Tipo Comercializador Titular		
	CUI: NIF: PT - Portugal Leitura Extra.: Data Preferencial: Motivo Contratação no Curr:	Escolha o motivo	✓		Confirmar

Figura 50 - Seleção menu "Mudança", submenu "Mudança"



O processo prossegue depois com o preenchimento dos seguintes registos, já previamente introduzidos neste manual:

- · Alteração de Titular;
- Comunicação de Leituras registo de envio facultativo, mas que apenas deve ser preenchido no caso de processo de mudança com alteração de titular;
- Identificação do Titular do Contrato¹;
- Identificação das condições de entrada/mudança preenchimento obrigatório apenas no caso de processo de mudança com alteração de titular;
- Identificação da Pessoa de Contacto a preencher apenas no caso de contacto diferente do titular e/ou morada diferente do PE;
- Identificação do Cliente com Necessidades Especiais a preencher apenas no caso de se tratar de um Cliente com Necessidades Especiais.

Depois de preenchida toda a informação relevante, o utilizador deve carregar no botão "confirmar", surgindo um novo ecrã de reconfirmação (figura 51), para que o pedido seja inserido no sistema e encaminhado para o GPMC.



Figura 51 - Reconfirmação do pedido de mudança

B6. Menu Denúncia

Este menu contém apenas o seguinte submenu:



¹ Informação quanto a cliente prioritário é considerada neste registo.



Submenu Iniciativa Cli./Com.

Permite a um COM que pretenda deixar de fornecer gás natural a um determinado PE, por sua iniciativa ou a pedido do Cliente titular do PE em causa, e na posse de autorização por parte desse cliente, iniciar um processo de denúncia do contrato de fornecimento de gás - fluxo C1. Caso o Cliente não celebre outro contrato de fornecimento dentro do prazo estabelecido, pode ocorrer a interrupção do fornecimento da instalação do Cliente, observados os prazos de pré-aviso previstos nas regras.

Este processo inicia-se com a introdução de um conjunto Empresa Distribuidora/Iniciativa/CUI/NIF (obrigatórios), Leitura Extra (opcional e apenas se iniciativa Cliente) e Data Pretendida (obrigatório se iniciativa COM) (figura 52).

Empresa GPMC: GPMC		Tipo GPMC:	E0005	
Empresa Emissora:	22	Tipo Empresa Emissora:	E0003	
Empresa Distribuidora: Escolha a empresa distribuidora	▼ Tipo	Empresa Distribuidora:	E0004	
Comercializador Titular:	Tipo	o Comercializador Titular		
NIF: PT - Portugal Leitura Extra.: Data Pretendida:	•			

Figura 52 – Seleção menu "Denúncia", submenu "Iniciativa Cli./Com".

O processo prossegue depois com o preenchimento manual da seguinte tabela:

"Comunicação Desactivação"





Comunicação Desactivação	
Cod. Cadeia Medida:	
Marca:	Escolha a Marca 🔻
Modelo:	Escolha o Modelo
N° de Série:	
Leitura:	
Data:	
Motivo Leitura:	Escolha o Motivo de Leitura ▼
Tipo Leitura:	Escolha o Tipo de Leitura
A Comunicação de Activação não é de preenchimento obrigató	rio, para passar este formulário sem preencher prima botão Seguinte Confirmar Seguinte

Figura 53 – Denúncia - Inserção de informação adicional, não obrigatória

Depois de preenchida toda a informação relevante, surge um ecrã para introdução de informação adicional, não obrigatória (figura 53). Após carregar no botão "Inserir" ou "Seguinte", conforme tenha ou não introduzido dados adicionais, o utilizador deve carregar no botão "Confirmar" no ecrã imediato (figura 54), para que o pedido seja inserido no sistema e encaminhado para o GPMC.

Ponto Entrega	Anulação/Reposição	Mudança	Denúncia	Consultas
	DE	NÚNCIA DE CONT	TRATO	
	C	onfirmar	celar	

Figura 54 – Ecrã de confirmação do pedido de denúncia introduzido

B7. Menu Consultas

Ver Secção A9 "Consultas".



Esta página foi deixada propositadamente em branco





MANUAL DO UTILIZADOR EXTERNO

SECÇÃO C - OPERADORES DAS REDES QUE INTERLIGAM OS PONTOS DE ENTREGA





Esta página foi deixada propositadamente em branco





SECÇÃO C - OPERADORES DAS REDES QUE INTERLIGAM OS PONTOS DE ENTREGA

O presente capítulo diz respeito à intervenção dos ORPE, no âmbito dos processos relativos à mudança de comercializador, afetos a PE incluídos na sua área geográfica de atuação.

Os menus disponibilizados para intervenção dos ORPE são os que se podem visualizar na figura seguinte:

CENV				Home	Contactos	Mudar Dados	Sair
CHESSWITCH		Ent	idade:	Bem	-Vindo:		
	Ponto Entrega	Manutenção	Informação ERSE	Consulta	IS		

Figura 55 - Menu principal entidade ORPE

C1. Processos abrangidos pelo Sistema

Os processos que envolvem ORPE abrangidos pelo sistema e_Switch são os seguintes:

- Acesso ao Registo do Ponto de Entrega (fluxos tipo A);
- Mudança de Comercializador e Contratação Inicial no ML (fluxos tipo B);
- Denúncia de Contrato no ML (fluxos tipo C);
- Modificação do RPE (fluxos tipo D);
- Anulação e Reposição (fluxos B5 e B6), ou somente Anulação (fluxos B7, B8, C3 e D3);
- Envio e consulta de Informação para a ERSE (Z1).

C2. Página de Entrada

Após efetuar com sucesso o login na aplicação, o utilizador, associado a uma entidade ORPE, acede ao ecrã de entrada, que apresenta os pedidos por tratar, conforme a imagem em baixo.





OF	SE	Witch	Erlidade	Home Contactos Mudar Dadas Sal
~	R.	Forth Driveys - Marcon	niga - V - Manuala Mark	Consta
Producto late		Rymon a pógyna	PEDIDOS POR TRATAR	Atonçõe: Teni 1924 pedidos por lizitar,
Veniller	Teatian	Podeto Descripio	Di. Pashite	te Tetapotalival CLP . NF Cli
桑	ø.	41/427/Hasticação RPG - Tease do Correge	08-04-2014-21114	
2.	Ð	ATTACAS Extends (Franks of M.	19-04-0014-00147	
2.	ø	HITH (18 Emilia alleite to M.	08-0+2014-20 (m)	
12,	ø	4113364 Maritagila PPE - Tisak as Carlines	100-Q4-2014-2011#	
17.	2	4112828-Mulange-DDH (886-494)	08-04-0014-10-41	
12.	0	4113227 Museope COM (MR-4ML)	08-04-0014618-91	
12	Ð	4113525 Mining4 00M (MR-486.)	1042042214136141	
2.	Ð	411367 Ernate electrics.M.	00-0+301X (0-4)	
- 94	4	4113787 Manange COM (MM-492.)	10-04-0014 19:39	
2	ġ.	4113800 Denince Contrato no VIL Drivative COVI	09-04-0014 (8-12	
		O'Name 1 de 1832 d'America - Common -	Phones - Story	
				y constant of the second
-	-	n. 27 me Manu de 2014	Copyright DMIN GPINC 2010	GPMC

Figura 56 - Pagina de Entrada ORPE

A tabela "Pedidos por Tratar" apresenta todos os pedidos que se encontram pendentes de tratamento/ intervenção do ORPE, tendo já sido apresentada na secção comum **A**

- secção A8 "Página de entrada" -, onde são igualmente caracterizadas as várias colunas que a compõem.

Neste capítulo, detalham-se as características aplicáveis aos ORPE, que consistem nos procedimentos específicos associados à opção "<u>Tratar</u>".

Dependendo do tipo de pedido (processo/fluxo), as opções de tratamento por parte do ORPE são as seguintes:

A) PEDIDO DE ACESSO AO RPE (FLUXO A2)




- Aceitar (passo N4025): caso não haja motivo para objetar o pedido de acesso ao RPE, o ORPE deve selecionar esta opção, depois de garantir que os dados gerais do PE e das tabelas associadas (cadeia de medida, consumos e capacidade) se encontram preenchidos e atualizados; esta opção envia o pedido de dados associados para o GPMC;
- Objectar (passo N4015): o ORPE pode selecionar esta opção, que remete o pedido para o GPMC, indicando um dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;
 - c) CUI/NIF não coincidentes;
 - d) Comercializador inexistente;
 - e) Referência de Contrato inexistente/incoerente;
 - f) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
 - g) PE com contrato no próprio comercializador;
 - h) Dados incompletos/incoerentes;
 - i) CUI não disponível para contrato.
- Nota: o ORPE intervém neste processo sempre que o GPMC não apresente, em base de dados, o(s) RPE requerido(s) pelo pedido de acesso.
- B) PEDIDO DE CONTRATAÇÃO INICIAL (FLUXO B1)
- Objectar (passo N4040): o ORPE pode selecionar esta opção indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente ou inválido;
 - b) Existência de contrato de fornecimento activo para o PE;
 - c) Não conformidade técnica ou legal da instalação;
 - d) Impossibilidade de activação para a data introduzida;
 - e) Inexistência de ligação à rede.
- Aceitação/Aceitação Final (passo N3046): o ORPE deve selecionar esta opção no caso de não ser necessário intervenção no local de consumo para



efetuar a ativação. Neste passo, é informada a data definitiva de contratação inicial:

- Aceitação simples: quando o pedido não tem data preferencial preenchida;
- Aceitação final: se a data preferencial tiver sido preenchida pelo Novo COM, esta deverá ser respeitada pelo ORPE e o tipo de aceitação deverá ser final.
 Esta opção envia a comunicação para o GPMC (que depois encaminha para o Novo COM), mas mantém o pedido nos pendentes no ORPE, até que este consiga obter os dados necessários para a ativação da contratação inicial.
- Activação s/ Actuação no LC (passo N5005): esta opção é ativada no sistema e_Switch após o ORPE ter enviado a Aceitação/Aceitação Final. Ao selecionar esta opção, o ORPE deve indicar a data de ativação do Novo COM, preenchendo as tabelas "Ponto de Entrega", "Cadeia de Medida"1 e
- "Comunicação Activação"2 para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propagará os dados para o Novo COM, terminando assim com sucesso o pedido de Contratação Inicial.
- Comunicação de Aceitação com Agendamento (passo N3005): caso se venha a verificar a necessidade de proceder a uma intervenção no local de consumo, o ORPE deve selecionar esta opção, que despoleta uma comunicação para o GPMC que, por sua vez, a remete para o Novo COM (passo N3010), para que este seja informado do início do processo de agendamento e dos serviços a efetuar; não obstante, o pedido principal é mantido nos pendentes do ORPE.

Nota: neste processo, as intervenções no local de consumo elegíveis são:

- Recolha de Relatório de Inspecção;
- Necessidade de verificação de segurança;
- Colocação de detectores para clientes com necessidades especiais;

Colocação de contador e/ou ligação de fornecimento.

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo. Desactivação: dados para envio ao COM Cessante; Activação: dados para envio ao Novo COM.



Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE tem, depois, que indicar uma de duas hipóteses (função do processo de agendamento, estabelecido diretamente entre ORPE e Novo COM – consulta ao cliente pelo Novo COM, em coordenação com o ORPE):

a) Agendamento OK (passo N3015):

Caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo entre ORPE e Novo COM tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordadas para Intervenção no LC ao GPMC, para registo; esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o Novo COM), mantendo o pedido nos pendentes do ORPE.

O ORPE, em função da deslocação ao local de consumo, tem que indicar de seguida uma das seguintes hipóteses:

- Novo Agendamento: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço;
- ii) <u>Activação c/ Actuação LC</u> (passo N5015): caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção para indicar a data de ativação do Novo COM, preenchendo as tabelas "Ponto de Entrega", "Cadeia de

Medida^{"1} e "Comunicação Activação^{"2} para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propagará os dados para o Novo COM, terminado assim com sucesso o pedido de Contratação Inicial;

iii) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3020): em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE, esta opção deve ser selecionada; a opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o Novo COM), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento (não se contabilizam as deslocações com este desfecho);

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo. Desactivação: dados para envio ao COM Cessante; Activação: dados para envio ao Novo COM



Nota: verificam-se dois tipos de ocorrência no LC imputável ao ORPE, resultante do não respeito do agendamento estabelecido ou "Motivos técnicos".

iv) <u>Recusa por Ocorrência LC (passo N4060)</u>: esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE (ou seja, imputável ao Cliente), que seja motivo de recusa e/ou caso o número de deslocações ao LC tenha atingido as duas vezes, despoletando o envio do pedido para o GPMC (que propaga depois para o Novo COM), terminado assim com recusa o pedido de Contratação Inicial.

Nota:

O(s) motivo(s) de recusa pode(m) ser o(s) seguinte(s):

- Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao LC;
- Não resolução de incidentes detectados no LC, nos prazos previstos, considerando um máximo de 2 deslocações ao LC;
- Deteção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao LC.
- A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):
- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.
- v) <u>Ocorrência LC</u> (passo N3040): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE (ou seja, imputável ao





Cliente), que não seja motivo de recusa, e caso o número de deslocações ao LC não tenha sido superior a 1; esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o Novo COM), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento para verificação da resolução da(s) ocorrência(s) verificada(s) que não seja(m) motivo de recusa (adição de 10 dias úteis adicionais ao prazo afeto ao processo).

Nota: a(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

b) Recusa por não AG (passo N4050):

Caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha ocorrido algum incidente durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o Novo COM - consulta ao cliente pelo Novo COM, em coordenação com o ORPE -, o ORPE deve selecionar esta opção, enviando assim o pedido para o GPMC (que propaga depois para o Novo COM), terminado assim com recusa o pedido de Contratação Inicial.

- NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE ao GPMC.
- C) PEDIDO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR (FLUXO B2):

Comunicar aceitação (passo N3060): deve ser selecionada esta opção, nos casos em que o ORPE recebe pela primeira vez o pedido de mudança e não





tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; com esta opção, o pedido é devolvido ao GPMC, que fica a aguardar resposta do COM cessante, antes de tomar qualquer ação;

Objectar (passo N4075): o ORPE pode selecionar esta opção indicando um ou vários dos seguintes motivos:

- f) CUI Inexistente ou inválido;
- g) CUI inconsistente com o NIF fornecido;
- h) Existência de outro pedido em curso da mesma natureza;
- i) PE com contrato no próprio comercializador;
- j) Dados incompletos/incoerentes;
- k) Existência de processo de fraude;
- I) Existe uma denúncia em curso que não pode ser anulada;
- m) Impossibilidade de ativação para a data introduzida;
- n) Inexistência de contrato no CUR;
- o) Inexistência de contrato no RM.

Aceitação/Aceitação Final (passo N3076): esta opção fica disponível quando o GPMC envia o pedido para o ORPE para iniciar o processo, depois de ter a confirmação de que não existem objeções por parte quer do ORPE, quer do comercializador cessante; o ORPE deve selecionar esta opção no caso de não ser necessário intervenção no local de consumo para efetuar a desativação/ativação. Neste passo, é informada a data definitiva de ativação da mudança:

- Aceitação simples: quando não é possível respeitar a data preferencial escolhida pelo Novo COM (no caso se existir um pedido de Denúncia em curso para o mesmo CUI e a data preferencial de mudança for posterior à data dessa Denúncia¹) ou quando o pedido não tem data preferencial preenchida;
- Aceitação final: quando é respeitada a data preferencial escolhida pelo Novo COM.

¹ Neste caso, a regra é: data de activação da Mudança = data da Denúncia + 1 dia.



Esta opção envia a comunicação para o GPMC (que depois encaminha para o Novo COM e o COM Cessante), mas mantém o pedido nos pendentes no ORPE, até que este consiga obter os dados necessários para a ativação da mudança.

 Activação/Desactivação s/ Actuação no LC (passo N5026): esta opção é ativada no sistema e_Switch após o ORPE ter enviado a Aceitação/Aceitação Final.

Ao selecionar esta opção, o ORPE deve indicar a data de ativação do Novo COM e a data de desativação do COM Cessante, preenchendo as tabelas

"PontodeEntrega", "CadeiadeMedida"¹e"Comunicação

Activação/Desactivação² para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propagará os dados relativos à "Activação" ("Ponto de Entrega", "Cadeia de Medida" e "Comunicação Activação") ao Novo COM e os relativos à desativação ("Comunicação Desactivação") ao COM Cessante, terminando assim com sucesso o pedido de Mudança.

Comunicação de Aceitação com Agendamento (passo N3075): caso se venha a verificar a necessidade de proceder a uma intervenção no local de consumo no âmbito de um processo de mudança, o ORPE deve selecionar esta opção, que despoleta uma comunicação para o GPMC que, por sua vez, a remete para o Novo COM (passo N3080), para que este seja informado do início do processo de agendamento e dos serviços a efetuar; não obstante, o pedido principal é mantido nos pendentes do ORPE.

Nota: neste processo, as intervenções no local de consumo elegíveis são:

- Recolha de Relatório de Inspecção;
- Necessidade de verificação de segurança;
- Colocação de detectores para clientes com necessidades especiais;



¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo. Desactivação: dados para envio ao COM Cessante; Activação: dados para envio ao Novo COM



- Obtenção de Leitura Extra;
- Necessidade de ligação de fornecimento a instalação desligada por dívida.

Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE tem, depois, que indicar uma de duas hipóteses (função do processo de agendamento, estabelecido diretamente entre ORPE e Novo COM – consulta ao cliente pelo Novo COM, em coordenação com o ORPE):

a) Agendamento OK (passo N3085):

Caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo entre ORPE e Novo COM tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordadas para Intervenção no LC ao GPMC, para registo; esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para os dois COM (Novo e Cessante)), mantendo o pedido nos pendentes do ORPE.

O ORPE, em função da deslocação ao local de consumo, tem que indicar de seguida uma das seguintes hipóteses:

- Novo Agendamento: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço;
- ii) <u>Activação/Desactivação c/ Actuação LC</u> (passo N5041): caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção para indicar a data de ativação do Novo COM e a data de desativação do COM Cessante, preenchendo as tabelas "Ponto de Entrega", "Cadeia de

Medida^{"1} e "Comunicação Activação/Desactivação^{"2} para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propagará os dados relativos à "Activação" ("Ponto de Entrega", "Cadeia de Medida" e "Comunicação Activação") ao Novo COM e os relativos à desativação

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo. Desactivação: dados para envio ao COM Cessante; Activação: dados para envio ao Novo COM.



("Comunicação Desactivação") ao COM Cessante, terminando assim com sucesso o pedido de Mudança;

- iii) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3090): em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE, esta opção deve ser selecionada; a opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para os dois COM (Novo e Cessante)), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento (não se contabilizam as deslocações com este desfecho);
 - Nota: verificam-se dois tipos de ocorrência no LC imputável ao ORPE, resultante do não respeito do agendamento estabelecido ou "Motivos técnicos".
- iv) <u>Recusa por Ocorrência LC (passo N4115)</u>: esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE (ou seja, imputável ao Cliente), que seja motivo de recusa e/ou caso o número de deslocações ao LC tenha atingido as duas vezes, despoletando o envio do pedido para o GPMC (que propaga depois para os dois COM (Novo e Cessante)), terminado assim com recusa o pedido de Mudança.

Nota:

O(s) motivo(s) de recusa pode(m) ser o(s) seguinte(s):

- Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao LC;
- Não resolução de incidentes detectados no LC, nos prazos previstos, considerando um máximo de 2 deslocações ao LC;
- Impossibilidade de cumprir Mudança de Comercializador por precedência de Denuncia de Contrato já ativada;
- Deteção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao LC.





A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.
- v) <u>Ocorrência LC</u> (passo N3110): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE (ou seja, imputável ao Cliente), que não seja motivo de recusa, e caso o número de deslocações ao LC não tenha sido superior a 1; esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para os dois COM (Novo e Cessante)), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento para verificação da resolução da(s) ocorrência(s) verificada(s) que não seja(m) motivo de recusa (adição de 10 dias úteis adicionais ao prazo afeto ao processo).

Nota: A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

b) Recusa por não AG (passo N4105):

Caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha ocorrido algum incidente durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o Novo COM - consulta ao cliente pelo Novo



COM, em coordenação com o ORPE -, o ORPE deve selecionar esta opção, enviando assim o pedido para o GPMC (que propaga depois para os dois COM (Novo e Cessante)), terminado assim com recusa o pedido de Mudança.

NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE ao GPMC.

D) PEDIDO DE DENÚNCIA (FLUXO C1)

 Aceitação Final (passo N3118): o ORPE deve selecionar esta opção quando a iniciativa da denúncia é do COM. Neste passo, é informada a data definitiva de ativação da denúncia (data de aceitação final), que corresponde à data pretendida escolhida pelo COM na inserção do pedido.

Esta opção envia a comunicação para o GPMC (que depois encaminha para o COM), mas mantém o pedido nos pendentes no ORPE, até que este consiga obter os dados necessários para a ativação da denúncia.

- Desactivação s/ Actuação no LC (passo N5055): esta opção é ativada no sistema e_Switch após o ORPE ter enviado a Aceitação Final. O ORPE deve selecionar esta opção para indicar a data de desativação do PE, preenchendo a tabela "Comunicação Activação/Desactivação" ¹ para esse efeito; esta opção envia o pedido para o GPMC (que propaga depois para o COM);
- Início Agendamento (passo N3120): o ORPE deve selecionar esta opção quando a iniciativa da denúncia é do Cliente. Esta opção despoleta uma comunicação para o GPMC que, por sua vez, a encaminha para o COM (passo N3125), para que este seja informado do início do processo de agendamento e serviços a efetuar; em todo o caso, o pedido mantém-se nos pendentes no ORPE.

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



Nota:

Neste processo, as intervenções no local de consumo elegíveis são:

- Interrupção da alimentação individual;
- Levantamento do equipamento de medida;
- Obtenção de leitura Extra.

Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE tem, depois, que indicar uma de duas hipóteses (função do processo de agendamento, estabelecido diretamente entre ORPE e COM – consulta ao cliente pelo COM, em coordenação com o ORPE):

a) Agendamento OK (passo N3130):

Caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordada para Intervenção no LC ao GPMC, para registo; esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o COM), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE.

O ORPE, em função da deslocação ao local de consumo, tem que indicar uma das seguintes hipóteses:

- Novo Agendamento: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço
- ii) <u>Desactivação c/ Actuação LC</u> (passo N5065): caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção, para indicar a data de desativação do COM, preenchendo a tabela "Comunicação

Activação/Desactivação" ¹ para esse efeito; esta opção envia o pedido para o GPMC, que propagará depois os dados para o COM;



¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



iii) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3135): em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE, esta opção deve ser selecionada; a opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o COM), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento (não se contabilizam as deslocações com este desfecho);

Nota: as ocorrências no LC imputáveis ao ORPE, podem ser resultantes do não respeito do agendamento estabelecido ou devido a motivos técnicos.

 iv) <u>Recusa por Ocorrência LC (passo N4150)</u>: esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE, que seja motivo de recusa e/ou no caso em que o número de deslocações ao LC tenha sido superior a 2; a opção despoleta o envio do pedido para o GPMC;

Nota:

O(s) motivo(s) de recusa pode(m) ser o(s) seguinte(s):

- Não resolução de incidentes detectados no LC, nos prazos previstos, considerando um máximo de duas deslocações ao local;
- Impossibilidade de acesso ao local de consumo.

A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputáveis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.





v) <u>Ocorrência LC</u> (passo N3145): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE, que não seja motivo de recusa, e caso o número de deslocações ao LC não tenha sido superior a 1; a opção envia uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento para verificação da resolução da(s) ocorrência(s) verificada(s), que não seja(m) motivo de recusa (adição de 10 dias úteis adicionais ao prazo afeto ao processo).

Nota: a(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

b) Recusa por não AG (passo 4140):

Caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha decorrido algum percalço durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, o ORPE deve selecionar esta opção, enviando, assim, o pedido para o GPMC (que propaga depois para o COM), terminando assim com recusa o pedido de denúncia.

NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE ao GPMC.

E) PEDIDOS DE MODIFICAÇÃO (FLUXOS D):

a. <u>Fluxo D11:</u>



- Objectar (passo N4165): o ORPE pode selecionar esta opção apenas no seguinte caso: existência de dados incompletos/incoerentes.
- Activação sem actuação no LC (passo N5075): ao selecionar esta opção, o ORPE deve indicar a data de ativação do novo titular ao COM, preenchendo as tabelas "Dados Técnico Comerciais do Ponto de Entrega", "Cadeia de Medida"¹
 e "Comunicação Activação"² para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propagará os dados para o Novo COM, terminado assim com sucesso o pedido de Modificação do Titular do Contrato.
- Comunicação de Aceitação com Agendamento (passo N3165): caso se venha a verificar a necessidade de proceder a uma intervenção no local de consumo no âmbito deste processo, o ORPE deve selecionar esta opção, que despoleta uma comunicação para o GPMC que, por sua vez, a remete para o COM (passo N3170), para que este seja informado do início do processo de agendamento e dos serviços a efetuar; não obstante, o pedido principal é mantido nos pendentes do ORPE.

Nota: neste processo, as intervenções no local de consumo elegíveis são:

- Recolha de Relatório de Inspecção;
- Necessidade de verificação de segurança;
- Colocação de detectores para clientes com necessidades especiais.

Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE tem, depois, que indicar uma de duas hipóteses (função do processo de agendamento, estabelecido diretamente entre ORPE e COM – consulta ao cliente pelo COM, em coordenação com o ORPE):

a) Agendamento OK (passo N3175):

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo. Desactivação: dados para envio ao COM Cessante; Activação: dados para envio ao Novo COM.



Caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordadas para Intervenção no LC ao GPMC, para registo. Esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que depois propaga ao COM), mantendo o pedido nos pendentes do ORPE.

O ORPE, em função da deslocação ao local de consumo, tem que indicar uma das seguintes hipóteses:

- Novo Agendamento: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço;
- ii) <u>Activação com actuação no LC</u> (passo N3180): caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção para indicar a data de ativação ao COM, preenchendo as tabelas "Dados Comerciais P.E.", "Cadeia de Medida"¹ e "Comunicação Activação/Desactivação"² para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propagará os dados para o COM, terminado assim com sucesso o pedido de Modificação de Titular;
- iii) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3190): em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE, esta opção deve ser selecionada; a opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o COM), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento (não se contabilizam as deslocações com este desfecho);
 - Nota: verificam-se dois tipos de ocorrência no LC imputável ao ORPE, resultante do não respeito do agendamento estabelecido ou "Motivos técnicos".

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



iv) <u>Recusa por Ocorrência LC (passo N4825)</u>: esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE (ou seja, imputável ao Cliente), que seja motivo de recusa e/ou caso o número de deslocações ao LC tenha atingido as duas vezes, despoletando o envio do pedido para o GPMC (que propaga depois para o COM), terminado assim com recusa o pedido de Modificação de Titular.

Nota:

O(s) motivo(s) de recusa pode(m) ser o(s) seguinte(s):

- Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao LC;
- Não resolução de incidentes detectados no LC, nos prazos previstos, considerando um máximo de 2 deslocações ao LC;
- Deteção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao LC.
- A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):
- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

Neste passo, é também enviado o registo de "Comunicação de interrupção efectuada". O(s) estado(s) de ligação da instalação a considerar para este processo são os seguintes:

- Instalação ligada Defeitos Não Críticos;
- Instalação ligada.
- v) <u>Ocorrência LC</u> (passo N3200): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE (ou seja, imputável ao





Cliente), que não seja motivo de recusa, e caso o número de deslocações ao LC não tenha sido superior a 1; esta opção envia uma comunicação para o GPMC (que propaga depois para o COM), mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento para verificação da resolução da(s) ocorrência(s) verificada(s) que não seja(m) motivo de recusa (adição de 10 dias úteis adicionais ao prazo afeto ao processo).

Nota: A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

b) Novo Agendamento (sem passo no sistema associado):

Caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha decorrido algum incidente durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM (em concordância com o cliente), o ORPE deve selecionar esta opção, comunicando, assim, ao COM, a necessidade de um novo processo de agendamento.

NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE.

b. <u>Fluxo D12</u>



- Objectar (passo N4180): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
- a) CUI Inexistente;
- b) CUI Inválido;
- c) Comercializador Inexistente;
- d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
- e) Dados incompletos/incoerentes;
- f) CUI sem contrato activo;
- g) PE com contrato noutro comercializador;
- h) A morada do CUI está correcta.
- Aceitar alteração (passo N3210): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
 - c. Fluxo D13
- Objectar (passo N4195): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
- a) CUI Inexistente;
- b) CUI Inválido;
- c) Comercializador inexistente;
- d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
- e) Dados incompletos/incoerentes;
- f) CUI sem contrato activo;
- g) PE com contrato noutro comercializador;
- h) CUI/NIF não coincidentes.
- Aceitar alteração (passo N3220): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
 - d. Fluxos D14 e D15



- Objectar (passos N4210 e N4225 respetivamente): O ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
- a) CUI Inexistente;
- b) CUI Inválido;
- c) Comercializador Inexistente;
- d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
- e) Dados incompletos/incoerentes;
- f) CUI sem contrato activo;
- g) PE com contrato noutro comercializador.
- Aceitar alteração (passos N3230 e N3240 respetivamente): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.

e. <u>Fluxo D16</u>

- Objectar (passo N4240): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
- a) CUI Inexistente;
- b) CUI Inválido;
- c) Comercializador inexistente;
- d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
- e) Dados incompletos/incoerentes;
- f) CUI sem contrato activo;
- g) PE com contrato noutro comercializador;
- h) Atingido o limite de mudanças;
- i) Condições de abastecimento não compatíveis com a tarifa solicitada.
- Aceitar alteração (passo N3250): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; o ORPE deve indicar a data de ativação ao COM, preenchendo as tabelas



"Cadeia de Medida"¹ e "Comunicação Activação/Desactivação"² para esse efeito; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.

f. Fluxo D17

- Objectar (passo N4255): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;
 - c) Comercializador Inexistente;
 - d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
 - e) Dados incompletos/incoerentes;
 - f) CUI sem contrato activo;
 - g) PE com contrato noutro comercializador;
 - h) Condições de abastecimento não compatíveis com o método solicitado.
- Aceitar alteração (passo N3260): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.

g. <u>Fluxo D18</u>

- Objectar (passo N4270): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;
 - c) Comercializador Inexistente;
 - d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
 - e) Dados incompletos/incoerentes;
 - f) CUI sem contrato activo;

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



- g) PE com contrato noutro comercializador.
- Aceitar sem actuação no LC (passo N3270): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa, nem tenha necessidade de proceder a uma intervenção no local de consumo, no âmbito de um processo de alteração do Tipo de Necessidade Especial do cliente; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
- Início Agendamento (passo N3280): esta opção despoleta uma comunicação para o GPMC que, por sua vez, a encaminha para o COM (passo N3285), para que este seja informado do início do processo de agendamento; não obstante, o pedido principal é mantido nos pendentes do ORPE.
 - Nota: neste processo, só se verifica uma intervenção no local de consumo elegível – verificação técnica e de segurança.

Nesta situação, o ORPE, em função do processo de agendamento de intervenção no local de consumo, tem que selecionar uma de duas alternativas:

a) Agendamento OK (passo N3290):

Caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordadas para Intervenção no LC ao GPMC para registo; esta opção envia uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes do ORPE.

Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE, em função do deslocamento ao local de consumo, tem que indicar uma das seguintes hipóteses:

- Novo Agendamento: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço;
- ii) <u>Actuação no LC sem ocorrências (passo N3295)</u>: caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção, para indicar a data de ativação ao COM, preenchendo as tabelas "Dados Comerciais





P.E.", "Cadeia de Medida"¹ e "Comunicação Activação/Desactivação"² para esse efeito;

- iii) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3305): em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE, esta opção deve ser selecionada; a opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento;
 - Nota: verificam-se dois tipos de ocorrência no LC imputável ao ORPE, resultante do não respeito do agendamento estabelecido ou "Motivos técnicos".
- iv) Ocorrência LC e Interrupção (passo N3315): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC não imputável ao ORPE, que seja motivo de interrupção de fornecimento e conclusão do pedido; a opção despoleta o envio de uma comunicação de interrupção efetuada para o GPMC, bem como o código da ocorrência, retirando o pedido dos pendentes do ORPE.

Nota: A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



O(s) estado(s) de ligação da instalação a considerar para efeitos da comunicação de interrupção efetuada são os seguintes:

- Ramal desligado;
- Coluna desligada;
- Instalação desligada Defeitos Críticos;
- Instalação desligada Prazo de eliminação dos Defeitos Não Críticos ultrapassado;
- Instalação desligada Falta de acesso ao contador;
- Instalação desligada Outras falhas das condições de segurança;
 Instalação ligada Defeitos Não Críticos;
- Instalação ligada.

b) Novo Agendamento (sem passo na plataforma associado):

Caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha decorrido algum incidente durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, o ORPE deve selecionar esta opção, comunicando, assim, ao COM a necessidade de um novo processo de agendamento.

NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE.

h. <u>Fluxo D19</u>

- Objectar (passo N4285): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;



- c) Comercializador inexistente;
- d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
- e) Dados incompletos/incoerentes;
- f) CUI sem contrato activo;
- g) PE com contrato noutro comercializador.
- Aceitar alteração (passo N3325): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa, preenchendo ainda a tabela de Validação dos Dados de Certificação; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
- Recusar por Não Entrega dos Originais (passo N4295): o ORPE pode selecionar esta opção, quando o motivo de recusa for a não apresentação dos originais dos documentos de certificação comunicados, dentro do prazo estabelecido.

i. <u>Fluxo D21</u>

 Agendamento OK (passo N3380): caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordadas para Intervenção no LC ao GPMC, para registo; esta opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes do ORPE.

Nota: neste processo a(s) intervenção/ões no local de consumo elegível/eis são:

- Verificação técnica e de segurança;
- Leitura Extraordinária.

Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE, em função da deslocação ao local de consumo, tem que indicar uma das seguintes hipóteses:

i) <u>Novo Agendamento</u>: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve



selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço;

- ii) <u>Actuação no LC sem ocorrências</u> (passo N3385): caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção, para indicar a data de ativação ao COM, preenchendo as tabelas "Cadeia de Medida"¹ e "Comunicação Activação/Desactivação"² para esse efeito;
- iii) <u>Actuação no LC com ocorrências</u> (passo N3395): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC que seja motivo de interrupção de fornecimento e conclusão do pedido; a opção envia uma comunicação de interrupção efetuada para o GPMC, o código da ocorrência e as tabelas "Cadeia de Medida"³ e "Comunicação Activação/Desactivação"⁴, retirando o pedido dos pendentes do ORPE;

Nota: A(s) ocorrência(s) no local de consumo imputável/eis ao Cliente pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.

O(s) estado(s) de ligação da instalação a considerar para efeitos da comunicação de interrupção efetuada são os seguintes:

- Ramal desligado;
- Coluna desligada;
- Instalação desligada Defeitos Críticos;



¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

 ³ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.
 ⁴ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



- Instalação desligada Prazo de eliminação dos Defeitos Não Críticos ultrapassado;
- Instalação desligada Falta de acesso ao contador;
- Instalação desligada Outras falhas das condições de segurança;
 Instalação ligada Defeitos Não Críticos;
- Instalação ligada.
- iv) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3405): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE; a opção despoleta o envio de uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento.
 - Nota: verificam-se dois tipos de ocorrência no LC imputável ao ORPE, resultante do não respeito do agendamento estabelecido ou "Motivos técnicos".
- Novo Agendamento (sem passo na plataforma associado): caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha decorrido algum percalço durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, o ORPE deve selecionar esta opção, comunicando assim ao COM a necessidade de um novo processo de agendamento.
 - NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE.
- Recusar Objecção (passo N4540): o ORPE deve selecionar esta opção, caso não concorde com o(s) motivo(s) de objeção do COM ao pedido de modificação por si iniciado.



 Aceitar Objecção (passo N4550): o ORPE deve selecionar esta opção, caso concorde com o(s) motivo(s) de objeção do COM ao pedido de modificação por si iniciado.

j. <u>Fluxo D22</u>

 Agendamento OK (passo N3425): caso o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, tenha decorrido com sucesso, o ORPE deve indicar a data e hora acordadas para Intervenção no LC ao GPMC, para registo; esta opção envia uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes do ORPE.

Nota: neste processo a(s) intervenção/ões no local de consumo elegível/eis são:

- Verificação técnica e de segurança;
- Leitura Extraordinária.

Caso tenha selecionado esta opção, o ORPE, em função da deslocação ao local de consumo, tem que indicar uma das seguintes hipóteses:

- Novo Agendamento: caso o ORPE, após a comunicação anterior, tiver necessidade de corrigir ou alterar a data de intervenção no LC, deve selecionar esta opção, enviando depois novamente uma comunicação de "Agendamento OK" e indicando a nova data e hora para o serviço;
- ii) <u>Actuação no LC sem ocorrências</u> (passo N3430): caso não haja ocorrência no LC, o ORPE deve selecionar esta opção, para indicar a data de ativação ao COM, preenchendo as tabelas "Dados Técnico Comerciais do PE – Tarifa", "Cadeia de Medida"¹ e "Comunicação Activação/Desactivação"² para esse efeito;
- iii) <u>Actuação no LC com ocorrências</u> (passo N3440): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC que seja motivo de conclusão do

¹ Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



pedido; a opção envia o código da ocorrência, bem como as tabelas "Dados Técnico Comerciais do PE – Tarifa", "Cadeia de Medida"¹ e "Comunicação Activação/Desactivação"², retirando o pedido dos pendentes do ORPE;

Nota:

A(s) ocorrência(s) no local de consumo motivo de conclusão pode(m) ser a(s) seguinte(s):

- Detecção de irregularidades na instalação;
- Outros incidentes detectados no LC;
- Situação do LC não corresponde à prevista no pedido;
- Cliente ausente;
- Cliente não permitiu acesso ao LC.
- iv) <u>Ocorrência LC (ORPE)</u> (passo N3450): esta opção deve ser selecionada em caso de ocorrência no LC imputável ao ORPE; a opção envia uma comunicação para o GPMC, mantendo o pedido nos pendentes no ORPE, pois implica o início de um novo processo de agendamento.
 - Nota: verificam-se dois tipos de ocorrência no LC imputável ao ORPE, resultante do não respeito do agendamento estabelecido ou "Motivos técnicos".
- Novo Agendamento (sem passo associado na plataforma): caso não tenha sido possível chegar a um entendimento ou tenha decorrido algum incidente durante o processo de agendamento de intervenção no local de consumo, entre o ORPE e o COM, o ORPE deve selecionar esta opção, comunicando assim ao COM a necessidade de um novo processo de agendamento.

¹Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.

² Pode ser preenchido mais do que um registo deste tipo.



- NOTA: apenas é permitido efetuar esta ação após decorridos 2 dias úteis desde a data de comunicação de início do processo de agendamento por parte do ORPE.
- Recusar Objecção (passo N4565): o ORPE deve selecionar esta opção, caso não concorde com o(s) motivo(s) de objeção do COM ao pedido de modificação por si iniciado.
- Aceitar Objecção (passo N4575): o ORPE deve selecionar esta opção, caso concorde com o(s) motivo(s) de objeção do COM ao pedido de modificação por si iniciado.
 - k. Fluxos D41, D42, D43, D44, D45, D46, D47, D48 e D49
- Recusar Objecção (passos N4600, N4625, N4645, N4670, N4695, N4720, N4745, N4770 e N4795 respetivamente): o ORPE deve selecionar esta opção, caso não concorde com o(s) motivo(s) de objeção do COM ao pedido de modificação por si iniciado.
- Aceitar Objecção (passos N4610, N4635, N4655, N4680, N4705, N4730, N4755, N4780 e N4805 respetivamente): o ORPE deve selecionar esta opção, caso concorde com o(s) motivo(s) de objeção do COM ao pedido de modificação por si iniciado.
- F) PEDIDOS DE ANULAÇÃO E REPOSIÇÃO OU SOMENTE DE ANULAÇÃO (FLUXOS
 B5, B6, B7, B8, C3 e D3):
 - I. Fluxo B5:
- Comunicação de Anulação (passo N4325): deve ser selecionada esta opção caso o pedido B2 objeto do pedido B5 esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo ainda não ter gerado ordem de serviço quando com intervenção no local de consumo ou ainda não ter sofrido ativação; quando se tratar de um B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou de um B2 com alteração





de titular, é possível a anulação caso ainda não tenha sido comunicada a aceitação/aceitação final ou caso ainda não tenha sido comunicado agendamento com sucesso – quando com intervenção no local de consumo); o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propaga a comunicação de anulação quer ao Comercializador Cessante (pedido principal), quer ao Novo Comercializador (subpedido).

- Comunicação de Reposição (passo N5090): deve ser selecionada esta opção caso o pedido B2 objeto do pedido B5 não esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço quando com intervenção no local de consumo ou já ter sofrido ativação; quando se tratar de um B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou de um B2 com alteração de titular, quando já tenha sido comunicada a aceitação/aceitação final ou quando já tenha sido comunicado agendamento com sucesso quando com intervenção no local de consumo), mas esteja ainda em condições de ser reposto (apenas B2 sem alteração de titular; B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou B2 com alteração de titular não podem ser repostos); o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propaga a comunicação de reposição do pedido alvo quer ao Comercializador Cessante (pedido principal), quer ao Novo Comercializador (subpedido).
- Comunicação de Recusa (passo N4337): deve ser selecionada esta opção caso o pedido B2 objeto do pedido B5 não esteja em condições de ser anulado nem reposto (ou seja, caso se trate de um B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou de um B2 com alteração de titular¹); o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propaga a comunicação de recusa do pedido B5 ao Novo Comercializador.

m. Fluxo B6:

 Comunicação de Anulação (passo N4365): deve ser selecionada esta opção caso o pedido B2 objeto do pedido B6 esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo ainda não ter gerado ordem de serviço – quando com



¹ A inclusão aqui da recusa pelo motivo "B2 com alteração de titular" é meramente académica, uma vez que um pedido B5 sobre um pedido B2 nestas circunstâncias é objectado pelo GPMC inicialmente, não chegando, por isso, a esta fase do fluxo.



intervenção no local de consumo - ou ainda não ter sofrido ativação; quando se tratar de um B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou de um B2 com alteração de titular, é possível a anulação caso ainda não tenha sido comunicada a aceitação/aceitação final ou caso ainda não tenha sido comunicado agendamento com sucesso – quando com intervenção no local de consumo); o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propaga a comunicação de anulação quer ao Comercializador Cessante (pedido principal), quer ao Novo Comercializador (subpedido).

- Comunicação de Reposição (passo N5110): deve ser selecionada esta opção caso o pedido B2 objeto do pedido B6 não esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço quando com intervenção no local de consumo ou já ter sofrido ativação; quando se tratar de um B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou de um B2 com alteração de titular, quando já tenha sido comunicada a aceitação/aceitação final ou quando já tenha sido comunicado agendamento com sucesso quando com intervenção no local de consumo), mas esteja ainda em condições de ser reposto (apenas B2 sem alteração de titular; B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou B2 com alteração de titular não podem ser repostos); o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propaga a comunicação de reposição do pedido alvo quer ao Comercializador Cessante (pedido principal), quer ao Novo Comercializador (subpedido).
- Comunicação de Recusa (passo N4372): deve ser selecionada esta opção caso o pedido B2 objeto do pedido B6 não esteja em condições de ser anulado nem reposto (ou seja, caso se trate de um B2 com precedência sobre um fluxo C1 ou de um B2 com alteração de titular¹); o pedido é enviado de seguida para o GPMC, que propaga a comunicação de recusa do pedido B6 ao Novo Comercializador.

n. Fluxo B7:

¹ A inclusão aqui da recusa pelo motivo "B2 com alteração de titular" é meramente académica, uma vez que um pedido B5 sobre um pedido B2 nestas circunstâncias é objectado pelo GPMC inicialmente, não chegando, por isso, a esta fase do fluxo.



- **Objectar (passo N4385)**: o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;
 - c) Comercializador inexistente;
 - d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
 - e) Dados incompletos/incoerentes;
 - f) CUI sem contrato activo;
 - g) Existe/existiu um pedido de mudança de comercializador;
 - h) Não existe/existiu um pedido de entrada directa;
 - i) Pedido de anulação/reposição fora do prazo limite.
- Recusar Anulação (passo N4395): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa, mas o mesmo não esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço - quando com intervenção no local de consumo ou já ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
- Aceitar Anulação (passo N4405): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa e o mesmo esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo ainda não ter gerado ordem de serviço – quando com intervenção no local de consumo ou ainda não ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida novamente para o GPMC.

o. <u>Fluxo B8:</u>

- Objectar (passo N4420): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;
 - c) Comercializador inexistente;
 - d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
 - e) Dados incompletos/incoerentes;



- f) CUI sem contrato activo;
- g) Existe/existiu um pedido de mudança de comercializador;
- h) Não existe/existiu um pedido de entrada directa;
- i) Pedido de anulação/reposição fora do prazo limite.
- Suspender Pedido Entrada Directa (passo N2040): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa; o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
- Recusar Anulação (passo N4435): caso seja confirmado erro no pedido de entrada directa/contratação inicial por parte do Novo COM, o ORPE recebe de novo o pedido do GPMC para tratamento; deve ser selecionada esta opção, caso o pedido em causa não esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço - quando com intervenção no local de consumo - ou já ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
- Comunicar Anulação p/ COM (passos N4445 pedido principal e, N4450 confirmado subpedido): caso seja erro no pedido de entrada directa/contratação inicial por parte do Novo COM, o ORPE recebe de novo o pedido do GPMC para tratamento; deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa e o mesmo esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo ainda não ter gerado ordem de serviço - quando com intervenção no local de consumo ou ainda não ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida novamente para o GPMC, para comunicação de anulação quer ao Outro Comercializador (pedido principal), quer ao Novo Comercializador (subpedido).

р. <u>Fluxo C3:</u>

 Recusar Anulação (passo N4480): deve ser selecionada esta opção caso o pedido não esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço – quando com intervenção no local de consumo - ou já ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida para o GPMC (que o propaga depois para o COM).





- Aceitar Anulação (passo N4490): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa e, o mesmo esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo ainda não ter gerado ordem de serviço – quando requerida intervenção no local de consumo - ou ainda não ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida novamente para o GPMC (que o propaga depois para o COM).
 - q. Fluxo D3:
- Objectar (passo N4505): o ORPE pode selecionar esta opção, indicando um ou vários dos seguintes motivos:
 - a) CUI Inexistente;
 - b) CUI Inválido;
 - c) Comercializador inexistente;
 - d) Existência de pedido em curso com as mesmas características;
 - e) Dados incompletos/incoerentes;
 - f) CUI sem contrato activo;
 - g) PE com contrato noutro comercializador.
- Recusar Anulação (passo N4515): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa, mas o mesmo não esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo já ter gerado ordem de serviço - quando com intervenção no local de consumo ou já ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida para o GPMC.
- Aceitar Anulação (passo N4525): deve ser selecionada esta opção, caso o ORPE não tenha nenhuma objeção a reportar em relação ao pedido em causa e, o mesmo esteja em condições de ser anulado (pelo facto do processo ainda não ter gerado ordem de serviço – quando com intervenção no local de consumo

- ou ainda não ter sofrido ativação); o pedido é enviado de seguida novamente para o GPMC.



C2.1 Menus

No ecrã de entrada, um Agente ORPE tem ainda acesso a 4 menus conforme identificado no esquema seguinte:

Menus	Submenus
Ponto Entrega	Pedido Modificação
Manutenção	Pontos Entrega
Informação ERSE	Envio Info. ERSE
	Informação ERSE
Consulta Pedidos	Pedidos
	Pedidos Pendentes
	Pedidos Terminados
	Consultas Efectuadas

A descrição e explicação dos conteúdos de cada um dos menus e respetivos submenus são efetuadas nos tópicos seguintes.

C3. Menu Ponto Entrega

Este menu possui uma opção/submenu:

- Submenu Pedido Modificação: permite a um ORPE iniciar um processo de modificação da informação técnica contida num determinado RPE (Mercado Livre), mediante:
 - a) A seleção do fluxo de modificação aplicável (figura 57);


D21	 Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Actualização Dados Cadeia Medida com Agendamento
D22	- Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Actualização Dados Telecontagem com Agendamento
D40	- Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Lista Merisal de PE sem leitura +4 meses
D41	 Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Dados Técnicos do RPE
D42	- Modificação RPE - Iniciativa Distribuídor Alteração Morada CUI
D43	 Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Actualização de Dados Cadeia de Medida (após deslocação) Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Instalação e desinstalação de telecontacem (anós deslocação)
D45	 Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Comunicação de Fraude
D46	- Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Certificação do RPE
D47	- Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Estado do Fornecimento (após deslocação)
D48	- Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Actualização do GRMS (após deslocação)
D49	- Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Actualização do Cliente prioritário

Figura 57 – seleção menu "Ponto Entrega", submenu "Pedido Modificação"

b) A introdução de um par Comercializador Titular/CUI válido (figura 58).

	D21 - Modificação RPE - Iniciativa do Distribuidor Act	tualização Dados Ca	leis Medida com Agendamento	~	
Dados Iniciais					
Empresa G	PMC: GPMC		Tipo GPMC:	E0005	
Empresa Emis	SOTA: PT1601000000000PK		Tipo Empresa Emissora:	E0004	
Empresa Distribui	dora: PT16010000000000PK - Portgás ORPE	~	Tipo Empresa Distribuidora:	E0004	
Comercializador Tr	tular: Escolha o Comercializador	~	Tipo Comercializador Titular		

Figura 58 – Pedido de Modificação - Inserção de informação adicional, obrigatória

O processo prossegue depois com o preenchimento manual de uma das seguintes tabelas, consoante o tipo de fluxo de modificação pretendido:

Fluxos D21 e D22 – Comunicação de Inicio do processo de Agendamento



Figura 59 – Indicação ao GPMC do início do processo de agendamento





Fluxo D40 – PE Sem Leitura Mais de 4 Meses

PE Sem Leitura - Mais de 4 Meses	
CUI:	
Dt. Ult. Leitura Real:	
	Confirmar

Figura 60 – Identificação de PE sem leitura há mais de 4 meses





Nível de Pressão:	Escolha o Nível de Pressão 💙
Potência Inst. (Kwh/d):	
otência Contrat. (Kwh/d):	
Tarifa:	Escolha uma Tarifa 🛛 👻
Método Estimat.	Escolha um Método de Estimativa 💙
Dt. Alteração RPE:	×

Fluxos D41 e D44 – Dados Técnico Comerciais do PE - Tarifa

Figura 61 – Actualização de dados relativos a tarifário a aplicar

Fluxo D42 – Alteração de Morada

Distrito: Sel	eccione um Distrito 🔽			
Concelho:				
Freguesia: 💌				
Rua:			Nº. Porta	
Duplicador:				
Andar/Fracção:				
Cod. Postal:		Localidade:		

Figura 62 – Actualização geográfica do PE

Fluxos D43 e D44 – Cadeia de Medida

Cadela de Medida		
	Cod. Cadeia Medida:	
	Categoria: Escolha	Iha a Categoria 💌
	Marca: Escolha	lha a Marca 💌
	Modelo: Escolha	lha o Modelo 🛛 😵
	Nº. Série:	
	Propriet. Contador: Escolha	Iha o Proprietário de Contador 💌
	Factor Mult.:	
	Nr. Dígitos:	
	Uni. Medida: Escolha	Iha a Unidade de Medida 👽
	Tipo Contador: Escolha	Iha o Tipo de Contador 👻
	Dt. Ult. Controlo:	
	Contador PTZ?	Sim 💿 Não
	Telecontagem?	Sim 💿 Não
	Período Leitura: Escolha	Iha o Período de Leitura 🔽
	Pressão Fornecedor:	
	Dt. Ult. Leitura:	V
	Perfil Consumo: Escolha	Iha o Perfil de Consumo 💌
		Confirm

Figura 63 – Alteração de dados e de equipamento de medida





Comunicação Activação/Desactivação	
Cod. Cadeia Medida:	234
Marca:	Escolha a Marca 💌
Modelo:	Escolha o Modelo
Nº de Série:	
Leitura:	
Data:	
Motivo Leitura:	Escolha o Motivo de Leitura 💌
Tipo Leitura:	Escolha o Tipo de Leitura 💌
	Confirmar

Fluxos D43 e D44 – Comunicação Activação/Desactivação

Figura 64 - Ativação/descativação de instalação

Fluxo D45 – Dados Gerais do Ponto de Entrega - Fraude



Figura 65 – Comunicação de fraude no PE

Fluxo D46 – Identificação dados de Certificação

Dados Certificação		
Estad	lo da Inspecção: Escolha o estado da Inspecção 💌	
Nº, Rela	tório Inspecção:	
Dt. Rela	tório Inspecção:	
Nº. Certifi	cado Inspecção:	
Dt. Certifi	cado Inspecção:	
Entic	lade Inspectora: Escolha a Entidade Inspectora	
		Confirma

Figura 66 – Introdução de Documentação de Certificação





Motivo Inope, Técnica:	Escolha o Motivo de Inoperacionalidade Técnica	*
Dt. Uit. Cert.:		
Dt. Validade:		
	Confirmar	

Fluxo D46 – Validação de Dados de Certificação

Figura 67 – Alteração de dados de Certificação

Fluxo D47 – Comunicação de interrupção efetuada

Motivo inope. Tecnica:	Escolha o Motivo de Inoperacionalidade Técnica	*
Dt. Inope. Técnica	~	

Figura 68 – Data e motivo de interrupção

Fluxo D48 – Dados Gerais do Ponto de Entrega - GRMS



Figura 69 – Alteração de GRMS

Fluxo D49 – Dados Gerais do Ponto de Entrega - Cliente Prioritário



Figura 70 – Indicação do tipo de cliente prioritário





C4. Menu Manutenção

Este menu possui uma opção/submenu:

- Submenu Pontos Entrega: permite ao ORPE consultar e exportar (em formato Excel), os RPE aos quais esteja ligado como ORPE, segundo uma série de campos que permitem o filtro ou refinamento da pesquisa (figura 71); esses filtros são os seguintes:
 - P.E. Id Ini.: número (Id) do primeiro PE a pesquisar; o seu preenchimento é obrigatório, sendo que, por defeito, encontra-se preenchido com o número "0"; permite pesquisar todos os pontos de entrega que estejam no intervalo PE Id ini PE Id Fim;
 - P.E. Id Fim: número (Id) do último PE a pesquisar; o seu preenchimento é obrigatório, sendo que, por defeito, encontra-se preenchido com o número "9999999999"; permite pesquisar todos os pontos de entrega que estejam no intervalo PE Id ini PE Id Fim;
 - CUI: Código Universal de Instalação constante no PE a pesquisar;
 - NIF Cliente: permite consultar o(s) PE(s) de um determinado Cliente, através da introdução do seu NIF;
 - ORPE: operador de Rede que interliga o PE; opção bloqueada com o ORPE a que pertence o utilizador ligado no sistema;
 - **Comercializador**: comercializador titular do PE; Permite consultar todos os PEs fornecidos por um determinado Comercializador;
 - Ref. Contrato: referência de Contrato constante no PE a pesquisar;
 - Estado: permite pesquisar por todos os PE que estejam num determinado estado Todos, Activo ou Inactivo.





	MANUTENÇÃO PONTOS ENTREGA						
P.E. Id Ini.:	Ō	P.E. Id Fim:	9999999999				
CUI:		NIF Cliente:					
ORPE:		V Comercializador:	Escolha o comercializador			Y	
Ref. Contrato:		Estado:	Todos 🗸				
				Confirmar			

Figura 71 – Menu "Manutenção", submenu "Pontos Entrega"

C5. Menu Informação ERSE

Este menu possui duas opções/submenus:

Submenu Envio Info. ERSE:

Permite a um ORPE proceder ao envio da informação mensal para a ERSE, através do GPMC. Este processo inicia-se carregando apenas no botão "confirmar" (figura 72).

Empresa GPMC: OF MC		Tipo GPMC:	E0005	
Empresa Emissora:		Tipo Empresa Emissora:	E0004	
Empresa Distribuidora:		Tipo Empresa Distribuidora:	E0004	
Comercializador Titular: 🗸		Tipo Comercializador Titular		
	CUI: NIF: PT - Portugal			

Figura 72 – Menu "Informação ERSE", submenu "Envio Info. ERSE"

O processo prossegue depois com o preenchimento manual das seguintes tabelas:

"Mov. Carteira de Clientes":





Mov. Carteira de Clientes		
	Ano Gás:	
	Mês:	Escolha o mês 🗸
	Com. Destino Código:	Escolha o comercializador destino 🗸
	Com. Origem Código:	Escolha o comercializador origem 🗸
	Tipo Movimento:	Escolha o tipo de movimento
	Qtd. Cli. Seg. A1:	
	Qtd. Cli. Seg. A2:	
	Qtd. Cli. Seg. B:	
	Qtd. Cli. Seg. C:	
	Qtd. Cli. Tarifa Venda AP:	
	Qtd. Cli. Tarifa Venda MP:	
	Qtd. Cli. Tarifa Venda BP:	
		Confirmar

Figura 73 – Introdução de movimentos mensais entre comercializadores

O preenchimento desta tabela deve ser repetido para cada combinação Com. Destino/Com. Origem envolvendo o ORPE em causa, e para cada um dos vários tipos de movimento ocorridos num determinado mês.

Consumos realizados no mês por Comercializador Ano Gás: Mês: Escolha o mês v Com. Titular Escolha o comercializador Qtd. Cons. Seg. A1: Qtd. Cons. Seg. B2: Qtd. Cons. Tarifa Venda AP: Quant. Cons. Tarifa Venda BP: Confirmer

Consumos realizados no mês por comercializador:

Figura 74 – Introdução de consumos mensais por comercializador

O preenchimento desta tabela deve ser repetido para cada Com. Titular, num determinado mês.

Submenu Informação ERSE:

Permite ao ORPE consultar, apenas por exportação para Excel, a Informação requerida pela ERSE e por si enviada, seleccionada por um conjunto de critérios que permitem o filtro ou refinamento da pesquisa (figura 75). Os filtros disponíveis





permitem a selecção do tipo de consulta a efectuar – por nível de pressão ou nível de consumo – bem como o período temporal de agregação dessa informação:

- **Tipo Consulta** (Escolha da informação a visualizar): permite consultar a informação por Nível de Pressão ou Nível de Consumo;
- Ano Inicial: primeiro ano civil do período para o qual se pretendem obter dados;
- Mês Inicial: primeiro mês do primeiro ano civil do período para o qual se pretendem obter dados;
- Ano Final: último ano civil do período para o qual se pretendem obter dados;
- Mês Final: último mês do último ano civil do período para o qual se pretendem obter dados.

Notas:

Caso se escolha o mesmo ano e o mesmo mês inicial e final, mostra a informação respeitante ao mês seleccionado, de acordo com os requisitos afectos à disponibilização de dados mensais requerida pela ERSE;

Caso o ano e/ou mês inicial e final sejam diferentes, a informação que aparece para visualização é agregada, isto é, os valores dos vários campos/células são somados para o período de meses em questão.

CES Wito	h		Entidade:			Bem	-Vindo:	
C	Ponto Entrega	Manutenç	ão 💦	Informação ERSE	Y	Consulta	15	
		CONSU	LTA INFORMA	ÇÃO ERSE				
		CONSU	LTA INFORMA	IÇÃO ERSE a visualizar ❤				
		CONSU Tipo Consulta: Es Ano Inicial 2014	LTA INFORMA colha a informação Mês Inicia	IÇÃO ERSE a visualizar ♥ Il Escolha o mês ♥	9			
		CONSU Tipo Consulta: Es Ano Inicial 2014 Ano Final 2014	LTA INFORMA colha a informação Mês Inicia Mês Fina	QÃO ERSE a visualizar ♥ Il Escolha o mês ♥ Il Escolha o mês ♥				



C6. Menu Consultas

Ver Secção A9 "Consultas".