

MANUAL DA ÁREA DE CLIENTE

A. Quem tem acesso à Área Cliente Repsol e requisitos de acesso?

Para poder aceder à Área Cliente, deverá assegurar os seguintes pressupostos:

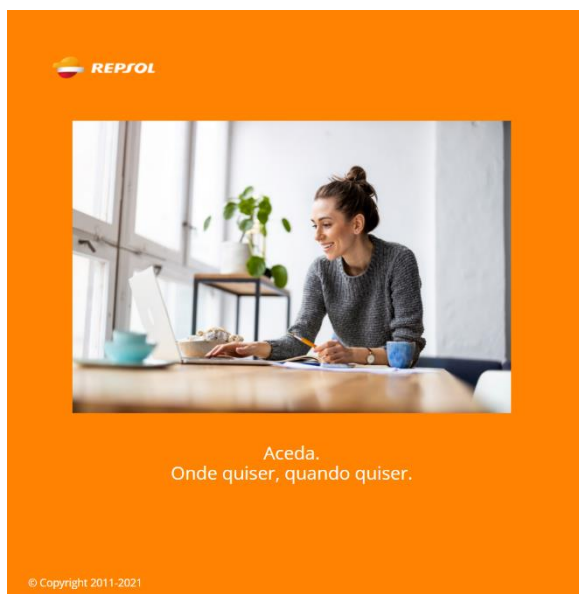
- i. Ser Cliente de Eletricidade e Gás da Repsol, com pelo menos um Contrato Ativo.
- ii. Criar um Registo na Área Cliente, em que, independentemente do número de Contratos/Instalações Ativos, que o Cliente/Utilizador, apenas necessitará de ter um Registo na Área Cliente.
- iii. Efetuar o Pedido de Adesão aos Serviços do Área Cliente, por cada Contrato/Instalação Ativo, ou seja, caso o Cliente tenha mais do que um Contrato/Instalação Ativos, deverá efetuar um Pedido de Adesão para cada um desses Contratos/Instalações, acedendo à Área Cliente, com o seu Utilizador e Senha.

Nesta situação serão geradas Chaves de Ativação dos Serviços na Área Cliente, distintas por Instalação, que seguem via email, para o email associado ao contrato.

B. Como posso realizar o registo?

01. Aceder à Página:

<https://uportal.livre.cgi.com/uPortal2/repsol/index.html#/login>



Portal

Login

Email ou Utilizador

Palavra-Chave

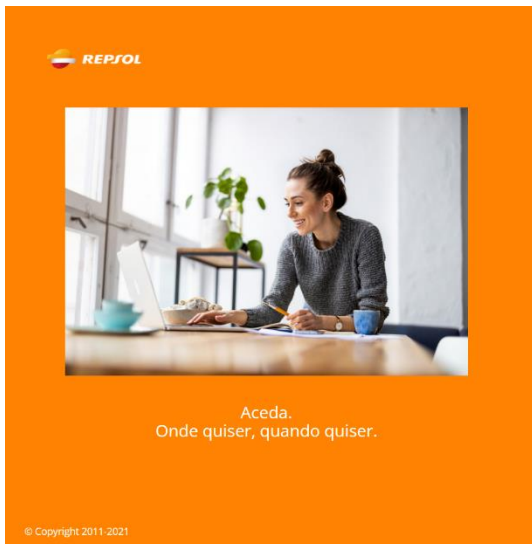
[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

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

02. Se já for utilizador da Área Cliente, antigo, apenas necessita de fazer o Login normal

03. Se for novo utilizador, na Página Inicial da Área Cliente selecione a opção: “**Registe-se agora**”



Portal

Login

Email ou Utilizador

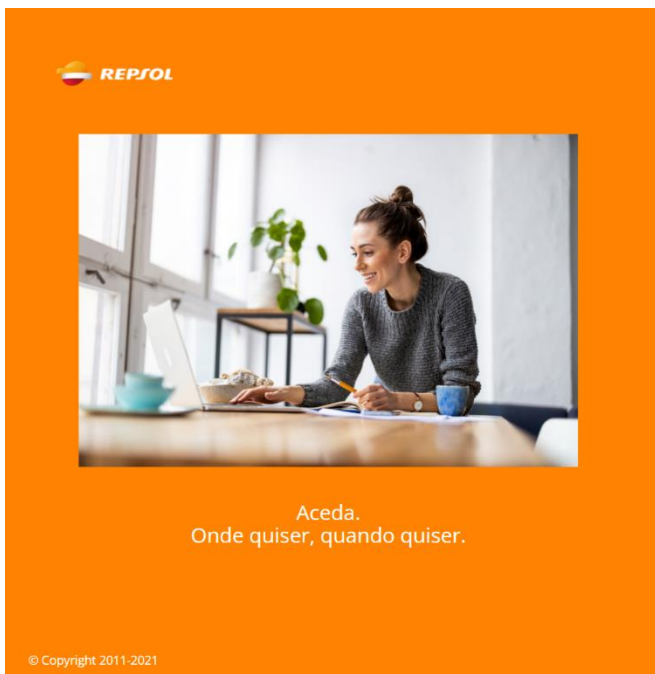
Palavra-Chave

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

ENTRAR

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

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



[← Voltar ao Login](#)

Portal

PASSO 1 DE 3

REGISTO - DADOS PESSOAIS

Preencha os seus dados pessoais.

Nome *

Apelidos *

Documento de identificação *

NIF

NIF

* - Campos obrigatórios

VOLTAR



PASSO SEGUINTE

05. Preencha os restantes dados, guarde o “Email”, “Nome de Utilizador” e “Password” e clique em **“Passo Seguinte”**




← Voltar ao Login

Portal

PASSO 2 DE 3 DADOS ACESSO

E-mail *

Password * 

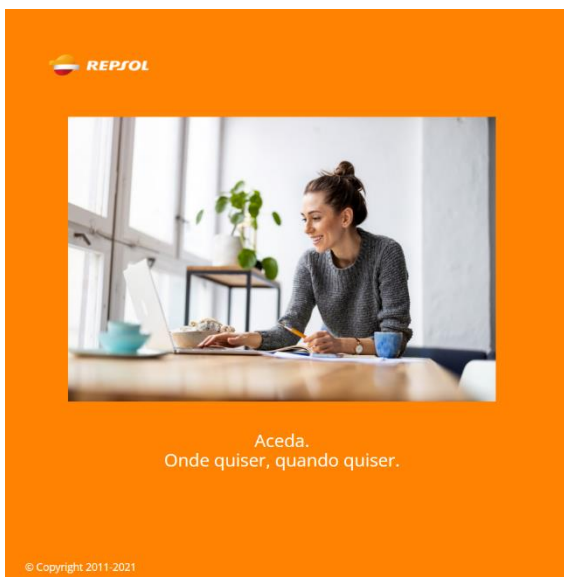
Confirme a password *



VOLTAR

PASSO SEGUINTE

06. Faça a confirmação do seu e-mail e leia atentamente os termos e as condições de utilização, caso concorde com estes, clique em **“Finalizar”**.



← Voltar ao Login

Portal

PASSO 3 DE 3 VALIDAÇÃO

Verificação de Email

De modo a verificarmos e validarmos o seu endereço eletrónico, foi enviado um e-mail com um código. Preencha o campo abaixo com o código recebido.

TOKEN *

[Reenviar e-mail](#)

TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL

Aceitar os termos e condições de utilização do portal ([Ver termos e condições](#))

* - Campos obrigatórios.

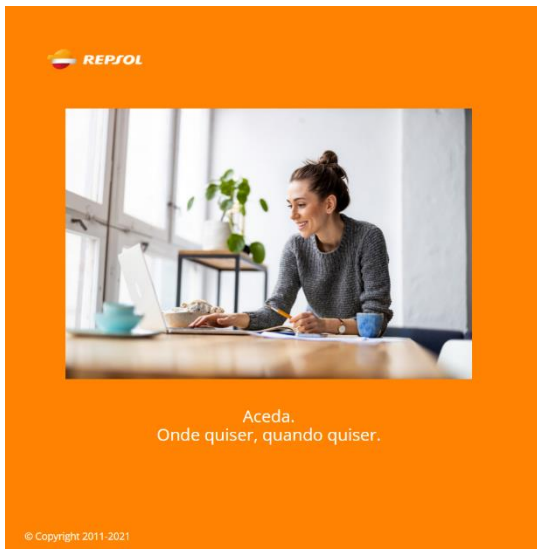
VOLTAR

FINALIZAR

07. Irá voltar à página de Entrada da Área Cliente

O seu Registo no Área Cliente está CONCLUÍDA

08. Para aceder ao Área Cliente, introduza o seu username e password (que registou no ponto iii) e em seguida, seleccione a opção: **“Entrar”**.



Portal

Login

Email ou Utilizador

Palavra-Chave

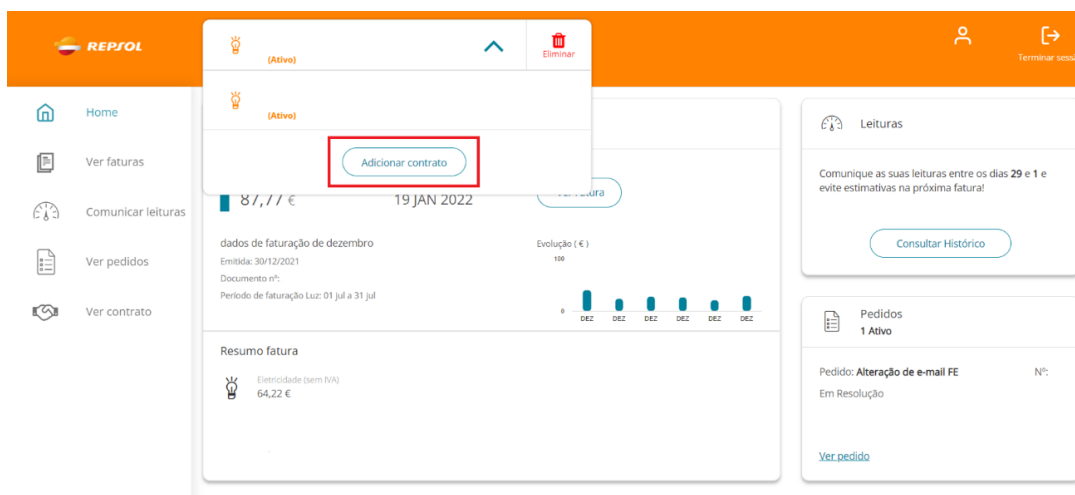
[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

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

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

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






The dashboard shows a navigation menu on the left with options like Home, Ver faturas, Comunicar leituras, Ver pedidos, and Ver contrato. The main content area displays a bill for 87,77 € dated 19 JAN 2022, a 'Leituras' section with a 'Consultar Histórico' button, and a 'Pedidos' section with 1 active request for 'Alteração de e-mail FE'. A red box highlights the 'Adicionar contrato' button in the top navigation bar.


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

Adicionar um contrato

Insira os dados do seu contrato

CIL 

Número de cliente  Número de conta 

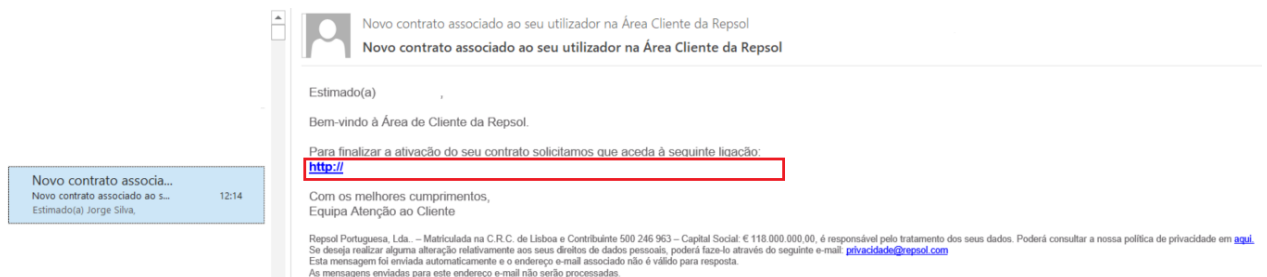
Nome Personalizado 

Enviar para avaliação

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

- **Por email:**

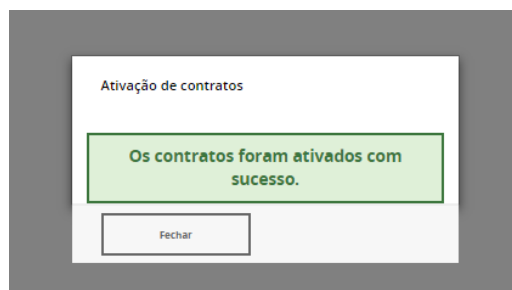
Depois de aceder ao link que aparece na imagem anterior, recebe a mensagem de sucesso da ativação do(s) contrato(s):



- **Por carta:**

Irá receber uma carta em casa com o código de ativação, que deverá ser inserido num campo marcado a vermelho.

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



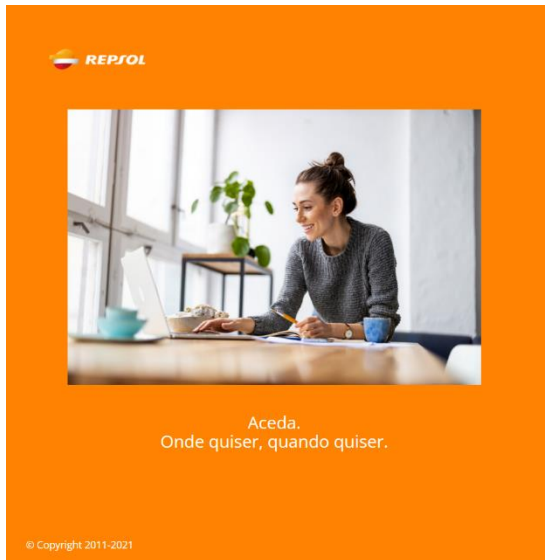
13. Caso já tenha conta na Área Cliente os contratos associados ao seu NIF serão migrados automaticamente.



C. Recuperação de Password

Caso tenha perdido a sua Password e pretenda aceder à área de cliente deverá:

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



Portal

Login

Email ou Utilizador

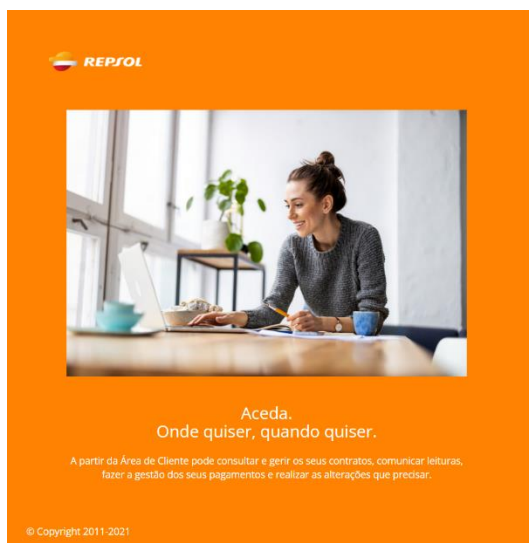
Palavra-Chave

Esqueceu-se da palavra-chave?

ENTRAR

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

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



[← Voltar ao Login](#)

Portal

Recuperação de palavra-chave

Não se lembra da sua palavra-chave? Não se preocupe. Estamos aqui para o ajudar. Preencha o campo abaixo com o email que utilizou no registo.

Email

Submeter

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

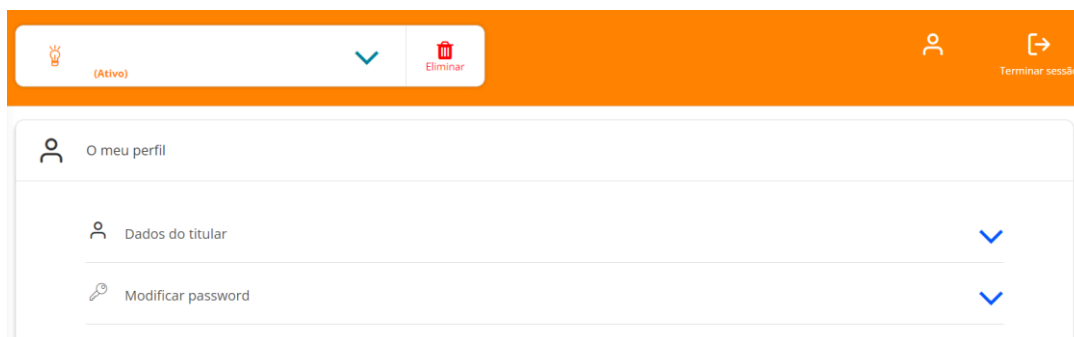
03. Depois de submeter irá receber uma mensagem de sucesso a dizer que foi enviado para o email com um link de ativação.

D. Funcionalidades disponíveis na Área Cliente

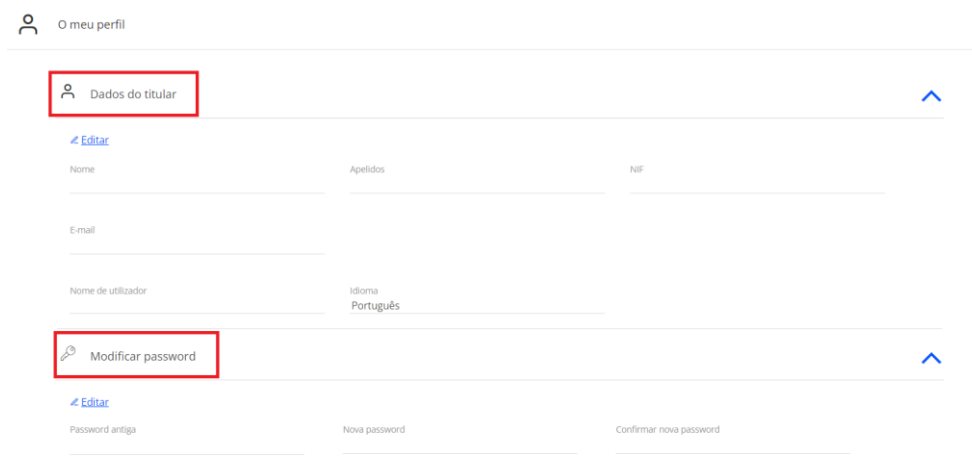
- Consultar Contratos – Permite efetuar a consulta de dados do contrato;
- Contratos – Permite efetuar alterações ao email que consta no contrato, ao nº de TLM e à morada para envio da Correspondência;
- Ativar / Desativar Débito Direto – Permite que seja feito um pedido para adesão ao Débito Direto ou um pedido de Desativar o Débito Direto;
- Subscrever Contrato – Permite adicionar à sua conta, contratos já existentes;
- Consultar Faturas – Permite efetuar a consulta de faturas;
- Comunicar Leituras - Permite enviar, dentro dos prazos estabelecidos, a leitura do contador;
- Consultar Histórico de Leituras / Consumos – Permite consultar os consumos efetuados.
- Ativar / Desativar Fatura Eletrónica – Permite que passe a receber, ou deixe de receber, a fatura por email.
- Ver Pedidos – Todos os Pedidos efetuados no Balcão podem ser consultados neste menu.

E. Como posso verificar os meus dados?

01. Selecionando o menu “O Meu Perfil”, o terá acesso:



02. Detalhes de Perfil, onde acede aos seus dados pessoais:



NOTA: Estes dados são fornecidos pelo cliente no Registo da Área Cliente, sendo que não estão associados ao Contrato do Cliente. Por questões de segurança, mesmo que o cliente associe um email ao seu perfil, se este não estiver associado ao contrato (nos registos da empresa) o cliente não irá receber um email com a chave de ativação. Esta irá apenas seguir por carta.

Modificar Password: Apenas necessita de inserir a password antiga, inserindo, posteriormente, a nova password e confirmando a mesma. Seguidamente, o cliente deve selecionar a opção **“Submeter”** e a sua password será alterada.

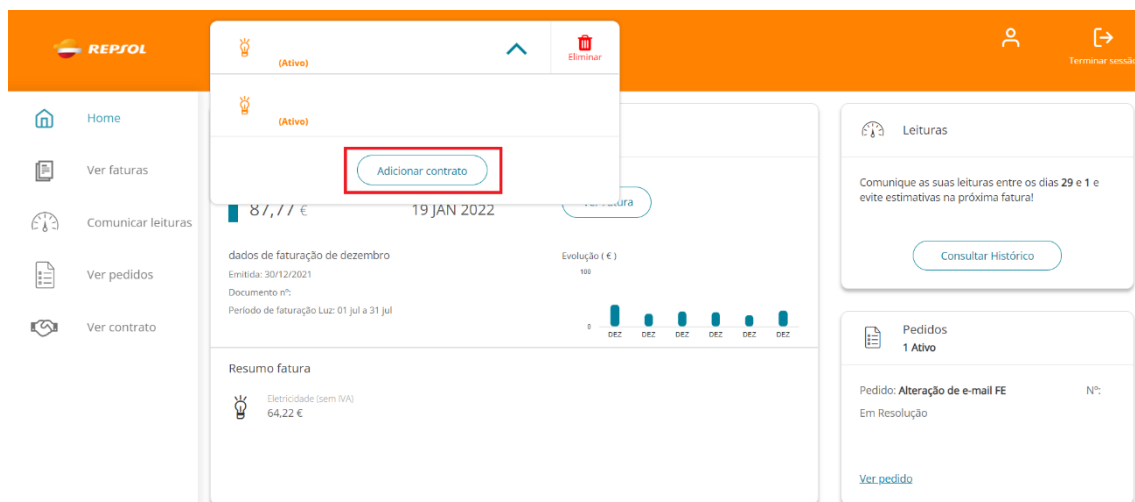
Na alteração de password é necessário ter em consideração os seguintes princípios:

- Mínimo 8 caracteres;
- Não deverá alterar a mesma, para uma password que já tenha sido utilizada.

F. Como adicionar um contrato na Área de Cliente

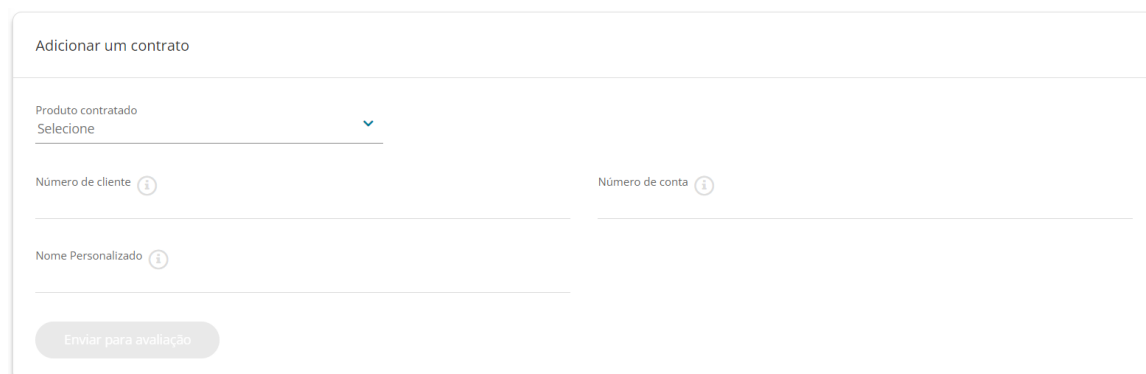
O Utilizador pode subscrever mais do que um contrato e ter acesso na área de cliente ao mesmo. Para tal deve:

01. “Adicionar Contrato”:



The screenshot shows the REPSOL customer area dashboard. The top navigation bar is orange with the REPSOL logo on the left and a user profile icon and 'Terminar sessão' button on the right. A left sidebar contains navigation links: Home, Ver faturas, Comunicar leituras, Ver pedidos, and Ver contrato. The main content area is divided into several sections. A central card displays a bill for 87,77 € dated 19 JAN 2022, with a 'Adicionar contrato' button highlighted by a red rectangle. Other cards include 'Leituras' with a 'Consultar Histórico' button, and 'Pedidos' showing 1 active request for 'Alteração de e-mail FE'.

02. Preencha os dados e seleccione o Botão **“Enviar para Avaliação”**

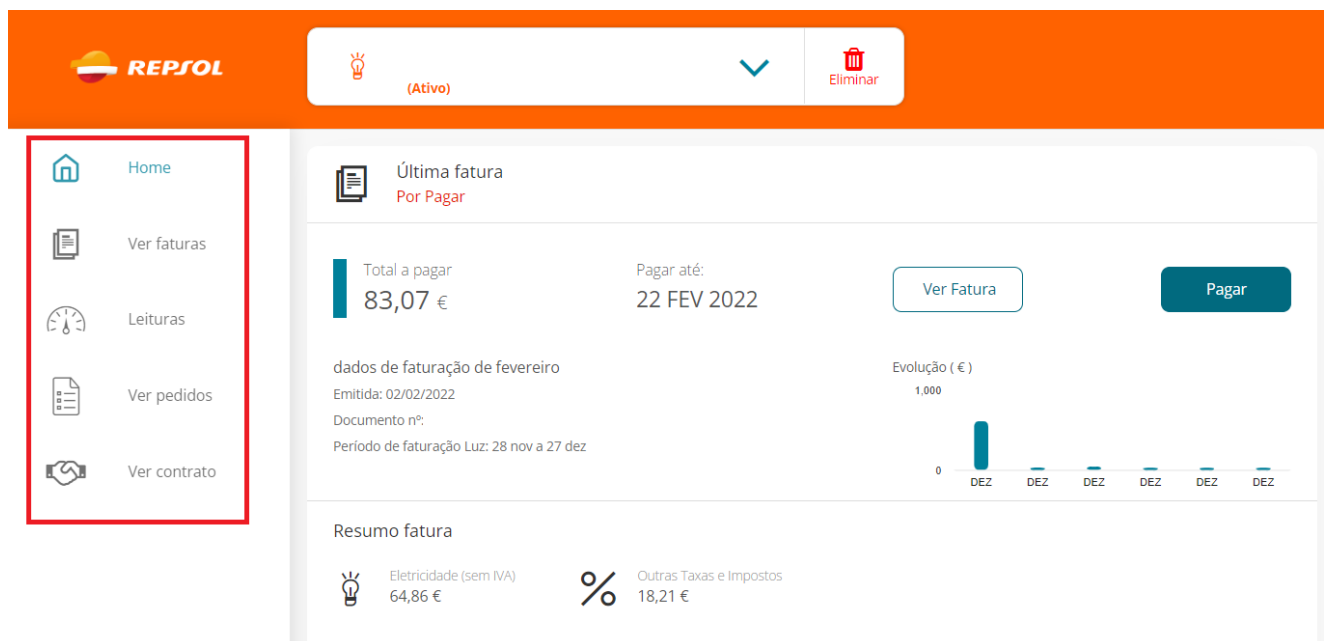


The screenshot shows the 'Adicionar um contrato' form. It has a title 'Adicionar um contrato' and a dropdown menu for 'Produto contratado' with 'Selecionar' as the selected option. Below this are two input fields: 'Número de cliente' and 'Número de conta', both with information icons. There is also a 'Nome Personalizado' field with an information icon. At the bottom, there is a grey button labeled 'Enviar para avaliação'.

G. Detalhe de funcionalidade

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

- (i) Home
- (ii) Ver Faturas
- (iii) Comunicar Leituras
- (iv) Ver Pedidos
- (v) Ver Contrato

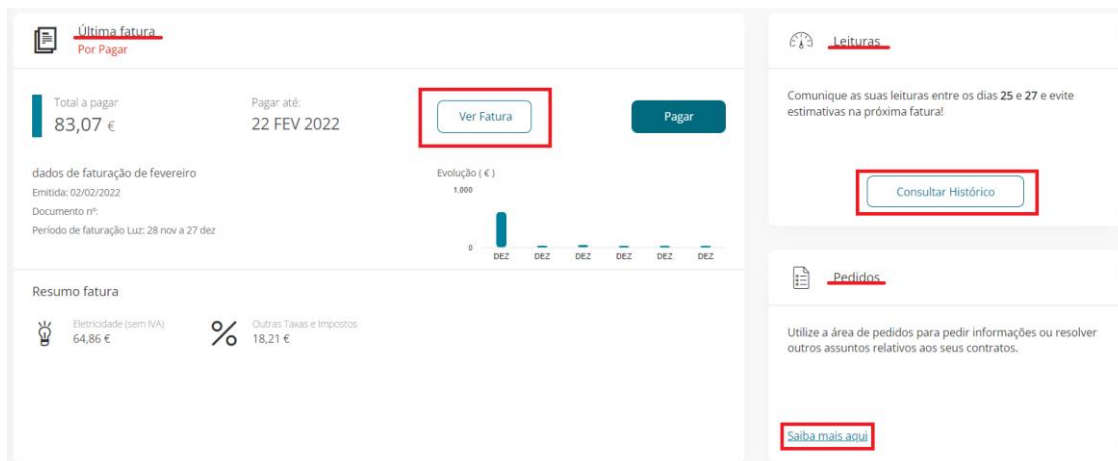


The screenshot displays the REPSOL user interface. At the top, there is an orange header with the REPSOL logo on the left, a lightbulb icon labeled '(Ativo)' in the center, and a trash can icon labeled 'Eliminar' on the right. Below the header is a vertical navigation menu on the left, enclosed in a red box, with the following items: Home (house icon), Ver faturas (document icon), Leituras (gauge icon), Ver pedidos (document icon), and Ver contrato (handshake icon). The main content area shows the 'Última fatura' (Last bill) section, which is 'Por Pagar' (To Pay). It displays a total amount of 83,07 € and a due date of 22 FEB 2022. There are buttons for 'Ver Fatura' and 'Pagar'. Below this, there are details for the February billing period, including the issue date (02/02/2022), document number, and the period from 28 Nov to 27 Dec. A bar chart shows the evolution of the bill amount in Euros over several months, with the highest bar in December. At the bottom, a 'Resumo fatura' (Bill summary) section shows the breakdown: Electricity (excluding VAT) at 64,86 € and Other Taxes and Imposts at 18,21 €.

(i) Home

No front page da “Home” poderá visualizar:

- **Última Fatura.** O utilizador poderá também aceder ao menu “Ver Fatura”, onde terá acesso às faturas associadas ao contrato em questão. (Estas poderão ser descarregadas para PDF)
- **Leituras.** O utilizador poderá também aceder ao menu “Consultar Histórico”, onde terá acesso às leituras dos meses anteriores associadas ao contrato em questão.
- **Pedidos.** O utilizador poderá também aceder ao menu “Saiba mais aqui”, onde terá de consultar e/ou fazer novos pedido.

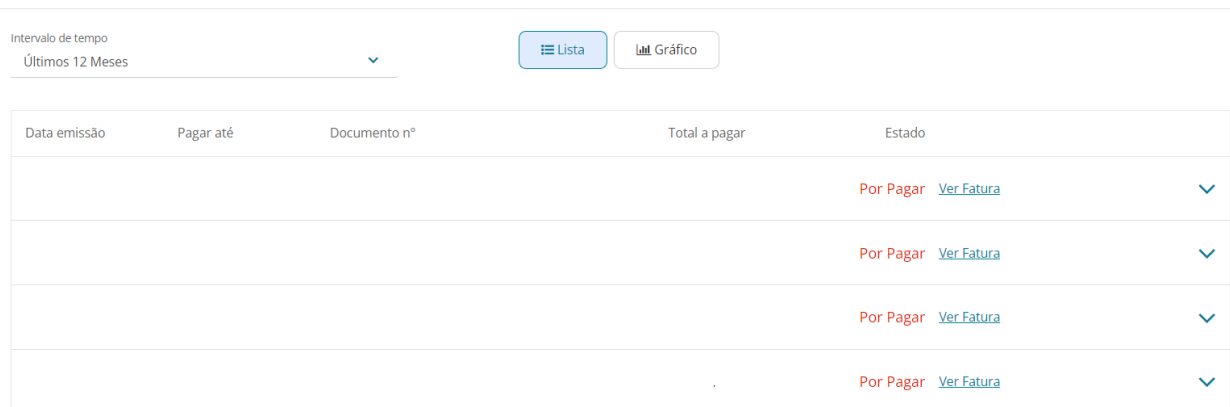


(ii) Ver Faturas

Terá acesso a um painel de Histórico de Faturação, dividido em duas seções principais:

Inicialmente é apresentada uma listagem de todas as faturas que correspondem ao ano selecionado, por mês. No botão **Ver Fatura** é possível descarregar o PDF da fatura correspondente.

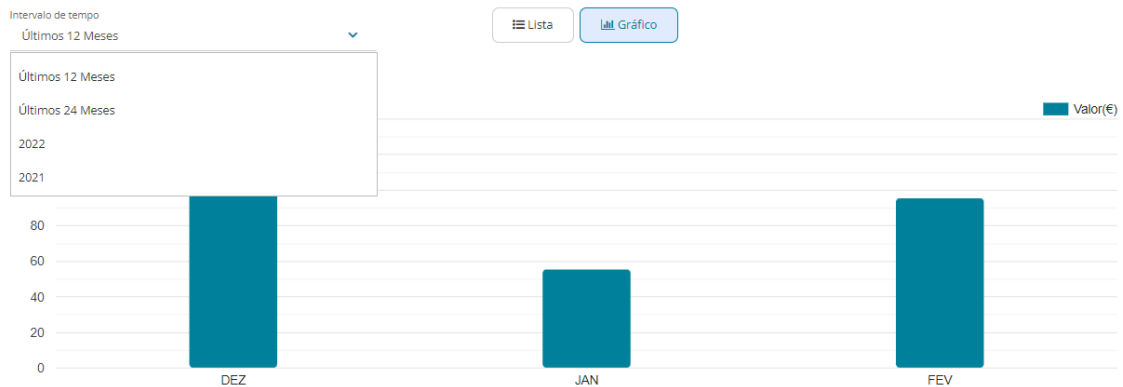
Histórico de Faturas



Data emissão	Pagar até	Documento n°	Total a pagar	Estado
				Por Pagar Ver Fatura ▼
				Por Pagar Ver Fatura ▼
				Por Pagar Ver Fatura ▼
				Por Pagar Ver Fatura ▼

Será apresentado um gráfico anual, que apresenta os valores das faturas ao longo do ano selecionado.

Histórico de Faturas



Selecionada a fatura pretendida acederá a um resumo da mesma:

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo
Últimos 12 Meses

Lista Gráfico

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado
02/02/2022	22/02/2022		83,07 €	Por Pagar Ver Fatura



Resumo fatura

Data emissão: 02/02/2022

Pagar até: 22/02/2022

Período de faturação Luz: 28 nov a 27 dez

Pagar

 Eletricidade (sem IVA)	64,86 €	 Outras Taxas e Impostos	18,21 €
--	---------	---	---------

(iii) Comunicar Leituras

Terá a possibilidade de comunicar as suas leituras na área de cliente. Para tal é necessário que, primeiramente, selecione o contrato para o qual pretende comunicar a sua leitura. Após esta ação, será disponibilizado o seguinte painel:

Comunicar Leitura

Reduza estimativas na sua leitura. Comunique as suas leituras entre o dia 25 e o dia 27.



Vazio (KW)

Fora Vazio (KW)

Última leitura comunicada a 27/01/2022 pelo Cliente.
Vazio: | Fora Vazio:

Comunicar

O utilizador deve inserir a leitura em questão e selecionar a opção “**Aceito enviar a leituras com os valores**” e de seguida selecionar “**Comunicar**”. Em determinadas situações poder-lhe-ão ser apresentadas determinadas mensagens.

Comunicar Leitura

Reduza estimativas na sua leitura. Comunique as suas leituras entre o dia 25 e o dia 27.



Vazio (KW)

15

Fora Vazio (KW)

30

Última leitura comunicada a 18/03/2022 pelo Cliente.
Vazio: | Fora Vazio:

Leitura fora dos valores esperados
Leitura submetida fora das datas esperadas

Aceito enviar a leitura com os valores

Comunicar

NOTA: Esta Leitura é recolhida para efeitos de faturação, caso respeite o período ideal para comunicação de leitura e caso, nesse período, não seja recolhida uma leitura de empresa no local da instalação; caso contrário, a Leitura é apenas recolhida para Histórico de Leituras.

Histórico de Leituras Faturadas. Poderá consultar o Histórico de Leituras Faturadas.

Histórico Leituras

Leituras Comunicadas

Leituras Faturadas

Últimos 12 Meses

Lista

Gráfico



Data leitura	Vazio (kWh)	Fora Vazio (kWh)
27/12/2021	100	152
20/11/2021	35	36
08/11/2021	32	34
27/10/2021	27	27
05/10/2021	25	26

[Ver mais](#)

Histórico de Consumos: Poderá consultar o Histórico Anual de Consumos pelo gráfico apresentado em baixo.

Histórico Leituras

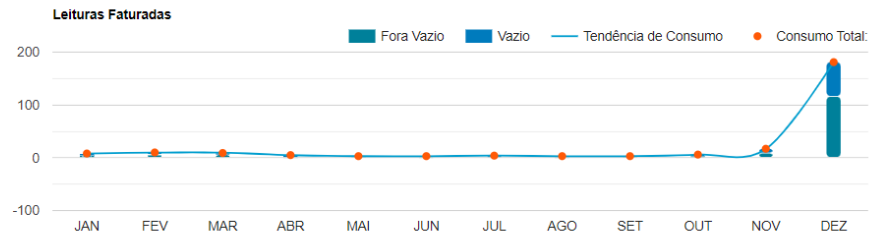
Leituras Comunicadas

Leituras Faturadas

Últimos 12 Meses

Lista

Gráfico



Histórico Leituras

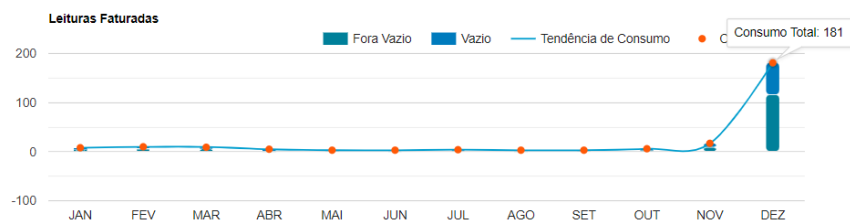
Leituras Comunicadas

Leituras Faturadas

Últimos 12 Meses

Lista

Gráfico



Histórico de Leituras Comunicadas: Poderá consultar o Histórico de Leituras Comunicadas para este contrato.

Histórico Leituras

Leituras Comunicadas

Leituras Faturadas

Últimos 12 Meses



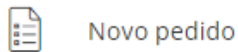
Data leitura	Vazio (kWh)	Fora Vazio (kWh)	Origem
18/03/2022	15	27	Cliente
27/01/2022	12	23	Cliente
25/01/2022	11	22	Cliente
25/01/2022	22	22	Cliente
25/01/2022	11	22	Cliente

[Ver mais](#)


(iv) Ver Pedidos

Efetuar Novo Pedido: Poderá registar um novo pedido sobre os assuntos de:

- Contratação



Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.

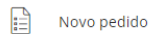
Contratação 

Selecione 

- Adesão ao Débito Direto
- Adesão Fatura Eletrónica
- Alteração Conta Bancária
- Alteração de e-mail FE
- Alteração morada de faturação
- Cancelamento Débito Direto
- Cancelamento Fatura Eletrónica

Para as opções seleccionadas, não existem dados a apresentar

Deve indicar o meio através do qual pretende ser contactado (os dados do perfil de cliente aparecem por defeito, mas podem ser alterados diretamente neste campo), e no fim seleccionar o botão **“Submeter”**.



Como podemos ajudar? Por favor indique o motivo do seu contacto.

Contratação 

Adesão ao Débito Direto 

Acrescente informação que considere relevante

0 caracteres de 2400

Campo obrigatório

Indique o meio de contacto preferencial para a resposta a este pedido

Correo


Telefone

Email




Cancelar

Submeter

Histórico de Pedidos: Poderá consultar todos os Pedidos já criados por si na Área Cliente. Nesta lista terá acesso a um detalhe dos mesmos, nomeadamente, Estado do Pedido, Tipo de Pedido, Nº de Pedido (caso necessite de entrar em contacto com a empresa para esclarecimentos do mesmo) e Data em que foi criado.

 Histórico de Pedidos


Estado do Pedido
Todos





 Cancelamento Débito Direto Em Resolução	Nº:	Submetido:
 Atribuição Tarifa Social Fechado	Nº:	Submetido:
 Falha de Gás Fechado	Nº:	Submetido:

Caso o Pedido que pretenda consultar já se encontre no estado “Fechado”, será possível consultar a resolução do mesmo, caso lhe seja enviada alguma mensagem por parte da empresa, o cliente terá acesso ao carregar em cima do pedido:


(v) Ver Contrato

Terá A possibilidade de consultar e/ou alterar os dados sobre o seu contrato





 Dados do contrato

 Dados de produto	▼
 Titular do contrato	▼
 Dados de pagamento	▼
 Proteção de dados	▼

No painel de “Dados do Produto”, poderá efetuar alteração no seu Nome, Discriminação Horária, Potência Contratada, clicando no “lápiz”.

 Dados de produto ▲

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

Produto	Morada de contrato	
<input type="text" value="Nome Personalizado"/> 		
		
CPE	Número de contrato	Data de início
<input type="text" value="Discriminação Horária"/> 	<input type="text" value="Potência Contratada"/> 	

No painel de “**Titular do Contrato**”, poderá efetuar alteração do E-mail e do Contacto de telemóvel e telefone associado ao mesmo (clique no “lápis”)

Titular do contrato ^

Nome Morada

E-mail ✎	Telemóvel ✎	Telefone ✎	NIF
---	--	---	-----

No painel de “Dados de Pagamento”, poderá efetuar vários pedidos de serviço nomeadamente:

- Adesão/Cancelamento/Alteração Débito Direto (clique no “lápis”)

Dados de pagamento ^

Morada ✎

Fatura eletrónica

Ativo

Débito direto	IBAN
Ativo	PT50 ✎

ALTERAR IBAN

Indique o novo IBAN

Confirmando que sou titular da conta bancária referida

Indique o meio de contacto preferencial para a resposta a este pedido

Correio Telefone Email
