



MANUAL DO BALCÃO DIGITAL

REGISTO E FUNCIONAMENTO

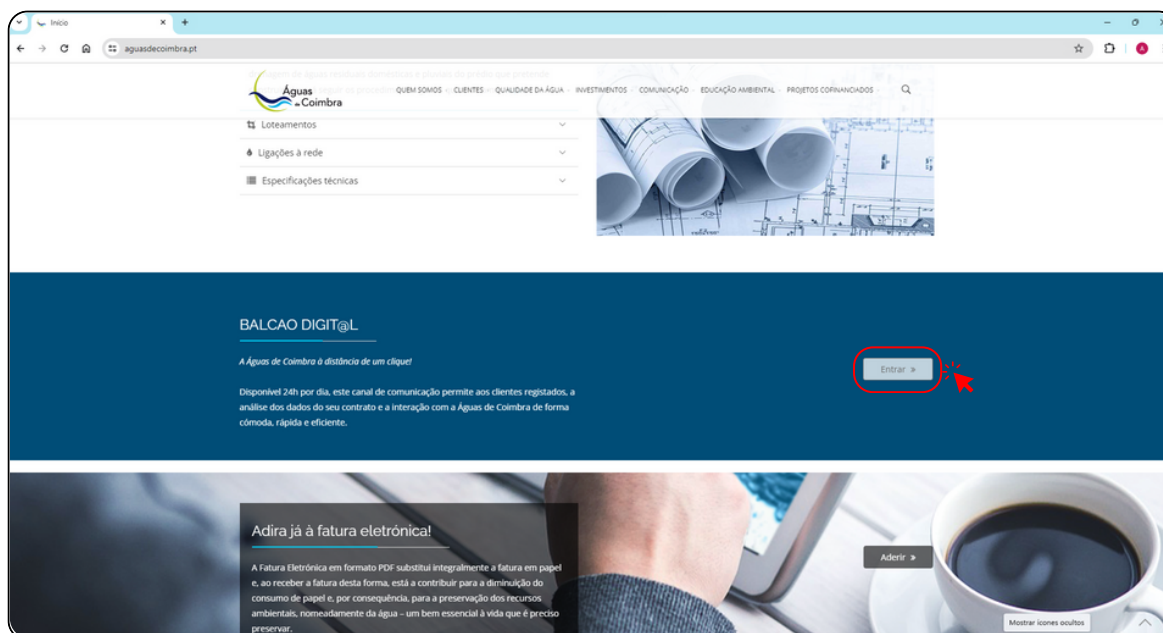




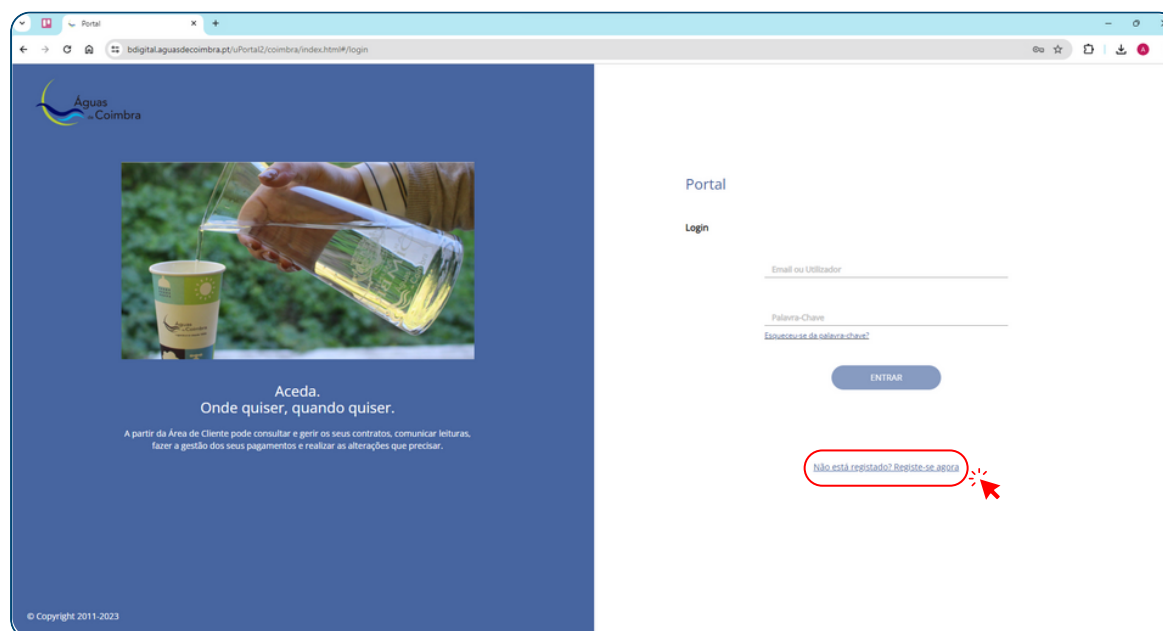
1 - Registo no Balcão Digital	4
2 - Acesso ao Balcão Digital	7
3 - Associação de contrato	8
4 - Funcionamento do Balcão Digital	11
4.1 - O meu perfil	10
4.2 - Faturas	12
4.3 - Leituras	14
4.4 - Pedidos	16
4.5 - Contrato	17

1.Registo no Balcão Digital

Aceda a www.aguasdecoimbra.pt e entre no Balcão Digital.



Clique em “Não está registado? Registe-se agora”.



Preencha o formulário com o seu nome, apelido e NIF. De seguida, clique em “Passo seguinte”.



Aceda.
Onde quiser, quando quiser.

© Copyright 2011-2024

Voltar ao Login

Portal

PASSO 1 DE 3

REGISTO - DADOS PESSOAIS

Preencha os seus dados pessoais.

Nome *

Teste

Apelidos *

Teste

Documento de identificação *

NIF

NIF

220000000

NIF

220000000

Campos obrigatórios

VOLTAR

PASSO SEGUINTE

Preencha o formulário com o seu e-mail, password e confirme a password. De seguida, clique em “Passo seguinte”.



Aceda.
Onde quiser, quando quiser.

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2023

Voltar ao Login

Portal

PASSO 2 DE 3

DADOS ACESSO

E-mail *

exemplo@gmail.com

Password *

Confirme a password *

VOLTAR

PASSO SEGUINTE

Verifique se recebeu no endereço de e-mail indicado um código para finalizar o seu registo. Insira-o onde diz "TOKEN". Leia atentamente os "TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL" e, caso concorde, aceite e clique em "Finalizar".

Portal

bdigital.aguasdecoimbra.pt/u/Portal2/coimbra/index.html#/login

Águas de Coimbra

Aceda.
Onde quiser, quando quiser.

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2023

Voltar ao Login

Portal

PASSO 3 DE 3 VALIDAÇÃO

Verificação de Email
De modo a verificarmos e validarmos o seu e-mail, foi enviado um mail para a sua caixa de correio com um código. Preencha o campo abaixo com o código que enviamos para o seu e-mail.

TOKEN +

[Reenviar e-mail](#)

TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL

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

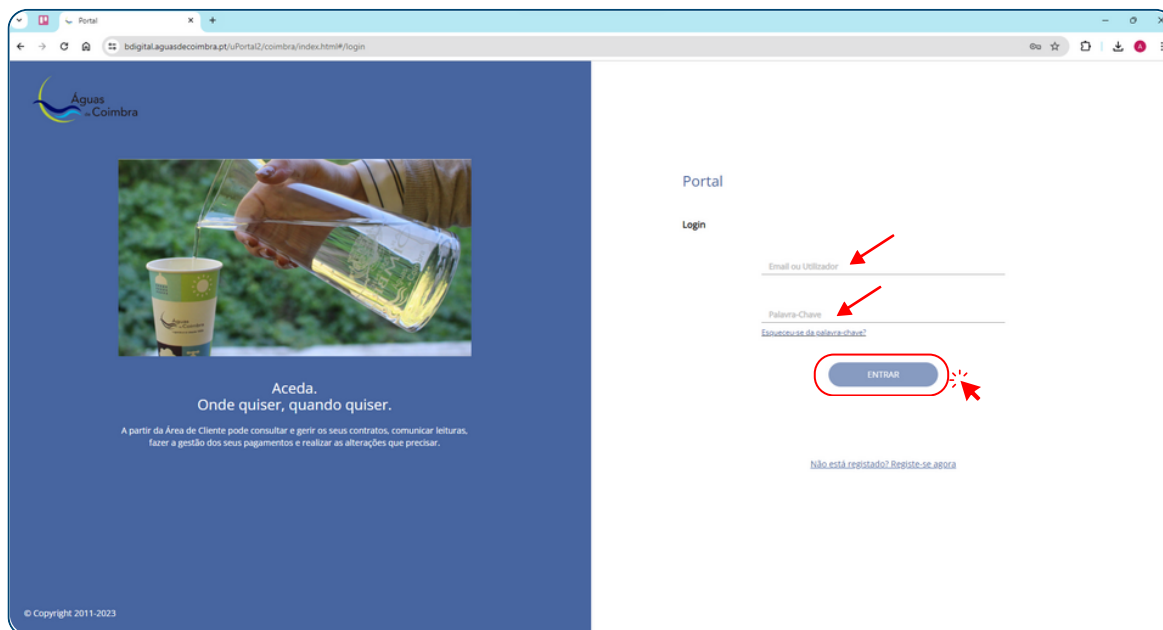
* - Campos obrigatórios

VOLTAR FINALIZAR

código recebido no e-mail

2. Acesso ao Balcão Digital

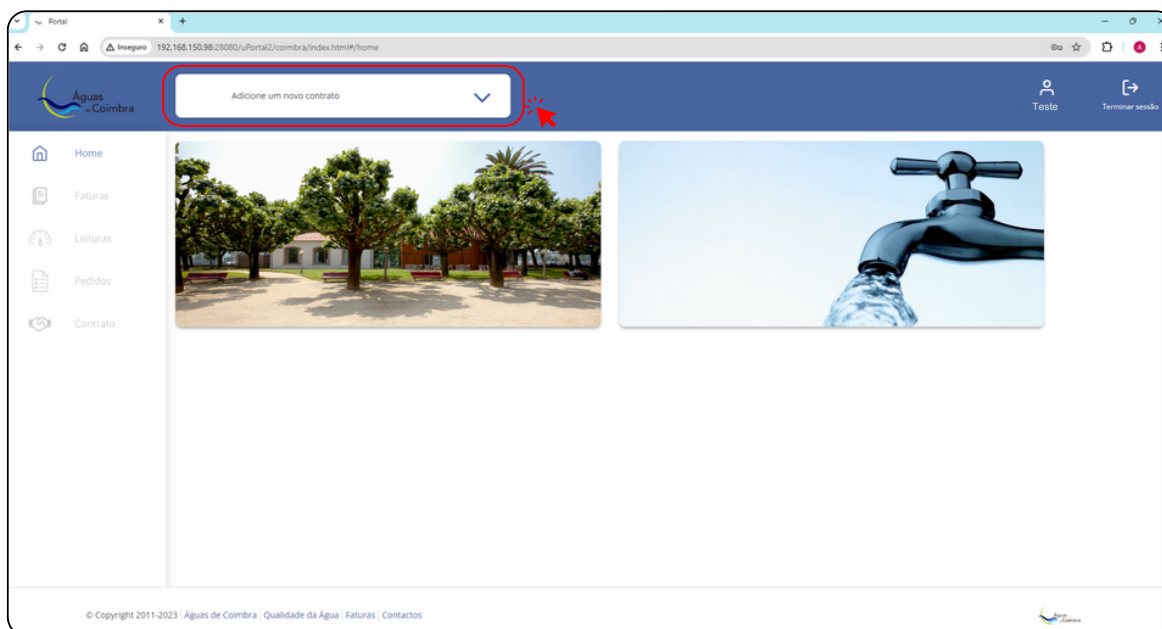
Para aceder ao Balcão Digital, introduza o seu e-mail ou nome de utilizador e a palavra chave escolhida. De seguida, clique em "Entrar".



3. Associação de contrato

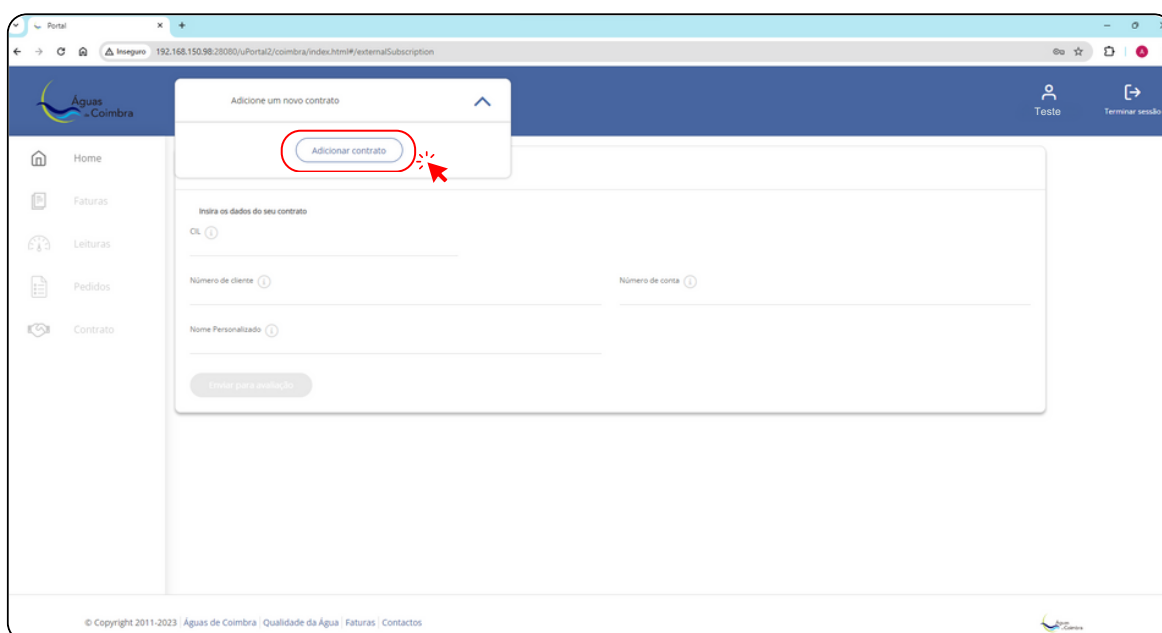
Se não for titular de contrato:

Ao aceder pela primeira vez ao Balcão Digital, é necessário associar um contrato ao seu utilizador. Selecione a opção “Adicionar um novo contrato”:



NOTA: É possível adicionar mais que um contrato à sua conta.

Clique em “Adicionar contrato”.



Preencha o formulário com o CIL, Número de cliente, Número de Conta e escolha o nome que pretende que apareça no Balcão Digital. Clique em "Enviar para avaliação".

Adicionar um contrato

Insira os dados do seu contrato

CIL ⓘ **000000** *Pode encontrar o CIL (código do local de consumo) na sua fatura.*

Número de cliente ⓘ **000000** *Pode encontrá-lo no canto superior esquerdo da fatura juntamente com os dados do titular.*

Número de conta ⓘ **00000000** *Pode encontrá-lo no canto superior esquerdo da fatura junto ao número de cliente.*

Nome Personalizado ⓘ
Nome

Enviar para avaliação

Se for titular de contrato:

Ao aceder ao Balcão Digital pela primeira vez, vai aparecer a seguinte mensagem:

Águas de Coimbra

Água e Saneamento
CIL: 1010101
(Por adicionar)

Teste Terminar sessão

Home Faturas Leituras Pedidos Contrato Projetos e Obras

Por adicionar

Verificamos que o seu utilizador tem contratos ativos por adicionar à sua conta do Portal. Para ser possível aceder aos seus dados, por favor confirme.

Confirmar

© Copyright 2011-2024 | Águas de Coimbra | Qualidade da Água | Faturas | Contactos

Confirmação

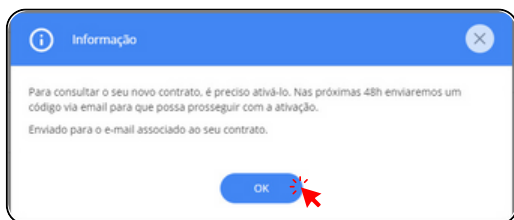
Está prestes a associar à sua conta um contrato com a seguinte morada:

 CIL: 1010101

Pretende avançar com esta operação?

Cancelar **OK**

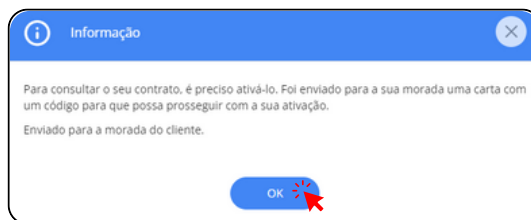
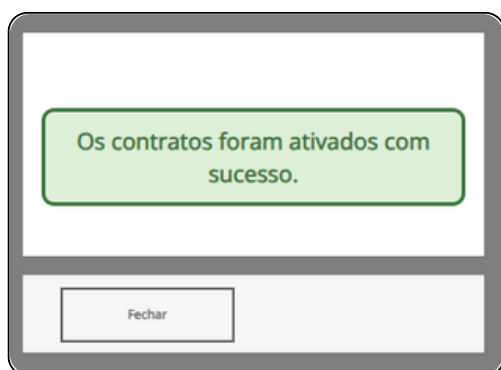
Independentemente de ser titular do contrato, vai aparecer, de seguida, uma janela com a seguinte informação:



Se o seu email estiver associado ao contrato, vai receber no seu email o código / link.



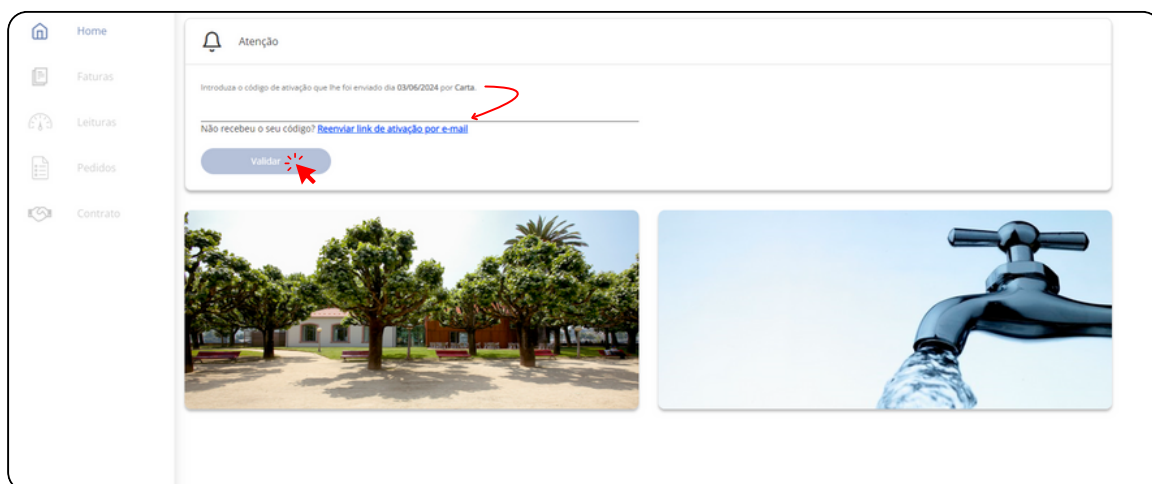
Para finalizar, aceda ao seu email e clique no link enviado. De seguida, vai aparecer no seu ecrã a seguinte mensagem:



Se o seu email não estiver associado ao contrato, vai receber o código por carta.

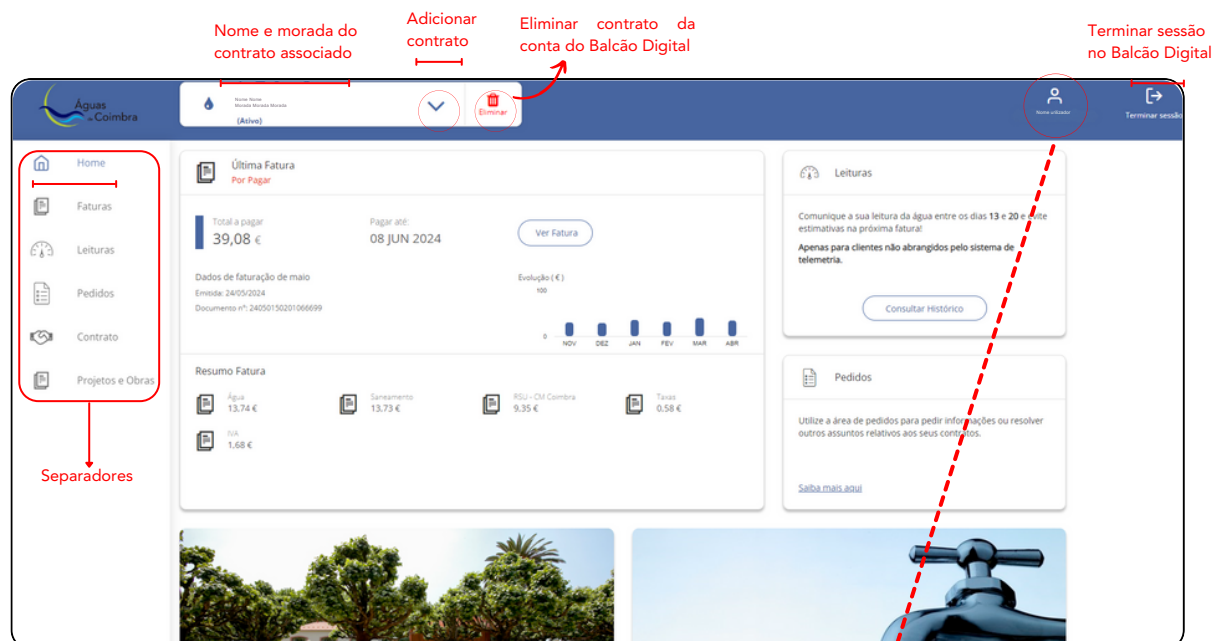


Se receber uma carta com um código de ativação, deverá aceder ao Balcão Digital e inseri-lo neste campo. De seguida, clique em "Validar".



4. Funcionamento do Balcão Digital

Após iniciar sessão, a vista no Balcão Digital é a que corresponde ao separador “Home”.

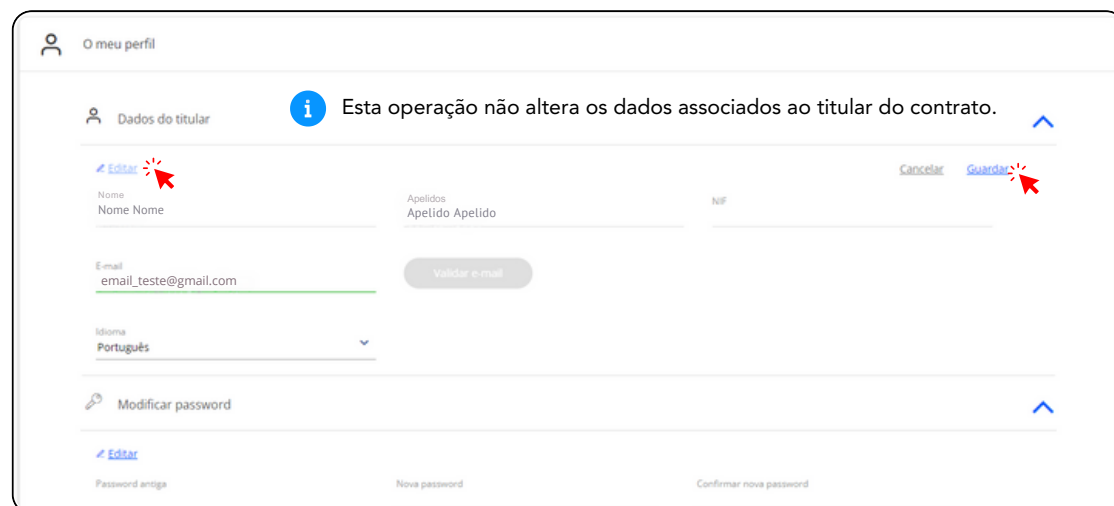


4.1. - O meu perfil

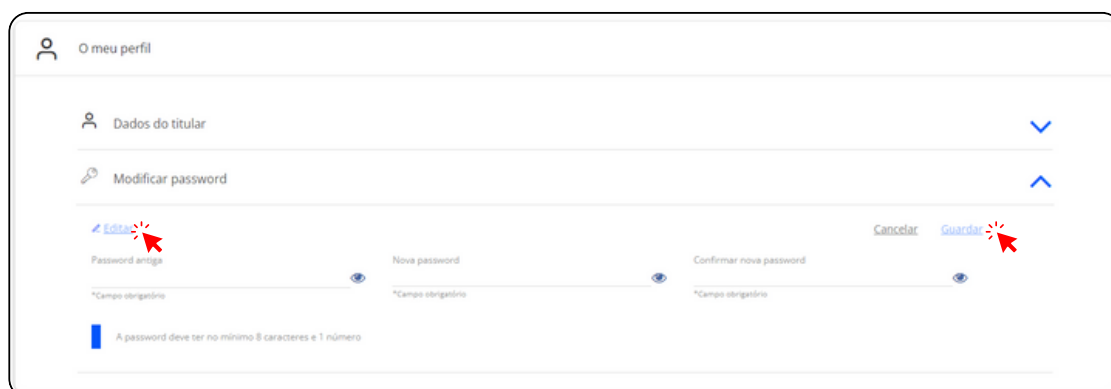
No perfil do utilizador, é possível alterar os dados do utilizador e modificar a password de acesso ao Balcão Digital.



Se pretende alterar os dados do utilizador no Balcão Digital, clique na seta azul. De seguida, clique em “Editar”. Após as alterações, clique em “Guardar”.



Se pretende modificar a password, clique na seta azul e em "Editar". Insira a sua password antiga, a nova password e confirme. De seguida, clique em "Guardar" e a sua password será alterada.



O meu perfil

Dados do titular

Modificar password

Editar

Cancelar

Guardar

Password antiga

Nova password

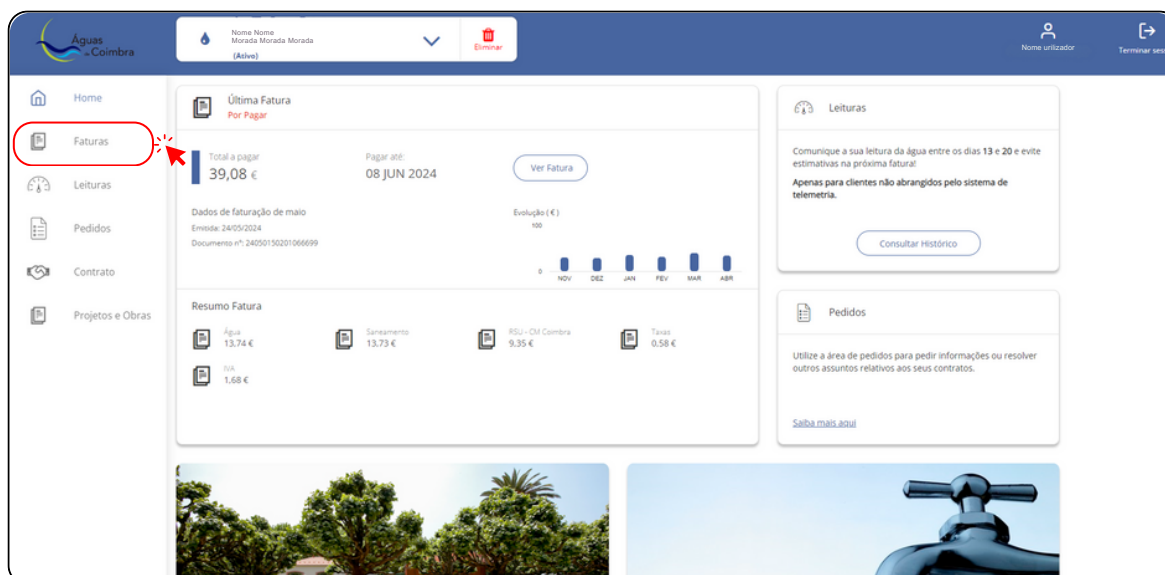
Confirmar nova password

*Campo obrigatório

A password deve ter no mínimo 8 caracteres e 1 número

4.2. - Faturas

Aceda ao separador "Faturas".



Águas de Coimbra

Nome Nono
Morada Morada Morada
(Ativa)

Nome utilizador

Terminar sessão

Home

Faturas

Leituras

Pedidos

Contrato

Projetos e Obras

Última Fatura
Por Pagar

Total a pagar: 39,08 €

Pagar até: 08 JUN 2024

Ver Fatura

Dados de faturação de maio
Emissão: 24/05/2024
Documento nº: 2405015020106699

Evolução (€)

Resumo Fatura

Água 13,74 €

Saneamento 13,73 €

RSU - OM Coimbra 9,35 €

Taxas 0,58 €

IUA 1,68 €

Leituras

Comunique a sua leitura da água entre os dias 13 e 20 e evite estimativas na próxima fatura!
Apenas para clientes não abrangidos pelo sistema de telemetria.

Consultar Histórico

Pedidos

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

Saber mais aqui

Neste separador, tem acesso ao Histórico de Faturas.

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo

Últimos 12 Meses

Seleccione o intervalo de tempo que pretende

Selecionar a vista que prefere:
em lista ou em gráfico

Lista

Gráfico

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado	
24/05/2024	08/06/2024	24050150201066699	39,08 €	Por Pagar	Ver Fatura 
22/04/2024	07/05/2024	24040150201060899	35,02 €	Pago	Ver Fatura 
25/03/2024	09/04/2024	24030150201145899	40,09 €	Pago	Ver Fatura 
23/02/2024	09/03/2024	24020150201116399	31,79 €	Pago	Ver Fatura 
29/01/2024	14/02/2024	24010150201307499	36,69 €	Pago	Ver Fatura 
22/12/2023	06/01/2024	23120150301106899	30,29 €	Pago	Ver Fatura 
27/11/2023	12/12/2023	23110150201268099	31,16 €	Pago	Ver Fatura 
24/10/2023	08/11/2023	23100150201140899	37,39 €	Pago	Ver Fatura 

Este separador permite-lhe ter acesso a todas as informações da sua fatura: data de emissão, data limite de pagamento, valor, estado de pagamento e resumo da fatura.

Histórico de Faturas

Intervalo de tempo

Últimos 12 Meses

Lista

Gráfico

Vista detalhada

Data emissão	Pagar até	Documento nº	Total a pagar	Estado	
24/05/2024	08/06/2024	20240000000000001	39,08 €	Por Pagar	Ver Fatura 

Resumo Fatura

Data emissão: 24/05/2024

Pagar até: 08/06/2024

Água

13,74 €

Saneamento

13,73 €

RSU - CM Coimbra

9,35 €

Taxas

0,58 €

IVA

1,68 €

22/04/2024	07/05/2024	20240000000000002	35,02 €	Pago	Ver Fatura 
------------	------------	-------------------	---------	------	--

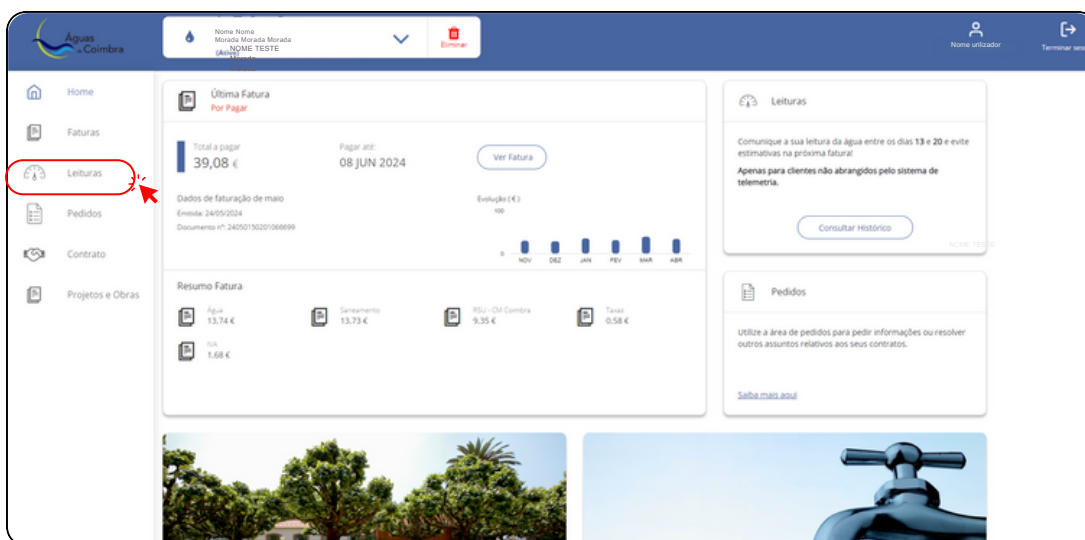
Descarregar fatura em .pdf

A visualização em gráfico permite-lhe ter uma perceção da evolução da faturação. Se clicar nas barras azuis, aparece a informação do valor faturado nesse mês.



4.3. - Leituras

Aceda ao separador "Leituras". Neste separador, é possível comunicar leituras, aceder ao histórico de leituras e visualizar a curva de consumo.



Para comunicar a sua leitura, basta inserir os números em "Leitura de Água". De seguida, clique em "Comunicar".

Comunicar Leitura

Apenas para clientes não abrangidos pelo sistema de telemetria, reduza estimativas na sua leitura. Comunique a sua leitura entre o dia 13 e o dia 20.

Os clientes que estão abrangidos pelo sistema de telemetria não precisam de fornecer a leitura.

Água

Nº Contador: 24X051409

Leitura de Água (m³)

Última leitura comunicada a 31/05/2024 pelo Telecontagem.

Leitura de Água: 5

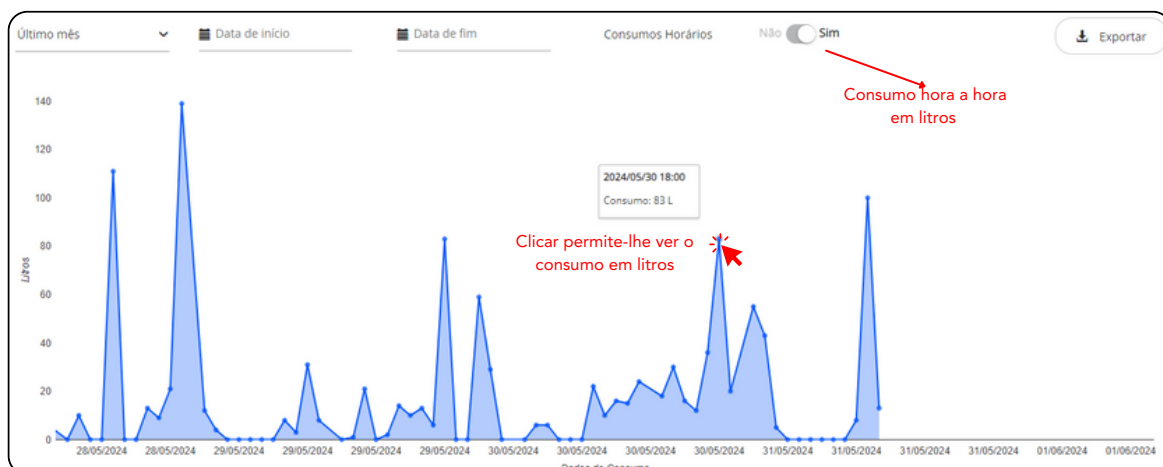
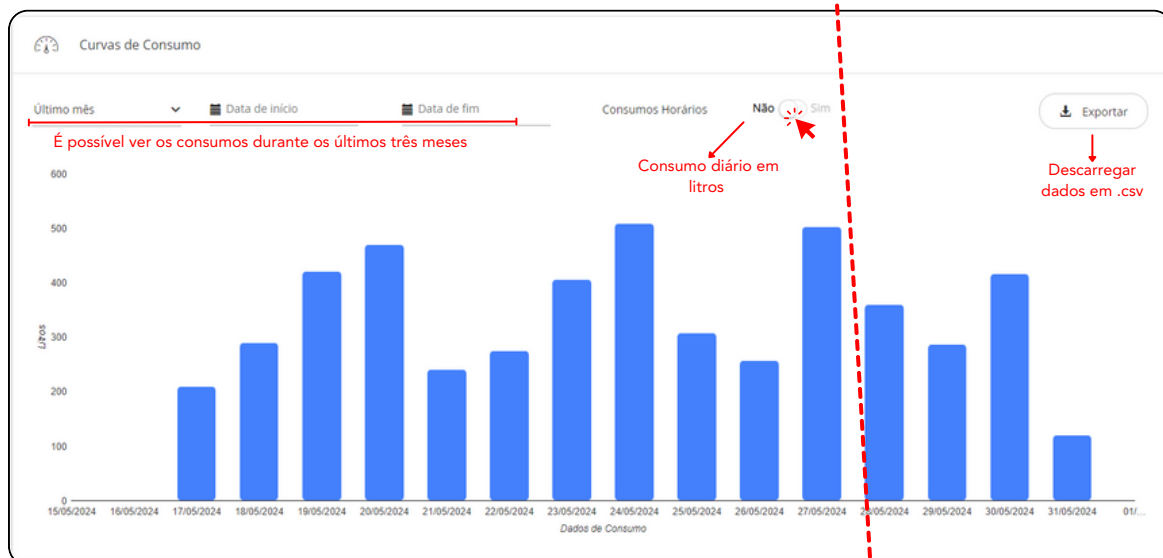
Comunicar

A leitura só é recolhida para efeitos de faturação se respeitar o período ideal para comunicação de leitura. Caso contrário, a leitura é apenas recolhida para histórico de leituras.

Para consultar o histórico de leituras para o contrato selecionado e no período pretendido, clique em "Leituras comunicadas" ou "Leituras faturadas".



Através das curvas de consumo, pode verificar o consumo de água diário ou hora a hora. Clique nas barras azuis para visualizar a quantidade de litros de água consumida.



i Apenas os clientes abrangidos pelo sistema de telemetria têm acesso às curvas de consumos.

4.4. - Pedidos

Aceda ao separador "Pedidos". Neste separador, é possível consultar todos os pedidos já criados por si no Balcão Digital ou dirigir novos pedidos à empresa.

© Copyright 2011-2023 | Águas de Coimbra | Qualidade da Água | Faturas | Contactos

Se pretende dirigir um novo pedido à Águas de Coimbra, clique na seta e selecione o que pretende: informação ou reclamação.

Aqui pode efetuar um novo pedido de informação, alteração ou reclamação relacionado com o seu contrato, fatura ou com o atendimento comercial. Indique o que pretende fazer.

Seja uma informação ou reclamação, deverá escrever a informação que considera relevante. De seguida, indique o e-mail para onde pretende que seja enviada a resposta e, por fim, clique em "Submeter".

Acrescente informação que considere relevante

Isto é apenas um teste

23 caracteres de 2400

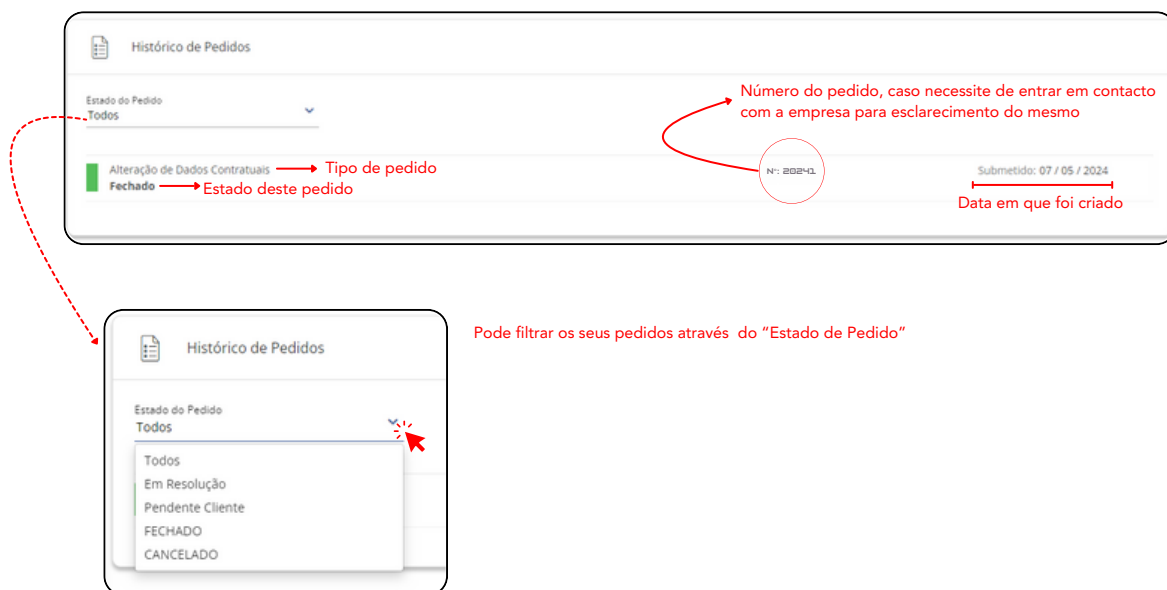
Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico

teste@gmail.com

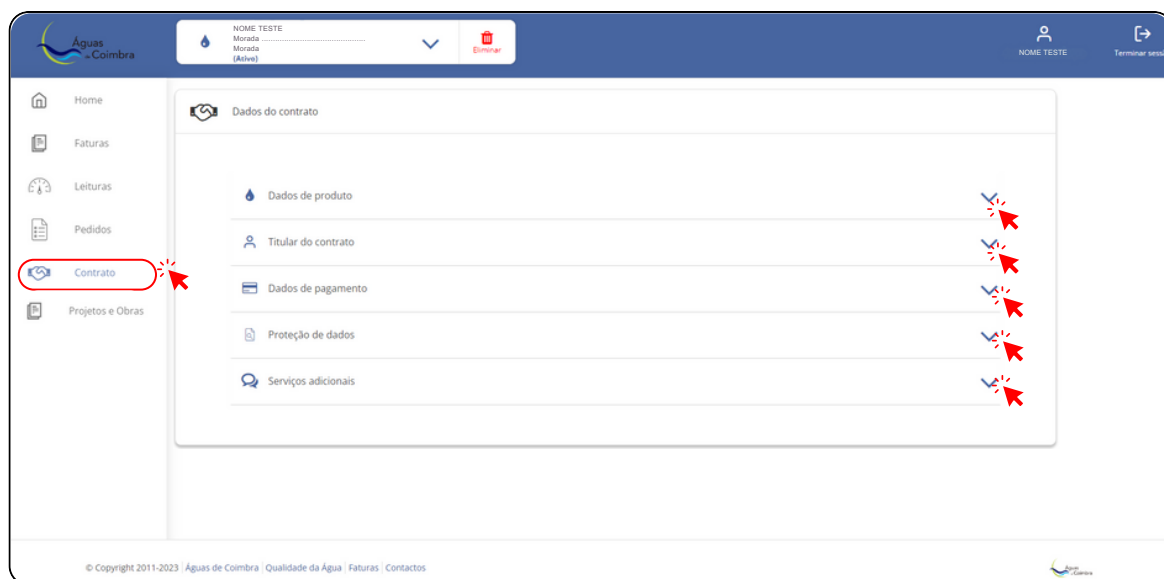
Cancelar Submeter

No “Histórico de Pedidos” pode consultar todos os pedidos já criados por si no Balcão Digital.



4.5 - Contrato

Aceda ao separador “Contrato”. Neste separador, pode consultar os dados do seu contrato, aderir ao débito direto e alterar os dados de pagamento.



Em “Dados de produto” pode consultar os dados relativos ao seu contrato e personalizar o seu nome. Se pretender, basta clicar no lápis azul para editar, preencher o campo e submeter.

 Dados de produto



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

Produto

Água e Saneamento

Morada de contrato

Morada Morada Morada Morada

Nome Personalizado

Nome Teste

 Água

Cil

000000

Número de contrato

2024111111111

Data de início

13 / 11 / 2007



ALTERAR NOME PERSONALIZADO

Indique novo nome

NOME PERSONALIZADO

Cancelar

Submeter

Em “Titular do contrato” pode consultar os dados relativos ao titular do contrato. É possível alterar o e-mail e telemóvel, clicando no lápis azul para editar, preencher o campo e submeter.

 Titular do contrato



Nome

Nome Nome Nome

Morada

Morada Morada Morada

E-mail

teste@gmail.com

Telemóvel

910000000

Telefone

N/A

NIF

000000000







ALTERAR EMAIL DO TITULAR

Indique o novo e-mail

teste2@gmail.com

Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico

teste2@gmail.com

Cancelar

Submeter

ALTERAR TELEFONE DO TITULAR

Indique o novo telemóvel

910000000

Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico

teste2@gmail.com

Cancelar

Submeter

Em “Dados de pagamento” pode consultar e alterar a morada onde recebe a sua fatura, aderir ao débito direto, aderir à fatura eletrónica e alterar os dados de pagamento para o débito.

Dados de pagamento

Morada
MORADA MORADA MORADA MORADA

Fatura eletrónica
Inativo

Débito direto
IBAN
PT5000000000000000000000000000000000

Ativo

Se pretende receber fatura eletrónica, clique no lápis azul, insira o seu email, leia e aceite as condições de adesão à fatura eletrónica e clique em “Submeter”.

ATIVAR DA FATURA ELETRÓNICA

E-mail
teste@gmail.com

☒ Li e aceito as condições de adesão à fatura eletrónica.

Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico
teste@gmail.com

Cancelar Submeter

Se quer deixar de receber a fatura no seu email, clique no lápis azul, insira o seu email, e clique em “Submeter”.

CANCELAMENTO DA FATURA ELETRÓNICA

Ao efetuar este cancelamento poderá perder benefícios associados à oferta/serviço.
Deseja efetuar o cancelamento da fatura eletrónica?

Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico
teste@gmail.com

Cancelar Submeter

Se pretende aderir ao débito direto, clique no lápis azul, indique o IBAN e o seu email, e clique em “Submeter”.

ATIVAR DÉBITO DIRECTO

Indique o novo IBAN

Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico

Cancelar Submeter

Se pretende cancelar o débito direto, clique no lápis azul, insira o seu email e clique em “Submeter”.

CANCELAR DÉBITO DIRECTO

Ao efetuar este cancelamento poderá perder benefícios associados à oferta/serviço.
Deseja submeter o cancelamento do débito direto?

Indique o seu contacto para a resposta a este pedido

Correio Eletrónico
teste@gmail.com

Cancelar Submeter

Para alterar o IBAN, clique no lápis azul, insira o novo IBAN, clique na caixa de confirmação de IBAN e insira o seu e-mail. De seguida, clique em "Submeter".

The screenshot shows a form titled "ALTERAR IBAN". It has a label "Indique o novo IBAN" followed by a text input field. Below this is a checkbox labeled "Confirmar IBAN." with a blue pencil icon to its left. Underneath is another label "Indique o seu contacto para a resposta a este pedido" followed by a text input field labeled "Correio Eletrónico" containing the email "TESTE@GMAIL.COM". At the bottom right are two buttons: "Cancelar" and "Submeter". Red arrows point to the pencil icon, the "Confirmar IBAN." checkbox, and the "Submeter" button.

Em "Serviços Adicionais" pode aderir ao serviço de Notificação de Consumos Continuados.

The screenshot shows a section titled "Serviços adicionais". It contains a row for "Notificação de consumos continuados" with a dropdown menu currently set to "Não" and a blue pencil icon to its right. A red arrow points from the text in the next block to the pencil icon.

 Ao aderir a este serviço, vai ser alertado para consumos que possam eventualmente representar uma possível fuga na sua instalação.

 O custo deste serviço estará incluído no valor da sua fatura.

Se pretende aderir a este serviço, clique no lápis azul.

This screenshot is identical to the previous one, but with a red arrow pointing to the blue pencil icon next to the "Notificação de consumos continuados" dropdown.

 Verifique se o número de telemóvel está atualizado em "Dados de Contrato > Titular do contrato > Telemóvel".

Vai aparecer uma janela de confirmação de adesão. De seguida, deve aceder ao seu e-mail e inserir o código enviado. Para finalizar, clique em 'Confirmar'.

The screenshot shows a dialog box titled "Confirmação de Adesão". It asks "Confirma a adesão a este serviço?" and states "Para finalizar o processo, deverá introduzir o código que foi enviado por e-mail." There is a text input field for the code. At the bottom are "Cancelar" and "Confirmar" buttons. A red arrow points from the "Confirmar" button to the "Validar" button in the next screenshot.

The screenshot shows an email titled "Confirmação de adesão a Serviço Adicional". It contains a "Validar" button circled in red. Below it, it says "O período de validade é de 100 dias." and "Obrigado." At the bottom are "Responder" and "Encaminhar" buttons. A red arrow points from the "Validar" button to the "Confirmar" button in the previous screenshot.

De seguida, vai aparecer uma janela que confirma que o pedido foi efetuado com sucesso.



A partir do momento em que adere a este serviço, vai receber um SMS de alerta quando existirem consumos que representem uma eventual fuga na sua instalação.

Por exemplo:



