



Manual do Utilizador Portal de Assistência do OMIE

Acesso sem certificado [perfil ANÓNIMO]

Alfonso XI, 6
28014 Madrid
T(+34) 91 659 89 00
www.omie.es

Versão 1.0
Data: 2023-12-11

ÍNDICE

1	Introdução	2
1.1	Acerca deste manual	2
2	Uso geral do Portal	3
2.1	Acesso ao Portal	3
2.2	Localização de informação	4
2.2.1	Autoajuda organizada por Categorias	4
2.2.2	Motor de Pesquisa do Portal.....	5
2.2.3	Navegação.....	6
2.3	Acesso a nova consulta anónima	8
2.4	Acompanhamento de consultas anónimas realizadas	9



1 INTRODUÇÃO

O PORTAL DE ASSISTÊNCIA tem como objetivo facilitar, de uma maneira simples, informação associada ao funcionamento e às ações de gestão que possam ser requeridas no Mercado de Eletricidade.

Os utilizadores do Portal de Assistência poderão consultar informação de ajuda mediante a navegação pela estrutura de conteúdos, assim como realizar consultas ou pedidos específicos em função das categorias nas quais foi agrupada a informação.

1.1 Acerca deste manual

Neste documento encontra-se informação detalhada e prática sobre como utilizar o Portal de Assistência ao ser selecionado o acesso sem o utilizador se identificar com certificado, em modo “ANÓNIMO”.



2 USO GERAL DO PORTAL

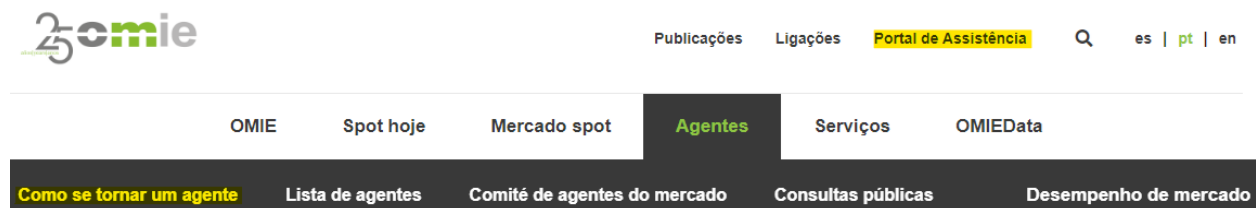
2.1 Acesso ao Portal

O Portal de Assistência do OMIE está aberto a todos os navegadores em modo ambiente de trabalho, podendo entrar-se diretamente pelo *link*:

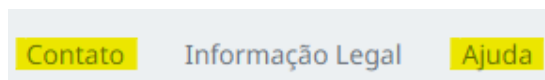
<https://www.portal-asistencia.omie.es>

De forma a facilitar o acesso ao Portal foram preparados os seguintes modos de acesso:

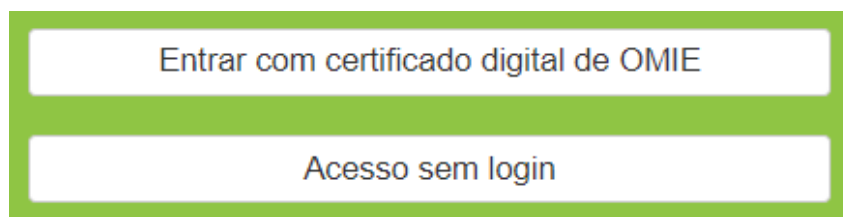
- A partir do *site* público <https://www.omie.es>:
 - Com *link* direto no menu superior.
 - A partir do *link* na página [Como tornar-se agente | OMIE](#).



- A partir do *site* de mercado <https://www.mercado.omie.es>:
 - A partir do *link* na página de “Contacto”
 - A partir do *link* na página de “Ajuda e Documentação”



Após ser feito o acesso por qualquer uma das opções anteriores o Portal detetará o idioma do navegador e mostrará as alternativas de identificação.



Acesso do utilizador

Para aceder à informação pública do OMIE, de maneira anónima, basta clicar no botão “Entrar sem se identificar” mostrado na imagem anterior. Nesse caso só se mostrará a informação pública, podendo ser encontradas secções de informação vazias.

Para aceder de forma completa como “AGENTE”, basta seguir a opção “Iniciar sessão com certificado digital do OMIE” mostrada na imagem anterior e selecionar um certificado válido do OMIE, sendo então detetado o identificador do certificado.



Se o utilizador não se tiver identificado ou se se encerrar a sessão do Portal, continuará a mostrar-se o idioma do navegador do utilizador.

2.2 Localização de informação

Após entrar, com ou sem certificado, o utilizador será redirecionado para a página “Ajuda e Suporte”, que se mostra em seguida:

Ajuda & Suporte

Buscar por uma pergunta específica, resposta ou tópico ...

- 01. Informação geral e Serviços do OMIE
- 02. Processo de registo de agente
- 03. Registo e modificação de unidades e dados
- 04. Suporte de Tecnologia
- 05. Operação del Mercado
- 06. Liquidação e faturamento de operações.
- 07. Garantias de pagamento
- 08. Leilões SREER

No caso de não encontrar as informações necessárias na sua língua:

- O portal utiliza como predefinição a língua do seu browser, apresentando apenas o conteúdo das Perguntas Frequentes em inglês, português e espanhol.
- Se dispõe de um certificado digital OMIE, siga as instruções de Acesso e Utilização do Portal, no menu do lado direito. Uma vez conectado, pode alterar a língua do Portal de "A minha conta" para espanhol / português / inglês.

Uso do Portal de Assistência

- Utilize o mecanismo de pesquisa ou navegue pelo menu Ajuda e Suporte para localizar sua dúvida, ou abra uma consulta se a sua pergunta não for resolvida a partir de uma resposta localizada na categoria do seu interesse.
- Se você não estiver identificado com um certificado digital OMIE verá apenas informações públicas e poderá encontrar seções de perguntas vazias.

Tags

- Acesso
- Agentes
- Anulação
- Apresentações
- Bilateral
- Calendário
- Cassação
- Centro Descargas
- Certificado Digital
- Configuração
- Consumidor Direto
- Contacto
- Contratos
- Cursos de formação OMIE
- Dados de Agentes
- Desagregações
- Descarregar Dados
- Desenvolvimento
- Dissociação
- Edge

Página principal: Ajuda e Suporte

2.2.1 Autoajuda organizada por Categorias

O Portal de Assistência estrutura o conteúdo de Ajuda e Suporte por Categorias e Subcategorias, de forma que o utilizador possa encontrar a informação requerida selecionando uma categoria concreta e navegando pelas respostas que se proporcionam dentro das correspondentes subcategorias de conteúdo.

Dado o carácter autónomo da navegação e pesquisa da informação, far-se-lhe-á referência ao longo deste manual como “conteúdo de Autoajuda”.



- + 01. Informação geral e Serviços do OMIE
- + 02. Processo de registo de agente
- + 03. Registo e modificação de unidades e dados
- + 04. Suporte de Tecnologia
- + 05. Operação del Mercado
- + 06. Liquidação e faturamento de operações.
- + 07. Garantias de pagamento
- + 08. Leilões SREER

Página principal: Categorias de conteúdo

Os conteúdos destas categorias serão mostrados no idioma do utilizador.

2.2.2 Motor de Pesquisa do Portal

No canto superior esquerdo da página “Ajuda e Suporte” encontra-se um motor de pesquisa dinâmico que tem como fim facilitar as tarefas de consulta do utilizador. Será realizada uma procura das respostas que contenham no título ou no conteúdo coincidências parciais ou exatas com as palavras introduzidas, seguidas ou separadas. Nota: o motor de pesquisa não aceita aspas para concatenar palavras.

Ajuda & Suporte

Como registar uma unidade de comercialização ou um consumidor direto com representação?

Como influem as minhas ofertas devedoras (compra a um preço positivo ou venda a um preço negativo) no meu balanço de garantias?

Quais são as etapas para se registar como agente?

Registo na plataforma IIP

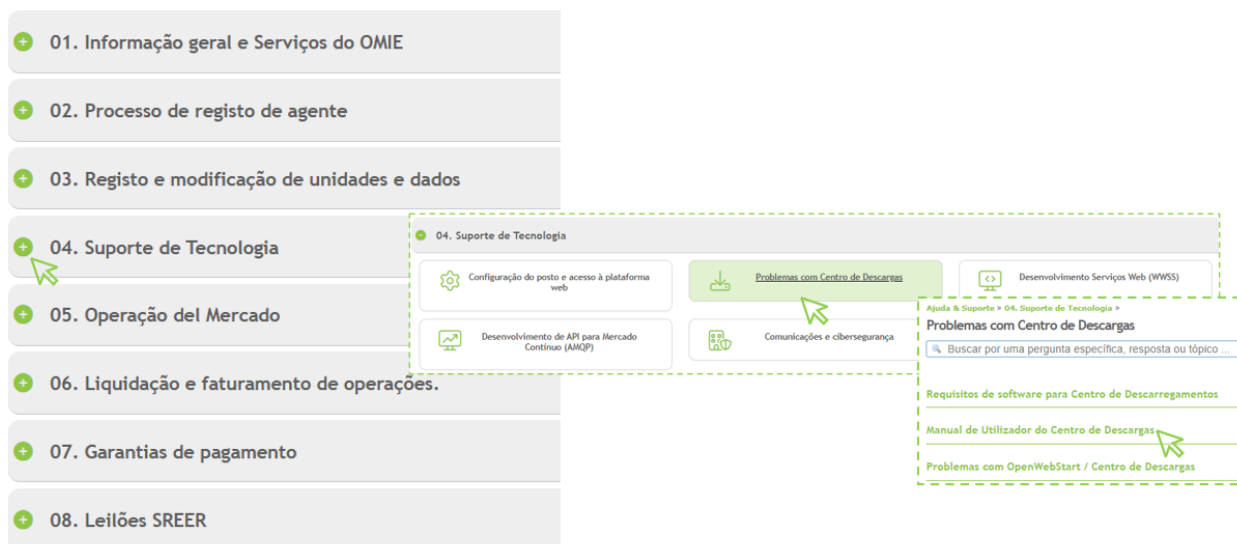
Como registar as unidades de oferta de produção renovável?

Ajuda e suporte – Motor de Pesquisa



2.2.3 Navegação

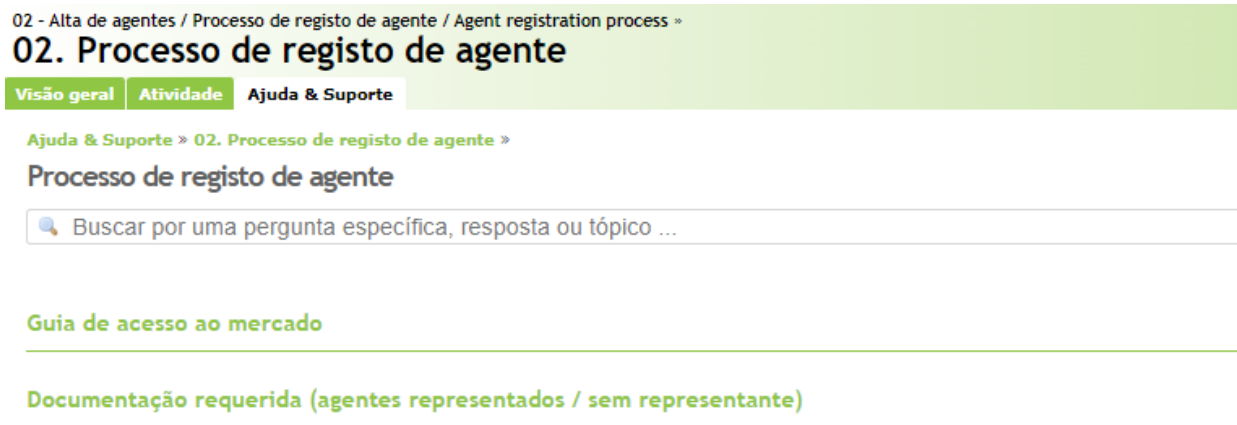
Para navegar manualmente pelos conteúdos de Autoajuda basta abrir cada categoria para visualizar as suas diferentes subcategorias, carregando no botão '+' situado à esquerda do título. Uma vez aberta serão visualizadas as subcategorias de conteúdo.



9

Ajuda e suporte – Categoria aberta e acesso a subcategoria

Clicando em cada uma destas subcategorias o utilizador será redirecionado para a página da mesma, na qual serão mostrados em lista os respetivos títulos de perguntas.



Ajuda e Suporte – Subcategoria – Lista de perguntas

Posteriormente, clicando em cada título de pergunta será mostrado o seu conteúdo.



Tipos de representação


Para qualquer tipo de agente existem dois tipos diferentes de representação:

Representação em nome próprio e de terceiros.

A faturação da venda de energia ao mercado e a exigência de garantias é realizado e exigido do representante.

Representação em nome e por conta de terceiros.

A faturação da venda de energia ao mercado e a exigência de garantias são efetuadas e exigidas ao proprietário da instalação.

Se a sua questão não foi resolvida e dispõe de um certificado OMIE, pode abrir uma pergunta [aqui](#). Se não dispuser de um certificado, pode utilizar o ícone , disponível à direita.

Ajuda e Suporte – Subcategoria – Pergunta – Resposta

Caso se selecione a opção “Voltar” irá retroceder-se à página anterior.

Na parte inferior da página “Ajuda e Suporte” encontra-se uma secção com informação sucinta acerca do funcionamento da mesma.

No caso de não encontrar as informações necessárias na sua língua:


- O portal utiliza como predefinição a língua do seu browser, apresentando apenas o conteúdo das Perguntas Frequentes em inglês, português e espanhol.
- Se dispõe de um certificado digital OMIE, siga as instruções de Acesso e Utilização do Portal, no menu do lado direito. Uma vez conectado, pode alterar a língua do Portal de “A minha conta” para espanhol / português / inglês.

Ajuda e Suporte – Ajuda inferior de idioma

À direita da página principal poder-se-á encontrar outra secção de informação acerca do uso recomendado do portal de assistência, com um aviso acerca da possível falta de informação no caso de não se estar identificado:

📌 Uso do Portal de Assistência

- Utilize o mecanismo de pesquisa ou navegue pelo menu Ajuda e Suporte para localizar sua dúvida, ou abra uma consulta se a sua pergunta não for resolvida a partir de uma resposta localizada na categoria do seu interesse.
- Se você não estiver identificado com um certificado digital OMIE verá apenas informações públicas e poderá encontrar seções de perguntas vazias.

 Tags

[Acesso](#)

Ajuda e Suporte – Ajuda lateral de navegação

Neste mesmo painel lateral são mostradas, além disso, as seguintes opções:


- **Etiquetas:** Clicando nelas será facilitada ao utilizador a pesquisa de informação. Conforme se aceder às diferentes categorias ou subcategorias serão mostradas as etiquetas específicas dentro das mesmas.
- **Últimas mensagens:** São mostradas perguntas que surgiram recentemente.



2.3 Acesso a nova consulta anónima

O Portal permite introduzir consultas sobre cada categoria no caso de não ser encontrada informação que resolva a dúvida. Estas consultas são de carácter privado e só poderão ser revistas pelo próprio utilizador que as introduziu ou pelo pessoal do OMIE.

Para criar uma consulta será necessário aceder a uma resposta da Autoajuda dentro da categoria de interesse, clicando num título de pergunta relacionada e observando a mensagem no rodapé da resposta:

*Se a sua questão não foi resolvida e dispõe de um certificado OMIE, pode abrir uma pergunta [aqui](#).
Se não dispuser de um certificado, pode utilizar o ícone , disponível à direita.*

Pergunta – Resposta – Mensagem no rodapé da resposta


Caso o utilizador não se tenha identificado, o *link* “aqui” levá-lo-á de novo à opção de identificação.

A opção de consulta para um utilizador sem se identificar seria usar o formulário do *widget* , já habilitado:

Ajuda & Suporte > 01. Informação geral e Serviços do OMIE > Outras perguntas >

Contato: Não consigo encontrar uma resposta à minha pergunta no Portal


Utilize o motor de pesquisa para encontrar mais facilmente a ajuda de que necessita.

*Se a sua questão não foi resolvida e dispõe de um certificado OMIE, pode abrir uma pergunta [aqui](#).
Se não dispuser de um certificado, pode utilizar o ícone , disponível à direita.*

[Voltar](#)



Pergunta – Resposta – Tooltip “widget” de consulta anónima

Ao clicar no *tooltip* do *widget*  abrir-se-á o formulário onde se poderá descrever o problema, sendo detetada automaticamente a categoria de interesse:



Exemplo Anon


anonimo@gmail.com

Ajuda com informações gerais

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral

Não encontro informações sobre

Acepto la [Política de Privacidad](#) / Aceito a [Política de Privacidade](#) / I accept the [Privacy Policy](#)

Não sou um robô 
reCAPTCHA
Privacidade - Termos de Utilização

[test.txt](#)

Criar ticket

“Widget” - Formulário de consulta anónima

O formulário permite anexar um ficheiro que ajude a entender o problema, embora sejam filtradas após o envio as extensões de ficheiro não permitidas (e.g. .zip, .doc, etc.), e nesse caso será emitido um aviso após a abertura da consulta.

2.4 Acompanhamento de consultas anónimas realizadas

Após o envio de uma consulta anónima, se o correio eletrónico no formulário estiver correto, o utilizador receberá na conta de correio eletrónico correspondente um *email* automático da categoria do Portal onde se atribuiu a consulta, podendo responder ao mesmo a partir do seu cliente de correio para:

- Anexar nova informação ou ficheiros que ajudem na resolução da consulta.
- Comunicar ao OMIE a resolução da consulta.

