Reclamação de Contas Fluxo 3.1

Meu consumo veio alto

↓

Consta no cadastro que sua categoria é **Nome da Categoria**. A **categoria** diz o quanto você paga de tarifa do imóvel, em função do uso que você faz da água. Exemplo: imóveis residenciais pagam uma determinada tarifa. Imóveis comerciais, públicos, industriais e/ou mistos pagam outra. Já uma **unidade consumidora** pode corresponder a um só **imóvel** ou a cada uma das **subdivisões** de um imóvel considerada ocupável, com entrada própria independente das demais, razão social distinta e com instalação para o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos. Por exemplo: um prédio é uma unidade consumidora assim como os apartamentos dele também.	OU→	**Seu imóvel possui mais de uma categoria**	⇐	**Situações de imóvel que trava reclamação, exclusivas de consumo alto CNPJ**

↓

Dito isso, vamos precisar de uma foto em **JPEG** ou **JPG** da fachada do imóvel. Está com ela em mãos?

↓

Sim. → **Não**.

↓

Sim.

↓

Certo. Escolha uma categoria abaixo para o seu imóvel:

↓

Residencial → Comercial → Industrial → Público ⇐ **Depende de parâmetro da empresa**

↓

Residencial → **Comercial** → **Industrial** → **Público** →⇐ **Item escolhido, salva no RA e prossegue fluxo**

↓

Escolha agora a quantidade de economia abaixo para o seu imóvel:

↓

1 → 2 → 3 → X ⇐ **Depende de parâmetro da empresa**

↓

1 → **2** → **3** → **X** ⇐ **Item escolhido, salva no RA e prossegue fluxo**

↓

Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da troca, disponível **AQUI link PDF**.

↓

Usuário clica e visualiza o termo. Ou não. Independente disso, a próxima mensagem é:

↓

Você concorda com o termo de responsabilidade da reclamação?

↓

Sim. → **Não**.

↓

Sim.

↓

Quase acabando. Envie a foto da fachada do imóvel. Ou digite **SAIR** se não estiver com ela em mãos no momento, encerrando o atendimento.

↓

Cliente seleciona Foto.jpg. OU→ **Cliente digita SAIR**. OU→ **Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem**.

↓ ↓

Perfeito. Enviamos o número do protocolo deste atendimento para seu e-mail. Você pode ver o andamento da reclamação acessando nosso serviço de **Acompanhar Registro de Atendimento** e digitando a matrícula do imóvel. Aguarde validação do nosso setor responsável.	⇐	**Entendi que a conta não é retificada na hora, como nos demais tipos de serviço**

↓

Precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:

↓

Com o mesmo imóvel → **Com um imóvel diferente** → Sair

↓

Sair

↓

Deixe sua avaliação, escolhendo abaixo:

↓

Usuário escolhe de 1 a 5.

↓

Até 3 (muito ruim, ruim, razoável) veja o fluxo AQUI → **De 4 a 5 (bom, excelente) veja o fluxo AQUI**

Clique **AQUI** para retornar. ~~NOSIDEBAR~~

From:
https://www.gsan.com.br/ - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:alto:cnpj&rev=1600452067

Last update: **18/09/2020 18:01**