



## Reclamação de Contas Fluxo 3

| Meu consumo veio alto  OU→ Consta no cadastro que sua categoria é Nome da Categoria.  Fluxo para CNPJ identificado no login. Na RM: Redução de Consumo para Categoria Comercial  |   |   |  |     |  |     |  | lução de |  |
|--|---|---|--|-----|--|-----|--|----------|--|
| Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da reclamação de consumo alto, disponível <b>AQUI link PDF</b> .   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| ↓<br>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.   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Para informar a leitura correta do seu hidrômetro é preciso anexar no final uma foto no formato JPG ou PNG dos números pretos que estavam no visor do hidrômetro no momento da sua leitura. Precisamos também da foto da numeração do seu hidrômetro, que geralmente fica ao lado, no próprio hidrômetro, e mistura letras e números. Além disso, uma foto no mesmo formato com o laudo do encanador. Podemos continuar? Digite Sim ou Não. Digitando Não o atendimento é encerrado. | Sugestão de informar logo no início obrigatoriedade das fotos, para usuário não perder tempo. Fotos do conserto não são mais necessárias, conforme comentário de Mércia na RM | pa<br>Ca<br>pa<br>re<br>Ca<br>Os<br>po<br>re<br>Co<br>Ve<br>já<br>m | omo contas<br>agas,<br>anceladas,<br>arceladas e<br>aucionadas são<br>s tipos que não<br>ermitem<br>eclamação de<br>onsumo alto,<br>erificação é feita<br>á no login da<br>aatrícula, e não<br>qui | OU→ | Sua conta do<br>més atual não<br>permite o<br>registro da<br>reclamação<br>virtual, pois<br>seu imóvel<br>não é medido | OU→ | Sua conta do<br>més atual não<br>permite o<br>registro da<br>reclamação<br>virtual, pois<br>sua data de<br>leitura | ⇐        | Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto |
| Sim. → Não.  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Certo. Digite a numeração do seu hidrômetro. Fica geralmente ao lado, no próprio hidrômetro.   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Digita numeração.  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Digite agora a leitura atual do seu hidrômetro. São os números pretos que estavam no visor do hidrômetro no momento da sua leitura. Os números devem ser iguais aos números da foto que você vai anexar. Digite a sequência da esquerda para a direita. Ela será usada para calcular seu consumo do mês. Lembrando que cada hidrômetro   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| tem sua quantidade de números, que varia de 4 a 7.   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Digita leitura. ↓  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Já verificou vazamento interno e tem o laudo do encanador? Digite <b>Sim</b> ou <b>Não</b> OU→ <b>A leitura informada indicou um consumo normal</b>  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Sim. → Não. ↓  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Ótimo. Foi identificado vazamento interno? Digite <b>Sim</b> ou <b>Não</b> ↓   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Sim. → Não. ← Pelo que entendi, passo serve apenas para salvar essa informação no RA   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Quase acabando. Envie a foto do visor do hidrômetro com sua leitura. Ou digite <b>SAIR</b> 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.   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Agora envie a foto da numeração do hidrômetro. Ela geralmente fica ao lado, no próprio hidrômetro, e mistura <b>letras</b> e <b>números</b> . Ou digite <b>SAIR</b> 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.   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Por último, envie a foto com o laudo do serviço do encanador. Ou digite SAIR se não estiver com ele em mãos no momento, encerrando o atendimento.  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Cliente seleciona Foto.jpg. OU→ Cliente digita SAIR. OU→ Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem.   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| ↓     Com o ajuste do consumo, sua conta referente a MM/AAAA totalizou R\$ Valor da conta. Esse novo valor calculado será validado. Caso não seja, a diferença será cobrada depois. Deseja continuar? Digite Sim ou Não. Digitando Não o atendimento é encerrado   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| ↓ Sim. → Não.  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Perfeito, sua conta referente a MM/AAAA, totalizando R\$ Valor da conta foi enviada para seu e-mail, junto com o protocolo deste atendimento. Realize o pagamento com ela, pois não será possível emiti-la novamente por aqui  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Precisa de algo mais? Se sim, deseja continuar:  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Com o mesmo imóvel → Com um imóvel diferente → Sair  |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Sair   |   |   |  |     |  |     |  |          |  |
| Deixe sua avaliação, escolhendo a  | 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~~

https://www.gsan.com.br/ Printed on 05/11/2025 06:23

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&rev=1601554683

Last update: 01/10/2020 12:18

