



Reclamação de Contas Fluxo 4

Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também

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.

⇐

Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas são os tipos que não permitem reclamação de nenhuma conta, verificação é feita já no login da matrícula, e não aqui

OU→

Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois está na situação

⇐

Situações de conta que travam reclamação, exclusivas de erro de leitura

OU→

Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois sua data de leitura

OU→

Seu imóvel possui mais de uma categoria

⇐

Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto

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, sua conta referente a **MM/AAAA**, totalizando agora **R\$ Valor da conta** foi enviada para seu e-mail, junto com o protocolo deste atendimento. Realize o pagamento com ela. Depois de uma análise, o cadastro do seu imóvel será alterado

⇐

Entendi que a abertura de RA descrita na RM não necessita de visualização pelo usuário

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:categoria&rev=1600461616>

Last update: 18/09/2020 20:40

