



Reclamação de Contas Fluxo 4

Last

update:

18/09/2020 20:40

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**

