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 **economia** é uma unidade consumidora e pode corresponder a um só **imóvel** ou a cada uma das **subdivisões** de um imóvel considerada ocupável. Por exemplo: um prédio seria um **imóvel** e cada um dos apartamentos seria uma **economia**.	⇐	**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=1600713502

Last update: **21/09/2020 18:38**