



# Reclamação de Contas Fluxo 4

**Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também**

↓

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**

↓

Consta no cadastro que sua categoria é <b>Nome da Categoria</b> . A <b>categoria</b> 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 <b>economia</b> é uma unidade consumidora e pode corresponder a um só <b>imóvel</b> ou a cada uma das <b>subdivisões</b> de um imóvel considerada ocupável. Por exemplo: um prédio seria um <b>imóvel</b> e cada um dos apartamentos seria uma <b>economia</b> .	⇐	<b>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</b>	OU→	<b>Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois está na situação</b>	⇐	<b>Situações de conta que travam reclamação, exclusivas de erro de leitura</b>	OU→	<b>Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois sua data de leitura</b>	OU→	<b>Seu imóvel possui mais de uma categoria</b>	⇐	<b>Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto</b>
--	---	---	-----	---	---	--	-----	--	-----	--	---	---

↓

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**

↓

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 <b>MM/AAAA</b> , totalizando agora <b>R\$ Valor da conta</b> 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	⇐	<b>Entendi que a abertura de RA descrita na RM não necessita de visualização pelo usuário</b>
---	---	---

↓

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=1602704046>

Last update: 14/10/2020 19:34

