Reclamação de Contas Fluxo 2

Erro de leitura do hidrômetro

↓

Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da reclamação de erro de leitura, 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.

↓

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 ou em uma etiqueta (lacre), e mistura **letras** e **números**. 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**	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 seu imóvel não é medido**	OU→	**Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois sua data de leitura**	⇐	**Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de erro de leitura**

↓

Sim. → **Não**.

↓

Certo. Digite a numeração do seu hidrômetro. Fica geralmente ao lado, no próprio hidrômetro ou em uma etiqueta (lacre).

↓

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.

↓

Quase acabando. Envie a foto do visor do hidrômetro com sua leitura. Ou digite **SAIR** se não estiver com ela em mãos no momento, encerrando o atendimento. OU→ **A leitura informada é maior que a registrada**

↓

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 ou em uma etiqueta (lacre), e mistura **letras** e **números**. 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**.

↓

Com o ajuste de leitura, sua conta referente a **MM/AAAA** totalizou **R$ Valor da conta**. 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. ⇐ **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:erro&rev=1600717076

Last update: **21/09/2020 19:37**