



## Reclamação de Contas Fluxo 1.1

Essa matrícula não parece correta. Vamos recomençar. Verifique se você digitou corretamente e tente de novo, sem ponto ou traço. Ou digite **SAIR**.



**Matrícula digitada** → **SAIR**



Quer reclamar da conta do mês atual, <b>MM/AAAA</b> , valor <b>R\$ X</b> ?	⇐	Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir data, assim que localizar contas da matrícula	OU→	<b>Essa matrícula não parece correta</b>
--	---	--	-----	--



Sim → Não



**Sim** → **Não**



Digite o <b>CPF/CNPJ</b> da pessoa que ocupa o imóvel. Só quem pode reclamar da conta é quem está usando o imóvel. Ou digite <b>SAIR</b>	OU→	<b>Sua conta do mês atual não permite</b>	⇐	Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas não permitem nenhum tipo de reclamação, travar logo no início
--	-----	---	---	--



**CPF/CNPJ digitado** → **SAIR**



Prosseguindo: digite seu e-mail completo. Não esquece do @ e dos pontos.	OU→	<b>O CPF/CNPJ informado não bate.</b>	OU→	<b>Não temos imóvel vinculado a esse CPF.</b>	⇐	Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base
--	-----	---------------------------------------	-----	---	---	--



**E-mail digitado**



Agora escolha o tipo de reclamação:	OU→	<b>Você não tem e-mail cadastrado.</b>	⇐	Serve tanto para cenários onde e-mail digitado não bate com o da base quanto cenários onde não tem e-mail na base	OU→	<b>Esse endereço de e-mail não parece correto</b>
-------------------------------------	-----	--	---	---	-----	---



Erro de leitura do hidrômetro	→	Meu consumo veio alto	→	Categoria errada e/ou número de unidades consumidoras também
-------------------------------	---	-----------------------	---	--




<b>Erro de leitura do hidrômetro</b>	→	<b>Meu consumo veio alto</b>	→	<b>Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também</b>
--------------------------------------	---	------------------------------	---	---



**Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima**

Last update: 01/03/2021  
17:47

postgres:boto-nlp:contesta:matricula https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:matricula

Clique **AQUI** para retornar. 

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:matricula>

Last update: **01/03/2021 17:47**

