



# Reclamação de Contas Fluxo 1.1

Essa matrícula não parece correta. Vamos recomeçar. 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, **MM/AAAA**, valor **R\$ X?** ← **Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir data** OU→ **Essa matrícula não parece correta**

↓  
**Sim** → **Não**

↓  
**Sim** → **Não**

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

↓  
**CPF/CNPJ digitado** → **SAIR**

↓  
 Ótimo. Me informe seu e-mail, sem esquecer o @ e os pontos. OU→ **O CPF/CNPJ informado não bate.** OU→ **Não temos imóvel vinculado a esse CPF.** ← **Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base**

↓  
**Usuário digita e-mail**

↓  
 Olha, mandei um e-mail para você com um código de confirmação. Por favor, digite abaixo a sequência enviada. Uma dica: copie e cole direto, para evitar erros de digitação. Se não achar o e-mail, veja também no **SPAM**. OU→ **Esse endereço de e-mail não parece correto** OU→ **Você digitou um e-mail não cadastrado**

↓  
**Digita Código.** OU→ **Código inválido. Digite novamente ou digite SAIR.**

↓  
 Agora escolha o tipo de reclamação:

↓  
 Erro de leitura do hidrômetro → Meu consumo veio alto → A categoria do meu imóvel está errada → O número de unidades consumidoras do meu imóvel está errado → A categoria está errada e o número de unidades consumidoras também

↓  
**Erro de leitura do hidrômetro** → **Meu consumo veio alto** → **A categoria do meu imóvel está errada** → **O número de unidades consumidoras do meu imóvel está errado** → **A categoria está errada e o número de unidades consumidoras também**

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

Clique **AQUI** para retornar. ~~NOSIDEBAR~~

Last  
update:  
15/09/2020 19:22

---

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&rev=1600197770>

Last update: **15/09/2020 19:22**

