



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, assim que localizar contas da matrícula	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**



Proseguindo: digite seu e-mail completo. Não esquece do @ e dos 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
---	-----	---------------------------------------	-----	---	---	---



E-mail digitado



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



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



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



Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima

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:matricula&rev=1602705028>

Last update: **14/10/2020 19:50**

