



Reclamação de Contas Fluxo 3.1

Meu consumo veio alto

↓

Consta no cadastro que sua categoria é **Nome da Categoria**. A categoria 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 **economia** é uma unidade consumidora e pode corresponder a um só imóvel ou a cada uma das subdivisões de um imóvel considerada ocupável. Por exemplo: um prédio seria um imóvel e cada um dos apartamentos seria uma economia.

OU→

Seu imóvel possui mais de uma categoria

←

Situações de imóvel que trava reclamação, exclusivas de consumo alto CNPJ

↓

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

↓

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.

↓

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. Enviamos o número do protocolo deste atendimento para seu e-mail. Você pode ver o andamento da reclamação acessando nosso serviço de **Acompanhar Registro de Atendimento** e digitando a matrícula do imóvel. Aguarde validação do nosso setor responsável.

←

Entendi que a conta não é retificada na hora, como nos demais tipos de serviço

↓

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:alto:cnpj&rev=1600715753>

Last update: **21/09/2020 19:15**

