



Reclamação de Contas Fluxo 3.1

Meu consumo veio alto

↓
Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da troca de categoria, 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.

↓
Consta no cadastro que sua categoria é **Comercial**. 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**

↓
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=1600717576>

Last update: **21/09/2020 19:46**

