



# Reclamação de Contas Fluxo 3.1

**Meu consumo veio alto**

↓  
Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade de redução de consumo para categoria comercial, 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=1600717699>

Last update: **21/09/2020 19:48**

