



# 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.**

**! Final de Ciclo Registrado.**

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 outro imóvel** → 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=1609357604>

Last update: 30/12/2020 19:46

