Reclamação de Contas Fluxo 3

Meu consumo veio alto	OU→	**Consta no cadastro que sua categoria é Nome da Categoria.**	⇐	**Fluxo para CNPJ identificado no login. Na RM: Redução de Consumo para Categoria Comercial**

↓

Precisamos que você leia e aceite o termo de responsabilidade da reclamação de consumo alto, 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.

↓

Para informar a leitura correta do seu hidrômetro é preciso anexar no final uma foto no formato **JPG** ou **PNG** dos números pretos que estavam no visor do hidrômetro no momento da sua leitura. Precisamos também da foto da numeração do seu hidrômetro, que geralmente fica ao lado, no próprio hidrômetro ou em uma etiqueta (lacre), e mistura **letras** e **números**. Além disso, uma foto no mesmo formato com o **laudo do encanador**. Podemos continuar? Digite **Sim** ou **Não**. Digitando **Não** o atendimento é encerrado.	⇐	**Sugestão de informar logo no início obrigatoriedade das fotos, para usuário não perder tempo. Fotos do conserto não são mais necessárias, conforme comentário de Mércia na RM**	⇐	**Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas são os tipos que não permitem reclamação de consumo alto, verificação é feita já no login da matrícula, e não aqui**	OU→	**Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois seu imóvel não é medido**	OU→	**Sua conta do mês atual não permite o registro da reclamação virtual, pois sua data de leitura**	⇐	**Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto**

↓

Sim.	→	**Não**.

↓

Certo. Digite a numeração do seu hidrômetro. Fica geralmente ao lado, no próprio hidrômetro ou em uma etiqueta (lacre).

↓

Digita numeração.

↓

Digite agora a leitura atual do seu hidrômetro. São os números pretos que estavam no visor do hidrômetro no momento da sua leitura. Os números devem ser iguais aos números da foto que você vai anexar. Digite a sequência da esquerda para a direita. Ela será usada para calcular seu consumo do mês. Lembrando que cada hidrômetro tem sua quantidade de números, que varia de 4 a 7.

↓

Digita leitura.

↓

Já verificou vazamento interno e tem o laudo do encanador? Digite **Sim** ou **Não**	OU→	**A leitura informada indicou um consumo normal**

↓

Sim.	→	**Não**.

↓

Ótimo. Foi identificado vazamento interno? Digite **Sim** ou **Não**

↓

Sim.	→	**Não**.	⇐ **Pelo que entendi, passo serve apenas para salvar essa informação no RA**

↓

Quase acabando. Envie a foto do visor do hidrômetro com sua leitura. 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**.

↓

Agora envie a foto da numeração do hidrômetro. Ela geralmente fica ao lado, no próprio hidrômetro ou em uma etiqueta (lacre), e mistura **letras** e **números**. 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**.

↓

Por último, envie a foto com o laudo do serviço do encanador. Ou digite **SAIR** se não estiver com ele em mãos no momento, encerrando o atendimento.	⇐	**Fotos do conserto descartadas segundo RM**

↓

Cliente seleciona Foto.jpg.	OU→	**Cliente digita SAIR**.	OU→	**Cliente digita outra palavra sem selecionar imagem**.

↓

Com o ajuste do consumo, sua conta referente a **MM/AAAA** totalizou **R$ Valor da conta**. Esse novo valor calculado será validado. Caso não seja, a diferença será cobrada depois. Deseja continuar? Digite **Sim** ou **Não**. Digitando **Não** o atendimento é encerrado

↓

Sim.	→	**Não**.

↓

Perfeito, sua conta referente a **MM/AAAA**, totalizando **R$ Valor da conta** foi enviada para seu e-mail, junto com o protocolo deste atendimento. Realize o pagamento com ela, pois não será possível emiti-la novamente por aqui	⇐	**Entendi que a abertura de RA descrita na RM não necessita de visualização pelo usuário**

↓

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&rev=1600717407

Last update: **21/09/2020 19:43**