



# Reclamação de Contas Fluxo 4

## Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também

↓  
Consta no cadastro que sua categoria é **Nome da Categoria**. Só lembrando: a **categoria** define o quanto você paga de tarifa do imóvel, em função do uso que você faz da água. Por exemplo: imóveis residenciais pagam uma determinada tarifa. Imóveis comerciais, públicos, industriais e/ou mistos pagam outra. Já uma **unidade consumidora** pode corresponder a um só **imóvel** ou a cada uma das **subdivisões** de um imóvel considerada ocupável, com entrada própria independente das demais, razão social distinta e com instalação para o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos. Por exemplo: um prédio é uma unidade consumidora assim como os apartamentos dele também.

← **Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas são os tipos que não permitem reclamação de nenhuma conta, 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 sua data de leitura**

OU→ **Seu imóvel possui mais de uma categoria**

← **Situações de imóvel e prazo de leitura que travam reclamação, exclusivas de consumo alto**

↓  
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, sua conta referente a **MM/AAAA**, totalizando agora **R\$ Valor da conta** foi enviada para seu e-mail, junto com o protocolo deste atendimento. Realize o pagamento com ela. Depois de uma análise, o cadastro do seu imóvel será alterado

← **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:categoria&rev=1600450016>

Last update: **18/09/2020 17:26**

