



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**. 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 **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=1600450098>

Last update: **18/09/2020 17:28**

