



# Reclamação de Contas Fluxo 1.1

Essa matrícula não parece correta. Vamos recomeçar. Verifique se você digitou corretamente e tente de novo, sem ponto ou traço. Ou digite **SAIR**.

↓  
**Matrícula digitada** → **SAIR**

↓  
Quer reclamar da conta do mês atual, **MM/AAAA**, valor R\$ **X?** ← **Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir data, assim que localizar contas da matrícula** OU→ **Essa matrícula não parece correta**

↓  
Sim → Não

↓  
**Sim** → **Não**

↓  
Digite o **CPF/CNPJ** da pessoa que ocupa o imóvel. Só quem pode reclamar da conta é quem está usando o imóvel. Ou digite **SAIR** OU→ **Sua conta do mês atual não permite** ← **Como contas pagas, canceladas, parceladas, retificadas e caucionadas não permitem nenhum tipo de reclamação, travar logo no início**

↓  
**CPF/CNPJ digitado** → **SAIR**

↓  
Prosseguindo: digite seu e-mail completo. Não esquece do @ e dos pontos. OU→ **O CPF/CNPJ informado não bate.** OU→ **Não temos imóvel vinculado a esse CPF.** ← **Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base**

↓  
**E-mail digitado**

↓  
Agora escolha o tipo de reclamação: OU→ **Você não tem e-mail cadastrado.** ← **Serve tanto para cenários onde e-mail digitado não bate com o da base quanto cenários onde não tem e-mail na base** OU→ **Esse endereço de e-mail não parece correto**

↓  
Erro de leitura do hidrômetro → Meu consumo veio alto → Categoria errada e/ou número de unidades consumidoras também

↑  
**Erro de leitura do hidrômetro** → **Meu consumo veio alto** → **Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também**

Last  
update: postgres:boto-nlp:contesta:matricula https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:contesta:matricula&rev=1603993717  
29/10/2020 17:48

---

**Alterar os nomes dos tipos de reclamação para esses acima**

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:matricula&rev=1603993717>

Last update: **29/10/2020 17:48**

