

Em construção. Cuidado!



## Reclamação de Contas

<b>Reclamação de Contas.</b>	→	<b>Ou em vez de clicar no Menu usuário digita <a href="#">AQUI</a>.</b>	←	<b>Foi solicitado que Reclamação ficasse no guarda-chuva de Abrir RA. Como as validações são diferentes (situação das contas, mês de faturamento) sugerimos fazer um serviço separado, disponibilizado no Menu</b>
------------------------------	---	---	---	--

↓

Ótimo. Digite sua matrícula. Só números, sem ponto ou traço.

↓

**Matrícula digitada.**

↓

Quer reclamar da conta do mês atual, <b>MM/AAAA</b> , valor <b>R\$ X</b> ? Só é possível reclamar dela.	←	<b>Já que só pode contestar mês/ano de faturamento atual, só confirmar, sem pedir data, assim que localizar contas da matrícula</b>	OU→	<b>Essa matrícula não parece correta</b>
---	---	---	-----	--

↓

Sim → Não

↓

**Sim** → **Não**

↓

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

↓

**CPF/CNPJ digitado** → **SAIR**

↓

Prosseguindo: digite seu e-mail completo. Não esquece do @ e dos pontos. Digite com atenção, pois a conta reclamada será enviada para o e-mail informado, junto com o protocolo deste atendimento.	OU→	<b>O CPF/CNPJ informado não bate.</b>	OU→	<b>Não temos imóvel vinculado a esse CPF.</b>	←	<b>Cenário para CPF digitado errado ou não localizado na base</b>
--	-----	---------------------------------------	-----	---	---	---

↓

**E-mail digitado**

↓

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

↓

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

↓

<b>Erro de leitura do hidrômetro</b>	→	<b>Meu consumo veio alto</b>	→	<b>Categoria errada e/ou o número de unidades consumidoras também</b>
--------------------------------------	---	------------------------------	---	---

↑

**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&rev=1600455219>

Last update: **18/09/2020 18:53**

