

PROCEDIMENTOS

RELIGAÇÃO

Só solicitar religação se:

- confirmar os dados do proprietário ou inquilino se tiver no cadastro como usuário;
- todas as contas com mais de trinta dias de vencida estiverem pagas. (se cliente questionar e só pagar as cobradas no aviso, solicita a religação mas deixa-o ciente que pode ser cortado a qualquer momento)

Deixar cliente ciente que deve apresentar as faturas pagas no ato da religação

É considerado corte indevido (religação corte) quando a fatura tiver sido paga até um dia anterior do corte, mesmo que no dia do corte ainda não estivesse baixada.

A CASAL não faz vistoria no imóvel, nem fiscalização para detectar vazamento.

Se o pagamento da fatura tiver mais de dez dias paga e ainda não baixou solicitar ao cliente p ir ao balcão levando a fatura para que a fatura seja baixada (se ainda não baixou pode ter havido algum problema no arquivo do banco.

Pagamento em duplicidade informar ao cliente que a CASAL compensa na próxima conta.

Orientar ao cliente ir ao presencial com uma conta antes de efetuar o pagamento.

Reclamação de categoria e economia se tiver contar pendente orientar ir ao balcão caucionar a conta

A CASAL não cobrar para substituir HD. Pode ser cobrado se houver algum dano ou se o HD velho não for evoluído.

Consumo alto:

Só é considerado consumo alto se for duas vezes a mais que a média (uma diferença pouca de um mês pro outro não adianta sugerir vistoria (laudo) .

- Solicitar ao cliente fazer um teste básico de fechar todas as torneiras, se o HD continuar girando é vazamento (HD só gira quando passa água por ele). Defeito no HD só pode ser constatado na oficina (Ele conta pra mais ou pra menos)
- Explicar que se não for constatado vazamento pode ser solicitado teste do hidrômetro no presencial. Se der normal ele paga uma taxa (vê o valor na tabela)

Ligação nova e requerimento orientar o cliente a procurar o atendimento correspondente ao seu setor. Outros serviços que não pode ser realizado pelo 0800 pode ser em qualquer atendimento presencial

Os serviços para as dez cidades atendidas pela AGRESTE SANEAMENTO (antiga CAB) deve ser solicitado com os serviços começando com Agreste Religação...Agreste corte....

Quando solicitar refaturamento informar ao cliente que em dois dias ele verifique no site.

Colocar nos R.A.'s as informações passadas p o cliente. Inclusive as de Atendimento ao cliente.

Explicar p/ o cliente que após o levantamento de dados cadastrais é registrado o R.A. de Ligação e informar o novo prazo. Se o extravasamento gerar outro serviço informar o prazo do novo serviço, etc.

IPTU não é um documento válido para alterar titularidade