

PERGUNTAS OU DUVIDAS SOBRE PROCEDIMENTO.

1-EM CASO DE ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO ALTERNATIVO É NECESSARIO CONFIRMAR DADOS DO TITULAR?

Qual quer serviço que cliente queira solicitar devemos confirmar e atualizar o cadastro

~~2- RG DIVERGENTE 1 OU 2 NUMEROS, PODE SOLICITAR RELIGAÇÃO?~~

~~Se confirmar o restante dos dados deve sim ser corrigido~~

3- NO CASO DE CORTE INDEVIDO, SE O MORADOR NÃO SOUBER INFORMAR OS DADOS DO TITULAR PODE SOLICITAR RELIGAÇÃO?

Se tiver os dados e ele não souber confirmar, solicita que ele compareça ao atendimento presencial para fazer a atualização, registra o R.A. informando na observação que cliente cliente que é necessário atualizar cadastro

Caso não tenha, o sistema não aceita

5-TITULAR JÁ SAIU DO IMÓVEL E QUER SOLICITAR CORTE PARA QUE SEJA RETIRADO DO SEU NOME, POIS O MESMO NÃO TEM MAIS O CONTRATO DE LOCAÇÃO E PROPRIETÁRIO NÃO QUER FAZER A MUDANÇA DE TITULARIDADE, MAS IMÓVEL ESTÁ OCUPADO. SOLICITAR OU NÃO?

Não

Se saiu por que vendeu tem o contrato de compra e venda. Se saiu por que era inquilino tem o contrato. Com um desses documentos deve ir ao atendimento presencial para alterar titularidade

8- QUANDO O CLIENTE É CORTADO PELA PRIMEIRA VEZ, E LOGO É SUPRIMIDO NA CALÇADA, O MESMO QUESTIONAR O VALOR , O QUE FAZER?

Não tenho conhecimento que Esse fato está acontecendo atualmente. Foi um equívoco da SANAMA já corrigido.

O valor do restabelecimento é devido se o imóvel foi encontrado religado irregular (clandestino), independente de quanto tempo foi cortado.

9- EX: CONTA DE 12/2018 PENDENTE, MAIS DE 30 DIAS, NÃO TEM RA OU ORDEM DE CORTE REFERENTE A MESMA E CLIENTE AFIRMA QUE FOI CORTADO. RELIGAÇÃO CORTE OU DÉBITO/INFRAÇÃO?

Não deve haver corte sem ser emitida a Ordem de Corte.

Se cliente confirmar que realmente está cortado registra “religação corte”.

10- SERVIÇOS COMPLEMENTARES DE ESGOTO PODEM SER SOLICITADOS COM DÉBITOS?

Se o sistema não impedir, sim

12 - CLIENTE (FILHA)LIGA PARA SOLICITAR RELIGAÇÃO, POREM A MAE ESTA COMO PROPRIETARIA E INQUILINO COMO USUARIA/RESPONSAVEL, PODE SOLICITAR A RELIGAÇÃO CONFIRMANDO OS DADOS DA PROPRIETARIA? (INQUILINA NAO RESIDE MAIS). POIS INQUILINA ESTA COMO RESPONSAVEL.

É necessário que a proprietária ou a filha com uma autorização vá ao atendimento presencial para voltar à proprietária para usuária/responsável. Caso já tenha nove inquilino esse pode com o contrato de locação alterar o usuário/responsável para ele

13- CLIENTE COM O NOME NEGATIVADO NO SERASA PODE FAZER TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE COMO PROPRIETÁRIA?

Só não faz se estiver negativado pela CASAL

- **Se cliente reclama de alguma insatisfação sobre serviços de campo Como: Não chamou quando foi cortar, foi muito ignorante, destratou....Solicitar que formalize no atendimento presencial. Ele teve ter o Maximo de informação. Dia, horário, o nome (se possível), placa do carro, etc**
- **O prazo do teste de hidrômetro é de 15 dias para ir substituir o HD. Após isso tem dois dias para colocar a resposta (encerrar o R. A. com o resultado)**