

OBSERVAÇÕES

*Se cliente não conseguir emitir 2º via pelo site perguntar qual a mensagem que aparece e orientá-lo.

*Quando cliente questionar que não foi avisado, confirmar se foi emitido Aviso de Débito (olhar na aba "documento de cobrança"), informar que ele foi avisado, mostrando segurança na informação dizer a data do envio do aviso (o aviso sai junto à fatura)

*Sempre olhar se tem programação para O.S, mesmo que o R. A. ainda esteja no prazo, e informar p o cliente.

*Cliente achou que a casal estava cobrando contas pagas na fatura, mas o que informa na fatura é o consumo dos últimos 12 meses.

*Cliente reclamando consumo, a leitura confirma e se for HD novo, explicar que HD anterior provavelmente não estava cobrando correto.

*Cliente queria falar sobre um vazamento que informou numa via pública, disse que tinha protocolo, mas atendente solicitou a matrícula. Cliente passou o CPF e atendente perdeu tempo consultando, depois que foi consultar o protocolo. Se o vazamento for na rua, não é necessário insistir na matrícula.

*Se for solicitar fiscalização de imóvel cortado colocar a especificação "ligação inativa" ao invés de "ligação clandestina".

*Quando for analisar consumo, que cliente informar a leitura, sempre perguntar quantas pessoas moram no imóvel e se for comércio perguntar o que funciona no local.

*Multa, atualização monetária e juros são cobrados no mês seguinte, quando ocorre a baixa do pagamento. Multa é 2% do valor da conta; juros é 1% pro-rata; atualização monetária é INPC do mês anterior (essas informações estão no regulamento de serviços da CASAL no art.121 na página 37).

*Cliente com entrega de contas em endereço alternativo tem o vencimento diferente (ex: leitura foi dia 1 e vencimento do grupo é dia 6, mas devido a entrega em endereço alternativo, o vencimento ficou para o dia 14).

*Se o cliente informar que o nome da rua mudou pedir ao cliente o CEP novo, o nome da rua e mandar email para o Gonçalo, pois ele confirma no correio e se de fato mudou, ele faz a correção. Não é necessário mandar o cliente ir ao balcão. email do Gonçalo: goncalo.oliveira@casal.al.gov.br

*Cliente de tarifa social tem o desconto de 50% no consumo até 20m³, excedendo esse consumo, os outros metros serão cobrados pela tarifa normal. ex: cliente consumo 22m³, os 20m³ serão cobrados com 50% de desconto e os 2m³ serão cobrados na tarifa normal. (essa informação tem na estrutura tarifária)

*Quando cliente informar que recebeu uma carta do SERASA, solicitar que o mesmo informe qual o número do contrato dessa carta, pois esse número é a matrícula do imóvel.

*Se no cadastro do cliente estiver "particular comercial" e solicitar o CNPJ para concluir o R. A. de religação, ir na aba "manter cliente", alterar o tipo de pessoa para "pessoa física" e o tipo de cliente para "pequeno comércio" e incluir no sistema o restante dos dados do cliente.