



Ceci n'est pas un calorimètre

C'est un service de répartition des frais de chauffage.
Découvrez en quoi la télérelève et notre offre Premium
permettent de garantir un décompte précis, à temps
et sans surprises.



NOUVELLE OFFRE ISTA QU'EST-CE QUI CHANGE ?

La technologie continue à évoluer. Après les répartiteurs électroniques plus précis et la technologie radio ne nécessitant plus l'accès aux appartements, ista propose la télérelève 100% à distance ou AMM (Automated Meter Management).

DES TAUX DE LECTURE TRÈS ÉLEVÉS

La télérelève ista utilise une **technologie radio bidirectionnelle** grâce à laquelle le signal progresse de proche en proche vers le boîtier memonic®, ce qui garantit des taux de lecture très élevés.

Avec la télérelève, les index sont transmis automatiquement vers les bureaux d'ista, ce qui **raccourcit considérablement le délai entre le relevé et la disponibilité du décompte**. De plus, en cas de déménagement ou de contestation, ista est désormais en mesure sur demande, de retrouver un index à une date précise. En outre, grâce à la télérelève, les avis de « passage » ne sont plus nécessaires et deviennent de simples avis de « date de relevé » rappelant aux occupants qui le souhaitent de noter leurs index à des fins de contrôle ultérieur. Si vous le désirez, ista peut se charger de communiquer cette date de relevé par voie électronique à une personne de contact dans l'immeuble.

Mais la télérelève permet surtout un **suivi quasiment en temps réel** de l'immeuble, le diagnostic et l'analyse des consommations et la création d'alertes en cas de situations anormales telles que le démontage d'un répartiteur, des consommations d'eau en dents de scie (problème mitigeur) ou même des fuites (en fonction du type de compteur).

Par ailleurs, avec la télérelève, un immeuble est **compatible avec la directive européenne 2012/27/EU** imposant une information régulière, au minimum trimestrielle, des occupants quant à leurs consommations.

SANS SUPPLÉMENT DANS L'OFFRE STANDARD

La télérelève est une technologie tout-a-fait éprouvée et maîtrisée au sein du groupe ista. Elle est utilisée depuis plusieurs années en Allemagne, aux Pays-Bas et en France et a déjà fait ses preuves en Belgique, notamment dans de grands logements sociaux.

La télérelève est proposée sans supplément et fait partie intégrante de notre offre Standard, **dans le cadre du placement ou remplacement complet de tous les appareils de l'immeuble**. Dans les immeubles « mixtes » disposant de compteurs d'eau classiques à relever sur site, la télérelève ne sera pas systématiquement installée et son ajout ultérieur pourra faire l'objet d'un supplément.

EN QUOI L'OFFRE STANDARD ISTA SE DISTINGUE DE CELLE DES CONCURRENTS ?

- **ALIGNEMENT DE LA DATE DE RELEVÉ SUR VOS DATES DE CLÔTURE**
Parce qu'ista ne force pas de remise à zéro annuelle des répartiteurs, vous avez la possibilité à tout moment, sur simple demande et sans frais de reprogrammation, de modifier la date annuelle de relevé pour l'**aligner sur vos dates de clôture**.
- **TRANSPARENCE ET EXACTITUDE DU DÉCOMPTE**
Chez ista, les consommations sont calculées en multipliant les index relevés par la **puissance calorifique réelle** des radiateurs (données fabricant). ista dispose d'une nomenclature de plusieurs dizaines de milliers d'appareils et se base sur le type et les dimensions exactes des radiateurs de chaque pièce, au lieu de s'en remettre à des valeurs préprogrammées dans les répartiteurs.
- **CONTACT CENTER ACCESSIBLE AUX OCCUPANTS**
Un Contact Center (02 / 523 40 60 ou contact@ista.be) est accessible pour répondre aux questions des occupants, les jours ouvrés, de 9h à 12h et de 13h à 16h (12h le vendredi).

OFFRE PREMIUM UN SUIVI « TEMPS RÉEL » TOUT AU LONG DE L'ANNÉE !

Avec la télérelève, la répartition des frais de chauffage et le sous-comptage de l'eau passent de la « photo » (12+2 index relevés une fois par an) au « film » (transmission des index en continu).

Avec l'offre Premium, ista élève son niveau de service et passe d'un rythme annuel (relevé, contrôle, décompte) à un suivi de l'immeuble quasiment en temps réel. A la moindre alerte, nos Energy Managers vous informent et planifient une intervention dans le courant du trimestre suivant ou vous transmettent une offre à l'attention du propriétaire. Ils monitorent l'immeuble régulièrement et vous avertissent en cas de consommation anormale. Ils anticipent les inévitables interrogations des occupants lors du premier décompte suivant une migration des vieux répartiteurs à évaporation aux répartiteurs électroniques radio plus précis. C'est la **solution pour un décompte sans surprises et sans contestations en fin d'année**.

DÉCOMPTE TRIMESTRIEL

Sur demande et pour autant que les montants de charges soient communiqués à temps, ista est désormais en mesure de réaliser un décompte trimestriel. Cette option payante est réservée aux immeubles ayant souscrit le service Premium.

PORTAIL WEB ET OUTIL E+W ANALYZER

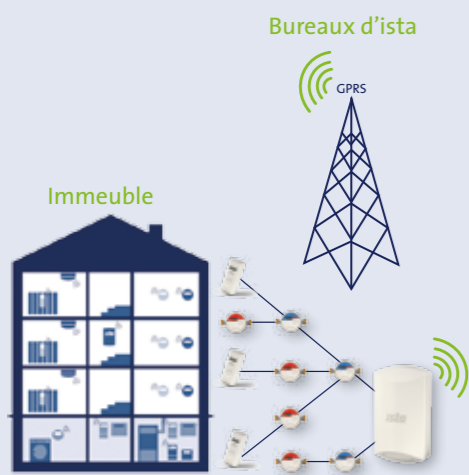
Le portail web que vous connaissez et sur lequel vous retrouvez en permanence les décomptes, les avis de passage et les factures de l'ensemble de votre parc d'immeubles ista continue d'exister.

Dans l'offre Premium, il s'enrichit d'un outil graphique d'analyse des consommations, l'Energy + Water Analyzer, auquel vous avez accès, de même que les mandataires de la copropriété (ex. président d'assemblée générale) dûment identifiés par vos soins. L'E+W Analyzer peut par exemple vous donner des éléments de réponse ou des points de comparaison en cas de contestation par un occupant.

CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE STANDARD

Outre la télérelève, notre offre Standard propose des prestations inchangées avec relevé de 12+2 index, décompte et contrôle du bon fonctionnement sur base annuelle. Notre offre de location en particulier comprend :

- la fourniture et le placement du **MATÉRIEL** ;
- le **RELEVÉ** et un **CONTRÔLE** annuel du bon fonctionnement ;
- le **DÉCOMPTE** annuel ;
- l'**ENVOI** de tous les documents par E-MAIL ;
- la **GARANTIE DE 10 ANS** sur le matériel, (rem)placement inclus.



ALERTES FUITES D'EAU



Dès lors qu'un débit d'eau est enregistré sur un cycle d'une journée complète, les modules intelligents de nos compteurs transmettent l'information. Celle-ci, interprétée par un algorithme, conclut le cas échéant à une fuite et en définit la criticité.

Un compteur domaqua® placé en position horizontale peut détecter un robinet mal fermé (>8l/h). Placé en position verticale, il détectera une chasse qui coule (>14l/h). Nos compteurs haut de gamme modilys® sont quant à eux capables de détecter un goutte à goutte (>1l/h).

DISPONIBLE COURANT 2017. UNIQUEMENT AVEC LES MODULES RADIO DE DERNIÈRE GÉNÉRATION INSTALLÉS À PARTIR DE FIN 2013

PROBLÈMES MITIGEURS



De nombreux occupants placent des robinets mitigeurs de mauvaise qualité. Ceux-ci entraînent des passages d'eau froide dans le circuit d'eau chaude et donc des consommations en dents de scie. Si notre logiciel E+W Analyzer permet désormais d'identifier ces problèmes mitigeurs, il est évidemment préférable de les prévenir en installant des clapets anti-retour.

Les vannes à sphère avec clapet anti-retour intégré BALLSTOP recommandées par ista regroupent deux dispositifs : une vanne d'arrêt à sphère et un clapet anti-retour. La double fonction permet une installation rapide et un encombrement réduit.

- Silencieuse, la vanne BALLSTOP garantit une faible perte de charge et un fonctionnement optimal.
- Le montage spécifique de la vanne implique une faible adhérence des parties coulissantes aux impuretés présentes dans l'eau et aux dépôts qui peuvent se former à la suite d'une inactivité prolongée.