

# Oficina Virtual de Abonados

## Manual de acceso y navegación

## Índice de contenidos

1. <b>Introducción</b> .....	1
2. <b>Acceso a la Oficina Virtual de abonados</b> .....	2
3. <b>Registro</b> .....	4
3.1. Registrarse en la Oficina Virtual .....	4
3.2. Registrar diferentes abonados en la Oficina Virtual.....	7
3.3. Errores relacionados con el registro en la Oficina Virtual .....	7
4. <b>Navegar por la Oficina Virtual</b> .....	8
4.1. Ventana principal.....	8
4.2. ¿Qué puedo hacer en mi Oficina Virtual? .....	10
a. Mis lecturas .....	11
b. Dar mi lectura .....	12
c. Mis recibos .....	13
d. ¿Cuánto pagaré? .....	14
e. Mis trabajos.....	15
f. Mis sorteos.....	17
g. Blog.....	17
h. Mis alertas .....	17
5. <b>Preguntas y errores frecuentes</b> .....	20
5.1. He olvidado mi contraseña de acceso .....	20
5.2. No puedo descargar mi recibo.....	21
5.3. Deseo modificar el correo electrónico con el que estoy registrado/a....	21
<b>ANEXO: Tomar la lectura de contador</b> .....	22

## 1. Introducción

Bienvenido a la Oficina Virtual de **ista**, una herramienta con la que usted podrá gestionar sus lecturas y mantenerse informado de sus consumos y recibos.

En las siguientes páginas encontrará información sobre el registro y navegación a través de la Oficina Virtual que **ista** ha dispuesto para uso de todos sus abonados, así como un apartado con las preguntas más frecuentes y un espacio informativo dedicado a la toma de lectura de sus contadores de agua.

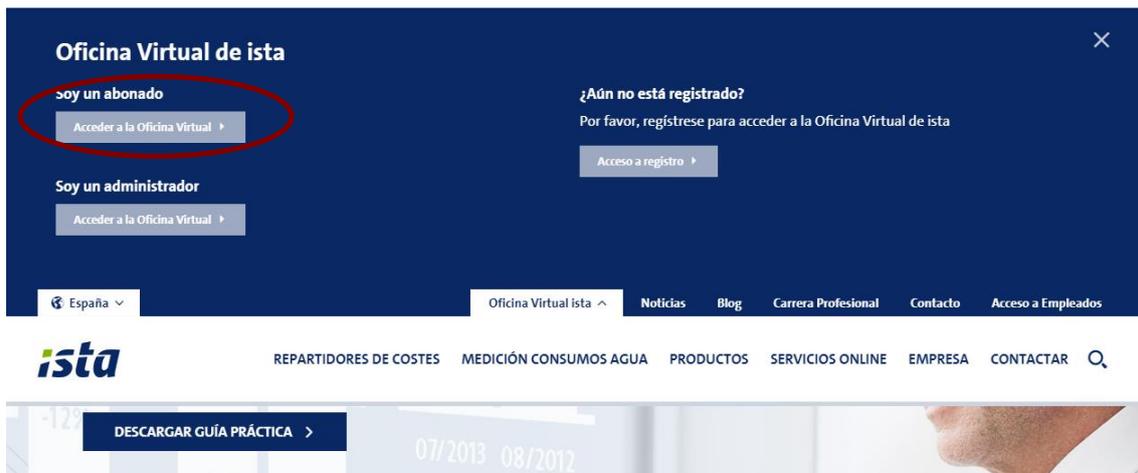
A partir del **1 de Septiembre de 2015**, la Oficina Virtual de ista sustituirá al actual correo electrónico [lecturas@ista.es](mailto:lecturas@ista.es) como herramienta para facilitar las lecturas de sus contadores.

No obstante, puede facilitar su lectura por teléfono:

- En el teléfono **902 09 07 24**, donde el personal de Atención al Cliente de ista registrará su lectura.
- Por contestador automático en el teléfono **902 10 53 88**, donde se recogerá su lectura de forma automática en la base de datos de **ista**.

## 2. Acceso a la Oficina Virtual de abonados

Puede acceder a la Oficina Virtual para abonados de **ista** desde la página web [www.ista.es](http://www.ista.es) (sección Oficina Virtual).



Acceso a la Oficina Virtual - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

http://oficina.ista.es/GesCon/MainPage

Acceso a la Oficina Virtual



**Bienvenido a su Oficina Virtual**  
su herramienta para la gestión de sus lecturas

### Acceso a la Oficina Virtual

Introduzca los datos para iniciar la sesión

Correo electrónico

Contraseña

Olvidó su contraseña

[¿Aún no tiene acceso?](#)



Aviso Legal  



### 3. Registrarse en la Oficina Virtual

#### 3.1. Registro de un abonado en la Oficina Virtual

Para comenzar el proceso de registro, acceda al siguiente desde su navegador web (se recomienda el uso de Internet Explorer):

[www.ista.com/es/registre](http://www.ista.com/es/registre)

Para llevar a cabo el registro, usted deberá rellenar los campos solicitados en el formulario:

**Registrese**

Introduzca los datos para crear una nueva cuenta. En breve recibirá en su correo electrónico un mensaje con sus datos para acceder a su Oficina Virtual [Regresar a la pantalla de login](#).

Id abonado  ? Fecha lectura  ?

Importe  € ? Email  ?

Introduzca los caracteres que se ven arriba.

He leído y acepto las condiciones de acceso

Oficina virtual para abonados

Puede localizar los datos “Id abonado”, “Fecha lectura” e “Importe” en cualquiera de los recibos confeccionado por **ista** para su vivienda.

- Id abonado: se encuentra en la parte superior izquierda del recibo bajo la denominación “Nº Abonado”.
- Fecha lectura: se encuentra en la parte superior izquierda del recibo (quinta línea).
- Importe: corresponde al importe del recibo. Se encuentra al final del desglose contenido en el apartado “Liquidación”.

Adicionalmente, deberá indicar una dirección de correo electrónico válida, que servirá para recibir su primera contraseña provisional, y configurar alertas o avisos.

A continuación, rellene el código captcha de seguridad con los números y letras que podrá visualizar en la imagen. Si no puede distinguirlos con claridad, puede cambiarlo haciendo clic en el botón:

Nº Abonado: 13[REDACTED]  
 Nº Recibo: 11310874r15  
 Fecha de recibo: 16/02/2015  
 Período: 05/12/2014-11/02/2015 (68 días)  
 Fecha Lectura: 11/02/2015  
 Cod. Propio:

Dirección de envío  
 [REDACTED]

2642  
**DUPLICADO**  
 DIRECCION DE LECTURA  
 [REDACTED]

At. Telefónica L-V 9:00-19:00  
**902090724**  
 Avda. de la Albufera 319, 4º Planta 28031 Madrid  
 Autolectura 24h: Tlf 902105388  
 Email abonados@ista.es - Fax 915233389

LECTURAS Y CONSUMOS					
ID	TIPO	LECT. ANT.	LECTURA	CONSUMO	INCIDENCIA
45181	A.Fria (M3)	4567	4572	5	

LIQUIDACION				
ID	CONCEPTO	CONSUMO	IMPORTE	IVA
45181	Consumo (A.Fria)	2	1,70	10%
45181	Consumo (A.Fria)	3	2,55	10%
45181	Cuotas de Servicio del Canal de Isabel II (A.Fria)		14,71	10%

BASE IMP.	% IMP.	IVA
18,96	10%	1,90

Importe Total **20,86 €**

### Regístrese

Introduzca los datos para crear una nueva cuenta. En breve recibirá en su correo electrónico un mensaje con sus datos para acceder a su Oficina Virtual Regresar a la pantalla de login.

Id abonado [13xxxxxx] ? Fecha lectura [11/02/2015] ?

Importe [20,86] € ? Email [xxxxxxxxxx@xxxxx.com] ?



Introduzca los caracteres que se ven arriba.

[lqny3x]

He leído y acepto las condiciones de acceso

[volver](#) [aceptar](#)

Oficina virtual para abonados

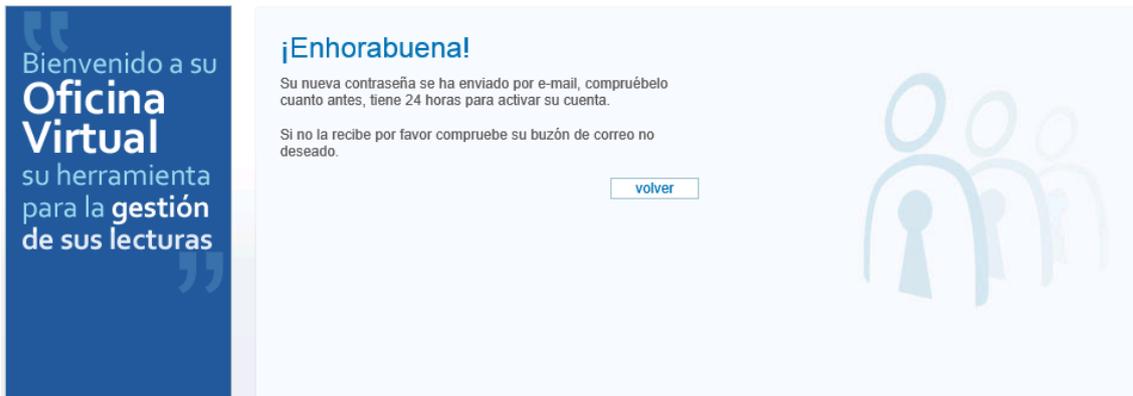


Tarifas / Tasas:

ID	CONCEPTO	BLOQUE DESDE	HASTA	IMPORTE	CONS.
45181	Consumo (A.Fria)	1	0 999999	0,850900	3,1

Una vez realizado el registro:

- Si se ha realizado correctamente, recibirá el siguiente mensaje:



Se remitirá al correo electrónico con el que se registró el abonado una contraseña **temporal**, que usted deberá modificar en las siguientes 24 horas, a contar desde el momento del registro (véase la sección "Mi cuenta").

La contraseña temporal consta de cifras y letras dispuestas al azar (ejemplo: Nx4Rh2).

En ocasiones, el correo remitido de forma automática con la contraseña se envía al buzón de correo no deseado o buzón de spam. En caso de no recibir su contraseña, verifique si se ha enviado a cualquiera de estos buzones.

- Si no se ha realizado correctamente, el sistema le devolverá al formulario de registro, resaltando en color rojo los campos introducidos de forma incorrecta.

### 3.2. Registrar diferentes abonados en la Oficina Virtual

Si usted tiene diferentes viviendas (de una misma finca o de diferente finca) cuyos contadores de agua o calefacción son medidos y facturados por **ista**, puede registrar todos sus pisos y controlarlos bajo una misma cuenta.

Para ello, debe realizar un registro por cada una de las viviendas que desee visualizar, verificando que en el campo "Email" se indica **la misma dirección de correo electrónico** en todos los formularios de registro.

Una vez registradas todas las viviendas, deberá modificar cada una de las contraseñas facilitadas a su correo electrónico, de manera que queden sustituidas por la misma. De esta manera, nuestro sistema informático agrupará automáticamente todas las cuentas cuyas credenciales (correo electrónico y contraseña) coincidan.

### 3.3. Errores relacionados con el registro en la Oficina Virtual

Cuando tramita el alta de una vivienda, es posible que se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No recibo el correo electrónico con la contraseña: es posible que el correo electrónico remitido se haya enviado al buzón de correo electrónico no deseado. Verifique todos los buzones de su correo. En caso de no haberlo recibido, puede hacer uso de la opción "Olvidó su contraseña" para volver a solicitar una contraseña. (véase la sección "*He olvidado mi contraseña de acceso*").
- He recibido mi correo, pero me indica lo siguiente "ya dispone de una contraseña actualizada para acceder a la Oficina Virtual": este mensaje indica que usted ya estaba registrado en nuestra Oficina Virtual con el correo que ha indicado en el formulario. En este caso, puede solicitar una nueva contraseña haciendo uso de la opción "Olvidó su contraseña". (véase la sección "*He olvidado mi contraseña de acceso*").

## 4. Navegar por la Oficina Virtual

### 4.1. Ventana principal

Una vez accede a su oficina virtual, se encontrará en la siguiente ventana:

Bienvenido a su Oficina Virtual su herramienta para la gestión de sus lecturas

Bienvenido a la Oficina Virtual  
Seleccione un abonado para acceder al detalle

Mostrando 1 resultado.

Id abonado	Nombre	Dirección	Última lectura	Importe	Estado
13			31/03/2015	27.05 €	

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal

Desde esta ventana, puede acceder a las siguientes opciones:

1. **Mi cuenta:** en esta opción usted puede acceder a sus datos de registro:
  - a. **Email:** la dirección de correo electrónico con la que se registró. Si desea modificarla, siga las instrucciones recogidas en el apartado “*Modificar el correo electrónico*”.
  - b. **Teléfono móvil:** en este campo usted puede indicar su número de teléfono móvil.

- c. **Contraseña (Contraseña actual – Nueva contraseña – Repetir nueva contraseña):** estas son las opciones para actualizar la contraseña de la cuenta. Recuerde que debe modificar la contraseña temporal enviada automáticamente por el sistema a su dirección de correo electrónico antes de 24 horas utilizando esta opción.

Usted puede modificar la información contenida en los apartados b. y c. de la sección “Mi cuenta”. Para ello, reescriba los campos que desea modificar y haga clic en el botón “Cambiar”.

2. **Id abonado:** haciendo clic en el su número de abonado (13xxxxxx) podrá acceder a toda la información sobre los contadores instalados en su vivienda y los recibos informativos facturados por **ista**. (véase la sección *Navegación por la Oficina Virtual*).
3. **Última lectura:** haciendo clic en la fecha de lectura, podrá acceder a su histórico de consumos y visualizar sus lecturas (véase la sección *Navegación por la Oficina Virtual – Mis lecturas*).
4. **Importe:** haciendo clic en el importe, podrá descargar el último recibo facturado por **ista** y guardarlo en su ordenador.

## 4.2. ¿Qué puedo hacer en mi Oficina Virtual?

Para comenzar a navegar por su cuenta de la Oficina Virtual, haga clic en su número de abonado (13xxxxxx).

Bienvenido a su Oficina Virtual su herramienta para la gestión de sus lecturas

Mi cuenta Salir  
19 de mayo de 2015

**Bienvenido a la Oficina Virtual**  
Seleccione un abonado para acceder al detalle

Mostrando 1 resultado.

Id abonado	Nombre	Dirección	Última lectura	Importe	Estado
13			31/03/2015	27.05 €	

Oficina virtual para abonados

Se accederá a una ventana como la que se muestra a continuación:

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

http://oficina.ista.es/GesCan/GestionOficinalv

Oficina Virtual - Datos gener...

ista

Mi cuenta Salir  
19 de mayo de 2015

**Mis lecturas**

Nombre: [redacted] Teléfono: [redacted]  
Id abonado: 13 Email: [redacted]  
Dirección: [redacted]

Lecciones Lectura radio

Mostrando resultados del 1 al 18 de un total de: 33.

Nº serie	Tipo equipo	E	Fecha	Incidencia	Lectura anterior facturada	Lectura facturada	consumo
907104122	Radio agua fría	F	31/03/2015	SIN INCIDENCIA	335	344	9
907104122	Radio agua fría	F	01/02/2015	SIN INCIDENCIA	324	335	11
907104122	Radio agua fría	F	29/11/2014	SIN INCIDENCIA	312	324	12
907104122	Radio agua fría	F	01/10/2014	SIN INCIDENCIA	300	312	12
907104122	Radio agua fría	F	02/08/2014	SIN INCIDENCIA	285	300	15
907104122	Radio agua fría	F	27/05/2014	SIN INCIDENCIA	274	285	11
907104122	Radio agua fría	F	03/04/2014	SIN INCIDENCIA	262	274	12
907104122	Radio agua fría	F	30/01/2014	SIN INCIDENCIA	252	262	10
907104122	Radio agua fría	F	02/12/2013	SIN INCIDENCIA	240	252	12
907104122	Radio agua fría	F	02/10/2013	SIN INCIDENCIA	229	240	11
907104122	Radio agua fría	F	03/08/2013	SIN INCIDENCIA	218	229	11
907104122	Radio agua fría	F	01/06/2013	SIN INCIDENCIA	208	218	10
907104122	Radio agua fría	F	31/03/2013	SIN INCIDENCIA	200	208	8
907104122	Radio agua fría	F	02/02/2013	SIN INCIDENCIA	190	200	10
907104122	Radio agua fría	F	02/12/2012	SIN INCIDENCIA	181	190	9
907104122	Radio agua fría	F	04/10/2012	SIN INCIDENCIA	172	181	9
907104122	Radio agua fría	F	03/08/2012	SIN INCIDENCIA	162	172	10
907104122	Radio agua fría	F	06/06/2012	SIN INCIDENCIA	153	162	9

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal | Contacto

Dispone de ocho opciones de navegación:

- Mis lecturas.
- Dar mi lectura.
- Mis recibos.
- ¿Cuánto pagaré?
- Mis trabajos.
- Mis sorteos.
- Blog.
- Mis alertas.

## a. Mis lecturas

Desde esta opción usted podrá acceder al histórico de lecturas y consumos facturados, así como hacer el seguimiento diario de lecturas vía radio. Dispone de dos pestañas:

- **Lecturas:** permite visualizar las lecturas y el consumo facturado en un periodo, así como la incidencia (si hubiera) y los datos de su contador o contadores.

The screenshot shows the 'Mis lecturas' page with a table of meter readings. The table has the following columns: N° serie, Tipo equipo, F, Fecha, Incidencia, Lectura anterior facturada, Lectura facturada, and consumo. The data is as follows:

N° serie	Tipo equipo	F	Fecha	Incidencia	Lectura anterior facturada	Lectura facturada	consumo
907104122	Radio agua fría	F	31/03/2015	SIN INCIDENCIA	335	344	9
907104122	Radio agua fría	F	01/02/2015	SIN INCIDENCIA	324	335	11
907104122	Radio agua fría	F	29/11/2014	SIN INCIDENCIA	312	324	12
907104122	Radio agua fría	F	01/10/2014	SIN INCIDENCIA	300	312	12
907104122	Radio agua fría	F	02/09/2014	SIN INCIDENCIA	285	300	15
907104122	Radio agua fría	F	27/05/2014	SIN INCIDENCIA	274	285	11
907104122	Radio agua fría	F	03/04/2014	SIN INCIDENCIA	262	274	12
907104122	Radio agua fría	F	30/01/2014	SIN INCIDENCIA	252	262	10
907104122	Radio agua fría	F	02/12/2013	SIN INCIDENCIA	240	252	12
907104122	Radio agua fría	F	02/10/2013	SIN INCIDENCIA	229	240	11
907104122	Radio agua fría	F	03/08/2013	SIN INCIDENCIA	219	229	10
907104122	Radio agua fría	F	01/06/2013	SIN INCIDENCIA	205	219	14
907104122	Radio agua fría	F	31/03/2013	SIN INCIDENCIA	200	205	5
907104122	Radio agua fría	F	02/02/2013	SIN INCIDENCIA	199	200	10
907104122	Radio agua fría	F	02/12/2012	SIN INCIDENCIA	181	199	18
907104122	Radio agua fría	F	04/10/2012	SIN INCIDENCIA	172	181	9
907104122	Radio agua fría	F	03/09/2012	SIN INCIDENCIA	162	172	10
907104122	Radio agua fría	F	06/06/2012	SIN INCIDENCIA	153	162	9

- **Lecturas radio:** si usted tiene instalado en su vivienda un contador de vía radio, y en su edificio se ha instalado una centralita de recepción de información, esta opción permite realizar el seguimiento de lecturas diarias de los contadores.

**NOTA:** el volcado de datos de contadores de vía radio en el servidor se realiza una vez por semana.

The screenshot shows the 'Lecturas radio' section of the 'Mis lecturas' page. It includes a search filter for 'Fecha medición' with a date range from 13/03/2015 to 13/04/2015. Below the filter is a table of meter readings:

Ubicación	N° serie	1104	1084	0904	0804	0704	0604	0504	0404	0304	0204	0104	3103
	907104122	347.89	347.55	347.37	347.24	347.03	346.89	346.57	346.34	346.16	345.68	345.50	345.80

## b. Dar mi lectura

Mediante esta opción usted podrá facilitar su lectura (no es necesario en caso de contadores de vía radio). En esta ventana dispone de la siguiente información:

- **Fecha de lectura:** este campo se actualizará cuando se fije una fecha de lectura desde el departamento. En caso de no estar fijada la fecha, aparecerá la indicación “La próxima fecha de lectura se programará próximamente”.
- **Lectura anterior:** se puede utilizar para comparar la lectura a facilitar con la última facturada, detectando posibles errores de lectura.

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

http://oficina.ista.es/Ges/Con/GestionOficinav

Oficina Virtual - Datos gener...

Mi cuenta | Salir  
13 de abril de 2015

### Dar mi lectura

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
Id abonado [redacted] Email [redacted]  
Dirección [redacted]

Si por algún motivo nuestro personal no puede efectuar la lectura de sus equipos, puede hacernos llegar su lectura desde aquí.

**La próxima fecha de lectura se programará próximamente**

Mostrando 1 resultado

Nº serie	Contador	lectura anterior	Mi lectura
907104122	Radio agua fría	344	<input type="text"/>

aceptar

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal | Contacto

Para facilitar su lectura, debe rellenar el campo “Mi lectura” con las cifras de su contador y hacer clic en el botón “Aceptar”.

Si tiene dudas sobre cómo leer su contador, consulte el anexo “Tomar la lectura del contador”.

### c. Mis recibos

En este apartado podrá descargar sus recibos en formato .pdf ordenados por fechas, así como el histórico en fichero Excel de importes y fechas. Para ello, debe buscar el recibo que desea descargar y hacer clic en el símbolo de Adobe Acrobat Reader.

The screenshot shows the 'Mis recibos' page in a web browser. The page title is 'Oficina Virtual - Datos generales'. The main content area displays a table of receipts. The table has the following columns: 'Número de recibo', 'Fecha lectura', 'Importe', and 'Exportar'. The first row of the table is highlighted, and a red arrow points to the 'Exportar' icon in that row. The page also includes a sidebar with navigation options and a top navigation bar with the ista logo.

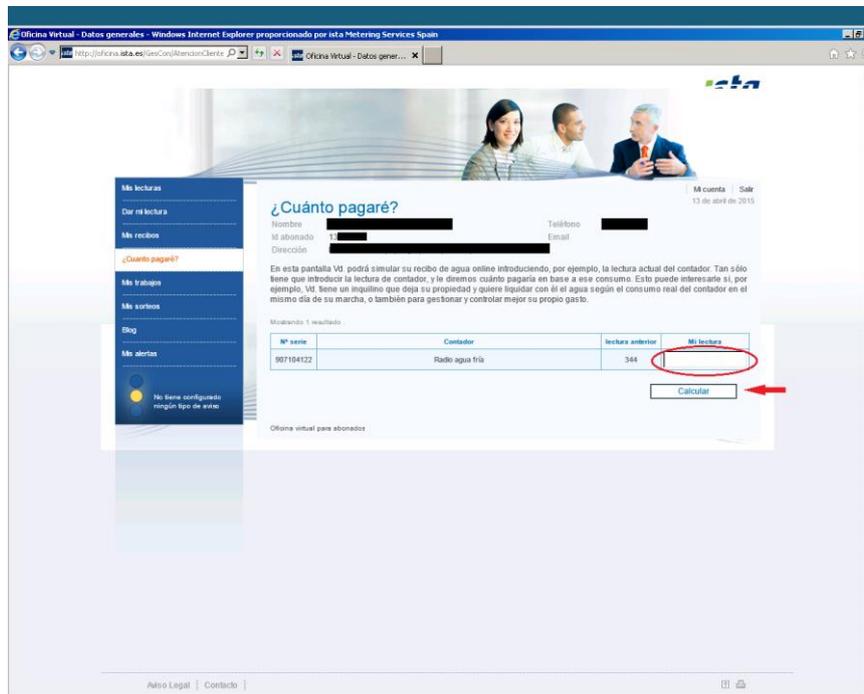
Número de recibo	Fecha lectura	Importe	Exportar
12972778	31/03/2015	27,05	📄
11077407	01/02/2015	30,64	📄
9592422	29/11/2014	30,15	📄
9233002	01/10/2014	30,44	📄
8973004	02/08/2014	35,27	📄
8651129	27/05/2014	27,78	📄
8089563	03/04/2014	31,30	📄
7224989	30/01/2014	28,28	📄
6548818	02/12/2013	30,73	📄
6201538	02/10/2013	29,51	📄
6052652	03/08/2013	30,37	📄
5748501	01/06/2013	29,15	📄
5494117	31/03/2013	25,84	📄
5261877	02/02/2013	22,61	📄
4950555	02/12/2012	20,96	📄
4740791	04/10/2012	21,45	📄
4521686	03/08/2012	21,27	📄
4280571	06/06/2012	20,03	📄

La opción “Exportar resultados a Excel” permite obtener un resumen de los importes de los recibos, las fechas de lectura y el número de recibo con el que se ha codificado. Ejemplo:

Número de recibo	Fecha lectura	Importe
12972778	31/03/2015	27,05
11077407	01/02/2015	30,64
9592422	29/11/2014	30,15
9233002	01/10/2014	30,44
8973004	02/08/2014	35,27
8651129	27/05/2014	27,78
8089563	03/04/2014	31,30
7224989	30/01/2014	28,28
6548818	02/12/2013	30,73
6201538	02/10/2013	29,51
6052652	03/08/2013	30,37
5748501	01/06/2013	29,15
5494117	31/03/2013	25,84
5261877	02/02/2013	22,61
4950555	02/12/2012	20,96
4740791	04/10/2012	21,45
4521686	03/08/2012	21,27
4280571	06/06/2012	20,03
4060816	11/04/2012	20,39
3832305	13/02/2012	21,51
3587951	15/12/2011	21,15
3372108	17/10/2011	22,00
3137116	19/08/2011	23,53
2939661	22/06/2011	20,61
2790078	27/04/2011	19,94
2579623	01/03/2011	20,79
2306446	03/01/2011	20,92
2101017	03/11/2010	19,21
1919283	17/09/2010	23,50
1706013	14/07/2010	21,72
1481804	19/05/2010	22,42
1289667	31/03/2010	15,65
1096222	18/02/2010	15,49

## d. ¿Cuánto pagaré?

Mediante esta opción, usted podrá realizar simulaciones de recibos y conocer su gasto con la lectura que introduzca. Para ello, deberá introducir la lectura en el campo "Mi lectura" para obtener un documento en .pdf del consumo hasta el día en que haya confeccionado la simulación.



Nº Abonado: [REDACTED]  
 Nº Recibo: SIMULADO015  
 Fecha de recibo: 13/04/2015  
 Período: 31/03/2015-12/04/2015 (13 días)  
 Fecha lectura: 13/04/2015  
 Cód. Propio:

ista

**SIMULADO**  
DIRECCIÓN DE LECTURA

Dirección de envío

15229

At. Telefónica L-V 9:00-19:00

**902090724**

Avd. de la Albufera 314, 4ª Planta 28031 Madrid  
Email: abonados@ista.es - Fax: 915233389

LECTURAS Y CONSUMOS					
ID	TIPO	LECT.ANT.	LECTURA	CONSUMO	INCIDENCIA
246887	A.Frío (M3)	344	355	11	LECTURA SIMULADA

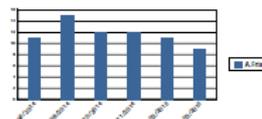
LIQUIDACION				
ID	CONCEPTO	CONSUMO	IMPORTE	IVA
246887	Consumo (A.Frío)	11	9,36	10%
246887	Cuotas de Servicio del Canal de Isabel II (A.Frío)		3,39	10%
246887	Canon de conservación (A.Frío)		1,64	21%

BASE IMP.	% IMP.	IVA
1,64	21%	0,34
12,73	10%	1,28

Importe Total: **16,01 €**

Simulación del importe a liquidar a fecha de recibo. La lectura y el importe de esta simulación no se guardan en historial, por lo que no se funden un recibo en la próxima liquidación a realizar.

Historiales de consumos:



Tarifas / Tasas:

ID	CONCEPTO	BLOQUE UNIDAD	TAJETA	IMPORTE
246887	Consumo (A.Frío)	1	0,00000	0,00000

:13634400;15229;1;

## e. Mis trabajos

Desde esta opción usted podrá consultar los trabajos realizados o pendientes de realizar en el contador de su vivienda.

A continuación se muestra un ejemplo de trabajo (en este caso cerrado).

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
 Id abonado [redacted] Email [redacted]  
 Dirección [redacted]

En esta pantalla Vd. podrá saber el historial de operaciones (averías, instalaciones, etc.) que hemos realizado en su contador, así como aquellas operaciones que están pendientes de ser realizadas. Para que Vd. sepa, con total transparencia y en cada momento, en qué estado se encuentra su solicitud.

Mostrando 1 resultado

Id trabajo	Tipo trabajo	Estado	Tipo equipo
82683	Nueva instalación	Cerrado	Radio agua fría

Oficina virtual para abonados

ista

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
 Id abonado [redacted] Email [redacted]  
 Dirección [redacted]

**Datos Trabajo Operaciones**

Id equipo	246887	← Número de equipo asignado en Gescon
Id trabajo	82683	← Número de trabajo asignado en Gescon
Nº serie	907104122	← Datos del contador/doprimo
Clase equipo	Individual	
Tipo	Radio agua fría	

volver

Oficina virtual para abonados

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

http://oficina.ista.es/GesCon/GestionTrabajo

ista

Mis lecturas  
Dar mi lectura  
Mis recibos  
¿Cuanto pagaré?  
**Mis trabajos**  
Mis sorteos  
Blog  
Mis alertas  
No tiene configurado ningún tipo de aviso

Mi cuenta | Salir  
13 de abril de 2015

### Mis trabajos

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
Id abonado [redacted] Email [redacted]  
Dirección [redacted]

Datos	Trabajo	Operaciones
Id equipo	246887	
Id trabajo	82683	

Mostrando 1 resultado.

Tipo operacion	Fecha
Z1-INSTALACION RADIO FMCA	13/01/2010

[volver](#)

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal | Contacto

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

http://oficina.ista.es/GesCon/GestionTrabajo

ista

Mis lecturas  
Dar mi lectura  
Mis recibos  
¿Cuanto pagaré?  
**Mis trabajos**  
Mis sorteos  
Blog  
Mis alertas  
No tiene configurado ningún tipo de aviso

Mi cuenta | Salir  
13 de abril de 2015

### Mis trabajos

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
Id abonado [redacted] Email [redacted]  
Dirección [redacted]

Datos	Trabajo	Operaciones
Id equipo	246887	
Id trabajo	82683	

Tipo Nueva instalación

Teléfono 1  
Teléfono 2  
Teléfono 3 [redacted]

Mantenimiento Si

Email

[volver](#)

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal | Contacto

## f. Mis sorteos

Desde esta pantalla podrá consultar los sorteos en los que se encuentra inscrito así como los números con los que participa:

Mi cuenta | Salir  
19 de mayo de 2015

### Mis sorteos

Nombre [Redacted] Teléfono [Redacted]  
Id abonado [Redacted] Email [Redacted]  
Dirección [Redacted]

Desde esta pantalla podrá consultar los sorteos en los que se encuentra inscrito así como los números con los que participa

Mostrando 2 resultados.

sorteo	fecha de sorteo	numero ganador
Sorteo de iPad2	28/12/2012	20156
Sorteo de iPad2	30/03/2012	13381

Oficina virtual para abonados

No tiene configurado ningún tipo de aviso

## g. Blog

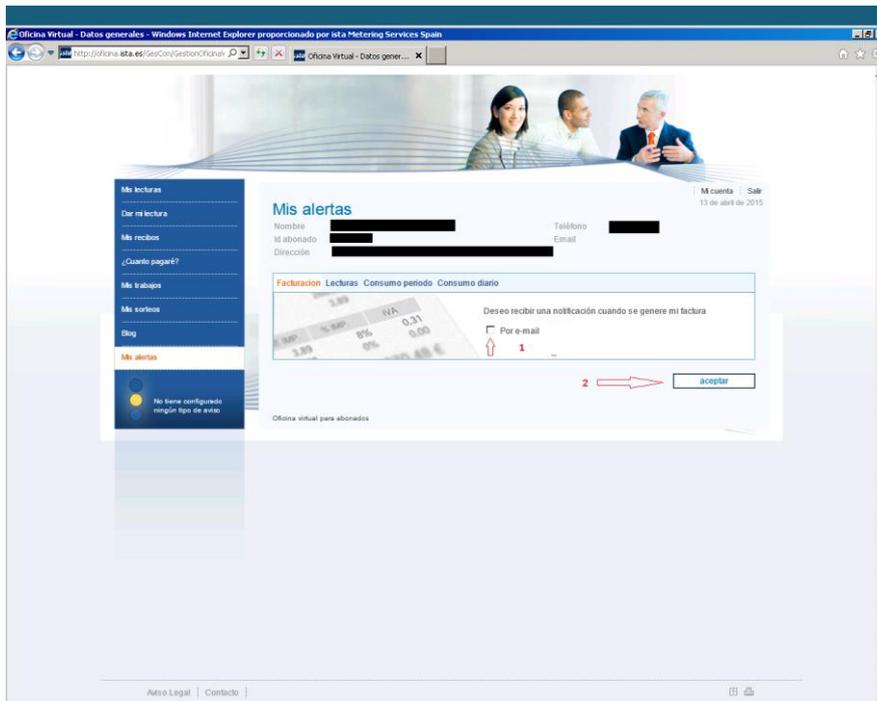
Haciendo clic en el botón “Blog”, se abrirá una ventana a la dirección <http://blog.ista.com.es/>, donde podrá mantenerse al día sobre cambios en la legislación vigente, recibir consejos para ahorrar agua y energía, etc...

## h. Mis alertas

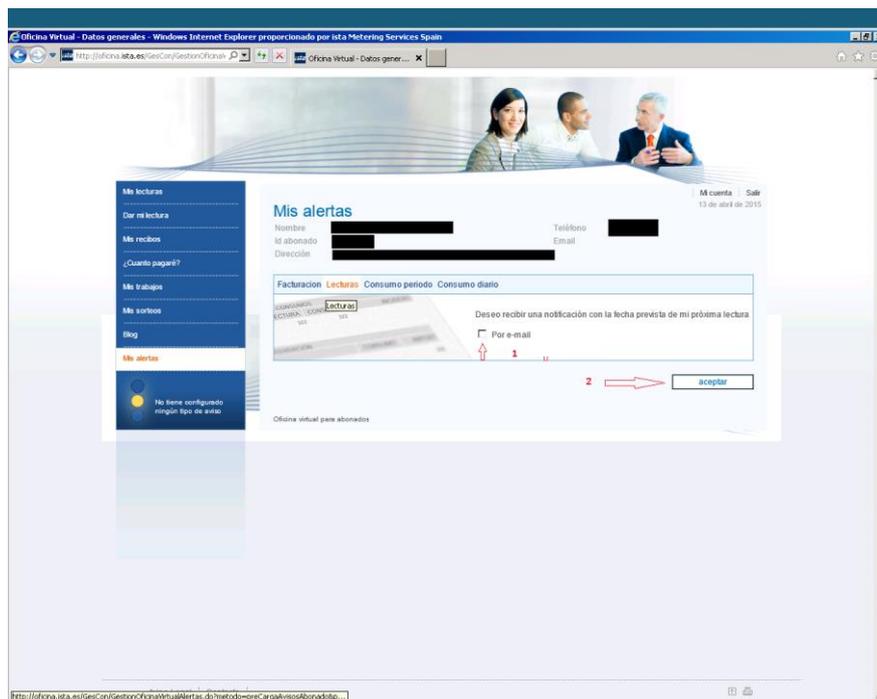
Desde esta pantalla usted puede configurar diferentes avisos que le remitirán por correo electrónico.

Disponen de las siguientes alertas para configurar:

- **Alerta de facturación:** remite una notificación cuando se confecciona un recibo desde el departamento de facturación.



- **Alerta de lectura:** remite una notificación cuando se fija una nueva fecha de lectura desde el departamento de lecturas.



- **Alerta de consumos en el periodo:** mediante esta opción, usted puede configurar una alerta en caso de exceder un consumo fijado dentro del sistema. En el campo "Consumo habitual", puede visualizar una media de consumo a modo orientativo extraída de la información contenida en la base de datos de ista. Para crear la alerta, debe rellenar el campo "Aviso" con la cantidad (en metros cúbicos) sobre los que desea hacer el seguimiento.

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

ista

Mi cuenta | Salir  
13 de abril de 2015

**Mis alertas**

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
Id abonado [redacted] Email [redacted]  
Dirección [redacted]

Facturación Lecturas **Consumo periodo** Consumo diario

Deseo recibir una notificación si supero el siguiente consumo.  Por e-mail

Aquí le mostramos, para su información, cual es el consumo habitual de su vivienda.  
Si Vd. lo desea además, podemos avisarle por mail o por sms (0,30 € + impuestos por SMS) cuando detectemos que su consumo ha superado un cierto nivel.  
Cuando su consumo supere el nivel que Vd. mismo nos indique (en el campo "aviso") le enviaremos una notificación.

Por favor complete los siguientes campos

Consumo habitual 10 m<sup>3</sup> Aviso 20 m<sup>3</sup>

Deseo recibir una notificación si supero el siguiente consumo.

10 m<sup>3</sup> 20 m<sup>3</sup> 30 m<sup>3</sup>

aceptar

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal | Contacto

- **Alerta de consumos diarios:** mediante esta opción, usted puede configurar una alerta en caso de exceder un consumo fijado dentro del sistema. En el campo "Consumo habitual", puede visualizar una media de consumo a modo orientativo extraída de la información contenida en la base de datos de **ista** medido en **litros por día**. Para crear la alerta, debe rellenar el campo "Aviso" con la cantidad (en litros) sobre los que desea hacer el seguimiento.

Oficina Virtual - Datos generales - Windows Internet Explorer proporcionado por ista Metering Services Spain

ista

Mi cuenta | Salir  
13 de abril de 2015

**Mis alertas**

Nombre [redacted] Teléfono [redacted]  
Id abonado [redacted] Email [redacted]  
Dirección [redacted]

Facturación Lecturas Consumo periodo **Consumo diario**

Deseo recibir una notificación si supero el siguiente consumo.  Por e-mail

Aquí le mostramos, para su información, cual es el consumo habitual de su vivienda.  
Si Vd. lo desea además, podemos avisarle por mail o por sms (0,30 € + impuestos por SMS) cuando detectemos que su consumo ha superado un cierto nivel.  
Cuando su consumo supere el nivel que Vd. mismo nos indique (en el campo "aviso") le enviaremos una notificación.

Por favor complete los siguientes campos

Consumo habitual 182 litros Aviso 382 litros

Deseo recibir una notificación si supero el siguiente consumo.

191 litros 382 litros 573 litros

aceptar

Oficina virtual para abonados

Aviso Legal | Contacto

## 5. Preguntas y errores frecuentes

### 5.1. He olvidado mi contraseña de acceso

En caso de olvido o pérdida de su contraseña, puede solicitar una nueva contraseña de acceso a su cuenta en la Oficina Virtual de **ista**.

Para ello, deberá hacer clic en la opción “Olvidó su contraseña” que encontrará en la pantalla de acceso a la Oficina Virtual.

En la ventana siguiente, deberá rellenar los campos:

- **Email:** correo electrónico con el que se registró en la Oficina Virtual. Solo es válida esta dirección de correo.
- **Captcha de seguridad:** se refiere al campo indicado como “Introduzca los caracteres que se ven arriba”. En caso de no poder distinguir los caracteres con facilidad, puede obtener un nuevo captcha haciendo clic en el botón:

Una vez rellene este formulario, recibirá en su correo electrónico una nueva contraseña de acceso, que **sólo** será válida las siguientes 24 horas (*para obtener información sobre la modificación de contraseña, visite la sección “Mi cuenta”*).

## 5.2. No puedo descargar mi recibo

Es posible que el programa que usted utiliza para visualizar archivos .pdf se encuentre actualizado (el ejemplo más común es Adobe Acrobat Reader). Actualizar estos programas a la versión más actualizada soluciona el fallo.

## 5.3. Deseo modificar el correo electrónico con el que estoy registrado/a

Si desea modificar la dirección de correo electrónico con la que registró su vivienda o viviendas, debe remitir un correo electrónico a la dirección [abonados@ista.es](mailto:abonados@ista.es), aportando los siguientes datos:

- Copia escaneada de su DNI, NIF o NIE por ambas caras.
- Dirección de correo electrónico que desea sustituir.
- Nueva dirección de correo electrónico, que figurará desde el momento del cambio y sustituye a la anterior.
- Número de abonado y dirección completa de su vivienda.

Se remitirá un correo electrónico de confirmación cuando su solicitud esté tramitada.

## ANEXO – Tomar la lectura del contador

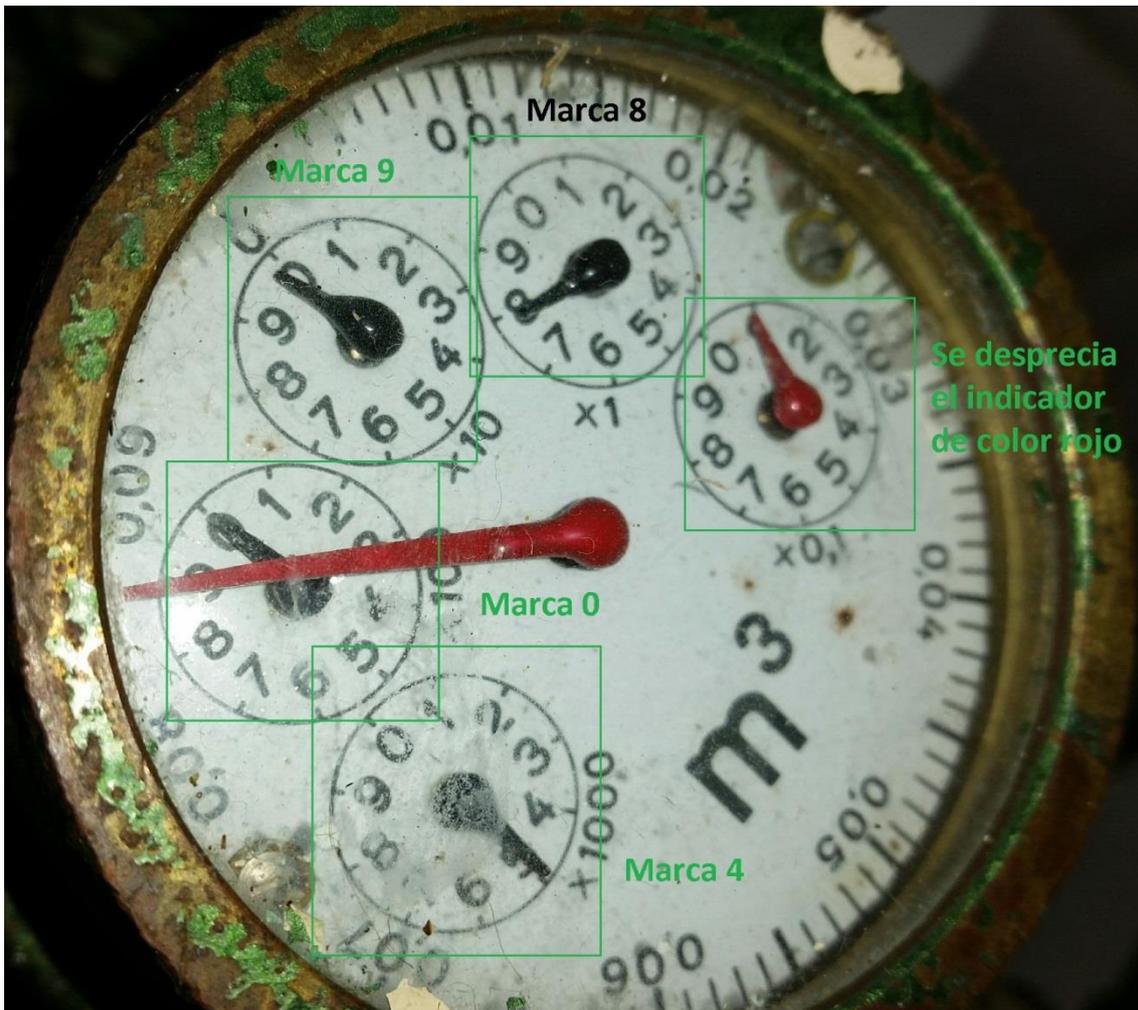
Los **contadores de agua** pueden ser:

- De lectura directa: en este caso, basta con facilitar las cifras de color negro, despreciando las que aparecen en color rojo y los ceros a la izquierda.



Como puede verse en el contador del ejemplo, para tomar la lectura, se desprecia el cero a la izquierda y la cifra en color rojo (que aparece a la derecha de la coma decimal). Por tanto, la lectura es **731 m<sup>3</sup>**.

- De lectura por indicadores: estos contadores presentan varios indicadores con forma circular que miden de 0 a 9. Para tomar la lectura, debe tomar la cifra de cada indicador, de **izquierda a derecha**, despreciando el que tiene el agua en color rojo. Si la aguja no marca una cifra entera, sino que se encuentra entre dos cifras, se toma la que indica un número menor.



Como se observa en el contador del ejemplo, se toman las cifras de los indicadores de izquierda a derecha, y se desprecia el indicador de el aguja roja. Por tanto, la lectura de este contador es **4098 m<sup>3</sup>**.