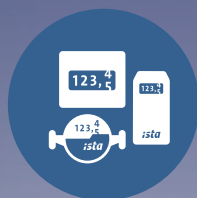


Con ista Vd. elige...

Carta menú de servicios para empresas
instaladoras y mantenedoras
de instalaciones térmicas



ista

Con esta Vd. elige... podemos hacer mucho para ayudarle en su negocio



La Directiva de Eficiencia Energética en Edificios 2012/27/UE es una oportunidad de negocio única para el sector de las instalaciones térmicas en edificios.

La medición individual de los consumos de calefacción central y agua caliente en instalaciones centralizadas, junto con la instalación de instrumentos de control en las viviendas, va a suponer que los vecinos ahorren en su gasto energético mejorando además su confort.

ista acompaña y facilita a su empresa mantenedora de instalaciones térmicas las herramientas que necesita para obtener el máximo de su negocio en el proceso de adaptación a la nueva normativa.



ista es la primera empresa en España
en estar certificada según la Norma
AENOR de calidad de empresas
repartidoras de costes de calefacción y ACS.

AENOR



Servicio
Certificado

B75/000001



Inversión: 0 €

Con ista, Vd. puede desarrollar su negocio en la medición individual de calefacción sin realizar inversión alguna.



Con ista Vd. elige...

¿Necesita financiación de las inversiones en contadores, repartidores, válvulas, etc., a precios excelentes?

Hecho.



¿Quiere ser independiente y hacer Vd. el cálculo y emisión de recibos individuales de calefacción y agua, pero con la garantía y el apoyo del líder?

No hay problema.



¿O prefiere evitarse complicaciones y que sea ista quien realice el cálculo de los recibos de calefacción y agua?

Lo hacemos.



¿Necesita una oficina virtual para que sus clientes puedan gestionar mejor sus consumos y recibos de calefacción y agua?

Lo tenemos para Vd.



**... podemos hacer mucho más
para ayudarle en su negocio.**





a) Suministro de materiales

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
	1. Suministro de material Entregaremos el material (contadores de agua, calefacción, repartidores de costes doprimo, detentores y/o válvulas) donde Vd. quiera: en su almacén o en el lugar de la instalación.
	2. Transporte y entrega de mercancías Entrega sin coste adicional por el transporte (excepto, para clientes Plata, si el pedido es inferior a 300 €).
	3. Suministro del concentrador de lecturas Un solo concentrador de lecturas puede leer todos nuestros dispositivos de medición (contadores de agua, calefacción y/o repartidores de costes doprimo). No se preocupe, ista le facilita el concentrador de lecturas sin coste alguno para Vd. Instalaremos cuantos concentradores sea necesario para cada edificio. Sin obras, sin conexiones eléctricas.
	4. Tarjeta SIM de comunicaciones para envío/recepción de lecturas El envío y recepción de lecturas de consumos se realiza a través de GPRS, que necesita la contratación de una tarjeta SIM por cada concentrador de lecturas. ista corre con todos los gastos del alta, la tarjeta, las comunicaciones, y de posibles problemas que puedan suceder en las comunicaciones durante toda la duración del contrato.
	5. Preferencia y garantía de suministro Le garantizamos la entrega de productos ista en 7 días laborables (contadores y dispositivos de nuestra marca, fabricados por ista, salvo casos excepcionales o productos específicos).
	6. Protección de stock Acordaremos previamente con Vd. las cantidades y productos en stock que tendremos disponibles para entregar en menos de 48 horas laborables.

b) Financiación

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 7. Suministro en alquiler y/o financiación de dispositivos	Como es lógico, muchas comunidades de propietarios prefieren alquilar los equipos de medición (contadores, repartidores de costes, etc.) y/o financiar la inversión a realizar. Así evitan desembolsos elevados. ista proporciona las herramientas y financiación necesarias para que Vd. pueda ofrecer a sus clientes estos servicios. Tanto si quiere que el contrato de servicios lo firme ista con la Comunidad de propietarios o con Vd., nosotros nos encargamos de la inversión.¹
 8. Descuento por volumen de compra	Si Vd. adquiere a ista productos y/o servicios a partir de 20.000 € (IVA excluido) durante un año natural, se podrá beneficiar de descuentos por volumen de compra sobre el total de las cantidades facturadas (siempre que no exista deuda vencida a 31 de marzo del año siguiente al que aplica el descuento).

¹ Alquiler y financiación sujeto a análisis de riesgo crediticio. Alquiler a 10 años.
Para periodos inferiores se aplicaría un valor residual.

c) Instalación

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 9. Cursos de formación y acreditación de instaladores	En ista nos tomamos muy en serio la calidad de nuestras instalaciones. El 87% de las reclamaciones de clientes finales relacionadas con las liquidaciones de consumos de calefacción tienen relación con una deficiente instalación. ista, con más de un millón de dispositivos instalados en España, realiza formación específica y acredita a sus instaladores mediante cursos presenciales y online. Los cursos presenciales, de 8 horas de duración y con un máximo de 25 asistentes, constan además de ejercicios prácticos. Todos los instaladores, para estar acreditados, deben pasar un test de aptitud. El coste de formación es gratuito para instaladores que acrediten pedidos superiores a 1.000 € en repartidores de costes de calefacción.
 10. Club <i>istalar</i> de Formación Continua²	¿Cómo resolvieron situaciones similares otros instaladores? Aprenda y comparta experiencias, cómo se solucionaron casos prácticos de instalaciones complejas, novedades, oportunidades de negocio, mejores prácticas e iniciativas que a otros instaladores les han funcionado. Todo eso y más es lo que reciben los miembros de nuestro Club de Formación Continua “istalar”. Y además, nuestro hotline de instaladores, para resolver dudas durante la instalación: funcionamiento de la Tablet, identificación de radiadores, etc.
 11. Instalación completa por ista	Si Vd. no tiene instaladores disponibles o sencillamente no le viene bien instalar, ista se encarga. Tenemos instaladores formados y preparados para instalar donde Vd. nos diga. Además, si es Vd. cliente Oro, le damos prioridad en los plazos de instalación.

²Disponible a partir de noviembre 2019

d) Venta o alquiler de herramientas para la instalación

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 12. Venta o alquiler de Tablet	La programación de los contadores y/o repartidores de costes doprimo durante su instalación requiere una Tablet y el software de instalación correspondiente. Vd. elige si quiere alquilar la Tablet, o adquirirla en propiedad. Cada Tablet llevará incorporado una licencia de uso del software de instalación, y de la actualización de dicho software. Los clientes Oro además podrán obtener durante un año natural una Tablet y la licencia del software gratis siempre que durante ese año realicen pedidos por un valor mínimo de 25.000 € (sin IVA)³. Al llegar a dicha cantidad, se descontará de las facturas el importe de adquisición o alquiler de la Tablet.
 13. Venta o alquiler de soldadoras y otras herramientas para la instalación	Desde ista ponemos a su disposición cualquier herramienta que precise para la instalación de repartidores de costes doprimo, tanto en venta como en alquiler. Vd. Elige

³ Un tablet y licencia de software gratis por cada 25.000 € (sin IVA) en pedidos de repartidores de costes, contadores de energía y/o válvulas termostáticas.

e) Servicios de elaboración de recibos individuales de agua y/o calefacción con la máxima flexibilidad

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 14. Identificación de radiadores y lecturas 	14.1. Identificación de radiadores ista pone a su disposición la base de datos de radiadores más extensa que existe con más de un millón de referencias. Nuestros expertos revisarán la identificación de los radiadores realizada por el instalador y asignaremos el factor de corrección K adecuado a cada dispositivo. Con total transparencia, sin ocultar información, de esta forma garantizamos que el reparto de los costes de calefacción se hace de forma justa entre los vecinos. Cuando la instalación se hace bien y con procedimientos elaborados en base a la experiencia, no hay nada que ocultar. 14.2. Lecturas Pondremos a su disposición los consumos de los contadores y repartidores de costes doprimo. Existen dos formas en que Vd. puede disponer de esas lecturas: • Mediante nuestra Oficina Virtual Vd. accede con total seguridad a los datos de consumos y liquidaciones de sus clientes y puede descargarlos en cualquier momento y desde cualquier lugar. • Mediante Open Exchange de ista, un sistema de intercambio automático de información entre su sistema informático y el de ista. Cada día, Vd. recibe los nuevos datos de consumos de sus clientes, si los hubiere. Y recuerde que nuestro sistema de radio es pionero en el mundo, y Vd. recibirá datos diarios de consumo de cada uno de los dispositivos instalados, con una frecuencia semanal, sin necesidad de desplazarse al edificio.

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 15. Liquidación individual de costes y emisión de los correspondientes recibos de agua y/o calefacción	Si Vd. lo requiere, ista realizará el reparto de costes de calefacción y/o agua, y confeccionará las liquidaciones individuales de cada propietario, en base a los consumos registrados por cada dispositivo instalado en sus viviendas, y emitirá los correspondientes recibos. En esto también somos expertos: cada año elaboramos más de 2 millones de recibos.
 16. Call center para atención al cliente	Ponemos a su disposición el call center con más experiencia del sector en España, formado específicamente y especializado, recibimos cada mes más de 10.000 llamadas de clientes sobre sus liquidaciones de agua y/o calefacción, petición de intervenciones, dudas sobre funcionamiento de válvulas y termostatos, etc.
 17. Asesoramiento para la confección de liquidaciones individuales	Si Vd. decide elaborar los recibos de calefacción y/o agua no se preocupe, ista pone a su disposición un servicio de asesoramiento telefónico en el que intentaremos resolver las dudas e incidencias que le surjan. Por ejemplo, qué hacer cuando un vecino no tiene instalados los repartidores, o cómo hacer estimaciones de consumo cuando un dispositivo ha sido desprecintado, etc.
 18. Apoyo en reclamaciones	¿Tiene una reclamación de un cliente? ¿No sabe o tiene dudas de cómo afrontar la situación? Nosotros le ayudamos. En ista atendemos cada año cientos de dudas y reclamaciones de los clientes finales, con un grado de satisfacción máximo en cuanto a su resolución, mejorando en muchos casos la percepción que el cliente final tiene sobre nuestro servicio.
 19. Liquidación y emisión de recibos con dispositivos que no sean de ista	Si Vd. tiene comunidades de propietarios con dispositivos de otro fabricante instalados, y quiere integrar las emisiones de recibos, oficina virtual, etc. en nuestra plataforma, también lo podemos hacer por Vd.

f) Servicios de mantenimiento de los dispositivos

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 20. Reposición de dispositivos	Una vez superada la garantía legal de dos años, podemos ofrecerle un servicio de reposición de los contadores de agua, energía y repartidores de costes de calefacción, para casos de roturas o fallos en su funcionamiento. Le enviaremos un producto nuevo sin coste alguno para Vd. Este servicio no incluye mano de obra de instalación.
 21. Servicio de mantenimiento (incluida mano de obra y desplazamiento)	Si Vd. opta por el servicio de mantenimiento de los contadores y/o RCC, tales aparatos estarán sujetos a la garantía durante el periodo de duración de nuestro acuerdo, con las excepciones habituales. Los termostatos, cronotermostatos, las válvulas y/o los detentores estarán sujetos a la garantía legal.

g) Servicios de valor añadido

VD. ELIGE ...	DESCRIPCIÓN
 22. Oficina Virtual para sus clientes	Sus clientes tendrán acceso a la oficina virtual de ista, en la que podrán consultar e imprimir sus recibos de agua y/o calefacción, ver sus consumos diarios registrados en sus contadores, hacer simulaciones de recibos, actualizar datos, etc. e incluso podrá configurar alertas para identificar el consumo excesivo. Y si además quiere personalizar la Oficina Virtual, con un acceso exclusivo y con el logo de la empresa, también lo podemos hacer por Vd.
 23. Medición en circuitos primarios y secundarios	Conozca con precisión los consumos de calefacción y ACS de su caldera. Así se evitarán muchos problemas y dudas en el momento de repartir los costes. Además, la lectura de estos contadores podrá estar integrada en el mismo sistema de lectura a distancia del resto de contadores individuales. Si quiere más información, llámenos o diríjase a la web: https://www.ista.com/es/repartidores-de-costes/medicion-en-sala-de-calderas
 24. Equilibrado hidráulico	El proyecto de Real Decreto para la transposición de la Directiva 2012/27/UE, por el que se regula la contabilización de consumos individuales en instalaciones térmicas de edificios exige la realización de un equilibrado hidráulico del sistema de calefacción y ACS del edificio. Además, cuando se instalan válvulas con cabezal termostático es imprescindible realizar dicho equilibrado, para así evitar ruidos en la instalación y falta o exceso de temperatura en las viviendas. El equilibrado de una instalación consta de tres fases: • Fase 1. Estudio previo de equilibrado. • Fase 2. Instalación y puesta en marcha de soluciones. • Fase 3. Seguimiento y aseguramiento continuo del equilibrado. Puede encontrar más información en: https://www.ista.com/es/repartidores-de-costes/equilibrado-hidraulico

VD. ELIGE ...

DESCRIPCIÓN



25. Monitorización de temperaturas de las viviendas

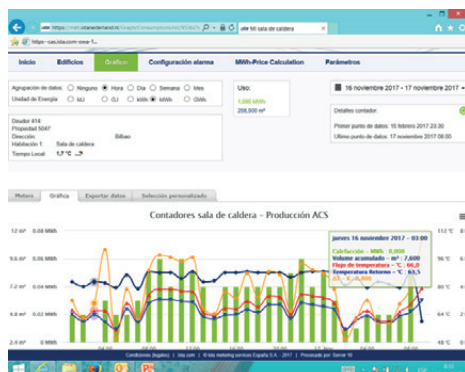
Conozca el nivel de confort de sus clientes, monitorizando la temperatura que disfrutan en el interior de sus viviendas. Reciba los datos de temperatura de forma sencilla, integrado en el mismo sistema de consulta que el resto de consumos de las viviendas. Puede encontrar toda la información en:

<https://www.ista.com/es/productos/temperatura-y-humedad>



26. La visión completa de sus salas de caldera

(misaladecaldera.com)



27. Te ayudamos a vender más

¿Cuáles son los precios del mercado? ¿Cómo elaborar la mejor oferta? ¿Cómo argumentar una venta? Si quieres, y sin coste alguno, te ayudamos a vender los servicios de medición y reparto de costes de calefacción y ACS entre tus clientes. Te asesoramos en todo el proceso de venta: formación de comerciales, preparación de ofertas, asesoramiento en precios, etc.

Con
ista Vd.
elige.



SEDE CENTRAL:

ista Metering Services España, S.A.

Avda de la Albufera 319 28031, Madrid

Tel: +34 917 01 24 83 • Email: comercial@ista.es

Consulte su oficina más próxima en

www.ista.es

OFICINAS EN:

Bilbao:

Astintze 6-A Bajo Oficina 4, 48160 Derio, Vizcaya

Tel: 944598624

Madrid:

Avenida de la Albufera, 319, 4ª Planta, 28031 Madrid

Tel: 914444630

Valladolid:

Lopez Gómez, 6 Entresuelo, 47002 Valladolid

Tel.: 983213079

Sevilla:

Pol.Ind. El Pino, C/ Pino Alerce, 3. 41016 Sevilla

Tel: 954980310

Oviedo:

Naranjo de Bulnes, 7 Bajo, 33012, Oviedo

Tel: 985111818

Zaragoza:

Anselmo Clavé 29-35 Local, 50004 Zaragoza

Tel: 976433201

