

# CORONAVIRUS: MEDIDAS EXTRAORDINARIAS EN NUESTRO SERVICIO DE LECTURA Y LIQUIDACIÓN DE AGUA Y/O CALEFACCIÓN<sup>1</sup>

16 de marzo de 2020

Estimados clientes,

Desde ISTA queremos transmitirle la tranquilidad y seguridad de que estamos totalmente preparados para seguir al lado de nuestros clientes, salvaguardando su salud y la de nuestros empleados. Seguiremos dando nuestro servicio como hasta ahora, siempre dentro del respeto escrupuloso de las normas y recomendaciones de las autoridades sanitarias y de la situación de estado de alerta en la que nos encontramos. A continuación les indicamos la situación de los servicios disponibles, y en su caso, los posibles cambios que en algunos casos se han determinado:

## Lecturas de contadores

**1. Lecturas remotas de contadores inteligentes por radio están garantizadas: se seguirán realizando como hasta ahora.**

Todas las lecturas de consumos de agua y calefacción que cuenten con dispositivos de radio de ISTA seguirán realizándose con total normalidad, dado que para realizar dichas lecturas no es necesario que ningún operario se desplace a las fincas. El servicio no se verá en absoluto afectado y aseguramos cumplir con los plazos establecidos.

**2. Lecturas de contadores en modo presencial**

En cumplimiento de las recomendaciones y medidas extraordinarias decretadas por las autoridades, con objeto de proteger a nuestros clientes, nuestros lectores no entrarán en las viviendas a tomar lectura de los contadores. En estos casos, animamos a nuestros clientes finales a que nos den las lecturas por los medios habilitados para ello (por favor consulte <https://www.ista.com/es/servicios-online/dejen-su-lectura/>):

- a. Por teléfono 902 09 07 24
- b. Mediante la Oficina Virtual, [www.ista.es](http://www.ista.es)
- c. Por teléfono 365 días, 24 horas, en el 913 605 544

Adicionalmente, como medida extraordinaria, y siempre que las circunstancias lo permitan, colocaremos un cartel informativo en la finca, y dejaremos en los buzones tarjetas de información de las diferentes formas en que nos pueden enviar las lecturas de los contadores.

---

<sup>1</sup> Toda la información contenida en este documento estará sujeta a cambios en virtud de la evolución de la situación de alerta decretada, recomendaciones de las autoridades sanitarias, o causas de fuerza mayor que impidan el correcto desarrollo de los servicios

## **Emisión y envío de recibos individualizados de agua y/o calefacción**

### **3. La emisión de recibos está garantizada**

Todos nuestros departamentos que se encargan del cálculo y emisión de recibos de agua y/o calefacción individuales funcionan al 100%, por lo que, salvo circunstancias excepcionales, la emisión de dichas liquidaciones está garantizada.

La emisión recibos de los contadores inteligentes de lectura remota seguirá haciéndose como hasta ahora en base al consumo real, y para los contadores de lectura presencial de los que no hayamos podido recoger la lectura o no se nos haya podido facilitar, el cálculo de sus consumos se estimará, de igual manera como venimos haciendo hasta ahora.

### **4. El envío de recibos se seguirá realizando como hasta ahora. El envío por correo electrónico está garantizado**

La impresión en papel de los recibos y su envío seguirá como hasta ahora, siempre que sea posible (p.ej. discontinuidad en el servicio de correos, etc.). En todo caso, estamos en condiciones de garantizar que los recibos se enviarán, en el 100% de los casos, al administrador por correo electrónico.<sup>2</sup>

## **Servicios de urgencias**

Siempre que sea posible, priorizando la salvaguarda de la salud de los clientes y trabajadores, y salvo causas que lo imposibiliten dispondremos de un servicio de guardia para atender urgencias, como fugas, etc.

## **Instalaciones de contadores y repartidores de costes**

Quedan suspendidas todas las instalaciones a realizar en el interior de las viviendas, siguiendo con las recomendaciones y decretos que derivan del actual estado de alerta.

## **Atención al cliente estará operativa por teléfono o correo electrónico**

Todos nuestros operarios de atención telefónica siguen operativos en el teléfono 91 701 24 70 en el horario habitual y por correo electrónico ([administradores@ista.es](mailto:administradores@ista.es)). Sin embargo, nuestras oficinas permanecerán cerradas al público.

## **Actividad comercial**

Nuestra actividad comercial, emisión de ofertas, etc. sigue plenamente operativa por teléfono y correo electrónico, salvo en que no se celebrarán reuniones presenciales.

Sintiendo las molestias ocasionadas, y entendiendo que estas medidas son la mejor garantía para poder seguir ofreciendo nuestros servicios durante las próximas semanas, esperamos superar entre todos la situación actual y recuperar cuanto antes la normalidad.

Cúidense mucho y quedamos a su entera disposición

**ISTA Metering Services España, SA**

---

<sup>2</sup> Siempre que tengamos la dirección de correo electrónico