

# GUIDE UTILISATEUR

**ista** Mon espace

**Résident**



Ce guide est destiné à tout résident d'un logement équipé d'au moins un appareil de comptage ista doté de la technologie télérelève et éligible au service. Votre gestionnaire syndic de copropriété ou bailleur a souscrit au portail Mes suivis de consommation résident.

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| 1. Mes suivis de consommation résident, c'est quoi ? .....                 | 4  |
| 2. Qu'est-ce qui s'affiche sur l'écran ? .....                             | 4  |
| 2.1. Votre tableau de bord.....  | 5  |
| 2.2. Page Analyse détaillée .....  | 5  |
| 2.2.1. Le graphique d'évolution des consommations par période.....         | 6  |
| 2.2.2. Fixez vos objectifs de consos et suivez vos consos en fonction..... | 6  |
| 2.2.3. Comparez vos consos eau à celles des autres logements.....          | 7  |
| 2.1. Consultez vos index et consommations par compteur .....               | 7  |
| 3. Performance énergétique .....   | 8  |
| 4. Consommation journalière .....  | 8  |
| 5. Index à la demande.....   | 9  |
| 6. Documents.....  | 9  |
| 7. Gérer votre compte.....   | 10 |
| 7.1. Mon profil .....  | 10 |
| 7.1.1. Modifier vos informations personnelles.....                         | 10 |
| 7.1.2. Modifier votre mot de passe .....                                   | 11 |
| 7.1.3. Activer la double authentification .....                            | 11 |
| 7.1.4. Vous connecter une fois la double authentification activée .....    | 12 |
| 7.1.5. Désactiver la double authentification .....                         | 13 |
| 7.2. Mes options : alertes et autorisation gestionnaire .....              | 14 |
| 7.2.1. Alertes fuites et consommations par SMS et par email .....          | 14 |
| 7.2.2. Autoriser la vue des consos journalière à votre gestionnaire.....   | 14 |

|  |    |
|--|----|
| 8. FAQ.....  | 15 |
| 8.1. Vous souhaitez supprimer votre compte.....  | 15 |
| 8.2. Vous souhaitez modifier votre identifiant ou mot de passe.....                            | 15 |
| 8.3. Vous souhaitez avoir accès aux données de conso d'autres logements .....                  | 15 |
| 8.4. Il n'y a pas de données de conso sur votre portail .....                                  | 15 |
| 8.5. Vous ne voyez pas l'historique de vos données .....                                       | 15 |
| 8.6. Les données affichées sont incomplètes.....   | 15 |
| 8.7. Les données affichées paraissent incorrectes .....  | 15 |
| 8.8. Comment est calculée la consommation sur le portail ? .....                               | 15 |
| 8.9. Comment vérifier un index ? .....   | 15 |
| 8.10. Pourquoi l'index d'une date donnée ne correspond pas à celui affiché sur le site ? ..... | 16 |
| 8.11. Comment envoyer le relevé d'index à ista ? .....   | 16 |
| 8.12. Pourquoi ista n'a pas tenu compte de l'index saisi sur le site ista.fr ? .....           | 16 |
| 8.13. Le gestionnaire peut-il voir mes consos journalières ? .....                             | 16 |
| 8.14. Vous ne voulez pas que votre gestionnaire voie vos consos journalières.....              | 16 |
| 8.15. Vous voulez/ne voulez plus recevoir de sms ou mail de consommation .....                 | 16 |
| 8.16. Vous avez une fuite, que devez-vous faire ? .....  | 16 |
| 8.17. Comment êtes-vous alerté des fuites ? .....  | 16 |
| 8.18. Pourquoi ne recevez-vous pas d'alerte fuites ou consos ? .....                           | 17 |
| 8.19. Le site indique une fuite qui n'existe pas ou qui a été réparée .....                    | 17 |

&lt;

## 1. Mes suivis de consommation résident, c'est quoi ?

C'est votre outil en ligne de suivi, d'analyse et d'optimisation de vos consommations d'eau ou de chauffage. Vous pouvez également consulter des données de température si votre logement est équipé de sondes ista.

**Mes suivis de consommation résident** vous permet de faire des économies d'eau et de chauffage. Grâce à votre espace en ligne, soyez maître de votre habitation, et de vos consommations !

En synthèse, ce portail vous permet de :

- Mesurer votre niveau de consommation par rapport à l'objectif (le seuil) que vous avez-vous-même fixé,
- Être alerté par SMS et par email en cas de fuite d'eau ou en cas de dépassement de vos objectifs de consommation,
- Identifier les lieux de vie les plus énergivores,
- Accéder à vos consommations journalières,
- Demander vos index et consos et les exporter.

## 2. Qu'est-ce qui s'affiche sur l'écran ?

Sur chaque page, vous retrouverez :

- A gauche, le menu de NAVIGATION vous indique où vous vous trouvez sur le portail et permet de changer de vue ou d'accéder à des fonctionnalités spécifiques
- Au centre, le corps de page, qui contient les informations correspondant à la page consultée.
- En haut, en cliquant sur MON COMPTE, vous pouvez gérer votre profil et vos options.

Dans l'exemple ci-dessous, vous consultez votre tableau de bord, votre 1<sup>ère</sup> page visible après connexion.

**Alerte Fuite Critique** (Compteur Eau Froide : n° 610074460)

| INFORMATIONS  | SYNTHÈSE CONSOMMATION 2024   | À SAVOIR  |
|---|--|---|
| <b>Occupant</b><br>Non renseigné<br>Entrée le 01/07/2011<br>Etat : Occupe actuellement le logement  | <b>EAU FROIDE</b><br>Janvier - Août : 38m³ = 0 m³ 381€                       | <b>MÉTÉO</b><br>JEU 22 AOÛT 25°   |
| <b>Logement</b><br>30 AV CARNOT<br>91300 MASSY<br>Emplacement : 1ET 1113<br>Type : 4P (4 PIÈCES)<br>Référence gestionnaire : AA2C145L-1113<br>Référence ista (BEEP) : 01 01 01 03 | <b>EAU CHAUDE</b><br>Janvier - Août : 20m³ 8 m³ 209€                         | <b>Conseils</b><br>eau chauffage électricité<br>"La douchette économeur d'eau s'utilise sur le même principe que les mousseurs/abrateurs et réduit la consommation d'eau de 50% à 70%." |
| <b>CHAUFFAGE</b><br>Janvier - Août : 9553 unités 482 unités   | <b>TEMPÉRATURE LOGEMENT</b><br>Période du 30/12/2024 au 05/01/2025<br>21,9°C |   |

Quels sont les gestes qui permettent de faire le plus d'économie dans son logement ? En savoir plus

Températures recommandées en °C pour optimiser vos frais de chauffage sans altérer votre confort.  
 19°C Chambre d'enfant  
 21°C Salle de bain  
 20°C Séjour

## 2.1. Votre tableau de bord

### Bloc informations à gauche

Vous retrouvez les informations spécifiques à votre logement et à votre résidence. N'hésitez pas à cliquer sur le lien « En savoir plus » pour appliquer des gestes simples qui vous aideront à faire des économies d'énergie !

### Au centre

Le tableau de bord en page d'accueil affiche :

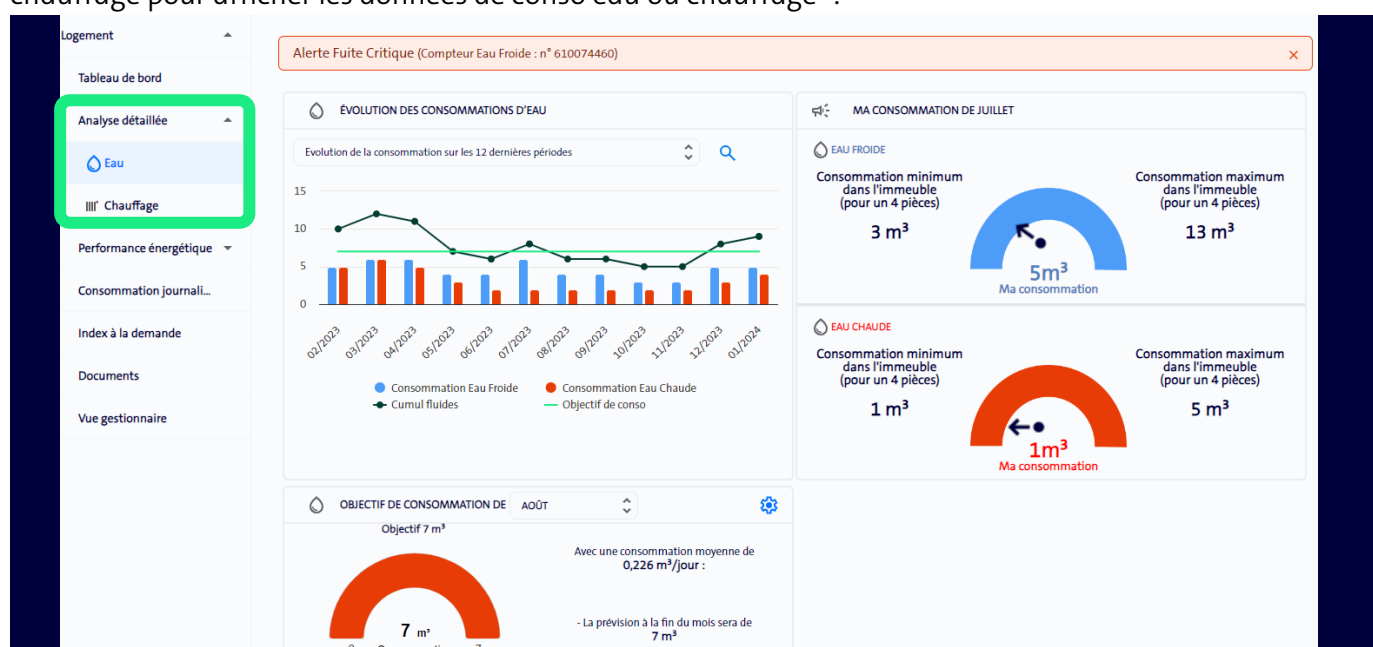
- Un bandeau d'alerte en cas de suspicion de fuite si vous êtes équipé d'un ou plusieurs compteurs d'eau,
- Une synthèse des consommations de votre logement sur l'année en cours et compare vos consos par rapport à l'année passée pour l'eau chaude, l'eau froide, et le chauffage (vue adaptée selon le/les types d'appareils ista installés et télé-relevés).
- La température moyenne constatée dans votre logement pour la semaine précédente si vous êtes équipé d'une sonde.

### Bloc A savoir à droite

ista vous permet d'accéder à des conseils précieux, pour faire toujours plus d'économies ! Tenez-vous informé des toutes dernières actualités pour piloter au mieux vos consos !

## 2.2. Page Analyse détaillée

En cliquant sur cette section du menu, vous pourrez accéder à vos tendances, comparaisons et détails de vos consos. Si vous êtes équipé de compteurs eau et chauffage, cliquez sur l'un ou l'autre des sous-menus eau ou chauffage pour afficher les données de conso eau ou chauffage<sup>1</sup>.



**Les données affichées correspondent aux dernières données brutes envoyées par les appareils télé-relevés. Elles ne sont pas contractuelles et ne correspondent pas au dernier relevé qui s'affiche sur vos états de relève.**

<sup>1</sup> Si votre logement est équipé par ista des deux types d'appareils télé-relevés  
Guide Mes suivis de consommation résident

### 2.2.1. Le graphique d'évolution des consommations par période

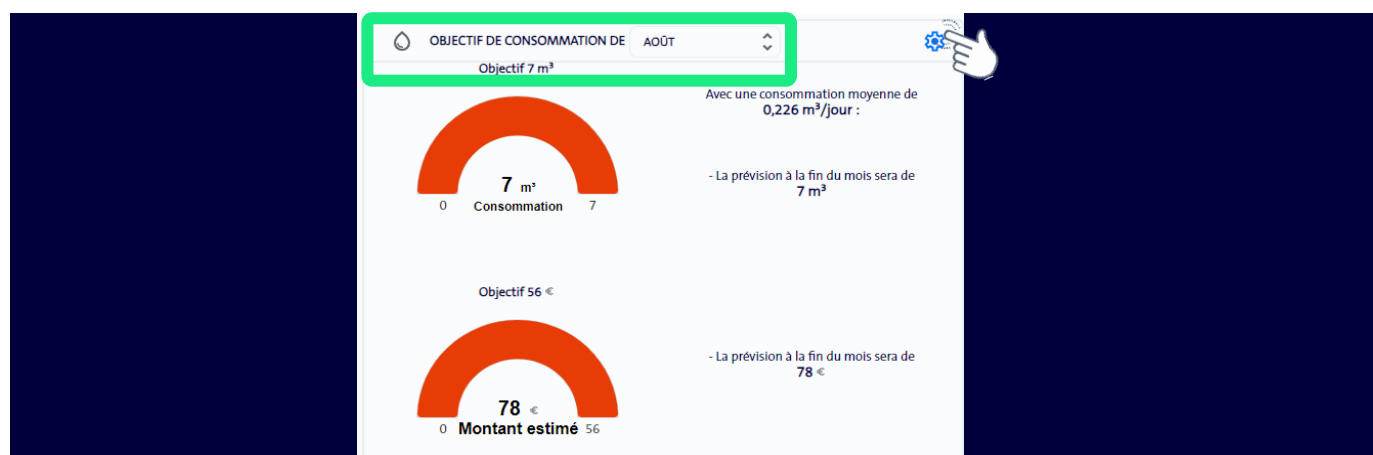
Ici, vous pouvez voir l'évolution de vos consos en chauffage ou en eau (selon la section choisie dans le menu) et choisir votre vue : mensuelle, annuelle, ou trimestrielle.



La barre verte indique le niveau de consommation que vous vous êtes fixé par mois.

En survolant chaque barre du graphique, vous pouvez voir vos consos en détail pour cette période.

### 2.2.2. Fixez vos objectifs de consos et suivez vos consos en fonction



Pour l'eau comme pour le chauffage, ce bloc affiche une jauge, correspondant au niveau de consommation de votre logement sur le mois en cours. Cette jauge varie et change de couleur (du vert au rouge) selon l'objectif de consommation qui est fixé.

- En haut du bloc, vous trouvez la conso de votre logement cumulée pour le mois en cours et la prévision de consommation en fin de mois.
- En bas s'affiche la prévision de consommation valorisée, sur la base des tarifs nationaux.

**Par défaut, l'objectif de consommation fixé correspond aux moyennes nationales de consommation des logements de même type.**

**Cet outil est un outil de simulation qui utilise des moyennes nationales. Les estimations affichées ne sont pas basées sur les tarifs eau et chauffage exactement appliqués par le fournisseur d'eau et d'énergie pour votre immeuble.**

Vous souhaitez modifier vos objectifs de consommation pour le mois ?

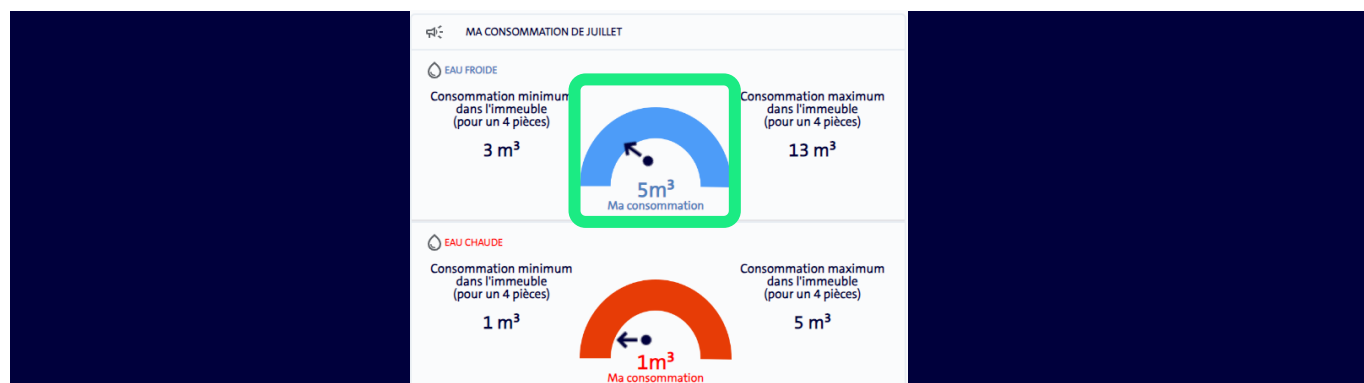


- Cliquez sur la roue crantée en haut à droite du bloc objectifs de consommation ,
- Paramétrez le seuil de consommation mensuel souhaité dans la fenêtre qui s'affiche, soit en volume, soit en valeur, en faisant bouger le curseur ou en saisissant le chiffre souhaité.
- Validez

### 2.2.3. Comparez vos consos eau à celles des autres logements

Ce bloc vous permet de comparer vos consommations à celles des autres logements. Il n'est disponible que pour l'eau.

Vos consommations d'eau **du mois passé** sont comparées à celles des **logements de même type** dans votre immeuble :



### 2.1. Consultez vos index et consommations par compteur

En bas de cette page, vous pouvez consulter les index et consos par compteur.

Pour l'eau, vous pouvez également afficher vos consos moyennes par jour.

**Attention, les données affichées correspondent aux dernières données envoyées par les appareils télé-relevés. Elles ne sont pas contractuelles et ne correspondent pas au dernier relevé qui s'affiche sur vos états de relève.**

### 3. Performance énergétique

Cette page affiche les consommations eau et/ou chauffage ista de votre logement et les estimations de consommations d'autres énergies non relevées par ista, comme le gaz ou l'électricité.

**Cette page et la section du menu Performances énergétiques apparaissent uniquement si le promoteur a souscrit à l'option dans le cadre de la construction de votre immeuble.**

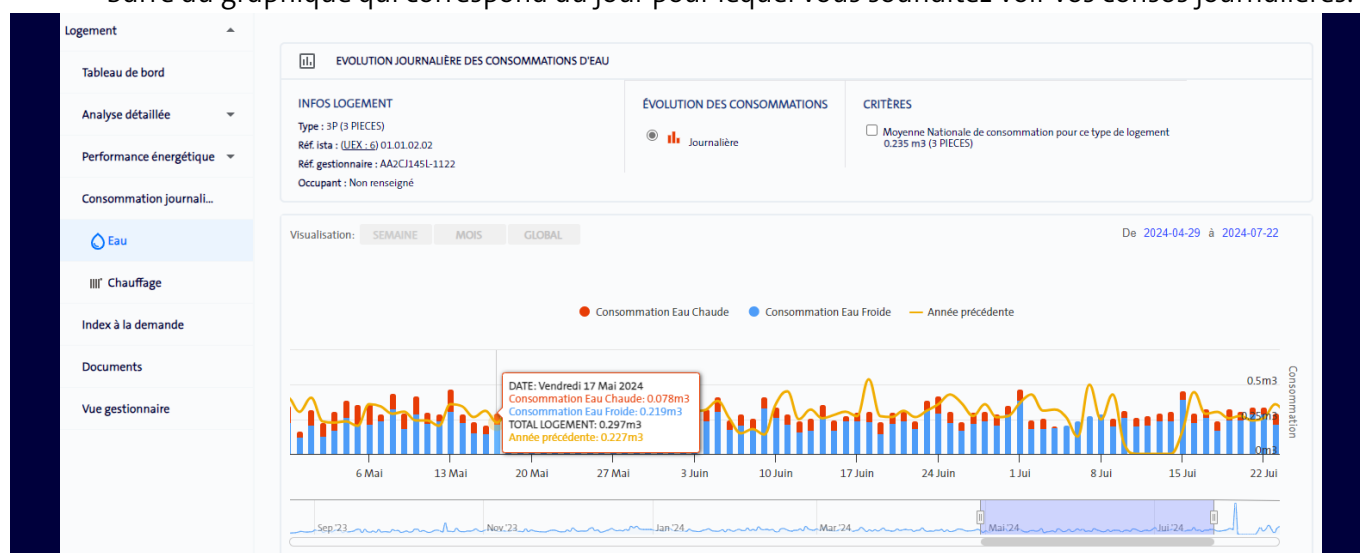
L'estimation de vos consos pour les compteurs non ista s'affichera si vous avez renseigné les informations requises dans le formulaire Mon logement.

Pour le remplir, cliquez sur MON COMPTE/Mon logement en haut de la page.

### 4. Consommation journalière

Vous pouvez consulter vos consos journalières pour l'eau et le chauffage en cliquant sur la section **Consommations journalières** du menu de gauche.

- Utilisez le curseur ou les champs date pour agrandir ou réduire la période et passez la souris sur la barre du graphique qui correspond au jour pour lequel vous souhaitez voir vos consos journalières.



**Attention, les données affichées correspondent aux dernières données envoyées par les appareils télé-relevés. Elles ne sont pas contractuelles et ne correspondent pas au dernier relevé qui s'affiche sur vos états de relève.**



## 5. Index à la demande

Vous pouvez visualiser et exporter les index et consommations de chaque compteur à la demande en cliquant sur la section **Index à la demande** du menu de gauche.

Sur la page qui s'affiche,

- Sélectionnez la date de fin de période souhaitée dans le champ supérieur,
- Sélectionnez la date de début de période dans le champ inférieur,
- Cliquez sur « Rechercher un index ».

Vous obtenez une page avec le relevé des compteurs à date.

Les données affichées peuvent être réelles ou estimées. Elles sont estimées dans le cas où l'index réel n'a pu être transmis et cela est précisé à l'écran.

| EAU FROIDE                  |                    | EAU CHAUDE                  |                    |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|
| 01/08/2024 au 22/08/2024    |                    | 01/08/2024 au 22/08/2024    |                    |
| Numéro du compteur          | 510193971          | Numéro du compteur          | 520148053          |
| Emplacement                 | Débaras            | Emplacement                 | Débaras            |
| Index précédent             | 102,000            | Index précédent             | 92,000             |
| Index relevé                | 107,000            | Index relevé                | 94,000             |
| OBSERVATION                 | PAS D'INFORMATIONS | OBSERVATION                 | PAS D'INFORMATIONS |
| Index réel/estimé           | REEL               | Index réel/estimé           | REEL               |
| Consommation (m3)           | 5                  | Consommation (m3)           | 1                  |
| Consommation (m3 et litres) | 5,960              | Consommation (m3 et litres) | 1,852              |

Vous pouvez exporter ces informations au format Excel.

**Attention, les données affichées correspondent aux dernières données envoyées par les appareils télé-relevés. Elles ne sont pas contractuelles et ne correspondent pas au dernier relevé qui s'affiche sur vos états de relève.**

## 6. Documents

Cliquez sur la section Documents, en bas du menu de gauche pour télécharger vos documents :

- Note d'information (si votre gestionnaire a souscrit à ce service),
- Décompte individuel (si votre gestionnaire a souscrit à ce service),
- Guides d'utilisation Mes suivis de consommation résident.

## 7. Gérer votre compte

En cliquant sur **Mon compte** haut de page, vous pouvez gérer votre compte et vos options

### 7.1. Mon profil

Depuis Mon profil, vous pouvez :

- Modifier vos informations personnelles et supprimer votre compte
- Modifier votre mot de passe
- Activer/désactiver la double authentification

#### 7.1.1. Modifier vos informations personnelles

Vous pouvez consulter et modifier vos informations personnelles dans le bloc MES INFORMATIONS

#### Pour modifier vos noms et prénoms :

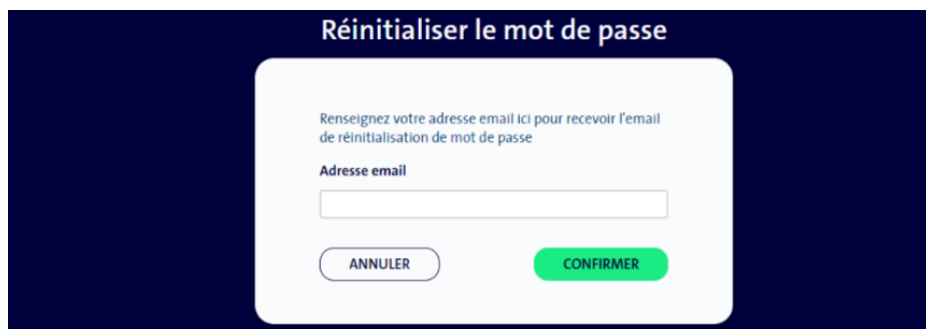
- Cliquez sur **Modifier**,  
Le bloc passe en mode édition
- Remplacez vos nouvelles informations personnelles et cliquez sur **Appliquer**.

#### Pour modifier votre adresse email :

- Cliquez sur **Modifier**,  
Le bloc passe en mode édition
- Remplacez votre adresse par la nouvelle puis cliquez sur **Valider mon nouvel email de connexion**.  
Un email contenant un code de vérification est envoyé à la nouvelle adresse email.
- Renseignez ce code dans le champ qui s'affiche à l'écran pour valider votre nouvel identifiant.
- Puis cliquez sur **Valider**

### 7.1.2. Modifier votre mot de passe

- Dans le bloc MOT DE PASSE, Cliquez sur Modifier le mot de passe, L'écran suivant s'affiche :



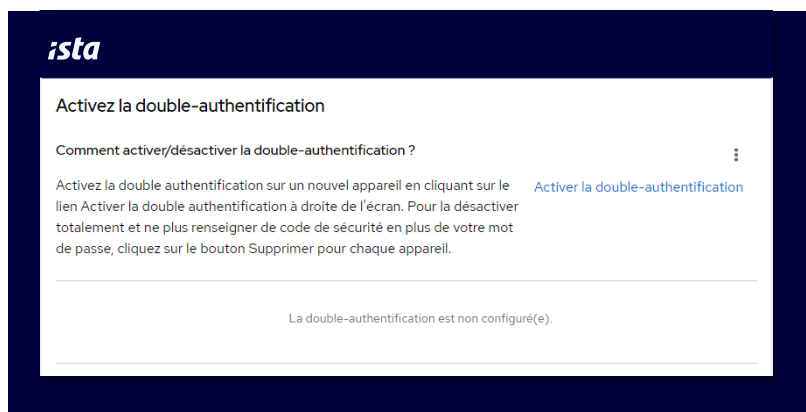
- Renseignez votre adresse email,
- Cliquez sur Confirmer

Un email de réinitialisation de mot de passe est envoyé à votre adresse email. Cliquez sur le bouton **Réinitialiser le mot de passe** contenu dans l'email, puis sur **Confirmer**.

- Renseignez votre nouveau mot de passe, confirmez-le, puis cliquez sur **Valider**. Vous êtes redirigé vers votre page d'accueil. Votre mot de passe a bien été modifié.

### 7.1.3. Activer la double authentification

- Dans le bloc Double authentification, cliquez sur **activer/désactiver** L'écran suivant s'affiche :




- Cliquez sur [Activer la double-authentification](#),

L'écran suivant s'affiche :

Vous devez configurer l'authentification par mobile pour activer votre compte.

### Activez la double authentification !

1. Installez une application sur votre appareil mobile pour mettre en place la double authentification :  
Les applications d'authentification génèrent des codes de sécurité aléatoires que vous devrez saisir en plus de votre mot de passe à chaque connexion. Vous pouvez utiliser l'application de votre choix (par exemple les app gratuites Google Authenticator ou Microsoft Authenticator).
2. Ouvrez l'application et scannez ce QR code :  
  
[Impossible de scanner le QR code ?](#)
3. Donnez un nom à votre appareil/app d'authentification \*
4. Saisissez le code de sécurité fourni par l'application \*

**VALIDER** **ANNULER**

- Munissez-vous d'un smartphone ou d'une tablette mobile et suivez les instructions à l'écran,
- Cliquez sur **Valider**.

Pour enrôler un autre appareil mobile ou une autre App d'authentification, recommencez ces étapes.

#### 7.1.4. Vous connecter une fois la double authentification activée

Un code vous sera demandé à chaque connexion après avoir renseigné vos identifiant (email) et mot de passe. Une fois vos identifiant/mot de passe saisis, vous obtiendrez cet écran :

### Connexion sécurisée

[← Retour aux choix de connexion sécurisée](#)

Email  
imaneoccupant@gmail.com

Vous avez reçu un code de sécurité par email. Pour vous connecter, saisissez le code de sécurité figurant dans l'email puis cliquez sur "Confirmer".

Code de sécurité

**RENOVOYER UN CODE** **CONFIRMER**

- Renseignez le code qui s'affiche sur votre App d'authentification.
- Vous êtes connecté ! Votre page d'accueil s'affiche.

### 7.1.5. Désactiver la double authentification

Pour désactiver la double authentification,

- Cliquez sur **activer/désactiver** dans le bloc Double authentification,

L'écran suivant s'affiche :

Si vous avez enrôlé plusieurs appareils mobiles ou activé la double-authentification sur plusieurs App, vous verrez tous ces paramètres affichés à l'écran.



- Cliquez sur le bouton Supprimer en face de chaque appareil/App que vous souhaitez désenrôler.
- Pour désactiver totalement la double authentification, supprimez toutes les lignes de cet écran.

Ainsi, il ne vous sera plus demandé de code en plus de votre mot de passe pour vous connecter.

## 7.2. Mes options : alertes et autorisation gestionnaire

**RETOUR AU TABLEAU DE BORD**

**PARAMÉTRAGE DE MES ALERTES**

Pour recevoir des messages d'alerte ou d'information, sélectionnez le mode d'envoi pour chaque alerte souhaitée. Pour vous désabonner, décochez les cases correspondantes.

**Alerte fuite**

☐ Par SMS  
☐ Par E-mail

**Alerte consommation**

☐ Par SMS  
☐ Par E-mail

**AUTORISATION GESTIONNAIRE**

☒ Cochez cette case si vous autorisez votre gestionnaire à avoir accès à vos données journalières de consommation

**VALIDER**

© Copyright - ista tous droits réservés. 2024

Confidentialité | Mentions Légales | Contactez-nous

### 7.2.1. Alertes fuites et consommations par SMS et par email

Depuis cette page, vous pouvez activer/désactiver vos alertes sms et mail qui vous avertissent des fuites et des surconsommations (par rapport aux objectifs que vous vous êtes fixés).

Attention, pour recevoir des alertes SMS, il est indispensable d'enregistrer votre n° de téléphone mobile dans votre profil : rubrique Mon compte/Mon profil.

### 7.2.2. Autoriser la vue des consos journalière à votre gestionnaire

Depuis cette page également, cochez ou décochez la case dans le bloc Autorisation Gestionnaire pour lui ajouter/lui ôtez le droit d'obtenir cette vue.

## **8. FAQ**

### **8.1. Vous souhaitez supprimer votre compte**

En haut de page, cliquez sur Mon compte/Mon profil/supprimer mon compte.

### **8.2. Vous souhaitez modifier votre identifiant ou mot de passe**

En haut de page, cliquez sur Mon compte/Mon profil/Mes informations et reportez-vous au chapitre Mon profil du présent guide.

### **8.3. Vous souhaitez avoir accès aux données de conso d'autres logements**

Avec votre compte résident, vous ne pouvez consulter les données que d'un seul logement. Seuls les gestionnaires (dont syndics bénévoles) ont accès, depuis leur espace client dédié, aux données de tous les logements.

Vous êtes peut-être copropriétaire de plusieurs logements équipés d'appareils télé-relevés ista ? ista ne fournit pas pour le moment d'accès en ligne pour les copropriétaires. Vous devez vous adresser à votre syndic pour obtenir les informations souhaitées.

### **8.4. Il n'y a pas de données de conso sur votre portail**

Un message indique « les données sont en cours de traitement ». Soit le système est en train de mettre à jour les données soit tous les appareils n'ont pas été encore posés.

### **8.5. Vous ne voyez pas l'historique de vos données**

Le démarrage de l'affichage des données se fait à compter de la date d'activation de votre compte. Le portail n'affiche que deux ans d'historique de données.

### **8.6. Les données affichées sont incomplètes**

Si vous constatez des données mais que certaines sont manquantes, notez le n° de compteur, voire l'index si possible et n'hésitez pas à [nous contacter](#).

### **8.7. Les données affichées paraissent incorrectes**

Les données affichées correspondent aux données brutes envoyées par nos appareils télé-relevés. Ces données ne sont pas contractuelles et peuvent ne pas correspondre à celles affichées sur votre relevé ou sur les appareils à un instant précis.

### **8.8. Comment est calculée la consommation sur le portail ?**

C'est la différence entre 2 index bruts relevés sur le compteur (exemple : les index entre le 15 février et le 20 mai).

### **8.9. Comment vérifier un index ?**

Sur les compteurs eau, c'est le nombre affiché sur le compteur depuis sa pose (il est composé de chiffres noirs = m3 et de chiffres rouges = litres). Sur le site, aller sur « Index à la demande » dans le menu et renseignez la même date en date de début et de fin.

### **8.10. Pourquoi l'index d'une date donnée ne correspond pas à celui affiché sur le site ?**

Avez-vous vérifié votre n° de compteur par rapport à celui affiché sur ista-webconso.fr ? Il arrive que l'index réel ne puisse avoir été transmis. Dans ce cas, nous estimons cet index et vous voyez alors index : « ESTIME » dans la section « Index à la demande ».

### **8.11. Comment envoyer le relevé d'index à ista ?**

Vous pouvez saisir vos index sur notre site [www.ista.fr](http://www.ista.fr). Cliquez sur le lien « Transmettre mon relevé » dans le Bloc « Saisir ma conso ».

### **8.12. Pourquoi ista n'a pas tenu compte de l'index saisi sur le site ista.fr ?**

Il se peut que cette information soit arrivée trop tard ou traitée trop tard par nos services. Dans ce cas, l'index n'a pas été retenu.

### **8.13. Le gestionnaire peut-il voir mes consos journalières ?**

Le gestionnaire ne peut voir vos consommations journalières que si vous l'y avez autorisé en cochant la case à la création de votre compte.

Vous pouvez activer/désactiver son accès à vos consommations journalières depuis Mon compte/Mes options. Puis décochez la case dans le bloc « Autorisation gestionnaire ».

### **8.14. Vous ne voulez pas que votre gestionnaire voie vos consos journalières.**

Si vous n'avez pas encore créé de compte : la case permettant l'accès à ces données pour votre gestionnaire est décochée par défaut. N'y touchez pas.

Si vous avez déjà donné accès, en allant depuis Mon compte/Mes options, une fois connecté, vous pouvez modifier votre choix.

### **8.15. Vous voulez/ne voulez plus recevoir de sms ou mail de consommation**

Une fois connecté, cliquez sur Mon compte/Mes options puis et cochez ou décochez les alertes que vous souhaitez/ne souhaitez plus recevoir

### **8.16. Vous avez une fuite, que devez-vous faire ?**

Où se situe la fuite ? Au niveau d'un compteur ista ?

- Si la fuite se situe au niveau d'un compteur ista (et pas tuyauterie), il faut [nous contacter](#).
- Si la fuite se situe au niveau du robinet avant-compteur, demandez à votre gestionnaire s'il a souscrit un contrat robinetterie avec ista et [contactez-nous](#) pour prendre un rendez-vous.
- Dans tous les autres cas, ista ne pourra intervenir. Rapprochez-vous de votre gestionnaire ou de votre bailleur pour faire réparer la fuite.

### **8.17. Comment êtes-vous alerté des fuites ?**

Vous recevez un SMS et/ou un email selon ce que vous avez indiqué à la création de votre compte. Ces paramètres sont modifiables depuis le menu/Mes options.



### **8.18. Pourquoi ne recevez-vous pas d'alerte fuites ou consos ?**

Un message d'alerte s'affiche en haut de la 1ère page du site.

Vous recevez un SMS et/ou un email selon ce que vous avez indiqué à la création de votre compte. Ces paramètres sont modifiables depuis le menu/Mes options.

### **8.19. Le site indique une fuite qui n'existe pas ou qui a été réparée**

Un technicien est-il passé pour réparer la fuite ? Patientez quelques jours afin que les données soient mises à jour dans nos systèmes (environ 8j).

- Si la réparation a eu lieu il y a plus de 8 jours, il se peut qu'il s'agisse d'une autre fuite. Relevez votre index le soir avant d'aller vous coucher, puis le matin en vous levant, et avant d'aller de consommer de l'eau. Si vous relevez une différence, c'est le signe qu'une fuite est en cours dans votre logement.
- Si une fuite est détectée, puis s'arrête, puis apparaît de nouveau, il s'agit d'une fuite comportementale". Exemple : robinet mal fermé, flotteur de chasse d'eau bloqué, etc. souvent détectées lors d'une absence de plus de 24 :00.