ensa | Grupo-epm

Hola, soy EVA, tu ejecutiva virtual de ENSA. ¡Bienvenido(a) al servicio eléctrico prepago!



Quiero compartirte información importante para que conozcas y gestiones tu servicio de forma rápida y fácil. **¡Acompáñame!**

Antes de comenzar, asegúrate de contar con un cuadro eléctrico adecuado. Consulta aquí la guía de instalación:

Haz clic aquí para consultar la guía de instalación.

Te proporcionamos un **NAC**, que será el número de tu acuerdo comercial con ENSA. Guárdalo, ya que lo necesitarás para realizar consultas y recargas para contar con el suministro eléctrico.

Ten presente la siguiente información:

1. La instalación se realizará en un plazo de 3 a 4 días hábiles si te encuentras en zona urbana y de 5 a 10 días hábiles si resides en zona rural.

Para instalar el medidor y entregarte el teclado, es importante que estés presente o dejes a una persona autorizada que pueda recibirnos, **para evitar retrasos o reprogramaciones.**

El medidor contará con 5 kWh de energía para brindarte tiempo de realizar tu primera compra.

Te compartimos las diferentes opciones disponibles para realizar tus recargas desde $3.00 en adelante, a través de los siguientes canales:

Banca en línea:

Banco General · Banistmo · multibank

Haz clic aquí para conocer cómo realizar tu recarga desde la banca en línea de Banco General.

- **Cajeros automáticos:**

Banistmo · Banco Nacional de Panamá · BAC · Banco Aliado · Caja de Ahorros · Global Bank · Towerbank · Banco General

- **Agencias y comercios autorizados:**

ensa · Pagatodo · Western Union · punto pago

Ten en cuenta que el medidor puede ser automático o manual:

Medidor automático: al realizar una recarga, los kWh brindados se acredita automáticamente en el medidor.
Medidor manual: al realizar una recarga, recibirás un PIN que deberás ingresar en el medidor.

Haz clic aquí para identificar si tu recarga es manual o automática.

A partir de ahora, podrás interactuar con el teclado y conocer las señales y alertas importantes:

- **Luz verde:** Suficiente Crédito
- **Luz roja:** Crédito bajo
- **Luz roja destellando:** La energía está a punto de acabarse



Recuerda mantenerlo siempre conectado a la electricidad o colocarle baterías en caso de no tener energía.

Haz clic aquí para conocer las funcionalidades del teclado.



Para que puedas planificar tus próximas compras, calcula tu consumo mensual.

Si tu consumo diario es de 10 kWh, podemos sacar el promedio mensual si mantienes los mismos comportamientos.

Multipliquemos:
10 kWh x 30 días =
300 kWh al mes

Importante:
Si tu consumo supera los 300 kWh mensual durante 6 meses consecutivos, tu servicio podrá cambiar automáticamente de tarifa prepago a postpago (BTS), según la tarifa vigente.

2. Gestiona todas tus consultas desde nuestra App, Oficina Virtual vía web o a través de nuestro **WhatsApp 6417-0929** donde podrás realizar:

- Consultar tu PIN y kWh brindados
- Visualizar el historial de compras
- Simular y proyectar tu próxima compra

Haz clic para ver cómo simular tus recargas.

Haz clic aquí y descubre todo lo que puedes hacer con EVA.



Adicional, puedes reportar cualquier inconveniente con tu servicio eléctrico o luminarias como:

- Un daño en el sector.
- Te quedaste sin luz.
- Fluctuaciones de voltaje
- Luminaria dañada

También puedes comunicarte con nosotros al 323-7100 o al 800-9111, disponibles las 24 horas para reportar fallas del servicio o luminarias.
Para conocer las opciones del menú de atención, consulte:

Línea de atención de Ensa

Además puedes realizar tus consultas, reportes y reclamos a través de nuestros otros canales oficiales:

- Página web: **www.ensa.com.pa**
- Enviarnos un Correo a: **Contactenos@ensa.com.pa**
- Visitarnos a nuestros **Centros de Atención al Cliente.**

No olvides tener tu número **NAC** siempre a mano para realizar cualquier consulta o reporte que necesites. También, podrás brindar tu número de **cédula, pasaporte** o **RUC**.

3. Si deseas actualizar tus datos de contacto como teléfono y correo electrónico para mantenerte informado y facilitar la comunicación con nosotros, escríbenos a **contactenos@ensa.com.pa**

Sigue estos consejos para tu consumo más eficiente.

Haz clic aquí para conocer Ensa Tips

Información de tu interés
Somos una empresa regulada por la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) y dos veces al año cada semestre se realizan ajustes en la tarifa eléctrica.

Conoce los deberes y derechos como usuarios: Basados en la Resolución JD-101 modificada por la JD-121 y JD-2457 del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ASEP).



Haz clic aquí para conocer más de los deberes y derechos

Acompáñanos a través de nuestras redes sociales, donde te mantendremos informado sobre avances, mantenimientos y actualizaciones de tu servicio, con información siempre al alcance de tus manos.

ENSA.COM.PA | 323-7100 800-9111 | APP ENSA PANAMÁ