Guía para Clientes con Cambio de Nombre

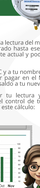
¡Bienvenido a ENSA!

Soy EVA, tu Ejecutiva Virtual de ENSA. Es un placer darte la bienvenida. Estoy aquí para ayudarte con la información relacionada con tu servicio de suministro eléctrico.

Le proporcionamos un **NAC** el cual será en adelante su número de acuerdo comercial con ENSA.

Quiero que tengas presente la siguiente información:

1 Haremos una inspección al medidor en un tiempo de hasta 10 días hábiles.



En esta inspección también tomaremos la lectura del medidor, con la que calcularemos el consumo registrado hasta ese momento, para generar una última factura al cliente actual y poder hacer el cambio de nombre.

Vas a recibir la factura con tu nuevo NAC y a tu nombre. Recuerda que, de quedar un saldo pendiente por pagar en el NAC actual, realizaremos una transferencia de este saldo a tu nuevo NAC.

Con tu primera factura, podrás ver tu lectura y consumo registrado, que te servirá para llevar el control de tu consumo diario y mensual. Te explico cómo hacer este cálculo:

Te enseño a leer tu factura

Haz clic aquí para saber cómo leer tu factura

Saldos a pagar

Te recuerdo que, verificaremos el monto de depósito que te solicitamos, en base al promedio del costo de tus 3 primeras facturas con lecturas reales, por lo que en tu día, factura podrás ver un ajuste crédito o débito según corresponda.

Para conocer tu saldo, consumos y obtener tu factura en caso de que la hayas perdido puedes ingresar a **nuestra APP o escríbirme al** @ **6417-0929.**

Puedes pagar tus facturas desde la comodidad de tu casa u oficina a través de la banca en línea. También puedes hacerlo en cajeros automáticos, centros de atención de ENSA y otros comercios autorizados.

Si tienes alguna dificultad para hacer el pago de tus facturas, te ofrecemos facilidades de pago que te pueden ayudar.

2 **En caso de que tengas algún inconveniente con el servicio de energía como:**

- **Un daño.**
- **Te quedaste sin luz.**
- **Fluctuaciones de voltaje o deseas reportar una luminaria dañada.**

Puedes reportarlo desde el **APP o escríbirnos al** @ **6417-0929 o llamarnos al** 📞 **323-7100 / 800-9111** disponibles las 24 horas, marcando opción 1 para fallas del servicio y opción 4 para reporte de luminaria.

Si necesitas realizar un reclamo, actualizar tus datos o hacer una consulta, además, de realizarlo por el APP ENSA Panamá y nuestras líneas de atención, también puedes hacerlo por:

Página web: **www.ensa.com.pa**

Envíanos un Correo a: **Contactenos@ensa.com.pa**

O visítarnos en nuestros más de **23 Centros de Atención al Cliente.**

Haz clic aquí para ingresar a la web

No olvides tener a mano siempre tu número NAC, cédula, pasaporte o RUC, que te servirá para realizar cualquier consulta y reporte que necesites.

Centros de Atención al Cliente:

Haz clic aquí para conocer las ubicaciones y horarios de los Centros de Atención al Cliente

Conoce cómo hacer un mejor uso de la energía, comparto estos tips de ahorro que te ayudarán.

Haz clic aquí para conocer estos 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