

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **¿Cómo puedo hacerle llegar mi hoja de vida a la empresa?**

Nuestro proceso de recolección de hojas de vida se realiza en línea en el portal de ofertas laborales [Trabaja en AES](#). El ingreso al portal está también disponible en la parte superior de nuestra página web [www.aescol.com](http://www.aescol.com).

### **¿Cómo puedo registrarme para ser proveedor de AES Colombia?**

AES realiza el registro de sus proveedores de acuerdo con las necesidades de su operación.

### **¿A qué correo debo enviar las facturas electrónicas?**

Envíe sus facturas directamente al correo [recepcte\\_chivor@goplicity.com](mailto:recepcte_chivor@goplicity.com)

### **¿Con quién puedo hablar para conocer la fecha de pago de mis facturas?**

Envíe un correo a [pagos.aescolombia@aes.com](mailto:pagos.aescolombia@aes.com) indicando la razón social y NIT de su empresa, su interés y el objetivo de su solicitud. Nuestro equipo de facturación dará respuesta a su solicitud a la mayor brevedad posible.

### **¿Con quién debo hablar para solicitar mi certificado de retención en la fuente?**

Puede descargar directamente su certificado ingresando al siguiente enlace (<http://www.aesservicios.com.ar/PortalProveedores/Chivor/>).

### **¿Cómo puedo solicitar una cotización para la compra de energía con AES Colombia?**

Envíe un correo a [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) expresando su interés y el objetivo de su solicitud. También puede contactar directamente a nuestras líderes comerciales, quienes podrán proporcionarle la información requerida:

<u>Zona Centro</u>	Juliana Rodríguez	Cel: 321 927 1951	<a href="mailto:juliana.rodriguez@aes.com">juliana.rodriguez@aes.com</a>
<u>Zona Norte y Occidente</u>	Carolina Zuluaga	Cel: 310 451 1952	<a href="mailto:carolina.zuluaga@aes.com">carolina.zuluaga@aes.com</a>

**Tengo un problema con mi servicio de energía, ¿con quién puedo contactarme?**

En caso de una emergencia por corte o irregularidad en el suministro, llame directamente a nuestra Línea de Atención de Emergencias 018000 42 38 22 - (+572) 283 40 66. Servicio 24 / 7.

En caso de requerir otra asistencia, puede contactarse con nuestro equipo Servicio al Cliente enviando un correo con su solicitud a [clientescolombia@aes.com](mailto:clientescolombia@aes.com), o llamando al teléfono (+571) 4079555.

**Tengo un problema con mi factura de suministro de energía, ¿con quién puedo contactarme?**

Puede contactarse con nuestro equipo Servicio al Cliente enviando un correo con su solicitud a [clientescolombia@aes.com](mailto:clientescolombia@aes.com), o llamando al teléfono (+571) 4079555.

**¿Con quién puedo contactarme para hacer una visita académica a las operaciones de AES?**

Envíe un correo a [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) expresando su interés y el objetivo de la visita. Es importante que la solicitud de visita se haga a nombre de la institución educativa a la cual usted se encuentra vinculado. En los próximos días el área operativa dará respuesta a su solicitud.

**¿Con quién puedo hablar para solicitar mayor información sobre la operación de AES en Colombia?**

Envíe un correo a [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) expresando su interés y el objetivo de su solicitud. Su mensaje será remitido internamente para ser atendido por nuestro equipo a la mayor brevedad.

**Estoy realizando una investigación sobre energía, ¿con quién puedo contactarme en la organización para que me respondan una encuesta?**

Envíe un correo a [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) expresando su interés y el objetivo de su investigación. Su mensaje será remitido internamente para ser atendido por nuestro equipo a la mayor brevedad.

**¿Con quién puedo contactarme para realizar una entrevista al Gerente General o a otro colaborador de AES Colombia?**

El área encargada de la atención a medios de comunicación es la Dirección de Comunicaciones y Sostenibilidad de AES Colombia:

Nicolás Mutis Gutiérrez	Cel: 313 397 0215	<a href="mailto:nicolas.mutis@aes.com">nicolas.mutis@aes.com</a>
-------------------------	-------------------	--

**¿Con quién puedo hablar en AES Colombia para la venta de un predio?**

Envíe un correo a [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) expresando el objetivo de su comunicación y sus datos de contacto. En próximos días, una persona del área de Predios se estará comunicando con usted.

**¿Con quién puedo hablar para invitar a AES Colombia a participar en un proyecto en mi comunidad?**

Envíe un correo a [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) expresando su interés, el proyecto que tiene en mente y por qué cree que AES Colombia sería un buen aliado. También puede contactar directamente al área Social de AES Colombia, quien dará atención oportuna a su propuesta: [atencioncomunidades@aes.com](mailto:atencioncomunidades@aes.com); cel: 321 926 6941.

**¿Cómo puedo radicar una petición, queja, reclamación o solicitud (PQRS) a la empresa?**

Puede ingresar a la página web de la compañía y en la sección “contactos”, encuentra el acceso al aplicativo de PQRS (<https://pqrs.aescol.com/public/>).

También puede remitir su PQRS a los correos [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com) y/o [juridica@aes.com](mailto:juridica@aes.com).

**¿A qué correo puedo hacer llegar una comunicación oficial para la empresa?**

Envíe su comunicación al correo [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com). Su mensaje será remitido internamente para ser atendido por nuestro equipo a la mayor brevedad.

**¿AES Colombia tiene informe de sostenibilidad? ¿En dónde puedo encontrarlo?**

Puede encontrar nuestros informes de sostenibilidad ingresando a la página web [www.aescol.com](http://www.aescol.com), en la pestaña Sostenibilidad, sección Informes de Gestión. Puede acceder directamente a nuestros

informes a través del siguiente enlace: <https://www.aescol.com/sostenibilidad/informes-de-gestion/>.

### **¿Cómo puedo encontrar mayor información sobre las actividades que realiza AES Colombia en materia de Sostenibilidad y/o Responsabilidad Social?**

Puede encontrar esta información en nuestros informes de sostenibilidad, ingresando a la página web [www.aescol.com](http://www.aescol.com), en la pestaña Sostenibilidad, sección Informes de Gestión. Puede acceder directamente a nuestros informes a través del siguiente enlace: <https://www.aescol.com/sostenibilidad/informes-de-gestion/>.

### **¿Cómo funciona el mercado mayorista eléctrico en Colombia?**

El mercado mayorista eléctrico en Colombia es un mercado competitivo creado por la reforma Eléctrica (leyes 142 y 143 de 1994) en el cual participan generadores, transmisores, distribuidores, comercializadores y grandes consumidores de electricidad o usuarios no regulados. El ente regulador CREG, establece las reglas aplicables a este mercado.

El mercado se divide en dos segmentos: mercado de contratos bilaterales (largo plazo) y la bolsa de energía (corto plazo). La energía puede ser transada en bolsa o mediante contratos bilaterales con otros generadores, comercializadores o directamente con los grandes consumidores o usuarios no regulados (aquellos cuya demanda es 100 kW o 55 MWh/mes).

La bolsa de energía (mercado de corto plazo) es un mercado para las 24 horas del día siguiente con obligación de participación para todos los generadores registrados en el mercado con reglas explícitas de cotización y en que la energía por contratos es independiente del precio de corto plazo.

Los comercializadores son los que atienden usuarios y les prestan el servicio de facturación. Les pueden vender a los usuarios no regulados a precios libres y los otros a precios regulados. Los comercializadores y usuarios no regulados celebran contratos de energía con los generadores, estableciendo el precio de electricidad sin intervención del estado.

Los usuarios regulados tienen relación con el mercado mayorista a través del comportamiento de precios del mercado y de los precios a los cuales realice transacciones su comercializador para atenderlo.

### **¿Qué es el cargo por confiabilidad?**

Es un mecanismo que promueve que las plantas de generación estén disponibles en el momento de una crisis como por ejemplo la ocurrencia de un fenómeno de El Niño y la demanda no se vea expuesta a comprar la energía a precios altos. La remuneración se paga a los agentes generadores por la disponibilidad de activos de generación con las características y parámetros declarados para el cálculo de la ENFICC, que garantiza el cumplimiento de la Obligación de Energía Firme que le fue asignada en una Subasta para la Asignación de Obligaciones de Energía Firme o en el mecanismo que haga sus veces.

Los generadores reciben un ingreso adicional proveniente del cargo por confiabilidad cuyo pago depende del aporte que la energía que cada generador aporta a la firmeza del sistema y de su disponibilidad real.