

TELECOMUNICACIONES

Pregunta: ¿Cómo ha avanzado el asunto de la cantidad de cables que contaminan visualmente la ciudad?

Respuesta: Es importante mencionar que los cables que se observan en los postes en diferentes sectores de la ciudad pertenecen a varias empresas prestadoras de servicios de Telecomunicaciones, no únicamente son de ETAPA EP. No obstante, ETAPA EP es la empresa que más se ha preocupado por reducir la cantidad de cables que se visualizan en espacios públicos; por una parte, constantemente se retiran cables obsoletos o líneas muertas en varias zonas de la ciudad, y de igual manera se está llevando a cabo un plan para soterrar alrededor de 20 km de cables que se espera cumplir hasta el 2025.

ETAPA EP hace un llamado a otras empresas prestadoras de servicios para que también apliquen planes de retiro de cables obsoletos y líneas muertas y cumplan la norma técnica de tendido aéreo de redes.

Pregunta: ¿Qué acciones se han realizado para mejorar el servicio de Internet, que en algunos casos se percibe con problemas de lentitud?

Respuesta: ETAPA EP se encuentra en un continuo proceso de mejora y actualización de sus redes y plataformas para proveer el servicio de internet, en noviembre de 2023 se aprobó por parte del Directorio un nuevo plan de tarifas y promociones de internet que incluyen planes de 150 Mbps; 200 Mbps; 300Mbps hasta planes de 600Mbps; para lo cual se han renegociado los contratos de acceso a internet y se ha previsto la contratación de mayor capacidad de acceso internacional a internet. Adicionalmente, se encuentra en marcha la adquisición de nuevos de equipos para el cliente (modem GPON) y equipos MESH a fin de mejorar la cobertura interna WiFi del servicio en el domicilio del cliente. Es importante mencionar que se encuentra en marcha además el proceso de actualización de la plataforma CORE del ISP a fin de soportar altas velocidades de navegación. Finalmente, se encuentra también en marcha el proyecto de implementación XGPON que permite brindar velocidades de navegación en el orden de los Giga BPS.

GERENCIA COMERCIAL

A través de nuestros distintos canales de atención como son el Contact Center con su número único #188, Página Web y Redes Sociales, así como de manera presencial en nuestros balcones de servicios, se receptan a diario consultas relacionadas a los servicios que brinda ETAPA EP, por ejemplo:

Pregunta: ¿Qué planes tienen para el servicio de internet residencial?

Respuesta: En función de la necesidad comercial de generar propuestas de valor diferenciadas para mantener la participación de ETAPA EP como líder dentro del mercado del internet residencial, contamos un tarifario vigente con planes que van desde los \$17,99 con 125mb hasta los \$32,93 con 300mb.

Es importante anotar que referente al servicio de internet, uno de los objetivos estratégicos de la empresa fue migrar a los clientes hacia la Plataforma de Fibra Óptica GPON, a fin de permitir estar a la vanguardia de los servicios de telecomunicaciones, y actualmente servimos al 99% de nuestros clientes con la tecnología de fibra óptica.

Se está adquiriendo equipos de la más moderna tecnología, complementados con Access Point que servirán para mejorar la experiencia de los usuarios frente al servicio de internet que brinda ETAPA EP.

Pregunta: ¿Como se garantiza la correcta toma de lecturas de los medidores de agua?

Respuesta: Contamos con un aplicativo que permite a la Empresa realizar las lecturas de los medidores de agua potable a través de equipos móviles mejorando la eficiencia de las lecturas y así reducir al mínimo los errores de facturación. Así también este proceso nos permite la detección a tiempo de altos consumos, dando a conocer a nuestros usuarios sobre posibles fugas en sus domicilios.

1. Según las propuestas del Señor Alcalde, en lo que respecta a cerrar las brechas entra la zona urbana y rural, quisiera saber cuál es la inversión para obras de Agua Potable y Saneamiento en la zona Rural del cantón para el año 2024.

Respuesta: para el año 2024, la empresa tiene prevista una inversión de \$ 3.513.493,64

Dos preguntas elaboradas dentro de la Subgerencia de Operación y Mantenimiento de Agua Potable y Saneamiento-GAPASA.

Pregunta 1

"¿Cuáles son las soluciones previstas para hacer frente a la escasez de agua durante sequías recurrentes o prolongadas?"

Respuesta 1

1. Primero es necesario crear una conciencia y conservación de las fuentes de agua, lo cual se ha venido desarrollando conjuntamente con la subgerencia de Gestión Ambiental, adicionalmente se ha venido identificando las vulnerabilidades de los sistemas de agua gracias a la adopción de tecnologías de monitoreo, lo que nos ha permitido regular y hacer un seguimiento del uso adecuado del agua, por otro lado el objetivo actual es buscar e invertir en tecnologías que nos permitan maximizar el uso eficiente del agua dentro de la ciudad, sin olvidar la colaboración y el compromiso con la Comunidad, para trabajar de manera conjunta en la gestión y conservación del agua en la ciudad de Cuenca. Finalmente es importante mencionar que se actualizará el plan de contingencia que defina los pasos a seguir en caso de que la escasez de agua se agrave, incluyendo medidas y protocolos de respuesta rápida para minimizar el impacto en las operaciones de ETAPA EP.

Pregunta 2

"¿Cuáles son las medidas o soluciones que ETAPA EP está implementando para abordar las actuales roturas en las redes de agua potable?"

Respuesta 2

2. Las actuales roturas en las redes de agua potable son ocasionadas en mayor porcentaje por su antigüedad y cercanía al final de su vida útil, ETAPA EP anualmente realiza renovación de infraestructura, lo que incluye la identificación y priorización de las redes más críticas, asignación de recursos para su reemplazo. Además, se están llevando a cabo programas de mantenimiento preventivo y monitoreo continuo para detectar y reparar posibles problemas antes de que se conviertan en roturas mayores.

GERENCIA DE AGUA POTABLE

Pregunta 1

¿Cómo ha respondido ETAPA EP a los efectos del cambio climático que se ven en la ciudad, sequías-eventos de lluvia intensa?

Respuesta

- ETAPA EP mantiene un monitoreo continuo del clima a través de su Red Hidrometeorológica, utiliza los datos generados para anticipar sus acciones a eventos extremos, como la sequía en la que durante 118 días se garantizó el suministro de agua potable, esto gracias a la coordinación interna entre la Red y los técnicos de captación y planta de tratamiento
- Por otro lado, monitoreamos en tiempo real los caudales de los ríos, con esto se confirman eventos de crecida que comprometen la turbiedad del agua, como es el caso del reciente aluvión. Esta información se comparte con planta y se ejecutan acciones para no comprometer la producción de agua potable.

Pregunta 2

¿Que logra Etapa EP, a través de su programa de gestión de desechos peligrosos?

Respuesta

1. La recolección de 119.000 galones de aceites lubricante usado en el año 2023 que se traduce en
 - a. Prevención de la contaminación aproximadamente de 446'250.000 m3 lo que significa una garantía de dotación de agua potable para la población actual de Cuenca de 10 años
 - b. Un ahorro por costos de tratamiento, si llegara agua residual con aceite lubricante usado a la PTAR Ucubamba (agua oleosa NE-45), hasta los 200'000.000 USD si se trataran con un gestor calificado
 - c. Mitigar el cambio climático al prevenir la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI)
 - i. Contribuir con la calidad del aire del cantón Cuenca

- ii. Evitar fenómeno de lluvia ácida para precautelar los ecosistemas del cantón
2. La recolección de 2,6 toneladas recolectadas en el año 2023 que se traduce en
 - a) Prevención de la contaminación aproximada de 40'700.000 m³ de agua garantizando el abastecimiento de la población actual de Cuenca para 11 meses
 - b) Un ahorro por costos de tratamiento, si tanto metales pesados como el electrolito alcalino de las pilas se diluyen en el agua residual de la PTAR Ucubamba (agua industrial NE-06), hasta 10'000.000 USD si se trataran con un gestor calificado.
 - c) Evitar la generación de desechos peligrosos (lodos) producto del tratamiento de aguas residuales de la ciudad de Cuenca, que se traduce también en costos de la Empresa

Pregunta 3

¿Cuál es el objetivo de la CONSOLIDACIÓN DE ÁREAS DE CONSERVACIÓN HÍDRICA?

Respuesta

El objetivo es preservar y proteger los recursos hídricos, así como los ecosistemas asociados, mediante la identificación, delimitación, y gestión adecuada de áreas naturales prioritarias para la conservación del agua. Estas áreas suelen ser zonas clave como cuencas hidrográficas, humedales, bosques protectores, y otros espacios que contribuyen significativamente a la regulación de los ciclos hidrológicos, la recarga de acuíferos, la mitigación de inundaciones y sequías, así como a la conservación de la biodiversidad.

La consolidación de estas áreas implica para ETAPA EP el establecimiento de medidas de manejo y protección, la promoción de prácticas sostenibles de uso del suelo y el agua, con el fin de garantizar la efectividad de las acciones de conservación hídrica y asegurar la disponibilidad de agua de calidad para las generaciones.