

VULNERACIONES JURÍDICAS COMO RESULTADO DE PROCEDIMIENTOS COACTIVOS INCOADOS POR LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE ECUADOR

LEGAL VIOLATIONS AS A RESULT OF ENFORCEMENT PROCEEDINGS INITIATED BY THE NATIONAL TELECOMMUNICATIONS CORPORATION OF ECUADOR

VIOLAÇÕES JURÍDICAS COMO RESULTADO DE PROCESSOS COERCITIVOS INICIADOS PELA CORPORAÇÃO NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES DO EQUADOR

Resumen

El objetivo fue identificar y examinar las diversas vulneraciones jurídicas que los ciudadanos enfrentan a raíz de procedimientos coactivos incoados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador (CNT). Para ello, se adoptó una metodología cualitativa basada en un enfoque inductivo-deductivo, utilizando el análisis de artículos periodísticos como fuente primaria de datos. Los resultados indican que la CNT ha incurrido en varias prácticas irregulares, tales como la aplicación de medidas cautelares sin la debida notificación, la falta de verificación en la relación contractual con los deudores y la retención ilegal de pensiones jubilares, especialmente en el caso de personas adultas mayores. En conclusión, se destaca la necesidad urgente de reformas en la administración pública para garantizar la transparencia y el respeto de los derechos fundamentales en los procedimientos coactivos. La implementación de medidas correctivas y la mejora de los controles internos en la CNT son esenciales para restaurar la confianza de los ciudadanos y evitar futuros abusos en el ejercicio de la potestad coactiva.

Palabras clave: Administración pública, aplicación de la ley, derecho administrativo, procedimiento coactivo.

Julio Adrián Alvarado Vélez

julio.alvarado@unach.edu.ec

Universidad Nacional de
Chimborazo,

Orcid: [0000-0001-5403-7210](https://orcid.org/0000-0001-5403-7210)

**Ph.D. Eduardo Vinicio Mejía
Chávez**

vmejia@unach.edu.ec

Universidad Nacional de
Chimborazo

Orcid: [0000-0001-5403-7210](https://orcid.org/0000-0001-5403-7210)

REVISTA TSE'DE

Instituto Superior Tecnológico

Tsa'chila

ISSN: 2600-5557

Abstract

The main purpose of this research was to identify and examine the various legal violations faced by citizens because of enforcement proceedings initiated by the National Telecommunications Corporation of Ecuador (CNT). A qualitative methodology based on an inductive-deductive approach was adopted, using the analysis of journalistic articles as the primary data source. The results indicate that the CNT has engaged in several irregular practices, such as the application of precautionary measures without proper notification, the lack of verification of contractual relationships with debtors, and the illegal withholding of retirement pensions, particularly in the case of older adults. In conclusion, this study highlights the urgent need for public administration reforms to ensure transparency and respect for fundamental rights in enforcement proceedings. The implementation of corrective measures and the improvement of internal controls at CNT are essential to restore citizen trust and prevent future abuses in the exercise of enforcement authority.

Keywords: Administrative law, enforcement proceedings, public administration, law enforcement.

Periodicidad Semestral

Vol. 7, núm. 2

revistatsede@tsachila.edu.ec

Recepción: 01-08-2024

Aprobación: 27-08-2024

Publicación: 25-12-2024

URL:

<http://tsachila.edu.ec/ojs/index.php/TSEDE/issue/archiv>

Revista Tse'de, Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas 4.0 Internacional.



Resumo

O principal objetivo desta pesquisa foi identificar e examinar as diversas violações jurídicas enfrentadas pelos cidadãos como resultado de processos coercitivos iniciados pela Corporação Nacional de Telecomunicações do Equador (CNT). Adotou-se uma metodologia qualitativa baseada em uma abordagem indutivo-dedutiva, utilizando a análise de artigos jornalísticos como fonte primária de dados. Os resultados indicam que a CNT tem se envolvido em várias práticas irregulares, como a aplicação de medidas cautelares sem a devida notificação, a falta de verificação da relação contratual com os devedores e a retenção ilegal de pensões de aposentadoria, especialmente no caso de pessoas idosas. Em conclusão, este estudo destaca a necessidade urgente de reformas na administração pública para garantir a transparência e o respeito aos direitos fundamentais nos processos coercitivos. A implementação de medidas corretivas e a melhoria dos controles internos na CNT são essenciais para restaurar a confiança dos cidadãos e prevenir futuros abusos no exercício da autoridade coercitiva.

Palavras-chave: Direito administrativo, processo coercitivo, administração pública, aplicação da lei.

Introducción

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que la administración pública debe operar como un servicio destinado al bienestar de la sociedad (art. 227). En concordancia con este principio, faculta a las instituciones públicas para coordinar y ejecutar las acciones necesarias que permitan alcanzar sus objetivos y garantizar el ejercicio pleno de los derechos consagrados en la Carta Magna (art. 226). En este marco, el Código Orgánico Administrativo (COA) del Ecuador (Asamblea Nacional, 2017) otorga a las entidades del sector público la facultad de ejecutar procedimientos coactivos (art. 261). Según la doctrina en derecho administrativo, esta potestad busca equilibrar la protección de los intereses públicos—lo que implica sancionar conductas que contravienen la normativa legal—con la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos implicados (Villacreses, 2019).

No obstante, aunque se reconoce que la potestad coactiva protege el interés colectivo, esta institución jurídica también ha sido objeto de crítica por considerarse un privilegio exorbitante o una facultad excepcional que permite a la administración pública cobrar directamente a los administrados sin la intervención de un juez. Esta prerrogativa se justifica, en teoría, por la necesidad de garantizar el flujo de recursos esenciales para el cumplimiento de los objetivos del Estado, fundamentándose en el principio del bienestar general (Maita y Morales, 2023). Así, lo señalado evidencia la relevancia de la potestad coactiva para salvaguardar los intereses colectivos. Sin embargo, también revela una dimensión problemática que genera controversia tanto en los círculos académicos como en la sociedad: los amplios privilegios de la administración pública sobre los administrados. De hecho, este aspecto ha sido objeto de debate debido a su

potencial para desequilibrar la relación entre la autoridad estatal y los derechos de los administrados.

En efecto, en Ecuador, los procedimientos coactivos han generado tensiones entre la eficacia recaudatoria y las garantías procesales, lo que frecuentemente suscita que estos deriven en controversias ante los Tribunales Distritales de lo Contencioso Administrativo y Tributario. Así, por una parte, Reyes Garzón (2023) señala que las decisiones judiciales de estos tribunales suelen favorecer mayoritariamente a los contribuyentes. Este predominio, según el autor, se debe a factores recurrentes en los procesos contenciosos, como deficiencias en las notificaciones, errores en la identificación de las partes afectadas y la emisión de actos administrativos irregulares en el contexto de los procedimientos coactivos.

Por su parte, Torres Saldaña (2020) subraya la importancia del procedimiento coactivo como una herramienta eficaz y eficiente para la recaudación de recursos públicos. Según este autor, siempre que la administración pública respete estrictamente el debido proceso, la potestad coactiva permite recuperar fondos esenciales que sustentan el funcionamiento del Estado, protegiendo así "la majestad de la administración" que ha brindado el servicio con base en un principio de "buena fe" (p. 18). Esta dualidad entre los derechos de los administrados y las necesidades recaudatorias del Estado refleja la complejidad inherente a los procedimientos coactivos, donde la búsqueda de un equilibrio justo sigue siendo un tema de debate tanto en la academia como en la práctica jurídica.

Desde una perspectiva doctrinaria internacional, en los últimos años, el interés por la modernización de los procedimientos coactivos ha impulsado una creciente literatura

que explora la incorporación de herramientas electrónicas para optimizar su ejecución. Este enfoque ha tenido particular desarrollo en regiones como la Unión Europea, donde se ha trabajado en la digitalización de estos procedimientos (Jokubauskas y Świerczyński, 2023), y en la Federación Rusa, que ha implementado innovaciones en el ámbito de los procesos coactivos digitales (Ageeva, 2019). En contraste, la realidad en América Latina ha sido distinta, reflejando otros enfoques sobre las investigaciones relacionadas con la potestad coactiva.

En Cuba, por ejemplo, se ha valorado la trascendencia de la potestad coactiva a nivel municipal, sustentando su aplicación en bases jurídicas específicas (León Mora et al., 2021). En Perú, las publicaciones han profundizado en aspectos como las implicaciones del debido procedimiento administrativo (Danós, 2019) y los principios que rigen la potestad sancionadora (Huapaya y Alejos, 2019), priorizando un análisis más doctrinario y normativo. Así, esta diversidad regional pone de manifiesto cómo el contexto influye en la evolución de los procedimientos coactivos, destacando tanto los avances tecnológicos en Europa como los desafíos estructurales y jurídicos en América Latina.

Ahora bien, en el caso de Ecuador, la producción académica sobre la potestad coactiva de la administración pública se ha centrado predominantemente en análisis normativos y doctrinarios, con énfasis en la interpretación jurídica de esta facultad (Aberos et al., 2023; Serrano, 2018). En este sentido, la mayoría de las investigaciones han priorizado la observancia del debido proceso como eje central de estudio (Ramos y Silva, 2023; Tinoco y Vela, 2018), dejando de lado otras dimensiones fundamentales. Así, esta tendencia evidencia una carencia de enfoques socio-jurídicos que exploren

la interacción entre las normas legales y su aplicación en el contexto social ecuatoriano. De hecho, un análisis más integral permitiría comprender cómo las leyes y regulaciones no solo se aplican, sino también cómo son vividas, interpretadas y experimentadas por los administrados en su vida cotidiana. La ausencia de este tipo de estudios limita la posibilidad de identificar de manera más precisa las implicaciones reales de los procedimientos coactivos en la sociedad, así como las potenciales vulneraciones de derechos que podrían surgir de su aplicación.

En Ecuador, al igual que en muchas otras naciones, las leyes no operan en un entorno aislado; interactúan de manera constante con normas sociales, culturales y económicas. Por ello, analizar la implementación y percepción de los procedimientos coactivos permite comprender cómo las estructuras jurídicas se entrelazan con estos otros sistemas normativos. Es fundamental reconocer que los procedimientos coactivos, especialmente si se ejecutan de forma ineficiente o injusta, pueden impactar directamente los derechos fundamentales de las personas. Por ello, abordar su análisis desde una perspectiva socio-jurídica resulta crucial para identificar posibles vulneraciones a derechos constitucionalmente garantizados.

En este contexto, la presente investigación busca llenar un vacío existente en la literatura al explorar las vulneraciones jurídicas que enfrentan los administrados como consecuencia de los procedimientos coactivos. Así, este estudio se centra en las experiencias de clientes y ciudadanos no usuarios afectados por las acciones emprendidas por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) del Ecuador, con el objetivo de aportar una visión más amplia y fundamentada sobre las implicaciones prácticas de esta facultad administrativa.

Metodología

Para responder al objetivo planteado, se adoptó la metodología cualitativa basada en un enfoque inductivo-deductivo. El diseño del estudio fue de tipo documental, y la recopilación de datos se realizó mediante una búsqueda en Google, empleando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: primero, debido a la relevancia por la diversidad de cobertura que ofrecen y su utilidad para investigaciones sobre temas amplios y específicos (Meyer, 2018) se emplearon fuentes de noticias en línea de Ecuador. Segundo, se priorizaron medios que documentaron experiencias de ciudadanos involucrados en procedimientos coactivos iniciados por la CNT.

En tercer lugar, la temporalidad. En este sentido, en primera instancia se planteó utilizar reportes publicados entre 2018 y 2023. Sin embargo, cabe destacar que, aunque el período de interés inicial abarcaba desde 2018, los datos disponibles en línea sobre esta temática comenzaron a aparecer principalmente a partir de 2021. Esto podría explicarse por el impacto de la pandemia de COVID-19 en 2020, hecho que marcó un punto de inflexión en la sociedad ecuatoriana debido a la crisis económica generada por la pandemia, con pérdida de empleos, disminución de ingresos y dificultades financieras para muchos ciudadanos (Jumbo et al., 2020; Vera et al., 2020), hecho que probablemente intensificó los incumplimientos financieros hacia la CNT, lo que derivó en un aumento de los procedimientos coactivos y una mayor cobertura mediática. Por último, se excluyeron artículos con que presentaran contenidos similares para evitar redundancias en la información.

De esta forma, se seleccionaron y analizaron un total de 14 artículos periodísticos (tabla 1). En cuanto al tamaño de la muestra, es importante destacar que en investigaciones cualitativas el énfasis no recae en la cantidad de datos, sino en su profundidad, riqueza y capacidad para generar comprensión significativa sobre el fenómeno estudiado (Vasileiou et al., 2018). Por ello, la selección de 14 casos se considera adecuada y suficiente, ya que el procedimiento coactivo, por su naturaleza jurídica y su impacto multidimensional en la vida de las personas, demanda un análisis detallado que permita captar las diversas aristas de su aplicación práctica.

Además, el proceso de análisis alcanzó la saturación teórica, un criterio clave en investigaciones cualitativas que indica que la información obtenida es suficiente para abordar los objetivos del estudio y que nuevos datos no aportarían significativamente al entendimiento del fenómeno. Por tanto, esta muestra ofrece una visión representativa y profunda de las problemáticas asociadas a los procedimientos coactivos en el contexto ecuatoriano.

Tabla 1
Noticias en línea sobre procedimientos de coactiva con CNT

No.	Titular	Fuente
1	Los reclamos por los cobros de deudas de CNT se agudizan	(Zambrano, 2023)
2	CNT tiene 87.000 procesos en coactiva de usuarios: ¿cómo realizar reclamos ante deudas que el cliente considera injustas?	(El Universo, 2023a)
3	'Nunca he sido cliente, jamás he pisado CNT y me sale que tengo deuda': ciudadanos se quejan de servicios que dicen no haber solicitado	(Bajaña Endara, 2023)
4	¡Quién controla a la CNT los cobros por deudas!	(Mendoza, 2023)
5	¿Cómo realizar reclamos ante deudas del CNT?	(El Universo, 2023b)
6	Sorprendidos en trato de cobranza por la CNT	(Suárez Ramírez, 2023)
7	CNT suspende procesos de coactiva hasta febrero	(Menéndez, 2022a)
8	Acción de protección o habeas data, las opciones ante coactivas de CNT	(Menéndez, 2022b)
9	CNT extiende suspensión de procesos de coactivas hasta el 15 de abril	(El Comercio, 2022)
10	Demora en entrega de equipos genera juicios de coactivas en CNT	(Serrano, 2022)

11	60 % de quejas por las coactivas en CNT son de Guayas. Procesos, suspendidos al momento; el 1 de marzo se retoman cobros	(Zúñiga, 2022)
12	Contratos de cobros extrajudiciales en CNT se mantienen en las sombras	(La Hora, 2022a)
13	Odisea para cerrar los servicios de CNT	(La Hora, 2022b)
14	CNT maneja 371 409 procesos coactivos por deudas pasadas	(Pacheco, 2021)

Para el análisis de los datos recopilados, se procedió a codificar los segmentos relevantes que evidenciaban las problemáticas enfrentadas por los ciudadanos en los procedimientos coactivos iniciados por la CNT. Posteriormente, estos datos codificados fueron organizados en cinco categorías temáticas principales, que reflejaban las áreas críticas de afectación: i) Vulneración del debido proceso, ii) Vulneración de los principios de seguridad jurídica y confianza legítima, iii) Vulneración del derecho constitucional a la vida digna, iv) Vulneración del principio de ética y probidad, y v) Vulneración de los derechos del consumidor.

Justificación del objeto de estudio

La selección de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones como objeto de estudio en esta investigación responde a un diseño metodológico fundamentado en el muestreo intencionado o por criterio, un enfoque ampliamente utilizado en investigaciones cualitativas para garantizar la relevancia y profundidad del análisis. Este método permite seleccionar deliberadamente casos que cumplan con características específicas y aporten información valiosa para los objetivos del estudio. En este sentido, la elección de la CNT se justifica por su naturaleza, impacto y las particularidades de los problemas detectados en los procedimientos coactivos bajo su gestión.

En primer lugar, la CNT es una empresa estatal de carácter estratégico, lo que implica una responsabilidad añadida en términos de transparencia, rendición de cuentas y calidad en el servicio al ciudadano. Como entidad pública, sus operaciones deben alinearse con los principios constitucionales y legales que garantizan los derechos de los administrados, incluyendo el respeto al debido proceso y la protección de los derechos fundamentales. Estas características hacen de la CNT un caso relevante para analizar cómo una institución pública gestiona procedimientos coactivos y cuáles son las implicaciones jurídicas y sociales de sus actuaciones.

En segundo lugar, la CNT es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones en Ecuador, lo que la posiciona como una entidad de alta influencia en el acceso a la conectividad y la comunicación en el país. Su rol central en el desarrollo económico y social ecuatoriano amplifica la relevancia de cualquier problemática relacionada con sus procedimientos administrativos. Las telecomunicaciones son un servicio esencial, y cualquier disfunción en su gestión, como los conflictos derivados de procedimientos coactivos, puede tener un impacto significativo en la vida de los ciudadanos y en la percepción pública de la administración estatal.

Por último, la selección de la CNT se fundamenta en evidencia empírica que revela la existencia de problemáticas recurrentes en la aplicación de procedimientos coactivos bajo su gestión. Informes preliminares y quejas ciudadanas documentadas en diversos medios de comunicación (televisión, radio, prensa y redes sociales) han señalado inconsistencias, ineficiencias y posibles vulneraciones de derechos en estos procesos. Estas situaciones destacan a la CNT como un caso emblemático para explorar los

desafíos que enfrenta la administración pública ecuatoriana en la ejecución de su potestad coactiva, permitiendo generar conocimientos que trasciendan este caso particular y contribuyan al debate más amplio sobre la gestión pública en el país.

Resultados y Discusión

Vulneración del debido proceso

Los casos reportados evidencian que, en una amplia mayoría de los procedimientos coactivos iniciados por la CNT, se han transgredido las garantías fundamentales del debido proceso. En particular, la entidad ha aplicado medidas cautelares, como la retención de fondos y el bloqueo de cuentas bancarias, en montos frecuentemente superiores a la obligación adeudada. Estas acciones, en numerosas ocasiones, se han llevado a cabo sin notificación previa adecuada al ciudadano afectado, con errores como citaciones a direcciones incorrectas. En casos extremos, la notificación ha ocurrido años después de la identificación de los saldos pendientes, lo que limita significativamente la capacidad de los ciudadanos para ejercer sus derechos y defenderse de manera efectiva.

Relatos recogidos en crónicas periodísticas destacan la gravedad de estas transgresiones. Algunos ciudadanos descubrieron la existencia de procedimientos coactivos en su contra al intentar realizar transacciones bancarias, solo para encontrarse con el congelamiento inesperado de sus cuentas debido a deudas, en muchos casos inferiores al saldo de sus ahorros. Un caso emblemático narra cómo un usuario, debido a un monto irrisorio de centavos no cobrado correctamente hace casi dos décadas, fue registrado como deudor en el sistema de la CNT.

Estos hallazgos confirman las conclusiones de estudios previos (Maita y Morales, 2023; Morocho y Zamora, 2020) que señalan que, en Ecuador, una de las principales problemáticas enfrentadas por los administrados son las arbitrariedades cometidas por la administración pública, que vulneran el debido proceso. Este derecho, consagrado en el artículo 76 de la Constitución ecuatoriana, establece que cualquier procedimiento en el que se determinen derechos y responsabilidades debe garantizar las normas procesales básicas.

Vulneración a los principios de seguridad jurídica y confianza legítima

Continuando con el análisis, los datos revelaron que un número significativo de ciudadanos sometidos a procedimientos coactivos por parte de la CNT nunca han sido usuarios de los servicios ofrecidos por esta entidad. Ante esta situación, muchos de ellos han solicitado formalmente la presentación de los contratos que sustenten las medidas coactivas. Sin embargo, esta acción ha generado nuevos problemas. En algunos casos, la CNT no resolvió los reclamos dentro del plazo estipulado de 30 días según el Código Orgánico Administrativo; en otros, la entidad fue incapaz de demostrar la existencia de contratos válidos que justificaran sus acciones. Más alarmante aún, se identificaron casos de falsificación de firmas y suplantación de identidad.

Adicionalmente, entre los afectados que sí han sido clientes de la CNT o de las empresas que fueron absorbidas por esta (Andinatel, Allegro y Pacifictel), se identificaron errores y omisiones administrativas que han obstaculizado el término de contratos, la entrega de documentación que valide la relación contractual o el levantamiento de medidas cautelares, incluso después de que los afectados demostraran negligencias administrativas en los procesos. Estas situaciones no solo

complican la resolución de conflictos, sino que también erosionan la confianza de los ciudadanos en la gestión de esta institución pública.

Así, estos hallazgos ponen de manifiesto una serie de problemáticas críticas en la gestión de los procedimientos coactivos por parte de CNT. Un aspecto particularmente alarmante es la aplicación de medidas coactivas contra ciudadanos que nunca han sido usuarios de los servicios ofrecidos por esta entidad. Este hecho no solo refleja fallas sistémicas en los procesos administrativos, sino que también representa una grave vulneración de los principios de seguridad jurídica y confianza legítima. La incapacidad de la CNT para justificar sus acciones mediante la presentación de contratos válidos, así como la evidencia de casos de falsificación de firmas y suplantación de identidad, revelan debilidades estructurales en los mecanismos de control interno y de verificación de información.

Por otra parte, los errores y omisiones administrativas identificados en los casos de clientes actuales o pasados de la CNT, y de las empresas absorbidas por esta, exponen la falta de un sistema eficiente de gestión contractual. La demora en la terminación de contratos, la dificultad para obtener documentación que valide la relación contractual y los obstáculos para levantar medidas cautelares, incluso en presencia de pruebas que demuestran negligencia administrativa, subrayan serias deficiencias en la prestación de servicios por parte de esta institución estatal. Estas situaciones, además de prolongar los conflictos, generan un impacto negativo en la percepción pública de la CNT, erosionando la confianza de los ciudadanos en su gestión.

En este sentido, Carrera (2019) enfatiza la necesidad de abordar la responsabilidad administrativa desde un enfoque holístico, integrando aspectos normativos, operativos y éticos. En los casos analizados, la falta de rigor en los procesos de la CNT pone en cuestión la efectividad de los marcos regulatorios actuales y su capacidad para garantizar el respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Vulneración del derecho constitucional a la vida digna

Por otra parte, el análisis revela casos preocupantes de vulneración al derecho constitucional a la vida digna, particularmente de personas adultas mayores. A pesar de ser reconocidos por la Constitución del Ecuador como un grupo de atención prioritaria (art. 36), se documentaron situaciones en las que las pensiones jubilares de estas personas, otorgadas por el seguro social, fueron retenidas o embargadas, privándolas de recursos esenciales para su subsistencia.

Cabe resaltar que la Corte Constitucional del Ecuador (CCE), mediante la Sentencia No. 105-10-JP/21 (2021), estableció de manera explícita que, de acuerdo con el artículo 371 de la Constitución, está prohibido el embargo o retención de pensiones de jubilación en procesos coactivos, salvo en casos de obligaciones contraídas con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). Sin embargo, se han identificado acciones por parte de funcionarios encargados de la ejecución coactiva que, sin verificar el estatus de adulto mayor de los afectados, procedieron a retener fondos de sus cuentas bancarias. Estas actuaciones contravienen tanto las disposiciones legales como el principio de protección reforzada que ampara a este grupo vulnerable.

Así, estas prácticas no solo infringen disposiciones constitucionales y jurisprudenciales, sino que también comprometen gravemente el derecho a una vida digna, al afectar los ingresos esenciales de las personas adultas mayores. Este derecho, estrechamente vinculado con la protección de la integridad física y emocional, demanda una gestión administrativa que no solo observe la legalidad, sino que también priorice la sensibilidad frente a las necesidades de los grupos más vulnerables de la sociedad.

De esta forma, los hallazgos relacionados con la vulneración del derecho constitucional a la vida digna en personas adultas mayores afectadas por procedimientos coactivos de la CNT exponen una grave desconexión entre las disposiciones legales y su implementación práctica. A pesar de la prohibición explícita de la CCE de embargar o retener pensiones jubilares, salvo en casos específicos, las acciones de ciertos funcionarios muestran una falta de verificación y sensibilidad hacia este grupo vulnerable. Estas prácticas no solo transgreden los principios de atención prioritaria y protección reforzada establecidos en la Constitución (Alvarado, 2021), sino que también comprometen los ingresos esenciales para la subsistencia de las personas afectadas.

Este fenómeno evidencia fallas estructurales en los mecanismos de supervisión y control de la administración pública, subrayando la necesidad de fortalecer la capacitación y la responsabilidad administrativa para garantizar el respeto efectivo de los derechos fundamentales (Mondal y Dubey, 2020; Supromin y Choonhakhilai, 2017). Además, destaca la importancia de un enfoque más humano y riguroso en la gestión de los procedimientos coactivos, particularmente cuando involucran a grupos

prioritarios, para garantizar que el ejercicio de la potestad estatal no se traduzca en acciones arbitrarias que vulneren la dignidad y el bienestar de los ciudadanos.

Vulneración al principio de ética y probidad

Un problema recurrente identificado en los testimonios de los ciudadanos afectados es la centralización administrativa de los procedimientos coactivos de la CNT. Aunque esta institución dispone de agencias de atención en todo el país, los procesos suelen ser derivados a oficinas ubicadas en ciudades principales. Esta situación obliga a los ciudadanos que residen en localidades más pequeñas a trasladarse cientos de kilómetros a las oficinas centrales para gestionar o recibir información sobre sus casos, generando no solo costos económicos, sino también un significativo gasto de tiempo y esfuerzo.

Otro aspecto crítico señalado por los ciudadanos es la calidad de la atención recibida en las oficinas de la CNT. Los testimonios destacan que, al buscar información sobre los procedimientos coactivos incoados en su contra, los usuarios enfrentan una atención deficiente por parte del personal. Se menciona una falta de vocación de servicio y solidaridad, así como una ejecución de funciones que carece de profesionalismo y diligencia. Estas deficiencias agravan el impacto negativo de los procedimientos coactivos en los ciudadanos, generando frustración y pérdida de confianza en la gestión de la entidad.

La centralización de los procedimientos coactivos refleja una desconexión entre la infraestructura administrativa de la CNT y las necesidades de los ciudadanos que residen en áreas remotas. Este modelo centralizado no solo genera barreras logísticas y económicas, sino que también limita el acceso oportuno a la justicia administrativa,

especialmente para poblaciones vulnerables. La descentralización de los servicios administrativos podría ser una solución viable para reducir estas disparidades, mejorando la eficiencia y promoviendo una gestión más equitativa (Costa et al., 2021). Además, este hallazgo subraya la importancia de adoptar enfoques administrativos que prioricen la accesibilidad y el servicio a nivel local, garantizando que los ciudadanos no se vean obligados a asumir costos adicionales para ejercer sus derechos.

Por su parte, la atención inadecuada y la falta de profesionalismo del personal de la CNT plantean serios desafíos en la interacción entre los ciudadanos y la administración pública. La calidad del servicio no solo afecta la percepción de la entidad, sino que también tiene implicaciones directas en la resolución de conflictos y la protección de derechos. La falta de formación continua y la alta carga laboral podrían ser factores que contribuyen a este problema, como lo sugieren estudios previos sobre el desempeño en instituciones públicas (Cui y Aulton, 2023; Maliza y Bastidas, 2019; Marwa, 2019; Rhee y Rha, 2009). En este sentido, es fundamental implementar programas de capacitación que fortalezcan las habilidades de atención al cliente y el cumplimiento de altos estándares profesionales, asegurando una experiencia más eficiente y respetuosa para los ciudadanos. Este enfoque, además de mejorar la satisfacción de los usuarios, reforzaría la credibilidad y legitimidad de la CNT como entidad estatal.

Vulneración de los derechos del consumidor

Prosiguiendo con el análisis, se reveló un patrón recurrente en el que la CNT contrata abogados externos para realizar diligencias extrajudiciales previas al inicio de

procedimientos administrativos contra ciudadanos con obligaciones pendientes. Si bien esta práctica puede ser legítima desde el punto de vista organizacional, al permitir delegar tareas específicas a profesionales externos, su implementación ha generado preocupaciones significativas. Según los testimonios de los ciudadanos afectados, la mayoría de estos abogados han sobrepasado los límites jurídicos permitidos, adoptando conductas que no solo resultan inapropiadas, sino que también pueden constituir violaciones legales. Estas incluyen la divulgación indebida de información y la presión indebida sobre los deudores mediante el involucramiento de terceros no relacionados directamente con las obligaciones pendientes, como familiares, vecinos o colegas laborales.

La contratación de abogados externos por parte de la CNT para gestionar diligencias extrajudiciales evidencia una estrategia organizacional que busca optimizar recursos mediante la delegación de tareas específicas. Sin embargo, la implementación de esta práctica ha derivado en conductas que vulneran derechos fundamentales, poniendo en entredicho tanto la legitimidad de los procedimientos como la ética profesional de los actores involucrados. Estas actuaciones no solo afectan directamente a los ciudadanos implicados, sino que también erosionan la confianza pública en la CNT como institución estatal. Además, plantean interrogantes sobre los mecanismos de supervisión y control implementados por la entidad para garantizar que los abogados externos actúen dentro del marco legal y ético.

De ahí que, esta situación subraya la necesidad urgente de establecer regulaciones claras y mecanismos de rendición de cuentas que limiten el alcance de las actuaciones extrajudiciales, asegurando el respeto a los derechos de los ciudadanos (Muslim et al.,

2023). En última instancia, estas medidas contribuirían a fortalecer la percepción de transparencia y legitimidad de la CNT, a la vez que evitarían futuros abusos y tensiones en la relación entre la administración pública y los administrados.

Conclusiones

Los hallazgos de este estudio evidencian profundas falencias en la gestión de los procedimientos coactivos por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, lo que ha generado múltiples vulneraciones a los derechos fundamentales de los ciudadanos. En primer lugar, se constató una transgresión sistemática del debido proceso, manifestada en la aplicación de medidas cautelares sin notificación adecuada y con errores en las citaciones. Estas prácticas no solo limitan la capacidad de los ciudadanos para ejercer su defensa, sino que también socavan los principios constitucionales de legalidad y justicia.

Asimismo, la investigación destacó una grave vulneración de los principios de seguridad jurídica y confianza legítima, reflejada en la ejecución de procedimientos coactivos contra ciudadanos que nunca fueron usuarios de los servicios de la CNT, así como en casos de falsificación de documentos y suplantación de identidad. Estas deficiencias, junto con errores administrativos en la gestión contractual de clientes actuales o pasados, generan incertidumbre jurídica y erosionan la credibilidad institucional de la CNT, exacerbando los conflictos entre la entidad y los ciudadanos afectados.

De igual manera, se identificaron violaciones al derecho constitucional a la vida digna, especialmente en personas adultas mayores, quienes, a pesar de ser un grupo prioritario según la Constitución, han visto sus pensiones jubilares retenidas o

embargadas de manera ilegal. Estas prácticas no solo contravienen la jurisprudencia constitucional, sino que también comprometen la subsistencia y bienestar de los grupos más vulnerables de la sociedad, evidenciando una desconexión entre las disposiciones legales y su implementación efectiva.

Finalmente, la contratación de abogados externos para diligencias extrajudiciales ha generado preocupaciones éticas y legales, debido a prácticas como la divulgación indebida de información y el involucramiento de terceros en presiones indebidas hacia los ciudadanos. Estas acciones, además de vulnerar derechos fundamentales, reflejan una falta de control en los mecanismos de supervisión de la CNT. Por tanto, este estudio subraya la urgente necesidad de reformar los marcos normativos y operativos de la entidad, fortaleciendo la transparencia, la capacitación del personal y los mecanismos de rendición de cuentas, con el fin de garantizar una gestión pública respetuosa de los derechos fundamentales y alineada con los principios de justicia y equidad.

Referencias Bibliográficas

- Aberos, S., Cevallos, M. y Vilela, W. (2023). Límites y atribuciones de la administración pública en el procedimiento coactivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4884-4900. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4806
- Ageeva, G. (2019). Digital Transformation of Enforcement Proceedings: Russian Experience. *SHS Web of Conferences*, 71, 1-3. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20197102009>
- Alvarado, J. (2021). Derechos constitucionales y realidad local de los adultos mayores. Un estudio en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. *RihumSo: Revista de*

investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, 20, 183-197. <https://doi.org/10.54789/rihumso.21.10.20.9>

Asamblea Nacional. (2017). Código Orgánico Administrativo. Segundo Suplemento – Registro Oficial No 31 de 7 de julio de 2017.

Bajaña Endara, A. (2023, abril 30). ‘Nunca he sido cliente, jamás he pisado CNT y me sale que tengo deuda’: Ciudadanos se quejan de servicios que dicen no haber solicitado. *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/nunca-he-sido-cliente-jamas-he-pisado-cnt-y-me-sale-que-tengo-deuda-ciudadanos-se-quejan-de-servicios-que-dicen-no-haber-solicitado-nota/>

Carrera, J. (2019). Reflexiones sobre la inconstitucionalidad de las faltas el procedimiento sancionador de la contraloría desde la responsabilidad administrativa de los servidores públicos. *Revista de Derecho Administrativo*, 17, 368-379.

Corte Constitucional del Ecuador. (2021). Sentencia No. 105-10-JP/2021. Procedencia del embargo y/o la retención de la pensión jubilar de los sujetos con calidad de jubilados que se encuentran involucrados en procesos coactivos en entidades públicas.
<https://portal.corteconstitucional.gob.ec/FichaRelatoria.aspx?numdocumento=105-10-JP/21>

Costa, M., Aguirre, G. y Maldonado, J. (2021). Indicios sobre el estado situacional de la descentralización en Ecuador. *Revista Derecho del Estado*, 51, 167-195.
<https://doi.org/10.18601/01229893.n51.06>

Cui, T. y Aulton, K. (2023). Conceptualizing the elements of value in public services: Insights from practitioners. *Public Management Review*, 1-23.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2226676>

Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista De Derecho Administrativo*, 17, 26-50.

Constitución de la República del Ecuador (2008). Registro Oficial 449 (20 de octubre de 2008).

El Comercio (2022). CNT extiende suspensión de procesos de coactivas hasta el 15 de abril. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/cnt-suspension-procesos-coactivas-abril.html>

El Universo (2023a). CNT tiene 87.000 procesos en coactiva de usuarios: ¿cómo realizar reclamos ante deudas que el cliente considera injustas? *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/cnt-quejas-deudas-en-coactiva-opciones-atencion-a-usuario-abril-2023-nota/>

El Universo (2023b). ¿Cómo realizar reclamos ante deudas del CNT? *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/como-salir-de-una-deuda-y-juicio-de-coactiva-de-cnt-nota/>

- Huapaya, R. y Alejos, O. (2019). Los principios de la potestad sancionadora a la luz de las modificaciones del Decreto Legislativo No. 1272. *Revista De Derecho Administrativo*, 17, 52-76.
- Jokubauskas, R. y Świerczyński, M. (2023). Digitalisation of Enforcement Proceedings. *Utrecht Law Review*, 19(1), 20-30. <https://doi.org/10.36633/ulr.819>
- Jumbo, D., Campuzano, J., Vega, F. y Luna, A. (2020). Crisis económicas y covid-19 en Ecuador: Impacto en las exportaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 103-110.
- La Hora (2022a). Contratos de cobros extrajudiciales en CNT se mantienen en las sombras. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/contratos-extrajudiciales-cnt/>
- La Hora (2022b). Odisea para cerrar los servicios de CNT. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/odisea-para-cerrar-los-servicios-de-cnt/>
- León, A., Hernández, O. y Caveda, A. (2021). Presupuestos jurídicos para el ejercicio de la potestad normativa municipal en Cuba. *Cuestiones Constitucionales*, 45, 149-177. <https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2021.45.166>
- Maita, M. Y Morales, M. (2023). La desproporcionalidad en el ejercicio de la potestad coactiva de las administraciones públicas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(2), 226-235.
- Maliza, G. Y Bastidas, C. (2019). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura

de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 30-43.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.768>

Marwa, A. (2019). The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Public Service Organizations with Application to EgyptAir. *Arab Journal of Administration*, 39(1), 228-258.

Mendoza, M. (2023). ¡Quién controla a la CNT los cobros por deudas! *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/opinion/cartas-al-director/quien-controla-a-la-cnt-los-cobros-por-deudas-nota/>

Menéndez, T. (2022a). CNT suspende procesos de coactiva hasta febrero. *Primicias*.
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/cnt-suspende-procesos-coactiva-hasta-febrero/>

Menéndez, T. (2022b). Acción de protección o habeas data, las opciones ante coactivas de CNT. *Primicias*.
<https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/fondos-jubilados-retenidos-coactiva-cnt/>

Meyer, E. (2018). The Scholarly Impacts of Newspapers: The Guardian, Washington Post, Wall Street Journal, and New York Times. *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3194632>

Mondal, B. y Dubey, J. D. (2020). Gender discrimination in health-care expenditure: An analysis across the age-groups with special focus on the elderly. *Social Science & Medicine*, 258, 113089. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113089>

- Morocho-Piedra, P. y Zamora-Vázquez, A. (2020). Inobservancia del Debido Proceso en el Capítulo X del Reglamento General a La Ley Orgánica de Educación Intercultural. *FIPCAEC*, 5(5), 289-330.
- Muslim, F., Sulastri, T. y Nuraini, S. (2023). Supervisory Function of the Government in Improving the Capabilities of Governmental Organizations Responsible for Public Services. *Journal of Namibian Studies*, 34, 1928-1942.
- Pacheco, M. (2021). CNT maneja 371 409 procesos coactivos por deudas pasadas. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cnt-procesos-coactivos-deudas-clientes.html>
- Ramos, K. y Silva, E. (2023). Levantamiento de medidas cautelares en materia de coactiva. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(1), 306-322.
- Reyes Garzón, M. (2023). El debido proceso en los procedimientos de ejecución coactiva tributario [Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9461/1/T4142-MDT-Reyes-El%20debido.pdf>
- Rhee, S. y Rha, J. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1491-1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
- Serrano, L. (2018). El procedimiento coactivo en la legislación ecuatoriana de los últimos años (2005-2018), y su régimen en el Código Orgánico Administrativo. *Revista Facultad de Jurisprudencia*, 4, 107-115.

Serrano, D. (2022). Demora en entrega de equipos genera juicios de coactivas en CNT. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/demora-entrega-equipos-cnt-juicio-coactiva.html>

Suárez Ramírez, J. (2023). Sorprendidos en trato de cobranza por la CNT. El Universo. <https://www.eluniverso.com/opinion/cartas-al-director/sorprendidos-en-trato-de-cobranza-por-la-cnt-nota/>

Supromin, C. y Choonhakhlai, S. (2017). The provision of public services in municipalities in Thailand to improve the quality of life of elderly people. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, S2452315117302588. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.011>

Tinoco, W. y Vela, M. (2018). Cumplimiento de garantía procesal en procedimiento coactivo por parte de empresas públicas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-23.

Torres Saldaña, D. (2020). Procedimiento coactivo y sus formalidades: El desconocimiento por parte del ciudadano. <https://consulta.cosedec.gob.ec:8081/revista/index.php/csd/article/view/21>

Turvey, B., Coronado, A. y Baltazar, K. (2023). Integrated Forensic Assessments: A Psychosocial Approach with the Human Rights Perspective. En *Criminal Profiling* (pp. 205-234). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-815583-7.00007-1>

Vasileiou, K., Barnett, J., Thorpe, S. y Young, T. (2018). Characterising and justifying sample size sufficiency in interview-based studies: Systematic analysis of

qualitative health research over a 15-year period. BMC Medical Research Methodology, 18(1), 148. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0594-7>

Vera, J., Vera, A. y Parrales, M. (2020). Crisis económica del Ecuador: Una mirada al sector microempresarial post covid-19. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 4(4), 1-14. <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n3.2020.317>

Villacreses, J. (2019). Procedimiento de ejecución de las sanciones administrativas. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, 6(2), 225-244. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v6i2.8777>

Zambrano, L. (2023). Los reclamos por los cobros de deudas de CNT se agudizan. Expreso. <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/reclamos-cobros-deudas-cnt-agudizan-148754.html>

Zúñiga, C. (2022). 60 % de quejas por las coactivas en CNT son de Guayas. Procesos, suspendidos al momento; el 1 de marzo se retoman cobros. El Universo. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/60-de-quejas-por-las-coactivas-en-cnt-son-de-guayas-procesos-suspendidos-al-momento-el-1-de-marzo-se-retoman-cobros-nota/>