

# **NOTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO EN LA FASE PRELIMINAR, PREVIO A LA EJECUCIÓN COACTIVA EN LA JEFATURA DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL, DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT-E.P., EN EL PERIODO 2019-2021: PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORA.**

Luis Enrique Aguaguña Gaibor  
**Pontificia Universidad Católica del Ecuador**

## **RESUMEN**

Este estudio tiene como objetivo principal, analizar el proceso de notificación de los títulos de crédito como solemnidad sustancial en la fase preliminar de la potestad de ejecución coactiva en la Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-E.P.), y su incidencia en la gestión de los derechos a la defensa y seguridad jurídica de los usuarios. La finalidad del presente trabajo de investigación es descubrir las causas y efectos de la diligencia de notificación en el marco de gestión pública. En base al estudio se ha identificado una inobservancia a las reglas de notificación establecidas en el Código Orgánico Administrativo y demás normativa lo que genera una grave afectación a la entrega y provisión de servicios de telecomunicaciones eficientes y alta calidad provenientes desde el Estado como sector estratégico consagrado en la Constitución de la República. La metodología utilizada en este trabajo es de tipo descriptiva-analítica, centrada en el cumplimiento o no, de la normativa pertinente en la diligencia de notificación, esto, mediante el método cualitativo. Se proponen líneas básicas para un modelo de gestión para que la CNT-E.P., proceda con una adecuada práctica de esta actividad que decanta en efectos jurídicos para los clientes de esta empresa pública.

### **Palabras clave:**

Notificación. Título de Crédito. Acto Administrativo. Derecho a la Defensa. Ejecución Coactiva. Seguridad Jurídica.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study is to analyze the process of notification of the titles of credit as a substantial solemnity in the preliminary phase of the exercise of the power of coercive execution in the Extrajudicial Collection Office of the National Telecommunications Corporation (CNT-E.P.), and its impact on the exercise of the rights to defense and legal security of the subscribers, clients or users. The purpose of this research work has focused on discovering the causes and effects of the diligence of notification in the framework of public management. Based on the study, a failure to comply with the notification rules established in the Administrative Organic Code and other related regulations has been identified; and, in short, a serious affectation to the delivery and provision of efficient and high-quality telecommunication services from the state as a strategic sector enshrined in the Constitution of the Republic. The methodology used in this work is related to descriptive research, which focuses on referring in detail the

characteristics of the proposed topic and the compliance or not, of the relevant regulations in the notification diligence, this, by means of the qualitative method. Basic lines are proposed for a management model for CNT-E.P. to proceed with an adequate practice of this activity that results in legal effects for the clients of this public company.

**Key words:** Credit Title. Administrative Act. Right to Defense. Coercive Execution. Legal Security.

## 1. Introducción.

La Constitución de la República del Ecuador establece que el sector público comprende las instituciones creadas para la prestación de servicios asumidos por el Estado en favor de los ciudadanos. En base a ello, estas entidades públicas están obligadas a proporcionar sus productos en base a altos estándares de calidad y bajo principios entre otros de eficacia, eficiencia y calidad en beneficio de la colectividad (CRE, 2008).

La Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones (en adelante, CNT-E.P.), es una institución con personería jurídica de derecho público y autonomía propia, creada para la prestación de servicios de telecomunicaciones y satisfacer necesidades de los abonados, clientes o usuarios. (Decreto Ejecutivo No. 218, 2010). Debido al manejo de recursos públicos y la recaudación de valores pendientes de pago, la CNT-E.P. se encuentra facultada de la jurisdicción coactiva en contra de personas que mantengan cuentas impagas por los servicios proporcionados por la operadora. Esta es ejercida de acuerdo con la reglamentación interna de la institución y demás normativa conexas (LOEP, 2009).

En ese sentido, la jurisdicción coactiva es la facultad que poseen las instituciones públicas para recaudar valores impagos de forma directa mediante diferentes fuentes constitutivas de obligaciones sin que intervenga la función judicial (Escobar, 2017). Este proceso se manifiesta en la atribución que tienen las entidades públicas para recaudar

valores impagos a los administrados, incluso a pesar de que estos fueron avisados mediante actuaciones previas y no cancelaron sus obligaciones oportunamente (Chica, 2018).

Al respecto, el artículo 262 del Código Orgánico Administrativo, se refiere a la ejecución coactiva como:

El procedimiento que se ejerce privativamente por las o los respectivos empleados recaudadores de las instituciones a las que la ley confiera acción coactiva. (...) El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito (...) y, en general, en cualquier instrumento público que pruebe la existencia de la obligación.... (COA, 2017).

Respecto a la referida disposición, la CNT-E.P., como institución pública en la sustanciación de procesos coactivos está obligada a cumplir con toda la normativa que regula dicha potestad, para garantizar el debido proceso administrativo, el derecho a la defensa y demás garantías constitucionales. Referencia que se la realiza ante una fallida notificación de títulos de crédito desarrollado por la Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., que ha dejado a los clientes deudores en completa indefensión. Ante este escenario, se ha considerado referirse a la etapa preliminar del Código Orgánico Administrativo, que se refiere al requerimiento de pago voluntario, mediante la emisión y notificación de títulos de crédito dirigidos a la persona interesada (COA, 2017).

El derecho a la defensa en el procedimiento de ejecución coactiva se constituye como una garantía primordial para la persona requerida del pago. Es decir, en el procedimiento administrativo donde se pretende determinar obligaciones, el cliente deudor debe ser informado detalladamente y de forma oportuna sobre la fuente de sus cuentas para que esta sea escuchada y proponga sus argumentos, es decir, la CNT-E.P., tiene la obligación de notificar el acto administrativo a los abonados con el fin de entregar a estos,

la misma oportunidad que tiene la empresa pública para ejercer sus derechos (Caballería, 2019).

La notificación es considerada como una solemnidad sustancial para el ejercicio del derecho a la defensa de las personas requeridas, así como la debida sustanciación de un proceso coactivo (Cedeño Casquete, 2020). En la acción administrativa se hace conocer a la persona interesada -abonado, cliente o usuario- mediante un título de crédito sobre los valores impagos para que el término de diez días se cancelen los rubros o presente los reclamos pertinentes ante su inconformidad por el contenido del acto administrativo, o caso contrario se procederá con la ejecución coactiva (COA, 2017).

La notificación es efectiva, cuando se cumplen las reglas y procedimientos establecidos en la normativa especializada para el efecto, y poner en conocimiento oportuno y adecuado de la persona requerida el origen y valor de su obligación (Llidó Gimeno, 2019). De esta forma el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva señala: “se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses [...]” (ERJAFE, 2002).

Ante lo referido, el presente documento busca analizar el proceso de notificación de títulos de crédito desarrollado por la Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., como parte de las mecánicas de gestión de la organización en el periodo comprendido entre los años 2019 – 2021. El estudio se ha planteado con el fin de conocer si esta actividad se ha desempeñado de forma efectiva o no, en base a las formalidades establecidas para el efecto. Se consideró pertinente realizarlo, debido a las constantes expresiones de inconformidad presentados por los clientes o ex clientes, relacionados a la falta de notificación realizada en legal y debida forma, que incide en la vulneración de los derechos

que gozan los abonados, clientes o usuarios de la CNT-E.P. De acuerdo con el Código Orgánico Administrativo que regula la ejecución coactiva se reconoce en favor de las personas el derecho a una buena administración pública y el derecho al debido proceso en concordancia con la Constitución de la República (COA, 2017).

El objetivo del presente estudio se enfoca en determinar las inobservancias en que incurrió la Jefatura de Cobranza Extrajudicial en el proceso de notificación de los títulos de crédito entre el 2019 y 2021 mediante sus diferentes actores y las características de dicha actuación administrativa que desencadenan en la sustanciación de procesos coactivos como un problema de gestión pública en la prestación de servicios de telecomunicaciones a los ciudadanos por la CNT-E.P., así como proponer ciertos cambios enfocados en mejorar esta actividad administrativa en beneficio de los usuarios, así como de la institución pública propiamente, quien vela por los intereses económicos del Estado.

## **2. Gestión Pública de los mecanismos coactivos en el Ecuador**

La gestión pública se refiere a la relación entre el Estado y la sociedad, mediante la prestación de bienes y servicios enfocados a cambiar y mejorar de una u otra forma la calidad de vida de la ciudadanía como retribución al pago de sus impuestos (Salas, 2021). La prestación de servicios se encuentra expuesta las tensiones en la gestión ofrecida por el Estado a través de las diferentes entidades públicas, estas opiniones deben ser consideradas para mejorar la gestión pública y la calidad de prestación de bienes y servicios (Montecinos, 2019).

La ejecución coactiva se constituye como la facultad que tienen las instituciones públicas para recaudar de forma directa los valores pendientes de pago atribuidos a los ciudadanos sin la intervención del poder judicial. Esta se practica a fin de asegurar los

recursos estatales; en este sentido, las entidades pertenecientes a la administración pública actúan en calidad de juez y parte con relación a las personas requeridas. Cabe recalcar que la ejecución coactiva se fundamenta en la autotutela administrativa, pues las instituciones públicas sujetan sus actuaciones a las disposiciones legales previstas, para efectivizar el acto administrativo en contra de los administrados (Valderrama, 2021). El procedimiento coactivo no solo se constituye como la recaudación de valores, sino también obligaciones de hacer y no hacer respecto a los administrados. (Huamán, 2012).

La Constitución de la República del Ecuador prevé la posibilidad de crear empresas públicas para suministrar a la colectividad bienes y servicios públicos en base a principios entre otros de eficacia, eficiencia y calidad (CRE, 2008). En el año 2010 se creó la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones para ofrecer a la sociedad ecuatoriana servicios de telecomunicaciones (Decreto Ejecutivo No. 218, 2010). De acuerdo con la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la CNT-E.P. se encuentra facultada para la potestad de ejecución coactiva en contra de sus abonados, clientes o usuarios que registran valores pendientes de pago (LOEP, 2009).

Las atribuciones de cobro y recuperación de recursos públicos se aplican tanto a personas naturales como jurídicas ya sean estas públicas o privadas, con el fin de permitir que el patrimonio exigible se transforme en líquido en el menor plazo posible (Cabrera Reinado, 2019). La CNT-E.P. para hacer efectiva su calidad de acreedor ante un proceso de ejecución coactiva, está obligada a cumplir las disposiciones que regulan dicha acción garantizando el debido proceso administrativo y el derecho a la defensa de los clientes y/o ex clientes de la operadora, a través de una debida notificación de los títulos de crédito.

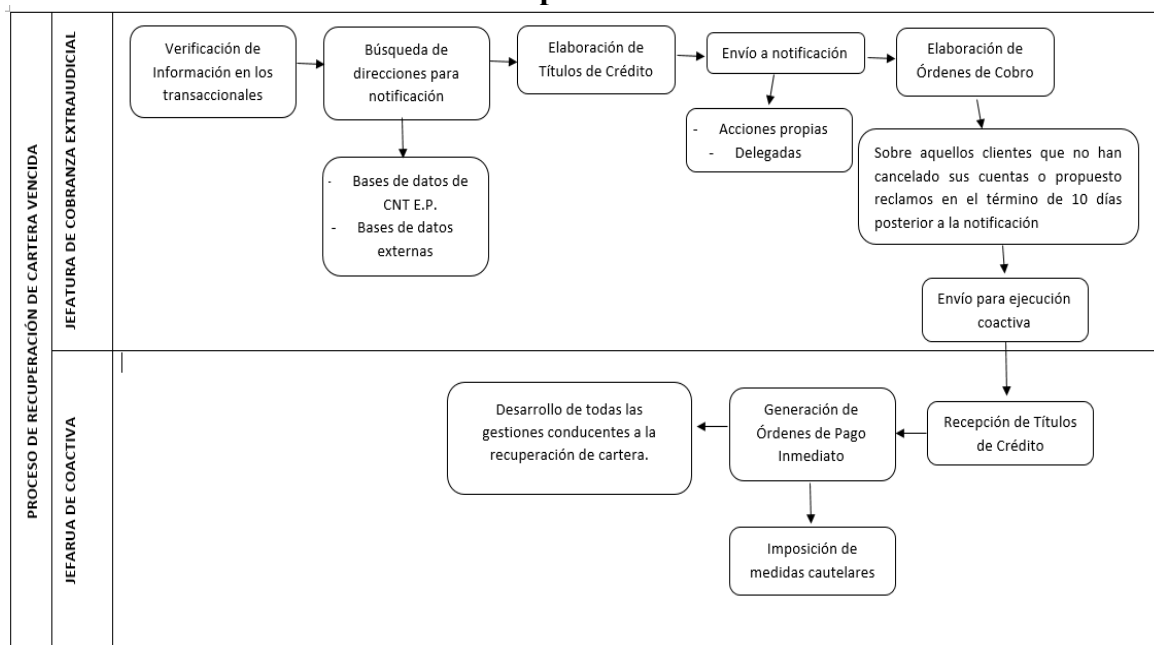
La ejecución coactiva tiene naturaleza administrativa y en este sentido el derecho a la defensa se encuentra estrechamente relacionado con el debido proceso (Farfán, 2021), es decir, la notificación como solemnidad sustancial en el procedimiento administrativo entrega a la persona interesada la oportunidad de proponer ante la CNT-E.P., los reclamos y/o recursos legales de forma oportuna ante la actividad administrativa. La Constitución de la República del Ecuador, obliga a todas las instituciones públicas a asegurar el ejercicio de las garantías y derechos constitucionales en beneficio de la colectividad. (Espinosa, 2018). En este sentido, los procedimientos de ejecución coactiva deben desarrollarse observando los derechos y garantías de las personas requeridas en resguardo de estos y conforme las herramientas jurídicas que los asisten. (Ronquillo-Riera, 2022, pág. 14)

El artículo 271 del Código Orgánico Administrativo, se refiere al requerimiento de pago voluntario mediante la notificación del acto administrativo que constituye la obligación al deudor para que en el término de diez días proceda con el pago con la advertencia que, de no hacerlo se iniciará la ejecución coactiva (COA, 2017), cabe mencionar que en el mismo término la persona interesada se encuentra puede plantear los reclamos necesarios a fin de que la fuente de la obligación sea revisada, en garantía del derecho al debido proceso, derecho a la defensa y seguridad jurídica (CRE, 2008).

El requerimiento de pago voluntario consiste en una notificación efectiva del acto administrativo emanado de las instituciones públicas que se encuentran facultadas para la ejecución coactiva en contra de los abonados mediante la coacción. Actuaciones dadas en base a las disposiciones legales previamente establecidas, es decir, debe cumplirse con todos los requisitos de fondo y forma vaticinadas para la diligencia (Artavia, 2018). Ante ello, se debe poner en conocimiento de los clientes y ex clientes sus obligaciones pendientes de pago mediante una correcta notificación de los títulos de crédito.

En la CNT-E.P., la notificación de títulos de crédito está a cargo de la Jefatura de Cobranza Extrajudicial (Estatuto Orgánico por Procesos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, 2021). Actividad que se ha visto criticada por los abonados que desconociendo de su obligación han sido sujeto de afectaciones dadas a consecuencia de las medidas cautelares impuestas en su contra con fundamento en la ejecución coactiva. Las medidas cautelares son determinadas en la *Orden de Pago Inmediato*, emitida por la Jefatura de Coactiva (Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP., 2022). Entre las cuales se encuentran las siguientes: secuestro, retención, prohibición de enajenar, clausura de establecimientos, suspensión de la actividad, etc., todo esto sin haber sido notificados de forma adecuada y oportuna (COA, 2017).

**Gráfico 1. Proceso de Recuperación de Cartera Vencida en la CNT**



**Fuente:** elaboración propia a partir de reglamentos internos de la CNT.

La Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., forma parte de la administración pública, por ello, está obligada a cumplir con las disposiciones pertinentes

para una adecuada sustanciación de un procedimiento coactivo en base a una correcta notificación a la persona interesada. Actividad que no se ha cumplido y se evidencia ante el constante malestar por el accionar de la operadora en contra de los clientes o ex clientes que mantienen cuentas pendientes, esto se corrobora por las constantes solicitudes de copias certificadas de los títulos de crédito, razones de notificación y anexos que respaldan la comunicación de la deuda constantes en el “*Registro de Solicitudes de Copias Certificadas*” de la Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P.

Si bien es cierto que el Código Orgánico Administrativo establece diferentes formas para realizar la notificación, corresponde señalar que existen reglas para efectivizar dicha acción. Este indica que una modalidad de notificación es consecuencia de otra. En la Jefatura de Cobranza Extrajudicial la notificación se desarrolla por acciones propias de sus colaboradores o delegadas a Abogados Externos y/o Empresas Especializadas en Cobranza. El proceso de recuperación de cartera inicia mediante campañas de gestión informativa dirigida a los abonados deudores -sin generar Título de Crédito- para que estos comparezcan a las áreas de atención extrajudicial a obtener información, cancelar sus cuentas pendientes o de ser el caso presentar los reclamos pertinentes.

Estas campañas informativas de cobro se realizan: a) por los analistas de cobranza extrajudicial, quienes gestionan el cobro mediante el envío masivo de correos; y, b) por los abogados externos y/o empresas especializadas en cobranza, que gestionan la cartera vencida en función de sus propias estrategias - llamadas, correos masivos, IVR, etc.-, enfocadas a comunicar a los clientes o ex clientes sobre los valores pendientes de pago (Reglamento de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., 2019).

Ahora, en las actividades dadas en el literal a) terminan únicamente con dicho envío de correos sin determinar si las direcciones electrónicas son correctas o no, mientras que, en lo que respecta al literal b) estas acciones se limitan a ser registradas en los sistemas transaccionales de la CNT-E.P. Cabe referir que, en los dos escenarios no existe certeza de que el abonado, cliente o usuario recibió la información sobre sus obligaciones, ya que todo se limita a actividades autónomas de los gestores de cobranza previo a la generación de títulos de créditos e iniciar de esta forma la fase preliminar de la ejecución coactiva. Las gestiones de cobranza mediante campañas informativas delegadas a agentes externos tienen un término de acción de 30 días; posterior a ello, respecto a aquellos clientes que aún registran valores pendientes se genera títulos de crédito para su notificación de conformidad con las disposiciones diseñadas para el efecto. Ante ello, concierne referir que cuando se procede con una notificación en persona al deudor de CNT-E.P., no muestra mayor inconveniente en la sustanciación del proceso coactivo.

La mayor problemática se presenta en la notificación por boletas, puesto que, las direcciones son determinadas mediante búsqueda tanto en las bases de la CNT-E.P., como en diferentes portales de información pública -Dato Seguro, Registro Civil, DINARDAP, SRI, etc.- por los analistas de cobranza extrajudicial (Reglamento de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., 2019). A pesar de que existen diferentes fuentes de datos para acceder a la dirección domiciliaria de las personas requeridas, no existe evidencia clara de que el domicilio seleccionado es o continúa siendo el lugar de residencia de los clientes o ex clientes a quienes se dirige la notificación, limitándose a fijar los títulos de crédito en domicilios sin constatar la idoneidad del sitio.

Otra forma de notificación se produce mediante publicación en los medios de comunicación, cuando se desconoce el lugar de notificación, mencionando que esta notificación es nula cuando se tiene o puede tener acceso a la identificación del lugar para la notificación (COA, 2017). En este sentido la CNT-E.P., es una institución dedicada a las telecomunicaciones, por lo que, declarar el desconocimiento del domicilio de los abonados, clientes o usuarios para acudir a esta forma de notificación resulta improcedente.

Las notificaciones de títulos de crédito realizadas por la Jefatura de Cobranza Extrajudicial ya sea por acciones propias o delegadas, se ha venido desarrollando de forma anómala violentado el debido proceso y la seguridad jurídica en la sustanciación de procesos de ejecución coactiva llevados por la CNT-E.P., toda vez que, no existe evidencia clara de que los documentos hayan llegado a conocimiento de los administrados de forma oportuna para que estos ejerzan su derecho a la defensa. La notificación del acto administrativo se ha limitado a fijar los documentos en domicilios presuntamente pertenecen al deudor, inobservando las reglas de los procedimientos administrativos. La Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., recae en esta desobediencia debido a que no posee fuentes de actualización de datos, que permita determinar fehacientemente el domicilio del abonado para una correcta notificación, problemática de relevancia para la gestión pública ante la falta de acatamiento de derechos y preceptos constitucionales que regulan la relación entre el Estado y los ciudadanos.

### **3. Marco Teórico Referencial: el sistema de notificación administrativa en coactiva.**

Ecuador mediante sus disposiciones constitucionales se ha reservado el derecho a administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos que forman parte del Estado y tienen relación con su desarrollo económico, así como los derechos e intereses

colectivos (CRE, 2008). Para ello, la efectiva prestación de servicios públicos se refleja por el grado de satisfacción que presentan los ciudadanos, en cumplimiento y desarrollo de las actividades conforme lo determinan los cuerpos previstos en favor de la población, entre otros también en trámites administrativos (Machin Hernández, 2020). Ante ello, la carta magna determina la obligación de establecer sistemas conducentes a la medición de satisfacción de los usuarios de los servicios, así como también medios idóneos para recoger reclamos y denuncias que se presenten.

El debido proceso reconocido constitucionalmente, comprende reglas básicas que obligan a toda autoridad administrativa a garantizar el derecho a la defensa (de Figueiredo Caldas, 2018, pág. 117). En base a ello, parte de una efectiva prestación de servicios públicos es mantener un control y seguimiento al accionar de las instituciones públicas. En este sentido, comunicar sobre el inicio del proceso administrativo, es garantizar el debido proceso, ya que reconoce los derechos de las personas interesadas en el proceso coactivo en facsímil con un proceso judicial. Esto se efectiviza mediante una notificación eficaz a los deudores de la CNT-E.P. (Salas Vega, 2018). Ante lo referido, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227, establece los principios mediante los cuales se fundamenta la administración pública para el desarrollo de sus actividades, siendo estos entre otros los principios de eficacia, eficiencia, participación y transparencia, enfocados a garantizar la participación de las personas interesadas en el ejercicio de sus obligaciones y sus derechos.

En base al principio de buena fe, los actos administrativos conducentes a la recuperación de recursos públicos mediante la vía coactiva, puede ser precedido por una actuación previa -extrajudicial- enfocada al pago de cuentas pendientes de forma voluntaria (COA, 2017). Esto puede manifestarse en el derecho comparado. El artículo 11 del Decreto

2268 de 30 de diciembre de 2014, en materia municipal de Colombia, en su parte pertinente refiere:

...(que) es recomendable realizar las acciones tendientes a obtener el pago voluntario, antes de iniciar el cobro coactivo, (...) el funcionario competente deberá desarrollar las siguientes acciones: Conocimiento de la deuda y del deudor: Entendiendo por tal las referencias en las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende además la determinación del monto y el estado de la obligación, el domicilio del deudo, su lugar de trabajo y teléfonos... (República de Colombia, 2014).

Ramón Tapia, respecto al procedimiento administrativo señala:

(...) Justamente, gracias al procedimiento, los administrados pueden ejercer un principio de intermediación con las autoridades, de tal suerte que se puede tener una mejor calidad y eficacia en la decisión a adoptarse, gracias a la participación de los interesados y/o afectados por la medida administrativa. (Tapia, 2019)

Con relación a lo señalado por los autores, el debido procedimiento administrativo se concreta agotando las actuaciones que conlleven a la liquidación de valores en cumplimiento de los derechos constitucionales, el ordenamiento jurídico y sobre todo en observancia a las disposiciones relacionadas a los principios de eficacia y eficiencia, para propiciar la participación oportuna de los administrados.

Una notificación efectiva del acto administrativo conlleva a un adecuado procedimiento, un pleno ejercicio del derecho a la defensa y debido proceso. En consecuencia, es indispensable que el abonado, cliente o usuario tenga conocimiento oportuno de sus obligaciones, para que este ejerza sus derechos y responsabilidades ante la institución pública acreedora. La notificación a las personas interesadas sobre sus

obligaciones es un requisito *sine qua non* para el proceso coactivo, puesto que, a través de esta actuación el administrado conoce las actuaciones iniciadas en su contra y el estado del proceso en garantía a su derecho a la defensa (Oyola Cabrera, 2019).

El Código Orgánico Administrativo define a la notificación como la primera actuación administrativa mediante la cual se pone en conocimiento de la persona interesada -abonado, cliente o usuario- el contenido del acto administrativo –título de crédito- para que el cliente o ex cliente tenga la oportunidad de ejercer sus derechos antes la determinación de las obligaciones por parte las instituciones públicas -CNT E.P.- que se encuentran facultadas para la ejecución coactiva, donde se ha establecido las formas y reglas para la realización y validez de esta diligencia. En relación a lo arriba anotado, el derecho a la defensa se encuentra ligado estrechamente con el debido proceso, puesto que uno no puede coexistir sin el otro, de esta forma, el debido proceso debe ser aplicado en toda actuación administrativa y en todo proceso que determine obligaciones y responsabilidades para con las instituciones públicas, más aún cuando la Constitución de la República del Ecuador, establece que ninguna persona podrá ser privada de su derecho a la defensa, ya que este último como garantía del debido proceso contempla distintas condiciones para determinar la validez de todo lo actuado en la sustanciación de un proceso administrativo (Farfán, 2021).

La referida codificación determina las formas en que ha de realizarse la notificación en los procedimientos administrativos, las cuales se dan de forma: a) *personal*, mediante la entrega del documento a la persona interesada en cualquier día, lugar y hora, dejando constancia de la recepción o su negativa mediante la comparecencia de un testigo; b) *por boletas*, mediante la fijación de dos boletas que contienen el acto administrativo en el domicilio o entregados a un familiar del administrado en dos días distintos, cuando se

trata de una persona jurídica la notificación será en la sede principal, entregando la documentación a uno de sus empleados previa constatación de ello; y, c) *a través de uno de los medios de comunicación*, mediante la comunicación al administrado ya sea por publicaciones en la prensa, mensajes de transmisión o difusión en las páginas institucionales cuando entre otros motivos se desconoce el domicilio del destinatario, siendo nula cuando se tiene o puede tener acceso a información tendiente a determinar el domicilio (Asanza Miranda F., 2018).

La legislación ha previsto todas las aristas mediante las cuales se regula la ejecución coactiva donde se encuentran relacionados los derechos y obligaciones de los suscriptores que decidieron suscribir contratos con la operadora para la prestación de servicios donde la notificación constituye un requisito fundamental para efectivizar el derecho a la defensa y la seguridad jurídica de las personas. Por ello toda actuación emanada por instituciones públicas debe ajustar sus procedimientos a las disposiciones constantes en la Constitución de la República del Ecuador que, determina las garantías básicas del debido proceso, donde entre otras se observa el derecho a la defensa en la sustanciación de una causa ya sea judicial o administrativa, donde nadie puede ser privado del derecho a la defensa en ninguna circunstancia (CRE, 2008).

El uso de los medios electrónicos para la comunicación y transmisión de datos en el último tiempo se maximizó y llevó a la sociedad a definir buzones electrónicos que permitan el envío y recepción de comunicados y documentos suscritos electrónicamente (Riascos, 2020). En este sentido, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos ha incluido el capítulo que se refiere al *Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites*, para la creación por parte del órgano rector de las telecomunicaciones un sistema que permita a los ciudadanos la entrega, envío y recepción

de comunicaciones y documentación oficial para el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones (LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS, 2002).

La Corte Constitucional del Ecuador se ha referido a la *notificación* en diferentes pronunciamientos considerándola como un requisito para la sustanciación de un proceso que determina obligaciones y responsabilidades, de esta forma la sentencia No. 117-14-SEP-CC señala:

...la falta de notificación se traduce en una clara violación a normas del debido proceso. En efecto, la notificación comprende el acto de informar a las partes la actuación de su órgano jurisdiccional, determinándose, en esencia, la publicidad y transparencia de los procesos, los que solo están garantizados si las partes intervinientes en estos se hallan informadas debidamente de todas las actuaciones que se realizan en un proceso, aspectos íntimamente relacionados con los derechos a la defensa y seguridad jurídica. La notificación trasciende el hecho de una simple formalidad para transformarse en un derecho de quienes intervienen en una contienda legal... (SENTENCIA 117-14-SEP-CC, 2014).

La sentencia No. 2695-16-EP/21, refiere:

...La notificación implica que todas las decisiones dictadas en un proceso judicial deben ser comunicadas a las partes y a terceros con la finalidad de que puedan contradecir su contenido, presentar pruebas o impugnarlas en defensa de sus derechos e intereses. En este sentido, la notificación de todas las actuaciones es primordial, ya que permite a las partes procesales, en cada etapa procesal, acceder a la información y a los actos que se desarrollan en la causa... (Sentencia 2695-16-EP/21, 2021).

De acuerdo con los fallos referidos, la notificación constituye un requisito fundamental para el trámite de procesos coactivos. A través de la comunicación oportuna

a los administrados sobre sus obligaciones para que estos se encuentren en la oportunidad de ejercer su derecho a la defensa ante la institución pública requirente y más aún en garantía del debido proceso y la seguridad jurídica constitucional.

El reconocimiento al derecho a la defensa de la que gozan todos los ciudadanos se refleja a través de las comunicaciones oportunas y debidamente realizadas, a fin de que estos conozcan la fuente de su obligación y el estado en el que se encuentra el procedimiento, la Corte Constitucional del Ecuador, en la sentencia No. 086-13-SEP-CC, refiere:

...En razón de lo dicho la citación se constituye en un condicionamiento esencial de todo proceso judicial, ya que a través de una debida citación las personas pueden conocer todas las actuaciones del órgano judicial, y a partir de ello ejercer su derecho a la defensa a través de los principios de petición y contradicción. Conforme lo dicho, la citación más que ser una exigencia de todo proceso legal, regulada en una norma jurídica se constituye en la base del respeto del derecho al debido proceso, por cuanto su finalidad es la de brindar confianza a la ciudadanía... (SENTENCIA: 086-13-SEP-CC, 2013).

El respeto al ordenamiento jurídico se evidencia en el cumplimiento del principio a la seguridad jurídica, el cual se instituye como la base de relación entre el Estado y los ciudadanos, de tal forma que las instituciones públicas deben acoplar sus actuaciones a los mandatos constitucionales en respeto a los derechos y garantías reconocidas en los cuerpos normativos que regulan la actividad administrativa, respecto a lo referido la Corte Constitucional ha manifestado:

...es preciso afirmar que el derecho a la seguridad jurídica constituye una garantía consustancial en nuestro Estado constitucional de derechos y justicia, cuya legitimidad encuentra fundamentación en nuestra Carta Magna cuando se garantiza el acatamiento a

los preceptos enunciados explícitamente como tales, y el respeto a la aplicación de normas jurídicas previas, claras y públicas por parte de las autoridades competentes. Es decir, supone la expectativa razonablemente fundada de los ciudadanos en saber la actuación de los poderes públicos en aplicación de las normas legales que integran nuestro ordenamiento jurídico (SENTENCIA: 208-15-SEP-CC, 2015).

El respeto a la seguridad jurídica se evidencia cumpliendo estrictamente las disposiciones de la legislación prevista, es decir, toda actuación administrativa conducente a la determinación de obligaciones debe ser concebida en base al principio de legalidad e indubitadamente a la jerarquía de las normas. La supremacía constitucional es reconocida por el estado ecuatoriano, es decir, vinculante y de cumplimiento obligatorio por todos los intervinientes en el libelo de un proceso administrativo y en general por todos ciudadanos. Ante lo aludido, las actuaciones dadas por instituciones públicas están obligadas a desarrollarse de acuerdo con las disposiciones constitucionales, pues de lo contrario se encontraría falta de eficacia jurídica, pues la Constitución de la República, recoge principios, derechos y garantías en beneficio de la colectividad.

Corresponde referir que, de acuerdo al Código Orgánico Administrativo la ejecución coactiva se desarrolla por etapas, el requerimiento de pago voluntario mediante el título de crédito y la determinación de medidas cautelares a través de la Orden de Pago Inmediato, siendo distintas pero relacionadas para la recaudación de valores. En la primera se actúa de forma administrativa conducente a la recuperación de valores impagos mediante el pago por iniciativa del deudor fundamentado en el acto administrativo que declara la obligación, donde la notificación del título de crédito se la realiza acompañada por la Orden de Cobro o por separado. Mientras que, en el segundo se efectiviza en base a la negativa de cancelación y el establecimiento de medidas cautelares en contra del deudor mediante la generación de la Orden de Pago Inmediato cuando ha finalizado el tiempo

concedido para el pago voluntario si el cliente deudor no cancela sus obligaciones o propone un reclamo. Para las etapas referidas corresponde manifestar que las notificaciones de los documentos generados deben ser practicadas en minucioso cumplimiento de las reglas previstas para la actividad administrativa.

#### **4. Análisis de caso: Motivación y efectividad de la notificación en la CNT-E.P.**

La Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., ajusta sus actuaciones a las disposiciones contenidas en cuerpos normativos externos -Constitución de la República, Código Orgánico Administrativo, etc.- e internos -Estatuto Orgánico Por Procesos y Reglamento de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones- las cuales se orientan a la recuperación de cartera vencida por constituir recursos públicos en favor de los intereses estatales. El Estatuto Orgánico por Procesos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en su artículo 148, manifiesta que la Jefatura de Cobranza Extrajudicial tiene como obligación y responsabilidad la notificación de los títulos de crédito a los abonados que mantienen cuentas pendientes de pago, realizar el seguimiento de dichos procesos y ejecutar las acciones tendientes a su recaudación por la prestación de servicios de telecomunicaciones y televisión satelital (Estatuto Orgánico por Procesos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, 2021).

Ante lo referido, el artículo 13 y subsiguientes del Reglamento de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, determina a la notificación de títulos de crédito como parte del proceso de cobranza en dicha instancia, así como también las formas en que ha de realizarse esta actividad (Reglamento de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., 2019).En función de las atribuciones y responsabilidades contenidas en la normativa

interna de la CNT-E.P., la Jefatura de Cobranza Extrajudicial notifica los títulos de crédito a los clientes o ex clientes de acuerdo con las diferentes formas de realización. Buscando que la persona interesada conozca sobre su obligación dineraria, la cancele o tenga la oportunidad de ejercer sus derechos en el tiempo previsto, mediante las reclamaciones y recursos pertinentes. Ahora, la problemática se presenta debido a que los abonados, clientes o usuarios refieren reiteradamente que no se ha puesto en su conocimiento el título de crédito, ni se han realizado gestiones previas conducentes a la recaudación de valores sin la necesidad de generar un título de crédito. Los clientes o ex clientes conocen sobre la sustanciación de un proceso coactivo cuando se ven afectados por las medidas cautelares emanadas por dicho trámite.

Los abonados de la CNT-E.P. comparecen a la Jefatura de Coactiva a fin de obtener información sobre su obligación, así como una copia de la notificación del título de crédito que respalda la sustanciación del proceso coactivo, los cuales son derivados a la Jefatura de Cobranza Extrajudicial a solicitar los respaldos de dichas comunicaciones. La Jefatura de Cobranza Extrajudicial busca en su archivo los sustentos de las notificaciones realizadas a los abonados deudores, este requerimiento se lo realiza mediante el formulario *“SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN”*. La respuesta al requerimiento se da en plazos comprendidos entre 15 y 30 días. Ante este escenario atañe manifestar que, mientras transcurre el tiempo referido los valores relacionados al interés por mora y demás recargos a cancelar en instancia coactiva crecen constantemente, afectando los derechos de los usuarios.

En este contexto se evidencia que existen diferentes razones de notificación, por un lado, las notificaciones en persona sin novedad, mientras que, la notificación por boletas es la actuación que se ve criticada por las formas en que esta se ha dado. Para el 2019 las

notificaciones se encontraron a cargo de la Compañía Externa “LAARCOURIER”; en el 2020 las notificaciones fueron realizadas por personal propio de la CNT-E.P.; y, para el 2021 la actuación se realizó por los Secretarios Abogados Externos de la Jefatura de Coactiva en base a un “*Plan de Notificación Emergente*” diseñado para incrementar los índices de recuperación de cartera vencida a nivel de Gerencia.

Resulta trascendental describir que las notificaciones realizadas por los distintos actores en los años referidos presentan diferentes “*razones de notificación*” que no justifican la efectividad de dicha diligencia, en este sentido se muestran razones como:

**Tabla 1. Ejemplos de mecanismos de notificación en la CNT**

<b>AÑO</b>	<b>TÍTULO DE CRÉDITO</b>	<b>RAZÓN</b>
2019	045568-PIC-2018	El Dorado 5 nn vaga esquina
2019	046385-PIC-2018	Casa crema con café puerta negra
2020	042677-PIC-2019	Notificación Personal
2020	043749-PIC-2019	Notificación realizada por boleta
2020	019049-PIC-2019	Notificación realizada por boleta
2021	030350-PIC-2021	Fijado en la puerta
2021	034089-PIC-2021	Fijado en la puerta

**Fuente:** elaboración propia a partir de archivos de la CNT.

De los documentos revisados las “*razones de notificación*” se encuentran respaldadas por distintas direcciones domiciliarias y en algunos casos acompañados por fotografías del lugar donde se practicó la diligencia, de las cuales no existe certeza de su idoneidad, es decir, no se muestra evidencia clara de que la documentación fijada en los predios previstos haya llegado a conocimiento de la persona a quien fue dirigida. Se intentó obtener datos estadísticos respecto a los reclamos presentados por los abonados relacionados a la notificación de títulos de crédito que se encuentran inmersos en procesos coactivos, el inventario no existe como tal. Sin embargo, existen datos relacionados a las regularizaciones de valores por diferentes motivos entre ellos la notificación de los títulos

de crédito. De forma que se ven comprometidos los derechos de los clientes o ex clientes como los intereses de la CNT-E.P., como institución pública.

Se tuvo acceso a la información estadística del proceso de notificación desplegado por los Abogados Externos de Coactiva, en coordinación con la Jefatura de Cobranza Extrajudicial en el 2021, reflejando diferentes observaciones al proceso. Los títulos de crédito han sido notificados mediante boletas fijadas en el presunto domicilio de la persona interesada. Estas notificaciones presentan inconsistencias de fondo y forma que condicionan la sustanciación de los procesos de ejecución coactiva.

**Tabla 2.**  
**Observaciones en los procesos coactivos respecto a notificación en CNT (2021)**

<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>DESDE EL 30 AGOSTO AL 23DICIEMBRE 2021</b>		
<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE TC</b>	<b>VALOR TOTAL USD.</b>
BOLETA	6.347	1.475.997
EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	482	173.257
NO NOTIFICADO	320	71.542
REPROCESO NOTIFICACION	178	42.779
BOLETA FOTO INCONSISTENTE	136	22.892
DIRECCION INCONSISTENTE INSUFICIENTE INCORRECTA	107	24.217
CANCELADO	67	12.833
NOTIFICACION PERSONAL	56	10.158
BOLETA FALTA SEGUNDA BOLETA	52	11.904
BOLETA FALTA SEGUNDA BOLETA SIN FOTO	26	4.260
BOLETA UTILIZA ESFERO NEGRO FALTA FOTO	19	3.083
BOLETA SIN FOTO	4	288
BOLETA FALTA FIRMA NOTIFICADOR ESFERO NEGRO	2	378
BOLETA FOTO INCONSISTENTE DUPLICADA EN TC 025339-PIC-2021	1	166
BOLETA FOTO INCONSISTENTE DUPLICADA EN TC 025366-PIC-2021	1	234
FALTA UNA NOTIFICACION, CEDULA TITULAR ESTA MAL	1	285
NO SE RECIBIO EL TC DE LA ANALISTA EXTRAJUDICIAL	1	179
NOTIFICACION PERSONAL INCOMPLETA	1	149
<b>Total general</b>	<b>7.801</b>	<b>1.854.602</b>

**Fuente:** elaboración propia a partir de archivos de la CNT.

La notificación de títulos de crédito dada por los Secretarios Abogados Externos de la Jefatura de Coactiva, se dio mediante campañas de notificación masiva. La Jefatura de Cobranza Extrajudicial entregó mensualmente a la Jefatura de Coactiva, una cantidad determinada de títulos de crédito para su notificación y devolución para elaboración de órdenes de cobro sobre aquellos clientes que después del término de diez días registraron cuentas impagas.

Proceso de notificación que se desarrolló sin observar las reglas específicas para su realización, puesto que, una inadecuada notificación influye en la recuperación de cartera vencida. Esto debido a que una equivocada notificación impide la comparecencia del deudor a cancelar en instancia extrajudicial, derivando las gestiones de cobro a ejecución coactiva. Entendiendo que el administrado ha hecho caso omiso al acto administrativo, cuando este documento no llegó a su conocimiento oportunamente.

Ante lo señalado, la deficiente gestión en los procesos de notificación que practica la CNT-E.P., a través de sus diferentes actores ha dado diferentes consecuencias, entre ellas la vulneración de derechos constitucionales de los cuales se encuentran investidos los administrados, así como la demora en la recuperación de cartera vencida, que afecta directamente a los intereses de la institución y su giro del negocio.

## **5. Conclusiones y recomendaciones de política pública**

Las gestiones de cobranza previas a la elaboración de títulos de crédito desempeñadas por la Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., resultan ineficaces toda vez que estas se limitan únicamente al envío de correos electrónicos de forma masiva sin reflejarse evidencia de que el destinatario accedió a la información remitida por la CNT-E.P., respecto a sus obligaciones.

El proceso de notificación de los títulos de crédito, desarrollado por la Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P., en los entre los años 2019 y 2021, ha presentado diferentes anomalías en sus características de fondo y forma, las cuales han dado como resultado una deficiente gestión pública respecto a la garantía del derecho a la defensa de los abonados, clientes o usuarios de la CNT-E.P., puesto que, no existe prueba de que los actos administrativos llegaron a conocimiento de su destinatario. Estas comunicaciones se han limitado a fijar los documentos en predios donde presuntamente habita la persona requerida, sin prueba cierta de la idoneidad del inmueble.

La CNT-E.P., no lleva un control ni mucho menos un registro estadístico de los reclamos presentados por los usuarios relacionados específicamente a las notificaciones de los títulos de crédito. Los clientes se ven obligados a cancelar los valores referidos por la operadora, debido a que los valores registrados en los sistemas transaccionales incrementan día a día en espera por las copias certificadas y sus razones de notificación. En este sentido, y a fin de mejorar el proceso de notificación y acortar los tiempos de gestión, mediante resolución No. CNTEP-GG-004-2022 se aprobó el nuevo Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT EP., publicado en el Segundo Suplemento No. 33 del Registro Oficial, de fecha 31 de marzo de 2022, el cual en su contenido recoge el acto administrativo de notificación, refiriendo únicamente que se actuará de acuerdo a lo dispuesto en el cuarto capítulo del segundo libro del Código Orgánico Administrativo (Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP., 2022), mientras que, se encuentra en proceso de reforma el Reglamento de Cobranza Extrajudicial, donde se traslada la atribución y responsabilidad de notificación de títulos de crédito desde la Jefatura de Cobranza Extrajudicial hacia la Jefatura de Coactiva de la

CNT-E.P. La CNT-E.P., como parte de administración pública se encuentra en la necesidad de mejorar su gestión en el proceso de notificación de títulos de crédito, esto con miras a optimizar sus acciones de gestión pública en garantía de una adecuada prestación de servicios de telecomunicaciones a la comunidad y más que ello la garantía del derecho a la defensa, el debido proceso y la seguridad jurídica de sus suscriptores.

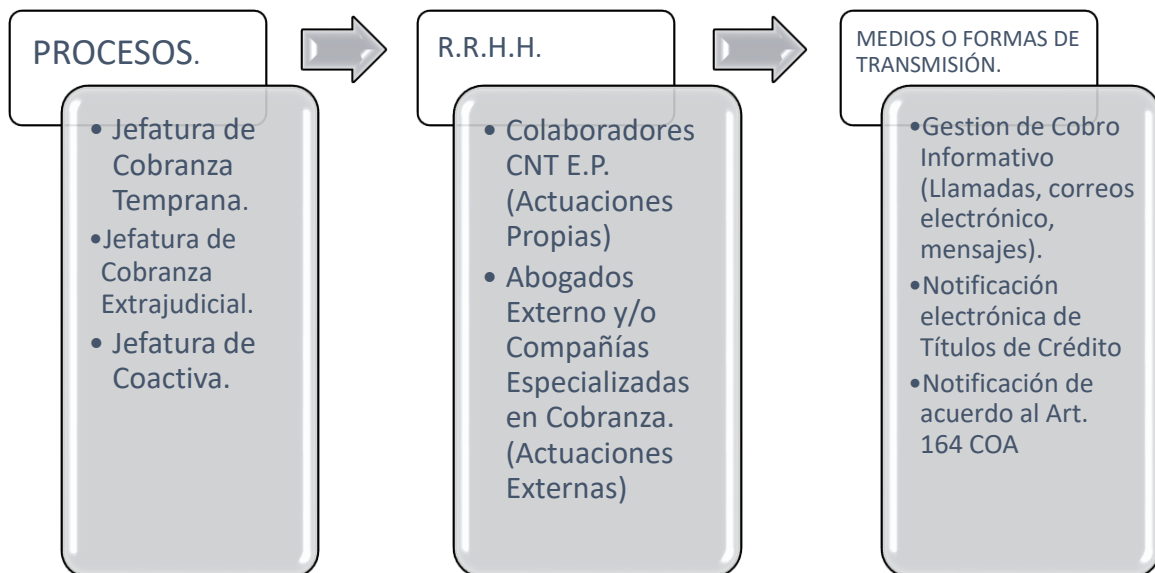
La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, a diferencia de las otras operadoras telefónicas que prestan sus servicios en el Ecuador, se encuentra facultada de la jurisdicción coactiva para exigir el pago de cuentas pendientes, mientras que, Movistar y Claro al no contar con la facultad coactiva gestionan su cartera de 1 a 180 días de vencimiento a través de acciones propias (llamadas, correos o cartas) para la recuperación de valores, y aquella cartera de clientes deudores que ha superado el tiempo referido es vendida a agentes externos, quienes actúan de acuerdo a sus estrategias y/o requerimientos de pago mediante los órganos jurisdiccionales competentes.

Este texto busca la mejora de la gestión de recuperación de cartera vencida, ofreciendo a los abonados clientes o usuarios la posibilidad de conocer sobre sus obligaciones dinerarias oportunamente y garantía de sus derechos, siendo la ejecución coactiva de ultima ratio sobre aquellas personas que han hecho caso omiso a las comunicaciones dadas de forma eficaz por parte de la CNT-E.P. Si bien es cierto que la CNT-E.P., ha considerado pertinente transferir el proceso de notificación de títulos de crédito desde la Jefatura de Cobranza Extrajudicial hacia la Jefatura de Coactiva, mediante la reforma a los reglamentos de dichas dependencias, se ha estimado que esto no es suficiente para garantizar una adecuada gestión pública dada por la operadora de telecomunicaciones estatal. Ante lo referido se quiere finalizar con la propuesta de ciertos

aspectos de mejora para llevar a cabo el proceso de recuperación de cartera vencida y la notificación de títulos de crédito.

En virtud de las consideraciones realizadas y en vista de que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones como institución pública se encuentra plenamente obligada a garantizar el pleno cumplimiento de los derechos de sus abonados, clientes o usuarios, se considera oportuno proponer un “Modelo de Gestión” enfocado en salvaguardar los intereses tanto de las personas como de la institución misma. Para ello, resulta fundamental referirse a tres aspectos fundamentales para el proceso efectivo de recuperación de cartera vencida siendo estos: los procesos, recursos humanos y los medios o formas de transmisión de información.

**Tabla 3.**  
**Modelo de Gestión de Recuperación de Cartera para la CNT-E.P.**



**Fuente:** elaboración propia.

**Tabla 4.**  
**Proceso de Modelo de Gestión de Recuperación de Cartera CNT-E.P.**



Mediante este “Modelo de Gestión” se pretende que el proceso de recuperación de cartera vencida a favor de la CNT-E.P., se realice a través de comunicaciones efectivas y oportunas dirigidas al abonado, cliente o usuario previo a la ejecución coactiva, es decir en instancia de cobranza temprana y extrajudicial. Las gestiones efectivas de cobro se constituyen como tal, cuando existe evidencia clara de la recepción de la comunicación por parte del cliente interesado, para ello, la CNT-EP., deberá constituir un repositorio especializado donde se almacene el respaldo minuciosamente detallado tanto del envío como de la recepción y lectura de los comunicados.

Para ello, de acuerdo al modelo de gestión planteado se considera fundamental que en base al principio de colaboración entre instituciones públicas se suscriba convenios interinstitucionales entre la CNT-E.P., y aquellas entidades públicas (SRI, Registro Civil,

DINARDAP, Consejo Nacional Electoral, ANT) que registren y certifiquen la última dirección domiciliaria, dirección electrónica, números telefónicos y demás datos que permita tomar un eficaz contacto con los abonados clientes o usuarios, esto para mejorar la gestión y eficiente manejo de recursos de la CNT-E.P. (COA, 2017). En base a los convenios referidos, se realizará constantes minería de datos y actualización de información enfocada única y exclusivamente para la contactabilidad de los abonados, clientes o usuarios.

Cabe manifestar que las gestiones de cobranza en instancia temprana como extrajudicial son practicadas por acciones propias o delegadas a Abogados Externos o Compañías Especializadas en Cobranza, quienes deberán acoplar sus actuaciones al aparataje legal vigente. Las Jefaturas de Cobranza Temprana y Cobranza Extrajudicial de acuerdo a sus atribuciones y en el ámbito de sus competencias, deberán gestionar la cartera vencida y tomar un eficaz contacto con los administrados, comunicar a estos sus obligaciones impagas de forma oportuna y registrar dichas actuaciones en el sistema transaccional *OPEN FLEXIS*, de la CNT-E.P., en la forma *SIGECO* que, entre otras funciones sirve para registrar y revisar las gestiones practicadas a los abonados mediante la Gerencia de Tecnologías de la Información se deberá crear un módulo (repositorio) que permitan registrar, revisar y extraer el respaldo magnético de las gestiones ejecutadas, que justifiquen dicha comunicación entre la CNT-E.P., y los clientes o ex clientes, previo a la generación de los títulos de crédito.

En este sentido, dichos comunicados de cobranza pueden darse ya sea vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, siempre y cuando no se incurra en el hostigamiento (Ley de Defensa del Consumidor, 2000).

En el escenario en que, el abonado, cliente o usuario que ha sido contactado y existan evidencias de dichas gestiones mediante las cuales se hace conocer sobre sus obligaciones dinerarias y no ha cancelado dichas cuentas, se procederá con la generación de los Títulos de Crédito para su respectiva, adecuada y oportuna notificación conforme las formas establecidas en la normativa legal vigente, que permita dar a conocer de la persona interesada sobre sus cuentas pendientes de pago a fin de que este pueda hacer efectivos sus derechos en el menor tiempo posible, se cree pertinente priorizar una notificación electrónica que, de acuerdo con lo determinado en el último inciso del artículo 165 del COA en concordancia con lo referido en el artículo 55 del COGEP, la notificación electrónica es completamente válida siempre y cuando exista evidencia del envío, recepción y lectura de la comunicación.

Esta notificación electrónica deberá desarrollarse a través del buzón ciudadano, el cual se encuentra a cargo de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, plataforma desarrollada por la entidad rectora de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2002), sobre aquellas personas naturales y representantes de personas jurídicas que hayan constituido el buzón ciudadano. Para ello, la CNT-E.P., mediante la intervención de la Gerencia de Tecnologías de la Información se deberá crear un mecanismo de interconexión entre los sistemas operativos de la CNT-EP., y la plataforma que maneja el Buzón Ciudadano para proceder con una notificación masiva. Respecto de aquellas personas naturales y/o jurídicas que no han instituido el buzón ciudadano la CNT-E.P., mediante la intervención de la Gerencia de Tecnologías de la Información se desarrollara una plataforma que permita realizar las notificaciones a los abonados en base a las últimas direcciones electrónicas alcanzadas en base a los convenios

interinstitucionales, y mantener el respaldo respectivo del envío, recepción y lectura del comunicado, esto como sustento para la ejecución coactiva.

De esta manera en base al Modelo de Gestión Propuesto, la gestión de recuperación de cartera y la notificación de Títulos de Crédito por parte de la CNT-E.P., mejoraría considerablemente respecto al reconocimiento y garantía de los derechos y obligaciones de los abonados, clientes o usuarios, así como los intereses y recursos de la referida entidad, dejando de lado. Esto a fin de acortar los tiempos de gestión y burocracia.

### **Bibliografía.**

- Artavia, S. &. (2018). *Notificaciones procesales*. Instituto Costarricense de Derecho Procesal Científico.
- Asamblea Constituyente. (2008). *CRE*. Quito: Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008.
- Asamblea Nacional. (2000). *Ley de Defensa del Consumidor*. Quito: Suplemento del Registro Oficial No. 116 , 10 de Julio 2000.
- Asamblea Nacional. (2009). *LOEP*. Quito: Registro Oficial No. 48 , 16 de Octubre 2009.
- Asamblea Nacional. (2017). *COA*. Quito: Registro Oficial No.31 , 7 de Julio 2017.
- Asanza Miranda F., E. C. (2018). *Código Orgánico Administrativo Comentado*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Caballería, M. V. (2019). *EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: CUESTIONES GENERALES*. Madrid: Thomson Reuters-Civitas.
- Cabrera Reinado, M. K. (2019). *Análisis jurídico de la tutela administrativa efectiva en los procedimientos coactivos en el Ecuador*. Guayaquil.
- Cedeño Casquete, A. H. (2020). *Acción de protección en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por iniciar un proceso coactivo sin notificación previa*. Manta: Consejo de la Judicatura.
- Chica, L. A. (2018). *El procedimiento coactivo en la legislación ecuatoriana de los últimos años (2005-2018), y su régimen en el código orgánico administrativo*. Agiltram S.A.
- Congreso Nacional. (2002). *LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS*. Quito: Quinto Suplemento del Registro Oficial 525, 27-VIII-2021.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones. (2022). *Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP*. Quito.

- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. (2019). *Reglamento de Cobranza Extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.* Quito.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-E.P. (2021). *ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS.* QUITO.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP. (2021). *Estatuto Orgánico por Procesos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP.* Quito.
- Corte Constitucional del Ecuador. (2013). *SENTENCIA: 086-13-SEP-CC.* Quito.
- Corte Constitucional del Ecuador. (2014). *SENTENCIA 117-14-SEP-CC.* Quito.
- Corte Constitucional del Ecuador. (2015). *SENTENCIA: 208-15-SEP-CC.* Quito.
- Corte Constitucional del Ecuador. (2021). *Sentencia 2695-16-EP/21.* Quito.
- de Figueiredo Caldas, R. (2018). *EL DEBIDO PROCESO LEGAL EN RIESGO EN BRASIL: LA JURISPRUDENCIA DE LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS EN EL ANÁLISIS DE LA SENTENCIA CONDENATORIA DE LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA Y OTROS.* In C. Proner, G. Ricobom, G. Cittadino, & J. R. Dornelles (Eds. CLACSO).
- Escobar, E. (2017). *El proceso de jurisdicción coactiva.* Medellín: Señal Editora.
- Espinosa, Á. P. (2018). *La garantía constitucional de la seguridad jurídica y su relación con los derechos fundamentales en la república del Ecuador.* Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación.
- Farfán, J. E. (2021). *Derecho a la defensa en el procedimiento administrativo.* Quito: Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo.
- Huamán, J. (2012). *El procedimiento de ejecución coactiva.* Revista de Derecho Administrativo.
- Jefatura de Cobranza Extrajudicial de la CNT-E.P. (2018). *Registro de Solicitudes - Copias Certificadas.* Quito.
- Llidó Gimeno, I. (2019). *Las notificaciones administrativas. problemas prácticos.* Castello de la Palma: Universitat Jaume I.
- Machin Hernández, M. M. (2020). *Análisis y Proyecciones de la Gestión de los Servicios Públicos en el Entorno Local.* Economía y Desarrollo.
- Montecinos, E. &. (2019). *Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual.* Revista venezolana de Gerencia.
- Oyola Cabrera, G. (2019). *NOTIFICACIÓN DEL TÍTULO DE CRÉDITO RESPECTO DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL PREVIO AL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO COACTIVO EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES.* Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2002). *ERJAFE.* Quito: Registro Oficial No. 536 , 18 de Marzo 2002.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2010). *Decreto Ejecutivo No. 218.* Quito: Registro Oficial 122 de 3 de Febrero de 2010.
- República de Colombia. (2014). *Decreto 2268.*

- Riascos, A. (2020). *Desarrollo de notificación electrónica en el cgp y los cambios en el Decreto 806 de 2020*. Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Ronquillo-Riera, O. I.-P.-Á. (2022). *Los derechos y garantías constitucionales en Ecuador*. Santa Ana de Coro: CIENCIAMATRIA.
- Salas Vega, M. I. (2018). *La universalización del debido proceso en todas las instancias del estado como expresión del desarrollo del estado constitucional de derecho*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Salas, G. M. (2021). *Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar .
- Tapia, R. A. (2019). *El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú*. Revista de Investigações Constitucionais.
- Valderrama, D. (2021). *La notificación en procesos coactivos adelantados desde la autotutela administrativa*.