

Información de Trámite

Nombre Trámite	VERIFICACIÓN DE USO INDEBIDO DE LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 9-1-1 PARA EL LEVANTAMIENTO DE LÍNEAS SUSPENDIDAS
Institución	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
Descripción	Los ciudadanos a quienes se les haya suspendido la línea telefónica por uso indebido de la línea única para emergencias 9-1-1, pueden solicitar al ECU 911 se revise el motivo de la suspensión; en caso que su solicitud sea favorable, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 realizará la gestión ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) para el levantamiento de la misma.
¿A quién está dirigido?	Toda persona natural con nacionalidad Ecuatoriana o Extranjera y toda persona Jurídica podrán solicitar la verificación del motivo de suspensión de su línea telefónica por hacer uso indebido de la línea única de emergencias 9-1-1. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Notificación del resultado de la verificación de la suspensión por uso indebido de la línea única para emergencias 9-1-1
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Completar la información de la Solicitud de Verificación en el link: https://www.ecu911.gob.ec/lineas-suspendidas/ Nota: Previo a completar la información debe tener a la mano su cédula de ciudadanía, su dirección de correo electrónico y la documentación que respalde la solicitud en formato PDF. Requisitos Específicos: Persona con discapacidad: Carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) o Carnet de persona con discapacidad emitido por Ministerio de Salud Pública. Robo del dispositivo: Denuncia o Parte Policial por robo del terminal telefónico.

¿Cómo hago el trámite?

1. Consultar si la línea ha sido suspendida en el siguiente link:
<https://www.ecu911.gob.ec/lineas-suspendidas/>
2. Completar la información requerida en la solicitud de verificación.
3. Anexar a la solicitud de verificación, la documentación en formato PDF (incluye requisitos especiales).
4. Recibir la notificación del resultado de la verificación del uso indebido de la línea suspendida, a través del correo electrónico registrado.

En caso de aplicar el levantamiento de la suspensión de la línea y de requerirse información adicional:

5. Completar la documentación solicitada por el personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30.

Base Legal

- [988 Regúlese la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los cuerpos de bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman. Art. 3.](#)
- [214 Refórmese el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011. Art. 2.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias
Correo Electrónico: suspensionlineas@ecu911.gob.ec
Teléfono: 3800700

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	236	0	0
2026	08		232	0	
2026	07		286	0	
2026	06		239	0	
2026	05		273	0	
2026	04		232	0	
2026	03		185	0	
2026	02		215	0	
2026	01		231	0	
2025	12		187	0	
2025	11		208	0	
2025	10		222	0	
2025	09		220	0	
2025	08		250	0	
2025	07		225	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	06		232	0	
2025	05		255	0	
2025	04		209	0	
2025	03		233	0	
2025	02		237	0	
2025	01		262	0	
2024	12		241	0	
2024	11		279	0	
2024	10		324	0	
2024	09		206	0	
2024	08		231	0	
2024	07		316	0	
2024	06		299	0	
2024	05		280	0	
2024	04		323	0	
2024	03		306	0	
2024	02		264	0	
2024	01		266	0	
2023	12		354	0	
2023	11		305	0	
2023	10		396	0	
2023	09		313	0	
2023	08		399	0	
2023	07		462	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	06		457	1	
2023	05		322	0	
2023	04		326	0	
2023	03		304	0	
2023	02		254	0	
2023	01		250	0	
2022	12		148	0	
2022	11		134	0	
2022	10		129	0	
2022	09		151	0	
2022	08		143	0	
2022	07		120	0	
2022	06		92	0	
2022	05		80	0	
2022	04		120	0	
2022	03		102	0	
2022	02		127	0	
2022	01		104	0	
2021	12		109	0	
2021	11		126	0	
2021	10		97	0	
2021	09		96	0	
2021	08		104	0	
2021	07		105	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	06		131	0	
2021	05		186	0	
2021	04		117	0	
2021	03		132	0	
2021	02		156	0	
2021	01		147	0	
2020	12		206	0	
2020	11		176	0	
2020	10		143	0	
2020	09		202	0	
2020	08		222	0	
2020	07		224	0	
2020	06		327	0	
2020	05		168	0	
2020	04		180	0	
2020	03		200	0	
2020	02		155	0	
2020	01		239	0	
2019	12		250	0	
2019	11		139	0	
2019	10		204	0	
2019	09		216	0	
2019	08		186	0	
2019	07		273	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	06		118	0	
2019	05		102	0	
2019	04		128	0	
2019	03		142	0	
2019	02		158	0	
2019	01		149	0	
2018	09		80	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**FAUSTO EFRAIN CANDO
TAPIA**