**AMLT**

Índice

[Descripción y generalidades 2](#_Toc13223132)

[Ciclo de vida de la solicitud y diagrama de estados 2](#_Toc13223133)

[Procedimiento de envío de la solicitud 4](#_Toc13223134)

[Comunicación por parte de TESA 4](#_Toc13223135)

[Comunicación por parte del operador 5](#_Toc13223136)

[Sistema de información y consulta de solicitudes AMLT 5](#_Toc13223137)

[Sistema de gestión de incidencias AMLT 5](#_Toc13223138)

[Ciclo de vida de las reclamaciones 6](#_Toc13223139)

[Procedimiento del envío de la reclamación 7](#_Toc13223140)

[Tiempo de resolución de las reclamaciones 7](#_Toc13223141)

[Procedimientos del escalado de incidencias 7](#_Toc13223142)

[Servicios adicionales 8](#_Toc13223143)

[Web Services 10](#_Toc13223144)

[SERVICIO AMLT EMPRESAS 11](#_Toc13223145)

[Descripción y generalidades 11](#_Toc13223146)

[Envío de la solicitud 11](#_Toc13223147)

[Validaciones 12](#_Toc13223148)

[Consulta de solicitudes 12](#_Toc13223149)

[Reclamaciones 13](#_Toc13223150)

[Averías 13](#_Toc13223151)

[Anexo I: Tipos de mensajes enviados por TESA 14](#_Toc13223152)

[Anexo II: Procedimiento de consulta de solicitudes 15](#_Toc13223153)

[Anexo III: Información requerida en los tipos de reclamaciones 16](#_Toc13223154)

# Descripción y generalidades

El servicio AMLT es un servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica. Mediante este servicio se permite al operador beneficiario facturar a sus clientes el servicio de acceso a la red pública de telefonía tija de Telefónica España S.A. (TESA).

Este servicio se presta por TESA al operador beneficiario y será éste quien efectúe la facturación al usuario final de acuerdo a sus precios y periodos de facturación.

Los tipos de líneas que pueden acogerse a este servicio son:

* Líneas analógicas individuales (RTB): es la línea telefónica estándar.
* Líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite
* Líneas digitales con RDSI básico: son líneas que pueden tener más de un canal (normalmente tienen 2 o 3 canales), los cuales se distribuyen para transferir voz y datos de forma simultánea.

El servicio de AMLT se puede llevar a cabo tanto sobre una línea inhabilitada como sobre una línea existente. Aunque antiguamente la solicitud del servicio AMLT podía implicar una actuación en red (un cambio en la modalidad de preselección contratada o un cambio en el operador beneficiario de la preselección), actualmente sólo se aplica una única modalidad a este servicio, y es la de “global extendida”.

# Ciclo de vida de la solicitud y diagrama de estados

El ciclo de vida del servicio de AMLT (y en general, de cualquier otro servicio) se encuentra relacionado de forma inherente con el estado de la solicitud asociada a dicho servicio. En el siguiente diagrama se muestra dicho ciclo de vida a través de todos los posibles estados (cambios de estado) que puede atravesar la solicitud de AMLT en el portal. El esquema se completa con los estados otorgados por TESA a la solicitud en cada punto de los distintos procesos que comprende el ciclo de vida.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estado dela solicitud | Estado TESA | Descripción |
| Ninguno |  | La solicitud aún no ha sido realizada y por lo tanto aún no existe como tal. |
| Pendiente |  | El reseller ha realizado la petición de solicitud a través de nuestro portal. La solicitud se almacena en nuestros sistemas y queda pendiente de ser enviada a TESA |
| Solicitada NP | ValidadaNormalizada | La solicitud ha sido enviada a TESA |
| Rechazada | Denegada | La solicitud no ha superado las validaciones de entrada (formato). |
| Cancelada |  | La solicitud ha sido rechazada bien por el reseller o bien por nosotros. |
| Finalizada | Ejecutada | La solicitud ha sido provisionada correctamente |
| Rechazada | No ejecutada | El provisionamiento de la solicitud ha sido rechazado por TESA por no haber superado validaciones posteriores (incompatibilidades, datos erróneos,) |
| Baja solicitada | Ejecutada | Se pide la baja del servicio. El estado de la solicitud se almacena en nuestros sistemas |
| Baja solicitada NP | Ejecutada | Se envía la petición de baja a TESA, la cual recibe la petición y realiza los trámites correspondientes para cursar la baja del servicio |
| Baja |  | El servicio (y la solicitud) quedan dados de baja correctamente. |

# Procedimiento de envío de la solicitud

La comunicación con TESA para el envío de las solicitudes se realiza mediante correo electrónico.

El proceso de solicitud (tanto si la línea está activa como si está inhabilitada) se lleva a cabo mediante el envío de un formulario con los datos pertinentes para poder realizar la solicitud deseada. Se deben enviar todas las solicitudes relativas a las líneas del servicio AMLT (tanto de alta como de inhabilitación). TESA por su parte devolverá un mensaje de confirmación de recepción del envío.

Cada solicitud (o grupo de ellas) debe figurar en una línea de texto del mensaje, con formato de acuerdo al detallado en el documento pertinente para la tramitación de altas AMLT. TESA por su parte devolverá un email en el que indicará las solicitudes que continúan con el proceso de AMLT y aquellas que han sido rechazadas (si las hay) por no haber superado la validación de datos iniciales.

Una vez se hayan superado las validaciones iniciales, las solicitudes pasarán al proceso de validación comercial, en el cual se procederá a realizar una aceptación o denegación de la solicitud.

Una vez se hayan realizado todas estas validaciones por parte de TESA, ésta enviará el resultado de las mismas, informando de los progresos realizados en ellas, tanto en lo referente a aquellas solicitudes que no hayan superado el proceso de validación como aquellas que sí que lo han hecho.

De forma general, TESA enviará diariamente un email informando de las altas de las líneas asociadas a las solicitudes AMLT que hayan sido finalizadas el día anterior, comunicando además el número de teléfono que se ha asignado al usuario.

# Comunicación por parte de TESA

En cada una de las fases del procedimiento TESA se comunicará con el operador, tanto para enviar una respuesta a una petición del operador, como por el envío de información, a través de los distintos Web Services (WS) habilitados para ello.

TESA enviará distintos tipos de mensajes en función de la acción que se vaya a llevar a cabo o de la naturaleza del mensaje. Estos mensajes puede ser de confirmación, de inicio de tramitación, de progreso y de ejecución. Una explicación más detallada de los mismos puede encontrarse tanto en el anexo I (tipos de mensajes enviados por TESA) como en la documentación adjunta y referencias.

# Comunicación por parte del operador

Se deben comunicar a TESA en un fichero el DNI de los abonados con el fin de poder garantizar los derechos de los mismos en materia de portabilidad.

Los datos relativos a las solicitudes de los abonados deben contener:

* Nombre del abonado/denominación de la entidad abonada.
* DNI/CIF
* Domicilio del abonado (únicamente en el caso de línea inactiva).
* Número(s) que identifique(n) el acceso o la línea.
* Unidad de preselección (línea individual o RDSI).
* Operador solicitante.
* Operador de acceso.
* Tipo de actuación o modificación (alta o baja AMLT, alta o baja AMLT + línea,…)
* Fecha y firma del abonado/firma del representante.

Además, para optimizar la identificación de la solicitud se incluirá también el número de referencia asignado por el operador en cuestión.

# Sistema de información y consulta de solicitudes AMLT

TESA facilita un sistema de información para poder consultar y realizar un seguimiento de la solicitud de AMLT realizada. El sistema consiste en un entorno web con autenticación y en el mismo se pueden realizar varios tipos de consultas.

Para poder conocer el estado de una solicitud, se podrán introducir una serie de datos que actuarán como filtro. Como respuesta a la consulta, el sistema devolverá una serie de datos comunes y opcionalmente una serie de datos adicionales.

Para tener información más detallada acerca del proceso de consulta de solicitudes y el intercambio de datos, consultar el anexo II: procedimiento de consulta de solicitudes o bien la documentación adjunta.

# Sistema de gestión de incidencias AMLT

De la misma forma que en el punto anterior, TESA facilita un sistema de registro y consulta de reclamaciones de AMLT. El sistema consiste en un entorno web con autenticación y en el mismo se pueden realizar varios tipos de consultas.

Las reclamaciones pueden ser de 3 tipos:

* Reclamaciones de provisión: son aquellas que se refieren al conjunto de actividades que comprenden la tramitación y el provisionamiento del servicio.
* Reclamaciones de infraestructuras: son aquellas reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de la red y de las centrales de TESA en el servicio de AMLT.
* Reclamaciones de facturación: son aquellas que se refieren a disconformidades que presente el operador del servicio AMLT sobre los importes que TESA le facture.

# Ciclo de vida de las reclamaciones

# Procedimiento del envío de la reclamación

A la hora de registrar una reclamación, TESA pedirá cierta información común (es decir, presente en todo tipo de reclamaciones) junto con otra información especifica según el tipo de reclamación.

En el anexo III (información requerida en los tipos de reclamaciones) se describe de forma detallada toda la información que TESA requiere por parte del operador en función del tipo de reclamación interpuesta.

Una vez resuelta la reclamación, TESA cambiará el estado de la misma y enviará una respuesta en la que informará del franqueo de la reclamación. Se podrá bien aceptar o bien rechazar el franqueo.

Se podrán realizar consultas en la que se ofrecerán al menos los siguientes datos:

* Tipo de causa: causa real tipificada de la reclamación.
* Comentarios a la causa: información adicional sobre la solución dada a la reclamación.
* Fecha y hora de resolución: es la fecha y hora en la que la reclamación ha quedado solucionada.
* Fecha del franqueo: es la fecha en la que la reclamación ha sido solucionada por TESA.
* Persona de contacto: nombre y número telefónico del coordinador de TESA con el que se podrá contactar durante el proceso de resolución de la reclamación.

# Tiempo de resolución de las reclamaciones

El tiempo de resolución de una reclamación es el tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluyendo la aceptación por parte del operador y el cierra de la misma). Telefónica garantiza unos tiempos de resolución no superiores a los fijados en los acuerdos correspondientes.

# Procedimientos del escalado de incidencias

Cuando no se esté de acuerdo con la actuación realizada por TESA o viceversa, se podrá iniciar el procedimiento de escalado de incidencias con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia.

El escalado de incidencias podrá hacerse tanto para incidencias abiertas (activas o franqueadas) como para incidencias que no estén abiertas (cerradas o rechazadas).

En el caso del escalado de incidencias ya cerradas, TESA y el operador afectado podrán acordar la reapertura de una incidencia según la naturaleza de la causa del escalado de la incidencia y de la incidencia en cuestión.

# Servicios adicionales

Al solicitar este servicio desde el portal pueden contratarse los siguientes servicios adicionales:

* Agrupación ISPBX: se trata de un conjunto de accesos comparten un conjunto de números, de tal forma que tanto en entrada como en salida las llamadas de una misma extensión pueden encaminarse por accesos diferentes.
* Agrupación en Salto: la agrupación en salto en similar a la agrupación ISPBX pero a diferencia de esta última donde sólo existe un único número de cabecera, en la agrupación en salto todos los accesos básicos conserva su propio número de cabecera.
* Añadir RDSI en Grupo ISPBX: incorpora la red RDSI a una agrupación ISPBX, pudiendo añadir más accesos básicos al servicio.
* Añadir RTB en Grupo de Salto: incorpora la red RTB a una agrupación en salto, pudiendo añadir, al igual que en el caso anterior, más accesos básicos al servicio.
* Buzón de voz: recoge los mensajes que se dejan cuando el cliente no puede atender una llamada. También avisa de aquellas llamadas que no hayan dejado un mensaje.
* Desvío de llamadas inmediato: permite desviar todas las llamadas que se reciban en el teléfono del cliente a un número previamente programado (dentro del territorio nacional).
* Desvío de llamadas si comunica: permite desviar todas las llamadas que se dirijan al teléfono del cliente cuando éste se encuentre comunicando. El ámbito del desvío está limitado a llamadas nacionales.
* Desvío por ausencia: permite desviar todas las llamadas que no sean contestadas en un plazo de 15 segundos hacia otro teléfono previamente programado (limitado a llamadas nacionales).
* Equipo RDSI TR1-2 Mixto:
	+ PTR: permite la conexión exclusivamente de equipos Analógicos (Indispensable para dar servicio RTB)
	+ TR1 Normal: permite la conexión exclusivamente de equipos RDSI al Acceso RDSI. (Indispensable para dar servicio RDSI)
	+ TR1 Mixta: permite la conexión de equipos RDSI al Acceso RDSI y adicionalmente la conexión de otros equipos analógicos. (Equipo TR1 Mixto es el equipo RDSI con adaptación con salidas analógicas seguramente porque el cliente tiene o un teléfono analógico o un Fax)
* Información de llamada en espera: si recibe otra llamada mientras mantiene una conversación, el servicio le avisa con una señal acústica. El cliente decide si desea aceptarla
* Información tarificación RDSI fin llamada: información de tarificación: este servicio proporciona información relativa al cómputo de tarificación de la llamada. Existen dos modalidades de este servicio, que proporcionan la información durante y al final de la llamada, o bien únicamente al final de la llamada.
* Numeración múltiple AMLT: Este servicio permite disponer de números RDSI adicionales al número de cabecera
* Rechazo de llamadas anónimas: Mediante este servicio el cliente ordena rechazar las llamadas entrantes a su línea procedentes de números ocultos. Estas llamadas serán atendidas por el servicio contestador del cliente, si este está activado, y si no se informará al llamante mediante una locución de rechazo.
* Servicio de identificación de llamadas: Se muestra el número de la línea que llama al abonado
* Traslado de línea: Traslado de la línea a un nuevo domicilio. Generalmente, siempre que esté en la misma zona de tarificación, se mantiene mismo número

**Tipo de provisionamiento en el portal:**

El provisionamiento de este servicio y de sus servicios adicionales se realiza de forma automática, siendo únicamente necesario hacerlo de forma manual en las solicitudes de AMLT Empresas, donde los servicios adicionales de agrupación ISPBX y agrupación en salto sí que requieren de un provisionamiento manual.

**Plazos y tiempos:**

Los plazos de alta/baja del servicio sobre líneas activas se establecen en 2 días, mientras que los plazos en el caso de líneas inactivas se establecen en el mismo ámbito que aquellas altas sobre clientes minoristas.

Las solicitudes de alta e inhabilitación serán atendidas por TESA con horario entre las 08:00 y las 20:00 en días laborales (calendario de Madrid capital).

# Web Services

A continuación se describen los Web Services (WS) utilizados para la comunicación con TESA junto con una breve descripción de su uso.

|  |
| --- |
| WEB SERVICES DE ENTRADA |
| **SERVICIO** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| V1C00002 | ALTA DE SOLICITUDES AMLT | Realización de solicitudes de alta AMLT. |
| V1C00005 | ALTA DE SOLICITUDES AMLT + LINEA | Realización de solicitudes de alta AMLT junto con el alta de línea. |
| V1C00007 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | Consulta de asociaciones entre códigos y descripciones. |
| V1C00008 | PETICIÓN DE MENSAJE | Consulta de solicitudes \*\* ¿?¿? |
| V1C00016 | CONSULTA DE PROVISIÓN | Consulta de estados por los que ha pasado una solicitud |
| V1C00017 | POSTVENTA AMLT | Realización de postventas de números con AMLT. |
| V1C00018 | BAJAS AMLT | Realización de bajas con AMLT |
| V1C00019 | POSTVENTAS LÍNEA | Consultas unitarias de peticiones AMLT |
| V1C00020 | ALTA/BAJA MULTINÚMERO | Realización de altas y bajas de multinúmeros en líneas RDSI de acceso básico con AMLT |
| V1C00021 | CAMBIO DE TITULAR | Cambios de titularidad de líneas con AMLT |
| V1C00022 | CONSULTA UNITARIA | Consultas unitarias de peticiones AMLT |
| V1C00023 | CONSULTA MASIVA | Consultas masivas de peticiones AMLT |
| V1C00024 | CONSULTA FICHEROS | Consulta de direcciones (URL’s) desde las que se descargan los ficheros y facturación de AMLT |
| V1C00028 | CANCELACIÓN AMLT | Realiza una petición de cancelación sobre la solicitud AMLT |
| WEB SERVICES DE SALIDA |
| **SERVICIO** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| V1C00011 | PROGRESO | Comunicación del progreso de una solicitud AMLT al operador |
| V1C00012 | ALTA DE LÍNEA | Comunicación de la finalización de los trabajos de preselección de solicitudes AMLT |
| V1C00014 | FIN DE PRESELECCIÓN |  |
| V1C00015 | FINALIZACIÓN SOLICITUD AMLT | Comunicación de la finalización de solicitudes AMLT |

# SERVICIO AMLT EMPRESAS

## Descripción y generalidades

El servicio de AMLT para empresas es un servicio AMLT en el que se establece la preasignación global extendida de todas las líneas que pertenezcan al mismo abono telefónico.

Para poder provisionar correctamente el servicio de AMLT empresas es necesario que haga todos los accesos incluidos en un abono y/o para todas las líneas centrex incluidos en un grupo centrex, y que además todos ellos se preasignen en la modalidad global extendida.

Para poder ofrecer este servicio, el operador también debe poder ofrecer el servicio de AMLT sobre líneas individuales (accesos RDSI, RTB y TRAC).

Los tipos de línea que se podrán contratar son los siguientes:

* Líneas analógicas de enlace de centralitas.
* Acceso básico RDSI de enlace de centralitas.

La gestión de solicitudes se hará a través de la carga de un fichero XML individual en la plataforma de NEON. La consulta del estado de las solicitudes se podrá realizar tanto a través de la actualización del fichero XML como a través del portal de NEON, donde se podrá consultar el avance de la preasignación de la solicitud.

## Envío de la solicitud

El fichero con la información pertinente a la solicitud en cuestión debe contener los siguientes datos:

* Tipo de línea de la empresa
* Tipo del documento del titular
* Número de documento (DNI/CIF/Pasaporte) del titular.
* Nombre y apellidos del titular
* Domicilio de instalación
* Teléfono de contacto para concertar cita.
* Datos del coordinador técnico.
* Número de teléfono de cabecera
* Resto de líneas asociadas
* Número de referencia del operador
* Tipo de modificación
* Subrogación al contrato del alquiler del equipamiento
* Campo de texto libre para detalles.

Además, cada tipo de movimiento (petición) deberá llevar consigo información específica o propio de ese movimiento.

## Validaciones

Los procesos de validación serán los mismo que en el caso del AMLT individual más aquellas necesarias en el caso de la contratación del servicio AMLT para empresas.

Hay que tener en cuenta que los rechazos en las validaciones para este producto (AMLT Empresas) pueden venir provocados bien por una causa estándar de las que ya existen para el servicio de AMLT individual o bien por algún motivo propio de las particularidades del pedido.

## Consulta de solicitudes

La consulta del estado en el que se encuentran las solicitudes puede realizarse a través del portal NEON. En este portal podemos hacer consultas basadas en múltiples criterios, a saber:

* Número de solicitud de Telefónica
* Número de referencia del operador
* Número de teléfono.
* Estado de la solicitud
* Rango de fechas (con un intervalo máximo de un mes).

Los distintos estados en los que se pueden encontrar las solicitudes son los siguientes:

* Denegada: no ha superado las validaciones de formato.
* En curso: se ha recibido la solicitud y está pendiente de validaciones comerciales y de tramitación.
* Tramitada: ha pasado las validaciones comerciales y está en fase de tramitación y provisión.
* Rechazada: no ha pasado las validaciones comerciales y se ha rechazado.
* Ejecutada: ha finalizado la provisión.

## Reclamaciones

Al igual que en el caso del servicio AMLT individual, para el servicio AMLT Empresas el operador puede abrir una reclamación a TESA si no está de acuerdo con alguna de las acciones llevadas a cabo en las etapas del proceso de provisión. Concretamente el operador puede abrir dos tipos de reclamaciones:

* Reclamaciones de provisión
* Reclamaciones de facturación

## Averías

El registro de averías de AMLT Empresas se hace por el mismo portal que en el caso de AMLT individual (NEON). De la misma forma, el franqueo y cierre de las averías también se realizará a través mismo portal, de la forma habitual.

# Anexo I: Tipos de mensajes enviados por TESA

Mensajes de confirmación de entrega:

Son mensajes enviados de forma automática por TESA para informar de la recepción de la solicitud.

Mensajes de inicio de tramitación:

Son mensajes generados diariamente tras realizar las validaciones de normalización. El mensaje contiene dos ficheros adjuntos: uno de ellos contiene los números correspondientes a las solicitudes del operador que han sido introducidas en el sistema de validación comercial mientras que el otro contiene los mensajes no normalizados.

Mensajes de progreso:

Son mensajes generados diariamente por TESA para indicar el resultado de la validación comercial realizada sobre las solicitudes contenidas en los mensajes normalizados. Pueden contener hasta cuatro ficheros:

* Números validados.
* Números denegados en la fase de validación.
* Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador (a su favor) y que afectan al operador beneficiario.
* Números correspondientes a solicitudes (de inhabilitación) iniciadas por TESA y que afectan al operador beneficiario.

Mensajes de ejecución:

Son mensajes generados diariamente por TESA para indicar el resultado de las actividades comprendidas en la solicitud AMLT sobre el alta de línea. Consiste en un mensaje de confirmación de instalación de la línea y la comunicación del número telefónico asignado al cliente. El mensaje puede contener hasta cuatro archivos adjuntos:

* Números ejecutados (hechos) correctamente.
* Números no ejecutados. En este caso se indicará la causa técnica que dificulta el alta de la línea.
* Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador (a su favor) y que afectan al operador beneficiario.
* Números correspondientes a solicitudes iniciadas por TESA que han sido ejecutadas y que afectan al operador beneficiario.

# Anexo II: Procedimiento de consulta de solicitudes

Para poder conocer el estado de una solicitud, se podrán indicar alguno de los siguientes datos:

* Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicado por el operador.
* Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicada por TESA.
* Número telefónico.
* Fecha de la solicitud o bien rango de fechas.
* Tipo de modificación.
* Estados del procedimiento en el que se encuentra la solicitud (ver sección: ciclo de vida de la solicitud y diagrama de estados).

Como respuesta a la consulta, el sistema devolverá al menos la siguiente información relativa a la solicitud consultada:

* Número de referencia del operador.
* Número de referencia de TESA.
* Número telefónico.
* Unidad de preselección.
* Servicios asociados.
* Fecha de la solicitud.
* Tipo de modificación.
* Estado del procedimiento administrativo en que se encuentra la solicitud.
	+ Normalizada (se indicará la fecha).
	+ Validada (se indicará la fecha).
	+ Denegada (se indicará la fecha y la causa).
	+ Ejecutada (se indicará la fecha).
	+ No ejecutada (se indicará la fecha de notificación y el motivo).

# Anexo III: Información requerida en los tipos de reclamaciones

Información común a todas las reclamaciones:

* Número de reclamación. Se trata de un código único asignado por TESA
* Tipo de reclamación: código con el tipo de reclamación identificada.
* Estado: situación de la reclamación. Activa, franqueada o cerrada.
* Fecha de presentación: fecha actual del sistema.
* Coordinador del operador: Nombre y apellidos de la persona u organización por parte del operador beneficiario que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.
* Teléfono del coordinador del operador.
* Tipo de síntoma: síntoma percibido por el operador beneficiario del problema al que se hace referencia en la reclamación.
* Comentarios al síntoma: comentarios sobre el tipo de síntoma del problema que se presenta.
* Observaciones: comentarios adicionales sobre la reclamación.

Información específica de las reclamaciones de provisión:

* Número de referencia de la solicitud.
* Último estado de tramitación.
* Causa de denegación: en el caso de que la solicitud haya sido denegada.
* Fecha de inicio de tramitación (opcional): fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de inicio de tramitación de la solicitud.
* Fecha del informe de progreso (opcional): fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de progreso, con la validación o denegación de la solicitud.
* Tipo de síntoma:
	+ Denegación improcedente.
	+ DNI erróneo
	+ Motivo de “no ejecución” insatisfactorio.
	+ Rechazo de original indebido.
	+ Inhabilitación improcedente.
	+ Servicio AMLT no solicitado por el operador.
	+ Solicitudes sin respuesta.
	+ Solicitud no tramitada completamente.
	+ Superación de plazos en la resolución de solicitudes.
	+ Operador afectado no informado en validación.
	+ Otros motivos.

Información específica de las reclamaciones de infraestructuras:

* Número de teléfono/acceso afectado: número sobre el que se presenta la reclamación.
* Datos de contacto del cliente (opcional).
* Tipo de síntoma:
	+ Funcionamiento incorrecto en servicios suplementarios.
	+ Imposibilidad total de realizar llamadas.
	+ Imposibilidad parcial de realizar llamadas.
	+ Imposibilidad de efectuar selección llamada a llamada.
	+ TESA cursa todas las llamadas.
	+ TESA cursa parte de las llamadas.
	+ Un tercer operador cursa todas o parte de las llamadas
	+ Facturaciones duplicadas en TESA y el operador beneficiario.
	+ Otros motivos.

Información específica de las reclamaciones de facturación:

* Número de teléfono que identifica el acceso o línea con servicio AMLT sobre la que se presenta la reclamación.
* Número de factura sobre la que se hace la reclamación.
* Tipo de síntoma:
	+ Desacuerdo en cuotas de alta.
	+ Desacuerdo en cuotas de consumo.
	+ Desacuerdo en cuotas de actuación.
	+ Desacuerdo en tráfico.
	+ Otro tipo de desacuerdos.