

Telia sidekaablitaristule juurdepääsu tulemusnäitajad (KPI), teenustasemed ja garantiid

Lähtudes Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) 07.02.2025 otsusest nr 1-7/25-037 „ Sidekaablitaristule juurdepääsu hulgiturul märkimisväärse turujõuga ettevõtja tunnistamine ja kohustuste kehtestamine“, avaldab Telia Eesti AS käesolevaga 2025. aasta reguleeritud hulgiteenuste (STJ) tulemusnäitajad.

Mõisted ja lühendid:

Paigalduskoht (PK) - sidekaabli ja/või alamtoru paigaldamiseks ette nähtud koht (kanal) sidetorus ja/või sidepostil

Lühendid: tehnilised tingimused (TT), baasmõõdik (BM), tulemusnäitaja (TN), kalendripäev (kp), tööpäev (tp), tükk (tk)

Rea nr.	TT taotleja			Telia sisemised üksused kokku		Telia ärikliendid kokku		Sideettevõtjad kokku	
	Tava- või kiirkorras			Tellimused, mis täidetakse sama aja jooksul kui teistele sideettevõtjatele määratud kiirtööde korral		Tavakorras	Kiirkorras	Tavakorras	Kiirkorras
		ÜHIK	ALUSED & SEOSSED						

1. PK TT TAOTLUSTE VASTUVÕTMINE

* PK lõik - taotletud paigalduskoha teekond algusest lõpuni

1.1	Vastuvõetud nõuetekohaste TT taotluste arv aruandeaastal	tk		329	152	21	15	408	150
1.2	PK lõikude* arv vastuvõetud TT taotlustes aruandeaastal	tk		1171	231	126	33	1174	208

2. PK TT VÄLJASTAMINE ja VÄLJASTAMISE AEG

Teenustase 1: TT väljastamine 1 kuu tavakorras ja 5 tööpäeva kiirkorras

2.1	Väljastatud TT-de arv	tk	rida 1.1	329	152	21	15	408	150
2.2	Väljastatud TT-d määr vastuvõetud TT taotlustest	%	rida 2.1/1.1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.3	PK lõikude arv väljastatud TT-des	tk	rida 1.2	1171	231	126	33	1174	208
2.4	Väljastatud TT-ga PK lõikude määr vastuvõetud TT taotluste PK lõikudest	%	rida 2.3/1.2	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.5	Aeg, mille jooksul 95%-le vastuvõetud TT taotlustele on väljastatud TT	kp/tp	read 1.1, 2.1	35	5	22.1	4.6	21.9	5.0
2.6	Aeg, mille jooksul 50%-le vastuvõetud TT taotlustele on väljastatud TT	kp/tp	read 1.1, 2.1	6	3	16.7	4.0	16.1	4.2
2.7	Väljastatud TT-de arv, mille osas TT väljastamine võttis kauem kui 30 kalendripäeva (1 kuu) tavakorras või 5 tööpäeva kiirkorras taotluste korral	tk	read 1.1, 2.1	17	N/A	3	1	35	22
2.8	Väljastatud TT-de määr, mille osas TT väljastamine võttis kauem kui 30 kalendripäeva (1 kuu) tavakorras või 5 tööpäeva kiirkorras taotluste korral	%	rida 2.7 / 2.1	5.2%		14.3%	6.7%	8.6%	14.7%

3. TAOTLETUD PK LÕIKUDE LÄBITAVUS

* PK lõik - taotletud paigalduskoha teekond algusest lõpuni

3.1	Läbitavate PK lõikude arv väljastatud TT-des	tk	rida 2.3	1094	173	118	26	825	159
3.2	Läbitavate PK lõikude määr väljastatud TT-des	%	rida 3.1/2.3	93%	75%	94%	79%	70%	76%

4. PK RENDILEPINGUTE SÕLMIMINE

4.1	PK lõikude arv, mille osas sõlmiti rendileping	tk	rida 3.1			111	28	1106	180
4.2	Sõlmitud rendilepinguga PK lõikude määr läbitavate PK lõikude arvust	%	rida 4.1/3.1			94%	108%	134%	113%

5. PK PAIGALDUSPROJEKTIDE KOOSKÕLASTAMINE

[Teenustase 2: Projekti kooskõlastamine või puudustest teavitamine hiljemalt kümne \(10\) tööpäeva jooksul alates selle esitamisest.](#)

5.1	Esitatud paigaldusprojektide arv aruandeaastal	tk		326		27		340	
-----	--	----	--	-----	--	----	--	-----	--

5.2	Kooskõlastatud paigaldusprojektide arv	tk	rida 5.1	326		27		340	
5.3	Kooskõlastatud paigaldusprojektide määr esitatud paigaldusprojektidest	%	rida 5.2/5.1	100		100		100	

5.4	Aeg, mille jooksul on kooskõlastatud 95% esitatud paigaldusprojektidest	tp	read 5.1, 5.2	51		8		10	
5.5	Aeg, mille jooksul on kooskõlastatud 50% esitatud paigaldusprojektidest	tp	read 5.1, 5.2	13		2		4	

5.6	Esitatud paigaldusprojektide arv, mille osas kooskõlastamine või puudustest teavitamine võttis kauem kui 10 tööpäeva	tk	read 5.1, 5.2	190		1		7	
5.7	Esitatud paigaldusprojektide määr, mille osas kooskõlastamine või puudustest teavitamine võttis kauem kui 10 tööpäeva	%	rida 5.6 / 5.1	58%		4%		2%	

6. PK REMONTTÖÖDE TAOTLEMINE

[Teenustase 3: Remondi tellimisele vastamine 10 tööpäeva jooksul, kui ei ole kokku lepitud teisiti.](#)

* Paigalduskoht - sidekaabli ja/või alamtoru paigaldamiseks ette nähtud koht (kanal) sidetorus ja/või sidepostil

** Remonttööd paigalduskoha taastamise eesmärgil - paigalduskoha puhastamine ummistusest või lõhutud/vigastatud/amortiseerunud paigalduskohtade taastamine

6.1	Esitatud remonditaotluste arv aruandeaastal paigalduskoha taastamise eesmärgil**	tk		77		2		8	
6.2	Aeg mille jooksul on vastatud 95%-le esitatud remonditaotlustele	tp	rida 6.1	alates 01.07.2026		5		5	
6.3	Aeg mille jooksul on vastatud 50%-le esitatud remonditaotlustele	tp	rida 6.1	alates 01.07.2026		3		3	
6.4	Esitatud remonditaotluste arv, millele vastamine võttis kauem kui 10 tööpäeva	tk	rida 6.1	alates 01.07.2026		0		0	
6.5	Esitatud remonditaotluste määr, millele vastamine võttis kauem kui 10 tööpäeva	%	rida 6.4 / 6.1			0		0	

7. PK REMONTTÖÖDE TEOSTAMINE

[Teenustase 4: Remonttööde teostamine 30 päeva tavakorras ja 14 tööpäeva kiirkorras.](#)

7.1	Teostatud remonttööde arv paigalduskoha taastamise eesmärgil*	tk	rida 6.1	75		2		8	
-----	---	----	----------	----	--	---	--	---	--

7.2	Aeg mille jooksul on teostatud 95%-i remonttöödest (alates hinnapakumise aktsepteerimisest)	tp	rida 7.1	41		10		10	
7.3	Aeg mille jooksul on teostatud 50%-i remonttöödest (alates hinnapakumise aktsepteerimisest)	tp	rida 7.1	14		5		5	

7.4	Remonttööde arv, mille teostamine võttis kauem kui 30 päeva (tava) või 14 tööpäeva (kiir)	tk	rida 7.1	10		0		0	
7.5	Remonttööde määr, mille teostamine võttis kauem kui 30 päeva (tava) või 14 tööpäeva (kiir)	%	rida 7.4 / 7.1	13%		0		0	

8. SIDETORU RIKETE KÕRVALDAMINE

[Teenustase 5: Sidekaablaristu rikke, mis põhjustab häireid kaablite töös, kõrvaldamine hiljemalt rikkest teatamise järgmise tööpäeva jooksul.](#)

8.1	Teatatud sidetoru rikete arv	tk		204		0		0	
-----	------------------------------	----	--	-----	--	---	--	---	--

8.2	Aeg mille jooksul on kõrvaldatud 95%-i teatatud sidetoru riketest	tp	rida 8.1	1.0		0.0		0.0	
8.3	Aeg mille jooksul on kõrvaldatud 50%-i teatatud sidetoru riketest	tp	rida 8.1	0.5		0.0		0.0	

8.4	Sidetoru rikete arv, mille kõrvaldamine kestis kauem kui rikkest teatamise järgmise tööpäeva jooksul	tk	rida 8.1	10		0		0	
8.5	Sidetoru rikete määr, mille kõrvaldamine kestis kauem kui rikkest teatamise järgmise tööpäeva jooksul	%	rida 8.4/8.1	5%					

Teenustasemed

Teenustase 1: TT väljastamine 1 kuu tavakorras ja 5 tööpäeva kiirkorras, vt. lehel "Tulemusnäitajad" read 2.5 - 2.8

Telia kaablikanaliseerimise rendi eeskiri*

2.1.2 Telia väljastab Kliendile informatsiooni Kaablikanaliseerimise kasutamise võimaluste kohta Tehniliste tingimuste dokumendina hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates Kliendi nõuetekohase taotluse laekumisest Teliale.

2.1.3 Vajadusel väljastab Telia Kliendile Tehnilised tingimused kiirendatud korras (igakordse eraldi kokkuleppe alusel), hiljemalt viie (5) tööpäeva jooksul alates Kliendi nõuetekohase taotluse laekumisest Teliale, kui taotlus sisaldab kuni 3 Kaablikanaliseerimise Lõiku ja klient tasub lisaks Tehniliste tingimuste väljastamise ning trassi planeerimise tasudele Telia hinnakirjas fikseeritud vastavad lisatasud.

*Link eeskirjale: https://www.telia.ee/images/documents/eeskirjad/kaablikanaliseerimise_rendi_eeskiri.pdf

Teenustase 2: Projekti koostamine või puudustest teavitamine hiljemalt kümne (10) Tööpäeva jooksul alates selle esitamisest, vt lehel "Tulemusnäitajad" read 5.4 - 5.7

Telia kaablikanaliseerimise rendi eeskiri*

Projekt: Kliendi Kaabli Kaablikanaliseerimise paigaldamiseks vajalik projektdokumentatsioon;

2.2.1 Projekti koostamisel peab Klient aluseks võtma Telia poolt Kliendile väljastatud Tehnilised tingimused.

2.2.4 Projekt tuleb Teliale esitada elektroonilise andmebaasi <https://geopank.elion.ee/> kaudu. Telia koostab Projekti hiljemalt kümne (10) Tööpäeva jooksul alates selle Teliale esitamisest, kui Projekt on koostatud kooskõlas sellele Tehnilistes tingimustes, KKR Eeskirjas ja Õigusaktides esitatud nõuetega. Vastasel juhul teavitab Telia eelnevalt mainitud tähtaja jooksul Klienti projektis esinevatest nõuetele mittevastavustest.

*Link eeskirjale: https://www.telia.ee/images/documents/eeskirjad/kaablikanaliseerimise_rendi_eeskiri.pdf

Teenustase 3: Remondi tellimisele vastamine 10 tööpäeva jooksul, kui ei ole kokku lepitud teisiti, vt lehel "Tulemusnäitajad" read 6.2 - 6.5

Teenustase 4: Remonttööde teostamine 30 päeva tavakorras ja 14 tööpäeva kiirkorras, vtl lehel "Tulemusnäitajad" read 7.2 - 7.5

Telia kaablikanaliseerimise kasutamise tingimused*

6.2. Olemasoleva Telia kaablikanaliseerimise laiendamiseks, kaablikaevude renoveerimiseks ning Telia liinirajatise kaitsevööndis kaablikaevude, jätkukaevude, jaotuskappide, vahevõimendite ja Telia kaablikaevudesse torusisendite ehitamiseks tuleb taotleda eraldi Telia tehnilised tingimused.

6.2.1. Rentnik esitab Teliale taotluse remonttööde tegemiseks paigalduskoha taastamise eesmärgil (paigalduskoha puhastamine ummistusest või lõhutud/vigastatud/amortiseerunud paigalduskohtade taastamine) tehniliste tingimuste vormil e-teeninduse (www.telia.ee/ehitajateportaal) kaudu.

6.2.2. Rentniku poolt esitatud paigalduskoha taastamise remondi tellimisele vastab Telia 10 tööpäeva jooksul, kui ei ole poolte vahel kokku lepitud teisiti.

6.2.3. Paigalduskoha remonttööde teostamine viiakse läbi üldjuhul 30 päeva jooksul hinnapakkumise aktsepteerimisest. Kiirtööna remonttööde tellimiseks on poolte kokkuleppel võimalus (tööde teostus 14 tööpäeva jooksul, kiirtöö lisakoeffitsient 25%, mis lisatakse hinnapakkumisele). Kiirtöö tähtajast mittekinnipidamise korral rohkem kui üks (1) tööpäev, on Kliendil õigus nõuda kiirtöö lisakoeffitsiendi võrra remonttööde tasu vähendamist.

*Link tingimustele: https://www.telia.ee/images/documents/juhendid/est/telia_kaablikanaliseerimise_kasutamise_tingimused.pdf

Teenustase 5: Kliendi kaablite töös häireid põhjustava sidekaablitaristu rikke kõrvaldamine hiljemalt rikkest teatamisele järgneva tööpäeva jooksul, vt lehel "Tulemusnäitajad" read 8.2 - 8.5

Telia kaablikanaliseerimise rendi eeskiri*

5.2 Telia kõrvaldab Kaablikanaliseerimise rikkeid, mis põhjustavad häireid Kaablikanaliseerimise paigaldatud Kliendi Kaablite töös, omal kulul, tehes seda hiljemalt rikkest teatamisele järgneva Tööpäeva jooksul. Rikkeaaja kulgemist hakatakse arvestama alates hetkest, mil Klient teavitas Teliat rikkest. Rikkeaaja lõppemiseks loetakse hetke, mil Telia teavitas Klienti rikke kõrvaldamisest.

*Link eeskirjale: https://www.telia.ee/images/documents/eeskirjad/kaablikanaliseerimise_rendi_eeskiri.pdf

Teenustasemete garantiid

Teenus	Teenustaseme kokkulepped	Teenustaseme garantiid	Teenustaseme kokkulepete mittetäitmiste arv (tk)	Teenustaseme garantiide rakendumiste arv (tk)
TT väljastamine tavakorras	1 kuu vastu võetud taotlusest (rendi eeskirja* lõik 2.1.2)	Teenusetingimuste** lõik 5.2.5: Juhul, kui Telia ei ole väljastanud tehniliste tingimuste dokumenti Kliendile KKR Eeskirjas määratud tähtaja jooksul ning kokku ei ole lepitud teisiti, siis vabastab Telia leppetrahvina Kliendi kaablikanali tehniliste tingimuste väljastamise tasust Kliendi vastavasisulise kirjaliku nõue alusel, mis on esitatud hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest.	38	0
TT väljastamine kiirkorras	5 tööpäeva vastu võetud taotlusest (rendi eeskirja* lõik 2.1.3)	Teenusetingimuste** lõik 5.2.6: Kiirendatud korras väljastatavate kaablikanali tehniliste tingimuste hilinemise korral vabastab Telia leppetrahvina Kliendi lisatasudest.	23	0
Paigaldusprojektide kooskõlastamine	10 tööpäeva (kasutamise tingimuste*** lõik 4.6)	Juhul, kui Telia ei ole kooskõlastanud Paigaldusprojekti KKR Eeskirja p 3.2 määratud tähtaja jooksul ning kokku ei ole lepitud teisiti, siis vabastab Telia leppetrahvina Kliendi projekti kooskõlastamise tasust Kliendi vastavasisulise kirjaliku nõue alusel, mis on esitatud hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest	8	0
Remonditaotlustele vastamine	10 tööpäeva (kasutamise tingimuste*** lõik 6.2.2)	Kasutamise tingimuste*** lõik 6.15: Telia vabastab Kliendi konkreetses Kaablikanalisatsiooni Lõigus asuva Paigalduskoha kuutasust ühe (1) kuu ulatuses, kui Telia ei täida Telia Kaablikanalisatsiooni kasutamise tingimuste p.6.2.2 või p.6.2.3 kohaselt kokkulepitud kohustusi tähtaegselt ning Klient on esitanud Teliale vastavasisulise kirjaliku nõude hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest.	0	0

Remondi teostamine tavakorras	30 päeva (kasutamise tingimuste*** lõik 6.2.3)	Kasutamise tingimuste*** lõik 6.15: Telia vabastab Kliendi konkreetses Kaablikanalisisatsiooni Lõigus asuva Paigalduskoha kuutasust ühe (1) kuu ulatuses, kui Telia ei täida Telia Kaablikanalisisatsiooni kasutamise tingimuste p.6.2.2 või p.6.2.3 kohaselt kokkulepitud kohustusi tähtaegselt ning Klient on esitanud Teliale vastavasisulise kirjaliku nõude hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest.	0	0
Remondi teostamine kiirkorras	14 tööpäeva (kasutamise tingimuste*** lõik 6.2.3)	Kasutamise tingimuste*** lõik 6.15: Telia vabastab Kliendi konkreetses Kaablikanalisisatsiooni Lõigus asuva Paigalduskoha kuutasust ühe (1) kuu ulatuses, kui Telia ei täida Telia Kaablikanalisisatsiooni kasutamise tingimuste p.6.2.2 või p.6.2.3 kohaselt kokkulepitud kohustusi tähtaegselt ning Klient on esitanud Teliale vastavasisulise kirjaliku nõude hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest. Vastavalt kaablikanalisisatsiooni kasutamise tingimuste punktile 6.2.3: Kiirtöö tähtajast mittekinnipidamise korral rohkem kui üks (1) tööpäev, on Kliendil õigus nõuda kiirtöö lisakoefitsiendi võrra remonttööde tasu vähendamist.	0	0
Rikked	Hiljemalt rikkest teatamisele järgneva tööpäeva jooksul (rendi eeskirja lõik 5.2)	Rendi eeskirja* lõik 5.2.4: Juhul, kui Telia ei kõrvaldanud Kliendi poolt teavitatud Riket KKR Eeskirjas määratud tähtaja jooksul ning kokku ei ole lepitud teisiti, siis vabastab Telia leppetrahvina Kliendi konkreetses Kaablikanalisisatsiooni Lõigus asuva Paigalduskoha kuutasust Kliendi vastavasisulise kirjaliku nõue alusel, mis on esitatud hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest.	0	0