

Telia Eesti AS poolt hulgiturgudel T1 ja T3b osutatavate hulgiteenuste tulemusnäitajad 2025

Lähtudes Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) 07.02.2025 otsusest avaldab Telia Eesti AS (Telia) käesolevaga 2025 aasta põhilised tulemusnäitajad reguleeritud hulgiteenuste (juurdepääsu turu T1, kohalik juurdepääs sidevõrgule, ning T3b, keskne juurdepääs sidevõrgule) teenuste kohta.

1. Telia poolt hulgiturgudel T1 ja T3b osutatavad teenused

T1 – kohalik juurdepääs sidevõrgule	
Teenuse nimi	Lühikirjeldus
Lairibaressursiteenus, Virtuaalne kliendiliin - kohalik tasand	juurdepääs virtuaalselt eraldatud kliendiliinile
Lairibaressursiteenus, Juurdepääs lairibavõrgule - kohalik tasand	juurdepääs virtuaalselt eraldatud kliendiliinile
Optiline juurdepääsuliin	juurdepääs füüsiliselt eraldatud valguskaabli kliendiliinile
Jagatud optiline juurdepääsuliin	juurdepääs virtuaalselt eraldatud valguskaabli kliendiliinile
T3b - keskne juurdepääs sidevõrgule	
Teenuse nimi	Lühikirjeldus
Lairibaressursiteenus, Virtuaalne kliendiliin - regionaalne/riiklik tasand	keskne juurdepääs lairibavõrgule
Lairibaressursiteenus, Juurdepääs lairibavõrgule - regionaalne/riiklik tasand	keskne juurdepääs lairibavõrgule

Teenuste näidispaakumised, teenustingimused ning hinnakiri on leitav Telia kodulehelt www.telia.ee

2. Hulgiturgude T1 ja T3b teenuste 2025 aasta tulemusnäitajad (tehnilised selgitused ja ehitamise taotlused)

		Ühik	Sideettevõtjad
2.1	Virtuaalse kliendiliini tehnilise selgituse taotlused	tk	1843
	sh. Tehniliselt teostatavad virtuaalse kliendiliini taotlused	tk	1240
	sh. Tehniliselt mitteteostatavad virtuaalse kliendiliini taotlused	tk	594
	sh. Kliendi poolt tühistatud virtuaalse kliendiliini taotlused	tk	9
	Tehniliselt teostatavate virtuaalse kliendiliini taotluste %	%	67,3%
	Tähtaegselt väljastatud virtuaalse kliendiliini tehnilised selgitused	tk	1819
	Tähtaja ületanud virtuaalse kliendiliini tehnilised selgitused	tk	15
	Tähtaegselt väljastatud tehniliste selgituste %	%	98,7%
	Keskmine virtuaalse kliendiliini tehnilise selgituse väljastamise aeg	päev	0,76
2.2	Juurdepääs lairibavõrgule tehnilise selgituse taotlused	tk	1

	sh. Tehniliselt teostatavad juurdepääs lairibavõrgule taotlused	tk	1
	sh. Tehniliselt mitteteostatavad juurdepääs lairibavõrgule taotlused	tk	0
	Tehniliselt teostatavate juurdepääs lairibavõrgule taotluste %	%	100,0%
2.3	Optiline juurdepääsuliin tehnilise selgituse taotlused	tk	0
2.4	Jagatud optiline juurdepääsuliin tehnilise selgituse taotlused	tk	0
2.5	Virtuaalse kliendiliini ehitamise taotlused	tk	249
	Ehitamise taotluste % tehniliselt teostatavate virtuaalse kliendiliini taotlustest	%	20,1%
	Tähtaegselt täidetud virtuaalse kliendiliini ehitamise taotlused	tk	242
	Tähtaja ületanud virtuaalse kliendiliini ehitamise taotlused	tk	7
	Tähtaegselt täidetud virtuaalse kliendiliini ehitamise taotluste %	%	97,2%
2.6	Juurdepääs lairibavõrgule ehitamise taotlused	tk	1
	Ehitamise taotluste % tehniliselt teostatavate juurdepääs lairibavõrgule taotlustest	%	100,0%
	Tähtaegselt tarnitud juurdepääs lairibale arv kokku	tk	1
	Tähtaegselt tarnitud juurdepääs lairibale %	%	100,0%
	Keskmine juurdepääs lairibale tarneaeg päevades	päev	12,00
2.7	Optiline juurdepääsuliin ehitamise taotlused	tk	0
2.8	Jagatud optiline juurdepääsuliin ehitamise taotlused	tk	0

3. Teenuste tarne ja rikete kõrvaldamise tulemusnäitajad

3.1	Teenuste tarne	Ühik	Telia jaekliendid	Sideettevõtjad
	Teenuse keskmine tarneaeg alates ehitamise taotlusest	päev	4,63	6,44*
3.2	Rikete kõrvaldamine			
	Teenuste rikete arv kokku	tk	17972	26
	Keskmine teenuste rikete kõrvaldamise aeg	tund	19,8	6,0
	Tähtaegselt kõrvaldatud rikete arv kokku	tk	14288	23
	Tähtaegselt kõrvaldatud rikete %	%	79,5%	88,5%

Antud tabelis on toodud Telia poolt sideettevõtjatele osutatavate T1 ja T3b hulgiteenuste ja Telia poolt lõppkasutajatele (jaeklientidele) osutatavate lairiba püsiühenduste teenuste tarne ja rikete kõrvaldamise tulemusnäitajad.

** Teenustingimused näevad ette teenuse aktiveerimise kolme tööpäeva jooksul alates ehitamise taotluse esitamisest, kuid Telia võimaldab Kliendi soovil kokku leppida ka pikema tarneaaja.*

4. Hulgiteenuste (virtuaalse kliendiliini) teenustaseme kokkulepped ja garantiid

Teenus	Teenustaseme lubadus	Teenustaseme kokkulepe	Teenustaseme garantii
Virtuaalne kliendiliin tehnilise selgituse garantii	Tehniline selgitus väljastatakse Tallinna piires kuni seitsme tööpäeva jooksul, väljaspool Tallinna kuni neljateistkümne tööpäeva jooksul Kliendi taotluse esitamisest.	Teenusetingimuste p 5.4 " <i>Virtuaalne kliendiliin tellimiseks esitab Klient Teliale tehniliste tingimuste taotluse. Telia selgitab Kliendi taotluse alusel välja taotluses esitatud aadressil soovitud kiirusel teenuse osutamise tehnilise võimaluse. Tehnilise võimaluse olemasolu Virtuaalne kliendiliin kasutamiseks selgitab Telia välja Tallinna piires kuni seitsme tööpäeva jooksul ja väljaspool Tallinna kuni neljateistkümne tööpäeva jooksul Kliendi taotluse esitamisest ning väljastab tehnilised tingimused.</i> "	Tehnilise selgituse garantii (Teenuse tingimused punkt 5.5) – „Teenuse tehnilise võimaluse selgitamise tähtajast üle minekul on Kliendil õigus nõuda leppetrahvina 5% vastava Teenuse liitumistasust tööpäevas iga viivituses oldud tööpäeva eest, kuid kokku mitte rohkem kui 50% vastava Teenuse liitumistasust.“
Virtuaalne kliendiliin tarne tähtaja garantii	Tarne teostatakse kolme tööpäeva jooksul pärast Kliendilt vormikohase taotluse saamist, välja arvatud juhul, kui Klient on väljendanud soovi rakendada pikemat tähtaega.	Teenustingimuste p 5.9 " <i>Teenuse tarne teostab Telia kolme tööpäeva jooksul pärast Kliendilt vormikohase taotluse saamist, välja arvatud juhul, kui Klient on väljendanud soovi rakendada pikemat tähtaega või juhul, kui teenuse võimaldamine võtab mõjuvatel põhjustel kauem kui kolm tööpäeva. Viimasel juhul teavitab Telia teenust tellinud Klienti koheselt teenuse osutamise viivitusest, viivituse põhjustest ning teenuse võimaldamise kuupäevast, kusjuures taotletud teenuse ehitamist ja teenuse kasutamist võimaldab Telia viivitamatult pärast objektiivsete takistuste äralangemist.</i> "	Tarne tähtaja garantii (Teenuse tingimused punkt 5.10) – „Juhul, kui ei ole kokku lepitud taotluses märgitust erinevat Teenuse ehitamise kuupäeva ning Telia tulenevalt Virtuaalne Kliendiliini ehitamine või ümberkonfigureerimine ei valmi tähtajaks, on Kliendil õigus nõuda leppetrahvina 5% tööpäevas vastava Teenuse liitumistasust või konfigureerimistasust iga viivituses oldud tööpäeva eest, kuid kokku mitte rohkem kui 50% vastavast tasust. Vastavasisuline kirjalik nõue tuleb esitada Teliale esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui üks (1) kuu alates nõudeõiguse tekkimisest.“
Virtuaalne kliendiliin rikke kõrvaldamise garantii	Rike kõrvaldatakse mitte hiljem kui rikkest teadasaamisele järgneva tööpäeva lõpuks.	Teenustingimuste p 7.5 " <i>Telia sidevõrgu rikked kõrvaldatakse mõistliku aja jooksul pärast rikkest teada saamist. Mõistlikuks ajaks loetakse rikke kõrvaldamist mitte hiljem kui rikkest teadasaamisele järgneval tööpäeval. Rikkeaja arvestus peatub ajavahemikus, mil Telia ei saanud riket kõrvaldada Kliendi, sh tema lõppkasutajaga, seotud asjaolude tõttu.</i> "	Rikke kõrvaldamise garantii (Teenuse tingimused punktis 7.6) – „Telia vabastab Kliendi Teenuse Rikke kõrvaldamise tähtaja ületamise korral konkreetse Teenuse kuutasust ühe kuu ulatuses Kliendi nõudekirja alusel, kui Klient on esitanud Teliale vastavasisulise kirjaliku nõude hiljemalt ühe (1) kuu jooksul alates nõudeõiguse tekkimisest.“