

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

KAUGLOETEVAD VEE- JA ELEKTRIMÕÕTESEADMED

Mõisted

Käesolevas teabelehes kasutatakse järgmisi mõisted:

Klient – juriidiline või füüsiline isik, kes tellib kaugloetava mõõteseadme, -süsteemi paigalduse ning vastutab paigaldustööde korraldamise eest objektil. Korterelamute puhul on kliendiks üldjuhul korteriühistu või kinnisvara omanik.

Tarbija – füüsiline või juriidiline isik, kelle vee-, elektri- või muu ressursi tarbimist mõõdetakse mõõteseadmete abil ning kelle tarbimisandmed kogutakse, töödeldakse või kasutatakse arveldamise, aruandluse või tarbimise analüüsi eesmärgil. Tarbija võib, kuid ei pruugi olla sama isik kui kasutaja või klient.

Kasutaja – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab mõõdetavat teenust ning ruume, kus paikneb mõõteseadme või selle juurde kuuluv seadmestik (nt korteriomanik, üürnik, büroo kasutaja või muu ruumi valdaja).

Mõõteseadmete müüja – juriidiline isik, kes tarnib kaugloetava mõõteseadet ja/või -süsteemi, korraldab selle paigalduse ning annab süsteemi pärast paigaldust kliendile üle.

Paigaldaja – mõõteseadmete müüja töötaja või müüja poolt volitatud isik (nt alltöövõtja), kes teostab mõõteseadmete ja kaugloetava süsteemi paigaldus-, seadistu- ja kasutuselevõtteid.

Mõõteseadme – vee-, elektri- või muu ressursi tarbimist mõõtev arvesti koos selle juurde kuuluvate lisaseadmete ja andmeedastusmoodulitega.

Kaugloetav mõõteseadme – mõõteseadme, mis võimaldab mõõteandmete automaatset kogumist ja edastamist ilma näitude käsitsi esitamiseta.

Kaugloetav süsteem – mõõteseadmetest, andmevahetusmoodulitest, sidekanalitest, tarkvarast ja andmete haldamise lahendustest koosnev terviklik süsteem, mis võimaldab mõõteandmete automaatset kogumist, edastamist ja töötlemist.

Sidekanal – tehniline lahendus mõõteandmete edastamiseks mõõteseadmest andmete kogumise süsteemi.

Objekt – hoone, rajatis või muu asukoht, kuhu kaugloetavad mõõteseadmed ja süsteemi komponendid paigaldatakse.

Paigalduskoht – konkreetne ruum või asukoht objektis, kus paikneb mõõteseadme või süsteemi komponent ning kus teostatakse paigaldustöid.

Korduvvisiit – täiendav paigalduskülastus, mis toimub pärast esialgset paigalduspäeva olukorras, kus paigaldust ei olnud võimalik täielikult või osaliselt teostada kliendist, kasutajast või objekti tingimustest tulenevatel põhjustel.

Süsteemi haldaja – kliendi määratud isik või organisatsioon, kellele on pärast süsteemi üleandmist antud süsteemi haldusõigused ning kes vastutab kasutajakontode, juurdepääsuõiguste, süsteemi seadistuste ja mõõteandmete haldamise eest.

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

Süsteemi hooldaja – kliendi valitud isik või organisatsioon, kes osutab süsteemile ja seadmetele hooldus-, remondi- või tehnilise toe teenuseid eraldi sõlmitud lepingu alusel.

1. Mis on kaugloetav mõõteseade

Kaugloetav mõõteseade on arvesti või arvestiga ühendatud andmeedastuslahendus, mis võimaldab mõõteandmeid koguda ja edastada automaatselt ilma, et tarbija peaks näite käsitsi esitama.

Kaugloetav süsteem koosneb üldjuhul:

- mõõteseadmest (vee- või elektriarvesti);
- andmeside moodulist;
- andmete kogumise ja töötlemise süsteemist.

Kaugloetav mõõteseade ei muuda kliendi tarbimist ega teenuse kasutamise tingimusi, vaid muudab mõõteandmete kogumise protsessi efektiivsemaks.

Kaugloetava mõõteseadme kasutamisel:

- puudub vajadus regulaarseks näitude teatamiseks;
- mõõteandmed kogutakse automaatselt;
- väheneb inimlikest eksimusest tingitud vigade oht;
- tarbimisandmed on asjakohasemad;
- võimalik on kiiremini tuvastada ebatavalist tarbimist või võimalikke lekkeid.

2. Paigaldamise eeltingimused

Kõik paigaldustööd teostatakse üldjuhul kirjalikult sõlmitud lepingu alusel. Enne tööde alustamist peavad lepingu tingimused olema poolte vahel kokku lepitud.

Paigaldamise eeltingimusteks on:

- vaba ja ohutu ligipääs mõõteseadmele;
- mõõdusõlme tehniline korrasolek;
- on piisavalt tööruumi paigaldustööde teostamiseks;
- on olemas juurdepääs elektritoitele;
- objekti kontaktisik või volitatud esindaja on kokkulepitud ajal kohal.

Juhul, kui mõõdusõlm ei vasta tehnilistele nõuetele või sellele puudub ligipääs võib paigaldustöö edasi lükkuda kuni puuduste kõrvaldamiseni.

Paigalduse lõppedes on kaugloetav süsteem täielikult autonoomne. Mõõteseadmete müüjal ega paigaldajal puudub ligipääs süsteemi haldusliidesele, mõõteandmetele või seadmete seadistustele (välja arvates kui pooled pole lepinguga teisiti kokku leppinud). Kõik süsteemi haldusõigused, kasutajakontod ning andmete haldamise õigused antakse üle kliendile või kliendi määratud volitatud isikule.

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

3. Paigaldustööde ulatus

Kaugloetavate mõõteseadmete paigaldustööd hõlmavad üksnes kokkulepitud mõõteseadmete ja nende juurde kuuluvate komponentide paigaldamist, seadistamist, kontrollimist ning kasutuselevõttu.

Paigaldustööde hulka ei kuulu eelkõige:

- vee-, kanalisatsiooni- või küttetorustike remont või ümber ehitamine;
- elektripaigaldiste remont, ümberehitamine või nõuetega vastavusse viimine;
- lekkivate veesõlmede, sulgventiilide, liitmike või muude sanitaartehniliste komponentide parandamine või vahetamine;
- sanitaartehniliste või elektripaigaldustööde teostamine väljaspool kaugloetava mõõtesüsteemi paigaldamiseks vajalikku ulatust;
- ehituslikud taastamistööd, sealhulgas seinte, lagede, põrandate, viimistluse või konstruktsioonide taastamine;
- kliendi internetiühenduse, kohtvõrgu (LAN), Wi-Fi võrgu, ruuterite, modemite või muu võrgutaristu seadistamine;
- mõõdusõlme ümberehitamine või rekonstrueerimine;
- puudustega või kehtivatele nõuetele mittevastava mõõdusõlme nõuetekohaseks muutmise;
- muud tööd, mis ei ole poolte vahel kirjalikult kokku lepitud.

Kui paigaldustööde käigus ilmneb vajadus teostada käesolevas punktis loetletud täiendavaid töid, teavitab müüja või paigaldaja sellest klienti. Vajaduse korral lepitakse selliste tööde teostamine, maksumus ja tähtaeg poolte vahel eraldi kokku.

4. Kliendi tegevused enne mõõteseadme paigaldamist

Paigaldustööde sujuvaks läbiviimiseks tuleb kliendil enne paigalduse algust:

- ✓ teavitada kõiki puudutatud kasutajaid/tarbijaid paigaldustöödest kirjalikult vähemalt 14 kalendripäeva ette või eraldi lepingus kokkulepitud tähtaja jooksul;
- ✓ tagada ja korraldada paigaldajate ligipääs kõikidesse paigalduseks vajalikesse ruumidesse, sealhulgas vajaduse korral elektrikilbiruumidesse, trepikodadesse, keldrisse, korteritesse, büroodesse või muudesse ruumidesse, kus paiknevad või hakkavad paiknema mõõteseadmed ja/või süsteemi komponendid;
- ✓ määrata kliendi poolt üks kontaktisik, kes koordineerib paigaldustööde korraldamist ja suhtlust paigaldajaga;
- ✓ esitada mõõteseadmete müüjale või paigaldajale paigalduskohtade nimekiri koos asjakohaste kontaktandmetega vähemalt 14 tööpäeva (või eraldi lepingus kokkulepitud tähtaja jooksul) enne paigaldustööde algust;

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

- ✓ teavitada mõõteseadmete müüjat või paigaldajat eelnevalt kõigist teadaolevatest ligipääsu-, turva- või muudest eritingimustest, mis võivad mõjutada paigaldustööde teostamist-

Kui vajalik teave, ligipääs või muud paigalduse läbiviimiseks vajalikud eeldused ei ole kokk lepitud ajaks tagatud ning seetõttu pole võimalik paigaldustöid planeeritud mahus teostada, on mõõteseadmete paigaldustööde korraldajal õigus paigaldustöid edasi lükata ja kokku lepitud paigalduspäev katkestada.

NB! Juhul, kui paigaldustööd jäävad kliendilt/tarnijast või objekti kasutajatest tulenevatel põhjustel osaliselt või täielikult teostamata (sealhulgas ligipääsu puudumine, kontaktisiku mitteilmumise või eelneva teavituse puudumise tõttu) on mõõteseadmete müüjal või paigaldajal õigus esitada arve paigalduspäeva ettevalmistamise, kohalesõidu, tööjõu ja muude tehtud kulutuste eest vastavalt kehtivale hinnakirjale või poolte vahel sõlmitud kokkuleppele.

5. Paigaldusprotsess

Mõõteseadmete müüja või paigaldaja koostab paigaldusgraafiku kliendi esitatud paigalduspunktide nimekirja alusel ning kooskõlastab selle kliendiga vähemalt 7 tööpäeva enne paigaldustööde algust.

Paigaldustöö käigus:

- ✓ tuvastatakse olemasolev mõõtesead;
- ✓ kontrollitakse mõõdusõlme seisukorda;
- ✓ paigaldatakse kaugloetav mõõtesead ja/või andmeedastusmoodul;
- ✓ registreeritakse seadmete andmed ja algnäidud;
- ✓ kontrollitakse süsteemi töökorda;
- ✓ testitakse andmete edastamist.

Sõltuvalt objekti eripärast võib tööde käigus esineda lühiajaline veevarustuse või elektritoite katkestus.

Mõõteseadmete müüja või paigaldaja ei vastuta paigaldustööde viibimise või paigaldusgraafiku muutmise eest juhul, kui kokkulepitud ajal puudub ligipääs paigalduskohtadesse, kasutajad ei järgi paigaldusgraafikut või klient ei ole taganud paigaldustöödeks vajalikku teavitust ja juurdepääsu.

Sellistel juhtudel lepitakse kokku uus paigaldusaeg ning mõõteseadmete müüjal on õigus esitada arve tehtud ettevalmistus-, kohalesõidu-, tööjõu- ja muude põhjendatud kulude eest vastavalt kehtivale hinnakirjale või poolte vahel sõlmitud kokkuleppele.

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

6. Kasutaja/tarbija/kontaktisiku kokkulepitud aja kohale mitte ilmunine

Kasutaja või kontaktisiku mitteilmumine kokkulepitud ajal on kliendi korralduslik küsimus. Mõõteseadmete müüja või paigaldaja korraldab paigaldustöid eelnevalt kooskõlastatud paigaldusgraafiku alusel ning eeldab, et ligipääs paigalduskohtadesse on kokkulepitud ajaks tagatud.

Juhul, kui paigaldaja ei pääse kokkulepitud ajaks paigalduskohta või kasutaja ei võimalda ligipääsu, ootab paigaldaja kuni 5 minutit kokkulepitud paigaldusaja algusest ning mitteilmumise või ligipääsu puudumise korral fikseerib selle tööde dokumentatsioonis koos kuupäevaga ja kellaajaga, teavitab võimalusel kliendi kontaktisikut ning jätkab töid järgmises paigalduskohtas vastavalt paigaldusgraafikule.

Paigaldamata jäänud mõõteseadmete paigaldamiseks korraldatakse korduvvisiit.

Korduvvisiit on tasuline ning lisaks paigaldustööde maksumusele sisaldab vähemalt kohalesõidu-, tööjõu-, korraldus- ja muid korduvvisiidi läbiviimisega seotud kulusid vastavalt kehtivale hinnakirjale või poole vahel sõlmitud kokkuleppele.

Korduvvisiidi kulud kannab klient sõltumata kasutaja/tarbija või kontaktisiku mitteilmumise põhjusest.

Korduvvisiidi aeg lepitakse kliendiga eraldi kokku. Paigaldamata jäänud seadmed tarnitakse ja paigaldatakse korduvvisiidi käigus või muu eraldi kokkulepitud töökorralduse alusel.

7. Andmete haldamine ja turvalisus

Mõõteandmeid töödeldakse vastavalt kehtivatele õigusaktidele ning andmekaitseõuetele.

Andmete kaitsmiseks kasutatakse:

- ✓ autentimist ja juurdepääsuõiguste haldust;
- ✓ turvalisi andmesidekanaleid;
- ✓ andmete varundamist;
- ✓ infosüsteemide regulaarset turvakontrolli.

Mõõteseadmetele pääsevad ligi üksnes selleks volitatud isikud ulatuses, mis on vajalik teenuse osutamiseks.

Pärast paigalduse lõpetamist ja süsteemi kasutuselevõttu annab mõõteseadmete müüja või paigaldaja kliendile üle kõik süsteemi haldusõigused, sealhulgas kasutajakontod, paroolid ning muud süsteemi haldamiseks vajalikud ligipääsuandmed.

Pärast süsteemi üleandmist ei oma mõõteseadmete müüja ega paigaldaja ligipääsu mõõteandmetele, süsteemi konfiguratsioonile, sidetarkvarale ega muudele haldusfunktsioonidele, välja arvatud juhul, kui pooled on selles eraldi kirjalikult kokku leppinud (nt hooldus- või tugiteenuse osutamiseks või Metering teenuse eesmärgil).

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

Alates süsteemi üleandmist vastutab süsteemi kasutajakontode haldamise, paroolide turvalise säilitamise, juurdepääsuõiguste määramise ning süsteemi kasutamisega seotud andmekaitse- ja infoturbenõuete täitmise eest klient.

Mõõteseadmete müüja või paigaldaja ei vastuta peale süsteemi üleandmist selliste turvaintsidentide, volitamata ligipääsude, andmelekkete või andmete väärkasutuse eest, mis on põhjustatud kliendi või kliendi volitatud kasutaja tegevusest, tegevusetusest, hooletusest või kasutajakontode ja ligipääsuandmete ebapiisavast kaitsmisest.

8. Paigaldamise tehnilised piirangud ja erijuhud

Kaugloetava süsteemi toimimine sõltub objekti tehnilisest seisukorrast, paigaldustingimustest ning sideühenduse kättesaadavusest. Enne paigaldust hindab mõõteseadmete müüja või paigaldaja olemasolevaid tingimusi ning teavitab klienti võimalikest piirangutest või täiendavate tööde vajadusest.

Paigaldust võivad mõjutada muu hulgas järgmised asjaolud:

- mõõteseadmete või mõõdusõlmede raskendatud ligipääsetavus;
- plommitud või lukustatud elektri- ja tehnilised kilbid;
- amortiseerunud või tehnilistele nõuetele mittevastavad veesõlmed;
- puudulik või ebapiisav elektritoide;
- seadmete paigaldamiseks ebapiisav ruum;
- ehituslikud või tehnilised eripärad, mis takistavad standardset paigaldust;
- mobiilside- või andmesidelevi puudumine paigalduskohas.

Kui paigaldustööde käigus selgub, et olemasolevad tingimused ei võimalda süsteemi nõuetekohast paigaldamist või toimimist, teavitab mõõteseadmete müüja või paigaldaja sellest klienti ning pooled lepivad kokku vajalikes lisatöödes või alternatiivses tehnilises lahenduses.

Mõõteandmete edastamiseks kasutatakse sõltuvalt projektist erinevaid andmesidelahendusi, sealhulgas IoT- ja mobiilsidevõrke. Mobiilsidepõhiste lahenduste puhul võib süsteem kasutada näiteks spetsiaalseid M2M- või IoT-SIM-kaarte ning sideoperaatorite (sealhulgas Telia) IoT- või NB-IoT võrke.

Süsteemi töökindlus sõltub vastava sidevõrgu levist ja kättesaadavusest paigalduskohas.

Kui paigalduskohas puudub piisav sidelevi või ilmnevad muud tehnilised takistused, võib olla vajalik täiendava side- või võrgulahenduse kasutamine. Selliste lahenduste vajadus, maksumus ja teostamise tingimused lepitakse kliendiga eraldi kokku.

Mõõteseadmete müüja või paigaldaja ei vastuta mõõteandmete edastamise häirete eest, mis on põhjustatud sideoperaatori tõrgetest, sidevõrgu katkestustest, leviprobleemidest või muudest müüjast või paigaldajast sõltumatutest asjaoludest.

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

NB! Kliendi poolt objektile valitud, hangitud või paigaldatud võrgu- ja sideseadmed, sealhulgas ruuterid, modemid, Wi-Fi tugijaamad, tulemüürid ega muu võrgutaristu ei kuulu mõõteseadmete müüja või paigaldaja vastutusalasse, välja arvatud juhul, kui pooled on selles eraldi kirjalikult kokku leppinud.

Kui mõõteandmete edastamiseks kasutatakse kliendi võrguühendust või kliendi hallatavaid võrguseadmeid, vastutab klient nende seadmete nõuetekohase toimimise, seadistamise, hoolduse, turvalisuse ning internetiühenduse olemasolu eest.

Mõõteseadmete müüja või paigaldaja ei vastuta mõõteandmete edastamise häirete, sidekatkestuse, andmekadude või süsteemi töö häirimise eest ulatuses, mis on põhjustatud kliendi võrguühenduse, ruuterite, tulemüüride, Wi-Fi võrgu või muu kliendi hallatava võrgutaristu rikkest, valest seadistusest, puudulikust hooldusest või muudatustest pärast süsteemi üleandmist.

9. Kliendi tegevused pärast mõõteseadme paigaldamist

Peale paigaldustööde lõpetamist ja süsteemi üleandmist soovitame kliendil teha järgmised toimingud:

- ✓ kontrollida koos paigaldajaga, et paigaldatud mõõteseadmed ja kaugloetav süsteem on töökorras ning paigaldustööd on teostatud kokkulepitud mahus;
- ✓ veenduda, et on kätte saadud kõik süsteemi kasutamiseks vajalikud dokumendid, kasutajakontod, paroolid ja muud süsteemi ligipääsuandmed;
- ✓ muuta esimesel võimalusel süsteemi vaikimisi paroolid ning tagada kasutajakontode turvaline haldamine;
- ✓ määrata süsteemi haldajat ja vajadusel seadistada erinevad kasutajaõigused;
- ✓ määrata süsteemi hooldajat;
- ✓ säilitada süsteemi kasutusjuhend, ligipääsuandmed ja muu dokumentatsioon turvalises kohas;
- ✓ teavitada müüjat või paigaldajat viivitamatult, kui peale süsteemi kasutuselevõtu ilmnevad paigalduse ja/või seadme tööga seotud puudused;
- ✓ kontrollida, et mõõteandmed laekuvad andmekogusüsteemi kohaselt ning tagada nende edaspidine regulaarne jälgimine kas iseseisvalt või süsteemi haldaja abil (välja arvatud juhul, kui pooled on eraldi haldus- või tugiteenuse osutamiseks kirjalikult kokku leppinud);

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

- ✓ arvestada, et mõõteandmete edastamise häired ei pruugi olla põhjustatud paigaldusest või mõõteseadmete tööst, vaid võivad tuleneda näiteks sideoperaatori tõrgetest, internetiühenduse katkestusest, kliendi võrgu- või sideseadmete rikkest või muudest müüjast või paigaldajast sõltumatutest asjaoludest. Kui pooled ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti, vastutab mõõteandmete laekumise jälgimise eest klient või tema määratud süsteemi haldaja;
- ✓ tagada, et mõõteseadmed ja nende juurde kuuluvad komponendid oleksid edaspidi kaitstud mehaaniliste vigastuse, omavolilise sekkumise ja kahjustamise eest;
- ✓ mitte muuta ega eemaldada mõõteseadmeid, andmeedastusmooduleid, antenne, plomme ega muid süsteemi komponente ilma selleks volitatud isiku heakskiideta;
- ✓ teavitada süsteemi hooldajat esimesel võimalusel mõõteseadmete rikkest, sidehäirest, kahjustusest või muudest süsteemi tööd mõjutavatest asjaoludest.

Pärast süsteemi üleandmist vastutab klient süsteemi kasutajakontode haldamise, paroolide turvalisuse, juurdepääsuõiguste määramise ning süsteemi kasutamisega seotud andmekaitse- ja infoturbenõuete toitmise eest.

Juhul, kui peale süsteemi üleandmist soovib klient muuta süsteemi konfiguratsiooni, lisada uusi mõõteseadmeid või teha muid süsteemi toimimist mõjutavaid muudatusi, soovitame enne muudatuste tegemist konsulteerida pädeva spetsialistiga, et tagada süsteemi nõuetekohane toimimine.

KORDUMA KIPPUVAD KÜSIMUSED (KKK)

Kas pean pärast paigaldust näite ise esitama? - Ei. Kaugloetava süsteemi korral edastatakse mõõteandmed automaatselt.

Kas kaugloetav mõõtesead (arvesti) mõõdab tarbimist teisiti? – Ei. Mõõtmise põhimõte ei muutu. Muutub ainult andmete kogumise ja edastamise viis.

Mis juhtub sidekatkestuse korral? – Mõõteandmed salvestatakse seadmesse ning edastatakse süsteemi pärast ühenduse taastumist või edastatakse mõõteandmeid seisuga, mil ühendus on taastunud.

Kas kaugloetav mõõtesead vajab minu internetiühendust? – Üldjuhul mitte. Kaugloetavad süsteemid kasutavad eraldi andmesidevõrke või muid spetsiaalseid sidekanaleid.

Kes maksab mõõteandmete sidekanali eest? – Kaugloetava süsteemi mõõteandmete edastamiseks kasutatakse objekti tehnilistele võimalustele vastavat sidekanalit. Sõltuvalt valitud lahendusest võib andmeside toimuda näiteks mobiilsidevõrgu (SIM-kaardi põhine andmeside), Telia mobiilsidevõrgu, LoRaWAN-võrgu, Etherneti või muu kokkulepitud andmesidelahenduse kaudu.

Kasutatav sidekanal ja selle haldamise põhimõtted lepatakse kokku enne paigalduse alustamist ning fikseeritakse hinnapakumuses, tööde tellimuses või poolte vahel sõlmitud lepingus.

TEABELEHT KLIENTIDELE

kehtivad alates 13.07.2026

Kui süsteemis kasutatakse mõõteseadme müüja poolt tarnitud SIM-kaarte või muud müüja hallatavat sidekanalit (nt Metering), sisaldub sidekanali kasutamise tasu üldjuhul teenuse- või hooldustasus vastavalt kokkuleppele.

Kui süsteem kasutab kliendi poolt tagatud sideühendust või kliendi hallatavaid SIM-kaarte, vastutab klient sideühenduse toimimise, sidelepingu olemasolu ning sellega seotud kulude kandmise eest.

Mõõteandmete edastamise katkemise korral, mis on põhjustatud sideoperaatori tõrgetest, sidelevi puudumisest või kliendi hallatava sideühenduse mittetoimimisest, ei vastuta mõõteseadmete müüja või paigaldaja andmete edastamise ajutise katkemise eest.

Kas minu tarbimisandmed on kaitstud? – Jah. Andmete töötlemisel järgitakse andmekaitse- ja küberturvalisuse nõudeid ning kasutatakse tehnilisi ja organisatsioonilisi turvameetmeid.

Kas paigaldamise ajal katkeb vee- või elektrivarustus? – Võimalik on lühiajaline katkestus. Vajaduse korral teavitab paigaldaja sellest enne tööde alustamist.

Kelle poole pöörduda küsimuste korral? – Küsimuste või probleemide korral võtke ühendust määratud kontaktisikuga või teenusepakkuja klienditoega.