SOTSIAALSE VASTUTUSTUNDLIKKUSE NING SÄÄSTVA ARENGU ARUANNE 2013

MISSIOON

Loome puhta veega parema elu!

VISIOON

Igaüks soovib olla meie klient, töötaja ning koostööpartner, sest pakume parimat veeteenust Baltikumis.

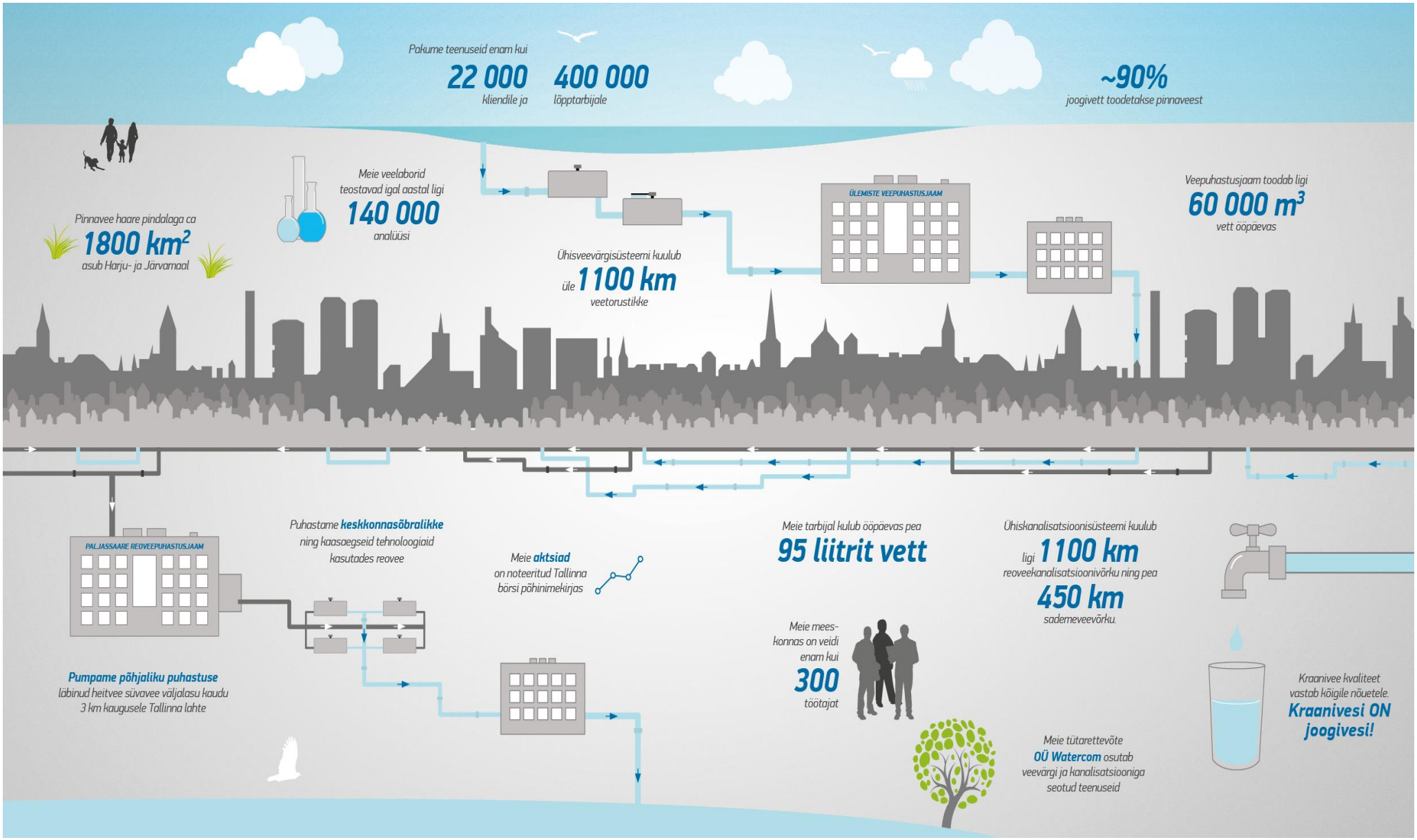
VÄÄRTUSED

Pühendumine – teeme oma tööd südamega ja anname endast parima, et saavutada seatud sihid.
Kliendikesksus – meie tegevus aitab klientidel ja töökaaslastel lahendusteni jõuda.
Meeskonnatöö – moodustame ühtse meeskonna, mille edu sõltub minust ja minu töökaaslastest.
Loovus – meil on julgust ja energiat otsida uusi võimalusi ning saavutada paremaid tulemusi.
Proaktiivsus – tegutseme täna parema homse nimel.

Sisukord

Üldised faktid 4
Sissejuhatus 6
Juhatuse esimehe pöördumine 7
Juhtimine ja vastutus 9
Majandustulemused 14
Ümbritsev keskkond 17
Meie meeskond 27
Meie kogukond 29
Meie kliendid 31
GRI indikaatorite tabel 33

Üldised faktid



ETTEVÕTTE KONTAKTANDMED

Ettevõtte nimi: Aktsiaselts Tallinna Vesi
Aadress: Ädala tn 10, 10614 Tallinn
Tel: +372 626 2200
Faks: +372 626 2300
E-post: tvesi@tvesi.ee
Kodulehekülg: www.tallinnavesi.ee

Lisateabe saamiseks kontakteeruge palun:

Mariliis Mia Topp
Kommunikatsioonijuht
Ädala tn 10, 10614 Tallinn
Tel: +372 626 2275
E-post: mariliismia.topp@tvesi.ee

ETTEVÕTTE TEGEVUSKOHAD

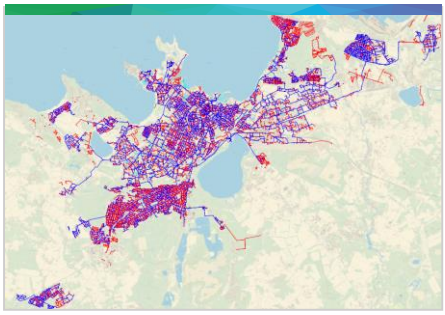
- Peakontor, klienditeenindus, tugiteenused ning OÜ Watercom asuvad Tallinnas, aadressil Ädala 10.
- Ülemiste veepuhastusjaam ning vee- ja mikrobioloogialabor asuvad Tallinnas, aadressil Järvevana tee 3.
- Paljassaare reoveepuhastusjaam, kompostimisväljakud ja heitveelabor asuvad Tallinnas, aadressil Paljassaare põik 14.
- Reoveesette kompostimis- ja eksperimentaalväljak asub Liikva külas Harjumaal.
- Pinnaveehaare pindalaga ca 1 800 ruutkilomeetrit asub Harju- ja Järvamaal.

ETTEVÕTTE PÕHILISED TOOTED JA TEENUSED

- Veekogumine, -töötlus ja -varustus
- Vee- ja kanalisatsiooniteenused
- Reo- ja sademevee ärajuhtimine ning puhastamine
- Laboriteenused
- Projekteerimine
- Torustike ehitus
- Omaniku järelevalve ja projektijuhtimine
- Transporditeenused ja teedeehitus

PEAMISED TEENINDUSPIIRKONNAD

- Tallinna linn
- Maardu linn
- Saue linn ja Laagri piirkond
- Saku asula
- Viimsi vald
- Harku vallas Harku asula ja Tabasalu piirkond
- Kiili valla Kiili asula ja Luige piirkond
- Jõelähtmes Loo ja Iru piirkond
- Rae vallas Jüri, Assaku ja Lagedi piirkond



Ettevõtte peamine teeninduspiirkond Eestis

Sissejuhatus

Oleme Eesti suurim vee-ettevõte ning meie tegevus mõjutab Eesti elanikest pea kolmandikku. Viime tarbijateni puhta joogivee, juhime ära ning puhastame reovee ja sademevee, kasutades selleks keskkonnasõbralikke ja kaasaegseid tehnoloogiaid. Teadvustame, et kõikidele nõuetele vastava teenuse pakkumisega mõjutame nii tallinlaste, naabervaldade, aga ka kõikide Läänemere äärsete elanike elukvaliteeti.

Soovime olla usaldusväärne partner oma klientide, investorite, töötajate ning kogukonna esindajate jaoks, mistõttu meie juhtimisviis võtab teadlikult arvesse meie tegevuse mõju ümbritsevale elukeskkonnale ning haakumist erinevate sidusrühmade huvidega. See tähendab, et peame sotsiaalset vastutustundlikkust oma tegevuses keskseks ning see läbib kõiki meie tegevusvaldkondi. Teeme rohkem kui peame ja seda nii kvaliteedi, kogukonna toetuse, keskkonnahariduse kui töökeskkonna alal.

Sotsiaalse vastutustundlikkuse ja säästva arengu aruanne annab põhjaliku ülevaate meie 2013. kalendriaasta tegevustest ja tulemustest nii majandusliku, keskkonnaalase kui ka sotsiaalse vastutuse valdkondadest. Aruande koostamisel olemegi lähtunud just nendest kolmest kesksest vastutustundlikkuse aspektist.

Oluliste teemade määramisel oleme tuginenud kvaliteedi-, töötervishoiu ja –ohutuse juhtimissüsteemide (ISO, OHSAS) standarditele. Samuti oleme kasutanud keskkonnajuhtimis- ja auditeerimissüsteemile (EMAS) vastavat ja 2013. aastal auditeeritud keskkonnaaruannet kui ka aastaraamatut koos majandusaruandega.

Käesolev aruanne on koostatud rahvusvahelise aruandlusstandardi *Global Reporting Initiative* (GRI) G3.1 taseme C juhiste järgi ning see on kinnitatud kolmandate osapoolte poolt. Sotsiaalse vastutustundlikkuse ja säästva arengu aruanne hõlmab kogu meie ettevõtte üksuste tegevust, sh ka teavet tütarettevõtte OÜ Watercom kohta, mis kuulub 100%-lise osalusega AS Tallinna Vesi koosseisu.

Anname aruannet välja juba teist aastat ja see on kättesaadav AS Tallinna Vesi koduleheküljel.

Eelmise aruande avaldamise kuupäev: 05.07.2013.

JÄTKUSUUTLIKU
ETTEVÕTLUSE INDEKSI
HÕBETASE 2013

Juhatuse esimehe pöördumine

Sarnaselt varasemate aastatega, oli ka 2013. aastal meie peamiseks väljakutseks veelgi enam parandada meie teenuste kvaliteeti. Olgugi, et pakume vaieldamatult parima kvaliteediga teenust Baltikumis, peame pidevat arengut ning teenuste täiustamist kogu tegevuse ulatuses väga oluliseks. Võime heameelt tunda, et oleme tulemusi enamikes tegevusvaldkondades taas ületanud.

Tootmistulemused - aegade parim veekvaliteet

Peame väga oluliseks täita või ületada teenuse kvaliteeditasemeid, milles Tallinna linnaga 2001. aastal sõlmitud teenuslepingus kokku leppisime. Vastavalt lepingule peame tagama vastavuse 97-le erinevale teenuse kvaliteedi standardile. Seeläbi on meil võimalik oma klientidele pakkuda väga kvaliteetset ning kindlat teenust.

Eriti tunneme heameelt 2013. aasta vee kvaliteedi üle, mis oli läbi aegade parimal tasemel. 99,7% kõikidest veeproovidest vastas Euroopa Liidu kvaliteedinõuetele. See tähendab, et aasta jooksul tarbijate kraanidest võetud 2 965 veeproovist vaid 9 ei vastanud nõuetele.

Klienditeenindus – üha kasvav kindlus ja usaldus

Oluliseks teenuse pidevas paranemises on tagasiside meie klientidelt. Seetõttu viib sõltumatu uuringufirma TNS EMOR igal aastal läbi klientide seas rahulolu-uuringut. 2013. aasta uuringu tulemustest selgus, et 75% meie tarbijaist joovad pidevalt kraanivett, samas kui 2011. aastal tegi seda ainult 48% vastanutest. See tõendab, et kliendid usaldavad selle teenuse kvaliteeti, mida neile pakume.

TNS EMOR kasutab kliendisuhte tugevuse hindamiseks TRI*M indeksit. 2013. aasta indeksi alusel oli klientide rahulolu näitajaks 79 punkti 100-st. Olgugi, et see näitaja on eelmise aasta 85 punktise rekordtulemusega võrreldes veidi langenud, ületab ka tänavune tulemus tublisti Euroopa kommunaalettevõtete keskmist, olles võrreldav 10% parimate tulemustega Euroopa tootmisettevõtetega. See on suurepärane tulemus ja peegeldab hästi meie panust teenuse kõikidesse aspektidesse.

Lisaks vee- ja heitvee kvaliteedi parandamisele tegeleme jätkuvalt võimalikest üleujutustest ja reostusest tulenevate riskide vähendamisega meie klientide jaoks, tehes ennetavaid parendusi võrkude töös. Näiteks vähenes kanalisatsiooniummistuste arv 2013. aastal võrreldes nelja viimase aasta keskmisega 20% võrra. Lekete tase väheneb tänu investeeringutele ja ennetavatele tegevustele aasta-aastalt. Veetorustiku osas säästame võrreldes 2001. aastal toimunud erastamisele eelnenud ajaga ligikaudu 13 000 m^3 joogivett iga päev. Tootmistegevuse kõrval oleme panustanud ka kliendisuhtluse arendamisse. Näiteks teavitasime 2013. aastal veeteenuse katkestustest eelnevalt üle 97% kõikidest klientidest, keda meie tegevus mõjutas.

Meie töötajad ja meeskonnad

Iga ettevõtte edu võti peitub töötajates. Meie meeskonnad on töötanud hästi ja arukalt selle nimel, et pakkuda klientidele parima võimaliku kvaliteediga teenust. Tänan kõiki meie töötajaid nende pühendumise ja paindlikkusse eest.

Usume, et eesmärkide saavutamisel on kõige tähtsam pühendunud, kompetentsed ja motiveeritud töötajad. Seetõttu keskendume jätkuvalt töötajate arengu ning kaasatuse kõrgel tasemel hoidmisele. Teeme oma parima, et pakkuda meie töötajatele ja meeskondadele võimalusi arenguks. 2013. aastal alustasime tegevusi, mis võimaldavad ettevõtte juhtidel senisest tulemuslikumalt koostööd teha ja ennast veelgi tõhusamalt arendada.

Meie eesmärk on jätkuvalt panustada töökeskkonna turvalisusesse. Töötajate ohutus ning heaolu on meile väga oluline ning usume, et igaüks, nii meeskonnana kui individuaalselt, mängib olulist rolli turvalise töökeskkonna hoidmisel. 2013. aastal püsisid meie tööohutuse tulemused väga kõrgel tasemel ning jätkame pingutusi, et suudaksime säilitada samaväärset taset ka tulevikus.

Vastutustundlik ettevõte

Anname endale aru, et pakkudes kõikidele nõuetele vastavat teenust, mõjutame mitte ainult Tallinna ja selle naabervaldade inimeste elukvaliteeti, vaid ka Läänemerd ning selle ümbruse elukeskkonda laiemalt. See tähendab, et arvestame otsuste langetamisel oma tegevuse

mõjuga ümbritsevale keskkonnale, samuti erinevate sidusrühmade huvidega. Vastutus kõigi sidusrühmade ees, sealhulgas keskkonnahoiu valdkonnas, on peamine ajend ettevõttesiseseks jätkuvaks enesearenguks.

Meie eesmärk ei ole ainult sidusrühmade huvidega arvestamine. Selle kõrval soovime oma ettevõtet juhtida nõnda, et meie tegevus vastaks kõrgeimatele juhtimisstandarditele. 2013. aastal pärjati meid auhinnaga parimate investorsuhete eest kõigi NASDAQ OMX Baltikumi börsifirmade hulgas. Esmakordselt läks vastav auhind Eesti ettevõttele, mis on suur au nii AS-ile Tallinna Vesi kui ka Eesti riigile. Sooviksin siinkohal tänada NASDAQ OMX-i Tallinnas ja pankade analüütikuid, kes on meiega koostööd teinud ning aidanud muuta meie suhteid investeerimiskeskkonnaga veelgi paremaks.

Oleme aktsionäride jaoks jätkuvalt atraktiivsed

Usume, et head tootmis- ja finantstulemused muudavad meid nii praeguste kui tulevaste aktsionäride silmis atraktiivseks ettevõtteks kuhu investeerida. Jätkame tõsist tööd käimasolevas kohtuvaidluses, et kindlustada erastamislepingu austamine. Selle kõrval investeerime jätkuvalt oma töötajatesse ja süsteemidesse, et tagada hea positsioon tegevuspiirkonna laiendamiseks juhul kui selleks peaks võimalus tekkima.

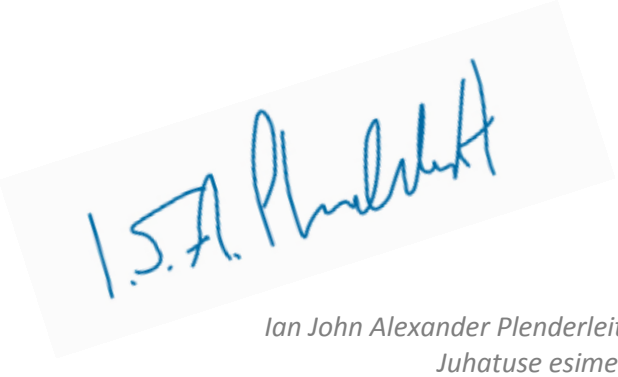
Majandusaastal kasvas ettevõtte kogutulu võrreldes eelmise aastaga 0,3% ehk 53,1 miljoni euroni. Peamiselt tänu reguleerimata tulude kasvule tütarettevõttes OÜ Watercom. Tulu aktsia kohta kahanes võrreldes eelmise aastaga 12%-ni, mis tähendab 1,00 eurot aktsia kohta. Peamine põhjus selleks on kanalisatsiooni laiendamise programmi lõpetamine, millega kaasnes valitsuse toetustest saadud kasumi märkimisväärne vähenemine.

2013. aasta juunis maksime dividende 0,87 senti aktsia kohta, mis on 3,6% rohkem kui eelmisel aastal. See on kooskõlas meie dividendipoliitikaga, mille kohaselt dividendimakse peab iga-aastaselt kasvama vähemalt THI võrra. Anname endast parima, et rakendada seda dividendipoliitikat kogu lepingu kehtivusaja vältel, tehes järjepidevat tööd klientide ja keskkonna huve silmas pidades.

Väljavaade

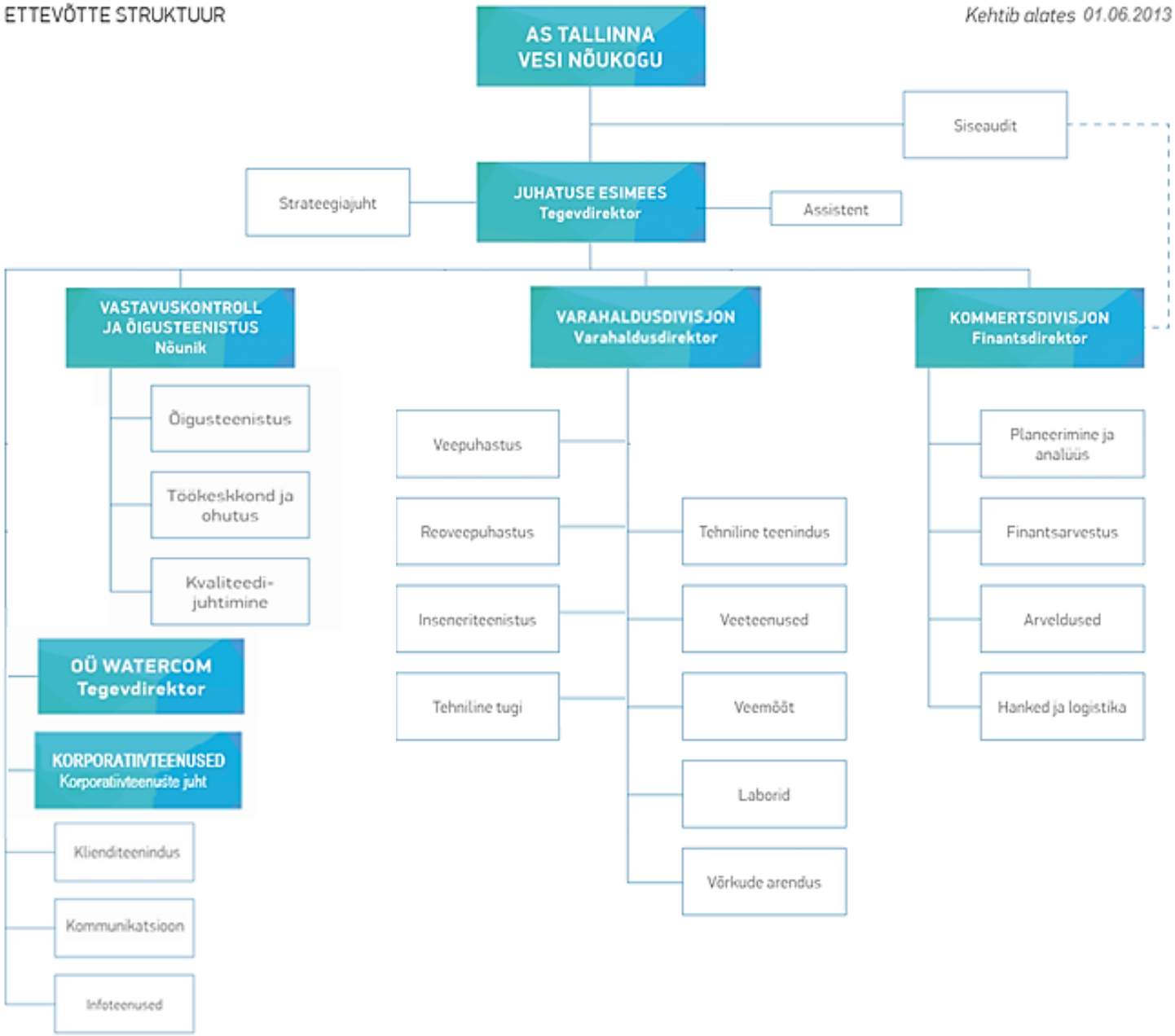
Arvestades arengute puudumist käimasolevas kohtuasjas ning regulatiivse praktika läbipaistmatust, on meie ettevõtte väljavaated selles küsimuses väga ebakindlad. Kuna Eesti ametivõimudel puudub huvi sisulise arutelu alustamiseks erastamislepingute teemal, seisab ettevõte tõenäoliselt silmitsi pikaajalise kohtuprotsessiga, mis võib kesta aastaid. Käimasolev vaidlus ja ebastabiilne regulatiivne keskkond piiravad oluliselt meie kasvuvõimalusi. Seetõttu keskendume 2014. aastal tootmistulemuste parandamisele ning efektiivsuse kasvule meie põhiteeninduspiirkonnas Tallinnas. Anname endast parima, et säilitada positsioon Baltikumi edukaima vee- ja kanalisatsiooniteenuseid pakkuva ettevõttena ning anname endale aru, et mineviku heade tulemuste ja saavutuste loorberitele puhkama jäädes ei ole see võimalik.

Lõpetuseks tänan oma kolleege AS-s Tallinna Vesi ja OÜ-s Watercom ning kõiki meie tarnijaid ja koostööpartnereid teadmiste, energia ja toetuse eest meie klientide teenindamisel läinud aastal. Teie kõigi jõupingutused on taaskord taganud esmaklassilised tulemused teenuste ja tootmise osas. Loodan, et käesoleval aastal oleme sama edukad.



Ian John Alexander Plenderleith,
Juhatuse esimees

Juhtimine ja vastutus



Oleme Eesti suurim vee-ettevõte, pakkudes joogivee- ja kanalisatsiooniteenust rohkem kui 400 000 elanikule Tallinnas ja mitmes selle naabervallas. Aktsiaseltsina on meie juhtimisorganiteks:

- Aktsionäride üldkoosolek (kõrgeim juhtimisorgan),
- Nõukogu,
- Juhatus.

Aktsionäride üldkoosolek

Vastavalt Äriseadustikule ja Hea Ühingujuhtimise Tavale, kutsume nii aktsionäride korralisi kui ka erakorralisi üldkoosolekuid kokku, teavitades oma aktsionäre läbi Tallinna börsi ning avaldades koosoleku kutse ühes üleriigilise levikuga päevalehes 3 nädalat ette. Nii AS-i Tallinna Vesi kui ka meie tütarettevõtte OÜ Watercom põhikirjade muutmine ja juhtimine (sh juhatuse liikmete ametisse nimetamine ja tagasikutsumine) toimub kooskõlas Äriseadustiku osaga VII.

Aktsionäride korraliste ja erakorraliste üldkoosolekute päevakorrad kinnitab enne avaldamist nõukogu, kes ühtlasi esitab üldkoosolekule teemasid arutamiseks ja hääletamiseks. Üldkoosoleku päevakorrapunktid, nõukogu ettepanekud koos vastavate kommentaaridega päevakorrapunktide osas, protseduurilised juhised üldkoosolekul osalemiseks ning see, kuidas ja millal teha ettepanekuid uue päevakorrapunkti lisamiseks avaldame koos üldkoosoleku kokkukutsumise teatega.

Kõikidele oma aktsionäridele selgitame nii üldkoosoleku teates kui ka kodulehel hääleõiguse teostamise õiguseid. Samuti selgitame kõikidele aktsionäridele, kelle aktsiatega on esindatud vähemalt 1/20 aktsiakapitalist, nende eriõigusi koosoleku päevakorrale punktide lisamiseks.

Korraline üldkoosolek toimus 21. mail 2013. aastal, kus kinnitasime 2012. aasta majandusaasta aruande, kasumi jaotamise otsuse, nõukogu liikme tagasikutsumise, nõukogu liikme valimise ja audiitori valimise. Juhatus tegi ka ettekande erastamislepingu vaidluse teemal, et teavitada aktsionäre toimuvast.

2013. aasta aktsionäride korralise üldkoosoleku päevakorrapunktide osas küsimusi ei esitatud. Samuti ei tehtud 2013. aastal ühtegi ettepanekut täiendava päevakorrapunkti osas.

Korralise ja erakorralise üldkoosoleku juhataja on sõltumatu isik. 2013. aastal juhatas meie korralist üldkoosolekut hr Raino Paron, kes tutvustas üldkoosoleku läbiviimise protseduuri ning juhatuselt ettevõtte tegevuse kohta käivate küsimuste küsimise korda.

2013. aastal osalesid aktsionäride korralisel üldkoosolekul kõik juhatuse liikmed, nõukogu esimees ja juhtivaudiitor. Kui üldkoosolekutel valitakse nõukogu liige või juhtivaudiitor, osaleb kandidaadina üles seatud isik üldjuhul samuti vastaval üldkoosolekul. Seetõttu osaleski 2013. aasta aktsionäride üldkoosolekul muuhulgas ka nõukogu liikme kandidaat hr Allar Jõks ja juhtivaudiitori kandidaat hr Ago Vilu. Audiitorile makstud tasu suurust ei avalikustata, kuna selle mitteavaldamine ei mõjuta audiitori poolt teostatud auditeerimisteenuste usaldusväärsust.

Elektroonilist osavõttu aktsionäride üldkoosolekutest me ei võimalda, kuna usaldusväärsete lahenduste rakendamine aktsionäride isikute tuvastamiseks, kellest suur osa elavad välisriikides, oleks üleliia keeruline ja kallis.

Ühelgi aktsionäril ei ole aktsiaid, mis annaksid neile erikontrolli õiguse. Samuti ei ole me teadlikud aktsionäride poolt sõlmitud hääleõiguse kokkulepete olemasolust.

Vastavalt 24. mail 2011. aastal muudetud põhikirjale oleme väljastanud ühe nimelise eelisaktsia, mille nominaalväärtus on 60 eurot (B-aktsia). B-aktsia annab selle omanikule õiguse osaleda aktsionäride üldkoosolekutel, kasumi saamisel ning aktsiaseltsi lõpetamisel alles jääva vara jaotamisel, samuti teised seadusest ja ettevõtte põhikirjast tulenevad õigused. B-aktsia annab selle omanikule eelisõiguse saada kokkulepitud summas 600 eurot dividende. B-aktsia annab selle omanikule üldkoosolekul 1 (ühe) hääle (hääleõiguse piirang) põhikirja muutmise otsustamisel, aktsiakapitali suurendamisel või vähendamisel, vahetusvõlakirjade väljaandmisel, ettevõtte poolt oma aktsiate omandamisel, ettevõtte ühinemise, jagunemise, ümberkujundamise ja/või lõpetamise otsustamisel ja ettevõtte tegevusega seotud küsimuste otsustamisel, mis ei ole vastavalt seadusele üldkoosoleku ainupädevuses.

Nõukogu

Nõukogu planeerib kogu AS-i Tallinna Vesi tegevust, korraldab selle juhtimist ning teostab järelevalvet juhatuse tegevuse üle. Vastavalt põhikirjale koosneb nõukogu üheksast liikmest, kes valitakse kaheks aastaks. 2013. aasta jooksul toimus 5 korralist ja mitte ühtegi erakorralist nõukogu koosolekut. Nõukogu kinnitas 2012. aasta majandusaasta aruande enne selle esitamist aktsionäride korralisele üldkoosolekule kinnitamiseks, samuti vaatas üle 2014. aasta eelarve.

Nõukogu liikmed aruande koostamise ajal:
hr Robert John Gallienne
(United Utilities (Tallinn) B.V.) nõukogu liige kuni 22. maini 2014. aastal.
hr Steven Richard Fraser
(United Utilities (Tallinn) B.V.) nõukogu liige kuni 21. jaanuarini 2016. aastal.
hr Simon Gardiner
(United Utilities (Tallinn) B.V.) nõukogu liige kuni 22. maini 2014. aastal.
hr Brendan Francis Murphy
(United Utilities (Tallinn) B.V.) nõukogu liige kuni 27. oktoobrini 2015. aastal.
hr Priit Lello
(Tallinna linn) nõukogu liige kuni 16. novembrini 2015. aastal.
hr Rein Ratas
(Tallinna linn) nõukogu liige kuni 22. maini 2014. aastal.
hr Toivo Tootsen
(Tallinna linn), nõukogu liige kuni 07. aprillini 2015. aastal.
hr Mart Mägi
(sõltumatu) nõukogu liige kuni 22. maini 2014. aastal.
hr Allar Jõks
(sõltumatu), nõukogu liige kuni 21. maini 2015. aastal.

Nõukogu esimeheks on Robert John Gallienne ning moodustatud on kolm komiteed, mille ülesandeks on nõustada nõukogu auditi, ametisse nimetamise ja tasustamise ning korporatiivküsimustega seotud küsimustes vastavalt allpool kirjeldatule.

Auditikomitee ja siseaudit

Siseaudiitor annab oma tegevusest aru ja koostab siseauditi aruannet Auditikomiteele, mis koosneb kahest nõukogu liikmest. Auditikomitee juht on hr Mart Mägi ja liige on hr Robert John Gallienne. Auditikomitee lähtub oma tegevuses audiitortegevuse seadusest ning Finantsinspektsiooni poolt väljastatud juhistest Auditikomitee moodustamise ja tööprotsesside kohta.

Auditikomitee peamised ülesanded on järgmised:

- Finantsinformatsiooni töötlemise jälgimine ja analüüsimine.
- Riskijuhtimise ja sisekontrolli tõhususe jälgimine ning analüüsimine.
- Konsolideeritud raamatupidamise aastaaruande audiitorkontrolli protsessi jälgimine ja analüüsimine.
- Välisaudiitori sõltumatuse ja ettevõtte suhtes teostatava tegevuse nõuetele vastavuse jälgimine ja analüüsimine.
- Välisaudiitori töö hindamine igal aastal ning aruande esitamine nõukogule vastava hinnangu osas.
- Siseaudiitori sõltumatuse jälgimine.

Ametisse nimetatud välisaudiitoril ja välisaudiitori meeskonna liikmetel ei ole ilma Auditikomitee eelneva nõusolekuta lubatud osutada muid teenuseid peale aastaaruande auditeerimise. 2013. aastal ei osutanud välisaudiitor muid teenuseid peale aastaaruande auditeerimise.

Audiitori tasustamine toimub vastavalt välisaudiitori ja juhatuse vahel sõlmitud lepingule. Välisaudiitorit valides järgitakse hankeprotseduuri (mis sisaldab nõukogu heakskiitu), et tagada teenuse parima võimaliku kvaliteedi ja hinna suhte. Pakkumisi küsitakse vaid rahvusvaheliselt tunnustatud kvaliteetseid teenuseid pakkuvatelt ettevõtetelt. Audiitorfirmaga sõlmime kuni 3-aastase lepingu tingimusel, et iga-aastaselt kinnitatakse juhtivaudiitor uuesti ning ta täidab Finantsinspektsiooni 01. novembri 2013. aasta juhendit. Auditikomitee aruande alusel hindab nõukogu iga-aastaselt majandusaruande kinnitamise käigus välisaudiitori töö kvaliteeti ning avaldab kokkuvõtte vastavast hinnangust aktsionäride korralise üldkoosoleku teates. Välisaudiitor osaleb ka aktsionäride korralisel üldkoosolekutel.

Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise komitee

Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise komitee nõustas 2013. aastal jätkuvalt nõukogu juhtkonda tasustamise ning juhatuse liikmete kandidaatide küsimuses. Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise komitee juht oli kuni 21. maini 2013. aastani hr Valdur Laid ning alates 22. augustist 2013. aastast

on juhiks hr Robert John Gallienne. Komitee teiseks liikmeks on hr Mart Mägi.Nõukogu kinnitab emitendi juhatuse tasustamise põhimõtted ja nimetab ametisse Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise komitee liikmed.

Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise komitee esitab ettepanekud ettevõtte tasustamispõhimõtete kohta ning teostab järelevalvet nõukogu poolt kinnitatud põhimõtete ja väärtpaberituruseaduse nõuete täitmise üle.

Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise Komitee tagab, et pakutud tasustamispõhimõtted lähtuvad ettevõtte nii lühi- kui pikaajalistest eesmärkidest ning arvestavad seejuures AS-i Tallinna Vesi majandustulemusi ning investorite õigustatud huve. Juhatuse Liikmelisuse ja Tasustamise komitee tagab, et põhitöö eest saadav tasu ja tulemustasu osakaal oleks kooskõlas juhatuse liikme poolt täidetavate kohustustega ning et põhitöö eest saadav tasu moodustaks kogutasust piisava osa.

Korporatiivküsimuste komitee

Korporatiivküsimuste komitee ülesandeks on parandada AS-i Tallinna Vesi korporatiivjuhtimist viimase nõukogu ja aktsionäride hüvanguks. Korporatiivküsimuste Komitee juht oli kuni 23. oktoobrini 2013. aastal hr Robert John Gallienne ja komisjoni teisteks liikmeteks oli hr Valdur Laid kuni 21. maini 2013. aastal ja hr Ian John Alexander Plenderleith. Alates 23. oktoobrist 2013. aastast on Korporatiivküsimuste Komitee juht hr Allar Jõks ja komisjoni teisteks liikmeteks on hr Robert John Gallienne ja hr Ian John Alexander Plenderleith.

Juhatus

Juhatus on juhtimisorgan, mis esindab ja juhib meie igapäevast tegevust kooskõlas seaduse ja põhikirja nõuetega. Juhatuse liikmed nimetab ametisse nõukogu ja nad on kohustatud tegutsema majanduslikult kõige otstarbekamal viisil. Juhatus koostab alati nõukogu koosolekute jaoks juhatuse aruande, mis saadetakse, vastavalt Äriseadustiku nõuetele nõukogu liikmetele 1 (üks) nädal enne koosoleku toimumist. Juhatus koostab ka *ad hoc* aruandeid nõukogu koosolekute väliselt, kui peab seda vajalikuks ning kui seda soovib nõukogu esimees.

Nii juhatuse kui nõukogu liikmete puhul on tegemist siseteabe valdajatega, kes on teadlikud siseinfo reeglitest ning on koos oma lähikondsetega siseteabe valdajate nimekirjas. Kuni 31.maini 2013. aastal oli juhatus viieliikmeline, kuni 31.jaanuarini 2014 oli neljaliikmeline ning aruande koostamise ajal, alates 01. veebruarist 2014. aastal jätkas juhatus juba kolmeliikmelisena.

Juhatuse liikmed aruande koostamise ajal:
Hr Ian John Alexander Plenderleith,
juhatuse liikme volitusega kuni 01. oktoober 2014. aastal.
Pr Riina Käi,
juhatuse liikme volitusega kuni 29. oktoober 2015. aastal;
Hr Aleksandr Timofejev,
juhatuse liikme volitusega kuni 29. oktoober 2015. aastal.

Juhatuse esimehe hr Ian John Alexander Plenderleith'i ülesanneteks oli muuhulgas täita tegevjuhi igapäevaseid kohustusi, juhtides ja esindades ettevõtet, tagades vastavuse lepingutele ja seadustele, korraldades juhatuse tööd, koordineerides strateegiate väljatöötamist ja tagades nende rakendamist. Aruande koostamise hetkel on AS Tallinna Vesi nõukogu kinnitanud juhatuse esimehe Ian Plenderleith'i lahkumisavalduse ning ametisse nimetanud uue tegevjuhi Karl Heino Brookes'i, kes võtab tegevjuhi ametikoha Ian Plenderleith'ilt üle 1. juunil 2014. aastal.

Juhatuse liikme hr Aleksandr Timofejev'i tööülesannete hulka kuulub muuhulgas varahalduse direktori igapäevaste kohustuste täitmine, juhtides ja vastutades puhastusjaamade töö ning pikaajaliste investeeringute planeerimise ja elluviimise eest. Alates 01. juunist 2013 kuulub hr Timofejev'i tööülesannete hulka muuhulgas ka vee- ja kanalisatsioonivõrkude igapäevase töö juhtimine.

Juhatuse liikme pr Riina Käi ülesanneteks on muuhulgas täita finantsdirektori igapäevaseid tööülesandeid, juhtides majandusarvestus- ja finantstegevust ning kandes selle eest vastutust.

Kuni lahkumiseni 31. maini 2013. aastal oli juhatuse liikme hr Leho Võrk'i ülesanneteks muuhulgas täita teenindusdirektori kohustusi, mille hulka kuulus vee- ja kanalisatsioonivõrkude igapäevase töö juhtimine ja samuti klienditeeninduse ning kliendisuhete ja välis-partneritega loodud suhete eest vastutamine.

Kuni lahkumiseni 31. jaanuaril 2014. aastal oli juhatuse liikme pr Ilona Nurmela ülesanneteks

muuhulgas täita ettevõtte nõuniku rolli ning igapäevaselt täita ka vastavuskontrolli ja õigusteenistuse juhi kohustusi.

Juhatuse esimees võib vastavalt põhikirjale esindada ettevõtet ainuisikuliselt, teised juhatuse liikmed ühiselt. Igapäevatöö otsuste vastuvõtmiseks oleme kehtestanud põhimõtete raamistiku, mille kohaselt on väiksema-summaliste tehingute sõlmimiseks antud volitused kindlaksmääratud juhtkonna liikmetele.

AS-i Tallinna Vesi juhatus tegutseb nii AS-i Tallinna Vesi kui OÜ Watercom ainuosaniku esindajana.

Investorsuhted ja informatsiooni avalikustamine

Iga kalendriaasta lõpus avaldame Tallinna börsi kodulehekülje kaudu järgmise aasta finantskalendri, mis sisaldab kvartali ja aasta finantstulemuste avalikustamise kuupäevi ning aktsionäride korralise üldkoosoleku toimumise kuupäeva. Kogu Tallinna börsi kaudu avaldatud informatsioon on pärast börsil avaldamist kättesaadav ka AS-i Tallinna Vesi kodulehel.

Lisaks eelnevale avaldame enne aktsionäride korralise üldkoosoleku toimumist järgmise informatsiooni:

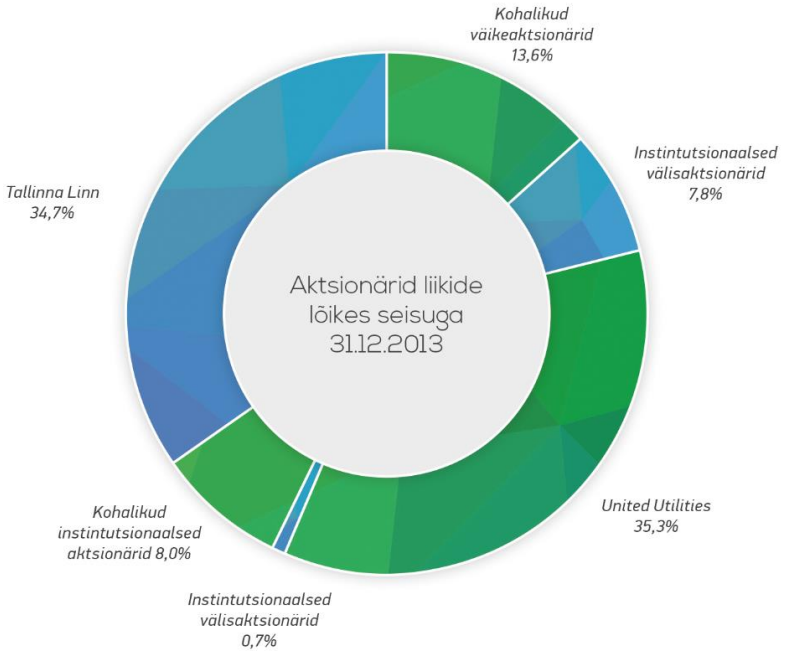
- Üldkoosoleku kutse.
- Taustinformatsioon päevakorra kohta, sh kinnitatav majandusaasta aruanne ja nõukogu ning sõltumatu audiitori aruanne.
- Informatsioon valitava nõukogu liikme ja audiitori kandidaadi kohta.
- Hääleõiguse koguarv ja hääleõiguste arv aktsia liikide kaupa.
- Täiendavate küsimuste päevakorda võtmise ja otsuste eelnõude esitamise kord.
- AS Tallinna Vesi tegevuse kohta juhatuselt teabe küsimise kord.
- Üldkoosolekul osalemiseks vajalike isikut tõendavate dokumentide loetelu, sh volikirja põhi.

Üldkoosolekute otsused avaldame oma kodulehel seitsme päeva möödumisel üldkoosoleku toimumise päevast. See sisaldab üldkoosoleku otsuseid, juhatuse ettekannet ning ka üldkoosoleku protokolli, milles on kajastatud aktsionäride korralisel üldkoosolekul arutatud teemade kohta esitatud küsimused ja vastused.

Suhtleme pidevalt oma suurimate aktsionäride ja potentsiaalsete investoritega. Esitlusmaterjalid on avalikustatud AS-i Tallinna Vesi kodulehel. Aktsionäride informeerimiseks kutsutakse vähemalt ühel korral aastas kokku aktsionäride üldkoosolek, kus igal aktsionäril on võimalus esitada juhatuse ja nõukogu liikmetele küsimusi.

Alates 2013. aasta kolmanda kvartali lõpust oleme, NASDAQ OMX vahendusel, oma tulemuste tutvustamiseks korraldanud interaktiivseid veebiseminare. Tegemist on internetipõhise keskkonnaga ja veebiseminaril saavad osaleda kõik huvilised. Kõik veebiseminari lindistused avaldatakse nii meie kui NASDAQ OMX Baltic kodulehelehekülgel. Varasemalt korraldasime iga kvartali lõpus konverentskõne, kus tutvustasime samuti ettevõtte tulemusi.

Allolevast joonisest nähtub, et olulist mõju omavad aktsionärid on United Utilities Tallinn B.V. 35,3%-ga ja Tallinna linn 34,7%-ga, ülejäänud 30% aktsiatest on vabalt kaubeldavad Nasdaq OMX Baltic Exchange, kus AS Tallinna Vesi noteeriti 01. juunil 2005.



Majandustulemused

2013. aastal oli müügitulu eelmise aastaga samal tasemel, tõustes 0,3% võrra 53,09 miljoni euroni. 20% võrra, 3,6 miljoni euroni, langenud sademe-vee teenuse tulusid teeninduspiirkonnas ning väljaspool teeninduspiirkonda kompenseerisid suurenenud ehitusteenuste tulud, mis kasvasid 226,5% võrra 1,1 miljoni euroni.

Brutokasum 2013. aastal langes 6,2% ehk 2,01 miljoni euro võrra, peamiselt kasvanud saastetasu kulude ning suurenenud remondi- ja hooldustööde mahu tõttu. Suurenemine remondi- ja hooldustööde mahus on seotud erinevat tüüpi töödega ning samuti lubas soe talv teostada enam hooldustegevusi.

Ärikasum põhitegevusest langes 2013. aastal 7,4%, 24,75 miljoni euroni. Kuna tulud on olnud suhteliselt stabiilsed, suurenedes ainult 0,3% ehk 0,16 miljonit eurot, siis on põhiliseks mõjuriks saastetasude suurenemine (1,53 miljonit eurot). Lisaks lõppes ka vee- ja kanalisatsioonivõrkude laiendamise kava ning 2013. aastal puudus sihtfinantseerimisest teenitud kasum (2012. aastal oli sihtfinantseeringu kasum 2,04 miljonit eurot).

Mitte arvestades saastetasu, 1,13 miljoni euro suurust ühekordset negatiivset mõju 2013. aastal ja 0,47 miljoni euro suurust positiivset mõju 2012. aastal, 2013. aastal lisandunud ehitustegevuse kasumit 0,2 miljonit eurot ja 0,1 miljonit eurot 2012. aastal ning 2012. aastal sihtfinantseerimisest saadud 2,0 miljoni euro suuruse kasumi mõju, oleks 2013. aasta ärikasum 25,68 miljonit eurot, olles 1,9% ehk 0,50 miljoni euro võrra väiksem kui 2012. aasta 26,19 euro suurune ärikasum.

Palgakulud

2013. aasta lõpul töötas meil 311 töötajat. Juhtkond otsib aktiivselt võimalusi protsesside efektiivsemaks muutmiseks, tasakaalustamaks individuaalsete palkade kasvu ja turu poolt tekitatud survet kuludele rakendades tulemuslikumat ettevõtte struktuuri. 2013. aasta kogu palgakulud olid 6,98 miljonit eurot, millest 0,33 miljonit eurot maksti juhatuse ja nõukogu liikmetele.

Potentsiaalne palgakulu kohustus oleks kuni 0,09 miljonit eurot kui nõukogu peaks välja vahetama juhatuse liikmed.

Dividendid

Meie aktsiad on noteeritud OMX Main Baltic Marketil kauplemiskoodiga TVEAT ja ISIN EE3100026436.

Vastavalt dividendipoliitikale, mis on avalikustatud ka meie koduleheküljel (www.tallinnavesi.ee –> Investor -> Aktsia -> Dividendid), soovime tagada dividendide taseme reaalväärtuses ehk dividendide kasv peaks võrduma inflatsiooniga.

21. mail 2013. aastal peetud aktsionäride üldkoosolekul kinnitati aktsionäride poolt 2012. aasta puhaskasumist maksmisele tulev dividend, 87 senti aktsia kohta, kogusummas 17,4 miljonit eurot, mis on vastavuses meie dividendipoliitikaga. Võrreldes 2012. aastal väljamakstud dividendidega, 84 senti aktsia kohta, on kasv võrdne inflatsiooniga. Dividendid maksti aktsionäridele välja 13. ja 14. juunil 2013. aastal.

MAJANDUSTULEMUSED

Miljonites eurodes	2007	2012	2013
Müügitulu	41,4	52,9	53,1
Brutokasum	27,6	32,6	30,6
Ärikasum	*24,1*	*28,8*	*24,8*
Kasum enne maksustamist	21,3	27,1	24,6
Puhaskasum	17,8	22,6	19,9
Brutokasumi marginaal %	66,6	61,6	57,6
Ärikasumi marginaal %	58,2	54,4	46,6
Maksustamiseelse kasumi marginaal %	51,4	51,1	46,3
Vara puhasrentaablus %	10,9	11,3	9,8
Omakapitali puhasrentaablus %	22,5	26,7	22,9
Tulukus investeeritud kapitalilt (reaalne) %	6,6	6,6	5,7

Põhitegevuse tulud (tuhat EUR)	31.12. lõppenud aasta			Muutus 13/12	
	2013	2012	2011	€	%
Müük eraisikutele, sh:	23 642	23 789	23 711	-147	-0,6%
Veemüügiteenus	13 022	13 096	13 072	-74	-0,6%
Reoveeteenus	10 620	10 693	10 639	-73	-0,7%
Müük juriidilistele isikutele, sh:	19 053	18 767	18 234	286	1,5%
Veemüügiteenus	10 585	10 248	9 881	337	3,3%
Reoveeteenus	8 468	8 519	8 353	-51	-0,6%
Müük teeninduspiirkonnavälistele aladele, sh:	4 308	4 524	3 789	-216	-4,8%
Veemüügiteenus	1 095	1 028	901	67	6,5%
Reoveeteenus	2 730	2 684	2 450	46	1,7%
Sademeteveeteenus	483	812	438	-329	-40,5%
Ülereostustasu	734	832	758	-98	-11,8%
Sademetevee kogumise ja puhastamise teenus	3 137	3 713	3 351	-576	-15,5%
Tuletõrjehüdrantide teenus	287	202	221	85	42,1%
Ehitusteenus ja projekteerimine	1 146	351	447	795	226,5%
Muud tööd ja teenused	780	746	729	34	4,6%
Müüdud toodete ja teenuste kulu (tuhat EUR)	**31.12. lõppenud aasta**			**Muutus 13/12**	
	2013	**2012**	**2011**	**€**	**%**
Vee erikasutusõiguse tasu	-997	-937	-897	-60	6,4%
Kemikaalid	-1 734	-1 631	-1 433	-103	6,3%
Elekter	-3 392	-3 695	-2 972	303	-8,2%
Saastetasu saasteainete heitmise eest veekogusse	-1 872	-347	-1 409	-1 525	439,5%
Muutuvkulud kokku	***-7 995***	***-6 610***	***-6 711***	***-1 385***	***21,0%***
Tööjõukulu	-4 833	-4 750	-4 390	-83	1,7%
Kulum	-5 115	-5 167	-5 182	52	-1,0%
Ehitusteenus ja projekteerimine	-947	-277	-375	-670	241,9%
Muud kulud	-3 615	-3 533	-4 269	-82	2,3%
Muud kulud kokku	***-14 510***	***-13 727***	***-14 216***	***-783***	***5,7%***
Müüdud toodete ja teenuste kulu kokku	***-22 505***	***-20 337***	***-20 927***	***-2 168***	***10,7%***

Finantsseisundi aruanne

2013. aastal investeerisime põhivarasse 8,65 miljonit eurot. Seisuga 31. detsember 2013 oli materiaalset põhivara 152,25 miljoni euro väärtuses ning põhivara kokku 155,50 miljoni euro väärtuses (2012: vastavalt 149,40 miljonit eurot ja 158,11 miljonit eurot).

Pikaajaliste nõuete langus võrreldes 2012. aasta lõpuga 5,35 miljoni euro võrra 2,21 miljoni euroni, on peamiselt seotud asjaoluga, et aruandeaasta mais maksis AS Maardu Vesi meile tagasi võetud laenu summas 3,81 miljonit eurot.

Käibevara suurenemine 4,61 miljoni euro võrra on peamiselt seotud ostjatelt saadaolevate nõuete laekumise ja AS-i Maardu Vesi pikaajalise laenu tagasimaksega.

Lühiajalised kohustused suurenesid 12 kuu jooksul 1,32 miljoni euro võrra 11,21 miljoni euroni. Kasv on suuresti tingitud asjaolust, et 2014. aasta novembris on laenu esimese tagasimakse tähtaeg summas 2 miljonit eurot. Teised muutused on seotud tarnijate võlgade vähenemisega summas 0,72 miljonit eurot ning 0,22 miljoni euro suuruse muutusega tuletisinstrumentide väärtuses, mida tasakaalustasid klientide ettemaksete suurenemine summas 0,24 miljonit eurot.

Finantsvõimendus oli oodatult 57,0%, mis jääb 55%-65% vahele, kajastades aasta lõpule omast omakapitali profiili. See on võrreldav 2012. aasta 57,8%-lise finantsvõimenduse tasemega.

Meie laenujääk on püsinud stabiilselt 95 miljoni euro juures, millest pikaajalised laenukohustused moodustavad 93 miljonit eurot ja lühiajalised laenukohutused 2 miljonit eurot. Laenuportfelli keskmine intressimarginaal on 0,96%.

Suurima osa ülejäänud pikaajalistest kohustustest moodustavad tulevaste perioodide tulud liitumistasudest summas 10,14 miljonit eurot (2012: 7,89 miljonit eurot).

Rahakäive

Seisuga 31. detsember 2013 oli meie likviidsus väga hea. Rahakäive on olnud jätkuvalt suhteliselt stabiilne. 2013. aasta 12 kuu jooksul kasvas raha jääk 7,85 miljoni euro võrra (2012: 9,16 miljonit eurot). 2013. aasta lõpus ulatus AS Tallinna Vesi raha ja pangakontode jääk 31,8 miljoni euroni, moodustades varadest 15,7% (seisuga 31. detsember 2012 oli raha jääk 23,9 miljonit eurot, moodustades varadest 11,9%).

Rahakäibe suurim osa tuleb meie põhitegevusest. 2013. aastal oli äritegevuse rahakäive 29,78

miljonit eurot, mis on 1,92 miljonit eurot vähem kui 2012. aastal. Rahakäibe vähenemine tuleneb põhiliselt väiksemast ärikasumist. Põhitegevuse ärikasum on jätkuvalt peamine tegur meie äritegevuse rahakäibes.

Investeerimistegevuse rahakäive on samuti olnud viimasel kahel aastal positiivne. 2013. aasta investeerimistegevuse raha sissevool oli 3,37 miljonit eurot, so 1,33 miljonit eurot enam kui 2,05 miljoni euro suurune raha sissevool 2012. aastal.

Investeerimistegevuse rahavoogusid on mõjutanud järgnevad tegurid:

- 2013. aastal maksis AS Maardu Vesi täielikult tagasi oma laenu summas 3,81 miljonit eurot. Uusi laene 2013. aastal me ei väljastanud (2012. aastal anti AS-ile Maardu Vesi 0,77 miljonit eurot laenu).
- 2013. aastal vähenesid meie investeeringud põhivarasse võrreldes 2012. aastaga 0,82 miljoni euro võrra 9,19 miljoni euroni.
- Torustiku ehituste eest saadavad kompensatsioonid olid 2013. aastal 7,89 miljonit eurot, vähenedes 3,31 miljoni euro võrra võrreldes 2012. aasta sama perioodiga.
- 2013. aasta jooksul ulatus rahavoog finantseerimistegevusest 25,32 miljoni euroni, mis on 0,72 miljonit eurot enam kui 2012. aasta samal perioodil. Peaaegu kogu finantseerimistegevuse rahavoog on seotud suurema dividendimaksega.

Edasised tegevused ja riskid

Käimasolev kohtuvaidlus Konkurentsiametiga seoses AS Tallinna Vesi tariifidega ei ole näidanud arenguid ning käesoleva aruande koostamise hetkel ei ole teada järgneva kohtuistungi aega. Kuna võrreldes 2013. aasta lõpu seisuga on aga Ettevõte enda kaitseks võtnud ette täiendavaid samme, anname käesolevas aruandes ülevaate olukorrast antud ajahetkel, võttes arvesse börsile avalikustatud infot.

AS-i Tallinna Vesi tariifid on samal tasemel pärast kohtu poolt kohtumenetluste ajaks antud õiguskaitset. Õiguskaitse kohaldati, et kaitsta Ettevõtet Eesti ametivõimude poolt ühepoolselt erastamislepingu rikkumise eest.

2012. aasta mai lõpus otsustas Ringkonnakohus, et AS Tallinna Vesi ja Tallinna linna vaheline teenusleping, mis oli rahvusvahelise erastamislepingu osa, on siiski avalik-õiguslik haldusleping.

Oleme veendunud, et rahvusvahelise erastamislepingu, mis on tunnistatud halduslepinguks, sätteid ja tingimusi ei tohi rikkuda regulaatori kohustuste ülekandmisel ühelt riigiasutuselt (Tallinna Linn) teisele asutusele.

Meie püüdlused vaidluse osas kokkuleppele jõuda, ei ole kolme aasta jooksul olnud tulemuslikud. Seetõttu oleme teavitanud võimalikust rahvusvahelisest arbitraažimenetlusest Eesti Vabariigi vastu kahepoolses investeeringuid puudutavas lepingus sätestatud kohustuste rikkumise tõttu.

Lepingule alla kirjutanud poolena võttis Eesti Vabariik kohustuse kindlustada Lepinguga kaitstud investeeringute aus ja võrdne kohtlemine. Kui Eesti Vabariigil ei ole võimalik või Eesti Vabariik ei soovi neid kohustusi täita, jätab AS Tallinna Vesi endale õiguse alustada rahvusvahelist arbitraažimenetlust Eesti Vabariigi vastu Lepingus kokku lepitud tingimustel.

Arbitraažimenetluse käigus teeb sõltumatu rahvusvaheline vahekohus vaidluse osas lõpliku otsuse. Vastavalt Lepingule viiakse arbitraažimenetlus läbi Rahvusvahelise Investeeringualaste Vaidluste Lahendamise Keskuse vahendusel, mis on osa Maailmapangast.

Juhul, kui Eesti Vabariik ei täida oma kohustusi ja AS Tallinna Vesi on sunnitud arbitraažimenetlust alustama, esitab AS Tallinna Vesi nõude summas üle 90 miljoni euro kogu 2020. aastal lõppeva lepinguperioodi jooksul tekitatava kahju hüvitamiseks. See summa sisaldab üle 50 miljoni euro kahjusid, mis on juba tekitatud keeldudes kinnitamast tariifitõuse aastatel 2011-2013 ning selle jätkuv mõju aastatel 2014 - 2020.

Info avalikustamine

Usume läbipaistvasse regulatsiooni, mistõttu oleme avaldanud tariifitaotluse ning kogu asjakohase suhtluse avalikustanud oma kodulehel www.tallinnavesi.ee ning börsi vahendusel. Peame oluliseks hoida oma investoreid kursis edasiste muutustega tariifitaotluse menetluses.

Kohtumenetlus on kohtute poolt kuulutatud osaliselt kinniseks. Vastava avalduse tegi kohtutele Konkurentsiamet ning kohtud on taotluse osaliselt rahuldanud.

Oleme vaidluse lahendamiseks täielikult avatud sisulisele dialoogile, mis võtab arvesse 2001. aastal sõlmitud erastamislepingu tingimusi.

Ümbritsev keskkond

Meie keskkonnaalane tegevus ja keskkonnajuhtimissüsteem vastavad rahvusvahelise keskkonnajuhtimise standardi ISO 14001 ja Euroopa Liidu kehtestatud keskkonnajuhtimise ja -auditeerimise süsteemi EMAS (Eco Management and Audit Scheme) määruse nõuetele. Meie kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika väljendab põhimõtteid vastutustundliku ettevõtluse ja keskkonnategevuse korraldamise osas.

Tegutseme vastavalt meile väljastatud keskkonnalubade tingimustele ning järgime asutuste poolt tehtud ettekirjutusi. Meid peamiselt litsentseeriv asutus on Keskkonnaameti Harju-Järva-Rapla regioon, kelle poolt on väljastatud järgmised keskkonnaload:

- 4 vee erikasutusluba,
- 2 jäätmeluba,
- 2 välisõhu saasteluba.

Veepuhastus

Ülemiste veepuhastusjaamas töödeldakse vett maailmas paljukasutatud puhastusskeemi järgi. Vee kvaliteedi, lõhna, värvuse ning maitse parandamiseks kasutame puhastusprotsessis osooni, mis on võimaldanud vähendada kasutatava kloori kogust kümne aastaga ligi 10 korda. Joogivesi peab olema ohutu ning ei tohi sisaldada ohtlikke haigust tekitavaid baktereid. Seetõttu lisame joogivette väikeses koguses ka kloori. See on inimesele täiesti ohutu, kuid samas äärmiselt efektiivne vahend vee kaitsmisel bakterite eest selle teekonnal läbi torustike inimeste kodudesse.

Ülemiste sanitaarkaitseala

Veepuhastusjaama esmaseks pinnaveega varustajaks on Ülemiste järv, mille reguleeritav kasutusmaht on 15,78 milj. m^3. Ülemiste järv ise on suuruselt neljas järv Eestis ning selle pindala on 9,3 km^2 ja keskmine sügavus 3,4 m. Kogu sealne pinnaveehaardesüsteemi valgala on aga ligi 1800 km^2. Kuigi kokku on järvest leitud nelikümmend liiki soontaimi, koosneb taimestik põhiliselt ainult üheksast liigist. Ülemiste järves esineb koguni 15 Eestis levinuimat kalaliiki. Teadaolevalt kaitsealuseid liike selles piirkonnas ei esine. Järv on joogiveeallikaks enam kui 400 000 Tallinna ja selle lähiümbruse elanikele.

Ülemiste järve sanitaarkaitseala moodustati joogivee võtmiseks kasutatava veekogu kaitseks tulenevalt veeseaduse § 36 lõikest 1. Selle kohaselt on kaitset vajavaks alaks (kus kehtivad tavapärasest rangemad keskkonnanõuded ning neist tulenevad piirangud) veekogumid, mida kasutatakse joogivee võtmiseks ning nende kaitseks moodustatud sanitaarkaitsealad.

Sanitaarkaitsealasse kuuluvad järv, selle veehaarderajatised, kaldakindlustusrajatised ja järve lähiümbruse maa-ala, mis tuleb säilitada looduslikuna. Sanitaarkaitseala on tähistatud ja kaitstud piirdeaiaga. Veeseadusest tulenevalt võivad sanitaarkaitsealal viibida ainult need inimesed, kes täidavad keskkonnajärelevalvega ja tervisekaitsega, veehaarderajatiste teenindamisega ja metsa hooldamisega, heintaimede niitmisega ning veeseirega seotud tööülesandeid.

Viimastel aastatel on järve lähiümbruses hoogustunud inim- ja arendustegevus, kiirteede ehitus ning lennujaama aktiivsus, mis on endaga kaasa toonud keskkonnariskide suurenemise joogiveeallikale. Kuna täna puudub Ülemiste veepuhastusjaamal alternatiivne toorveeallikas, peame eriti oluliseks tagada järve ümbruses looduslik tasakaal. Inimeste vaba liikumine joogiveehoidla juures võib suurendada selle reostamise ohtu ning vähendada vee kvaliteeti.

Joogivesi

Pealinna kraanivesi on oma kvaliteedilt juba mitmeid aastaid võrreldav Lääne-Euroopa joogivee kvaliteediga. 2013. aasta ei erinenud kvaliteedi osas varasematest. Aruande aastal vastasid kõikidest võetud veeproovidest nõuetele 99,70%, mis on seni parim tulemus. See tähendab, et 2 965-st tarbijate kraanidest võetud veeproovidest, leidsime vaid 9 proovi osas mittevastavusi. Enamasti on mittevastavused seotud hägususe ning raua kõrgenenud sisaldustega, mis on tingitud veetorustiku seisukorrast. Reageerisime kõikidele mittevastavustele koheselt.

2013. aastast varustab Ülemiste järv joogiveega ka Maardu elanikke. 2013. aastal Maardus võetud veeproovidest vastasid 99,31% nõuetele.

Enne Tallinna veevõrguga ühendamist vastas Maardu elanike joogivesi vaid 33% ulatuses kvaliteedinõuetele.

Pinnavee kvaliteet

Pea 90% meie tarbijatest Tallinnas (Kesklinn, Lasnamäe, Mustamäe, Põhja-Tallinn, Kristiine, Haabersti), Maardu linnas ning Pirita asumis saavad oma joogivee pinnaveest.

2013. aasta kogu pinnaveekasutus Ülemiste järvest oli kokku 22,20 milj. m^3. Vastavalt vee erikasutusloale L.VV/322982 on see ligi pool lubatud maksimumkogusest. Omatarbeks kasutasime kokku 455 646 m^3 vett. Kogu veekasutus koos põhjaveega oli kokku 25,07 milj m^3.

Allolev tabel näitab, et viimastel perioodil 2009 – 2013 on pinnaveekasutus suurenenud. Eelkõige on see seotud uute elamurajoonide ehitusega ning Maardu linna veevarustuse üle viimisega Ülemiste veepuhastusjaamast pärinevale joogiveele.

Olgugi, et Ülemiste järv on tallinlaste peamiseks joogiveeallikaks, on järve enda looduslik valgala väike. Seetõttu on piisava veevaru tagamiseks rajatud ulatuslik veehaardesüsteem. Seega mõjutab pinnavee kvaliteeti kogu veehaardesüsteem.

Meile on peamisteks väljakutseteks ilmastikuolud – eestkätt üleujutused ning pikast talveperioodist tingitud muutused toorvees. Jälgime pinnaveeallikate vee kvaliteeti vastavalt vee erikasutusloa tingimustega kehtestatud kavale.

Meie akrediteeritud labor analüüsib kogu valgalas olevate veeallikate veekvaliteeti, samuti kontrollime Ülemiste järve ning omakorda järve võetavat vett. Tulemuste põhjal hindame muutusi ja protsesse valgalal ning otsustame, kas järve veevarud vajavad täiendamist.

PINNAVEEKASUTUS ÜLEMISTE JÄRVEST JA VASTAVUS VEE ERIKASUTUSLOAGA L.VV/322982, milj. m^3

	2009	2010	2011	2012	2013
milj./m^3	21,17	21,98	21,57	21,75	22,20

Lubatud maksimumkogus 47,6 miljonit m^3/aastas

Põhjavee kvaliteet

2013. aastal varustasime Kambrium-Vendi ja Ordoviitsium-Kambriumi veekihist ammutatud joogiveega ligi 10% Tallinna elanikest. Põhjaveega varustatavateks piirkondadeks on Nõmme, Laagri, Merivälja, Pirita ja Tiskre. Samuti Harku vald, Saue linn, Muuga ja Kallavere asumid Maardu linnas.

2013. aastal täitsime vee erikasutuslubadega kehtestatud põhjavee kasutuse tingimused kõikides piirkondades, mida iseloomustab allolev tabel.

Jälgime põhjavee kvaliteedinäitajaid vastavalt joogiveeallika kontrollkavale. Vajadusel läbib põhjavesi puhastusprotsessi.

Põhjaveepumplatesse paigaldatud survefiltrid on ülemäärase raua ja mangaani eemaldamiseks taganud kvaliteetse joogivee. Veeanalüüsid tõendavad, et põhjavee töötlemise tulemusel paranevad vee organoleptilised omadused ja stabiilsusindeks, väheneb ammooniumi-, raua- ja mangaanisisaldus ning tõuseb vee hapnikusisaldus.

PÕHJAVEE KASUTUS JA VASTAVUS VEE ERIKASUTUSLUBADELE (L.VV/322982, L.VV/323855, L.VV/320972, L.VV/320980), m^3

	2009	2010	2011	2012	2013
Tallinna tegelik kasutus	2 552 685	2 461 524	2 229 612	2 161 789	2 151 950
sh kambrium-vendi veekihist	*2 186 521*	*2 042 743*	*1 803 412*	*1 748 057*	*1 776 252*
Lubatud maksimumkogus	6 676 945	6 676 945	6 676 945	6 676 945	7 150 696**
Saue tegelik kasutus	202 621	222 473	213 701	210 655	205 233
sh kambrium-vendi veekihist	*146 184*	*165 110*	*187 074*	*155 639*	*171 227*
Lubatud maksimumkogus	474 500	474 500	474 500	474 500	511 000**
Tiskre tegelik kasutus*	41 733	43 513	45 471	-	-
Lubatud maksimumkogus	65 700	65 700	65 700/71 800**	-	-
Harku tegelik kasutus*	703	0	12 697	57 187	58 309
sh ordoviitsium -kambrium veekihist			*10 308*	*8 492*	*5 424*
sh kambrium-vendi veekihist					*52 885****
Lubatud maksimumkogus	51 100	51 100	51 100/66 320**	138 120/ 141 120**	141 120
Maardu linna tegelik kasutus	766 505	714 454	618 751	35 997	1 538
Lubatud maksimumkogus	1 383 350	1 383 350	1 383 350/1 382 400**	1 382 400	1 382 400

** Alates 25.10. 2011 on Tiskre piirkond kajastatud Harku valla vee erikasutusloas (L.VV/320972). 25.09.2012 taotleti täiendavalt juurde 3000 m^3 suuremat lubatud veevõttu. Lubatud maksimumkoguseks on nüüd 141 120 m^3.*
*** Uute vee erikasutuslubade (L.VV/322982, L.VV/323855 L.VV/320980 ja L.VV/320972) lubatud maksimumkogused.*
**** Vastavalt vee erikasutusloale nr L.VV/320972 kambrium-vendi veekihist võetud kogus.*

Kindel kvaliteet ja teenus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud kvaliteetne ning ööpäevaringselt toimiv teenus. Seetõttu keskendume oma teenuse töökindluse järjepidevale parandamisele.

Veekvaliteeti tarbija kraanis ei mõjuta üksnes torustiku vanus. Veetorustik peab olema õigeaegselt ning õigesti hooldatud ja vajadusel remonditud. Rekonstrueerisime möödunud aastal 5,3 km veetorustikke. Joogivee kvaliteedi hoidmiseks ning parandamiseks teostame pidevalt võrkude hooldus- ning uuendustöid. Tagamaks tarbijatele kõrge joogivee kvaliteet, puhastame ning loputame regulaarselt veevõrku. Puhastamise käigus eemaldatakse torustike seintele kogunenud sete, mis on üks olulisi meetodeid veekvaliteedi parandamiseks jaotustorustikes. 2013. aastal teostasime õhk-vesi meetodil veetorustike puhastustöid kokku 140 km ulatuses.

Vee kvaliteedi paranemisele tarbijate juures ning veeressursside tõhusamale kasutamisele on kaasa aidanud investeeringud vanade veetorude väljavahetamisse ja võrgulaiendustesse. Jätkusuutlikumast veeressursi kasutusest annab tunnistust aastast-aastasse vähenev veelekete tase. 2013. aastal oli lekked viidud 16,98% tasemeni. Kümne aasta taguse ajaga võrreldes hoiame sellega igapäevaselt kokku pea 13 000 kuupmeetrit puhastatud joogivett.

Reovee puhastamine

Pakume reovee ärajuhtimise teenust pea kolmandikule Eesti elanikest. Selleks, et tagada vastavus keskkonnanõuetele ning Läänemere ja Soome lahe puhtus, kõrvaldame igal aastal reoveest üha enam reostust.

Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi pumbatakse rannikust 2,8 km kaugusele 26 m sügavusele Soome lahte. Läänemeri on maailma üks suurimaid riimveekogusid ja ökoloogiliselt ainulaadne. Läänemere pindala on 415 266 km^2 ja keskmine sügavus ligikaudu 50 m. Läänemere põhjataimestik on suhteliselt liigivaene. Meres elab kokku ligi 100 erinevat kalaliiki. Läänemeres on erinevat tüüpi kaitsealasid. Osad neist on loodud suurte rahvusvaheliste organisatsioonide algatusel, nagu HELCOM-i Läänemere kaitsealad (BSPA) või *BirdLife International*-i rahvusvaheliselt tähtsad linnualad (IBA). Need alad on olulised kogu Läänemere jaoks.

Tagamaks probleemideta reovee kogumine ning ärajuhtimine, teostame kanalisatsioonitorustike ennetavat läbipesu ning kanalisatsiooni- ja sademeveevõrkude rekonstrueerimisi ning laiendamisi. 2013. aastal puhastas Paljassaare reoveepuhastusjaam kokku 45,02 miljonit m^3 reovett, mis oli ligi 21% võrra vähem kui eelmisel aastal. Eelkõige tulenes see meie tegevusele soodsatest ilmastikutingimustest - kuiva suve ning vähese sademete hulga näol.

Heitvee kvaliteet

Merre juhitava heitvee kvaliteet on määratletud õigusaktidega ja vee erikasutusloaga L.VV/322982. Puhastusprotsessi tõhususe ning heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgitakse reoveeainete sisaldust puhastusjaama sisenevas reovees ja väljuvas heitvees ning võrdleme neid ka naaberriigi Soomega.

Meile olulisteks reostusainete näitajateks on:

- BHT_7 - bioloogiline hapnikutarve näitab hapniku hulka, mis on vajalik orgaanilise aine määratletud bioloogiliseks lagunemiseks 7 päeva jooksul;
- KHT_{Cr} - keemiline hapnikutarve on orgaanilise aine lagunemise näitaja ja mõõdetakse hapnikutarbimisena kogu vees leiduva orgaanilise aine keemilise oksüdeerumise protsessis;
- HA - hõljuvained näitavad vees leiduvate tahkete ainete hulka, mis jääb määratud suurusega sõelaavadega filtrisse;
- $N_{üld}$ ja $P_{üld}$ - üldlämmastik ja üldfosfor on vees planktoni kasvu tõstvates toitesoolades leiduvad elemendid; kui toitesoolade kontsentratsioon on liiga kõrge, võib juurdekasv olla nii tugev, et tekib hapnikupuudus;
- Naftasaadused - näitab kergete, näiteks nafta, ja raskete, näiteks masuudi, naftaproduktide kogust.

Paljassaare reoveepuhastusjaama töö tulemuseks on juba täna puhastatud reovee kõrge kvaliteet. Oleme jätkuvalt pühendunud kõrgete standardite säilitamisele ja kõikidest Läänemerre juhitud puhastatud heitveele seatud normidest paremate tulemuste saavutamisele. Aruandeaasta jooksul tõhustasime veelgi opereerimistöid ja teostasime plaanipäraseid protsessiseadmete uuendusi, näiteks

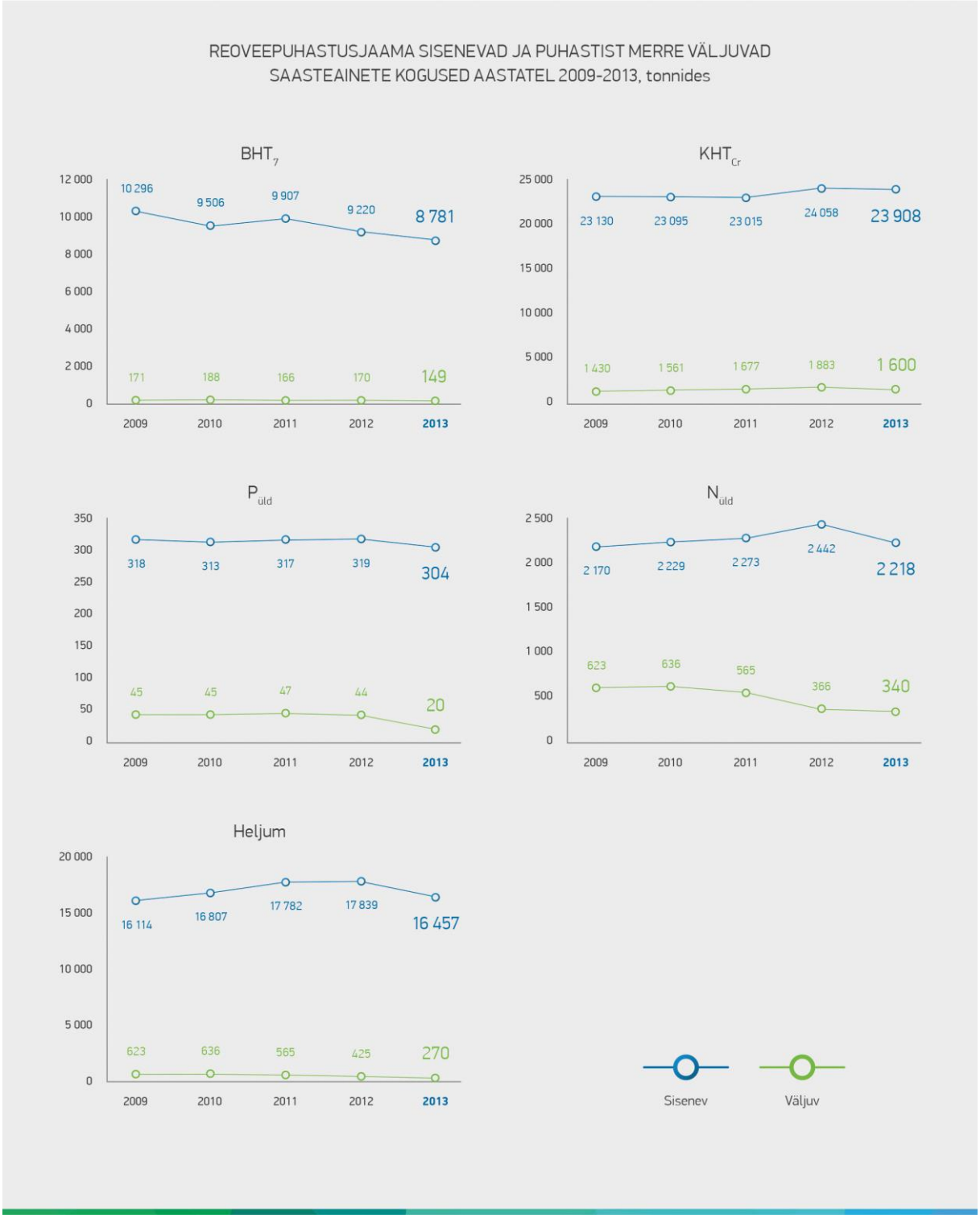
aereerimissüsteemi uuendamisega vahetasime välja ka aktiivmudaprotsessis olevad mikserid.

Tänu igapäevasele heale opereerimistööle, kemikaalide efektiivsele doseerimisele ning uuele puhastusetapile (biofilter), saavutasime reoveepuhastusjaamast väljuva heitveekvaliteedi täieliku vastavuse seadusest tulenevatele nõuetele kõigis neljas kvartalis.

Vastavalt seaduse muudatusele on alates 2013. aastast meie peamiseks väljakutseks üldfosfori uue piirnormi (0,50 mg/l) saavutamine. Hoolimata suhtelisest stabiilsest aasta keskmisest kõigub selle puhastisse jõudev kogus aasta jooksul väga suurel määral. Puhastusprotsessi paremaks juhtimiseks planeerime 2014. aastal rekonstrueerida koagulandi doseerimissõlme.

** Kuni 2009. aastani on tulemusi võrreldud ettevõttega Helsingin Vesi Oy, alates 2010. aastast kuulub Helsingi piirkonna keskkonnateenuste ettevõtte koosseisu (HSY).*
*** Vastavalt seadusandlusele ei ole üldlämmastiku ($N_{üld}$) vastavust hinnatud juhul, kui reovee temperatuur on alla 12°C.*
**** Kuni 2012.aastani oli üldfosfori piirväärtuseks 1 mg/l kohta. Vastavalt veeseaduse § 24 lõike 2 alusel kehtestatakse määrusega nr 99 on alates 2013. aastast uueks piirväärtuseks 0,5 mg/l.*

Seoses väiksemate reoveehulkadega oli Paljassaare reoveepuhastusjaama siseneva reostusainete koormused võrreldes eelmise aastaga väiksemad: BHT_7 langes 4,8%, KHT_{Cr} langes 0,6%, üldlämmastik ja üldfosfor vastavalt 9% ja 5% ning hõljuvained 8%. Samuti vähenesid tunduvalt reoveepuhastusjaamast väljuva saasteainete kogused: BHT_7 langes 12%, KHT_{Cr} langes 15%, üldlämmastik ja üldfosfor vastavalt 7% ja 55% ning hõljuvained, mis tänu reovee viibeaja pikenemisele protsessis vähenes ligi 36%.



Klientide põhjustatud reostuse kontrollimine

Tagamaks Paljassaare reoveepuhastusjaama siseneva reovee stabiilne reostuskoormus, teostame Maardus ja Tallinnas ning selle lähipiirkondades vastuvõetava reovee regulaarset seiret, kontrollides selle näitajaid vastavalt seadusest tulenevatele nõuetele. Suuremate tööstusharude keskmiste reovee kvaliteedinäitajate kohta esitame regulaarselt informatsiooni Keskkonnaameti Harju-Järva-Rapla regioonile.

2013. aastal teostas meie heitveeinspektsioon kontrollkaevude määratlemiseks, lokaalsete puhastusseadmete ja piiritlusjooniste kontrollimiseks 604 ülevaatust. Objektide reostuskoormuse määramiseks võtsime kokku 1 421 reoveeproovi, sealhulga 510 seireproovi. Ülenormatiivse reostuse avastamise korral rakendasime reostustasu 404 korral.

Sademevee väljalasud

2013. aastal teostas meie heitveeinspektsioon vastavalt vee erikasutuslubade L.VV/322982 ja L.VV/320980 kehtestatud tingimustele ka 25 kontrollülevaatust sademevee väljalaskude üle, millest suurimad olid Lasnamäe, Harku ja Mustoja väljalasud.

2013. aastal lasime sademevee väljalaskude kaudu looduskeskkonda kokku 4,17 miljonit m³ sademevett. Seda on ligi kaks korda vähem kui eelmisel aastal. Põhjusena võib taas nimetada vähest sademete hulka aruandeaasta jooksul. Sellest tulenevalt oli ka sademevete reoainete kontsentratsioon palju väiksem ning laborianalüüsid näitasid väljalaskudel hõljuvainete hulka tunduvalt väiksemana. Võimaliku keskkonnareostuse vältimiseks oleme neljale väljalasule (Olevi tn, Kaare tn, Raba tn ja Vabaduse pst) paigaldanud muda- ja õlipüüdurid, mida regulaarselt hooldame ja puhastame.

2013. aastal täitsime kõik vee erikasutuslubadega kehtestatud tingimused. Hoolimata sademevees sisalduvatest reostusainetest meile saastetasu ei kohaldatud, kuna vastavalt seadusele saasteainete kontsentratsioonitaset ei ületatud.

Reoveelasud merre

Kuigi normaaltingimustel on heitvee kvaliteet tagatud, ilmnes meil 2013. aastal raskusi hüdrauliliste piikidega kaasneva liiva ja prahikoguse toimetulemisega mehaanilises puhastuses. Seetõttu oleme aruandeaasta jooksul pidanud puhastamata reovett otse merre juhtima oluliselt rohkem kui eelnevate aastatel.

2013. aasta oli sademete poolest küll suhteliselt vaene, kuid ilmnes siiski üksikuid paduvihmahooge mil olime suuremate kahjude vältimiseks sunnitud avama reovee-puhastusjaama avariiväljalasu. Sademeveega lahjenenud reovett (vahekorras 1/4) juhiti merre kokku 195 774 m³.

Üksikud valinguvihmad tõid endaga kaasa ka mõned erakorralised juhtumid, kus puhastisse kanduv settinud praht ja liiv põhjustasid mehaanilise etapi puhastusseadmete ummistuse ning ülekoormuse. Vältimaks seadmete uppumist ja jaama täielikku seiskumist olime sunnitud puhastusprotsessi normaalseks taastamiseks avama avarii möödavoolu ning juhtima väliskeskkonda veel kokku 183 900 m³ sademeveega lahjenenud reovett.

Tegemist oli äärmiselt erakorraliste ning harva esinevate juhtumitega. Sellelaadsed väljakutsed on aidanud avastada reoveepuhastusprotsesside kitsaskohti ning loonud vajaduse üle vaadata opereerimisjuhendid mehaanilises puhastus-protsessis. Taoliste keskkonnariskide maandamiseks oleme käiku andnud analüüsimeetmed alustamaks vastavalt vajadustele mehaanilise puhastuse protsessi rekonstrueerimist ja/või ümberprojekteerimist.

Bioloogilise puhastuse võimsust ületavate löökkoormuste tõttu juhtisime 2013. aastal süvamerelasu kaudu merre veel 200 117 m³ tugevalt lahjendatud ja mehaanilise puhastuse läbinud reovett.

Keskkonnatasud

Vee-ettevõtjana peame tegutsema vastavalt väljastatud keskkonnalubadele ning maksma saastetasu eesmärgiga ennetada ja vähendada saasteainete või jäätmete keskkonda viimisega tekitatavat võimalikku kahju. Saastetasude arvutus on määratud vee erikasutusloas ja keskkonnatasude seaduses ning kohaldub puhastatud heit- ja sademevees sisalduvatele saasteainetele konkreetsetel väljalaskudel.

Kõik 2013. aastal reoveepuhastuses aset leidnud juhtumid oleme vastavalt seadusandlusele deklareerinud ning tasunud ka meile määratud kõrgendatud keskkonna saastetasud. 2013. aastal maksime saastetasu kokku 1,87 miljonit eurot, mis on ligi üks miljon eurot rohkem kui eelmisel aastal.

Jäätmekäitlus

Suurim kogus jäätmeid tekib reoveepuhastuse protsessis ning tehnilise teeninduse osakonnas. Stabiliseeritud jäätmete, olmereovee puhastussetete ja biolagunevate jäätmete kohta on meile väljastatud kaks jäätmeluba. 2013. aastal täitsime kõik jäätmelubadega kehtestatud tingimused.

2013. aastal tekkis jäätmeid kokku 43 135 tonni. Tänu otsusele muuta oma ehitusmeetodite valikuid on võrreldes eelmise aastaga kogu jäätmete hulk vähenenud ligi 20 000 tonni (vt allolev tabel).

Nüüdsest teostame torustike rekonstrueerimistöid nn kinnisel meetodil. Kinnine meetod võimaldab teha töid kiiremini ja vähendab teetööde puhul liiklusummikutest põhjustatud ebamugavusi.

Lisaks eelnevale vähendab kinnise meetodi kasutamine torustike ehitamisel keskkonnale põhjustatavat koormust, kuna ehituse käigus kaevatakse välja vähem pinnast ning puudub vajadus jääkide ladustamiseks ja hilisemaks asendamiseks uue täitepinnasega. Nagu ka all olevast tabelist näeme, vähendasime tänu uuele meetodile oma kaevepinnase ja kivide ning asfaldijäätmeid üle 60%.
Vastavalt jäätmelubadele toimetati 2013. aastal Paljassaare kompostimisväljakutele 27 220 tonni reoveesetet, mis segatakse koos turbaga setteseguks ning plaanitakse haljastusmullana müüa klientidele või kasutada erinevatel ehitusobjektidel 2014 - 2015. aastal.

Reoveesette, aga ka võreprahi ja liivapüüdurite sette kogus sõltub otseselt sissetuleva reovee kogusest, ilmatikutingimustest ja linna puhastusteenistuste tõhususest. 2013. aastal oli protsessist tulnud reoveesette kogus võrreldes 2012. aastaga suurem, samuti koguti võreprahti eelnenud aastast rohkem. Eelkõige on see seotud liivapesurite ja võreprahi presside väljavahetamisega uute ning tõhusamate vastu.

Enamus ohtlikest jäätmetest on üldjuhul masinate ja seadmete hoolduse käigus tekkinud vanaõli ja õlijäätmed. 2013. aastal käisid töömasinad korralises hoolduses autoteenindustes ning seetõttu meie territooriumil ohtlikke jäätmeid ei tekkinud. Ülejäänud jäätmete liigid on aga jäänud suhteliselt stabiilselt eelnevate aastate tasemele.

OLULISEMATE JÄÄTMETE LIIGID JA KOGUSED AASTATEL 2009-2013, tonnides

Jäätmeliik	2009	2010	2011	2012	2013
Segaolmejäätmed	145	171	112	96	97
Paber ja papp	13	14	14	4	4
Pakendid	4,7	4,7	4,5	0,7	0,7
Biolagundatavad jäätmed	5,2	5,4	5,3	4,4	5
Võrepraht	337	303	596	920	984
Reoveesete	31 087	33 885	28 763	20 437	27 220
Liivapüüdurite sete	975	716	509	141	422
Kaevepinnas ja kivid	9 569	11 750	12 417	39 183	13 341
Asfaldijäätmed	947	1 790	1 161	2 305	869
Ehitus-ja lammutusjäätmed	43	18	30	103	47
Betoon ja tellised	29	40	38	243	53
Metallid	0,5	26,7	23,6	47	14
Ohtlikud jäätmed	4	3,5	2,1	3	0
Muu	1	250,2*	115,7	32	79
KOKKU	***43 159***	***48 977***	***43 791***	***63 518***	***43 135***

Võimalik taaskasutada
**Sisaldab 248 t mineraalseid lumekoristusjäätmeid*

Energiakasutus

2013. aastal oli meie otsene energiatarve primaarsetest energiaallikatest kokku 1 682 368 m^3, millest bensiin ja diisel moodustasid kokku 368 m^3, gaas 516 000 m^3 ja biogaas 1 166 000 m^3.

Soojusenergia tarbimine

Soojusenergiat ostame AS-ilt Eesti Gaas ja AS-ilt Tallinna Küte. Suurem osa kasutatud

soojusenergiast kulub põhitegevuse käigus hoidmiseks, samuti tootmis- ja kontorihoonete kütmiseks.

Paljassaare reoveepuhastusjaama metaantankides oleva reoveesette kääritamise käigus tekib ka biogaas, mis kasutatakse ära tehnoloogilises protsessis ja jaama hoonete kütmiseks.

Allolev tabel näitab soojusenergia vähenemist 2013. aastal, võrreldes 2012. aastaga. Sellises suurusjärgus vähenemine on saavutatud seoses heade ilmastikutingimustega.

Veepuhastusjaamas aitas lisaks soojusenergia tarbimise vähendamisele kaasa ka küttesüsteemide rekonstrueerimine ning reoveepuhastusjaamas kogu soojusenergia tootmine 100%-liselt biogaasist. Seoses ruumide rentimisega Maardus, sealsetes ruumides meie poolt soojustarbimist enam ei toimu.

SOOJUSENERGIA TARBIMINE AASTATEL 2009-2013, MWh

Üksus	2009	2010	2011	2012	2013
Veepuhastus	4 264	5 618	4 358	4800	4 111
Reoveepuhastus	6 515	8 176	6 634	10 467	7 310
sh soojus biogaasist	*5 033*	*4 506*	*5 134*	*10 467*	*7 310*
Ädala keskuse territoorium	957	1 257	1 176	1 213	1 049
Maardu*	67	38	0	0	0
KOKKU	***11 803***	***15 089***	***12 168***	***16 480***	***12 470***

Elektrienergia tarbimine

Suurem osa kasutatud elektrienergiast kulub põhitegevuse käigus hoidmiseks – vee- ja reoveepuhastusjaamade ning võrkude pumplate tööks.

Nagu nähtub all olevast tabelist, vähenes 2013. aastal elektri kogutarbimine võrreldes 2012. aastaga 10% võrra. Elektrienergia vähenemist on võimaldanud reoveepuhastuse tehnoloogilise protsessi uuendamine ning uued elektriprojektid. Näiteks alustasime reoveepuhastusjaamas reaktiivenergia kompenseerimisseadmete paigaldamise projektiga. Tänu sellele vähenevad puhastusprotsessides vajamineva elektrienergia kaod toiteliinides ja seadmetes ning meil on võimalik üleminna ökonoomsematele jaotusseadmetele. See omakorda pikendab seadmete tööiga ning vähendab hooldus- ja investeerimiskulusid. Nimetatud projekti elluviimisega plaanime jätkata 2014. aastal.

ELEKTRIENERGIA TARBIMINE AASTATEL 2009-2013, MWh

Üksus	2009	2010	2011	2012	2013
Veepuhastus	10 372	10 657	10 382	10 325	9 705
Reoveepuhastus	19 646	19 750	21 721	25 195	22 336
sh elekter biogaasist	*730*	*1 966*	*765*	*0*	*0*
Võrkude pumplad	5 965	6 433	6 324	7 104	6 355
Maardu	384	693	719	558	483
Muud	886	866	800	993	830
KOKKU	***37 253***	***38 399***	***39 946***	***44 175***	***39 709***

Kütuse tarbimine

Mitmesuguste tööde teostamiseks on meil tütarettevõttega kokku 126 sõidukit, millest 67 on bensiinimootoriga. Suurim osakaal on sõiduautodel ja tarbesõidukitel, mille hulka kuuluvad väikekaubikud ja brigaadide sõidukid. Väiksema osa moodustavad eriotstarbelised sõidukid nagu traktorid, laadurid, ekskavaatorid ja veoautod. Kütuse tarbimisest perioodil 2009-2013 annab ülevaate antud peatükile järgnev tabel lk. 25.

2013. aasta alguses kiitis tippjuhtkond heaks uuendatud transpordipoliitika, et tõhustada autode kasutamise efektiivsust, vähendada transpordi pidamisega seotud kulusid ja kehtestada

üldreeglid autopargi soetamise ning uuendamise kohta kogu ettevõtte ulatuses. Seetõttu oleme alates 2013. aastast vaatluse alla võtnud ka tütarettevõtte kütuse tarbimise, mis on välja toodud allolevas tabelis eraldi reana.

Püüame jätkuvalt kütuse tarbimist kontrolli all hoida eelkõige autokasutajatele kehtestatud kütuselimiitide ning GPS-seadmete abil. 2013. aastal tõime osa sõiduautodest ka ühiskasutusse, et näiteks väiksemad osakonnad saaksid autosid oma tööülesannete täitmiseks teistega jagada.

Alustasime raportanalüüsi koostamist koos keskkonnamõju, tehnilise ja majandusliku analüüsiga elektri- ja hübriidauto(de) kasutusele võtmiseks. Selle raames viisime oma töötajatele 2013. aasta jooksul läbi ka kaks elektriautode infopäeva koos proovisõitudega.

Seoses oodatavast suurema töömahuga jätkame analüüsiga veel 2014. aastal, mis võimaldaks meil jätkuvalt leida võimalusi efektiivsemaks kütusekasutuseks.

KÜTUSE TARBIMINE AASTATEL 2009-2013, liitrites

	2009	2010	2011	2012	2013
BENSIIN	126 286	85 735	66 418	71 030	104 051
sh Tallinna Vesi					*71 095*
sh Watercom					*32 956*
DIISEL	201 351	170 365	140 331	132 284	264 327
sh Tallinna Vesi					*135 738*
sh Watercom					*128 589*
KOGU KÜTUS	***327 637***	***256 100***	***206 410***	***203 314***	***368 378***
sh Tallinna Vesi					***206 833***
sh Watercom					***161 545***
SÕIDUKITE KOGUARV	137	124	98	95	126
sh Tallinna Vesi					*95*
sh Watercom					*31*

Heitmed õhku

Välisõhu saastamise vähendamiseks piirame eelkõige Ülemistes ja Paljassaares asuvatest katlamajadest lenduvate, esmase tähtsusega saasteainete, nagu lämmastikdioksiidi, süsinikoksiidi ja lenduvate orgaaniliste ühendite kogust ning kasvuhoonegaasidest süsinikdioksiidi heitmeid. Samuti on reguleeritud joogivee puhastuseks toodetava osooni heitkogused.

Keskkonnaamet on meile väljastanud kaks tähtajatut välisõhu saasteluba. Luba nr L.ÕV/319438 kehtib Ülemiste veepuhastusjaama saasteallikate – katlamaja korsten, osoneerimine, diiselgeneraator – kohta. Luba määrab välisõhku eralduvate saasteainete loetelu ja nende lubatud aastased heitkogused.

Saasteluba nr L.ÕV.HA 48701 kehtib Paljassaare reoveepuhastusjaama saasteallikate – katlamaja korsten, väljalasketorud, kombijaama korsten – kohta. Luba määrab ära välisõhku eralduvate saasteainete loetelu ja nende lubatud aastased heitkogused.

Välisõhku paisatud ja mõõdetud saasteainete pealt maksame vastavalt lubadele saastetasu. 2013. aastal täitsime kõik välisõhu saastelubadega seatud tingimused, mida iseloomustavad allolevad tabelid.

VÄLISÕHU SAASTE VEEPUHASTUSJAAMA SAASTEALLIKATEST AASTATEL 2009 - 2013, tonnides

Saasteaine	2009		2010		2011		2012		2013	
	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik
Lämmastikdioksiid	2,4	1,4	2,4	1,5	1,954	1,3	1,954	1,236	1,954	1,11
Süsinikoksiid	1,9	1,3	1,9	1,4	1,846	1,19	1,846	1,127	1,846	0,98
Lenduvad orgaanili-sed ühendid	0,17	0,09	0,17	0,1	0,125	0,08	0,125	0,077	0,125	0,07
Süsinikdioksiid	1 691	1 145	1 691	1 271	1 688	1081	1 688	1 021	1688	880
Vääveldioksiid	0,01	0	0 01	0 007	0	0	0	0 001*	0	0,001*
Tahked osakesed summaarselt	0,05	0,003	0,05	0,003	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004

** Vääveldioksiidi heideti välisõhku alla künniskoguse.*

VÄLISÕHU SAASTE REOVEEPUHASTUSJAAMA SAASTEALLIKATEST AASTATEL 2009 - 2013, tonnides

Saasteaine	2009		2010		2011		2012		2013	
	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik	Lubatud	Tegelik
Lämmastikdioksiid	29,8	10,6	29,8	23,5	29,8	11	29,8	2,86*	29,8	2,25
Süsinikoksiid	210	62,3	210	161,9	210	64,9	210	2,64	210	2,25
Lenduvad orgaanilised ühendid	14	4,2	14	10,8	14	5	14	0,18**	14	0,15
Süsinikdioksiid	4 440	3 229	4 440	4 135	4 440	3 298	4 440	2392	4440	2039
Vesiniksulfiid	17,8	16,9	17,8	16,9	17,8	17,4	17,8	17,78	17,8	16,99

** Andmete täpsustus 2013. aastal. Õige 2012. aasta lämmastikdioksiidi kogus on 2,86 tonni.*
*** Andmete täpsustus 2013. aastal. Õige 2012. aasta lendavate orgaaniliste ühendite kogus on 0,18 tonni.*

Kemikaalide käitlemine

Kasutame oma töös kokku ligi 450 erinevat ohtlikku ja vähem ohtlikku kemikaali. Peamisteks kemikaalideks veepuhastuses on vedelkloor, koagulant, polümeer ja osoon. Reoveepuhastusjaamas kasutame lisaks polümeeridele ja koagulandile ka metanooli. Kemikaalide kasutust mõlemas puhastusjaamas kajastavad antud peatüki lõpus olevad tabelid.

2013. aastal kasutasime oma tegevuses kokku ligi 6 300 tonni erinevaid kemikaale. 2012. aastal oli see ligi 5 800 tonni.

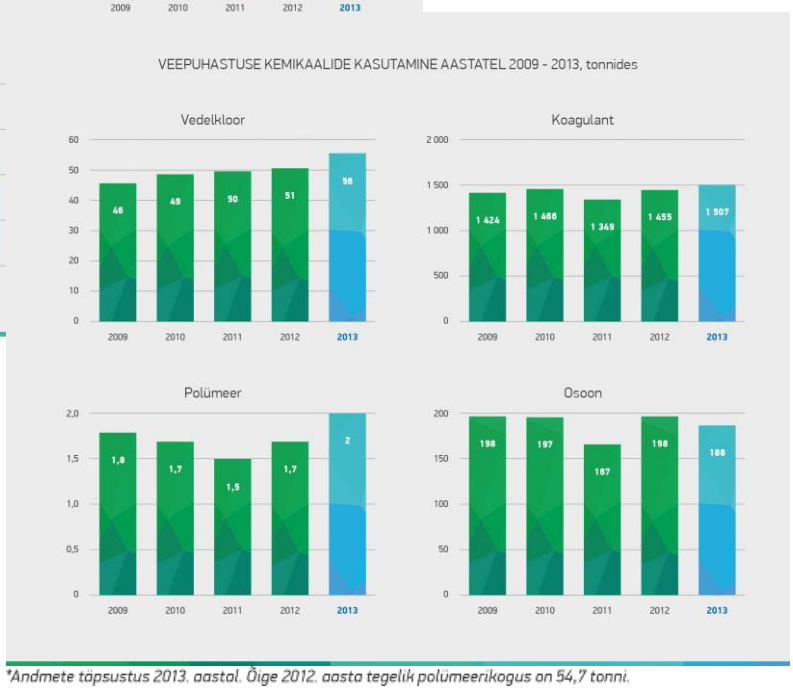
Vaatama ilmastikuoludest tingitud veekvaliteedi muutustele on puhastusjaamades kemikaalide kasutus aastast aastasse püsinud suhteliselt stabiilne.

Seoses üldfosfori piirmäära muutumisega seadusandluses, kasvas 2013. aasta reoveepuhastuses peamiselt ainult koagulandi kulu. Reoveepuhastusprotsessis toimub üldfosfori ärastus peamiselt keemilisel teel, seega nõutud väljundi saavutamiseks kasutati 2013. aastal suuremaid koagulandi koguseid.

Pea terve 2013. aasta kestnud Ülemiste järve intensiivne planktoni õitseng halvendas tunduvalt toorveekvaliteeti, mis omakorda põhjustas planktoni ja orgaanilise aine eemaldamiseks meie veepuhastusseadmetele suure töökoormuse. Seetõttu kasutasime toorveekvaliteedi parandamiseks tavapäraselt rohkem veepuhastuse kemikaale kui eelmisel aastal.

Peame ohutut kemikaalide käitlemist töökohal kriitilise tähtsusega teemaks, et tagada töötajate tervis ja heaolu. Rakendades ja järgides vajalikke ohutusabinõusid, oleme tugevalt mürgiste omadustega kemikaalide õnnetusjuhtumite tõenäosuse viinud miinimumi tasemele.

Oleme loonud vajalikud tingimused kõikide kemikaalide ladustamiseks ja kasutamiseks. Samuti jälgime regulaarselt ohutuskaartidel olevat teavet, vastavaid õigusaktide nõudeid ja ohutusjuhiseid. Kõikides kemikaalide käitluskohtades on saadaval ka absorbendid ja isikukaitsevahendid, samuti on olemas automaatsed hoiatus- ja degaseerimissüsteemid võimaliku lekke varajaseks avastamiseks ning kahjutustamiseks. Kohapealsed ohutuskaardid on saadaval paberkandjal, kuid nendega saavad meie töötajad tutvuda ka dokumendihaldussüsteemis.

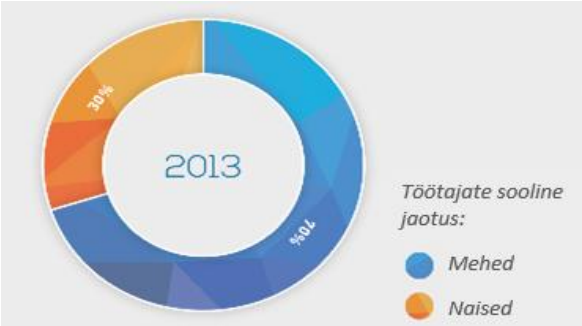


*Andmete täpsustus 2013. aastal. Õige 2012. aasta tegelik polümeerikogus on 54,7 tonni.

Meie meeskond

Elutähtsa teenuse pakkumisel on kõige olulisemaks meeskonna töö ning panus. Just inimesed viivad ettevõtet edasi. Headeks tulemusteks ning töörõõmuks loob aga eeldused eelkõige toetav töökeskkond.

Meie töötajate arv ja sooline jaotus on viimastel aastatel püsinud üsna stabiilne (vt. allolev joonis). Koos tütarettevõttega töötas meil möödunud aastal, tähtajatu lepinguga, 311 inimest, kellest 98% töötas täiskohaga ning 2% poole kohaga. Kõik ametikohad asuvad Tallinna piirkonnas.



Võrdse kohtlemise põhimõttele toetudes on meil Veevarustuse ja Kanalisatsiooni Töötajate (VKT) Ametiühinguga sõlmitud kollektiivleping. Lepingus kokkulepitud kohustused ja soodustused laienevad meie kõikidele töötajatele.

Töötajate kaasamine

Peame oluliseks, et meie töötajad oleksid kaasatud ettevõtte tegemistesse ning teadlikud olulistest teemadest. Korraldame töötajatele regulaarseid kohtumisi juhtkonnaga, et julgustada vahetut ning avatud dialoogi, kaasame töötajaid ühistesse tegemistesse nii ettevõttes kui kogukonnas. Sisemised infokanalid, nagu siseleht ja -veeb, annavad võimaluse rääkida nii oma töötajatest, töö erinevatest tahkudest, päevakohastest teemadest, ettevõtte tulevikusuundadest, aga ka ühistest tegemistest ja paljust muust. Julgustame töötajaid aktiivselt ühistegevustest osa saama ja tõstatama nende jaoks olulisi teemasid.

Jätkuvalt on kõikidel töötajatel võimalus esitada oma ideid keskkonna, kvaliteedi ja töökeskkonna või mõne muu valdkonna parandamiseks „Heade Ideede panka“, kus positiivse hinnangu saanud ideed viiakse ellu ning nende autorid saavad tunnustuse.

Töötajate areng

Töötajate areng on meile jätkuvalt üheks olulisimaks prioriteediks. Igal aastal viime kõikide töötajate seas läbi nii arengu- kui ka tulemusvestlused, mis on üks osa töötajate tunnustamis- ja tasustamissüsteemist.

Nii meie kui tütarettevõtte töötajate keskmine vanus on võrdlemisi kõrge (vastavalt 47,3 ja 40,9 aastat). Suuremates tootmisüksustes on arvestatav osa töötajatest vanemad kui 50 eluaastat. Seetõttu on meie jaoks kriitilise tähtsusega tulla edukalt toime eesseisva personali vahetumisega.

Peame töötajate arengus oluliseks teadmiste ja kogemuste jagamist. Seetõttu on viimastel aastatel oluliselt kasvanud nii ettevõttesisese juhendamise kui ka mentorite kaasamise osakaal ning seda ka läbi kaasamise väljastpoolt ettevõtet. 2013. aastal vahetas ettevõttesiseselt ametikohta 23 töötajat ning koolituspäevi oli kokku 371, mis teeb kokku keskmiselt 1,2 päeva töötaja kohta.

Tööohutus ja -tervishoid

Meie töökeskkonnaalane tegevus vastab siseriiklikele õigusaktidele ning rahvusvahelise töötervishoiu ja -ohutuse juhtimissüsteemi standardi OHSAS 18001 nõuetele.

Töökeskkonna juhtimissüsteem põhineb riskide hindamisel ning ohtlikke olukordi ennetavate või vähendavate tegevuste läbiviimisel. Teostame töökohtadel järjepidevalt töökeskkonna sisekontrolli. Samuti korraldame regulaarselt juhtimissüsteemi sise- ja välisauditeid. Iga-aastastes siseauditites osaleb üle 10% töötajatest.

Vastavalt töötervishoiu ja ohutuse seadusele on ettevõttes moodustatud töökeskkonnanõukogu, kes seisab kõikide meie töötajate töötervishoiu ja -ohutusega seonduva eest. Nõukogus on võrdselt ettevõtte poolt määratud esindajaid ning töötajate seast valitud esindajaid. Kokku on töökeskkonnanõukogus 12 töötajat ning igal ühel on olemas oma asendusliige. Seega on töökeskkonnanõukogu tegevusega seotud ligi 8% töötajatest.

2013. aastal toimus kolm tööõnnetust, mis leidsid aset töötajate endi süül. Ükski toimunud õnnetustest ei olnud raske tagajärjega (AS Tallinna Vesi koera hammustus; tütarettevõttes OÜ Watercom põlvepõrutus ja põidlalüli murd). Tööõnnetuste tõttu kaotatud tööpäevade arv suurenes võrreldes 2012. aastaga 13-lt 55 tööpäevani (põlvepõrutus tõi endaga kaasa 9 ja põidlalüli murd 46 tööpäeva, koerahammustus aga mitte ühtegi). Meie töökeskkonnanõukogu analüüsis põhjalikult kõikide õnnetuste põhjuseid, mille järel viidi läbi parendustegevused, et ennetada samalaadsete õnnetuste kordumist.

Koos tööohutuseni

Ohutu töökeskkonna loomisel ning ka selle hoidmisel on kahtlemata võtmeküsimuseks töötajate endi teadlikkus. Viime läbi regulaarselt töökeskkonna-alaseid koolitusi erinevatele spetsialistidele. 2013. aasta koolitustel käsitleti mitmeid, meie töös olulise tähtsusega teemasid. Näiteks viisime veepuhastusjaamas läbi klooriõppuse, õlitõrjeõppuse valgalal ning mitmeid tule-, elektri- kemikaaliohutuse täiendkoolitusi ja hoonete evakuatsiooniõppuseid.

Meie kogukond

Teadvustame, et kõikidele nõuetele vastava teenuse pakkumisega mõjutame nii Tallinna, selle naabervaldade kui ka kogu Läänemere äärsete alade elanike elukvaliteeti. Sotsiaalse mõju määratlemiseks oleme kaardistanud oma sidusrühmad, kuna peame oluliseks järjekindlalt ning süstemaatiliselt rakendada seda teadmust juhtimisotsustes ning ettevõtte igapäeva-tegevustes. See tähendab, et meie juhtimisviis võtab teadlikult arvesse meie tegevuse mõju ümbritsevale elukeskkonnale ning haakumist erinevate sidusrühmade huvidega.

Peame sotsiaalset vastutustundlikkust oma tegevuses keskseks ning see läbib kõiki meie tegevusvaldkondi. See tähendab meie jaoks eelkõige, et teeme rohkem kui peame ja seda nii kvaliteedi, kogukonna toetuse, keskkonna-hariduse kui töökeskkonna alal.

Meie peamised sidusrühmad

- Kliendid

Meie roll on pakkuda kliendile teenust, millele ta saab kindel olla ööpäevaringselt, 365 päeva aastas. Me ei pelga anda selle teenuse pakkumisel lubadusi ja võtta nende täitmise eest vastutust.

- Töötajad

Hindame oma töötajaid kõrgelt ning soovime luua võimalused, et igaüks saaks ennast parimal viisil rakendada. Meie ülesanne on luua töökeskkond, mis toetaks klientidele kvaliteetse teenuse pakkumist. Peame aga sealjuures oluliseks, et töökeskkond oleks turvaline – ükski tööülesanne pole väärt viga saamist.

- Kogukond

Kogukonnad, kus tegutseme; inimesed, kelle elusid meie töö mõjutab – on meie jaoks erilise tähtsusega. Peame seetõttu oluliseks aktiivselt kogukonna tegemistest osa saada ja seda toetada.

- Keskkond ja kvaliteet

Me oleme pühendunud sellele, et teenus, mida pakume oleks kvaliteetne ning samal ajal tekitaks ümbritsevale elukeskkonnale võimalikult vähe kahju.

- Investorid

Peame oluliseks asja- ja ajakohast infot, läbipaistvust ning ausust kogu meie ettevõtte tegevuses. Kohtleme kõiki oma aktsionäre võrdselt ning oleme pühendunud tegevuse tõhususele tagades sealjuures ettevõtte jätkusuutlikkuse.

- Partnerid

Peame oluliseks, et meie koostööpartnerite ja hankijate väärtused ühtiksid ning toetaksid nende eesmärkide saavutamist.

Meeskonnatöö

Peame oluliseks olla heaks naabriks kogukonnas, mistõttu toetame ja julgustame aktiivset osavõttu kogukonna tegevustest ka oma meeskonnas. Meie töötajad kannavad lisaks põhitööle ka vastutusrikast rolli meie väärtuste edasiviimisel, osaledes vabatahtlikult mitmetes kogukonna projektides. Samuti on just meie oma töötajate fotod ettevõtte erinevatel infokandjatel.

Meie töötajad käivad vabatahtlikena lasteaedades rääkimas jätkusuutlikust keskkonnakasutusest, võtavad osa heakorratöödest, abistavad toidupanka ja aitavad korraldada avatud uste päevi ning teisi üritusi. Näiteks koristasime üheskoos Coca-Cola Hellenic'u ning Ameerika Ühendriikide Saatkonna tragide töötajatega „Teeme ära“ talgupäeval Patarei Vanglat, et kohalik kogukond saaks täiel rinnal nautida looduskaunist ja põneva ajalooga kultuuriparki. Oma panuse andis üle saja vabatahtliku. Koostöös Eesti Metsaühistuga korraldasime ühise metsaistutamise õppe- ja talgupäeva. Vaesusriskis elavate suurperede laste toetuseks korraldataval Rat Race'il maskeerusid kontorirottideks ka meie töötajad.

Keskkonnateadlik tarbija

Väärtustame meid ümbritsevat looduskeskkonda. Seetõttu otsime pidevalt uusi lahendusi säästlikumaks tarbimiseks ning kasutame ressursse jätkusuutlikult. Kujundamaks keskkonnateadlikku mõtteviisi, julgustame ja toetame selles tegevuses ka teisi.

Teeme järjepidevat tööd, et sirguks keskkonnateadlik, loodust väärtustav kodanik. Meie töötajad viivad lasteaedades ning koolides läbi keskkonnateemalisi vestlusringe, millest 2013. aastal sai osa üle 2 000 lapse.

Korraldasime algklasside ja loodusainete õpetajatele veeteemalisi teabepäevi, kus tutvustasime 2012. aastal väljaantud loodusõpetuse õppematerjali „Sinine klassiruum“ erinevaid kasutusvõimalusi koolis. Kahepäevasel infoseminaril osales kokku pea 40 Tallinna kooliõpetajat.

Usinat tööd teeme ka elanike keskkonnateadliku mõtteviisi edendamiseks. Kampaaniaga

„Kraanivesi on joogivesi" juhime tähelepanu kraanivee väga heale kvaliteedile. Selleks, et kliendil oleks julgust ning teadlikkust küsida kraanivett joogiks ka väljas einestades, jätkasime koostööd pealinna restoranidega. Kui 2011. aastal tarbis joogiks kraanivett vaid 48% elanikest, siis möödunud aasta lõpuks usaldas kraanivee kvaliteeti juba 75%.

Oma põhiülesannete kõrval - joogivee tootmine ja reovee puhastamine - täidavad meie puhastusjaamad ka olulist rolli inimeste keskkonnaalase teadlikkuse tõstmisel. Igal aastal tutvustame jaamade tööd üha suuremale hulgale huvilistele. 2013. aastal käis meie jaamades ekskursioonidel kokku ligi 300 külalist.

Viisime keskkonnatehnoloogia bakalaureuseõppe tudengite seas läbi esseekonkursi „Fosfori roll Läänemere reostuses", mille laiem eesmärk oli uurida võimalusi, kas Tallinna reoveepuhastusjaamas on võimalik rakendada A2O bioloogilist fosforiärastust.

Julgustamaks ümbritsevat loodust enam hoidma ja väärtustama, rääkisime noortele „Tagasi kooli" projekti raames jätkusuutlikust arengust. „Tarkuse retkede" projektis kutsusime lapsi meie puhastusjaamadesse ning nende vastu tundis huvi ligi 20 kooli üle Eesti.

Traditsiooniline avatud uste päev Ülemiste veepuhastusjaamas tõi möödunud aasta augusti lõpus lisaks järvejooksu spordihuvilistele jaama tööga tutvuma üle 300 inimese. Lisaks ekskursioonidele puhastusjaamas, kostitasime oma külalisi veekokteilidega.

Koostöö ja tähelepanu

Soovime anda oma panuse ning pakkuda eduelamusi ka neile, kes vajavad ühiskonnas rohkem abi ja tähelepanu.

Selleks, et klassikaline muusika saaks pakkuda inimestele üha enam rõõmu, alustasime 2013. aastal koostööd Pille Lille Muusikute Fondiga.

Oleme aastaid toetanud puuetega inimesi nii Õunakese lasteaia kui Eesti Invaspordiliidu kaudu, samuti Ristiku Põhikooli õpiraskustega lapsi.

2013. aasta kevadel viisime Ristiku kooli lapsed kokku Pille Lille Muusikute Fondiga ning jõulude eel kutsusime Kaarli kirikus toimunud ühisele jõulukontserdile nii oma töötajad kui ka Õunakese ja Ristiku lapsed peredega.

Vastutustundliku Ettevõtluse Foorum tunnistas meid möödunud aastal jätkusuutliku ettevõtluse indeksi hõbetaseme vääriliseks. Indeks aitab meil järjepidevalt analüüsida, kuidas tegutseda ühiskondlikult vastutustundlikult ning kujundada jätkusuutlikku ärimudelit.

Koostöös linnaosavalitsustega jagasime kõigile soovijatele tasuta haljastusmulda, et linnapilt saaks rohelisem.

Kvaliteetne joogivesi pakkus kosutust mitmetel rahva- kui terviseüritustel. Samuti oleme veega abiks Lillefestivalile ning talvisel ajal uisuväljakute rajamisel.

Ennetamaks õnnetusi, mida võivad endaga kaasa tuua metallist kaevukaante vargused, ühinesime Politsei- ja Piirivalveameti ning taristuomanike- ja vanametalli vastuvõtjatega metalli märgistamise projektis. Koostöö eesmärk on tõkestada ning ennetada metallivargusi.

Aitame teoks saada ka Eesti ühel suurimal kultuurisündmusel, Pimedate Ööde Filmifestivalil, mida möödunud aastal külastas rekordiline 77 500 filmisõpra.

Meie kliendid

Pakume vee- ja kanalisatsiooniteenuseid pea kolmandikule Eesti elanikest ning meil on enam kui 22 000 lepingulist klienti.

Mõistame meie teenuse olulisust ja seetõttu on meie tegevuses keskseks tagada kvaliteetne kõrgel tasemel katkematu teenus. Keskendume oma töös teenuse kvaliteedi ja töökindluse hoidmisele ning tõstmisele. Klienditeeninduses oli 2013. aastal meie tähelepanu enim suunatud klientide paremale informeerimisele. Samuti sellele, et klientide pöördumised saaksid kiiremini ning paremini lahendatud. Soovime, et meie klientidel oleks vähem vajadust meiega korduvalt ühendust võtta.

Tagasiside klientidelt

Peame väga oluliseks saada oma tegevusele vahetut tagasisidet, et mõista oma tugevusi ning olla teadlik teemadest, millele peaksime edaspidi rohkem tähelepanu pöörama. Igal aastal viib sõltumatu uuringufirma TNS EMOR nii meie klientide kui lõpptarbijate hulgas läbi tagasisideküsitluse. Rahulolu mõõtmine toimub uuringufirma poolt välja töötatud kliendisuhte tugevust iseloomustava TRI*M meetodi alusel, mis võimaldab ka võrdlust teiste ettevõtetega.

Mudelis vaadeldakse kolme komponenti:

- TRI*M indeks, mis mõõdab kliendisuhte tugevust ja koosneb omakorda neljast komponendist: üldine rahulolu, soovitus, taaskasutus ja teenuste/toodete kasulikkus/vajalikkus;
- TRI*M kliendisuhete tüpoloogia, mis kirjeldab klientide rahulolu ja lojaalsust;
- TRI*M maatriksanalüüs, mis toob välja ettevõtte tugevused ja nõrkused.

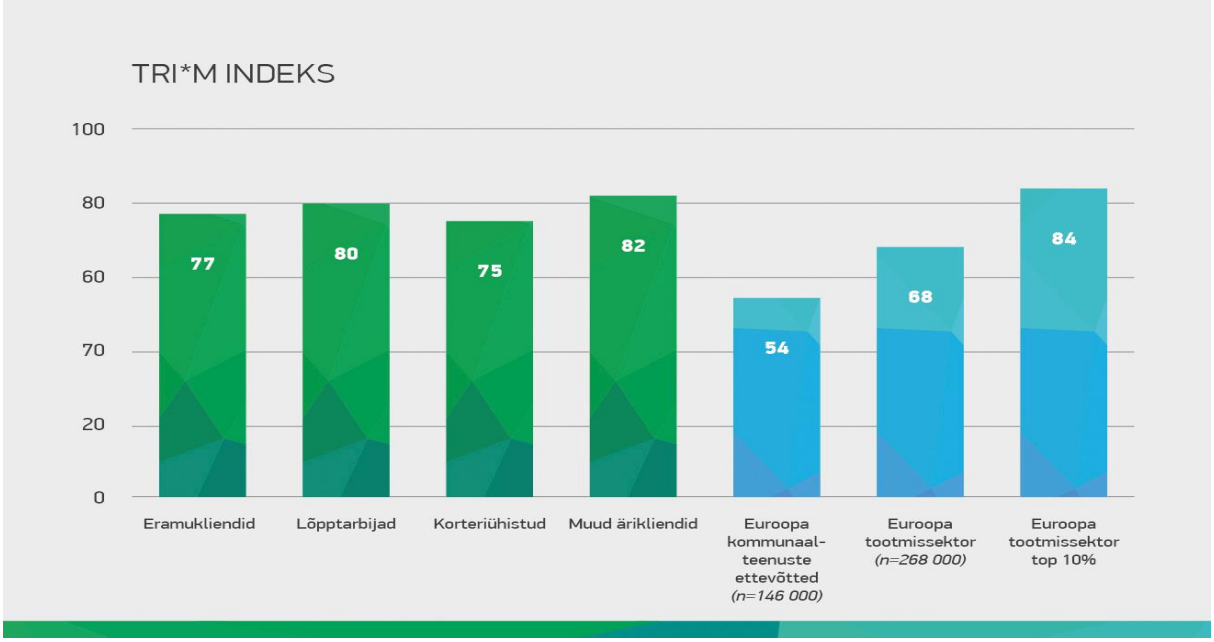
Klientide rahulolu

2013. aastal läbiviidud rahulolu-uuring julgustab meid väga heade tulemustega, ent esitab meile ühtlasi väljakutse tugevdada just kliendisuhete emotsionaalset poolt. Võrreldes Euroopa kommunaalteenuste ettevõtete ja tootmissektori klientide rahuloluga, on tagasiside meile olnud tõesti väga hea. Sellest hoolimata keskendume positiivse tagasiside hoidmisele ning jätkame tööd klienditeeninduse paranemisel ka 2014. aastal.

2013. aasta rahulolu-uuringus küsitles EMOR kokku 900 klienti ning lõpptarbijat, eesmärgiga kaardistada muutused meie kliendisuhete tugevuses ja seda kujundavates tegurites ning saada tagasisidet tegevuste edukuse kohta.

Allolev graafik näitab, et meie kliendisuhted on jätkuvalt tugevad kõigis segmentides, olles ühtlaselt kõrgel 75-82 TRI*M indeksi punkti tasemel. 2013. aastal lõpptarbijate rahulolu siiski mõnevõrra langes.

Võrreldes teiste Euroopa kommunaalteenuste ettevõtetega, võib meie kliendisuhete kvaliteeti hinnata jätkuvalt väga heaks. Kliendisuhteid mõjutab kahtlemata ka asjaolu, et pakume elutähtsat teenust.



Klienditeenindus 2013. aastal

Klientide rahulolu meie teenuste ja toodetega on püsinud stabiilselt kõrge. Sellest hoolimata soovime klientide tagasiside toel jätkata klienditeeninduse arendamist. Võtame tagasiside aluseks tegevuste planeerimisel ning ka 2013. aastal viisime läbi mitmeid tegevusi kliendisuhete edendamiseks:

- Uuendasime Meie Lubaduste süsteemi. Tegemist on Eestis ainulaadse süsteemiga, mille kohaselt maksame kliendile automaatselt hüvitist, kui me ei suuda oma lubadust pidada. 2013. aastal lisasime Meie Lubadustesse tegevusi, mis kõige enam mõjutavad klientide igapäevast eluolu.
- Osakondade-vahelise koostöö parendamise tulemusel teadsid enam kui 90%-l juhtudel meie poole telefoni teel pöördunud klientidest, millal viime läbi klientide poolt tõstatatud probleemi lahendamiseks vajalikke tegevusi.
- Julgustamaks inimesi jooma kraanivett ning seeläbi kasvatamaks usaldust meie poolt pakutava teenuse vastu, jätkasime üleskutset „Kraanivesi on joogivesi“. Koostöö jätkus ka Tallinna söögikohtadega, kes üha julgemalt aitavad klientidele kraanivett pakkudes tarbijate teadlikkust tõsta.
- Vähendamaks ebamugavusi, mida veekatkestused elanikele põhjustavad, teavitasime enamikke kliente toimuvatest avariilistest veekatkestustest vähemalt 1 tund ette.
- Kujundasime oma e-teeninduse kasutajamugavamaks. Nüüdsest saavad kõik kliendid avalduse vormi iseteeninduses mugavalt ära täita ja selle koheselt meile saata.
- 2013. aasta lõpus läksime üle uuele geoinfosüsteemile, mille tulemusena on võimalik klientide senisest operatiivsem teavitamine.
- Küsisime klientidelt igakuiselt tagasisidet. See annab meile vahetu info viimase kuu kliendipöördumiste kohta ning võimaldab koheselt reageerida rahulolematusele või küsimustele. 2013. aastal hindasid kliendid meid 4-punkti skaalal 3,42 punktiga.

Paranenud probleemikäsitlus

Peame teeninduses oluliseks edasiminekuks äriklientide hinnanguid probleemikäsitlusele.

Aasta jooksul meie poole kaebustega pöördunud ärikliente osakaal on vähenenud ning nende lahenduse sobivusele ja asjaajamise käigule on tõusnud. Eramuklientidel on probleeme olnud mõnevõrra rohkem kui aasta eest, eeskätt seoses vee- ja kanalisatsioonisüsteemiga liitumistega.

Nii äri- kui eraklientide rahulolu teenuste erinevate aspektidega iseloomustab allolev tabel.

2013. aastal pidasime kliendiküsimuste lahendamisel varasemast paremini kinni eramuklientidele antud lubadustest. Sellest hoolimata on klientide jaoks siiski kõige olulisem, et leiame probleemidele neile sobivad lahendused. Selles osas jäid hinnangud 2012. aasta tasemele. Samuti on eelmise aasta tasemele jäänud hinnangud hinna ja kvaliteedi osas.

Teadvustame, et teenuse hind on jätkuvalt kõigi kliendisegmentide jaoks oluline teema ning tähelepanu sellele võib kliendisuhteid oluliselt muuta.

KLIENTIDE RAHULOLU TEENUSTE ERINEVATE ASPEKTIDEGA 2012-2013. AASTAL

5-pallisel hindamisskaalal	Ärikliendid		Erakliendid	
	2012	2013	2012	2013
Vee maitse	4,0	3,9	4,1	4,0
Vee lõhn	4,1	4,0	4,2	4,1
Vee selgus	4,1	4,1	4,1	4,1
Ühtlane veesurve	3,9	4,0	4,0	3,9
Madal häirete ja katkestuste arv	4,1	4,1	4,2	4,1
Teenuse hinna vastavus kvaliteedile	3,1	3,2	3,2	3,2
Arvete õigsus ja selgus	4,5	4,4	4,3	4,2
Kliendiinfotelefon	4,0	4,0	4,1	3,9
Suhtlus e-kirja teel	4,2	4,1	4,1	4,1
Iseteenindus	4,1	4,0	4,0	4,0

GRI indikaatorite tabel

Profiili indikaatorid

NR	INDIKAATORITE SISU	ULATUS	LK
1.1	Juhatuse pöördumine	täielikult	7-8
2.1	Organisatsiooni nimi	täielikult	5
2.2	Peamised kaubamärgid, tooted ja teenused	täielikult	4-5
2.3	Organisatsiooni struktuur	täielikult	9
2.4	Organisatsiooni peakontori asukoht	täielikult	5
2.5	Riigid, kus organisatsioon tegutseb	täielikult	5
2.6	Omanikusuhete iseloom ja õiguslik vorm	täielikult	10-13
2.7	Teenindatavad turud	täielikult	5
2.8	Organisatsiooni suurus	täielikult	4-5; 14-16
2.9	Aruandlusperioodil toimunud olulised muutused	täielikult	17
2.10	Aruandlusperioodil saadud auhinnad	täielikult	8
3.1	Aruandlusperiood	täielikult	6
3.2	Eelmise aruande kuupäev (kui on olemas)	täielikult	6
3.3	Aruandlustsükkel	täielikult	6
3.4	Kontaktandmed aruannet ja selle sisu puudutavate küsimuste jaoks	täielikult	5
3.5	Aruande koostamine ja teemade valik	täielikult	6
3.6	Aruande ulatus ja piirid	täielikult	6
3.7	Aruande piirangud ja erandid (Andmed on piiratud, kuna transpordist tulenevaid heitmeid me ei arvuta, mis on vajalikud indikaatori EN20 jaoks)	täielikult	23-25
3.8	Ühisettevõtted jm majandusüksusi puudutava aruandluse alused	täielikult	6
3.10	Varasemates aruannetes esitatud teabe muutmise mõju ja põhjused	täielikult	25; 26
3.11	Aruandes tehtud olulised muudatused võrreldes eelmiste perioodidega	täielikult	*Olulisi muudatusi ei ole tehtud*
3.12	GRI indikaatorite tabel	täielikult	33-34
3.13	Aruande kontrollimine	täielikult	35
4.1	Organisatsiooni juhtimisstruktuur	täielikult	10-13
4.2	Märge ja selgitus, kas kõrgeima juhtorgani esimees on ka tegevjuht	täielikult	12
4.3	Kõrgeima juhtorgani sõltumatud ja/või nõuandvad liikmed	täielikult	11
4.4	Osanike ja töötajate jaoks ettenähtud mehhanismid soovituste või juhtnööride andmiseks kõrgeimale juhtorganile	täielikult	10-13; 27-28
4.14	Organisatsioonis kaasatud sidusrühmade loetelu	täielikult	29
4.15	Koostöö jaoks sidusrühmade tuvastamise ja valimise alused	täielikult	29-30

Tulemusnäitajate indikaatorid

NR	INDIKAATORITE SISU	ULATUS	LK
EC1	Majandustulemused	täielikult	14-16
EN1	Kasutatud materjalid massi või mahu järgi	osaliselt	17-26
EN2	Taaskasutatud sisendmaterjalide protsent	osaliselt	23-24
EN3	Otsene energiatarve primaarsete energiaallikate kaupa	täielikult	23-25
EN4	Kaudne energiatarve primaarsete energiaallikate kaupa	osaline	24
EN8	Üldine veekasutus allika järgi	täielikult	18
EN9	Veeallikas, mida vee kasutamine oluliselt kahjustab	täielikult	17-18
EN20	Lämmastikoksiid, vääveloksiid ja teised olulised õhusaasteained liigi ja massi järgi (Andmed on piiratud, kuna transpordist tulenevaid heitmeid me ei arvuta)	täielikult	25
EN21	Üldine heitveekogus kvaliteedi ja sihtkoha järgi	täielikult	19-22
EN22	Jäätmete kogumass tüübi ja kõrvaldamisviisi järgi	osaliselt	23
EN23	Oluliste reostuste koguarv ja -maht	täielikult	22
EN25	Aruandva organisatsiooni heitveest ja äravoolust oluliselt mõjutatud veekogude ja nendega seotud elupaikade identifitseerimine, suurus, kaitsestaatus ja bioloogilise mitmekesisuse alane väärtus	täielikult	19
EN30	Üldised keskkonnakaitsekulud ja investeeringud tüübi järgi	osaliselt	15; 22; 29-30
LA1	Tööjõu suurus	täielikult	27
LA4	Kollektiivlepingu kokkulepete alusel töötavate töötajate arv	täielikult	27
LA6	Töötervishoiu- ja ohutusprogramme jälgivates ja nõustavates juhtkonna ja töötajate ametlikes ühiskomiteedes esindatud töötajate protsent töötajate üldarvust	täielikult	27-28
LA7	Vigastuste, kutsehaiguste, töölt ära jäämiste ja puudumiste määrad ning tööga seotud surmajuhtumite koguarv piirkondade ja sugupoolte kaupa	osaliselt	28
LA10	Koolitustundide keskmine arv töötaja kohta sugupoolte ja töötajakategooriate kaupa	osaliselt	27
LA12	Töötajate osakaal, kellega toimuvad regulaarsed arenguvestlused, sugupoolte kaupa	täielikult	27
SO1	Tegevuste osakaal, millesse kaasati kohalik kogukond ning koostati mõjuhinnang ja arenguprogramm	osaliselt	29-30
SO7	Konkurentsivastase käitumise, trustide ja monopolide vastu esitatud hagide koguarv ja nende tulemused	täielikult	16
PR5	Kliendi rahuloluga seotud tavad, sealhulgas klientide rahulolu mõõtvate uuringute tulemused.	täielikult	31-32

Maalinn Consulting OÜ

GRI kohaldamistasadi sõltumatu kontrolli kinnitus

(Application Level Check)

Maalinn Consulting OÜ kinnitab käesolevaga, et AS Tallinna Vesi on esitanud oma "Sotsiaalse vastutustundlikkuse ning säästva arengu aruande 2013" (Aruanne) Maalinn Consulting OÜ-le kohaldamistasandi sõltumatuks kontrollimiseks ning mille teostamise tulemusena saab kinnitada, et Aruanne vastab GRI G3.1 kohaldamistasandi C+ nõuetele.

GRI kohaldamistasandid annavad informatsiooni selle kohta, millises ulatuses on GRI G3.1 juhendit aruande koostamisel on kohaldatud. Kohaldamistasandite kontroll kinnitab, et nõutav kombinatsioon ja arv standardseid andmeid (profiili indikaatorid, andmed juhtimisviisi kohta ning tulemusnäitajad) on aruandes esitatud. Kohaldamistasandite kontroll kinnitab samuti, et GRI sisuregistris esitatud andmed on korrektsed ning osutatud profiili- ja tulemusnäitajatele vastab sellekohane sisu vastavalt GRI G3.1 juhistele.

Kohaldamistasandite eesmärgiks *ei ole* osutada, milline on aruandes toodud andmete kvaliteedi tase, samuti *ei ole* kohaldamistasandite eesmärgiks osutada, milline on aruande koostanud organisatsioon saavutuste tase sotsiaalselt vastutustundlikkuse või säästva arengu valdkonnas.

Tallinn, 3. juuli 2014

Heler Maalinn

Konsultant ja GRI spetsialist
GRI Certified Training Program, Certificate No TR81578
Maalinn Consulting OÜ

Käesolev kinnitus kehtib üksnes Aruande sisu ja osade kohta, mis on Maalinn Consulting OÜ-le 03.07.2014 kontrolli läbi viimiseks esitatud, käesolev kinnitus ei ole kehtiv hilisematele muudatustele Aruande sisus.

Maalinn Consulting OÜ | Reg.nr 10675242 | Tallinn | info.maalinn@gmail.com