



AS TALLINNA VESI 2012. AASTA TOOTMISTULEMUSED

Peamised tootmis- ning kvaliteedinäitajad jätkasid 2012. aastal stabiilset paranemist. Ettevõtte jätkas tööd võrkude tarnekindluse suurendamisel ning klienditeeninduse parandamisel. Lisaks väga headele tulemustele joogivee- ning reoveepuhastuses on Ettevõtte järjekindlalt pööranud tähelepanu ka keskkonnanalasele tegevusele ning elanike keskkonnanalase teadlikuse tõstmisele. Möödunud aastal tunnustasid Ettevõtte tegevusi nii Keskkonnaamet, Vastutustundliku Ettevõtluse Foorum kui Euroopa Komisjon.

Peamised tegevusnäitajad 2012. aastal.

	2011	2012
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,66 %	99,55 %
Veekadu jaotusvõrgus	17,73 %	15,86 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,56 h	3,42 h
Kliendikontaktide arv veesurve asjus	800	736
Reovesi		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	944	715
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ärajuhtimise kohta	1804	1239
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 %
Klienditeenindus		
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	95,9 %	98,5 %
Kirjalike kaebuste arv	384	184
Lubaduste mittetäitmise arv	60	19
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust (alates 2012.a. teavitatakse kliente ka väljaspool tavatööaega)	97,9 %	90 %
Kanaliseerisiummistustele reageerimine vähemalt 2 tunni jooksul	75 %	95 %

Kraanivesi on joogivesi

2012.aasta tõestas taas, et pealinna joogivesi on väga kvaliteetne ning seda võib julgelt juua. Aasta jooksul tarbija kraanidest võetud 2921-st veeproovist vastas nõuetele 2908, mis tähendab, et kraanivee kvaliteet on jätkuvalt Lääne-Euroopa joogivee kvaliteedi tasemel.

Teenuse töökindlus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud ööpäevaringselt toimiv teenus. Seetõttu keskendub Ettevõtte tarnekindluse suurendamisele. 2011. aastaga võrreldes on 70% võrra vähenenud veesurvega seotud kliendipäringute arv, mis näitab, et Ettevõtte on suutnud tagada õige survega joogivee teenuse. Samuti on 2011. aastaga võrreldes vähenenud veekatkestuste ajaline kestvus. Vähendamaks teenuse katkestuse korral tekkivaid ebameeldivusi, eelteavitati avariiliste veesulgemiste korral 90 % klientidest.

Puhtam looduskeskkond

Aastast-aastasse on vähenenud lekete tase. 2012. aastal langes lekete tase 15,86%-ni, mis on Ettevõtte ajaloo madalaim tulemus. Kümmeaastat tagasi oli lekete tase üle 32%, mis tähendab, et igapäevaselt hoitakse kokku üle 13 tuhande kuupmeetri puhastatud joogivett. Lekete taseme sellist vähendamist on võimaldanud järjepidevad pingutused kasutada veeressurssi jätkusuutlikult ning väiksemate kadudega.

Ettevõtte tähelepanu on jätkuvalt suunatud ka potentsiaalsete ülejutuste ning reostusega seotud riskidele. 2012 aastal oli klientidel varasemast vähem probleeme ummistunud torustike ja reovee ärajuhtimise teenuse toimivusega. Ummistuste vähenemist on võimaldanud mitmed ennetavad tegevused nagu näiteks torustike survepesu efektiivsuse tõstmine.

Stabiilsest kanalisatsioonivõrgu olukorrast annab tunnistust aastaga 19% võrra vähenenud kanalisatsioonitorustike purunemiste arv.

Klientide ja kogukonna heaks

Jätkuv tähelepanu tööprotsesside efektiivsemaks muutmisele ning paremale juhtimisele on 2012. aastal oluliselt vähenenud kliendi kirjalike kaebuste arv kõigi Ettevõtte teenuste osas. 2012.aastal pööras Ettevõtte senisest enam tähelepanu, et klient teab mida ning millal tehakse, võrreldes 2011. aastaga on klientide sellekohane teavitamine kasvanud pea 20% võrra.

Ettevõtte keskendub jätkuvalt keskkonnateadliku mõtteviisi viimisele elanikeni. Sarnaselt varasemate aastatega viidi jaamades läbi avatud uste päevi, et tutvustada puhastusprotsesse. 2012. aastal viidi ka avalik teavituskampaania "kraanivesi=joogivesi", mis kutsus taaskord inimesi üles kraanivett jooma. Lisaks teavituskampaaniale, kaasati ka pealinna söögikohti, pakkumaks joogiks kraanivett. Jätkus ka koostöö haridusasutustega, selgitamaks lastele puhta joogivee säästmise vajalikkust ja võimalusi.

Suurima tunnustuna Ettevõtte keskkonna-alasele tegevusele 2012. aastal esitas Euroopa Komisjon AS-i Tallinna Vesi EMAS 2012 auhinna nominandiks.