



AS-I TALLINNA VESI 2013. AASTA 1. KVARTALI TOOTMISTULEMUSED

Ettevõtte on saavutanud stabiilselt väga kõrge kvaliteeditaseme ning jätkab järjepidevat tööd nii tulemuste hoidmise- kui parandamisega kõigi näitajate osas. Samuti on Ettevõtte jätkuvalt pühendunud klienditeeninduse parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele.

Tegevusnäitajad 2013. a. 1 kvartalis

	2012 1 kv	2013 1 kv
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	100 %	99,87 %
Veekadu jaotusvõrgus	17,64 %	17,44 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	2,86 h	3,12 h
Kliendikontaktide arv veesurve asjus	204	147
Reovesi		
Kanaliseerimisitorustike ummistuste arv	218	251
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ärajuhtimise kohta	418	422
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 %
Klienditeenindus		
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99,2 %	99,1 %
Kirjalike kaebuste arv	44	38
Lubaduste mittetäitmise arv	3	3
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	88,9 %	96,0 %

Kraanivesi on joogivesi

Pealinna joogivesi on väga kvaliteetne ning seda võib julgelt juua. Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseameti. 2013. aasta esimese kolme kuu jooksul võeti tarbija kraanivest 749 veeproovi, millest vaid üks ei vastanud nõuetele. See tulemus ületab jätkuvalt Tallinna linnaga sõlmitud teenuslepingus nõutud taset ning on võrreldav Lääne-Euroopa veekvaliteedi tasemega.

Kindel teenus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud ööpäevaringselt toimiv teenus. Seetõttu keskendub Ettevõtte tarnekindluse suurendamisele. 2012. aasta sama perioodiga võrreldes on pea 30% võrra vähenenud veesurvega seotud kliendipäringute arv, mis näitab, et Ettevõtte on suutnud tagada õige survega joogivee teenuse.

Klientide heaks

Ettevõtte peab kliendisuhthel oluliseks ennetavat tegevust, et reageerida probleemidele kiiremini ning ära hoida tõsisemate probleemide teke. 2013.a esimeses kvartalis vähenes võrreldes möödunud aasta sama perioodiga kliendikaebuste arv 9,5% võrra. Ettevõtte peamiseks eesmärgiks on tagada, et kliendid teavad, millal nende probleemid lahenduse leiavad. Esimeses kvartalis saavutas Ettevõtte ka

seatud eesmärgi, teavitada kliente vähemalt 90% juhtudest kliendi esmakordsel pöördumisel, milliseid tegevusi ning millal võetakse ette.

Et saada vahetut tagasisidet viimase kuu kliendipöördumiste kohta ning vajadusel koheselt reageerida rahulolematusele või küsimustele, küsime klientidelt igakuist tagasisidet. 2013. aasta esimeses kvartalis oli klientide hinnag 4-punkti skaalal 3,37 punkti.

Puhtam elukeskkond

Aastast-aastasse on vähenenud lekete tase. Võrreldes kümneaasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku pea 13 tuhande kuupmeetri kvaliteetsset joogivett. Sama kogus vett on võrdne Tartu linna ööpäevase veetarbimisega. Ka 2013. aasta esimest kvartalit iseloomustab lekete taseme vähenemine võrreldes möödunud aasta sama perioodiga. Lekete vähendamist on võimaldanud järjepidevad pingutused parandada võrkude kvaliteeti.

Ettevõtte tähelepanu on jätkuvalt suunatud ka potentsiaalsete üleujutuste ning reostusega seotud riskidele. Ummistuste vähenemist läbi aastate on võimaldanud mitmed ennetavad tegevused nagu näiteks torustike survepesu efektiivsuse tõstmine ning pikaajalised kanalisatsioonivõrgustikku tehtud investeeringud. 2013. aasta esimese kvartalis oli ummistusi rohkem kui varasemalt, ent selle põhjuseks oli pikk külmaperiood, mille tõttu oli raskendatud ennetavate tegevuste, nagu survepesu, teostamine.