



## AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2013. AASTA KOLMANDAS KVARTALIS

Oleme saavutanud stabiilselt väga kõrge kvaliteeditaseme ning jätkame järjepidevat tööd nii tulemuste hoidmise kui parandamisega kõigi näitajate osas. Kolmanda kvartali tulemustest joonistub klientide jaoks positiivsena ilmekalt välja vähenenud ummistuste arv ning jätkuvalt madal lekete tase. Mõlemad näitajad on saavutatud süsteemse ennetava töö tulemusena.

Pühendume jätkuvalt klienditeeninduse parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele. Tunnustusena mõtteviisi eest, mida igapäevaselt oma tegevuses rakendame, esitati meid kolmanda kvartali lõpus Tallinna Ettevõtlusauhindade jagamisel vastutustundliku ettevõtte nominendiks.

Tegevusnäitajad 2013. aasta kolmandas kvartalis:

Tegevusnäitaja	3 kv 2012	3 kv 2013
<b>Joogivesi</b>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	98,91 %	99,32 %
Veekadu jaotusvõrgus	15 %	16,84 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,93 h	3,58 h
<b>Reovesi</b>		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	137	127
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	102	114
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	264	276
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 %
<b>Klienditeenindus</b>		
Kirjalike kaebuste arv	37	34
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	67	104
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	204	256
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	98,2 %	98,4 %
Lubaduste mittetäitmise arv	10	106
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	90,5 %	97,9 %

### Kraanivesi on joogivesi

Pealinna joogivesi on jätkuvalt kvaliteetne ning seda võib julgelt juua. Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt Terviseameti poolt kinnitatud joogivee kontrollikavale. 2013. aasta 9 kuu jooksul võeti tarbija kraanidest 2 215 veeproovi, millest 99,64 % vastasid kõikidele kvaliteedinõuetele. Vaid kaheksa veeproovi osas leiti mittevastavusi. Vee kvaliteeditase ületab jätkuvalt Tallinna linnaga sõlmitud teenuslepingus nõutud taset ning on võrreldav Lääne-Euroopa veekvaliteedi tasemega. Lisaks Tallinnale varustame joogiveega ka Maardu teeninduspiirkonda ning seal vastas vee kvaliteet 100-protsendiliselt kõikidele Euroopa Liidu poolt kehtestatud kvaliteedinõuetele.

### Kindel teenus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud ööpäevaringselt toimiv teenus. Seetõttu keskendume oma teenuse töökindluse järjepidevale parandamisele. Kolmanda kvartali teenuse tarnekindlust mõjutas negatiivselt Tallinna kesklinnas ja Nõmmel toimunud ehitustegevus. Ehitustegevusest tingituna tõusis kliendikontaktide osakaal nii vee kvaliteedi kui surve osas, suurenes veekatkestuste hulk ja lubaduste

mittetäitmise arv. Meie kliendilubaduste süsteem on ainulaadne ja selle kohaselt maksame kliendile automaatselt kompensatsiooni, kui me ei suuda täita oma sisemisi teenuse standardeid. Samas võrreldes 2012. aasta sama perioodiga vähenes keskmine katkestuse kestus kliendi kohta 7 protsendi võrra.

### **Klientide heaks**

Peame kliendisuhtluses oluliseks ennetavat tegevust, et reageerida probleemidele kiiremini ning hoida ära tõsisemate probleemide teke. Meie peamiseks eesmärgiks on tagada, et kliendid teaksid, millal nende probleemid lahenduse leiavad. Et vähendada ebameeldivusi, mis kaasnevad veekatkestustega, teavitasime 2013. aasta esimesel poolaastal 98 % juhtudest kliente planeerimata veekatkestustest ette.

Püüame pidevalt leida uusi lahendusi, mis lihtsustaks klientidel meiega suhtlust. Ühe arendusena selles vallas võtsime kolmandas kvartalis kasutusele veebipõhised avaldused, mis muudab kogu protsessi lihtsamaks ja kiiremaks.

### **Puhtam elukeskkond**

Lekete taseme vähenemist aastast-aastasse on võimaldanud järjepidev võrkude kvaliteedi parandamine. Võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku pea 13 tuhande kuupmeetri puhastatud joogivett.

Vaatamata väiksele veelekete taseme tõusule sel aastal, on kogu kalendriaasta vaates tulemus väga hea, varasemate aastate näitajatest oluliselt madalam ning jätkuvalt languses.

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste ning reostusega seotud riskide vähendamisele. Kolmanda kvartali lõpuks oli läbi pestud 148 km ulatuses kanalisatsioonitorustikku. Selle ennetava tegevuse tulemusel on ummistuste arv võrreldes 2012. aasta sama perioodiga 7% võrra vähenenud.