



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2012. AASTA I POOLAASTAL

AS Tallinna Vesi 2012. aasta esimese poolaasta tootmistulemused on aegade parimal tasemel, ületades möödunud aastaga võrreldes oluliselt ootusi. Tootmis- ja kvaliteedinäitajad näitavad kindlat ning jätkuvat paranemist. Võrreldes möödunud aasta sama perioodiga on paranenud nii vee- kui reoveepuhastuse, teenuse toimivuse kui kliendisuhtlusega seotud tulemused. Ettevõtte jätkab järjepidevat tööd nii tulemuste hoidmisel ning parandamisel kõigi näitajate osas kui klienditeeninduse jätkuval parandamisel. Samuti on Ettevõtte jätkuvalt pühendunud kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisele seotud tegevustele.

Tegevusnäitaja	2011 I pa	2012 I pa
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,73%	99,73%
Veekadu jaotusvõrgus	19,54%	16,40%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,68 h	3,2 h
Kliendikontaktide arv veesurve asjus	347	343
Reovesi		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	578	398
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ärajuhtimise kohta	1070	853
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
Klienditeenindus		
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	94,1%	98,4%
Kirjalike kontaktide arv	4604	4644
Lubaduste mittetäitmise arv	51	6
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	97,6%	89,99%
Kanalisatsiooniummistustele reageerimine vähemalt 2 tunni jooksul	69%	92%

Kraanivett võib julgelt juua

2012. aasta esimesel poolaastal vastasid tarbija kraanidest võetud veeproovidest 99,73% kõigile nõuetele. See tähendab, et võetud 1457-st proovist ei vastanud nõuetele vaid 4 veeproovi. Neil juhtudel oli peamiseks põhjuseks ehitustegevus Tallinnas.

AS Tallinna Vesi järgib Terviseameti poolt kinnitatud joogiveekvaliteedi kontrollkava, mis määratleb täpselt proovivõtukohtad, -sagedused ning analüüsivad parameetrid.

Jätkuv töö puhtama keskkonna nimel

Et tagada vastavus keskkonnanõuetele ning Läänemere ja Tallinna lahe üldine puhtus, kõrvaldab Paljassaare reoveepuhastusjaam igal aastal reoveest üha enam reostust. Aastaga on märkimisväärselt vähenenud Läänemere reostuskoormus. Võrreldes 2011. a. I poolaastaga juhitakse merre 169 tonni võrra vähem lämmastikku.

AS Tallinna Vesi peab oluliseks veeressursi jätkusuutlikku kasutamist. Sellest annab tunnistust ettevõtte tegevuse tulemusel oluliselt vähenenud lekete tase. Vee- ja kanalisatsioonivõrkude parem juhtimine ja jälgimine ning kiire reageerimine leketele ja purunemistele on võimaldanud oluliselt vähendada lekete taset. Kui 2001. aastal ulatus lekete tase üle 32%, siis 2012. a. I poolaastal oli lekete

tase vaid 16,40%. See tähendab, et võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku üle 13 tuhande kuupmeetri puhastatud joogivett.

Ettevõtte jätkab tegevust ummistuste ennetamisel, vähendamaks potentsiaalseid üleujutuste ning reostusega seotud riske. Võrreldes möödunud aasta sama perioodiga, on klientidel olnud vähem probleeme ummistunud torude ning kanalisatsiooni äravooludega. Ummistuste vähenemist on võimaldanud mitmed ennetavad tegevused nagu survepesu ja pikaajalised kanalisatsioonivõrgustikku tehtud investeeringud. Lisaks ennetamisele on möödunud aasta sama perioodiga võrreldes oluliselt paranenud ka kanalisatsiooniummistustele reageerimise kiirus. 2012. aasta esimesel poolaastal reageeriti 92%-le ummistustest kiiremini kui 2 tunni jooksul peale teate registreerimist.

Pühendumine klienditeeninduse jätkuvalle parandamisele

Ettevõtte peab kliendisuhtlusel oluliseks ennetavat tegevust, et reageerida probleemidele kiiremini ning ära hoida tõsisemate probleemide teke. Klientide jaoks esmatähtsate parendusvaldkondade väljaselgitamiseks võeti 2012. a. I poolaastal kasutusele parandatud regulaarne tagasisidesüsteem. Samuti keskendub Ettevõtte klienditeenindusel senisest enam klientide ennetavale teavitamisele. Peamiseks eesmärgiks on hoida kliente maksimaalselt kursis teenust mõjutavate töödega. Vähendamaks teenuse katkestuse korral tekkivaid ebameeldivusi, eelteavitab Ettevõtte avariiliste veesulgemiste korral võimalikult paljusid kliente. Ettevõtte on tuvastanud piirkonnad, kus on valingvihmade korral kõige suurem üleujutuse oht. Alates 2012. a. juunikuust teavitatakse nimetatud piirkondade kliente üleujutuse ohu korral e-posti või SMS-i teel.

Võrreldes möödunud aasta sama perioodiga on oluliselt paranenud kirjalikele kliendipöördumistele vastamise kiirus. Ligi 99% klientidest said vastuse vähem kui 2 tööpäeva jooksul. Lubaduste mittetäitmisest tulenevate kontaktide arv on eelmise aasta sama perioodiga võrreldes märkimisväärselt vähenenud. Lubaduste programm on osa ettevõtte jätkuvalt pühendumisest klientidele veelgi parema teenuse osutamisele, olles üks vähestest sellelaadsetest klienditeeninduse programmidest Baltimaade kommunaalteenustete seas. Antud lubadustest tulenevalt kohustub ettevõtte saavutama veelgi kõrgema teenustaseme, kui on nõutud Tallinna linnaga sõlmitud lepingus.

Rohkem keskkonnateadlikke inimesi

2012. aasta esimesel poolaastal jätkas ettevõtte keskkonnateadliku mõtteviisi levitamist. Lisaks projekti „Veepäev lasteaias“ jätkuvalle läbiviimisele koostas ettevõtte laste keskkonnahariduse edendamiseks õpetajatele mõeldud, uut riiklikku õppekava toetava õppematerjali II kooliastme loodusõpetuses. Materjalide koostamisel on silmas peetud nii õppekava läbivaid teemasid (keskkond ja jätkusuutlik areng, teabekeskond) kui ka konkreetseid ainealaseid teemasid. Materjali tutvustamiseks viis ettevõtte läbi tutvustavad seminarid õpetajatele nii eesti kui vene keeles.

2012. aasta kevadel viis ettevõtte läbi laiema teavituskampaania „Kraanivesi = Joogivesi“. Kampaania eesmärgiks on inimeste teadlikkuse tõstmine kraanivee kvaliteedist, samuti selgitustöö, kuidas kraanivee eelistamine pudeliveele aitab ühest küljest kokku hoida raha, teisest küljest säästa keskkonda. Lisaks kampaaniale jätkas ettevõtte koostööd Tallinna söögikohtadega, kes julgustavad inimesi valima toidu kõrvale joogiks kraanivett.