



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2012. aasta I KVARTALIS

AS Tallinna Vesi 2012. aasta esimese kvartali tootmis- ja kvaliteedinäitajad on läbi aegade parimal tasemel ning näitavad jätkuvat paranemist. Võrreldes möödunud aasta esimese kvartali tulemustega, on märkimisväärselt paranenud Läänemere reostuskoormus ning reoveepuhastuse, teenuste kvaliteedi ning kliendisuhtluse näitajad. Ettevõtte jätkab järjepidevat tööd tulemuste hoidmisel ning parandamisel kõigi näitajate osas. Samuti keskendub Ettevõtte üha enam kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisele seotud tegevustele.

Tegevusnäitaja	2011 I kv	2012 I kv
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	100%	100%
Veekadu jaotusvõrgus	20,97%	16,88%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,6h	3,0h
Kliendikontaktide arv veesurve asjus	143	204
Reovesi		
Kanaliseerimisvõrkude ummistuste arv	323	218
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ärajuhtimise kohta	547	451
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
Klienditeenindus		
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	89,3%	99,2%
Kirjalike kontaktide arv	2102	2281
Lubaduste mittetäitmise arv	40	3
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	96,9%	88,4%
Kanaliseerimisvõrkude reageerimine vähemalt 2 tunni jooksul	75%	93%

Kraanivee kvaliteet vastab 100% nõuetele

2012. aasta esimeses kvartalis saavutatud kraanivee kvaliteedi kinnituseks on tarbija kraanidest võetud veeproovide 100% vastavus kõigile nõuetele. AS Tallinna Vesi järgib Terviseameti poolt kinnitatud joogiveekvaliteedi kontrollkava, mis määratleb täpselt proovivõtukohtad, -sagedused ning analüüsivad parameetrid.

Järjepidev töö puhtama keskkonna nimel

Vastamaks keskkonnanõuetele ning tagamaks Läänemere ning Tallinna lahe üldine puhtus, kõrvaldab Paljassaare reoveepuhastusjaam igal aastal reoveest üha enam reostust. Aastaga on märkimisväärselt vähenenud Läänemere reostuskoormus. Biofilter on võimaldanud reostuskoormust võrreldes 2011. a. I kvartaliga vähendada 51,2% võrra.

Ettevõtte pingutab järjepidevalt, et kasutada veeressurssi jätkusuutlikult. Sellest annab tunnistust oluliselt vähenenud lekete tase, mida on võimaldanud nii vee- ja kanalisatsioonivõrkude parem juhtimine ning jälgimine kui kiire reageerimine leketele ja purunemistele. Kui 2001. aastal ulatus lekete tase üle 32%, siis 2012. a. esimeses kvartalis oli lekete tase vaid 16,88%. See tähendab, et võrreldes kümne aasta tagase ajaga hoitakse igapäevaselt kokku üle 13 tuhande kuupmeetri puhastatud joogiveet.

Ettevõtte jätkab tegevust ummistuste ennetamisel, vähendamaks potentsiaalseid üleujutuste ning reostusega seotud riske. Võrreldes 2011. aasta I kvartaliga 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 esimeses kvartalis reageeriti 93%-le ummistustest kiiremini kui 2 tunniga peale teate registreerimist.

Ennetav kliendisuhklus

Eesmärgistatud ennetav tegevus võimaldab Ettevõttel kiiremini reageerida ning ära hoida tõsisemate probleemide tekke. Ühe ennetava tegevusena soovib Ettevõtte eel-teavitada avariiliste veesulgemiste korral võimalikult paljusid kliente, et vähendada teenuse katkestuse korral tekkivaid ebameeldivusi. 2012. a. I kvartalis teavitati teenuse katkestusest ennetavalt ligi 88% klientidest. Võrreldes möödunud aasta sama perioodiga on oluliselt paranenud kirjalikele kliendipöördumistele vastamise kiirus. Üle 99% klientidest said vastuse vähem kui 2 tööpäeva jooksul. Lubaduste mittetäitmisest tulenevate kontaktide arv on eelmise aasta sama perioodiga võrreldes märkimisväärselt vähenenud. Sellele on kaasa aidanud ennetav tegevus ning juhtkonna tähelepanu fookusseerimine. AS Tallinna Vesi lubadused on osa ettevõtte jätkuvast pühendumisest klientidele veelgi parema teenuse osutamisele. Tänu antud lubadustele kohustub Ettevõtte saavutama veelgi kõrgema teenustaseme, kui on nõutud Tallinna linnaga sõlmitud lepingus, ning on üks vähestest sellelaadsetest klienditeeninduse programmidest Baltimaade kommunaalettevõtete seas.

Rohkem keskkonnateadlikke inimesi.

Ka 2012. aasta esimeses kvartalis keskendus Ettevõtte keskkonnaalaste tegevuste ning teadlikkuse tõstmise edendamisele. Ettevõtte jätkas koostööprojekti Tallinna söögikohtadega, julgustamaks tarbijaid valima joogiks kraanivett. Laste keskkonnahariduse levitamiseks koostas Ettevõtte 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 alustas Ettevõtte õpetajatele tutvustavaid seminare, mis jätkuvad sügiseni. Samuti jätkab Ettevõtte projekti „Veepäev lasteaias“, mille eesmärgiks on 4.-7. aasta vanustele lastele selgitada puhta joogivee säästmise vajalikkust ja võimalusi.