



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2013. AASTAL

Sarnaselt varasemate aastatega, iseloomustab ka möödunud, 2013. aastat, nii tootmis- kui kvaliteedinäitajate järjepidev paranemine. Eelkõige annab see kindlustunde kõigile tarbijatele, et neile on tagatud kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Lisaks teenuse kvaliteedile, keskendume sellele, et olla oma klientidele heaks partneriks. 2013. aastal on klientide tagasiside meie tööle olnud väga positiivne ning me jätkame pingutamist, et meie klienditeenindus oleks pidevas paranemises. Kuna meie tegevus mõjutab oluliselt nii ümbritsevat looduskeskkonda kui ka kohaliku kogukonna heaolu, peame väga oluliseks pöörata tähelepanu keskkonna- ning kogukonnaalasele tegevusele.

Tegevusnäitajad 2013. aastal:

Tegevusnäitaja	2012	2013
<i>Joogivesi</i>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,55 %	99,70 %
Veekadu jaotusvõrgus	15,86%	16,98 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,42 h	3,46 h
<i>Reovesi</i>		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	715	762
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	120	139
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	1239	1405
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 %
<i>Klienditeenindus</i>		
Kirjalike kaebuste arv	152	118
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	239	252
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	736	576
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	98,5 %	99,1 %
Lubaduste mittetäitmise arv	19	117
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	89 %	96,9 %

Kraanivesi on joogivesi

Pealinna kraanivesi on väga kvaliteetne ning seda võib julgelt juua. 2013. aasta ei erinenud kvaliteedi osas varasematest. Seni ajaloo parim tulemus, mil 99,70% kõikidest veeproovidest vastas nõuetele, tähendab, et mullu, 2965-st tarbijate kraanidest võetud veeproovidest, leidsime vaid 9 proovi osas mittevastavusi. Enamasti on mittevastavused seotud raua ning hõgususe kõrge sisaldusega, mis on tingitud veetorustiku seisukorrast. Reageerisime kõikidele mittevastavustele koheselt.

2013. aastast varustab Ülemiste järv joogiveega ka Maardu elanikke. 2013. aastal Maardus võetud veeproovidest 99,31% vastasid nõuetele. Enne Tallinna veevõrguga ühendamist, vastas Maardu elanike joogivesi vaid 33% ulatuses kvaliteedinõuetele.

Kindel teenus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud ööpäevaringselt toimiv teenus. Seetõttu keskendume oma teenuse töökindluse järjepidevale parandamisele.

2013. aastal kliendipöördumiste arv võrreldes 2012. aastaga mõnevõrra suurenes. Selle põhjuseks on eelkõige olnud aktiivne ehitustegevus Nõmmel, Muuga ja Maardu elanike liitumise protsess ning Euroopa Liidu seadusemuudatus seoses üleminekuga e-püsimate teenusele, mis on tekitanud klientides mõnevõrra segadust. Ehitustegevusest on tingitud ka Meie Lubaduste rikkumiste suurenemine. Meie kliendilubaduste süsteem on ainulaadne ja selle kohaselt maksame klientidele automaatselt kompensatsiooni, kui me ei suuda täita oma sisemisi teenuse standardeid. Samas vähenes 2013. aastal kaebuste arv 118-le võrreldes 2012. aasta 152 kaebusega. See näitab, et hoolimata lühiajalistest probleemidest, mis on olnud tingitud eelkõige välistest teguritest, saavad kliendid teenuse toimimisele kindlad olla.

Puhtam elukeskkond

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike ülejutuste ning reostusega seotud riskide, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Ennetava kanalisatsioonivõrkude läbipesu tulemusel oli 2013. aastal kanalisatsiooniummistusi 20% vähem kui viimasel neljal aastal keskmiselt. See tähendab, et kui möödunud aastatel oli keskmiselt 915 ummistust, siis 2013. aastal oli ummistusi vaid 762.

Ka lekete tase väheneb ennetava töö tulemusel aasta-aastalt. Nii hoitakse kümne aasta taguse ajaga võrreldes igapäevaselt kokku pea 13. tuhat kuupmeetrit puhastatud joogivett.

Klient on meie partner

Peame kliendisuhtlusel keskseks ennetavat tegevust, et saaksime probleemidele kiiremini reageerida ning ära hoida tõsisemate probleemide tekke. Küsime klientidelt igakuist tagasisidet, et saaksime koheselt tegeleda teemadega, mille osas me klientide ootustele veel ei vasta. 2013. aasta ületas klientide tagasiside meie ootusi. Võrreldes 2012. aasta tulemusega 3,32, hindasid kliendid meid 2013. aastal 4-punkti skaalal 3,42 punktiga. Klientide jätkuvalt kõrget rahulolu meie teenusega kinnitavad ka TNS EMOR poolt, meie klientide seas läbi viidud, rahulolu-uuringu tulemused, ületades oluliselt Euroopa kommunaalteenuste ettevõtete keskmist.

Meie peamiseks eesmärgiks on tagada, et kliendid teaksid, millal nende küsimused lahenduse leiavad. Vähendamaks ebameeldivusi, mis kaasnevad veekatkestustega, teavitasime 2013. aastal 96,9% juhtudest kliente planeerimata veekatkestustest ette.

Püüame pidevalt leida uusi lahendusi, mis lihtsustaks klientidel meiega suhtlust. Meie kliendid kasutavad üha enam e-kanaleid, mis annab tunnistust kanalite kasutamismugavusest.

Kogukonna heaks

Oleme Eesti suurim vee-ettevõtte ning meie tegevus mõjutab Eesti elanikest pea kolmandikku. Peame väga oluliseks panustada meid ümbritsevasse elukeskkonda ning kohaliku kogukonna heaolusse. Seetõttu tegutseme järjekindlalt selle nimel, et viia keskkonnateadlik mõtteviis nii suurte- kui väikesteni. Ka 2013. aastal viisime teadlikkuse tõstmiseks läbi kampaania „Kraanivesi on joogivesi“, et inimestel oleks julgust ning kindlust juua kraanivett. Veepuhastusjaamas ning reoveepuhastusjaamas käis möödunud aastal puhastusprotsesse uudistamas ligi 3000 huvilist. Samuti jätkasime tihedat koostööd haridusasutustega, et sirguks keskkonna suhtes tähelepanelik ja teadlik järelkasv.