



## AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2013. AASTA I POOLAASTAL

Oleme saavutanud stabiilselt väga kõrge kvaliteeditaseme ning jätkame järjepidevat tööd nii tulemuste hoidmise kui parandamisega kõigi näitajate osas. Samuti oleme jätkuvalt pühendunud klienditeeninduse parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele.

Tegevusnäitajad 2013. aasta esimesel poolaastal:

Tegevusnäitaja	2012 I pa	2013 I pa
<b>Joogivesi</b>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,73 %	99,80 %
Veekadu jaotusvõrgus	16,40 %	16,64 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,2 h	3,53 h
<b>Reovesi</b>		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	398	478
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	62	74
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	799	866
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 %
<b>Klienditeenindus</b>		
Kirjalike kontaktide arv	4647	4698
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	100	90
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	340	326
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	98,4 %	98,6 %
Lubaduste mittetäitmise arv	6	9
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	89,0 %	97,1 %

### 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 joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseamet. 2013. aasta esimesel poolaastal võeti tarbija kraaniveest 1478 veeproovi, millest vaid kolm ei vastanud nõuetele. Kvaliteedi taastamiseks teostasime koheselt torustike hooldustöid, et mittevastavused likvideerida. 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 keskendume meie poolt pakutava teenuse töökindluse järjepidevale parandamisele. Võrreldes 2012. aasta esimese poolaastaga on vähenenud nii veesurvega kui vee kvaliteediga seotud kliendipäringute arv. See annab tunnistust, et oleme suutnud klientidele tagada õige survega kvaliteetse joogivee.

### Klientide heaks

Peame kliendisuhtlusel oluliseks ennetavat tegevust, et reageerida probleemidele kiiremini ning ära hoida tõsisemate probleemide tekke. Meie peamiseks eesmärgiks on tagada, et kliendid teavad, millal

nende probleemid lahenduse leiavad. Et vähendada ebameeldivusi, mis kaasnevad veekatkestustega, teavitasime 2013. aasta esimesel poolaastal 97% juhtudest kliente planeerimata veekatkestustest ette. Et saada vahetut tagasisidet viimase kuu kliendipöördumiste kohta ning vajadusel koheselt reageerida rahulolematusele või küsimustele, küsime klientidelt igakuist tagasisidet. 2013. aasta esimesel poolaastal oli klientide hinnang 4-punkti skaalal 3,4 punkti.

### **Puhtam eluskeskkond**

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. Hoolimata perioodilisest kõikumisest veelekete tasemes, mida mõjutab muuhulgas ka ilmastik, püsib veekadude hulk stabiilselt madalal tasemel.

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste ning reostusega seotud riskide vähendamisele. Selleks, et ennetavalt tuvastada remonti vajava kanalisatsioonitorustiku asukohad, viime läbi torustiku kaameravaatluse programmi. Selle tulemusel on kanalisatsioonitorustike remontide arv 2013. aasta I poolaastal küll suurenenud, ent võimaldab pikemas perspektiivis tagada teenuse tarnekindlus.

### **Kogukonna heaks**

Oleme jätkuvalt pühendunud elanikkonna teadlikkuse tõstmisele, et kasutada jätkusuutlikumalt veeressurssi ning vältida ummistusi. 2013. aasta maikuus viisime taas läbi kampaania “K raanivesi on joogivesi”, millega julgustame inimesi kraanivett jooma. Koos kampaaniaga ärgitame kraanivett joogiks valima ka pealinna söögikohtades. Selleks, et kraanivesi joogiveena atraktiivsemaks muuta, viisime partneriga Butterfly Lounge koostöös läbi ürituse “Elamusterohke kraanivesi”, kus valmistati kraaniveest kokteile. Välimeedia uuringu tulemusel jäi kampaania elanikele väga hästi silma ning uuring tõendas ka jätkuvat kraanivee joomise kasvu elanike hulgas.