



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2014. AASTA ESIMESES KVARTALIS

Sarnaselt varasemaga, iseloomustab ka 2014. aasta esimest kvartalit eelkõige stabiilsus. See annab kõigile tarbijatele kindlustunde, et neile on tagatud kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Lisaks teenuse kvaliteedile, keskendume sellele, et oma klientidele heaks partneriks olla. Klientide tagasiside meie tööle on küll järjest positiivsem, ent pingutame, et jätkuvalt klientide ootustele vastata ja neid ületada.

Tegevusnäitajad 2014. aasta esimeses kvartalis:

Tegevusnäitaja	2013 I kv.	2014 I kv
<i>Joogivesi</i>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,86 %	100 %
Veekadu jaotusvõrgus	17%	17,73 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,13 h	2,29 h
<i>Reovesi</i>		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	251	231
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	125	118
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	420	268
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 % (va. Zn ja Cu osas)
<i>Klienditeenindus</i>		
Kirjalike kaebuste arv	37	15
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	29	27
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	113	72
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99,7 %	99,4 %
Lubaduste mittetäitmise arv	3	4
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	96 %	97,4 %

Kraanivesi on joogivesi

Aasta esimene kvartal oli veekvaliteedi osas taas stabiilselt väga hea. Võtsime 2014. aasta esimeses kvartalis tarbijate juurest Tallinnas, Sauel ja Maardus kokku pea 800 veeproovi, millest kõik vastasid 100%-liselt kehtivatele kvaliteedinõuetele. Kuna vee kvaliteet on ühtlaselt väga kõrgel tasemel püsinud juba aastaid, julgustame jätkuvalt inimesi eelistama joogiveena kraanivett.

Kindel teenus

Mõistame, et meie poolt pakutav teenus mõjutab oluliselt elanike elukvaliteeti. Seetõttu keskendume töökindluse järjepidevale parandamisele, et tagada ööpäevaringselt toimiv kvaliteetne teenus. Näiteks õnnestus ennetavate tööde planeerimise tulemusel esimeses kvartalis vähendada veekatkestuse ajaliskestust. Sellega vähenesid ühtlasi ka elanikele veekatkestustega kaasnevad ebamugavused ning neil oli vähem põhjust meie poole pöörduda.

Puhtam eluskeskkond

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste- ning reostusega seotud riskide, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Ennetava kanalisatsioonivõrkude läbipesu tulemusel oli aasta esimeses kvartalis kanalisatsiooniummistusi 8% võrra vähem kui möödunud aasta samal perioodil.

Ennetava töö tulemusel väheneb aasta-aastalt ka lekete tase. Kui kvartali lekete tase püsis 17,73% tasemel, siis märtsis oli lekete keskmine tase lausa 9,26%. Nii hoitakse kümne aasta taguse ajaga võrreldes igapäevaselt kokku pea 13 000 m³ puhastatud joogivett.

2014. aasta on Läänemere aasta, mil Läänemere riigid pööravad koostöös erilist tähelepanu meid ühendava mere seisundile. Oleme aastate jooksul teinud mahukaid investeeringuid reovee puhastustehnoloogia uuendamisse ja edasiarendusse ning seetõttu võime oma heade tulemuste üle uhked olla. Merre juhitav heitvesi vastab endiselt kõigile nõuetele, välja arvatud tsingi ning vase sisalduse osas. Nimelt vähendati Keskkonnaameti poolt, 2013. aasta detsembris, väljastatud veeloaga seniseid piirmäärasid raskemetallide sisalduse osas puhastatud heitvees lausa 400-kordselt. Olgugi, et Paljassaare reoveepuhastusjaam eemaldab heitveest 70 - 80% tsinki ja vaske, mis on väga hea tulemus, ei ole meil täna tehniliselt võimalik määrusest tulenevaid piirmäärasid saavutada. Uued piirmäärad tekitavad probleeme ka teistele Eesti vee-ettevõtetele.

Klient on meie partner

Soovime, et meie tegevus põhjustaks klientidele võimalikult vähe ebameeldivusi. 2014. aastal on võrreldes möödunud aasta sama perioodiga oluliselt langenud kaebuste arv. Kui 2013. aasta esimeses kvartalis oli kaebusi 37, siis sel aastal on kaebusi olnud vaid 15. Samuti peame väga oluliseks, et meie kliendid teaksid, millal nende küsimused lahenduse leiavad. Jälgime lubatud tähtaegadest kinnipidamist väga hoolsalt ning anname kliendile eelnevalt teada, kui meil ei õnnestu neid kokkuleppeid täita.

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 meie tegevus klientide ootustele veel ei vasta. 2014. aasta esimeses kvartalis hindasid kliendid meid positiivsemalt kui 2013. aasta samal perioodil - 4-punkti skaalal saime tulemuseks 3,63 möödunudaastase 3,37 kõrval.