



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2014. AASTA ESIMESEL POOLAASTAL

Sarnaselt varasemaga, iseloomustab ka 2014. aasta esimest poolaastat eelkõige stabiilsus. See annab meie teenuse tarbijatele kindlustunde, et neile on tagatud kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Lisaks teenuse kvaliteedile, keskendume sellele, et olla oma klientidele heaks partneriks. Samuti pühendume kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele.

Tegevusnäitajad 2014. aasta esimesel poolaastal:

Tegevusnäitaja	2013 I pa.	2014 I pa
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,80 %	99,86 %
Veekadu jaotusvõrgus	16,64%	16,38 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,53 h	2,80 h
Reovesi		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	478	434
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	866	529
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 % (va. Zn osas)
Klienditeenindus		
Kirjalike kaebuste arv	73	32
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	90	65
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	326	144
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	98,60 %	99,0 %
Lubaduste mittetäitmise arv	9	21
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	97,1 %	97,4 %

Kraanivesi on joogivesi

Joogivesi on väga kvaliteetne ning seda võib julgelt juua. Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseamet. Võtsime 2014. aasta esimesel poolaastal tarbijate juurest Tallinnas ja Sael kokku pea 1472 veeproovi. 99,86% võetud proovidest vastasid 100%-liselt kehtivatele kvaliteedinõuetele. Kahe proovi puhul ei vastanud kvaliteet nõuetele kõrge rauasisalduse tõttu. Teostasime koheselt hoolduse tänavate veetorustikule, mille tulemusel vastasid kordusproovid kõigile veekvaliteedile kehtivatele nõuetele. Maardus vastasid 100% nõuetele kõik tarbijate kraanidest võetud proovidest. Vee kvaliteet on ühtlaselt väga kõrgel tasemel püsinud juba aastaid, seega 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. Ennetavate tööde planeerimise tulemusel on aastast-aastasse oluliselt vähenenud veekatkestuste ajaline kestus. 2014. aasta esimesel poolaastal oli selleks 2,8 tundi, samas kui aasta tagasi oli selleks

3,53 tundi. Sellega on ühtlasi vähenenud 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 esimese kuue kuu jooksul kanalisatsiooniummistusi 9% võrra vähem kui möödunud aasta samal perioodil.

Aasta-aastalt väheneb ka lekete tase. Esimesel poolaastal oli lekete tase 16,38% juures. See tähendab piltlikult, et võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku pea 13 000 m³ puhastatud joogivett.

Klient on meie partner

Soovime, et meie tegevus põhjustaks klientidele võimalikult vähe ebameeldivusi. 2014. aastal on võrreldes möödunud aasta sama perioodiga oluliselt langenud kliendikontaktide arv. See vähenemine on peamiselt seotud ennetava töö tulemusel paranenud teenuse kindlusega. Vähenenud on klientide pöördumised nii ummistuste, veekatkestuste kui veesurvega seotud teemadel. Selle tulemusel on oluliselt vähenenud ka kaebuste arv. Kui 2013. aasta samal perioodil oli kaebusi 73, siis sel aastal on kaebusi olnud vaid 32. 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.

Teadlikum tarbija

Soovime, et inimestel oleks indu ning teadmist keskkonnateadlikumaks eluviisiks. Nõnda teeme järjepidevat koostööd nii päris pisikeste kui kõigi teiste meie tarbijatega, et teadlikkus kasvaks. Julgustame inimesi eelistama joogiks kraanivett, kaasates söögikohti, partnereid ja avalikkust. Esimesel poolaastal alustasime taas aktiivsemalt keskendumist ummistuste teemaatikale. Lõime väljamõeldud üksuse Sanitaarpolitsei (SAPO), mille abil muuta inimeste käitumisharjumusi, et kanalisatsiooni ei sattuks esemeid, mis sinna ei kuulu ning elanikele mitmeid probleeme võivad valmistada. Oleme SAPO-le saanud väga hea tagasiside ning jätkame elanike teadlikkuse kasvatamist, teemal „Pott ei ole prügikast“.