



## AS TALLINNA VESI 2014. AASTA 9 KUU TOOTMISTULEMUSED

Meie jaoks on esmatähtis tagada oma tarbijatele kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Sarnaselt varasemaga, iseloomustab ka 2014. aasta üheksat kuud püsivalt väga kõrge kvaliteeditase. Et tarbijad saaksid meie peale ka edaspidi kindlad olla, jätkame tööd nende tulemuste hoidmise- ning parandamisega kõigi näitajate osas. Aasta üheksa kuud kinnitavad, et pealinna joogivesi on väga kvaliteetne. Samuti joonistub positiivsena ilmekalt välja ka püsivalt madal lekete tase.

Pühendume jätkuvalt klienditeeninduse parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele.

### 2014. aasta üheksa kuu tegevusnäitajad

Tegevusnäitaja	2013 9 kuud	2014 9 kuud
<b>Joogivesi</b>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,64%	99,77%
Veekadu jaotusvõrgus	16,65%	16,33%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,54 h	2,96 h
<b>Reovesi</b>		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	605	582
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	1150	788
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
<b>Klienditeenindus</b>		
Kirjalike kaebuste arv	107	51
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	195	129
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	472	273
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99 %	98,90%
Lubaduste mittetäitmise arv	115	42
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	96,95%	96,77%

### Kraanivesi on joogivesi

Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseamet. Võtsime 2014. aasta üheksa kuuga tarbijate juurest Tallinnas ja Saueel kokku 2210 veeproovi. 99,77% võetud proovidest vastasid 100% -liselt kehtivatele kvaliteedinõuetele. Vaid viie 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 kõrge 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 ning optimeerimise tulemusel on aastast-aastasse oluliselt vähenenud veekatkestuste ajaline kestus. 2014. aasta kolmandas kvartalis oli keskmiseks katkestuse ajaks 2,96 tundi, samas kui aasta tagasi oli selleks 3,58 tundi. Sellega on ühtlasi vähenenud ka elanikele veekatkestustega kaasnevad ebamugavused ning neil oli vähem põhjust meie poole pöörduda. 2014. aasta kolmandas kvartalis oli veekatkestustega seotud kliendikontakte 370 võrra vähem kui 2013. aasta samal perioodil.

## **Puhtam eluskeskkond**

Paljassaare reoveepuhastusjaam tõhus töö aitab tagada Läänemere ja Tallinna lahe üldise puhtuse ning vastavuse keskkonnanõuetele. Puhastatud heitvesi vastas kolmandas kvartalis kõigile nõuetele.

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste- ning reostusega seotud riskide, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Ennetava kanalisatsioonivõrkude läbipesu tulemusel oli aasta üheksa kuu jooksul 23 kanalisatsiooniummistust vähem kui möödunud aasta samal perioodil. Üheksa kuu jooksul puhastasime 120 km ulatuses kanalisatsioonitorustikku ja 2795 sademeveekaevu.

Aasta-aastalt väheneb ka lekete tase. Kolmandas kvartalis oli lekete tase 16,19% juures, üheksa kuu tulemus on 16,38%. 2014. aasta esimese üheksa kuu jooksul tuli meil purunenud torusid parandada 90 korral vähem kui 2013. aasta samal perioodil. Piltlikult öeldes tähendab lekete taseme järjepidev vähendamine, et näiteks võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku pea 13 000 m<sup>3</sup> puhastatud joogivett.

## **Klient on meie partner**

Soovime, et meie tegevus põhjustaks klientidele võimalikult vähe ebameeldivusi. Aasta-aastalt väheneb klientide vajadus meiega kontakteeruda. Ka 2014. aastal on võrreldes möödunud aastaga kliendikontaktide arv oluliselt langenud. 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 üheksa kuuga oli kaebusi 107, siis sel aastal on kaebusi olnud vaid 51. 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. Augusti lõpus tuli veepuhastusjaama tegemistega, avatud uste raames, tutvuma rekordilised 850 inimest. See näitab huvi selle vastu, kuidas puhastatakse meie kõigi jaoks olulist joogivett ning kuidas jõuab kraanivesi meie kodudesse.