

AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2016. AASTA ESIMESEL POOLAASTAL

Meie jaoks on esmatähtis tagada oma tarbijatele kvaliteetne joogivesi ja püsivalt toimiv reovee ärajuhtimise teenus. Esimese poolaasta väga head tootmistulemused annavad tarbijatele kindlustunde, et neile on tagatud väga kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus.

Lisaks teenuse kvaliteedile keskendume sellele, et olla heaks partneriks nii klientidele kui kogukonnale. Klientide tagasiside meie tööle on üha positiivsem, ent pingutame jätkuvalt selle nimel, et kliendid oleksid rahul nii teenuse kvaliteedi kui teenindusega.



Vee kvaliteet
99,93%



Veeproovide arv
kokku 1472



Lekete tase
16,22%



Puhastatud heitvesi
100%



Klientide rahuolu 4,1
(5 pallisel skaalal)

Kraanivesi on joogivesi

Pealinna kraanivee kvaliteet on endiselt väga hea ja võrreldav kraanivee kvaliteediga mistahes Lääne-Euroopa riigis. Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseamet. Vee kvaliteeti iseloomustabki selle vastavus seadusest tulenevatele nõuetele.

Võtsime 2016. aasta esimese poolaasta jooksul Tallinnas ja Sael tarbijate juurest ühtekokku 1472 veeproovi ning teostasime 12 120 analüüsi. Võetud veeproovidest vastasid kõigile nõuetele 99,93%, mis tähendab, et vaid üks proov ületas seatud piirväärtusi. Teostasime koheselt hoolduse tänava veetorustikule, mille tulemusel vastasid kordusproovid kõigile vee kvaliteedinõuetele. Stabiilselt väga kõrge kvaliteeditase peegeldab nii veepuhastusprotsessi efektiivsust, veetorustike õigeaegset hooldust ning ennetavat tööd, mille tulemusel on vähenenud veevariide arv võrgus.

Kõik vee kvaliteedi analüüsid, nii Ülemiste järve veest, veepuhastusjaamast, põhjaveest aga ka tarbijate kodudest, on avalikud [meie kodulehel](#).

Kindel teenus

Tarbijatele on oluline, et neile oleks tagatud kvaliteetne, ööpäevaringselt toimiv teenus. Selleks pöörame väga palju tähelepanu eestkätt oma tegevuste planeerimisele ning optimeerimisele, et

võimalusel ennetada või vähendada ebameeldivusi, mis teenuse osutamises võivad tekkida. Mida vähem on tõrkeid teenuses, seda vähem on klientidel põhjust rahulolematuseks. Aastate jooksul on oluliselt langenud nii klientide kontaktide kui ka kaebuste arv. Näiteks oli 2016. aasta esimese poolaasta jooksul kaebusi 21, samas kui möödunud aasta sama perioodi jooksul oli kaebusi mõnevõrra enam, 37. Oleme võtnud endale eesmärgiks anda kirjalikele pöördumistele vastus 2 tööpäeva jooksul ning ka siin näeme aastaga võrreldes paranemist. 2016. aasta esimesel poolaastal vastasime 2 tööpäeva jooksul 99,1% kirjalikest pöördumistest.

Usume, et parema teenuse ja teeninduse pakkumisel on väga oluline küsida tagasiside. Just seepärast küsime uuringufirma EMOR abil klientidelt igakuist tagasiside meie teenindusele. Sel viisil saadud tagasiside aitab meil õigeaegselt teha oma töös asjakohaseid muudatusi. 2016. aasta esimesel poolaastal oli kliendi rahulolu indeks 4.1 (5-pallisel skaalal), mis on väga hea tulemus.

Puhtam eluskeskkond

Pakume reovee ärajuhtimise teenust pea kolmandikule Eesti elanikest, kes elavad Tallinnas ja selle lähikümbruses. Paljassaares asuvast reoveepuhastusjaamast väljuva heitvee täielik vastavus üha karmistuvatele seadusest tulenevatele nõuetele on võimalik tänu pidevatele investeeringutele ning parendustele tehnoloogilistes protsessides. Ka 2016. aasta esimesel poolaastal vastas puhastatud heitvesi 100% kõigile veeloas sätestatud kvaliteedinõuetele.

Jätakuvalt on meie tähelepanu suunatud võimalike üleujutuste - ning reostusega seotud riskidele, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Meie ennetavatest tegevusest kanalisatsioonivõrgu hooldamisel, nagu näiteks torustiku survepesu, annab tunnistust ummistuste arv, mis on võrreldes 2015. aasta esimese poolaastaga vähenenud 14,25% võrra.

Tegevusnäitajad 2016. aasta esimesel poolaastal:

Tegevusnäitaja	2015 I pa	2016 I pa
<i>Joogivesi</i>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,93%	99,93%
Veekadu jaotusvõrgus	13,95%	16,22%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,17	3,54
<i>Reovesi</i>		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	428	367
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	68	52
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
<i>Klienditeenindus</i>		
Kirjalike kaebuste arv	37	21
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	38	48
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	146	157
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	601	569
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	98,7%	99,1%
Lubaduste mittetäitmise arv	6	2
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	98,8%	97,9%