

AS-i Tallinna Vesi 2016. aasta tootmistulemused

Meie jaoks on esmatähtis tagada oma tarbijatele kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Sarnaselt varasemate aastatega pakkusime oma klientidele püsivalt väga kõrge kvaliteeditasemega teenust. Et tarbijad saaksid meie peale ka edaspidi kindlad olla, jätkame tööd nende tulemuste hoidmise ning parandamisega kõigi näitajate osas. Eelmisel aastal saavutasime parima joogivee kvaliteedi Ettevõtte ajaloo ja hoolimata väga külmast ilmast 1. kvartalis suutsime säilitada esmaklassiliselt madala lekete taseme.

2016. aasta tegevusnäitajad

Tegevusnäitaja	2016	2015
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,93%	99,86%
Veekadu jaotusvõrgus	15,07%	14,68%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,44 h	3,22 h
Reovesi		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	670	737
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	107	127
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
Klienditeenindus		
Kirjalike kaebuste arv	45	67
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	166	115
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	339	337
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	1 190	1 061
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99,46%	99,20%
Lubaduste mittetäitmise arv	4	9
Planeerimata veekatkestustest teavitamine	98,8%	98,7%

Kraanivesi on joogivesi

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.

Võtsime 2016. aasta jooksul Tallinnas ja Sauele tarbijate juurest ühtekokku 2 948 veeproovi (2015. aastal 2 945), millest 99,93% vastas kõigile nõuetele (2015. aastal 99,86%). See tähendab, et 2015. ja 2016. aastal ületas vaid kaks proovi seatud piirväärtusi. Selliste proovide korral teostasime koheselt hoolduse tänava veetorustikule, mille tulemusel vastasid kordusproovid kõigile kvaliteedinõuetele. Stabiilne väga kõrge kvaliteeditase peegeldab veepuhastusprotsessi efektiivsust, veevariide vähendamiseks tehtud

õigeaegset ennetavat hooldust ja investeeringuid ning tõhusat tööd veevõrgu hooldamisel.

Kõik veekvaliteedi analüüsid, mis on võetud Ülemiste järve veest, veepuhastusjaamast, põhjaveest ja tarbijate kraanidest, on avalikud ja nendega saab tutvuda [meie kodulehel](#).

Meie jaoks on väga oluline, et meie kliendid usaldavad oma kraanist tuleva joogivee kvaliteeti ja peavad kraanivee joomist ohutuks. Oleme eelnevate aastate jooksul oma sõnumites avalikkusele läbivalt propageerinud kraanivee joomist. Viimastel aastatel on selgelt näha, et inimesed hindavad joogivee head kvaliteeti ning 2016. aastal Kantar Emori läbi viidud uuringu kohaselt tarvitab juba 80% meie tarbijatest joogiks kraanivett, kui 2011. aastal oli vastav näitaja vaid 48%.

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.

Tänu ennetavatele hooldustöödele torustikul saavutasime 2016. aastal väga madala 15,07%-ise lekete taseme, mis on küll pisut kõrgem 2015. aasta näitajast (14,68%), kuid siiski väga hea tulemus.

Jätkame sihipäraseid investeeringuid, uuendades või asendades torustikke eelnevalt läbiviidud uuringute ja tegevusnäitajate põhjal, et tagada võrkude jätkuv töökindlus. 2016. aasta lõpus lõpetati keerukad remonttööd Tihase tunnelkollektoril, mille kaudu juhatakse Mustamäelt ja Õismäelt tulev reovesi Paljassaare reoveepuhastusjaama. Samuti ehitasime Tondil 600 mm diameetriga veetoru, mis tagab alternatiivse veevarustuse pea 100 000-le inimesele.

Klientide vajadus meile probleemidest märku anda on aasta-aastalt liikunud langevas trendis. 2016. aasta jooksul on kliendikontaktide arv erinevatel teemadel mõnevõrra tõusnud. Samas on langenud nii kirjalike kaebuste kui meiepoolsete lubaduste rikkumiste arv. 2016. aastal esitati kirjalikke kaebusi 45, kui 2015. aastal oli neid 67. Teeme jätkuvat tööd selle nimel, et inimestel oleks vähem põhjust rahulolematuseks.

Küsime jätkuvalt klientidelt regulaarset tagasisidet, mille põhjal saame veelgi parandada meie klienditeeninduse kvaliteeti, reageerida probleemidele õigeaegselt ja keskenduda probleemsematele teemadele. Igal aastal tellime Kantar Emorilt kliendirahulolu-uuringu. Tegemist on põhjaliku uuringuga, mis kaardistab nii meie lepinguliste klientide kui ka lõpptarbijate rahulolu meie tööde ja tegevustega. Klientidel palutakse anda hinnanguid oma kogemuste põhjal nii meie teenuseid tarbides kui Ettevõttega vahetult suheldes, samuti Ettevõtte kohta meedias ilmuva informatsiooni põhjal.

2016. aastal oli teist aastat järjest klientide rahulolu (TRI*M indeks) väga kõrgel 94 punkti tasemel. Oleme nüüdseks juba mitu aastat jätkuvalt silma paistnud kliendirahulolu näitajatega, mis on kõrgemad Euroopa tootmisettevõtete keskmisest (69 punkti) ja kuuluvad tootmisettevõtete ülemise 10% (87 punkti) hulka.

Puhtam keskkond

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

Jätkuvalt on meie tähelepanu suunatud võimalike ülejutuste ning reostusega seotud riskidele meie

võrkude piirkonnas, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Meie ennetavatest tegevusest kanalisatsioonivõrgu hooldamisel, nagu näiteks torustiku survepesu, annab tunnistust ummistuste arv, mis vähenes 2016. aastal võrreldes 2015. aastaga 9,09% võrra. Kui 2015. aastal likvideerisime 737 ummistust, siis 2016. aastal 670 ummistust.