



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2015. AASTA ESIMESEL POOLAASTAL

2015. aasta esimese poolaasta tulemused annavad kinnitust stabiilselt kõrge teenuse kvaliteedist. See annab tarbijatele kindlustunde, et neile on tagatud väga kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Lisaks teenuse kvaliteedile, keskendume sellele, et olla oma klientidele heaks partneriks. Klientide tagasiside meie tööle on küll järjest positiivsem, ent pingutame jätkuvalt selle nimel, et klientide ootustele vastata ja neid ületada.

Tegevusnäitajad 2015. aasta esimesel poolaastal

Tegevusnäitaja	2014 I pa	2015 I pa
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,86%	99,93%
Veekadu jaotusvõrgus	16,38%	13,95%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	2,80	3,17
Reovesi		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	434	428
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	72	68
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
Klienditeenindus		
Kirjalike kaebuste arv	32	37
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	65	38
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	144	146
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	529	601
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99,0%	98,7%
Lubaduste mittetäitmise arv	21	6
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	97,4%	98,8%

Kraanivesi on joogivesi

Joogivee kvaliteedil on oluline mõju elanike tervisele ja heaolule. Juba aastaid on pealinna joogivee kvaliteet võrreldav kraanivee kvaliteediga mistahes Lääne-Euroopa riigis, mistõttu julgustame jätkuvalt inimesi kraanivett jooma. Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseamet. Veekvaliteeti iseloomustabki selle vastavus seadusest tulenevatele nõuetele. Aasta esimene pool oli veekvaliteedi osas taas väga hea. Võtsime 2015. aasta esimese 6 kuuga tarbijate juurest 1473 veeproovi, millest vaid üks veeproov ei vastanud kehtivatele kvaliteedinõuetele. Kokku teostasime esimesel poolaastal 6872 veeanalüüsi. Maardus vastas veekvaliteet 100%-liselt nõuetele.

Kindel teenus

Elanikele 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. Ühtlasi

peame väga oluliseks, et meie kliendid teaksid, millal nende küsimused lahenduse leiavad või millisel ajal teostame töid, mis mõjutavad nende tegemisi. Jälgime hoolsalt lubatud tähtaegadest kinnipidamist ning anname kliendile eelnevalt teada, kui meil ei õnnestu neid kokkuleppeid täita. Kui planeerime remonditöid või veekatkestusi, teavitame nendega seonduvatest veekatkestustest kliente ette. Planeerimata katkestused tekivad aga ootamatult ja tegutsema tuleb asuda kohe. Sellest hoolimata mõjutavad ka planeerimata katkestused elanike elusid, mistõttu oleme eesmärgiks võtnud kliente planeerimata veekatkestustest teavitada võimalusel vähemalt 1 tund enne katkestust. 2015. aasta esimesel poolaastal teavitasime kliente ette 98,8% juhtudest, mis on mõnevõrra kõrgem möödunud aastast 97,4%.

Kindel teenus tähendab, et vähenevad ka elanikele töödega kaasnevad ebamugavused ning neil on vähem põhjust meie poole pöörduda. Aasta-aastalt on oluliselt vähenenud klientide pöördumised, mis annab tunnistust stabiilsest paranemisest nii teenuse pakkumisel kui ka klienditeenindusel. Selleks aga, et teaksime kas ja kuidas on kliendid meie teenusega rahul ning saaksime vajadusel koheselt end parandada, küsime igakuist tagasisidet. 2015. aasta kuue kuuga andis meile tagasisidet 105 klienti ning 4 punkti skaalal oli tulemuseks 3,6, mis on väga hea tulemus.

Puhtam elukeskkond

Pakume reovee ärajuhtimise teenust pea kolmandikule Eesti elanikest. Selleks, et tagada vastavus keskkonnanõuetele ning Läänemere ja Soome lahe puhtus, kõrvaldab Paljassaare reoveepuhastusjaam igal aastal reoveest üha enam reostust. Keskkonnasõbralikke ja kaasaegseid tehnoloogiaid kasutades puhastame Paljassaare reoveepuhastusjaamas Tallinnas ja selle lähiümbruse kanaliseeritud reo- ja sadeveed. 2015. aasta esimesel poolaastal vastas puhastatud heitvesi 100% kõigile kvaliteedinõuetele.

Jätkuvalt on meie tähelepanu suunatud võimalike üleujutuste- ning reostusega seotud riskidele, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Kanalivõrgu seisukorrast annab kõige parema ülevaate ummistuste arv. Ummistusi tekitab peamiselt kanalisatsioonitorudesse kogunev sete. Ummistuste arvu vähendamisel on oluline roll ennetaval tegevusel, nagu näiteks kanalisatsioonivõrkude läbipesul. 2015. aasta esimeses pooles püsis ummistuste arv möödunud aasta sama perioodiga samal tasemel.

Ennetava töö tulemusel väheneb aasta-aastalt ka lekete tase, mis kirjeldab vee kadu jaotusvõrgus. 2015. aasta esimesel poolaastal oli lekete tase senise ajaloo madalaimal tasemel. Kui möödunud aasta samal perioodil püsis lekete tase 16,38% tasemel, siis tänavu on lekete tase langenud 14,8% võrra, jõudes 13,95% tasemeni. Nii hoitakse kümne aasta taguse ajaga võrreldes igapäevaselt kokku üle 13 000 m³ puhastatud joogivett.

Mariliis Mia Topp
Kommunikatsioonijuht
Tel: (+372) 62 62 275
mariliismia.topp@tvesi.ee