



## AS TALLINNA VESI 2015. AASTA ÜHEKSA KUU TOOTMISTULEMUSED

Meie jaoks on esmatähtis tagada oma tarbijatele kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Sarnaselt varasemaga, iseloomustab ka 2015. 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. 2015.aasta üheksa kuud kinnitavad juba aastaid ühtlaselt väga kõrgel tasemel püsinud joogivee kvaliteeti, seega julgustame jätkuvalt inimesi eelistama joogiveena kraanivett. Samuti joonistub positiivsena ilmekalt välja ka püsivalt madal ning kvartaliskvartalisse langev lekete tase.

Pühendumme jätkuvalt klienditeeninduse parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele. Samuti viime ellu tegevusi, millel on oluline pikaajaline positiivne mõju elukeskkonnale. Ühena sellistest jõudis lõpule ulatuslik koostööprojekt Keskkonnainvesteeringute Keskusega, millega rajati kalapääsud kolmele, Ülemiste veehaardes asuva veehoidla paisule.

### 2015. aasta üheksa kuu tegevusnäitajad

Tegevusnäitaja	2014 9 kuud	2015 9 kuud
<b>Joogivesi</b>		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,77%	99,86%
Veekadu jaotusvõrgus	16,33%	14,58%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	2,96 h	3,20 h
<b>Reovesi</b>		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	582	583
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	95	91
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
<b>Klienditeenindus</b>		
Kirjalike kaebuste arv	51	57
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	129	81
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	273	226
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	788	855
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	98,90%	99,0%
Lubaduste mittetäitmise arv	42	9
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	96,77%	98,9%

### 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. 2015. aasta üheksa kuud olid sarnaselt varasemaga veekvaliteedi osas väga head. Võtsime 9 kuuga tarbijate juurest 2209 veeproovi, millest vaid kolm veeproovi ületasid seatud piirväärtusi. Teostasime koheselt hoolduse tänavate veetorustikule, mille tulemusel vastasid kordusproovid kõigile veekvaliteedile kehtivatele nõuetele. Kokku teostasime üheksa kuuga 18 550 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 eestkäit 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 9 kuu jooksul teavitasime kliente ette 98,9% juhtudest, mis on mõnevõrra kõrgem möödunud aastast 96,77%.

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. 2015. aasta üheksa kuuga on võrreldes 2014. aasta sama perioodiga 37% võrra vähenenud klientide pöördumised seoses veekvaliteedi- ning 17% võrra seoses veesurvega. Probleemsematest teemadest, mis vajavad meie viivitamatut tähelepanu, annavad märku klientide kaebused. 2015. aasta 9 kuuga on võrreldes möödunud aasta sama perioodiga kliendikaebuste arv suisa 79% võrra vähenenud. Kui 2014. aasta 9 kuuga oli rahulolematuseks põhjust 42 korral, siis tänava vaid üheksal.

## **Puhtam elukeskkond**

Pakume reovee ärajuhtimise teenust pea kolmandikule Eesti elanikest. Paljassaare reoveepuhastusjaam tõhus töö aitab tagada Läänemere ja Tallinna lahe üldise puhtuse ning vastavuse keskkonnanõuetele 2015. aasta üheksal kuul vastas puhastatud heitvesi 100% kõigile kvaliteedinõuetele.

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste- ning reostusega seotud riskidele, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Kanalivõrgu seisukorrast annab kõige parema ülevaate ummistuste arv. Ummistusi tekitab peamiselt kanalisatsioonitorudes kogunev sete. Ummistuste arvu vähendamisel on oluline roll ennetaval tegevusel, nagu näiteks kanalisatsioonivõrkude läbipesul. 2015. aasta 9 kuu ummistuste arv püsis möödunud aasta sama perioodiga samal tasemel.

Ennetava töö tulemusel väheneb aasta-aastalt ka lekete tase, mis kirjeldab vee kadu jaotusvõrgus. 2015. aastal on lekete tase jätkuvalt iga kvartal näidanud seni madalaimat taset. Nõnda võime ka 9 kuu lõpu seisuga öelda, et lekete tase on taas seni madalaim. Kui möödunud aasta samal perioodil püsis lekete tase 16,33% tasemel, siis tänava on lekete tase langenud pea 11% võrra, jõudes 14,58% tasemeni. Nii hoitakse kümne aasta taguse ajaga võrreldes igapäevaselt kokku üle 13 000 m<sup>3</sup> puhastatud joogivett.

## **Jätkusuutlik areng**

Kuna meie tegevus mõjutab Eesti elanikest pea kolmandikku, on väga oluline viia ellu ka tegevusi, millel on oluline pikaajaline positiivne mõju nii kogukonnale elukeskkonnale. Ühena sellistest jõudis lõpule ulatuslik koostööprojekt Keskkonnainvesteeringute Keskusega, millega rajati kalapääsud kolmele, Ülemiste veehaardes asuva veehoidla paisule. Nimelt ümbritseb Tallinna linna peamist joogiveeallikat Ülemiste järve piisava veevaru tagamiseks ulatuslik veehaardesüsteem kogupindalaga pea 1 800 km<sup>2</sup>. Selleks, et parandada valgalal asuvate jõgede bioloogilist mitmekesisust ja elukeskkonda ning seeläbi kogu jõestiku seisundit, rajati Sae, Vaskjala ning Kaunissaare paisudele kalapääsud. Projekti kogumaksumus ulatus üle 350 000 euro ning Vaskjala ja Sae kalapääsu projekti kaas-finantseeris Ühtekuuluvusfond 180 000 euro ulatuses.

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 üle 400 inimese. See näitab huvi selle vastu, kuidas puhastatakse meie kõigi jaoks olulist joogivett ning kuidas jõuab kraanivesi meie kodudesse.

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