

AS Tallinna Vesi 2017. aasta üheksa kuu tootmistulemused

Tallinna Vee 2017. aasta esimese üheksa kuu tootmistulemused on stabiilselt head. Positiivset tendentsi näitavad nii joogivee kvaliteedi, heitvee kui ka klienditeenindusega seotud indikaatorid.

Katkematu vee- ja kanalisatsiooniteenus

Tarbijate jaoks on tähtis eelkõige see, et alati oleks tagatud toimiv vee- ja heitveeteenus. Teeme järjepidevalt tööd torustike rekonstrueerimisel ja hooldamisel ning vee- ja heitveepuhastusprotsesside täiustamisel.

Avasime kolmandas kvartalis uue alternatiivse veetoru, mis varustab vajadusel veega pea 100 000 Tallinna elanikku. Tegu oli kümnendi ühe olulisema investeeringuga katkematu veeteenuse tagamiseks. Ühtlasi rajasime Järvevana kergliiklusteele ka uue avaliku joogiveekraani, et muuta puhas joogivesi ka avalikus ruumis paremini kättesaadavaks.

Õigeaegselt tehtud investeeringutest annab aimu ka väga madalale langenud veekadu jaotusvõrgus, mis esimese üheksa kuu jooksul oli vaid 13,52%.

2017. aasta esimesel üheksal kuul püsis joogivee kvaliteet kõrgel tasemel. Võtsime esimese kolme kvartali jooksul tarbijate kraanidest kokku 2 225 veeproovi ja tegime 18 330 analüüsi. Nii nagu ka eelmisel aastal, vastasid nõuetele praktiliselt kõik proovid – 99,91%. See tähendab, et kõigist võetud proovidest ületas piirväärtusi vaid kaks veeproovi. Reageerime sellistele leidudele alati koheselt ja viime läbi torustike hoolduse, et täita järjekindlalt oma missioonist tulenevat lubadust luua puhta veega parem elu. Kõik veekvaliteedi analüüside tulemused on avalikud meie [kodulehel](#).

Keskkonnanõuete osas Tallinna Vesi järeleandmisi ei tee. Käesoleva aasta esimesel üheksal kuul täitsime sajabrotsendiliselt reovee puhastamisele seotud kvaliteedinõuded. Heitvee kvaliteet on Läänemere vee puhtuse seisukohalt väga oluline küsimus, mistõttu otsime pidevalt võimalusi puhastusprotsessi täiustamiseks.

Tasemel klienditeenindus

Kliendi jaoks kõige tuntavam näitaja on veekatkestuse kestvus, mida oleme suutnud võrreldes aastataguse ajaga veelgi lühendada. 2017. aasta esimesel üheksal kuul oli keskmine katkestuse kestvus 3 tundi ja 15 minutit.

Esimesel üheksal kuul jõudis klientide rahulolu Kantar Emori poolt koostatavas indeksis viie punkti skaalal 4,2 punktini, mis on taas väga hea tulemus. Rahulolu peegeldavad nii kliendikontaktide arv kui ka suhtluse kiirust näitavad indikaatorid.

Ummistuse või sademevee äravoolu puudutavaid kliendikontakte oli üheksa kuu jooksul märkimisväärselt vähem kui eelmise aasta samal perioodil, vähenenud on ka veesurve teemaliste kliendikontaktide arv. Oleme suutnud ka teisi klientidele antud lubadusi järjepidevalt täita.

Meie jaoks on oluline suurendada klientide teadlikkust vee- ja kanalisatsiooniteenusega seotud teemadel. Seetõttu võõrustasime traditsiooniliselt septembris oma Ülemiste veepuhastusjaamas avatud uste päevadel suurt hulka huvilisi ja plaanime neljandas kvartalis iga-aastast teavituskampaniat.

2017. aasta üheksa kuu tegevusnäitajad

Tegevusnäitaja		2017 9 kuud	2016 9 kuud
Joogivesi			
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,91%	99,91%
Veekadu jaotusvõrgus	%	13,52%	15,39%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	3,26	3,51
Reovesi			
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	Arv	520	503
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	Arv	109	73
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100,0%	100,0%
Klienditeenindus			
Kirjalike kaebuste arv	Arv	29	29
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	177	108
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	240	247
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	812	909
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	99,9%	99,0%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	3	4
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	98,7%	98,4%