



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2014. AASTAL

Meie jaoks on esmatähtis tagada oma tarbijatele kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Vähemtähtis ei ole meie jaoks see, mil viisil suhtleme oma klientide ja tarbijatega ning kuidas meie tegevus haakub kogukonna heaoluga. Need näitajad, mis meie tegevust iseloomustavad, on juba aastaid väga kõrgel tasemel. Samas on meil heameel näha stabiilset paranemist, sest see annab tunnistust arengust ja edasiliikumisest. Ka 2014. aasta saame kokku võtta, rõhutades väga häid tulemusi kõikide meie teenuste kvaliteedis. 2014. aastal olid jätkuvalt väga tugevad ka suhted klientidega. Võrreldes Euroopa keskmisega, on rahulolu meie tegevusega oluliselt kõrgem, kuuludes juba aastaid Euroopa tootmissektori esimese 10% hulka. Et tarbijad saaksid meie peale ka edaspidi kindlad olla, jätkame tööd nende tulemuste hoidmise ning parandamisega kõigi näitajate osas. Pühendumet jätkuvalt klienditeeninduse parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisele seotud tegevustele.

Tegevusnäitajad 2014. aastal

Tegevusnäitaja	2013	2014
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,70%	99,80%
Veekadu jaotusvõrgus	16,98%	16,14%
Keskmine veekatkestuse kestus kinnistu kohta tundides	3,46 h	3,15 h
Reovee ärajuhtimine		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	762	757
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ärajuhtimise kohta	1405	1060
Klienditeenindus		
Kirjalike kaebuste arv	118	76
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	252	152
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	576	380
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99,1 %	99,1%
Lubaduste mittetäitmise arv	117	54
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	96,90%	95%

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. 2014. aasta kliendirahulolu uuring, mida viib läbi sõltumatu uuringufirma EMOR, kinnitab, et nii meie kliendid kui tarbijad usaldavad kraanivee kvaliteeti üha enam. 2014. aastal jõi kraanivett 81% tarbijatest, samas kui 2011. aastal vaid 48%. See näitab ühtlasi, kui oluline on suunata tähelepanu tarbijate teadlikkuse tõstmisele kraanivee kvaliteedist.

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. Võtsime 2014. aastal Tallinnas ja Sauele tarbijate juurest ühtekokku 2496 veeproovi. Möödunud aastal vastasid võetud veeproovidest kõigile nõuetele rekordilised 99,80%. Vaid kuue proovi puhul ei vastanud kvaliteet nõuetele kõrgema rauasisalduse tõttu. Teostasime koheselt hoolduse tänavate veetorustikule, mille tulemusel vastasid kordusproovid kõigile

veekvaliteedinõuetele. Maardu teeninduspiirkonnas tarbijate kraanidest võetud proovidest vastasid 100% kõikidele nõuetele.

Kindel teenus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud ööpäevaringselt toimiv teenus. Seetõttu keskendume töökindluse järjepidevale parandamisele, et tagada ööpäevaringselt toimiv kvaliteetne teenus. Ennetavate tööde planeerimise ning optimeerimise tulemusel on aastast-aastasse oluliselt vähenenud veekatkestuste ajaline kestus. Selle tulemusel on vähenenud elanikele veekatkestustega kaasnevad ebamugavused ning neil oli vähem põhjust meie poole pöörduda. 2014. aastal oli veekatkestustega seotud kliendikontakte 1227 ehk 45% võrra vähem kui 2013. aastal.

Puhtam eluskeskkond

Töötades täna parema homse nimel, on meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste ning reostusega seotud riskide, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Ennetava kanalisatsioonivõrkude läbipesu tulemusel on aastaga üle 24% vähenenud kliendipöördumiste arv seoses ummistuste ning probleemidega sademevee ärajuhtimisel.

Aasta-aastalt on vähenenud ka lekete tase. Piltlikult öeldes tähendab lekete taseme järjepidev vähendamine, et näiteks võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku pea 13 000 m³ puhastatud joogivett. Võrreldes 2013. aastaga hoiti 2014. aastal kokku 200 000 m³ vett. Sama palju tarbitakse Tallinnas vett kolme ööpäevaga. 2014. aastal oli veekadu jaotusvõrgus 16,14% juures, samal ajal kui 2013. aastal oli sama näitaja 16,98%.

Klient on meie partner

Soovime, et meie tegevus põhjustaks klientidele võimalikult vähe ebameeldivusi. Aasta-aastalt väheneb klientide vajadus meiega kontakteeruda ning meie tegevuse suhtes rahulolematust väljendada. Ka 2014. aastal on võrreldes möödunud aastaga oluliselt langenud nii kliendikontaktide kui kaebuste arv. See vähenemine on peamiselt seotud ennetava töö tulemusel paranenud teenuse kindlusega. Üle kolmandiku võrra on vähenenud klientide pöördumised nii veekvaliteedi, -katkestuste, kui -survega seotud teemadel. Kui 2013. aastal oli klientidel põhjust rahulolematuseks 118 juhul, siis 2014. aastal on kaebuste arv vaid 57. Samuti peame väga oluliseks, et meie kliendid teaksid, millal nende küsimused lahenduse leiavad. Jälgime lubatud tähtaegadest kinnipidamist väga hoolsalt ning anname kliendile eelnevalt teada, kui meil ei õnnestu neid kokkuleppeid täita. Lisaks kasutame Meie Lubaduste süsteemi, mille kohaselt oleme andnud klientidele lubadused, mille rikkumisel tasume kliendile automaatselt hüvitist. 2014. aastal ei suutnud me oma lubadustest kinni pidada 54 korral, mis on 54% võrra vähem kui 2013. aastal.

Peame väga oluliseks tagasiside oma tegevusele, mistõttu viib sõltumatu uuringufirma EMOR igal aastal läbi rahulolu-uuringu meie klientide ja lõpptarbijate seas. Rahulolu hindamisel kasutatakse TRI*M indeksit, mis mõõdab kliendisuhete tugevust. 2014. aasta kliendirahulolu-uuringus olid kliendisuhetel kõigis segmentides väga head, 77-89 TR*M indeksi punkti tasemel. Juba varem väga kõrgelt rahulolu tasemelt on õnnestunud kliendisuheteid veelgi tugevdada. Rahulolu poolest paistame Euroopa võrdluses jätkuvalt silma keskmisest oluliselt kõrgemate hinnangutega, olles rahulolu poolest juba mitmeid aastaid Euroopa tootmissektori esimese 10% hulgas.

Teadlikum tarbija

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. Sellest, et inimesed on teadlikumad joogivee kvaliteedist ning väärtustavad sisulist dialoogi, annab tunnistust ka kraanivett joogiks usaldavate inimeste arv. Kui 2011. aastal jõi kraanivett vaid 48% tarbijatest, siis 2014. aastal juba rekordilised 81%. See ilmestab inimeste teadlikkuse olulist tõusu, sest kraanivee kvaliteet on püsivalt kõrge juba aastaid.

Tõstmaks inimeste teadlikkust sellest, kuidas vältida ummistusi ning sellega kaasnevaid probleeme, lõime fiktiivse üksuse „SAPO“. SAPO ehk Sanitaarpolitsei eesmärk oli meelde tuletada, et WC pott ei

ole prügikast ning sinna visatud prügi tekitab inimestele ebameeldivusi. Augusti lõpus tuli veepuhastusjaama tegemistega avatud uste päeva raames tutvuma rekordilised 850 inimest. See näitab huvi selle vastu, kuidas puhastatakse meie kõigi jaoks olulist joogivett ning kuidas jõuab kraanivesi meie kodudesse.