



AS TALLINNA VESI TOOTMISTULEMUSED 2011

AS Tallinna Vesi 2011. aasta tootmis- ja kvaliteedinäitajad on läbi aegade parimal tasemel ning näitavad jätkuvat paranemist. Lisaks silmapaistvatele tulemustele nii joogi- kui reoveepuhastuses, saavutas Ettevõtte vastavuse ka kõigi püstitatud keskkonnaeesmärkide ning klienditeeninduse standardite osas. Panuse puhtamasse keskkonda on andnud nii reoveepuhastuse lisaetapina käiku lastud biofilter kui jätkuvad pingutused võrkude tarnekindluse suurendamisel.

Tegevusnäitaja	2010	2011
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele %	99,59 %	99,66%
Veekadu jaotusvõrgus %	21,39 %	17,73 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	4,28 h	3,56 h
Kliendikontaktide arv veesurve asjus	1345	800
Reovesi		
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	1152	944
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee kohta	2502	1804
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele %	Lämmastiku eraldamine ei vastanud nõuetele	100 %
Taaskasutatud jääkmuda osakaal %	100 %	100 %
Klienditeenindus		
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul %	82,0%	95,9 %
Kirjalike kontaktide arv	9 940	9 406
Lubaduste mittetäitmise arv	1076	60
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust %	NA	97,9%
Kanaliseerisiummistustele reageerimine vähemalt 2 tunni jooksul %	NA	75%

Läbi aegade parima kvaliteediga joogivesi

AS Tallinna Vesi on saavutanud aegade parima veekvaliteedi. AS Tallinna Vesi järgib Terviseameti poolt kinnitatud veekvaliteedi kontrollkava, mis määratleb väga täpselt proovivõtukohtad, sagedused ning analüüsitud parameetrid. Kava kohaselt võeti 2011.a. tarbija kraanidest 2921 proovi, millest vaid 12 ei vastanud nõuetele. Seega vastasid 99,66 protsenti võetud veeproovidest vastasid EL joogivee kvaliteedinõuetele, hoides jätkuvalt Lääne-Euroopaga võrreldavat kvaliteedi taset

Reageerimine kliendipöördumistele

Tänu efektiivsete töövõtete kasutamisele ning tööde planeerimise parendamisele, on veekatkestuste ajaline kestvus võrreldes 2010.aastaga vähenenud ligi 0,7 tunni võrra. Vähendamaks teenuse katkestuste korral tekkivaid ebameeldivusi, eelteavitas Ettevõtte avariiliste veesulgemiste korral ligi 98% klientidest. Vee-ettevõtte kliendid ootavad, et neile on tagatud õige survega kõrgekvaliteediline

joogivesi 24 tundi ööpäevas ning 365 päeva aastas. Veedurvega seotud kliendipäringute hulk vähenes 2011 aastal 42 % võrreldes 2010. aastaga, vastavalt 1338-lt 800-ni.

Järjepidev töö puhtama keskkonna nimel

Võrreldes 2010.aastaga on oluliselt vähenenud lekete tase. Seda on võimaldanud nii vee- ja kanalisatsioonivõrkude parem juhtimine ning jälgimine kui kiire reageerimine leketele ja purunemistele. Kui 2001.aastal ulatus lekete tase üle 32 %, siis tänaseks on tase vähenenud 17,73%-ni. See tähendab, et võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku üle 13 tuhande kuupmeetri puhastatud joogivett. Lekete taseme olulist vähenemist on võimaldanud Ettevõtte järjepidevad pingutused kasutada veeressurssi jätkusuutlikumalt ning väiksemate kadudega.

Ettevõtte tähelepanu on suunatud ka potentsiaalsete üleujutuste ning reostusega seotud riskidele, mis tähendab jätkuvat tööd ummistuste ennetamisel. 2011.aastal oli klientidel varasemast vähem probleeme ummistunud torude ning kanalisatsiooni äravooludega. Ummistuste vähenemist on võimaldanud mitmed ennetavad tegevused nagu survepesu ning pikaajalised kanalisatsioonivõrgustikku tehtud investeeringud. Lisaks ummistustele ennetamisele likvideerib Ettevõtte ummistused varasemast olulisemalt kiiremini. 2011.aastal reageeriti 75%-le ummistustest kiiremini kui 2 tunniga peale teate registreerimist. Eesmärgistatud ennetav tegevus võimaldab Ettevõttel kiiremini reageerida ning ära hoida tõsisemate probleemide tekke.

Vastamaks keskkonnanõuetele ning tagamaks Läänemere ning Tallinna lahe üldine puhtus, kõrvaldab Paljassaare reoveepuhastusjaam igal aastal reoveest üha enam reostust. Nõutud tulemuste saavutamiseks teostati selle kümnendi üks suurimaid keskkonnainvesteeringuid ning Ettevõtte rajas reoveepuhastusjaama täiendava puhastusetapi biofiltri. Tänu uuele puhastusetapile väheneb Läänemere juhitava lämmastiku kogus 350 tonni võrra aastas. Reoveepuhastuse kõrvaltootena tekib jääkmuda, mille Ettevõtte töötleb haljastuses kasutatavaks kasvumullaks. Kogu tekkinud jääkmuda suunatakse taaskasutusse ning viimastel aastatel ei ole jääkmuda prügimäele viidud. Panustamine puhtamasse keskkonda püsib Ettevõtte jaoks olulise prioriteedina ka edasistel aastatel.

Kliendid ja kogukond

2010.aastaga võrreldes on vähenenud võrkudega seotud kliendikaebuste arv ning üle 95% klientide kirjadest said vastuse vähem kui 2 tööpäeva jooksul. 2011.aastal uuendas Ettevõtte klientidele antud lubadusi. Lubaduse mittetäitmise hüvitab Ettevõtte lepingulistele klientidele. Lubaduste mittetäitmisest tulenevaid kontakte on eelmise aasta sama perioodiga võrreldes 94 % võrra vähem. Sellele on kaasa aidanud ennetav tegevus ning juhtkonna tähelepanu fokuseerimine. AS Tallinna Vesi lubadused on osa ettevõtte jätkuvast pühendumisest klientidele veelgi parema teenuse osutamisele. Tänu antud lubadustele kohustub Ettevõtte saavutama veelgi kõrgema teenustaseme, kui on nõutud Tallinna linnaga sõlmitud lepingus ning on üks väheseid sellelaadseid klienditeeninduse programme Baltimaade kommunaalettevõtete seas.

Ettevõtte peab oluliseks keskkonnateadliku mõtteviisi kujundamist. 2011. aastal viidi sarnaselt varasematega läbi ekskursioone nii vee- kui reoveepuhastusjaamas ning juhti läbi avaliku teavituskampaania tähelepanu jätkusuutlikele tarbimisharjumustele. Koostöös lasteadeadega käivitas Ettevõtte projekti „Veepäev lasteaias“, mille eesmärgiks on 4-7 aasta vanustele lastele selgitada puhta joogivee säästmise vajalikkust ja võimalusi. 2011.aastal osales projektis 3012 mudilast.