



AS Tallinna Vesi avalikustas 2017. aasta esimese poolaasta tootmistulemused

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

Tagame püsivalt hea kvaliteediga joogivee

2017. aasta esimesel poolaastal püsis joogivee kvaliteet kõrgel tasemel. Esimese poolaasta jooksul võtsime tarbijate kraanidest kokku 1 482 veeproovi ja tegime 12 680 analüüsi.

Nii nagu ka eelmisel aastal, vastasid nõuetele praktiliselt kõik proovid – 99,93%. See tähendab, et kõigist võetud proovidest ületas piirväärtusi vaid üks veeproov. 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](#).

Elanike usaldus joogivee vastu on tänu püsivalt kõrgele kvaliteedile samuti aina tõusnud. Selleks, et säästa keskkonda, õhutame elanikke eelistama pudeliveele kraanivett nii kodus kui ka toitlustuskohtades. Pealinna restoranide seas läbi viidud telefoniküsitluse tulemused olid aga eriti rõõmustavad – praktiliselt kõik küsitletud toitlustuskohad serveerivad küllastajatele kraanivett.

Rahulolevad kliendid

Tarbijate jaoks on tähtis eelkõige see, et neile oleks alati tagatud toimiv vee- ja heitveeteenus. Tänu järjepidevale tööle torustike rekonstrueerimisel ja hooldamisel ning vee- ja heitveepuhastusprotsesside täiustamisel, on nii ummistuste kui avariide hulk aina vähenenud. Rekordiliselt madalale on langenud ka veekadu jaotusvõrgus, teises kvartalis oli vaid 12,94%.

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

Üha paranevaid tootmistulemusi peegeldab ka meie klientide tagasiside. Rahulolu vee- ja kanalisatsiooniteenusega on väga kõrge. Kirjalikke kaebusi laekus esimesel poolaastal 17, vähenenud on ka veesurve teemaliste kliendikontaktide arv. Suutsime sajabrotsendiliselt täita oma klientidele antud lubadust vastata kirjalikele kontaktidele kahe tööpäeva jooksul või kiiremini. Kuigi avariid on ettenägematud, suutsime ka planeerimata katkestustest teavitada kõiki kliente vähemalt tund aega enne nende toimumist.

Selleks, et muuta igapäevased toimingud veelgi mugavamaks, oleme loonud ka mobiilirakenduse, mis võimaldab teatada veenäitu ja vaadata oma tarbimisajalugu veelgi mugavamalt kui seni. Tulevikus on meil kavas iseteeninduskanalite arendamist veelgi jätkata.

Klientide rahulolu aitab Tallinna Vee regulaarselt mõõta uuringufirma Kantar Emor. Esimesel poolaastal jõudsimme kliendi rahulolu indeksis 4,2 punkti, mis on taas väga hea tulemus.

Hoolime elukeskkonnast

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

Meile on oluline, et panustaksime põhitegevuse kõrvalt ka elukeskkonna meeldivamaks muutmisesse. Just seetõttu avasime suveperioodiks mitmes Tallinna paigas avalikud joogiveekraanid. Täna on avamise ootel ka täiesti uus veevõtukoht Ülemiste kergliiklustee ääres. Samuti oleme pannud õla alla ka kohaliku kogukonna jaoks oluliste sündmuste õnnestumisesse, varustades värsket joogiveega näiteks laulu- ja tantsupeolisi ning tervisespordiüritustest osavõtjaid.

Traditsiooniliselt viisime Paljassaare reoveepuhastusjaamas läbi avatud uste päeva, mille käigus tutvustasime oma tootmisprotsesse kokku pea kaheksajale osalejale. Septembrikuus ootame huvilisi aga külla Ülemiste veepuhastusjaama.

Tegevusnäitajad 2017. aasta esimesel poolaastal:

Joogivesi	Ühik	2017 I poolaasta	2016 I poolaasta
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99.93%	99.93%
Veekadu jaotusvõrgus	%	13.33%	16.22%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	3.25	3.54
Reovesi			
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	Arv	393	367
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	Arv	72	52
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100.0%	100.0%
Klienditeenindus			
Kirjalike kaebuste arv	Arv	17	21
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	70	48
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	146	157
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	539	569
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100.0%	99.1%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	3	2
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	100.0%	97.9%