

AS Tallinna Vesi 2017. aasta tootmistulemused

AS Tallinna Vesi 2017 aasta tootmistulemused peegeldavad taas väga head taset nii elanikkonna puhta joogiveega varustamisel, reovee puhastamisel, vee- ja reoveevõrkude heakorra tagamisel kui ka klienditeeninduses.

Rekordmadal lekete tase veevõrgus

Tallinna Vee jaoks on oluline kasutada loodusressursse säästlikult ja vastutustundlikult. Tänu võrkude ennetavale hooldusele, investeeringutele ja avariibrigaadide pühendunud tegevusele saavutasime 2017. aastal kõigi aegade madalaima lekete taseme veevõrgus - 13,82%. See tähendab, et aastaga on Tallinna Veel õnnestunud veekadu vähendada enam kui protsendipunkti võrra (2016 - 15,07%).

Kuulume Euroopa kommunaalteenuste tippu

Tallinna Vee klientide rahulolu püsib kõigis segmentides ühtlaselt kõrgel. Meie kliendid annavad meile märkimisväärselt kõrgemaid hinnanguid kui antakse Euroopa kommunaalteenuseid pakkuvatele ettevõtetele keskmiselt. Kantar Emori poolt läbiviidud TRI*M indeksis saime erinevates kliendigruppides 100-punkti skaalal hindeks 88-92 punkti, samas kui Euroopa keskmine jääb 65 punkti juurde.

Kirjalikke kaebusi laekus klientidelt 36. Märkimisväärselt vähenes veesurvet, ummistusi ja sademevee ärajuhtimist puudutavate kaebuste hulk. Suutsime oma kliendile antavaid lubadusi taas pea kõigil juhtudel täita.

Kindel ja kvaliteetne teenus

Kõrget kliendirahulolu mõjutab hea klienditeeninduse kõrval eelkõige kindel ja kvaliteetne teenus. Joogivee kvaliteedinäitajate osas me kompromisse ei tee ja taas saavutasime väga kõrge veekvaliteedi, 99,93%. Ka lõpptarbijate usaldus kraanivee kvaliteedi osas püsib kõrgel - 75% lõpptarbijatest tarbib kraanivett joogiks.

Tarbijate varustuskindluse tagamiseks tegime 2017. aastal mitmeid olulisi investeeringuid, millest mahukaimaks kujunes alternatiivse veevarustuse rajamine Mustamäe, Õismäe ja Harku elanikele. 2017. aastal langes katkestuse keskmine kestvus kinnistu kohta 3 tunni ja 8 minutini ehk 3,14 tunnini (2016 - 3,44 tundi).

Ummistuste arv on aasta-aastalt samuti vähenenud ja langes 2017. aastal juba 654ni (2016 - 670). Selleks, et teavitada elanikke ka nende endi võimalustest ummistustest tulenevaid ebameeldivusi vältida, korraldasime 2017. aastal teavituskampaania, millega juhtisime tähelepanu sellele, et prügi koht ei ole tualetipotis.

Hoolime ümbritsevast

Kohalikku kogukonda panustamine ja keskkonnahariduse edendamine olid Tallinna Vee fookuses ka 2017. aastal. Viisime läbi veeteemalisi seminare lasteaedades ja koolides, võõrustasime erinevaid ekskursioonigruppe oma vee- ja reoveepuhastusjaamades ja korraldasime avatud uste päevi.

Lisaks mitmetele pikaajastele sponsorlusprojektidele panustame ka sellesse, et puhas joogivesi oleks kättesaadav ka avalikus ruumis ja inimesed saaksid valida pudelivee asemel keskkonnasõbralikuma alternatiivi. 2017. aastal avasime mitmeid uusi avalikke joogiveekraane ja kavatseme sellega jätkata ka 2018. aastal.

	Ühik	2017 12 kuud	2016 12 kuud	2017 Q4	2016 Q4
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99.93%	99.93%	100.00%	100.00%
Veekadu jaotusvõrgus	%	13.82%	15.07%	14.69%	14.14%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	3.14	3.44	2.91	3.21
Reovesi					
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	Arv	654	670	134	167
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	Arv	135	107	26	34
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100.0%	100.0%	100.00%	100.00%
Klienditeenindus					
Kirjalike kaebuste arv	Arv	36	45	7	16
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	219	166	42	58
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	298	339	58	92
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	1,111	1,190	299	281
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	99.94%	99.46%	99.97%	99.93%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	5	4	2	0
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	98.2%	98.8%	95.92%	99.84%