



AS-I TALLINNA VESI 2012. AASTA 9 KUU TOOTMISTULEMUSED

Sarnaselt möödunud perioodidele, näitavad kõik peamised tegevusnäitajad kindlat või jätkuvat paranemist. Lisaks püsivalt kõrgele veekvaliteedi tasemele, on Ettevõtte 2012. a. 9 kuuga saavutanud aegade parimad tulemused nii reoveepuhastuses, võrkude toimivuses kui lekete osakaalus. Ettevõtte jätkab järjepidevat tööd nii tulemuste hoidmisel kui parandamisel kõigi näitajate ning klienditeeninduse osas. Samuti on Ettevõtte jätkuvalt pühendunud klienditeeninduse jätkuvale parandamisele ning kogukonna keskkonnateadlikkuse tõstmisega seotud tegevustele. Tunnustusena keskkonna-alase tegevuse eest on Euroopa Komisjon esitanud Ettevõtte EMAS 2012 auhinna nominandiks.

Tegevusnäitajad 2012. a. 9 kuud

	2011 9 kuud	2012 9 kuud
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,64 %	99,59 %
Veekadu jaotusvõrgus	18,77 %	16,03 %
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,7 h	3,5 h
Kliendikontaktide arv veesurve asjus	601	544
Reovesi		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	757	536
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ärajuhtimise kohta	1487	1239
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100 %	100 %
Klienditeenindus		
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	95,2 %	98,4 %
Kirjalike kaebuste arv	335	147
Lubaduste mittetäitmise arv	52	16
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	97,9 %	90,5 %
Kanalisatsiooniummistustele reageerimine vähemalt 2 tunni jooksul	69 %	94 %

Joo kraanivett

Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded. Vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mis on kinnitatud Terviseameti poolt. 2012. aasta üheksa kuu jooksul tarbija kraanivest võetud 2193-st veeproovist vastasid kõigile nõuetele 99,59%. See tähendab, et 2193-st proovist vaid 9 ei vastanud nõuetele. See tulemus ületab jätkuvalt Tallinna linnaga sõlmitud teenuslepingus nõutud taset ning on võrreldav Lääne-Euroopa veekvaliteedi tasemega.

Võrkude toimivus

Ettevõtte peab oluliseks veeressursi jätkusuutlikku kasutamist. Sellest annab tunnistust oluliselt vähenenud lekete tase. Vee- ja kanalisatsioonivõrkude parem juhtimine ja jälgimine ning kiire reageerimine leketele ja purunemistele on võimaldanud oluliselt vähendada lekete taset. Kui 2001. aastal ulatus lekete tase üle 32%, siis septembri lõpu seisuga oli 9 kuu lekete tase vaid 16,03%. See tähendab, et võrreldes kümne aasta taguse ajaga hoitakse igapäevaselt kokku üle 13. tuhande kuupmeetri puhastatud joogivett. Sama kogus vett on võrdne Tartu linna ööpäevase veetarbimisega.

Ettevõtte jätkab tegevust ummistuste ennetamisel, vähendamaks potentsiaalseid üleujutuste ning reostusega seotud riske. Võrreldes möödunud aasta sama perioodiga, on klientidel olnud vähem probleeme ummistunud torude ning kanalisatsiooni äravooludega. Ummistuste vähenemist on võimaldanud mitmed ennetavad tegevused nagu survepesu ja pikaajalised kanalisatsioonivõrgustikku tehtud investeeringud. Lisaks ennetamisele on möödunud aasta sama perioodiga võrreldes oluliselt paranenud ka kanalisatsiooniummistustele reageerimise kiirus. Võrreldes möödunud aasta sama perioodiga on ummistuste arv vähenenud 30% võrra. See tulemus on taganud klientidele aastate parima teenuse taseme.

Kliendikogemuse jätkuv parandamine

Ettevõtte peab kliendisuhtlusel oluliseks ennetavat tegevust, et reageerida probleemidele kiiremini ning ära hoida tõsisemate probleemide teke. 2012.a esimese 9 kuu jooksul on kõik klienditeeninduse näitajad paranenud, eelkõige võib esile luua kliendikaebuste arvu vähenemist. Ettevõtte peamiseks eesmärgiks on tagada, et kliendid teavad, millal nende probleemid lahenduse leiavad. Kolmandas kvartalis saavutas Ettevõtte seatud eesmärgi, teavitada kliente vähemalt 90% juhtudest kliendi esmakordsel pöördumisel, milliseid tegevusi ning millal võetakse ette.

Klienditeeninduse jätkuvaks parandamiseks töötati välja ja rakendati uus veebipõhine kliendi tagasiside küsitlus. Tulemuste abil saab Ettevõtte teada tähelepanu vajavad teeninduse küljed. Tagamaks klientidele mugavaim ja kiireim viis arveldustega seotud toiminguteks, alustati e-teenuse kasutamisele üles kutsuvat välimeediakampaaniat.

Puhta elukeskkonna heaks

Paljassaare reoveepuhastusjaam kõrvaldab igal aastal reoveest üha enam reostust, et tagada vastavus keskkonnanõuetele ning Läänemere ja Tallinna lahe üldine puhtus. Tänu biofiltrile on pea 40% võrra vähenenud merre juhitava lämmastiku kogus. Seega on ühe olulisima reostusaine kogus puhastatud reovees vähenenud 179 tonni võrra. Tegemist on kõige väiksema Läänemere juhitud lämmastikukogusega Ettevõtte ajaloos.

Ettevõtte keskendub keskkonnavalase tegevuse jätkuvale parandamisele. Ettevõttel on heameel, et tunnustusena on Euroopa Komisjon esitanud AS-i Tallinna Vesi EMAS 2012 auhinna nominandiks. Ettevõtte usub, et nominatsioon on selge näide Ettevõtte ja selle töötajate ning koostööpartnerite keskkonna-alase tegevuse kõrge tasemest.

Kaasatud keskkonnateadlik kogukond

Ettevõtte jätkas ka 3.kvartalis tegevusi kogukonna kaasamiseks ning keskkonnateadlikkuse tõstmisel. 2012. a. augusti viimasel nädalavahetusel kutsus ettevõtte huvilised uudistama Veepuhastusjaama tegemistega.