

ASi Tallinna Vesi 2018. aasta 2. kvartali tootmistulemused

2018. aasta teises kvartalis paranesid võrreldes eelmise aasta sama perioodiga mitmed ASi Tallinna Vesi tootmisnäitajad. Püsivalt head on tulemused nii joogivett kui ka reovett puudutavates näitajates, samuti on kõrgel tasemel ettevõtte klienditeenindus.

Kindel veeteenus

2018. aasta teises kvartalis püsis joogivee kvaliteet hea. Tarbija kraanist võetud proovide vastavus nõuetele oli 100%. Veekvaliteedi tagamisel on väga oluline nii Ülemiste veepuhastusjaama spetsialistide asjatundlik töö puhastusprotsesside juhtimisel kui ka veetorustike uuendamisel ja hooldamisel. Meid rõõmustab ka see, et teises kvartalis püsis veekatkestuse keskmine kestvus heal tasemel, olles 3 tundi ja 17 minutit.

Jätkame sihipäraseid investeeringuid, et tagada võrkude jätkuv töökindlus. 2018. aasta teises kvartalis lõpetasime koostöös Tallinna linnaga vee- ja kanalisatsioonitorustiku rekonstrueerimistööd Tondi tänaval ja jätkasime töödega Gonsiori tänaval.

Lekete tase veevõrgus püsib samuti madal. Võrreldes eelmise aastaga, kasvas lekete tase 2018. aasta teises kvartalis vähesel määral. Kui eelmise aasta teises kvartalis oli lekete tase veevõrgus 12,94%, siis tänavu jäi näitaja 13,00% juurde. Hoolimata väikesest langusest, on tegu jätkuvalt väga hea tulemusega.

Tasemel teenindus

Tiiptasemel tootmistulemuste kõrval on ettevõtte jaoks oluline ka väga hea klienditeeninduse pakkumine. Oleme seadnud endale selged ja pinguldavad eesmärgid ning anname klientidele lubadusi nii suhtluse kui ka probleemide lahendamise kiiruse osas. Teises kvartalis uuendasime enda kliendile antud lubadusi. Meie lubadused on seotud kvaliteetse joogivee pakkumise, ümbritsevast keskkonnast hoolimise, klientide pöördumistele vastamise kiiruse, arvelduse täpsuse ja kokkulepetest kinnipidamisega. Juhul kui me ei suuda antud lubadusi täita, oleme otsustanud klientidele proaktiivselt rahalist hüvitist maksta.

2018. aasta esimese kuue kuuga ei õnnestunud meil oma lubadustest kinni pidada kokku 31 korral. Ühel juhul ei olnud meil võimalik veeühendust pärast avariitööde lõpetamist täpselt lubatud ajaks taasavada.

Uuringufirma Kantar Emor viib regulaarselt läbi Tallinna Vee klientide rahulolu uuringut. Teises kvartalis oli kliendirahulolu 5 punkti skaalal 4,1, mis on taaskord suurepärase tulemus.

Hoiame keskkonda

Vähenenud on ka kanalisatsiooniprobleemide hulk. Ummistuste arv langes aasta esimesel kuuel kuul koguni 25%, langedes võrreldes eelmise aasta kuue kuuga 393lt

295ni. Tallinna Vesi jätkab panustamist elanikkonna teadlikkuse tõstmisesse, et vähendada kanalisatsiooni sattuva olmeprügi hulka.

2018. aasta teises kvartalis vastas Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi kõigile esitatud nõuetele. Puhastusprotsessi tõhususe ja heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgitakse reoainete sisaldust puhastusjaama sisenevas reovees ja sealt väljuvas heitvees. Heitveelabor teostab analüüse reoveepuhastuse erinevatest etappidest. Saadud info võimaldab meil veelgi tõhustada puhastusprotsessi ja tõsta heitvee kvaliteeti.

Tegevusnäitaja	Ühik	2018 6 kuud	2017 6 kuud	2018 Q2	2017 Q2
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,93%	99,93%	100,00%	99,87%
Veekadu jaotusvõrgus	%	14,09%	13,33%	13,00%	12,94%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	3,28	3,25	3,58	3,42
Reovesi					
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	Arv	295	393	139	198
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	Arv	50	72	25	33
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%
Klienditeenindus					
Kirjalike kaebuste arv	Arv	69	17	48	8
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	101	70	87	46
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	183	146	146	108
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	516	539	266	270
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	31	3	28	0
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	94,4%	100,00%	92,50%	100,00%

Eliis Vennik
 Kommunikatsioonijuht
 Tallinna Vesi
 (+372) 626 2275
Eliis.vennik@tvesi.ee