

ASi Tallinna Vesi tootmistulemused 2018. aastal

ASi Tallinna Vesi tootmistulemused olid 2018. aastal taas väga head nii joogivee, reovee kui ka klienditeenindusega seotud näitajates.

Puhas joogivesi ja katkematu veeteenus

2018. aastal püsis joogivee kvaliteet väga kõrgel tasemel. See tähendab, et tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele oli sarnaselt eelnenud aastale 99,93%. 2018. aasta neljandas kvartalis oli joogiveeproovide vastavus 100%. Aasta lõpus viisime läbi ka järjekordse kraanivett propageeriva kampaania, mille eesmärk oli suunata elanikke keskkonnateadlikumalt mõtlema ja eelistama pudeliveele kraanivett.

Tarbijate varustuskindluse tagamiseks tegime 2018. aastal mitmeid olulisi investeeringuid vee- ja kanalisatsioonivõrkudesse. Suurematest töödest võib välja tuua näiteks torustike rekonstrueerimistöid Gonsiori, Tammsaare, Tondi tänavatel ja Põhja puistee – Kalasadama ristmikul.

Lisaks headele näitajatele vee kvaliteedis vähenes võrreldes eelmiste aastatega ka lekete tase veevõrgus. Veekao protsent jõudis 2018. aastal 13,71%ni võrreldes 13,82%ga 2017. aastal. Peame vee kui olulise loodusressursi säästlikku kasutust esmatähtsaks ja vähenev veekadu annab tunnistust meie efektiivsusest veevõrku investeerimisel ja selle hooldamisel.

Vähem kanalisatsiooniprobleeme

Elanike jaoks on lisaks puhtale kraaniveele väga oluline ka kanalisatsiooni tõrgeteta toimimine. Rõõmustav on, et 2018. aastal vähenes nii kanalisatsioonitorustike ummistuste kui ka purunemiste arv. Lisaks torustike ennetavale hooldusele ja puhastamisele ettevõtte poolt saavad kanalisatsiooniprobleemide vähendamisesse oma panuse anda ka kõik veetarbijad. Vältides rasva ja jäätmete sattumist kanalisatsiooni, on võimalik hoida ära ummistusi. See on oluline teema, mille osas jätkuvalt elanikke harime, viies läbi kampaaniaid ja harides õpilasi koolides.

Reovee puhastamise vastavus keskkonnainõuetele on oluline näitaja, mis peegeldab meie pingutusi reoveeentsidentidega kaasnevate keskkonnamõjude minimeerimisel. 2018. aastal jäid puhastatud reovett puudutavad näitajad sajaprotsendiliselt vee-erikasutusloas seotud nõuete piiresse.

Oleme oma klientidele olemas

Tallinna Vee klienditeeninduse tulemused on samuti head. Kuigi väga sademetevaene ja palav suveperiood tõi endaga ka suurenenud kontaktide hulga, eelkõige seoses veesurvega, suutsime siiski oma klientide jaoks olemas olla ja kõrvaldasime probleemid nii kiiresti kui võimalik. Vastasime kõigile kirjalikele kliendikontaktidele kahe tööpäeva jooksul ja 95% juhtudest teavitasime kliente planeerimata veekatkestustest vähemalt tund enne katkestuse algust.

Kuigi kliendikaebuste arv on võrreldes 2017. aastaga näiliselt kasvanud, on see seotud eelkõige meetodika muutumisega. Kui varasemalt arvestasime kaebustena vaid kirjalikult laekunud kaebusi, siis alates 2018. aastast on eesmärki lülitatud ka telefoni teel tulnud kliendikaebused. Sellegipoolest loodame 2019. aastal näha kaebuste hulga vähenemist võrreldes lõppenud aastaga.

Jätkuvalt tihe koostöö kogukonnaga

Nii nagu ka varasematel aastatel, jätkasime 2018. aastal tihedat koostööd kogukonnaga, panustades nii laste ja noorte kui ka täiskasvanute keskkonnaharidusse. Viisime lasteaedades ja koolides läbi arvukalt veeteemalisi seminare ja võõrustasime ekskursioonigruppe nii vee- kui ka reoveepuhastusjaamas. Koostöös Tallinna Linnamuuseumiga avati Kiek in de Kökis veeteemaline aastanäitus ja toimusid mitmed loengud ja seminarid.

2018. aastal avasime uued avalikud joogiveekraanid Kadriorus, Energia Avastuskeskuses ja sõlmisime kokkuleppe joogiveefontääni paigaldamiseks vastavatud T1 kaubanduskeskuses asuvasse SuperSkyparki. Kraanivee kättesaadavuse parendamist avalikus ruumis jätkame ka 2019. aastal.

Tegevusnäitaja	Ühik	2018 12 kuud	2017 12 kuud	2018 Q4	2017 Q4
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,93%	99,93%	100,00%	100,00%
Veekadu jaotusvõrgus	%	13,71%	13,82%	13,07%	14,69%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	3,27	3,14	3,45	2,91
Reovesi					
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	Arv	603	654	160	134
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	Arv	88	135	23	26
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%
Klienditeenindus					
Kliendikaebuste arv*	Arv	158	36	43	7
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	258	219	53	42
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	439	298	91	58
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	1 043	1 111	284	299
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,00%	99,94%	100,00%	99,97%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	33	5	0	2
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	95,18%	98,16%	91,31%	95,92%

*Kuni 2018. aastani analüüsiti vaid kirjalike kliendikaebuste arvu. 2018. aasta näitajas sisalduvad aga nii kirjalikud kui ka suulised kaebused.