

## ASi Tallinna Vesi 2019. aasta 1. kvartali tootmistulemused

**2019. aasta esimeses kvartalis saavutas Tallinna Vesi väga head tootmistulemused. Püsivalt rõõmustavad on tulemused nii joogivett kui ka reovett puudutavates näitajates, samuti on heal tasemel ettevõtte klienditeenindus.**

### Kindel veeteenus

2019. aasta esimeses kvartalis püsis joogivee kvaliteet väga hea. Tarbija kraanist võetud proovide vastavus nõuetele oli 99,73%. Kokku võeti esimeses kvartalis 774 veeproovi. Vee kvaliteedi tagamisel on väga oluline nii Ülemiste veepuhastusjaama spetsialistide asjatundlik töö puhastusprotsesside juhtimisel kui ka veetorustike uuendamisel ja hooldamisel. Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta oli esimeses kvartalis 2 tundi ja 35 minutit samas kui 2018. aasta samal perioodil kestis katkestus keskmiselt 2 tundi ja 52 minutit.

Jätkame sihipäraseid investeeringuid, et tagada võrkude jätkuv töökindlus. 2019. aasta esimeses kvartalis teostasime koostöös Tallinna linnaga vee- ja kanalisatsioonitorustiku rekonstrueerimistöid Reidi teel, Gonsiori tänaval ja Hiiu-Suurtüki ristmikul.

Lekete tase veevõrgus püsib samuti rekordiliselt madal. Kui eelmise aasta esimeses kvartalis oli lekete tase veevõrgus 15,19%, siis tänava jäi näitaja vaid 12,86% juurde.

### 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. 2019. aastal ei ole me neid lubadusi rikkunud. Samuti peame oluliseks, et kliendid saaksid endale olulise info või vastuse küsimustele võimalikult kiiresti. Selleks mõõdame pöördumistele vastamise kiirust ja oleme seadnud eesmärgiks, et kõigile vähem keerukatele kirjalikele kontaktidele vastame hiljemalt kahe tööpäeva jooksul.

Klientide rahulolu suurendamiseks oleme pidevalt arendamas oma teeninduskanaleid ja otsimas viise, kuidas muuta protsessid klientide jaoks kiiremaks ja mugavamaks. Sellega seoses tutvustame käesoleval aastal oma klientidele uuenenud iseteeninduskeskkonda internetis ja oleme kaasajastamas ka mobiilirakendust, et muuta see funktsionaalsemaks ja pakkuda paremat ülevaadet.

### Hoiame keskkonda

2019. aasta esimeses 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.

## 2019. AASTA ESIMESE KOLME KUU TOOTMISTULEMUSED

Ühik 2019 Q1 2018 Q1

### Tegevusnäitaja

#### Joogivesi

Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,73%	99,87%
Veekadu jaotusvõrgus	%	12,86%	15,19%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	2,59	2,86

#### Reovesi

Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	Arv	159	156
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	Arv	29	25
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100,00%	100,00%

#### Klienditeenindus

Kliendikaebuste arv	Arv	40	21
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	27	14
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	54	37
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	328	250
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,00%	100,00%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	0	3
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	97,20%	96,70%

Aleksandr Timofejev  
Tootmisdirektor  
Aleksandr.timofejev@tvesi.ee  
+372 62 62 259