

ASi Tallinna Vesi 2019. aasta 2. kvartali tootmistulemused

2019. aasta teises 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 teises kvartalis püsis joogivee kvaliteet väga hea. Tarbija kraanist võetud proovide vastavus nõuetele oli 99,17%. Kokku võeti teises kvartalis 725 veeproovi. Veekvaliteedi tagamisel on väga oluline nii Ülemiste veepuhastusjaama spetsialistide asjatundlik töö puhastusprotsesside juhtimisel kui ka veetorustike uuendamisel ja hooldamisel. Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta oli teises kvartalis 2 tundi ja 39 minutit, samas kui 2018. aasta samal perioodil kestis katkestus keskmiselt 3 tundi ja 35 minutit.

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

Lekete tase veevõrgus püsib samuti rekordiliselt madal. Kui eelmise aasta teises kvartalis oli lekete tase veevõrgus 13,0%, siis tänava jäi näitaja vaid 11,6% 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. aasta esimeses pooles ei õnnestunud meil kahe katkestuse puhul tagada veevarustust täpselt lubatud ajaks, mistõttu maksime 56-le kliendile rahalist kompensatsiooni.

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 – seda eesmärki oleme suutnud tänava saajaprotsendiliselt täita.

Klientide rahulolu suurendamiseks oleme pidevalt arendamas oma teeninduskanaleid ja otsimas viise, kuidas muuta protsessid klientide jaoks kiiremaks ja mugavamaks. Teises kvartalis käivitasime SMS-teavituste süsteemi, mille abil saame tulevikus kliente näiteks katkestustest või kokkulepitud kohtumistest operatiivsemalt teavitada. Aasta teises pooles tutvustame oma klientidele uuenenud iseteeninduskeskkonda internetis ja oleme kaasajastamas ka mobiilirakendust.

Hoiame keskkonda

2019. 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	2019 6 kuud	2018 6 kuud	2019 Q2	2018 Q2
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99.5%	99.9%	99.2%	100.0%
Veekadu jaotusvõrgus	%	12.2%	14.1%	11.6%	13.0%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	2.63	3.28	2.67	3.58
Reovesi					
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	Arv	302	295	143	139
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	Arv	59	50	30	25
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100%	100%	100%	100%
Klienditeenindus					
Kaebuste arv	Arv	81	69	41	48
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	172	101	145	87
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	154	183	100	145
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	542	516	214	266
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	56	31	56	28
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	97.7%	94.4%	98.4%	93.7%