

ASi Tallinna Vesi 2020. aasta 3. kvartali ja 9 kuu tootmistulemused

2020. aasta esimese 9 kuuga saavutas Tallinna Vesi väga head tootmistulemused. Mullusest kõrgem oli joogivee kvaliteet – rangetele normidele vastas analüüsitulemustest täielikult 99,8 protsenti. Kasvas kanalisatsioonivõrgu töökindlus: möödunud aasta sama perioodiga võrreldes oli ummistusi 15 protsenti vähem ja torustike purunemisi veerandi võrra vähem. Ka teenuse sujuvat toimimist peegeldav kliendipöördumiste arv oli tänavu 9 kuuga 17% väiksem kui möödunud aastal. Ettevõtte on jätkuva COVID-19 pandeemia olukorraga väga hästi kohanenud ja töötab selle nimel, et tagada nii ettevõtte töötajate heaolu kui ka katkematu teenuse osutamine klientidele.

Joogiveeteenuse kvaliteet püsis jätkuvalt kõrge

Kraanivee kvaliteet oli 2020. aasta esimese 9 kuu jooksul jätkuvalt kõrgel tasemel. Kokku on tänavu 9 kuu jooksul võetud 2301 veeproovi, millest 99,8% vastas rangetele normidele. Kvaliteedinäitaja on mulluse sama perioodiga võrreldes tõusnud (2019.a sama perioodi veeproovidest vastas piirnormidele 99,1%).

Joogivee püsivalt kõrge kvaliteedi tagame süsteemselt juhitud veepuhastusprotsesside, kvaliteedi sagedase analüüsi, torustike puhastamise ja muude ennetavate hooldustöödega veevõrgus.

Ka veeteenuse töökindlusnäitajad püsisid heal tasemel. Keskmine veekatkestus 2020. aasta üheksa kuu jooksul kestis pisut vähem kui 3 tundi. Avariiliste katkestuste arv (279) kahanes möödunud aastaga võrreldes 7 protsenti. Koguni 90,32 % katkestusi kestis vähem kui 5 tundi, mis märgib samuti aasta varasemast paremat taset. Tulemused peegeldavad meie järjepidevaid pingutusi tööde võimalikult efektiivsel läbiviimisel, et katkestused häiriks linlaste igapäevatoimetusi minimaalselt.

Lekete tase veevõrgus püsis jätkuvalt madalal, moodustades 2020.aasta 9 kuu jooksul 12,3 protsenti.

Kolmandas kvartalis alustasime ühe selleaastase olulisima torustikesse tehtava investeeringuga, mille käigus uuendame Punase tänava veetorustiku. Uuendustööde tulemusel saavad töökindlana veeteenuse kokku enam kui 100 000 inimest Lasnamäe ja Maardu piirkonnas. Sarnase strateegilise tähtsusega veemagistraali oleme Mustamäe ja Haabersti linnaosadele uuendanud 2017.aastal.

Kasvas kanalisatsiooniteenuse töökindlus

2020. aasta esimeses kvartalis vastas Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi kõigile kehtestatud nõuetele. Puhastusprotsessi tõhususe ja heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgime reoainete sisaldust puhastusjaama sisenevas reovees ja sealt väljuvas heitvees. Heitveelaboris tehakse analüüsi reoveepuhastuse erinevatest etappidest. Saadud info võimaldab meil veelgi tõhustada jaama puhastusprotsessi ja säilitada heitvee püsivalt head kvaliteeti. 2020. aasta 9 kuu keskmine reoveepuhastusjaama puhastustõhusus oli veelgi suurem kui eelmisel aastal. Näiteks sisaldus puhastatud heitvees üldfosforit 8 % vähem ja üldlämmastikku 10% vähem kui eelmise aasta samal perioodil. Tõhusam puhastus tähendab suuremat panust keskkonnahoidu.

Kanalisatsiooniummistuste arv oli 9 kuu jooksul ligikaudu 15 % vähesem eelmise aasta näitajast samal perioodil. Kanalisatsioonitorustike purunemisi oli mullusest veerandi võrra vähem.

Paljassaare reoveepuhastusjaamas jätkusid ka kolmandas kvartalis mehaanilise puhastusetapi rekonstrueerimistööd. Tegu on ühega suurimatest ettevõtte investeeringutest viimasel aastakümnel, mis tõustab reovee puhastamisprotsessi ja aitab nii nüüd kui ka tulevikus vastata heitveele seatud rangetele keskkonnanõuetele.

Kahanes kliendipöördumiste arv

Tiptasemel tootmistulemuste kõrval oleme sihiks võtnud kõrge teeninduskvaliteedi pakkumise klientidele. Oleme seadnud endale ambitsioonikad eesmärgid ja anname klientidele lubadusi nii suhtluse kui ka probleemide lahendamise kiiruse osas. 2020. aasta 9 kuu seisuga ei ole me neid lubadusi rikkunud.

Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedile annab üldjuhul tagasisidet klientide pöördumise hulk – kliendi jaoks märkamatult sujuva teenuse puhul väheneb vajadus ettevõttega ühendust võtta. Seetõttu on positiivne trend, et levinumates küsimustes ehk vee kvaliteedi, surve ja ummistuste teemadel on kliendid meie poole pöördunud tänavu 9 kuuga 17 % vähem kui möödunud aasta samal perioodil. Märkimisväärselt on vähenenud kliendikaebuste hulk, eriti kloori maitse või lõhna teemal.

Peame oluliseks, et kliendid saaksid vajaliku info või vastuse küsimustele võimalikult kiiresti. Selleks mõeldame pöördumistele vastamise kiirust ja oleme seadnud eesmärgiks, et kõigile vähem keerukatele kirjalikele küsimustele vastame hiljemalt kahe tööpäeva jooksul. Ootamatult tekkinud remondivajaduse korral suutsime kliendile avariilisest veekatkestusest teada anda vähemalt tund enne katkestuse algust 99,2 protsendil juhtudest, mis on möödunud aastast kõrgem näitaja.

2020. AASTA ÜHEKSA KUU TOOTMISTULEMUSED					
Tegevusnäitaja	Ühik	2020 9 kuud	2019 9 kuud	2020 Q3	2019 Q3
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,8%	99,1%	99,3%	98,0%
Veekadu jaotusvõrgus	%	12,3%	12,5%	9,6%	13,1%
Keskmine veekatkestuse kestus kinnistu kohta tundides	h	2,99	2,83	2,83	3,07
Reovesi					
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	Arv	338	397	111	95
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	Arv	61	82	19	23
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100%	100%	100%	100%
Klienditeenindus					

Kaebuste arv	Arv	36	123	8	42
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	270	360	106	188
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	245	343	96	189
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	687	749	214	207
Kirjalikele kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Kliendilubaduste rikkumise juhtumid	Arv	0	6	0	4
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	99,2%	96,9%	99,3%	95,7%

Tuuli Sokmann
 Kommunikatsioonijuht
 Tallinna Vesi
 tel 626 2275
 tuuli.sokmann@tvesi.ee