

AS Tallinna Vesi tootmistulemused 2020. aastal

2020. aasta oli koroonaviiruse leviku tõttu erakorraline aasta, mil Tallinna Vesi tegi suuri muudatusi tööprotsessides, et tagada töötajate ohutus ja elutähtsa teenuse kvaliteetne osutamine. Tänu sellele õnnestus meil hoida kõrgel tasemel nii joogi- kui ka heitvee kvaliteet ja kasvatada võrgu töökindlust. Mitmed kvaliteedinäitajad saavutasid lõppenud aastal rekordtaseme.

Tagasime kvaliteetse joogivee ja puhta heitvee

Kui aasta varem vastas tarbija kraanist võetud kvaliteediproovidest nõuetele 99,04 %, siis 2020. aastal jõudis see kvaliteedinäitaja 99,71 % tasemele. See tähendab, et täiendavad veevõrgu arendus- ja hooldustööd, mida hakkasime tegema pärast veeproovide senisest tundlikuma analüüsimeetodi kasutuselevõttu, on andnud häid tulemusi.

Selleks, et efektiivselt toimida ja kasutada vett säästlikult, oleme teinud suuri pingutusi veekadude vähendamiseks. Ettevõetud sammud on andnud tulemusi ja lekete osakaal saavutas 2020. aastal taas uue rekordmadala taseme, jõudes 12,42 % -ni. Aasta varasem näitaja oli 12,97 %. Kui ettevõtte erastamise eel 2000. aastal oli lekete osakaal üle 35 %, näitab sealtmaalt toimunud järjepidev paranemine, et investeerime veevõrgus õigetes kohtadesse.

Sarnaselt varasematele aastatele vastas ka 2020. aastal Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi kõigile nõuetele. Teeme heitveelaboris pidevalt reoveepuhastuse erinevates etappides analüüse, et veelgi tõhustada puhastusprotsessi ja tõsta heitvee kvaliteeti.

Kasvatasime teenuste töökindlust

Töötame selle nimel, et veekatkestusi tekiks võimalikult vähe ja need kestaks võimalikult lühikest aega. Veekatkestuste keskmine kestus püsis 2020. aastal stabiilselt heal tasemel, olles kinnistu kohta 2 tundi ja 56 minutit (aasta varasem 2 tundi ja 59 minutit).

Mullusega võrreldes vähenes märgatavalt nii kanalisatsioonivõrgu ummistuste kui ka purunemiste arv, mis olid aasta varasemast vastavalt 13 % ja 22 % väiksemad. Edukaid tulemusi soodustas ka soe talveperiood, mis võimaldas teha rohkem võrgu hooldustöid.

2020. aastal uuendasime 4,7 kilomeetrit veetorustikke ja 3,8 kilomeetrit kanalisatsioonitorustikke. Viimase viie aasta jooksul ehk perioodil 2016-2020 oleme kokku renoveerinud ligikaudu 27 kilomeetrit vee- ja 26 kilomeetrit kanalisatsioonitorustikke.

Töökindlama veeteenuse tagamiseks toimus 2020. aastal suurim töö Lasnamäel Punase tänava piirkonnas, kus uuendatud torustik kasvatas veevarustuskindlust enam kui 100 000 elanikule Tallinnas ja Maardus. Renoveerisime Järvevana teel osa torustikku, mis toob töökindlama veevarustuse Mustamäe ja Õismäe elanikele ja ettevõtetele. Lisaks uuendasime pumplad seadmete ja kaugmootmissüsteemidega Pirita-Kosel Jäärakus ja Põhja-Tallinnas Kolde puisteel.

Kanalisatsioonivõrgus alustasime kümnendi ühe suurprojektina Paljassaare reoveepuhastusjaama mehaanilise puhastuse osa uuendamist. Mahukas ehitusprojekt jätkub

ka 2021. aastal ja on kulgenud algselt plaanitud kiiremini, mis võimaldab eelduste kohaselt uuendustööd lõplikult valmis saada hiljemalt 2022. aasta esimeses kvartalis. Ehitustöö tulemusena paraneb veelgi reoveetöötuse kvaliteet ja töökindlus.

2020.aastal rekonstrueerisime ka Kadaka puiestee suure kollektori, mille kaudu jõuab Paljassaare reoveepuhastusjaama Saku, Saue, Laagri ja umbes poole Nõmme linnaosa kinnistute reovesi.

Teenus toimis klientide jaoks sujuvamalt

Kvaliteetsete veeteenuste osutamine toimub klientide jaoks – seega jälgime pidevalt, et täidaksime klientidele antud lubadusi, vastaksime kiiresti ja vähendaksime klientide kriitiliste pöördumiste tõenäosust. 2020.aastal olime heal tasemel lubaduste täitmise osas ja eksimust esines vaid ühel korral.

Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedile annab üldjuhul tagasisidet klientide pöördumise hulk – kliendi jaoks märkamatu 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 2020. aastal pöördunud veerandi võrra vähem kui möödunud aastal.

2020. AASTA TOOTMISTULEMUSED

Tegevusnäitaja	Ühik	2020 12k	2019 12k	2020 4.kv	2019 4.kv
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,71%	99,04%	99,5%	99,0%
Veekadu jaotusvõrgus	%	12,42%	12,97%	12,3%	14,3%
Keskmine veekatkestuse kestus kinnistu kohta tundides	h	2,93	2,99	2,73	3,24
Reovesi					
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	Arv	463	532	125	135
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	Arv	80	103	19	21
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100%	100%	100%	100%
Klienditeenindus					
Kaebuste arv * / **	Arv	40* / 181**	41/ 167	4/ 52	8 / 44
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	323	508	53	148
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	359	478	114	135
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	864	1 047	177	298

Kirjalikele kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Kliendilubaduste rikkumise juhtumid	Arv	1	7	1	1
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	98,9%	96,2%	97,8%	94,6%

Aastast 2020 registreeritakse kaebustena vee-ettevõtte kontrollitavad juhtumid. 2019.aastal ja varasemalt käsitleti kaebustena kõiki kriitilisi pöördumisi**.*

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