

AS-i Tallinna Vesi tootmistulemused 2021. aasta 1. kvartalis

2021. aasta esimeses kvartalis mõjutas koroonaviiruse levik jätkuvalt töökorraldust Tallinna Vees. Töökorralduses tehtud muudatustest hoolimata saavutasime väga head tulemused mitmete näitajate osas. Meid rõõmustab püsivalt väga hea veekvaliteet ning kõrgel tasemel klienditeenindus. Aasta alguse külmakraadid mõjutasid nii lekete taset veevõrgus kui ka avariitööde teostamise kiirust.

Kvaliteetne joogivesi

Kraanivee kvaliteet oli 2021. aasta esimeses kvartalis 100% kõigi kvaliteedinõuetega kooskõlas. See tähendab, et kõik võetud veeproovid vastasid veekvaliteedile seatud rangetele normidele. Esimeses kvartalis võeti kokku 893 veeproovi. Suurepäraselt joogivee kvaliteeti aitasid tagada tõhus veepuhastus, ennetavad hooldustööd veevõrgul ja torvee madal temperatuur.

Töötame pidevalt selle nimel, et veekatkestusi tekiks nii vähe, kui võimalik, ja need kestaksid võimalikult lühikest aega. Veekatkestuste keskmine kestus oli 3 tundi ja 19 minutit ning 93% planeerimata katkestustest jäid lühemaks kui 5 tundi. Vähendamaks veekatkestustest tulenevaid ebamugavusi kliendi jaoks, jätkame ka 2021. aastal täiendavate sulgelementide paigaldamise projekti.

Lekete osakaal oli aasta esimesel kolmel kuul 15,46%, mis on veidi suurem kui aasta tagasi samal perioodil (14,90%). Pisut kasvanud veekaod on seotud vähenenud tarbimise ja külmade ilmadega.

Kindlustamaks oma klientidele ja tarbijatele usaldusväärset veeteenust, alustasime torustike rekonstrueerimisega Poska ja Roosikrantsi tänaval ning Kadaka teel. Kokku ehitasime 1. kvartali jooksul 1370 m veetorusid ja 650 m kanalisatsioonitorusid.

Töökindel kanalisatsiooniteenus

Lisaks säästlikule veekasutusele oleme võtnud sihiks parandada ka Läänemere-äärset loodus- ja elukeskkonda, hinnates pidevalt puhastusprotsessi efektiivsust ja heitvee kvaliteeti. Jälgime iga päev puhastusjaama sisenevas reovees ja sealt väljuvas heitvees sisalduvate reostusainete hulka. Merre juhitava puhastatud heitvee kvaliteet mõjutab otseselt merekeskkonda ning aasta esimese kolme kuu jooksul oli see jätkuvalt 100% kõigi nõuete ja normidega kooskõlas.

2021. aasta esimeses kvartalis esines purunemisi kanalisatsioonivõrgul ligikaudu 30% vähem kui eelmisel aastal. See annab ilmekalt tunnustust ettevõtte sihipärastest hooldustegevustest ja strateegilistest investeeringutest. Kanalisatsioonimistuste arv võrgus suurenes eelmise aasta sama perioodiga võrreldes 15%. Ummistuste arvu suurenemine on seotud madalamate temperatuuridega talvisel perioodil.

Plaanipäraselt jätkus mehaanilise puhastusetapi rekonstrueerimine Paljassaare reoveepuhastusjaamas. Esimeses kvartalis tehti ettevalmistusi, et võtta töösse mehaanilise puhastusetapi osaks olevad liivapüüdjad. Selle projekti näol on tegemist ettevõtte viimase kümnendi suurima projektiga, mis jätkub kogu 2021. aastal vältel. Ehitustöö tulemusena paraneb veelgi reoveepuhastuse kvaliteet ja jaama töökindlus.

Uuendasime ka linna kanalisatsioonisüsteemi kõige olulisemat punkti, peapumplat, millest voolab läbi kogu pealinlaste poolt ärajuhitud reovesi. Vähendamaks jaama opereerimisriske paigaldasime peapumplasse uue pumba, mis ühtlasi suurendab pumpla võimsust, võimaldades vastu võtta 5-10% rohkem reovett. Suurenenud reovee koguste korral annab uue pumba lisandumine kindluse nii reoveepuhastusprotsessi toimimisele kui ka pealinlastele.

Heal tasemel klienditeenindus

Pakkumaks oma klientidele jätkuvalt kvaliteetset teenust, oleme ka sel aastal endale seadnud selged ja kaugeleulatuvad sihid. Soovime täita oma klientidele antud lubadusi, mis puudutab meie vastuste kiirust ja probleemide lahenduste leidmist. 2021. aasta esimeses kvartalis rikkusime ühte antud lubadust, mis mõjutas kahte klienti. Tegemist oli planeeritud veekatkestusega, kus veeühenduse avamine lükkus ehitaja süül 2 tunni võrra edasi.

2021. aasta esimese kolme kuuga on vähenenud kirjalike pöördumiste ja korduvate kontaktide arv. See positiivne suundumus annab märku teenuse kvaliteedi stabiilsest paranemisest ning teisalt näitab, et info on klientidele kergesti kättesaadav teiste kanalite kaudu, näiteks meie kodulehelt või iseteeninduse kaudu. Ka kliendikaebuste arv oli oluliselt madalam kui eelmisel aastal samal perioodil.

2021. AASTA 1. KVARTALI TOOTMISTULEMUSED

| Tegevusnäitaja | Ühik | 2021 3 kuud | 2020 3 kuud |
|--|------|-------------|-------------|
| Joogivesi | | | |
| Tarbija kraanist võetud vee kvaliteedi vastavus nõuetele | % | 100% | 100% |
| Lekete tase veevõrgus | % | 15,46% | 14,9% |
| Keskmine veekatkestuse kestus kinnistu kohta | h | 3,32 | 2,87 |
| Reovesi | | | |
| Kanaliseerimisvõrgustike ummistused | tk | 143 | 124 |
| Kanaliseerimisvõrgustike purunemised | tk | 19 | 27 |
| Puhastatud heitvee vastavus keskkonnanõuetele | % | 100% | 100% |
| Klienditeenindus | | | |
| Kliendikaebuste arv | tk | 8 | 16 |
| Kliendikontaktid vee kvaliteedi teemal | tk | 42 | 64 |
| Kliendikontaktid veesurve teemal | tk | 51 | 64 |
| Kliendikontaktid ummistuste ja sademevee ärajuhtimise teemal | tk | 244 | 266 |
| Kirjalikele kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul | % | 99,7% | 100% |
| Kliendile antud lubaduste rikkumise juhtumid | tk | 1 | 0 |
| Planeerimata veekatkestusest teavitamine vähemalt 1h enne katkestust | % | 99,8% | 99,4% |

Laura Korjus
Kommunikatsioonijuht
Tallinna Vesi
(+372) 626 2271
laura.korjus@tvesi.ee