

## AS Tallinna Vesi tootmistulemused 2021. aastal

**2021. aastal olid Tallinna Vee kvaliteedinäitajad taas kõrgel tasemel. Püsis võrgu töökindlus ning häid tulemusi saavutasime ka joogi- ja heitvee kvaliteedinäitajates. 2021. aastal rekonstrueeris ettevõtte rekordilise mahu – 16 000 meetrit vee- ja kanalisatsioonitorusid. Lõpule jõudsid ka mitmed suured investeeringud puhastusjaamades.**

### Püsivalt kõrge kraanivee kvaliteet

Tallinna joogivee kvaliteet püsib stabiilselt kõrge – 2021. aasta jooksul tarbijate kraanist võetud veeproovid olid 99,61% vastavad kõigile nõuetele. Eelmisel aastal võeti tarbija kraanidest kokku 3058 veeproovi (2020: 3099) ning neist ei vastanud nõuetele vaid 12. Püsivalt kõrge kraanivee tagavad järjepidevalt üle teeninduspiirkonna tehtavad veevõrgu arendus- ja hooldustööd.

„2021. aastal tegi ettevõtte rekordilise tulemuse torustike rekonstrueerimisel - uuendasime 7500 meetrit rohkem vee- ja kanalisatsioonitorusid võrreldes aastataguse ajaga,“ sõnas Tallinna Vee tegevjuht Aleksandr Timofejev. Rekonstrueerimise läbisid torustikud nii Kadaka puiesteel, Poska, Sirbi ja Erika tänavatel ning Mustamäe, Kohila ja Mustakivi teel. „Tehtud investeeringud tagavad elanikele jätkuvalt kõrgekvaliteetse joogivee ja aitavad meil hoida ümbritsevat looduskeskkonda puhtana,“ lisas Timofejev. Püsivalt kõrge vee kvaliteedi hoidmiseks ka uuendati ka veepumplat Õismäel ja renoveeriti filtreid veepuhastusjaamas.

Usaldusväärse ja katkematu teenuse pakkumiseks jälgib ettevõtte veekatkestuse keskmist kestust. 2021. aastal kestis keskmine veekatkestus ühe kinnistu kohta 3 tundi ja 19 minutit. Lisaks planeeritud veekatkestustele, tekib ka avariidest tulenevaid katkestusi. Selleks, et nendega võimalikult vähe ebamugavusi tekitada, on Tallinna Vesi võtnud sihiks teavitada oma kliente ka planeerimata veekatkestustest vähemalt 1 tund enne katkestust. 2021. aastal teavitati kliente vähemalt 1 tund enne planeerimata veekatkestusest 98,7% juhtudest.

2021. aastal oli veelekete tase kõrgem kui aasta tagasi (15%). Seda põhjustasid peamiselt nii suurem hulk peidetud lekkeid, mille puhul kulus enam aega lekkekoha leidmisele kui ka aasta jooksul esinenud erandlikud ilmastikuolud.

### Kvaliteetne kanalisatsiooniteenus

2021. aastal vähenes kanalisatsioonivõrgu purunemiste arv võrreldes aastataguse ajaga 11,3%. Kanalisatsioonivõrgu purunemiste arv on vähenenud tänu pidevatele rekonstrueerimistöodele. Kogu aasta vaates on mõnevõrra kasvanud ummistuste arv kanalisatsioonitorustikes. „Kanalisationivõrgu purunemiste arv on vähenenud tänu järjepidevatele rekonstrueerimistöodele, mida teostasime 2021. aastal suurel määral keskkonnasõbralikul kinnisel meetodil hoides sellega ära teekatte lahtikaevamise,“ sõnas Timofejev.

Püsivalt kõrget kvaliteeti hoiab ka Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud heitvesi, mis vastas ka mullu kõikidele seatud nõuetele. Puhastusprotsessi tõhususe ja heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgitakse reoainete sisaldust puhastusjaama sisenevas reovees ja sealt väljuvas heitvees. Puhastatud heitvee väga heast tasemest annab tunnistust erakordselt madal lämmastiku ja fosfori tase merre suunatavas heitvees.

Eelmisel aastal jõudis ettevõtte lõpule kümnendi suurima projektiga, mille käigus uuendati Paljassaare reoveepuhastusjaamas kõige esimese ja tähtsama ehk mehaanilise puhastusetapi rajatise ja seadmeid. Investeering võimaldab meil puhastusprotsessist eemaldada 20% rohkem liiva ja sellega hoida merre suunatava heitvee kvaliteeti väga heal tasemel, Läänemerd puhtamana ning tagada pealinlastele töökindel ja tõhus reoveepuhastus. Lisaks sellele suurprojektile viidi ellu ka mitmeid teisi investeeringuid nagu peapumpplasse uue pumba paigaldamine ja rõhutasanduskaevu rekonstrueerimine.

## Rahulolevad kliendid ja kogukond

Tallinna Vesi on võtnud sihiks pakkuda alati oma klientidele ja tarbijatele alati usaldusväärset ja kvaliteetset teenust. Selleks mõõdetakse regulaarselt oma klientide rahulolu ja jälgime neile antud lubadustest kinni pidamist. 2021. aastal eksis ettevõtte kolmel juhul klientidele antud lubaduste täitmisel. Lubaduse rikkumise korral vabandatakse ja makstakse oma klientidele hüvitist ning õpitakse protsessist, et taolisi rikkumisi edaspidi vältida.

Eelmisel aastal oli ettevõtte väga heal tasemel kliendikaebuste arve vähenemise osas – võrreldes mullusega laekus kaebusi 22,5% vähem. Pidevalt jälgitakse ka klientide pöördumistele vastamise kiirust. 2021. aasta üheksa kuu jooksul vastati kirjalikele kontaktidele vähemalt 2 tööpäeva jooksul 98,8% juhtudest.

2021. aastal astus Tallinna Vesi suuri samme senisest veelgi jätkusuutlikuma ja keskkonnahoidlikuma teenuse pakkumiseks klientidele ja tarbijatele, asudes aasta viimases kvartalis oma hoonetes, sh tootmisprotsessis, kasutama 100% taastuvatest allikatest toodetud elektrienergiat.

Klientide rahulolu tõstmiseks asus ettevõtte mullu tegema ettevalmistusi, et alustada 2022. aasta keskpaigas kaugloetavate veearvestite paigaldamisega. Targad veemõõtjad võimaldavad pakkuda klientidele veelgi mugavamalt teenust ja vähendada veekadusid. „Tänu automaatselt kogutud informatsioonile teavitame kliente proaktiivselt võimalikust lekkest ja eemaldame veenäitide esitamise vajaduse,“ sõnas Timofejev.

Mullu panustas Tallinna Vesi ka oma kogukonna heaolusse toetades nii kokku ~40 üritust tasuta veepaakidega kui ka 12 avaliku veekraani lisamisega pealinna. Lisaks viidi läbi mitmeid tegevusi, et tõsta ühiskonna keskkonnateadlikust ja vähendada jäätmete teket eelistades joogiks kraanivett. Muuhulgas alustati veevaldkonda uue järelkasvu toomiseks stipendiumiprogrammiga.

## 2021. AASTA TOOTMISTULEMUSED

Tegevusnäitaja	Ühik	2021 12 kuud	2020 12 kuud	2021 IV kvartal	2020 IV kvartal
<b>Joogivesi</b>					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteedi vastavus nõuetele	%	99,6	99,7	99,8	99,5
Lekete tase veevõrgus	%	15,0	12,4	21,5	12,3
Keskmine veekatkestuse kestus kinnistu kohta	h	3,31	2,93	3,54	2,73
<b>Reovesi</b>					
Kanaliseerimisvõrgustike ummistused	tk	524	463	127	125
Kanaliseerimisvõrgustike purunemised	tk	71	80	21	19

Puhastatud heitvee vastavus keskkonnanõuetele	%	100	100	100	100
<b>Klienditeenindus</b>					
Kliendikaebuste arv	tk	31	40	8	4
Kliendikontaktid vee kvaliteedi teemal	tk	317	323	79	53
Kliendikontaktid veesurve teemal	tk	363	359	101	114
Kliendikontaktid ummistuste ja sademevee ärajuhtimise teemal	tk	948	864	215	177
Kirjalikele kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	98,8	100	98,5	100
Kliendile antud lubaduste rikkumise juhtumid	tk	3	1	0	1
Planeerimata veekatkestusest teavitamine vähemalt 1 h enne katkestust	%	98,7	98,9	99,2	97,8

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