



## Väga tihti just ei kiideta

Rääkisime Järve Biopuhastuse Kõnekeskuse operaatori **Risto Pikveriga** (pildil) tema tööst klientide teenindamisel. Risto töötab ettevõttes viiendat aastat.

*Millised on kõige sagedasemad probleemid, mille puhul helistatakse?*

Põhiosa kõnedest on seotud kanalisatsiooniga, nt ummistused jne. Aga ka vee kvaliteedi küsimused. Samuti, kui vett ei ole - eriti praegu, suurte ehitustööde tõttu meie võrkudes. Vahel ka arvetega.

*Kas eri asulate elanike kõned erinevad ka üksteisest? Kui palju teile päeva jooksul kõnesid tuleb?*

Probleemid on ikka ühesugused. Rahulikult päeval võib olla 4-5 kõnet. Teinekord on kaks telefoni korraga punased - näiteks kui ehitajad ei saa mõnes kohas õigeks ajaks lõpetatud.

*Milliseid kõnesid on kõige raskem vastu võtta?*

Eks meie töö iseloom on ju selline, et väga tihti just ei kiideta. Raskem on eelkõige probleemsete klientidega, kes ei lase vahelegi rääkida, midagi selgitada. Ja muidugi siis, kui juhtuvad veeavariid.

*Milline on olnud kõige naljakam kõne, mille olete vastu võtnud?*

Helistas Ahtmest naispensionär. Et tema ei ole vett ja tema tuleb meie juurde teed jooma. Kui selgus, et meie Kõnekeskus asub Kohtla-Järvel, jõudsimme pärast mõningast arutelu ühisele järeldusele, et bussipileti raha eest saaks nii vee kui tee kauplusest odavamalt ja kiiremini kätte.

*Kas aastate jooksul on kõnede sisu ka muutunud?*

Ikka sama. Jõhvi on nüüd muidugi juurde tulnud. Sealt tuleb rohkem kõnesid.

Küsitles Eeri Bilvsted

### Kõnekeskus aitab!

Kõikides lahendamist vajavates vee- ja kanalisatsiooniteenuseid puudutavates küsimustes palume ühendust võtta meie Kõnekeskusega: **tel 3344 004, 522 9807; e-post avaldus@idavesi.ee.** Järve Biopuhastuse Kõnekeskus töötab ööpäev läbi 365 päeva aastas.

Meie Kõnekeskuses on viis töötajat, kes iga päev tegelevad klientide teenindamisega.

Klientidelt saadud tagasiside on kiireim viis probleemide lahendamiseks. Meie Kõnekeskus on loodud teie paremaks teenindamiseks.

Kasutage seda!

## Järve Biopuhastus alustab Jõhvis vee-ettevõtjana

Intervjuu OÜ Järve Biopuhastus juhatuse liikme Vladislav Petuhhoviga

OÜst Järve Biopuhastus sai Jõhvi Vallavolikogu 20. aprilli otsusega vee-ettevõtja Jõhvi valla haldusterritooriumil.

*Millised varad teile üle antakse?*

Osa varadest on juba OÜ Järve Biopuhastus omad, kuna viimastel aastatel oleme Jõhvi valla territooriumil ehitatud välja sademeveekollektorid, pumplad, rekonstrueeritud on hulgaliselt torustikke.

Lisaks annab Jõhvi vald meile üle vallale kuuluva ühisveevärgi, sh suurkaevud ja joogiveetorustikud.

Järve Biopuhastuse omanduses on ka linnadevahelised reoveekollektorid, mis kulgevad läbi Jõhvi valla territooriumi, samuti uue, rajatava veepuhastusjaama maa, mis asub Kose külas Jõhvi vallas.

*Mis saab OÜst Jõhvi Veemajandus?*

OÜ Jõhvi Veemajandus lõpetab oma tegevuse vee-ettevõtjana.

Töötajatest võtsime üle Jõhvi hooldebrigaadide tuumiku, kes on oludega kursis ning kellest peaks edaspidi olema kasu infrastruktuuri teenindamisel.

*Mis muutub Jõhvi elanikele?*

Kõikide klientidega sõlmime lähikundel uued kliendilepingud, kus õiguste ja kohustuste tasakaal jääb samaks. Mingit "revolutsiooni" me korraldama ei hakka.

Kuna nüüdseks on Jõhvi vallas vee-ettevõtte sama, kes tegeleb veeprojektidega, on edaspidi lihtsam arvestada elanikkonna soovidega projekti elluviimisel.

*Klienditeeninduspunkt?*

Praegune klienditeeninduspunkt kolib Niidu tänavalt Järve Biopuhastuse hoonesse Jõhvis Tartu mnt 2. Praegu asub meie klienditeenindus hoone teisel korrusel, kuid lähiajal loodame külastajatele elu mugavamaks teha - avame uue klienditeenindussaali sama maja 1. korrusel.



Vladislav Petuhhov.

*Mis muutub Järve Biopuhastuse jaoks?*

Usutavasti on ettevõtte nüüdseks saavutanud oma geograafilised piirid. Jõhvis ametlikult vee-ettevõtjana alustamine loob meie tegevusvaldkonnas normaalsed, jätkusuutlikud töötingimused.

Suuremal ettevõtetel on võimalik suunata ressursid - nii inim-, rahalised kui tehnilised - enam sinna, kust parajagu pitsitab, kus on kõige enam vaja midagi teha. Vastavalt selle piirkonna elanike, ettevõtete ja organisatsioonide soovidele ning vajadustele.

*Kas vee hind tõuseb?*

Kogu ettevõtte teeninduspiirkonnas kohaldatakse suve lõpuks loodetavasti ühine vee hind. Järve Biopuhastuse nõukogu on ühtse vee hinna taotluse heaks kiitnud.

Vee hinna määrab Eesti Vabariigis konkurentsiamet, kes meie hinnataotlust praegu menetleb. Kui kõik läheb plaanide kohaselt, loodame uue hinna kehtestada 1. juulist.

Intervjueeris Toomas Kään

OÜ Järve Biopuhastus hallataval territooriumil elab kokku ca 80 000 inimest.

### KLIENDILEPING

#### 3. osa

Jätkame OÜ Järve Biopuhastus tüüplepingu selgitamist.

**Inge Bent, OÜ Järve Biopuhastus klienditeenistuse juht**

#### 4. Hind ja arvelduste kord

##### ARVELDUSTE KORD

Arvelduste protsess toimub järjekorras: näidu teatamine, arve esitamine, tasumine.

Klient teatab oma tarbimisnäidu alates 25. kuupäevast kuni kuu viimase päevani. Arved tarbitud koguste eest esitatakse kliendile arvestusperioodile järgneva seitsme päeva jooksul.

*Näitena: kui klient teatab näidu 30. aprilliks, siis arvet võib ta oodata kuni 7. maini. Kui selleks ajaks ei ole arve kliendini jõudnud, soovime kindlasti ühendust võtta oma kliendihalduriga. Arve mittesaamise põhjused võivad olla erisugused: teie näit ei jõudnud Järve Biopuhastuseni (JBP), arve rebitakse kuritahtlikult postkastist välja ja visatakse minema jne.*

Arve tasumise tähtaeg on reeglina arvestusperioodile järgneva kuu viimane päev ehk siis eeltoodud näite põhjal 31. mai. Juhul kui klient ei tasu arvet tähtajaks, on JBP-l õigus arvestada viivist iga päeva eest, mil arve summa tasumata on jäänud. Viivise protsent fikseeritakse samuti lepingus.

JBP tahab rõhutada, et olenemata sellest, et viivist "on õigus" arvestada, ei pea me seda tegema, kui makseras-

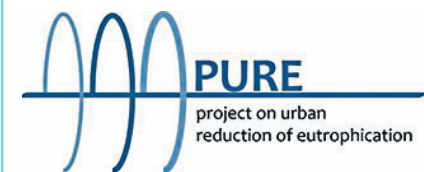
kustes klient meie poole pöördub. Ehk siis põhjusi, miks maksed hilinevad, on ju erisuguseid ning kliendil tasub alati probleemi korral JBP-ga ühendust võtta ja olukorda selgitada.

Meie eesmärk ei ole tingimata viiviseid arvestada. Viivised on eelkõige mõeldud kliendi korralekutsumiseks ja võlgnevusele tähelepanu pööramiseks.

##### HIND

Alates 1. novembrist 2010 ei kehtesta joogivee müümise teenuse hinda enam ainuisikuliselt kohalik omavalitsus, vaid see kuulub kooskõlastamisele konkurentsiametiga.

Veeteenuse hinna vastavust seadusele ja arvestusmeetodikale kontrollib samuti konkurentsiamet või valla-/linnavalitsus.



## Järve Biopuhastus hoolitseb Läänemere puhtuse eest

**Andra Pärnamäe, OÜ Järve Biopuhastus tootmisdirektor**

Eutrofeerumine ehk liigne toitainete sisaldus on Läänemere kõige märkimisväärses keskkonnaprobleem. Seda justavad fosfori- ja lämmastikuühendid, mis tulenevad inimtegevusest ning jõuavad merre eelkõige läbi kanalisatsiooni ning on peamiseks sini- ja rohevetikate ulatusliku levimise põhjustajaks.

Kohalikel omavalitsustel on võimalus vähendada toitainete hulka, mis põhjustavad eutrofeerumist. Pääaegu poolt Läänemere keskkonnakaitse komisjoni (HELCOM) fosfori merre sattumise vähendamise eesmärgist (15 000 tonni aastas terve Läänemere kohta) võib saavutada, rakendades munitsipaalreovee käitlemise plaani, mille kohaselt on soovituslik fosfori kogus väljaminevas reovees 0,5 mg/l. Fosfori eemaldamine ja nõuetekohane muda käitlemine on kiired ning kuluefektiivsed moodused, vähendamaks eutrofeerumist.

Uuringutega on kindlaks tehtud iga Läänemere ala investeeringuvajadused, et vähendada fosfori kontsentratsiooni puhastatud reovees 0,5 mg/l-le. Tehnilised audidid tegevuskava muutmiseks ja investeerimisvajadusteks on tehtud ka Järve Biopuhastuse tegutsemispiirkonnas.

Projekt "Linnalise eutrofeerumise vähendamine" (PURE) võitleb eutrofeerumisega, aidates suurendada fosfori eemaldamist omavalitsuste reoveepuhastusjaamadest.

Projekt kestab 2009. aastast 2012. aasta detsembrini ning seda finantseeritakse osaliselt Läänemere piirkonna programmi 2007-2013 kaudu, mida rahastab Euroopa Liit.

### PURE PARTNERID

- Union of the Baltic Cities
- John Nurminen Foundation (Soome)
- Baltic Marine Environment Protection Commission HELCOM
- Riga Water (Läti)
- Brest Vodokanal (Valgevene)
- Jurmala Water (Läti)
- Water and Sewage Company of Szczecin (Poola)
- Sewage Management Facilities Luebeck (Saksamaa)
- Järve Biopuhastus (Eesti)
- City of Gdansk (Poola)
- Mariehamn Town (Soome)