

## آشنایی با سامانه فوریت‌های برق ۱۲۱

شرکت توزیع نیروی برق استان کرمانشاه در راستای اجرای هر چه مطلوب‌تر طرح تکریم ارباب رجوع و با هدف ارائه هر چه بهتر خدمات پس از فروش انشعاب برق، تسریع در رفع مشکلات مردم و اجابت درخواست‌های مشترکین خود اقدام به راه اندازی سامانه چند رسانه ای ارتباطی و کنترلی مرکز فوریت‌های برق (۱۲۱) بصورت بیست و چهار ساعته، بدون تعطیلی و در سه شیفت کاری نموده است تا در کوتاه‌ترین زمان ممکن پس از دریافت موارد درخواستی شهروندان عزیز نسبت به رفع مشکلات آنان اقدام نماید، لذا مشترکین گرامی برق در تمامی نقاط استان کرمانشاه می توانند در صورت مواجه شدن با مشکلات زیر با شماره تلفن ۱۲۱ تماس گرفته و این شرکت را از مواردی چون:

✓ قطع برق

✓ افت ولتاژ برق

✓ نوسانات برق

✓ قطع و وصل‌های مکرر در زمانی کوتاه

✓ خاموشی روشنایی معابر در شب

✓ روشن بودن چراغ‌های روشنایی معابر در روز

✓ باز بودن درب پست‌های برق، شالترها و تابلوهای برق موجود در کنار خیابان و معابر عمومی

✓ تیر شکستگی و یا تیرهای در حال سقوط

✓ سیم پارگی شبکه هوایی

✓ سرقت شبکه با ثبت شماره ماشین سارق یا سارقین

✓ استفاده غیر مجاز از نیروی برق برای جوشکاری و... با ذکر آدرس دقیق محل مربوطه

✓ و...

مطلع نمایند.

## خواهشمند است قبل از تماس با مرکز ۱۲۱ به نکات زیر توجه نمایید:

- ۱) شماره پرونده و اشتراک برق خود را در خاطر داشته باشید.
- ۲) همیشه نام منطقه برق محل خود را در خاطر داشته باشید.
- ۳) هنگام تماس مطمئن شوید که قطع برق بخاطر اشکال در سیستم داخلی ساختمان شما نمی باشد.
- ۴) فیوز پای کنتور خود را کنترل نموده و از سالم بودن آن مطمئن شوید.
- ۵) از قطع برق همسایه خود نیز مطمئن شوید.

## خواهشمند است هنگام تماس با مرکز ۱۲۱ به نکات زیر توجه نمایید:

۱. آدرس دقیق محل خود را اعلام نمایید.
۲. درخواست خود را کامل و واضح اعلام نمایید.
۳. به سئوالات اپراتور با دقت پاسخ دهید.
۴. از ارائه توضیحات غیر ضروری خودداری نمایید.
۵. نام منطقه برق و شماره تلفن تماس خود را اعلام نمایید.
۶. تا حد امکان از تماس کوتاه استفاده نمایید تا فرصت برقراری تماس به دیگر شهروندان نیز داده شود.

### یک در خواست:

لطفاً هنگام تماس ضمن حفظ خونسردی از بکار بردن الفاظی که آرامش را از خدمتگزاران شما در سامانه ۱۲۱ سلب می نماید، جداً خودداری فرمایید.