

اتخاذ قرار حدث PPS

الراوي: تعد شركة PG&E مسؤولة عن الحفاظ على سلامة عملائنا من حرائق الغابات وتقليل تأثير أحداث قطع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة. فقد تتسبب الرياح العاتية في التحام الأشجار والحطام مع خطوط الكهرباء، وفي تلف المعدات؛ الأمر الذي ينجم عنه نشوب حرائق الغابات. ولذا قد يتعين علينا نتيجة لذلك قطع التيار الكهربائي أثناء حدوث الطقس السيء لمنع نشوب حرائق الغابات. لا تتأخر PG&E جُهداً فيما يتعلق بسلامة العملاء. إن الهدف الأساسي من عملية قطع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة هو سلامة عملائنا. ومن ثم، كيف تُقرر شركة PG&E الوقت التي يتعين فيه قطع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة؟ لدى شركة PG&E فريقاً من خبراء الأرصاد الجوية الذين يراقبون حالة الطقس دائماً للتنبؤ بأي مشكلات قد تؤثر على النظام الكهربائي على مستوى منطقة خدمتنا. ونحن نبدأ أحداث انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة عندما تكون توقعات الأحوال الجوية قاسية مما يعرض سلامة الأشخاص وحياتهم ومنازلهم وأعمالهم لخطر نشوب حرائق غابات. نظراً لتفرد وتميز كل حالة من حالات الطقس، فإننا نحرص على مراجعة مجموعة من العوامل عندما تُقرر ما إذا كان يجب قطع التيار الكهربائي. وتتضمن هذه العوامل انخفاض مستويات الرطوبة إلى 30% وأقل عموماً، والتنبؤ بهبوب رياح شديدة، خاصة في حالة استمرار الرياح بسرعة أعلى من 19 ميل في الساعة وهبوب رياح أعلى من 30 إلى 40 ميل في الساعة، وتسود حالة من الجفاف على المواد الموجودة على الأرض وتنخفض مستويات الرطوبة في النباتات، وتحذير مؤشرات الخطر الصادر عن هيئة الأرصاد الجوية الوطنية، وإجراء عمليات رصد فورية تتم من قِبَل مركز عمليات سلامة الغابات لدينا وفرق رصد ميدانية من شركة PG&E على مستوى منطقة الخدمة بالكامل. كما نضع في اعتبارنا أثناء اتخاذ القرار وجود عدد كافٍ من الأشجار الطويلة عُرضةً للاصطدام بخطوط التيار الكهربائي عند تحديد مدى ضرورة قطع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة.

نحن ندرس الأماكن التي قد نضطر إلى قطع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة بها استناداً إلى الأماكن التي يوجد بها عوامل مؤثرة مساعدة أو مزيج من الرياح الشديدة التي قد تتسبب في تطبيق نشاط قطع الخدمة إلى جانب وجود مؤشر احتمال عالٍ جداً أو فائق لنشوب حرائق. إنها مجموعة من الخسائر التي نتكدها في بنيتنا التحتية إلى جانب احتمال نشوب حرائق أكبر.

الراوي: تعد مجموعة المعايير هذه الخطوة الأولى التي قد تؤدي إلى المزيد من التحاليل من قِبَل فريق خبراء الأرصاد الجوية وقيادة الأحداث لدينا لتحديد مدى ضرورة انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة. كما سنبدل قصارى جهودنا لمشاركة كل ما نعرفه عن الظروف الجوية في أقرب وقت ممكن حتى يكون عملاؤنا على علم بالمعلومات اللازمة لهم للتخطيط لأحداث انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة، مع الوضع في الاعتبار أن تنبؤات الظروف الجوية قد تكون غير أكيدة. هدفنا، امتثالاً للقدر الذي تسمح به التنبؤات الجوية، هو إرسال إخطارات لعملائنا قبل يومين وقبل يوم وقبل انقطاع التيار الكهربائي مباشرة. يتم إرسال الإخطارات عبر الهاتف وعبر البريد الإلكتروني وعبر الرسائل النصية لتحديد الموعد الذي سيتم فيه انقطاع التيار الكهربائي وموعد عودته مرةً أخرى. ونحن نرسل معلومات حول المناطق والعناوين التي ستتأثر ومواعيد عودة التيار الكهربائي عن طريق المكالمات الهاتفية الآلية والرسائل النصية ورسائل البريد الإلكتروني. يمكن لغير أصحاب الحسابات إنشاء حسابات لتلقي التنبيهات والإخطارات بشأن أحداث انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة المحتملة على أي عنوان مهم بالنسبة لهم. سوف يتلقى العملاء المسجلون في برنامج Medical Baseline Program لدينا إخطارات إضافية، بما في ذلك اتصالات هاتفية أو قرع أجراس إنذار قبل حدث انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة. كما ننشر تحديثات على موقعنا الإلكتروني، pge.com، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومشاركتها معهم في نشرات الأخبار المحلية. سيتم إخطار العملاء مرة واحدة يومياً على الأقل لحين عودة التيار الكهربائي لديهم.

بالنسبة لفريق خدمة العملاء، فإنهم يعنون بالفعل بتحديد النطاق الزمني لعملية الانقطاع؟ وما معنى ذلك بالنسبة للعملاء الذين تواصلنا معهم أو من لم نتواصل معهم؟ يجب أن نكون قادرين فعلياً على مشاركتهم التأثير الذي سيجرب على حدث الانقطاع، ومدة استمراره، وكيف يمكنهم التخفيف من حدة تأثير ذلك الحدث وما يمكنهم القيام به لفعل ذلك.

الراوي: بعد انتهاء الظروف الجوية القاسية، سوف تصدر شركة PG&E إخطاراً بأن الحالة الجوية جيدة تماماً لبدء عملية إعادة التيار الكهربائي.

أول ما يجب علينا فعله عند تحسن الأوضاع الجوية، سوف نعيد موظفينا إلى أماكنهم الوظيفية المناسبة الطبيعية أولاً. سيكون لدينا المساعدات الجوية لدينا والطائرات الهليكوبتر الخاصة بنا، وتبنيهم في مواضعهم على نحو مناسب. وعندما يصبح الجو صحواً تماماً، سيتم إصدار نفس مجموعة الأوامر على مستوى المجال بالكامل، وسنبدأ عمليات التطواف بالطائرات وإعادة التيار الكهربائي. عندما تنطلق فرق العمل لعمل دوريات الطواف، سيطلب منهم أيضاً توثيق مواضع التلف التي وجدها والتي لم تكن سنعلم بشأنها أو الخسائر التي كان من الممكن أن تحدث إذا استمرت الطاقة قيد التفعيل.

الراوي: تتضمن خطوات عودة التيار الكهربائي أن يصبح الطقس صحواً تماماً، والقيام بعمليات التطواف والإصلاح وإعادة التيار الكهربائي، وبعد ذلك إخطار العملاء بأنه قد تمت إعادة التيار الكهربائي. ليس هناك حل واحد للحد من مخاطر حرائق الغابات. إننا نعلم أن انقطاع الكهرباء يُعطل الحياة. ولهذا فنحن نستمع لعملائنا ونبذل جهوداً متواصلة من أجل تحديد سُبُل تقليل تأثير أحداث انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة بدون الإضرار بالسلامة. وللإطلاع على آخر جهود شركة PG&E المبذولة للحفاظ على سلامة الغابات والسُّبُل التي نتبناها لتحسين مستويات انقطاع التيار الكهربائي حفاظاً على السلامة العامة، تفضل بزيارة موقع pge.com/psps.