



# **Poročilo o kakovosti oskrbe z električno energijo v letu 2019**

**Maribor, november 2020**

*Naslov izdelka:* Poročilo o kakovosti oskrbe z električno energijo v letu 2019  
*Šifra izdelka:* 131-6/2020/275  
*Namen izdelka:* Za objavo na spletnih straneh agencije

*Odgovorni nosilec:* Mojca Španring  
*Poročilo izdelal:* Marjan Stegne, Bojan Mlaj

*Kraj in datum izdelave:* Maribor, november 2020

# KAZALO

<b>1</b>	<b>SPLOŠNO O KAKOVOSTI OSKRBE Z ELEKTRIČNO ENERGIJO .....</b>	<b>6</b>
1.1	Uvod .....	6
1.1.1	Neprekinjenost napajanja .....	6
1.1.2	Komercialna kakovost .....	7
1.1.3	Kakovost napetosti.....	8
1.2	Pravne podlage kakovosti oskrbe z električno energijo .....	8
1.3	Standardi povezani z zakonodajo.....	8
<b>2</b>	<b>AKTIVNOSTI AGENCIJE NA PODROČJU KAKOVOSTI OSKRBE.....</b>	<b>9</b>
2.1	Neprekinjenost napajanja.....	9
2.2	Komercialna kakovost.....	9
2.3	Kakovost napetosti .....	9
<b>3</b>	<b>ANALIZA NEPREKINJENOSTI NAPA JANJA.....</b>	<b>10</b>
3.1	Analiza neprekinjenosti napajanja na ravni EDP.....	10
3.1.1	Mesečno gibanje parametrov SAIDI in SAIFI .....	10
3.1.2	Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI/SAIFI .....	10
3.1.3	Parametra SAIDI in SAIFI po tipih izvodov .....	10
3.1.4	Parameter CAIDI po tipih izvodov .....	10
3.1.5	Parameter MAIFI.....	10
3.1.6	Najslabše napajani izvodi.....	11
3.1.7	Razpon mesečnih vrednosti parametra SAIDI/SAIFI med posameznimi EDP-ji .....	11
3.1.8	Večletni trend SAIDI/SAIFI/CAIDI po vzroku prekinitev in tipih izvodov .....	11
3.2	Analiza neprekinjenosti napajanja na nacionalni ravni .....	12
3.3	Razpoložljivost oskrbe z električno energijo v letu 2019 .....	13
<b>4</b>	<b>ANALIZA KOMERCIALNE KAKOVOSTI .....</b>	<b>14</b>
4.1	Analiza komercialne kakovosti po EDP v letu 2019 .....	15
4.1.1	Parametri komercialne kakovosti .....	15
4.1.2	Pritožbe s področja komercialne kakovosti .....	15
<b>5</b>	<b>ANALIZA KAKOVOSTI NAPETOSTI .....</b>	<b>16</b>
5.1	Splošno.....	16
5.2	Pritožbe zoper slabo kakovost napetosti.....	16
5.3	Analiza upadov napetosti na nivoju distribucijskega sistema .....	18
5.4	Indeksi pogostosti upadov napetosti R-DFI .....	18
5.5	Parametri stanja kakovosti napetosti na VN in SN nivoju .....	19
<b>6</b>	<b>KROVNO POROČILO SO IN DO (ELES, SODO).....</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>ANALIZA KAKOVOSTI OSKRBE SISTEMSKEGA OPERATERJA (ELES).....</b>	<b>21</b>
7.1	Neprekinjenost napajanja.....	21
7.2	Nedobavljena energija.....	23
7.3	Komercialna kakovost.....	24
7.4	Kakovost napetosti .....	24
<b>8</b>	<b>ANALIZA KAKOVOSTI OSKRBE NA ZAPRTIH DISTRIBUCIJSKIH SISTEMIH (ZDS).....</b>	<b>26</b>
8.1	Splošno o zaprtih distribucijskih sistemih (ZDS).....	26
8.2	Neprekinjenost napajanja.....	26
8.3	Komercialna kakovost.....	26
8.4	Kakovost napetosti .....	26
<b>9</b>	<b>ZAKLJUČEK .....</b>	<b>27</b>
9.1	Neprekinjenost napajanja.....	27
9.2	Komercialna kakovost.....	27
9.3	Kakovost napetosti .....	27
<b>10</b>	<b>VIRI IN LITERATURA .....</b>	<b>28</b>
<b>11</b>	<b>POROČILA O KAKOVOSTI OSKRBE Z ELEKTRIČNO ENERGIJO .....</b>	<b>29</b>

<b>12</b>	<b>PRILOGA – NEPREKINJENOST NAPAJANJA .....</b>	<b>30</b>
12.1	Mesečno gibanje parametra SAIDI .....	30
12.2	Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI – nenačrtovane prekinitve po vzrokih .....	31
12.3	Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve.....	31
12.4	SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve – relativni izračun.....	32
12.5	SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – relativni izračun .....	32
12.6	SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – absolutni izračun .....	33
12.7	SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – absolutni izračun.....	33
12.8	Mesečno gibanje parametra SAIFI.....	34
12.9	Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIFI – nenačrtovane prekinitve po vzrokih .....	35
12.10	Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIFI – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve .....	35
12.11	SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – relativni izračun .....	36
12.12	SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – relativni izračun.....	36
12.13	SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – absolutni izračun .....	37
12.14	SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – absolutni izračun .....	37
12.15	CAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – relativni izračun .....	38
12.16	CAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – relativni izračun .....	38
12.17	Mesečno gibanje parametrov MAIFI in MAIFI-e.....	39
12.18	MAIFI in MAIFI-e po tipih izvodov .....	39
12.19	Prekinitve izven vpliva podjetja (tuji vzroki, višja sila) .....	40
12.20	Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (lastni vzroki).....	41
12.21	Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (tuji vzroki) .....	41
12.22	Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (višja sila) .....	42
12.23	Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (nenačrtovane prekinitve).....	42
12.24	Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (načrtovane prekinitve).....	43
12.25	Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (vse prekinitve).....	43
12.26	Najslabše napajani izvodi – parameter MAIFI in število kratkotrajnih prekinitiv .....	44
12.27	Najslabše napajani izvodi – število nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitiv.....	44
12.28	Mesečno gibanje SAIDI v Sloveniji po vzrokih prekinitve, razpon vrednosti parametra med EDP .....	45
12.29	Mesečno gibanje SAIFI v Sloveniji po vzrokih prekinitve, razpon vrednosti parametra med EDP .....	46
12.30	Večletni trend SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije – lastni vzroki .....	47
12.31	Večletni trend SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije – tuji vzroki.....	47
12.32	Večletni trend SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije – višja sila.....	48
12.33	Večletni trend SAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji .....	48
12.34	Večletni trend SAIFI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji .....	49
12.35	Večletni trend CAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji .....	49
12.36	Gibanje parametra SAIDI v Sloveniji med leti 2012 in 2019 .....	50
12.37	Gibanje parametra SAIFI v Sloveniji med leti 2012 in 2019.....	50
12.38	Gibanje parametra CAIDI v Sloveniji med leti 2012 in 2019 .....	50
12.39	Večletni trend SAIDI po tipih izvodov .....	51
12.40	Večletni trend SAIDI po tipih izvodov – izračun glede na število odjemalcev tipa izvoda .....	52
12.41	Večletni trend SAIFI po tipih izvodov.....	53
12.42	Večletni trend SAIFI po tipih izvodov – izračun glede na število odjemalcev tipa izvoda.....	54
12.43	Večletni trend CAIDI po tipih izvodov .....	55
<b>13</b>	<b>PRILOGA – KOMERCIALNA KAKOVOST .....</b>	<b>56</b>
13.1	Pregled nad parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019 .....	56
13.2	Pregled nad pritožbami s področja komercialne kakovosti po EDP v letu 2019.....	58
13.3	Parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019 .....	60

## SEZNAM KRATIC IN OKRAJŠAV

AID	Angl. "Average Interruption Duration"
AIF	Angl. "Average Interruption Frequency"
AIT	Angl. "Average Interruption Time"
AMI	Angl. "Advanced Metering Infrastructure"
AOMR	(1) Akt o metodologiji za določitev omrežnine in kriterijih za ugotavljanje upravičenih stroškov za elektroenergetska omrežja in metodologiji za obračunavanje omrežnine (2) Akt o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektrooperaterje
APPKOOE	Akt o posredovanju podatkov o kakovosti oskrbe z električno energijo
APMKOOE	Akt o pravilih monitoringa kakovosti oskrbe z električno energijo
CAIDI	Angl. "Customer Average Interruption Duration Index"
CAIFI	Angl. "Customer Average Interruption Frequency Index"
CEER	Angl. "The Council of European Energy Regulators"
CIGRE	Angl. "International Council on Large Electric Systems"
CIREC	Angl. "International Conference on Electricity Distribution"
DO	Distribucijski operater
EDP	Elektrodistribucijsko podjetje
ENS	Angl. "Energy Not Supplied"
ELES	ELES, d.o.o., sistemski operater prenosnega elektroenergetskega omrežja
EO	Elektrooperater
EZ-1	Energetski zakon
GJS	Gospodarska javna služba
IEC	Angl. "International Electrotechnical Commission"
IEEE	Angl. "Institute of Electrical and Electronics Engineers"
KEE	Kakovost električne energije
MAIFI	Angl. "Momentary Average Interruption Frequency Index"
RTP/RP	Razdelilno transformatorska postaja/Razdelilna postaja
R-DFI	Angl. "Regulated Dip Frequency Index"
SAIDI	Angl. "System Average Interruption Duration Index"
SAIFI	Angl. "System Average Interruption Frequency Index"
SCADA	Angl. "Supervisory Control and Data Acquisition"
SO	Sistemski operater
SODO	SODO, d.o.o., sistemski operater distribucijskega elektroenergetskega omrežja
TR	Transformator

# 1 SPLOŠNO O KAKOVOSTI OSKRBE Z ELEKTRIČNO ENERGIJO

## 1.1 Uvod

Pri oskrbi z električno energijo obravnavamo naslednje dimenzije kakovosti oskrbe:

- neprekinjenost napajanja (ali je električna energija uporabniku sistema stalno na voljo),
- komercialno kakovost (odnosi med uporabniki sistema in DO) in
- kakovost napetosti (odstopanja parametrov od predpisanih v standardizaciji).

Vse tri dimenzije kakovosti oskrbe spremljamo na ravni DO (družba SODO, d.o.o.), na ravni SO (družba ELES, d.o.o) pa zgolj neprekinjenost napajanja in kakovost napetosti.

Storitve oskrbe z električno energijo gospodinjskim odjemalcem so v Evropski skupnosti dobile pomen splošnega interesa (angl. »Services of General Interest«), za katerega veljajo posebne obveznosti javnih služb, ne glede ali jih izvajajo javna ali zasebna podjetja. To je zapisano tudi v Resoluciji o nacionalnem programu varstva potrošnikov [1].

Vsako zmanjšanje števila in/ali trajanja prekinitev pomeni zmanjšanje škode, ki nastaja pri uporabniku sistema. Agencija je uvedla reguliranje s kakovostjo, ki mora biti izvajano s ciljem doseganja takšne ravni kakovosti oskrbe, kjer so skupni stroški pri uporabniku in operaterju sistema minimalni (socialno-ekonomski optimum).

V tem poročilu pod izrazom »oskrba z električno energijo« razumevamo neprekinjenost napajanja, komercialno kakovost in kakovost napetosti in se nanaša na izvajanje GJS elektrooperaterja.

### 1.1.1 *Neprekinjenost napajanja*

V delovni podskupini za neprekinjenost napajanja so bile pripravljene in potrjene definicije o prekinitvah, ki so bile privzete iz nacionalne zakonodaje ali mednarodnih, evropskih oziroma slovenskih standardov.

Za načrtovano prekinitev napajanja velja, da je to stanje, ko je napetost na predajnem mestu manjša od 5 % dogovorjene napetosti  $U_c$  in so uporabniki sistema predhodno obveščeni, da se bodo izvajala načrtovana dela na distribucijskem sistemu.

Za nenačrtovano prekinitev napajanja velja, da je to stanje, ko je napetost na predajnem mestu manjša od 5 % dogovorjene napetosti  $U_c$  in jo povzročijo trajne ali prehodne okvare, katerih vzrok so navadno zunanji dogodki, okvare opreme ali motnje, uporabniki sistema pa pri tem niso predhodno obveščeni.

Vse parametre neprekinjenosti napajanja SAIDI, SAIFI, CAIDI, CAIFI, MAIFI, AIT, AIF in AID je agencija povzela po mednarodnih standardih IEC in publikacijah CEER. Omenjeni parametri so uporabljeni tudi v poročilu mednarodne primerjalne analize o kakovosti oskrbe [2], ki ga pripravlja CEER in drugi regulatorji v EU in so zato mednarodno primerljivi.

V Aktu o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektrooperaterje [3] (v nadaljevanju: AOMR) so opredeljeni minimalni standardi kakovosti oskrbe, ki jih delimo na sistemske in zajamčene standarde neprekinjenosti napajanja, ki jih mora zagotavljati DO.

Zajamčeni standardi neprekinjenosti napajanja so določeni z maksimalnim dopustnim trajanjem in številom nenačrtovanih prekinitev (daljših od treh minut), ki so posledica lastnih vzrokov DO za vsako prevzemno-predajno mesto. Ob dokazanem kršenju zajamčenih standardov neprekinjenosti napajanja so uporabniki upravičeni do izplačila nadomestila, ki ga na zahtevo prejmejo od DO.

Sistemske standardi neprekinjenosti napajanja določajo referenčno raven kakovosti, ki jo mora DO zagotoviti v vnaprej določenem obdobju za postopno približevanje dosežene ravni neprekinjenosti napajanja k ciljni vrednosti. Izražajo se z zahtevanim relativnim izboljšanjem ravni neprekinjenosti napajanja glede na izhodiščno vrednost parametrov SAIDI in SAIFI.

DO in EDP so pripravili letna poročila o neprekinjenosti napajanja in pri tem uporabili podatke, ki so jih med letom 2019 poročali agenciji v informacijski sistem za poročanje. Pri poročanju so uporabili tehnično dokumentacijo, ki je bila pripravljena na agenciji z definicijami in primeri izračunov parametrov z

upoštevanjem tehničnih standardov. Z uvedbo sprva spletne aplikacije, kasneje pa informacijskega sistema za poročanje, je poročanje o neprekinjenosti napajanja poenoteno.

Pri reguliranju neprekinjenosti napajanja sta v AOMR [3] predpisana parametra SAIDI in SAIFI. Kot izhaja iz definicije parametrov, se ti izračunavajo na podlagi dolgotrajnih prekinitev. Prekinitve so razvrščene po vzroku prekinitve na načrtovane in nenačrtovane prekinitve. Trenutno se zajemajo samo podatki o prekinitvah, ki nastanejo v SN sistemu, saj NN sistem še ni (v celoti) pod nadzorom SCADA oziroma vanj v zadostni meri še ni vgrajena kaka druga ustrezna tehnološka rešitev za avtomatsko beleženje prekinitev (npr. AMI).

Nenačrtovane prekinitve delimo po vzroku nastanka na lastne vzroke, tuje vzroke in višjo silo. Nenačrtovane prekinitve, ki so posledica lastnih vzrokov, kažejo na starost sistema, slabo izbiro materialov in problematiko vzdrževanja (frekvenca, količina uporabljenih sredstev, kakovost izvedbe del ipd.). Nenačrtovane prekinitve, za katere ni odgovoren elektrooperater oziroma niso nastale po njegovi krivdi, se uvrščajo med tuje vzroke. V primerih, ki jih ni bilo moč predvideti in na njih elektrooperater ni mogel vplivati, se za vzroke prekinitve opredeli višja sila. V obeh primerih (tuj vzrok in višja sila) mora elektrooperater dokazovati vzroke prekinitev, ki jih hrani kot dokazno dokumentacijo pri posameznih prekinitvah izven vpliva.

Izračun parametrov SAIDI in SAIFI se izvaja v različnih točkah (nivojih) opazovanja: SN izvod določenega RTP/RP, tip SN izvoda določenega RTP/RP, nivo RTP/RP, nivo podjetje (nivo EDP) in državni (DO) nivo. Preračune iz osnovne ravni na ostale nivoje izvede informacijski sistem za poročanje samodejno; agregacija se vrši na mesečni in letni ravni opazovanja.

Poročajo se tudi načrtovane prekinitve, ki so indikator obsega izvajanja rednega vzdrževanja in ostalih sprememb v sistemu (rekonfiguracije, rekonstrukcije, investicije ipd.). Iz tega se lahko sklepa o obsegu in načinu vzdrževanja sistema, stopnji organiziranosti in učinkovitosti izvajanja.

Poleg dolgotrajnih prekinitev se spremljajo in poročajo tudi podatki o kratkotrajnih prekinitvah (število prekinitev) in parameter kratkotrajnih prekinitev MAIFI. Parameter MAIFI se izračunava podobno kot parameter SAIFI (za dolgotrajne prekinitve), torej na podlagi števila kratkotrajnih prekinitev (krajših od treh minut) in se ne ločuje po vzrokih. Parameter MAIFI spremlja in poroča tudi SO. Na prenosnem sistemu se spremljajo in poročajo tudi energijsko usmerjeni parametri nedobavljene energije (ENS, AIT, AID in AIF).

Za ocenjevanje nivoja neprekinjenosti napajanja, ki vpliva na prihodek DO, so predvsem pomembne prekinitve zaradi lastnih vzrokov. Zato je pomembno pravilno razvrščanje nenačrtovanih prekinitev po vzrokih nastanka.

### **1.1.2 Komerzialna kakovost**

Komerzialna kakovost obravnava kakovost ne-tehničnih storitev, ki jih DO nudi uporabnikom sistema.

Komerzialna kakovost se meri z odzivnimi časi za izvršitev posamezne storitve. Določene storitve so regulirane na način, da uporabniku jamčijo določen odzivni čas ponudnika storitve - v tem primeru govorimo o zajamčenih standardih komercialne kakovosti. Kakovost nekaterih storitev pa se regulira s povprečnimi vrednostmi, ki veljajo za neko področje - v tem primeru govorimo o sistemskih standardih komercialne kakovosti. Uporabniki sistema lahko na podlagi systemskega standarda dobijo predstavo, v kolikem času lahko pričakujejo izvršitev storitve, nimajo pa zagotovil, da bo kakovost storitve v njihovem primeru zares skladna s systemsko ravni - lahko bo boljša ali pa tudi slabša.

V delovni podskupini za komercialno kakovost, ki jo je ustanovila agencija, so bili na podlagi posvetovalno-odločitvenega procesa, internih analiz agencije, strokovnih podlag CEER in s ciljem zagotovitve mednarodne primerljivosti privzeti zajamčeni in systemski standardi, ki varujejo pravice uporabnikov. Minimalni standardi s področja komercialne kakovosti so objavljeni v AOMR.

### 1.1.3 Kakovost napetosti

Kakovost napetosti je definirana s tehničnim standardom SIST EN 50160:2011, ki določa značilnosti napetosti v javnih distribucijskih sistemih. Kakovost napetosti je časovno in prostorsko spremenljiva in je odvisna od veliko faktorjev.

Nekaj parametrov kakovosti napetosti je odvisnih od karakteristik odjemalčevih naprav, priključenih na sistem. Pri projektiranju in obratovanju inštalacij in sistema pa je treba upoštevati še standarde s področja električnih inštalacij, koordinacije izolacij in varnosti električnih naprav. Na trgu se pojavlja vedno več proizvodov z vgrajenimi elektronskimi deli, ki povzročajo motnje v sistemu.

Elektrooperater se na povečane motnje v sistemu odziva z nameščanjem inštrumentov za izvajanja stalnega ali občasnega monitoringa. Nivo motenj obvladuje z ustreznimi investicijami in s predpisovanjem višine motenj vsem tistim, ki se priključujejo na novo oziroma zamenjujejo tehnologijo in vgrajujejo elektronske naprave.

## 1.2 Pravne podlage kakovosti oskrbe z električno energijo

Kakovost oskrbe z električno energijo je krovno definirana v Energetskem zakonu [5], natančneje pa v naslednjih podzakonskih aktih:

- Akt o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektrooperaterje [3] – AOMR,
- Akt o pravilih monitoringa kakovosti oskrbe z električno energijo [4] – APMKOOE,
- Uredba o načinu izvajanja gospodarske javne službe dejavnost systemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije in gospodarske javne službe dobava električne energije tarifnim odjemalcem [6],
- Uredba o koncesiji gospodarske javne službe dejavnosti systemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije [7],
- Uredba o načinu izvajanja gospodarske javne službe dejavnost systemskega operaterja prenosnega omrežja električne energije [8],
- Uredba o splošnih pogojih za dobavo in odjem električne energije [9],
- Splošni pogoji za dobavo in odjem električne energije iz distribucijskega omrežja električne energije [10],
- Pravilnik o sistemskem obratovanju distribucijskega omrežja za električno energijo [11],
- Uredba o splošnih pogojih za dobavo in odjem električne energije [12],
- Sistemska obratovalna navodila za distribucijsko omrežje električne energije [13].

## 1.3 Standardi povezani z zakonodajo

V mednarodni standardizaciji je v terminološkem standardu IEC 60050-617: International Electrotechnical Vocabulary – Part 617: Organisation/market of electricity, uveljavljen izraz »Quality of the Electricity Supply«. Sama definicija tega izraza vključuje naslednje opazovane dimenzije kakovosti oskrbe: neprekinjenost napajanja, kakovost napetosti in komercialno kakovost.

Elektrooperater in EDP pri svojem delu uporabljajo tudi slovenske standarde oziroma tehnična poročila, ki so sprejeta v sistem slovenske standardizacije:

- SIST EN 50160:2011 (nadomešča SIST EN 50160:2008): Značilnosti napetosti v javnih razdelilnih omrežjih (*Voltage characteristics of electricity supplied by public distribution networks*).
- SIST-TP IEC/TR3 61000-3-6:2016 (nadomešča SIST-TP IEC/TR3 61000-3-6:2004): *Electromagnetic compatibility (EMC) - Part 3: Limits - Section 6: Assessment of emission limits for distorting loads in MV, HV and EHV power systems - Basic EMC publication*,
- SIST-TP IEC/TR3 61000-3-7:2013 (nadomešča SIST-TP IEC/TR3 61000-3-7:2004): *Electromagnetic compatibility (EMC) - Part 3: Limits - Section 7: Assessment of emission limits for fluctuating loads in MV and HV power systems - Basic EMC publication*.



## **2 AKTIVNOSTI AGENCIJE NA PODROČJU KAKOVOSTI OSKRBE**

Agencija je v letu 2019 nadaljevala z izvajanjem stalnega monitoringa kakovosti oskrbe z električno energijo kot pogoj za izvajanje reguliranja s kakovostjo oskrbe. S področja neprekinjenosti napajanja velja poudariti poglobljene analize vplivov učinkov reguliranja na posameznih tipih sistema (urbani tip, ruralni tip) in po različnih metodologijah izračuna parametrov glede na tip sistema (relativni in absolutni izračun).

### **2.1 Neprekinjenost napajanja**

Agencija je tudi v letu 2019 pridobivala podatke o neprekinjenosti napajanja, ki so jih EDP in SO vnašali v informacijski sistem za poročanje na podlagi usklajene metodologije monitoringa neprekinjenosti napajanja. Pri tem je treba omeniti, da je agencija ob koncu leta 2016 prvič pričela s postopkom presoje podatkov o neprekinjenosti napajanja, ki jih EDP poročajo agenciji v okviru svojih procesov monitoringa kakovosti na način, kot presojo nadzora kakovosti oskrbe opredeljujeta EZ-1 [5] in APMKOOE [4]. Tako je v letu 2019 agencija opravila prvi krog presoje podatkov o neprekinjenosti napajanja za podatke, ki so jih EDP agenciji sporočili za leto 2018 in pri tem ugotovila določena odstopanja od postavljenih pravil iz APMKOOE [4]. Glede na ugotovljeno so EDP opravili popravke posredovanih podatkov v skladu s pravili iz APMKOOE [4]. Na podlagi opravljenega drugega kroga presoje podatkov pri EDP je agencija ugotovila, da je po ponovni oddaji kakovost podatkov o neprekinjenosti napajanja za leto 2018 znotraj postavljenih kriterijev.

Kljub temu, da so bili določeni kriteriji za razvrščanje prekinitev po vzrokih nastanka v višjo silo in tuje vzroke, je agencija identificirala slabo prakso, ko se med prekinitev, ki so posledica višje sile uvrščajo tudi prekinitev, ki so posledica pričakovanih dogodkov (npr. dolgotrajne prekinitev, ki so posledica udarov strele brez dokazil, da je šlo za preseganje tehničnih mej, ki so določene s stanjem tehnike ali projektnimi pogoji). Zato je agencija na spletnih straneh objavila dokument »Primeri razvrščanja prekinitev napajanja po vzroku«, ki je v pomoč in napotilo EDP-jem pri razvrščanju nenačrtovanih prekinitev v skladu s postavljenimi zahtevami o zagotavljanju in hrambi dokaznega gradiva pri upravičevanju vzrokov za te prekinitev.

### **2.2 Komercialna kakovost**

Podatke o komercialni kakovosti agencija zajema na letnem nivoju, zavezanci za poročanje pa so samo EDP. DO in SO namreč nista zavezanca za spremljanje in poročanje podatkov o komercialni kakovosti. V letu 2019 so EDP ponovno posredovala podatke o komercialni kakovosti ter poročala o pritožbah skladno s klasifikacijo pritožb, ki je opredeljena v priporočilih ERGEG, Ref. E10-CEM-33-05 (junij 2010) [15]. Podatki o parametrih komercialne kakovosti predstavljajo nadaljnji korak pri uvajanju regulacije na tem področju. Širši pogled na področje komercialne kakovosti bo lahko zagotovilo le večletno spremljanje parametrov oziroma poglobljena analiza nad posameznimi izstopajočimi vrednostmi.

### **2.3 Kakovost napetosti**

Področje kakovosti napetosti je sistemsko urejeno, saj je na tem področju v veljavi zakonodaja, ki temelji tudi na tehnični standardizaciji (SIST EN 50160:2011). Zavezanci za poročanje o kakovosti napetosti so EDP in SO, zajemajo pa nekatere splošne podatke, parametre stalnega in občasnega monitoringa in podatke o pritožbah. V letu 2019 so zavezanci za poročanje nadaljevali z detajlnim poročanjem podatkov o upadih napetosti ter indeksa R-DFI.

## **3 ANALIZA NEPREKINJENOSTI NAPAJANJA**

### **3.1 Analiza neprekinjenosti napajanja na ravni EDP**

#### **3.1.1 Mesečno gibanje parametrov SAIDI in SAIFI**

Iz mesečnega gibanja parametrov neprekinjenosti napajanja SAIDI in SAIFI najbolj izstopajo prekinitev izven vpliva podjetja, in sicer zaradi tujega vzroka (november 2019) ter višje sile (julij 2019).

#### **3.1.2 Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI/SAIFI**

Preračun deležev parametra SAIDI v slovenski prostor kaže na to, da so EDP-ji pri posameznih vzrokih za prekinitve udeleženi z različnimi sorazmernostnimi deleži. Tako so v največji meri prekinitev zaradi tujega vzroka v slovenskem prostoru zabeležili pri Elektro Ljubljana (november 2019), medtem ko se v letu 2019 prekinitev zaradi vzrokov višje sile pojavljajo pri Elektro Celje (julij 2019).

#### **3.1.3 Parametra SAIDI in SAIFI po tipih izvodov**

Analiza parametrov neprekinjenosti napajanja po tipih izvodov daje predvidljive rezultate. Praviloma pri vseh EDP-jih prevladujejo prekinitev na podeželskih izvodih, ki so (naj)bolj podvrženi delovanju zunanjih (vremenskih) vplivov. Mestni tipi izvodov so praviloma v večji meri pokableni, zato so tudi parametri neprekinjenosti napajanja na teh delih sistema bistveno manjši.

#### **3.1.4 Parameter CAIDI po tipih izvodov**

Parameter neprekinjenosti napajanja CAIDI predstavlja razmerje med parametroma SAIDI in SAIFI in ga izračunamo kot kvocient:

$$CAIDI = \frac{SAIDI}{SAIFI} \left[ \frac{\text{min}}{\text{prek.}} \right]$$

Parameter CAIDI v povprečju prikazuje trajanje posamezne prekinitev. Opazovanje CAIDI je še posebej zanimivo na nivoju celotne države. Na podlagi izračunanih parametrov CAIDI po EDP-jih v letu 2019 lahko med drugim ugotovimo, da je skoraj prisoten 2-kratnik pri razmerju med največjo in najmanjšo vrednostjo parametra CAIDI po posameznih EDP-jih za lastne vzroke 24:47 (normalizirano 100:196 – faktor razmerja je 1,96), in podobno za vse vzroke, in sicer 57:100 (normalizirano 100:175 – faktor razmerja je 1,75). Povprečno trajanje ene nenačrtovane prekinitev zaradi lastnega vzroka je pri Elektro Gorenjska trajalo približno 24 minut, pri Elektro Celje pa približno 47 minut. Povprečno trajanje ene prekinitev, ne glede na vzrok, pa je bilo najkrajše znova pri Elektro Gorenjska v trajanju približno 57 minut, in najdaljše pri Elektro Celje v trajanju 100 minut.

#### **3.1.5 Parameter MAIFI**

Razen dolgotrajnih prekinitvev se na elektroenergetskem sistemu spremljajo tudi kratkotrajne prekinitev, torej prekinitev, ki so krajše od treh minut. Iz mesečnega gibanja parametra MAIFI lahko v grobem ocenjujemo učinke havarij širših razsežnosti na območju posameznih EDP-jev.

Multipla korelacija med mesečnimi vrednostmi parametra MAIFI po posameznih EDP-jih daje zanimive rezultate. V letu 2019 so namreč med seboj visoko korelirane mesečne vrednosti MAIFI med:

- Elektro Celje in Elektro Ljubljana (83 %),
- Elektro Celje in Elektro Primorska (72 %),
- Elektro Celje in Elektro Maribor (57 %) ter
- Elektro Ljubljana in Elektro Primorska (57 %).

Preostale korelacijske vrednosti so precej nizke in ne predstavljajo nobene analitične vrednosti. Visoko stopnjo korelacije lahko pripišemo tistemu skupnemu geografskemu področju oskrbe z električno energijo, kjer je bil distribucijski sistem podvržen podobnim vremenskim ali drugim vplivom v letu 2019, ki so povzročali kratkotrajne izpade napetosti na sistemu.

### **3.1.6 Najslabše napajani izvodi**

Pri analizi najslabše napajanih izvodov se iz podatkovne baze na letnem nivoju pregledajo in medsebojno primerjajo vsi poročani izvodi, iz sortiranih podatkov pa se vzame po pet izvodov z najslabšo vrednostjo parametra neprekinjenosti napajanja. Analiza se bo v prihodnje razširila na večletno opazovano obdobje, kjer bo agencija skušala identificirati tiste izvode, ki se bodo pogosteje uvrščali med izvode z najslabšimi vrednostmi parametrov neprekinjenosti napajanja.

### **3.1.7 Razpon mesečnih vrednosti parametra SAIDI/SAIFI med posameznimi EDP-ji**

Analiza razpona vrednosti parametra neprekinjenosti napajanja med EDP-ji temelji na analizi mesečnega spremljanja posameznega parametra. V grafičnih prikazih s puščičnimi oznakami prikazujemo razpon med najmanjšo in največjo vrednostjo opazovanega parametra med posameznimi EDP-ji v določenem mesecu. Z rdečo črto je prikazana preračunana agregirana vrednost opazovanega parametra na nivo Slovenije. Tudi pri tej analizi se zelo jasno vidijo že omenjene izstopajoče prekinitve zaradi tujega vzroka v novembru 2019 ter zaradi delovanja višje sile v juliju 2019.

### **3.1.8 Večletni trend SAIDI/SAIFI/CAIDI po vzroku prekinitev in tipih izvodov**

V tem delu so prikazane večletne časovne vrste parametrov neprekinjenosti napajanja SAIDI, SAIFI in CAIDI. Parametri so preračunani in prikazani tako po EDP-jih, kot tudi na nivoju Slovenije. Za potrebe reguliranja s kakovostjo oskrbe se upoštevajo prekinitve zaradi lastnih vzrokov EDP-jev, zato je zasledovanje večletnih trendov še posebej primerno in pomembno. Rezultati analize večletnih trendov parametrov neprekinjenosti napajanja po tipih izvodov se bistveno ne razlikujejo od ugotovitev v posameznih letnih rezultatih; glavnina prekinitev se namreč zgodi na podeželskih tipih izvodov.

## 3.2 Analiza neprekinjenosti napajanja na nacionalni ravni

V spodnjih preglednicah (Tabela 1 – Tabela 6) so prikazane vrednosti parametrov SAIDI in SAIFI za vse tipe dolgotrajnih prekinitev v časovnem obdobju 2015–2019. Vsi parametri neprekinjenosti napajanja so izračunani na podlagi enotne metodologije in povzeti iz podatkovne baze agencije.

EDP	2015		2016		2017		2018		2019	
	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
Elektro Celje	27,4	0,70	18,1	0,48	46,2	1,03	33,8	0,80	31,1	0,66
Elektro Gorenjska	13,3	0,58	15,2	0,61	19,7	0,67	25,7	0,89	17,9	0,73
Elektro Ljubljana	39,3	0,83	38,3	1,02	73,1	1,39	56,3	1,13	56,8	1,21
Elektro Maribor	48,9	1,84	44,7	1,30	56,5	1,39	46,9	1,34	64,6	1,72
Elektro Primorska	55,5	1,24	29,5	0,91	30,1	1,22	51,1	1,36	34,9	1,14
<b>SODO</b>	<b>39,2</b>	<b>1,07</b>	<b>32,7</b>	<b>0,93</b>	<b>53,5</b>	<b>1,23</b>	<b>46,5</b>	<b>1,13</b>	<b>47,1</b>	<b>1,17</b>

Tabela 1: parametra SAIDI in SAIFI po letih – nenačrtovane prekinitve (lastni vzroki)

EDP	2015		2016		2017		2018		2019	
	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
Elektro Celje	13,4	0,45	7,3	0,21	5,7	0,18	15,8	0,28	10,2	0,22
Elektro Gorenjska	2,0	0,06	3,5	0,12	2,5	0,22	4,1	0,15	1,4	0,07
Elektro Ljubljana	5,9	0,10	8,2	0,14	1,1	0,03	3,6	0,16	11,7	0,23
Elektro Maribor	25,1	0,92	31,1	0,66	17,1	0,46	8,3	0,24	6,6	0,18
Elektro Primorska	18,7	0,33	6,4	0,18	14,8	1,01	2,6	0,23	7,1	0,72
<b>SODO</b>	<b>13,1</b>	<b>0,38</b>	<b>12,6</b>	<b>0,28</b>	<b>7,6</b>	<b>0,31</b>	<b>6,8</b>	<b>0,21</b>	<b>8,7</b>	<b>0,27</b>

Tabela 2: parametra SAIDI in SAIFI po letih – nenačrtovane prekinitve (tuji vzroki)

EDP	2015		2016		2017		2018		2019	
	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
Elektro Celje	20,4	0,45	38,3	0,45	116,5	1,08	28,9	0,36	32,5	0,45
Elektro Gorenjska	0,3	0,01	8,8	0,24	24,4	0,29	7,2	0,06	1,9	0,01
Elektro Ljubljana	15,3	0,15	21,8	0,29	128,6	0,87	22,5	0,45	6,2	0,10
Elektro Maribor	3,9	0,16	30,5	0,64	154,1	2,01	26,8	0,44	19,7	0,37
Elektro Primorska	65,0	1,03	28,1	0,37	69,1	1,36	33,0	0,52	11,9	0,27
<b>SODO</b>	<b>19,1</b>	<b>0,31</b>	<b>26,5</b>	<b>0,41</b>	<b>114,2</b>	<b>1,18</b>	<b>24,7</b>	<b>0,40</b>	<b>14,4</b>	<b>0,24</b>

Tabela 3: parametra SAIDI in SAIFI po letih – nenačrtovane prekinitve (višja sila)

EDP	2015		2016		2017		2018		2019	
	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
Elektro Celje	61,2	1,60	63,7	1,15	168,4	2,28	78,6	1,44	73,8	1,33
Elektro Gorenjska	15,6	0,65	27,5	0,98	46,7	1,18	36,9	1,10	21,2	0,81
Elektro Ljubljana	60,5	1,08	68,3	1,46	202,8	2,30	82,4	1,74	74,7	1,53
Elektro Maribor	77,9	2,92	106,4	2,60	227,7	3,87	82,0	2,03	90,8	2,27
Elektro Primorska	139,3	2,60	64,1	1,47	114,0	3,59	86,7	2,11	53,9	2,13
<b>SODO</b>	<b>71,3</b>	<b>1,77</b>	<b>71,8</b>	<b>1,62</b>	<b>175,3</b>	<b>2,73</b>	<b>77,9</b>	<b>1,74</b>	<b>70,2</b>	<b>1,67</b>

Tabela 4: parametra SAIDI in SAIFI po letih – nenačrtovane prekinitve

EDP	2015		2016		2017		2018		2019	
	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
Elektro Celje	191,3	1,15	155,7	1,00	144,4	0,88	167,7	1,09	170,3	1,11
Elektro Gorenjska	44,3	0,34	48,5	0,36	37,8	0,24	36,7	0,28	41,2	0,30
Elektro Ljubljana	102,9	0,63	94,7	0,58	86,8	0,51	101,1	0,58	90,6	0,60
Elektro Maribor	141,4	1,31	148,8	1,43	143,1	1,39	128,5	1,17	150,2	1,36
Elektro Primorska	148,8	0,94	139,8	0,88	129,7	0,97	135,1	0,92	120,1	0,85
<b>SODO</b>	<b>128,6</b>	<b>0,89</b>	<b>120,1</b>	<b>0,87</b>	<b>111,5</b>	<b>0,82</b>	<b>118,0</b>	<b>0,83</b>	<b>117,8</b>	<b>0,87</b>

Tabela 5: parametra SAIDI in SAIFI po letih – načrtovane prekinitve

EDP	2015		2016		2017		2018		2019	
	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
Elektro Celje	252,5	2,75	219,3	2,14	312,8	3,16	246,3	2,53	244,1	2,44
Elektro Gorenjska	59,9	0,98	76,1	1,35	84,5	1,42	73,6	1,38	62,4	1,10
Elektro Ljubljana	163,4	1,71	163,0	2,04	289,7	2,81	183,5	2,32	165,3	2,13
Elektro Maribor	219,3	4,23	255,1	4,03	370,9	5,25	210,5	3,20	241,1	3,63
Elektro Primorska	288,2	3,54	203,9	2,35	243,8	4,56	221,8	3,03	174,0	2,98
<b>SODO</b>	<b>200,0</b>	<b>2,66</b>	<b>191,9</b>	<b>2,49</b>	<b>286,8</b>	<b>3,54</b>	<b>195,9</b>	<b>2,57</b>	<b>188,0</b>	<b>2,54</b>

Tabela 6: parametra SAIDI in SAIFI po letih – vse prekinitve

### 3.3 Razpoložljivost oskrbe z električno energijo v letu 2019

$$SAIDI_{SLO} (vse\ prekinitve) = 188,0 \frac{min.}{odj.}$$

$$Razpoložljivost\ oskrbe = \left(1 - \frac{188,0}{365 * 24 * 60}\right) * 100\ (%) = 99,96\ \%$$

Razpoložljivost oskrbe z električno energijo v Sloveniji v letu 2019 je bila 99,96 %. V letu 2019 je tako posamezni slovenski odjemalec v povprečju utrpel prekinitve napajanja v skupnem trajanju 3 ure in 8 minut, prekinjen pa je bil v povprečju 2,54-krat.

## 4 ANALIZA KOMERCIALNE KAKOVOSTI

Parametri, ki jih EDP uporabljajo za nadzor komercialne kakovosti, so opredeljeni v AOMR [3] ter v APMKOOEE [4]. Oba podzakonska akta je agencija že v letu 2015 posodobila v skladu z določbami EZ-1 [5]. Agencija je z APMKOOEE [4] opredelila klasifikacijo poročanja pritožb, ki je skladna s priporočilom ERGEG, Ref. E10-CEM-33-05 (junij 2010) [15]. Spremljanje in poročanje podatkov o komercialni kakovosti je razdeljeno na naslednje zaključene sklope:

- spremljanje in poročanje parametrov komercialne kakovosti,
- spremljanje in poročanje pritožb s področja komercialne kakovosti ter
- spremljanje in poročanje izplačanih nadomestil ob kršitvah zajamčenih standardov s področja komercialne kakovosti (vrednostno in številčno).

### **Parametri, opredeljeni kot sistemski standardi komercialne kakovosti:**

- povprečni čas, potreben za izdajo soglasja za priključitev (SZP),
- povprečni čas, potreben za izdajo pogodbe o priključitvi (PP) na NN-sistem,
- delež neizvedenih ali zapoznelih vnaprej dogovorjenih obiskov (izven dogovorjenega termina v trajanju dveh ur),
- povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti in
- povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj kakovosti napetosti.

### **Parametri, opredeljeni kot zajamčeni standardi komercialne kakovosti:**

- čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela,
- čas, potreben za aktiviranje priključka na sistem,
- delež pravočasno obveščenih uporabnikov o načrtovani prekinitvi,
- čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov,
- čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka (06:00 - 22:00),
- čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka (22:00 - 06:00),
- čas, potreben za odpravo okvare števca,
- število rednih odčitavanj števcov v enem letu s strani pooblaščenega podjetja (za končne odjemalce do 43 kW ali brez merjenja moči oziroma daljinskega odčitavanja),
- število rednih odčitavanj števcov v enem letu s strani pooblaščenega podjetja (za končne odjemalce nad 43 kW ali z merjenjem moči),
- čas do vzpostavitve ponovnega napajanja zaradi neplačila uporabnika in
- čas trajanja odprave neskladja odklonov napajalne napetosti.

### **Pritožbe, ki se poročajo v sklopu pritožbene sheme:**

- zamuda pri izdaji ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela,
- zamuda pri izdaji soglasja za priključitev (SZP),
- zamuda pri izdaji pogodbe o priključitvi (PP) na NN-sistem,
- neizvedeno redno letno odčitavanje števcov s strani pooblaščenega podjetja,
- zamuda pri odpravi okvare števca,
- prekoračitev roka za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti,
- prekoračitev maksimalnega časa trajanja do odprave neskladja odklonov napajalne napetosti,
- prekoračitev maksimalnega dovoljenega trajanja in števila nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitev (velja samo za uporabnike na SN sistemu),
- prekoračitev maksimalnega dovoljenega trajanja posamezne nenačrtovane dolgotrajne prekinitve,
- prekoračitev časa za aktiviranje priključka na sistem,
- prekoračitev časa za ponovno vzpostavitev napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka,
- napačni odklop zaradi napake vzdrževalnega osebja,
- prekoračitev časa, potrebnega za vzpostavitev ponovnega napajanja zaradi neplačila uporabnika,
- zamuda pri odgovorih na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov,
- neizvedeni ali zamujeni vnaprej dogovorjeni obiski in
- nepravočasna obveščenost uporabnikov o načrtovani prekinitvi.

## **4.1 Analiza komercialne kakovosti po EDP v letu 2019**

### **4.1.1 Parametri komercialne kakovosti**

V poročilu prikazujemo grafično analizo parametrov komercialne kakovosti po posameznih EDP. Na grafičnih prikazih sta posebej označeni mejna vrednost parametra oziroma zahtevana raven skladnosti (glede na to, ali parameter predstavlja sistemski oziroma zajamčeni standard). Grafični prikazi so združeni v sedem ločenih skupin zaradi lažje medsebojne primerjave. Parametri komercialne kakovosti so smiselno združeni po vsebinski podobnosti oziroma glede na njihovo medsebojno primerljivost.

Tudi v letu 2019 agencija ugotavlja, da so povprečne vrednosti večine parametrov komercialne kakovosti pri večini EDP-jev še zmeraj znotraj mejnih vrednosti. Obenem pa analiza komercialne kakovosti kaže, da so v relativnem prikazu (%) zahtevane ravni skladnosti prekoračene večkrat in pri več EPD-jih, kot je to razvidno iz absolutnega prikaza poročenih podatkov o komercialni kakovosti.

Pri dveh parametrih (povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka (za oba časovna termina) in povprečni čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi neplačila) agencija ugotavlja, da so dosežene vrednosti parametrov precej nižje, kot so postavljene mejne vrednosti (minimalni standardi komercialne kakovosti). O morebitni zaostritvi kriterijev bo agencija odločala na podlagi poglobljene analize večletnih podatkov.

Vrednosti parametra (povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj od kakovosti napetosti) precej odstopata pri Elektro Gorenjska, Elektro Maribor in Elektro Primorska. Iz razpoložljivih podatkov Elektro Maribor pa je povprečna vrednost tega parametra nekaj več kot 24 mesecev, vendar so v izračun parametra najbrž zajeta tudi tista dela na sistemu, ki so bila pričeta že v preteklih letih.

Sicer je večina parametrov komercialne kakovosti znotraj predpisanih meja pri vseh EDP-jih.

### **4.1.2 Pritožbe s področja komercialne kakovosti**

EPD-ji poročajo o pritožbah s področja komercialne kakovosti po enotni klasifikacijski shemi, ki jo je agencija povzela skladno s priporočili ERGEG, Ref. E10-CEM-33-05 (junij 2010) [15]. Pritožbe se vsebinsko ločujejo po posameznih področjih in podpodročjih, ki so del večje klasifikacije za celovito spremljanje pritožb ne samo pri DO, pač pa tudi po dobaviteljnih električne energije. Spremlja se skupno število pritožb ter število upravičenih pritožb. Iz pridobljenih podatkov o pritožbah je tudi v letu 2018 jasno razviden določen delež upravičenih pritožb, kar sicer kaže na dejstvo, da se osveščenost uporabnikov počasi, a vztrajno povečuje v smislu, da se uporabniki zavedajo svojih pravic, ki jih imajo.

## 5 ANALIZA KAKOVOSTI NAPETOSTI

### 5.1 Splošno

Podatke za spremljanje kakovosti napetosti EDP-ji zajemajo iz merilnih mest stalnega in občasnega monitoringa, kjer spremljajo naslednje parametre:

- odstopanja velikosti napajalne napetosti,
- hitre spremembe napetosti, izbokline (prenapetosti) in upade napetosti,
- harmonske in medharmonske napetosti,
- fliker,
- neravnotežja napajalne napetosti,
- signalne napetosti in,
- odstopanja omrežne frekvence.

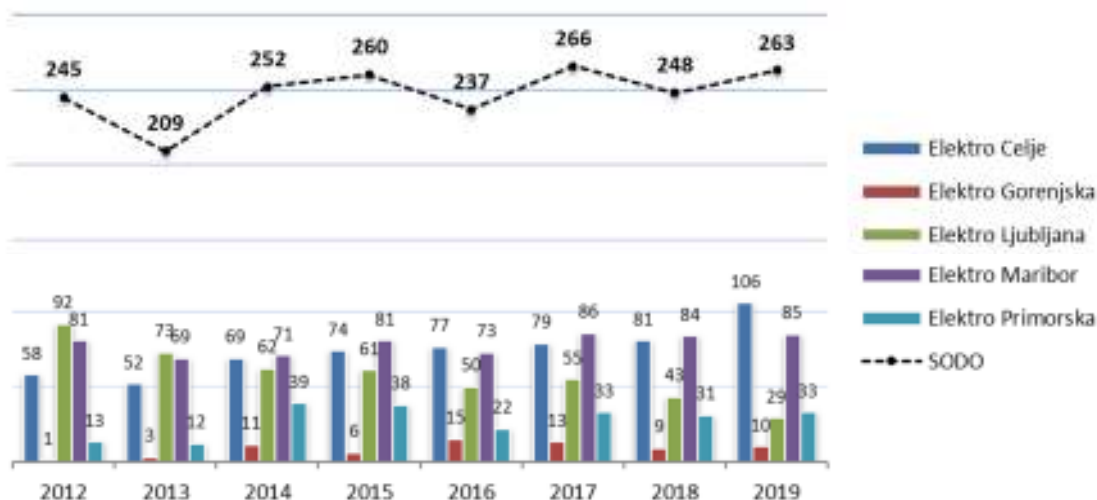
Parametri so določeni v tehničnem standardu SIST EN 50160:2011 in SIST HD 472 S1. Poleg stalnega monitoringa EDP izvajajo še občasni monitoring pri vseh uporabnikih, ki so se pritožili zoper slabo kakovost napetosti in občasni monitoring v transformatorskih postajah (TP) ter vodijo statistiko pritožb.

Splošni pogoji za dobavo in odjem električne energije [10] omogočajo tudi sklenitev individualne pogodbe o kakovosti električne energije, s katero se udeleženi strani lahko dogovorita za nestandardno (podstandardno/nadstandardno) kakovost električne energije in druge posebne pogoje priključitve, kot je npr. rezervno napajanje. Pogodba mora vsebovati tudi način preverjanja kakovosti električne energije. Iz krovnih poročil EDP in DO je razvidno, da tako kot v preteklih letih, tudi v letu 2019 ni bila sklenjena nobena tovrstna individualna pogodba o nestandardni kakovosti električne energije.

Podatki o parametrih stalnega in občasnega monitoringa so za vsa EDP in na nivoju DO razvidni iz posameznih krovnih poročil EDP [20], [21], [22], [23], [24] in iz krovnega poročila DO [25].

### 5.2 Pritožbe zoper slabo kakovost napetosti

Slika 1 prikazuje število vseh pritožb v obdobju 2012-2019 zoper slabo kakovost napetosti po posameznih EDP-jih.



Slika 1: število vseh pritožb zoper slabo kakovost napetosti v obdobju 2012-2019 po posameznih EDP

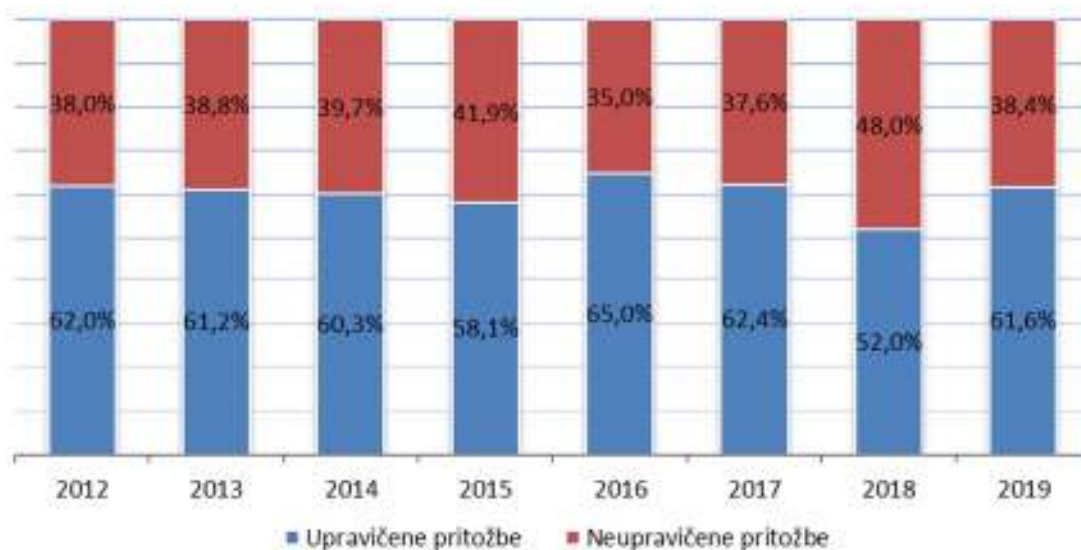
V opazovanem obdobju 2012-2019 je opazen sprva upad, nato pa po letu 2013 ponovna porast, z rahlim upadom števila pritožb v letu 2016, na nivoju distribucijskega sistema. V letih 2012-2015 beležimo zmanjšanje deleža upravičenih pritožb medtem, ko se v letu 2016 ta delež poveča in nato ponovno znatno upade do leta 2018 ter se v zadnjem letu 2019 ponovno poveča.



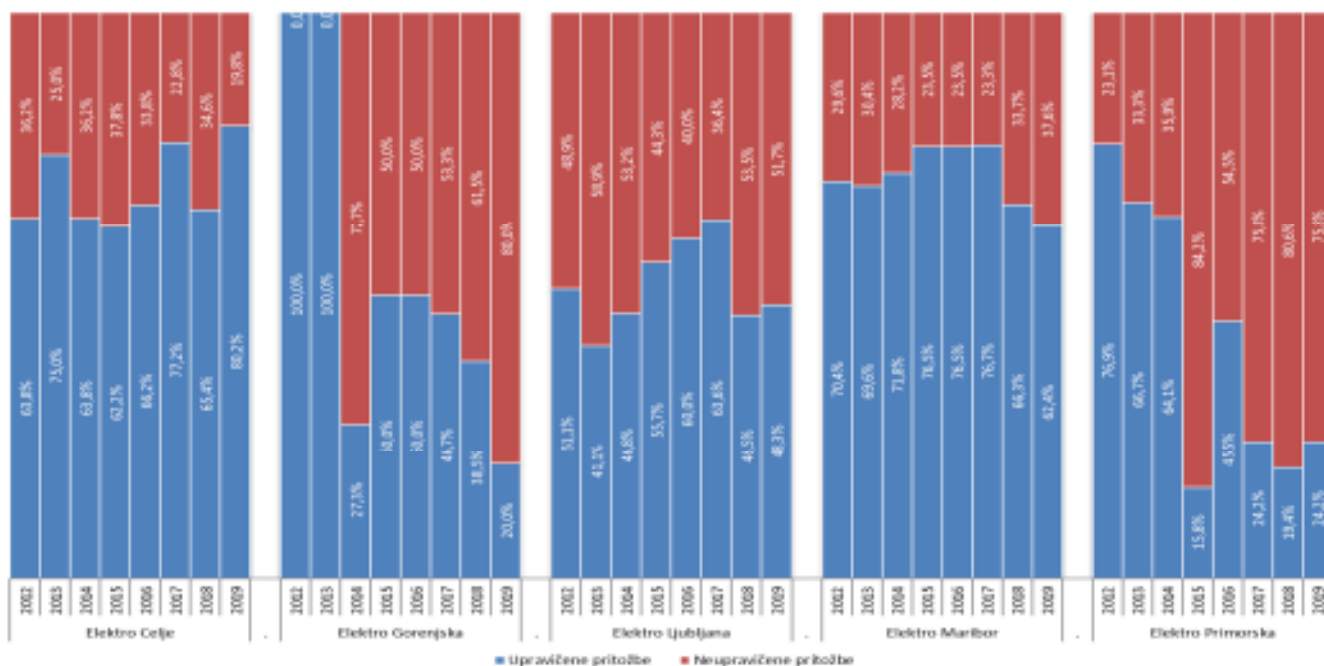
Slika 2, Slika 3 in Tabela 7 prikazuje skupno število ter deleže upravičenih in neupravičenih pritožb pri posameznih EDP v obdobjih 2012-2019:

EDP	2017			2018			2019		
	Skupaj vse pritožbe	Število upravičenih pritožb	Delež upravičenih pritožb [%]	Skupaj vse pritožbe	Število upravičenih pritožb	Delež upravičenih pritožb [%]	Skupaj vse pritožbe	Število upravičenih pritožb	Delež upravičenih pritožb [%]
Elektro Celje	79	61	77,2	81	53	65,4	106	85	80,2
Elektro Gorenjska	13	5	38,5	9	2	22,2	10	2	20,0
Elektro Ljubljana	55	35	63,6	43	20	46,5	29	14	48,3
Elektro Maribor	86	57	66,3	84	48	57,1	85	53	62,4
Elektro Primorska	33	8	24,2	31	6	19,4	33	8	24,2
<b>Skupaj</b>	<b>266</b>	<b>166</b>	<b>62,4</b>	<b>248</b>	<b>129</b>	<b>52,0</b>	<b>263</b>	<b>162</b>	<b>61,6</b>

Tabela 7: število in deleži upravičenih pritožb v zvezi s kakovostjo napetosti v obdobju 2017–2019



Slika 2: delež upravičenih in neupravičenih pritožb (%) v obdobju 2012-2019



Slika 3: delež upravičenih in neupravičenih pritožb (%) po EDP-jih v obdobju 2012-2019

## 5.3 Analiza upadov napetosti na nivoju distribucijskega sistema

Tabela 8 prikazuje število upadov napetosti na nivoju distribucijskega sistema v skladu s klasifikacijo po standardu SIST EN 50160:2011:

Preostala napetost [%]	Trajanje [ms]				
	10 < t ≤ 200	200 < t ≤ 500	500 < t ≤ 1000	1000 < t ≤ 5000	5000 < t ≤ 60000
90 > u ≥ 80	14733	671	437	215	28
80 > u ≥ 70	5637	460	235	105	9
70 > u ≥ 40	4817	576	206	50	11
40 > u ≥ 5	2574	795	116	36	20
5 > u ≥ 0	833	532	261	59	181

Tabela 8: število upadov napetosti po klasifikaciji SIST EN 50160:2011 v letu 2019

Tabela 9 prikazuje uteženo število upadov napetosti na nivoju distribucijskega sistema po SIST EN 50160:2011, v skladu s klasifikacijo uteži, ki je bila sprejeta na delovni podskupini za kakovost napetosti:

Preostala napetost [%]	Trajanje [ms]				
	10 < t ≤ 200	200 < t ≤ 500	500 < t ≤ 1000	1000 < t ≤ 5000	5000 < t ≤ 60000
90 > u ≥ 80	0	0	219	108	28
80 > u ≥ 70	0	0	235	105	9
70 > u ≥ 40	2409	576	206	50	11
40 > u ≥ 5	2574	795	116	36	20
5 > u ≥ 0	833	532	261	59	181

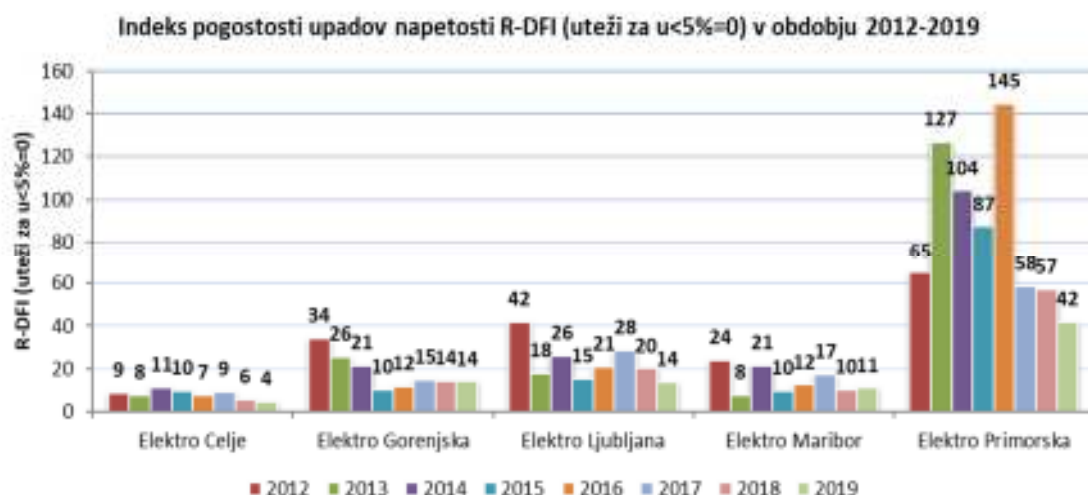
Tabela 9: uteženo število upadov napetosti po klasifikaciji SIST EN 50160:2011 v letu 2019

## 5.4 Indeksi pogostosti upadov napetosti R-DFI

Iz podatkov stalnega monitoringa upadov napetosti so izračunani indeksi pogostosti upadov napetosti R-DFI za posamezna EDP, kot sledi v nadaljevanju:

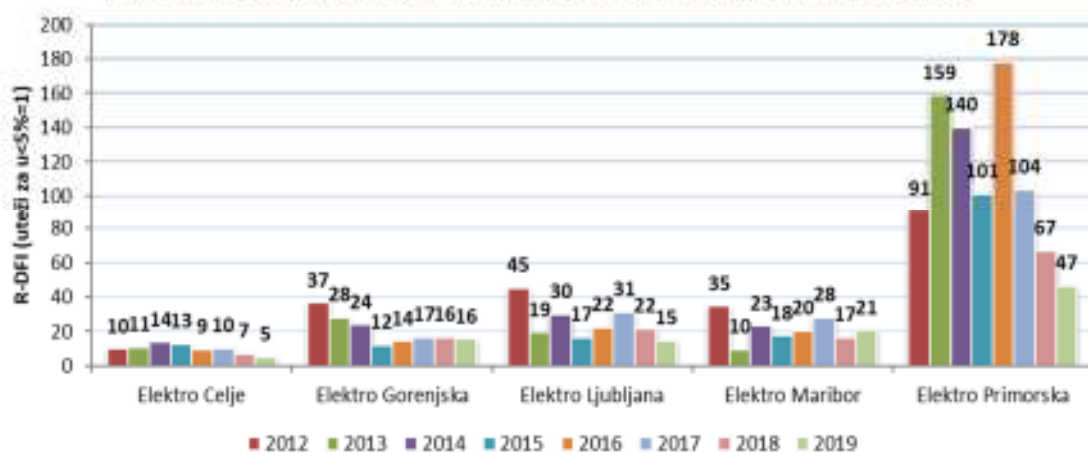
EDP	R-DFI (Uteži za u<5%=0)	R-DFI (Uteži za u<5%=1)
Elektro Celje	4,46	5,30
Elektro Gorenjska	13,95	15,58
Elektro Ljubljana	13,56	14,59
Elektro Maribor	10,90	20,72
Elektro Primorska	41,73	46,60
<b>Skupaj</b>	<b>16,87</b>	<b>20,28</b>

Tabela 10: indeksi pogostosti upadov napetosti po EDP v letu 2019



Slika 4: indeks pogostosti upadov napetosti R-DFI (uteži za u<5%=0) v obdobju 2012-2019

Indeks pogostosti upadov napetosti R-DFI (uteži za  $u < 5\% = 1$ ) v obdobju 2012-2019



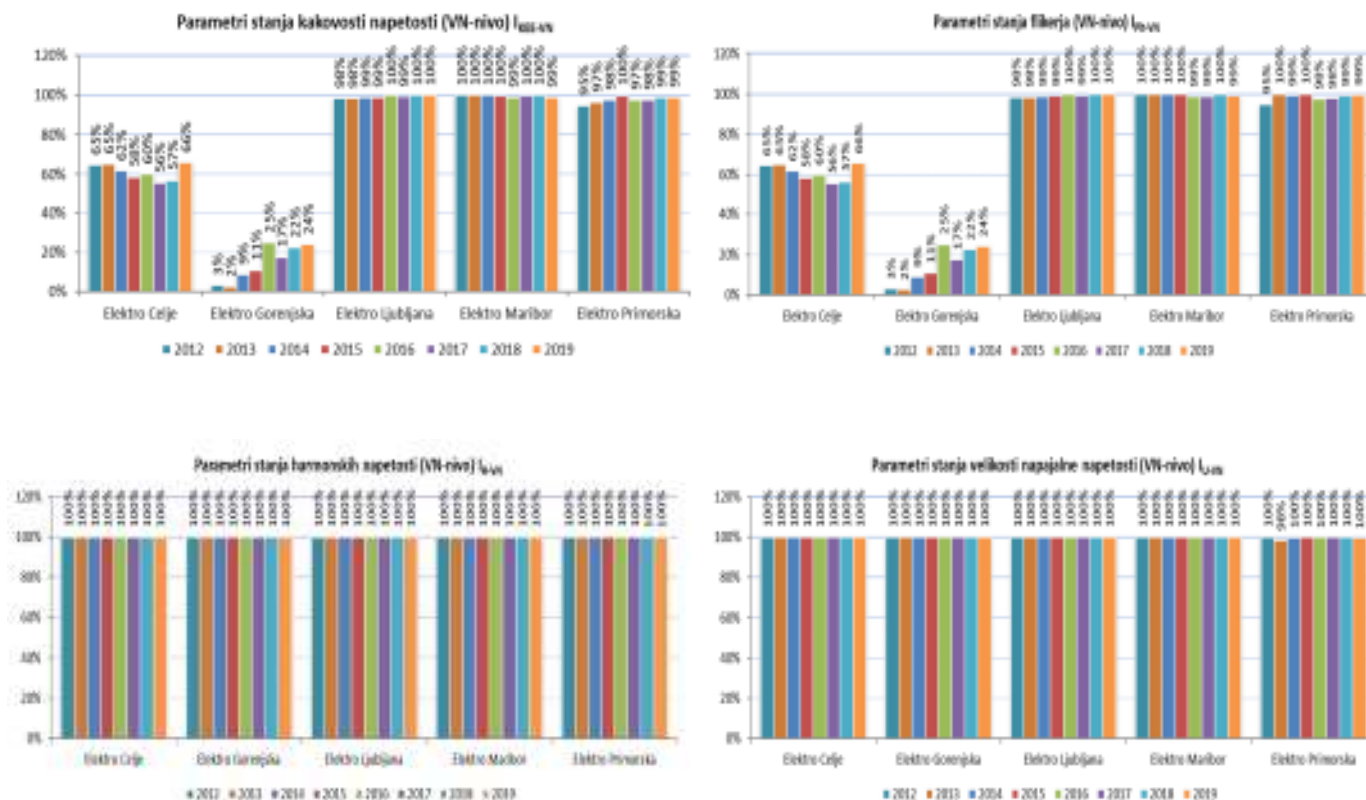
Slika 5: indeks pogostosti upadov napetosti R-DFI (uteži za  $u < 5\% = 1$ ) v obdobju 2012-2019

## 5.5 Parametri stanja kakovosti napetosti na VN in SN nivoju

### VN 110 kV

EDP	Kakovost napetosti $I_{KEE-VN}$	Fliker $I_{PIT-VN}$	Harmonske napetosti $I_{H-VN}$	Velikost napajalne napetosti $I_{U-VN}$
Elektro Celje	65.96%	65.96%	100.00%	100.00%
Elektro Gorenjska	24.18%	24.18%	100.00%	100.00%
Elektro Ljubljana	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elektro Maribor	99.08%	99.08%	100.00%	100.00%
Elektro Primorska	98.95%	99.40%	100.00%	99.55%
<b>Skupaj</b>	<b>83,84%</b>	<b>83,91%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,93%</b>

Tabela 11: parametri stanja kakovosti napetosti za VN nivo v letu 2019

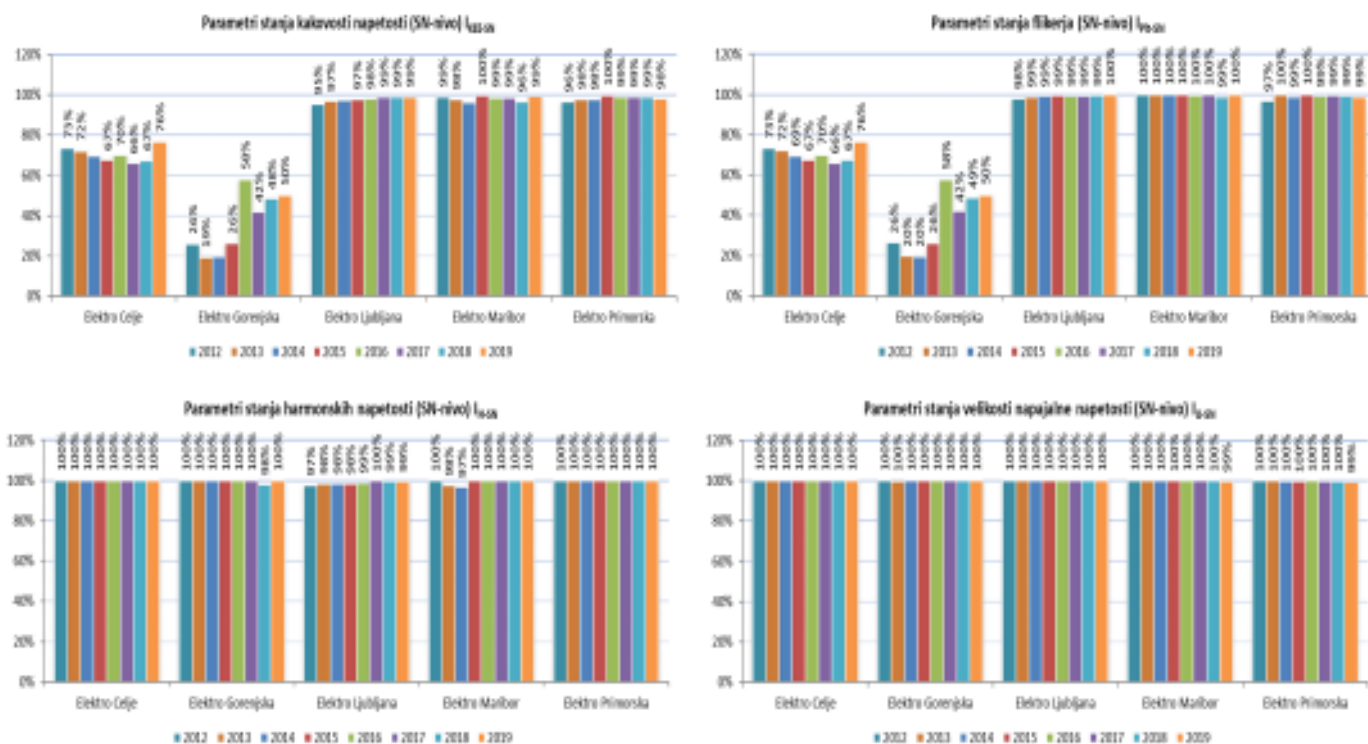


Slika 6: parametri stanja kakovosti napetosti (%) po EDP-jih v obdobju 2012-2019 na VN-nivoju

**SN 35 kV, 20 kV in 10 kV**

<b>EDP</b>	<b>Kakovost napetosti <math>I_{KEE-SN}</math></b>	<b>Fliker <math>I_{PIt-SN}</math></b>	<b>Harmonske napetosti <math>I_{H-SN}</math></b>	<b>Velikost napajalne napetosti <math>I_{U-SN}</math></b>
Elektro Celje	76.36%	76.36%	100.00%	100.00%
Elektro Gorenjska	50.00%	50.00%	100.00%	100.00%
Elektro Ljubljana	98.96%	99.67%	99.32%	99.98%
Elektro Maribor	99.12%	99.86%	99.93%	99.39%
Elektro Primorska	97.94%	98.84%	100.00%	99.10%
<b>Skupaj</b>	<b>89,65%</b>	<b>90,21%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,73%</b>

Tabela 12: parametri stanja kakovosti napetosti za SN nivo v letu 2019



Slika 7: parametri stanja kakovosti napetosti (%) po EDP-jih v obdobju 2012-2019 na SN-nivoju

## 6 KROVNO POROČILO SO IN DO (ELES, SODO)

V letu 2019 sta SO (ELES) in DO (SODO) nadaljevala s poenotenim poročanjem podatkov o vseh dimenzijah kakovosti oskrbe: neprekinjenosti napajanja, komercialna kakovost (samo DO) in kakovost napetosti v informacijski sistem za poročanje.

Na podlagi poročenih podatkov EDP je DO pripravil analizo na nivoju Slovenije in pripravil samostojno krovno poročilo o kakovosti oskrbe [25]. Tudi SO je na podlagi svojih poročenih podatkov pripravil zaključeno krovno poročilo [26] ter ga prav tako elektronsko oddal v sistem za poročanje. Oba operaterja sta skladno z zahtevami iz APMKOE [4] svoji krovni poročili objavila tudi na svojih spletnih straneh.

## 7 ANALIZA KAKOVOSTI OSKRBE SISTEMSKEGA OPERATERJA (ELES)

### 7.1 Neprekinjenost napajanja

Z namenom zagotavljanja brezhibnega delovanja elektroenergetskih naprav in posredno celotnega elektroenergetskega sistema ima velik pomen za stabilno obratovanje pravilno načrtovanje vzdrževanja naprav. Načrtovani izklopi elektroenergetskih elementov se izvajajo za potrebe vzdrževanja (nege, revizije, remont, rekonstrukcije in novogradnje). Poleg načrtovanih izklopov se izvajajo tudi prisilni izklopi, vendar le v nujnih primerih z namenom preprečevanja in širitve večje škode ter varovanja ljudi in premoženja. Pri obratovanju elektroenergetskega sistema nastopijo tudi nepredvideni dogodki – izpadi, ki jih največkrat povzročijo slabe vremenske razmere in defekti na elektroenergetskih napravah. Tabela 13 prikazuje število dogodkov ter njihovo trajanje, ločeno za daljnovode in transformatorje, ki so v lasti ELES-a v obdobju 2008-2019:

EE Element	Vrsta dogodka	Leto	Število dogodkov	Trajanje dogodkov [h:min]
daljnovod	izpad	2008	73	46:54
		2009	55	2119:43
		2010	95	299:13
		2011	51	3318:43
		2012	70	664:53
		2013	76	230:21
		2014	72	12053:55
		2015	62	334:10
		2016	66	84:59
		2017	87	552:06
		2018	61	263:77
		2019	40	47:69
	planski izklop	2008	675	19074:30
		2009	584	12602:53
		2010	704	19476:26
		2011	645	13296:38
		2012	653	11044:32
		2013	746	24564:39
		2014	750	23971:42
		2015	719	12630:48
		2016	896	20540:23
		2017	785	20081:41
		2018	811	14884:48
		2019	705	11809:36
	prisilni izklop	2008	28	556:48
		2009	20	3392:28
		2010	24	319:19
		2011	10	82:55
		2012	18	171:01
		2013	23	459:40
2014		9	40:07	
2015		6	97:43	
2016		17	57:56	
2017		19	93:10	
2018		9	150:53	
2019		9	171:88	
Transformator	izpad	2008	5	48:00
		2009	8	19:29
		2010	12	72:15
		2011	3	1:00
		2012	13	189:07
		2013	11	318:05
		2014	18	467:41
		2015	20	271:46
		2016	48	148:08
		2017	38	128:31
		2018	18	400:76
		2019	26	56:60
	planski izklop	2008	72	5008:54
		2009	94	9042:31
		2010	83	7124:51
		2011	81	5907:06
		2012	113	7083:11
		2013	161	5976:56
		2014	163	3878:10
		2015	154	5911:53
		2016	138	5136:34
		2017	141	4690:12
		2018	199	8211:65
		2019	242	11130:58
	prisilni izklop	2008	7	23:36
		2009	3	13:27
		2010	4	7:13
		2011	2	3:02
		2012	4	88:29
		2013	8	30:43
2014		4	13:53	
2015		5	74:57	
2016		8	31:17	
2017		3	24:46	
2018		16	121:58	
2019		13	115:78	

Tabela 13: število dogodkov ter njihovo trajanje prikazano po daljnovodih in transformatorjih, ki so v lasti SO v obdobju 2008-2019

Načrtovani izklopi in prisilni izklopi, ki so posledica vremenskih razmer in defektov na elektroenergetskih napravah, največkrat nimajo za posledico prekinitve oskrbe z električno energijo zaradi izpolnjevanja kriterija »n-1«. Podatki o številu okvar oziroma kratkih stikov na 100 km so prikazani v naslednji tabeli:

		Enofazni kratek stik	Dvofazni kratek stik	Trofazni kratek stik
2008	400 kV	1,20	0	0,40
	220 kV	2,40	0,30	0,60
	110 kV	4,30	0,90	1,70
2009	400 kV	1,80	0,20	0
	220 kV	3,00	0,60	0,60
	110 kV	4,40	0,90	1,30
2010	400 kV	1,20	0,40	0
	220 kV	3,70	0,30	0
	110 kV	6,40	1,70	0,60
2011	400 kV	1,57	0	0
	220 kV	3,35	0,30	0,61
	110 kV	3,70	1,65	0,85
2012	400 kV	2,94	0,39	0,20
	220 kV	2,13	0,30	0,61
	110 kV	4,95	0,80	0,74
2013	400 kV	0,59	0,20	0
	220 kV	1,83	0,30	0
	110 kV	2,45	0,63	0,68
2014	400 kV	2,24	0,30	0,60
	220 kV	2,13	0,61	1,52
	110 kV	4,98	0,38	0,70
2015	400 kV	2,69	0	0,30
	220 kV	2,13	0	0
	110 kV	5,05	0,16	0,11
2016	400 kV	1,64	0,15	0,3
	220 kV	3,35	0,30	0
	110 kV	4,18	0,32	0,91
2017	400 kV	1,35	0,15	0
	220 kV	3,35	0,30	0
	110 kV	4,48	1,79	0,79
2018	400 kV	1,94	0,30	0
	220 kV	1,22	0,61	0
	110 kV	4,71	0,85	0,79
2019	400 kV	1,94	0	0
	220 kV	3,05	0	0,61
	110 kV	3,43	0,99	0,31

Tabela 14: število okvar glede na vrsto kratkih stikov na 100 km na 400, 220 in 110 kV sistemu

Poleg parametrov, ki se uporabljajo za nadzor neprekinjenosti napajanja na distribucijskem sistemu (SAIDI, SAIFI, CAIDI, CAIFI, MAIFI, idr.), se na prenosnem sistemu spremljajo še energijsko usmerjeni parametri neprekinjenosti napajanja AIT, AIF, AID in parameter nedobavljene energije ENS. Na prenosnem sistemu za uteževanje se pri izračunu parametrov neprekinjenosti napajanja SAIDI, SAIFI in MAIFI uporabljajo naslednje definicije uporabnikov sistema:

- »virtualni odjem« - prevzemno predajno mesto na meji med prenosnim in distribucijskim sistemom (RTP in TR (v RTP)),
- veliki industrijski odjemalci na prenosnem sistemu in
- proizvajalci na prenosnem sistemu.

Tabela 15 in vsebujeta parametre SAIFI, SAIDI, MAIFI, ENS in AIT za obdobje med leti 2003 in 2019, ločeno za vse vzroke, kot tudi za lastne vzroke. Parametri neprekinjenosti napajanja na opazovanem nivoju TR v RTP (SAIDI<sub>TR</sub>, SAIFI<sub>TR</sub> in MAIFI<sub>TR</sub>) se od leta 2011 v Sloveniji ne spremljajo več, podobno kot v ostalih državah širše v EU. Veliko bolj se je uveljavil izračun parametrov na opazovanem nivoju RTP.

Parametri za leto	SAIFI <sub>RTP</sub> [prek.] [odj.]	SAIDI <sub>RTP</sub> [min] [odj.]	SAIFI <sub>TR</sub> [prek.] [odj.]	SAIDI <sub>TR</sub> [min] [odj.]	MAIFI <sub>RTP</sub> [prek.] [odj.]	MAIFI <sub>TR</sub> [prek.] [odj.]	ENS [MWh]	AIT [min]	AID [min]	AIF
2019	0,173	3,528	-	-	0,024	-	154,67	6,24	114,14	0,255
2018	0,047	1,044	-	-	0,071	-	38,24	1,52	15,47	0,146
2017	0,273	73,968	-	-	0,023	-	77,64	3,10	44,17	0,275
2016	0,048	1,665	-	-	0,056	-	33,48	1,38	54,28	0,084
2015	0,161	4,817	-	-	0,048	-	68,47	2,83	12,13	0,448
2014	0,447	3,680	-	-	0,033	-	52.401	2.253	12.864	0,491
2013	0,221	17,260	-	-	0,016	-	384,93	16,15	245,05	0,174
2012	0,417	25,768	-	-	0,067	-	971,96	41,05	76,17	0,539
2011	0,170	3,195	-	-	0,025	-	69,68	2,91	16,81	0,173
2010	0,175	9,675	0,201	11,133	0,053	0,068	255,65	11,12	-	-
2009	0,132	3,802	0,113	3,266	0,123	0,097	47,37	2,22	-	-
2008	0,085	0,491	0,073	0,423	0,057	0,040	9,40	0,39	-	-
2007	0,226	3,179	0,222	3,536	0,198	0,161	66,32	2,63	-	-
2006	0,189	5,755	0,169	5,653	0,028	0,016	176,09	7,12	-	-
2005	0,066	0,354	0,056	0,304	0,019	0,012	13,06	0,55	-	-
2004	0,274	9,368	0,226	7,653	0,019	0,016	221,94	9,47	-	-
2003	0,292	3,330	0,214	2,310	0,075	0,048	57,46	2,58	-	-

Tabela 15: Parametri SAIFI, SAIDI, MAIFI, ENS, AIT, AID in AIF med leti 2003 in 2019 na prenosnem sistemu (vsi vzroki)

Parametri za leto	SAIFI <sub>RTP</sub> [prek.] [odj.]	SAIDI <sub>RTP</sub> [min] [odj.]	SAIFI <sub>TR</sub> [prek.] [odj.]	SAIDI <sub>TR</sub> [min] [odj.]	MAIFI <sub>RTP</sub> [prek.] [odj.]	MAIFI <sub>TR</sub> [prek.] [odj.]	ENS [MWh]	AIT [min]	AID [min]	AIF
2019	0,024	2,695	-	-	-	-	115,55	4,66	100,06	0,047
2018	0,0	0,0	-	-	-	-	0,0	0,0	0,0	0,0
2017	0,117	0,911	-	-	-	-	18,84	0,75	6,34	0,119
2016	0,008	0,284	-	-	-	-	6,42	0,27	35,52	0,007
2015	0,145	4,622	-	-	-	-	64,47	2,67	7,01	0,380
2014	0,008	0,026	-	-	-	-	0,82	0,04	3,20	0,011
2013	0,025	2,398	-	-	-	-	25,69	1,08	37,13	0,029
2012	0,058	0,520	-	-	-	-	8,85	0,37	5,58	0,067
2011	0,017	0,127	-	-	-	-	9,71	0,40	8,65	0,047
2010	0,070	2,316	0,083	3,386	0,000	0,000	67,94	2,95	-	-
2009	0,028	0,368	0,024	0,315	0,028	0,020	7,69	0,36	-	-
2008	0,009	0,047	0,008	0,040	0,019	0,012	1,34	0,06	-	-
2007	0,085	2,443	0,093	2,851	0,057	0,040	34,02	1,35	-	-
2006	0,094	4,962	0,097	5,012	0,019	0,012	156,76	6,33	-	-
2005	0,038	0,160	0,028	0,121	0,009	0,004	2,54	0,11	-	-
2004	0,047	0,868	0,040	0,742	0,019	0,016	94,54	4,03	-	-
2003	0,009	0,132	0,004	0,056	0,000	0,000	2,33	0,10	-	-

Tabela 16: Parametri SAIFI, SAIDI, MAIFI, ENS, AIT, AID in AIF med leti 2003 in 2019 na prenosnem sistemu (lastni vzroki)

V letu 2019 je bilo na prenosnem omrežju 25 prekinitev napajanja v skupnem trajanju 7 ur, 33 minut in 39 sekund, od tega je bilo 22 dolgotrajnih prekinitev in 3 kratkotrajne prekinitev napajanja

V letu 2018 je bilo na prenosnem omrežju 15 prekinitev napajanja v skupnem trajanju 2 uri in 29 minut, od tega je bilo 6 dolgotrajnih in 9 kratkotrajnih prekinitev napajanja.

Število in čas trajanja prekinitev v letu 2019 sta se v primerjavi s preteklim letom povečala. Vzrok za povečanje števila dogodkov v letu 2019 gre pripisati udaru strele v dvo-sistemske daljnovode 110 kV Divača-Ajdovščina, zaradi katerega je prišlo do izpada celotne severnoprimske zanke. Po drugi strani pa je bil dogodek z dne 6. novembra 2019 (pretrganje faznega vodnika na DV 110 kV Hudo-Kočevje) glavni krivec za povečanje trajanja prekinitev v opazovanem letu.

V letu 2019 velja izpostaviti predvsem tri dogodke, ki so največ doprinesli k povečanju števila dogodkov, času trajanja prekinitev ali nedobavljene energije:

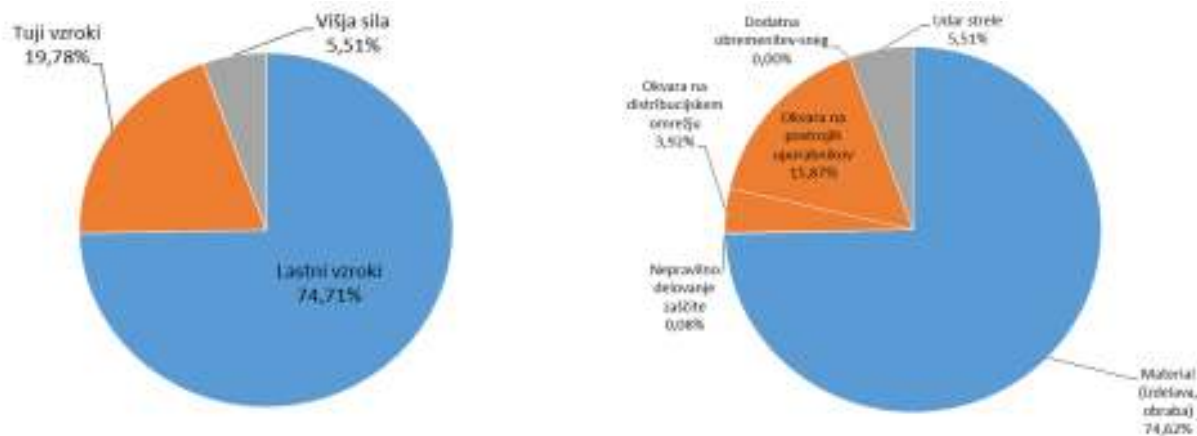
- 27. 1. 2019 je prišlo do kratkega stika na 10 kV mreži znotraj ZDS Talum. Pri tem je prišlo do izpadov 110 kV transformatorjev v RTP Kidričevo, posledično pa ni bilo dobavljenih 24,5 MWh energije.
- Drugi dogodek se je zgodil 26. julija 2019, ko je ob nevihti prišlo do udara strele v 2 × 110 kV DV Divača-Ajdovščina. Zaradi prekinitev edine povezave s severnoprimske zanke je prišlo do prekinitev napajanja v 12 prevzemno-predajnih mestih. Zaradi dogodka tako ni bilo dobavljenih 8,1 MWh energije.
- Na koncu velja omeniti še dogodek z dne 6. novembra 2019, ko je zaradi dotrajanega vodnika prišlo do pretrganja faznega vodnika na DV 110 kV Hudo-Kočevje. V istem časovnem obdobju so potekala vzdrževalna dela na DV 110 kV Beričevo-Grosuplje I in II, zato je ob izpadu DV 110 kV Hudo-Kočevje prišlo do prekinitev napajanja v RTP Grosuplje, RTP Ribnica in RTP Kočevje. Skupni čas trajanja prekinitev je znašal kar 5 ur in 42 minut, posledično pa ni bilo dobavljenih 115,4 MWh energije

## 7.2 Nedobavljena energija

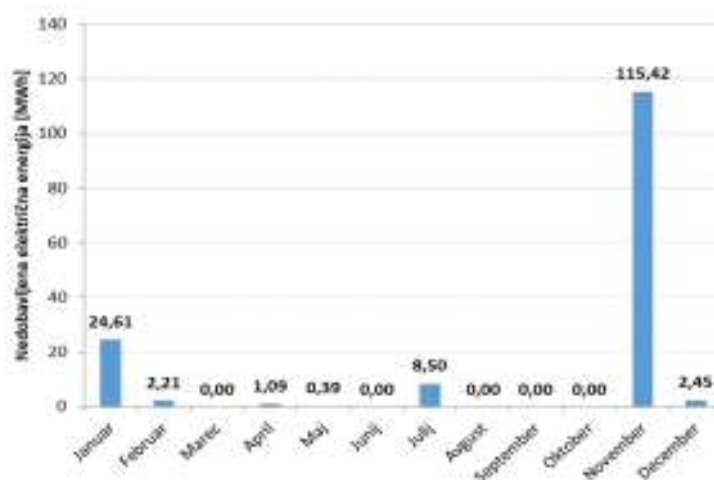
Izredni vremenski vplivi ali havarije v omrežju lahko privedejo do prekinitev napajanja. Energijo, ki bi bila potencialno dobavljena iz sistema, če ne bi prišlo do prekinitev napajanja, imenujemo nedobavljena energija. Tako v letu 2019 ni bilo dobavljenih 154,67 MWh električne energije.

6. novembra je zaradi pretrganega faznega vodnika na 110 kV daljnovodu Hudo-Kočevje ter sočasnega planskega izklopa DV 110 kV Beričevo-Grosuplje 1 in 2 prišlo do prekinitev napajanja po 110 kV povezavah v RTP Grosuplje, RTP Ribnica in RTP Kočevje, posledično pa ni bilo dobavljenih 115,4 MWh električne energije. Zaradi kratkega stika na 10 kV delu omrežja je 27. januarja prišlo do izpadov transformatorjev RTP Kidričevo, posledično pa ni bilo dobavljenih 24,5 MWh električne energije.

Poleg zgoraj navedenih največjih dveh dogodkov so bili vzroki za nedobavljeno energijo v letu 2019 še udar strele (8,9 MWh), lom podpornega izolatorja v RTP Rače (2,3 MWh), nevihta (1,1 MWh), nepravilno delovanje zaščite (0,6 MWh) ter neznan vzrok (1,8 MWh).



Slika 8: Deleži nedobavljene energije v letu 2019, ločeni po vzrokih prekinitev



Slika 9: Nedobavljena električna energija po mesecih v letu 2019 na prenosnem sistemu

### 7.3 Komercialna kakovost

SO ni zavezanec za spremljanje parametrov komercialne kakovosti, ki so sicer načrtovani in predvideni za uporabo v EDP. Odnosi med velikimi odjemalci na prenosnem sistemu in SO so urejeni z medsebojnimi pogodbami, ki vsebujejo tudi elemente komercialne kakovosti. Neizpolnjevanje teh dogovorov je podvrženo plačilu odškodnin, ki so določene v pogodbah ali se pa določijo v sodnih postopkih.

### 7.4 Kakovost napetosti

V skladu z določili Uredbe o splošnih pogojih za dobavo in odjem električne energije [12], SO izvaja aktivnosti, ki opredeljujejo kakovost storitev upravljavca prenosnega sistema. V letu 2019 je SO na visokonapetostnem sistemu izvajal stalni monitoring kakovosti napetosti v skladu s SIST EN 50160:2011 v stičnih točkah med SO in uporabniki prenosnega sistema (distribucijski sistem, proizvodnja, neposredni odjemalci) v 197 merilnih točkah. V prihodnjih letih SO načrtuje nadaljnje širjenje monitoringa kakovosti napetosti tudi na druge stične točke.

Iz podatkov o kakovosti napetosti je moč razbrati, da je v povprečju napetost, na prenosnem sistemu, kjer je vzpostavljen stalni monitoring, razmeroma kakovostna. V nekaterih merilnih točkah je zaznati manjše odstopanje od standarda, in sicer velikost napajalne napetosti, fliker, omrežna frekvenca in neravnotežje napajalne napetosti.

Podobno kot v letu pred tem, je bilo tudi v letu 2019 zaznati največ kršitev standarda zaradi pojava flikerja in sicer v 143 merilnih točkah. V teh 143 merilnih točkah je bilo skupno 1799 tednov, ko je bil fliker nad dovoljeno mejo (nad vrednostjo 1), kar je povprečno 12,6 neskladnega tedna na posamezno merilno mesto. Poleg tega pa je bil v letu 2019 kršen standard tudi zaradi velikosti napajalne napetosti v petih merilnih točkah (skupno 8 tednov). Ostali parametri stalnega monitoringa (omrežna frekvenca in neravnotežje napajalne napetosti) so bili v letu 2019 skladni s SIST EN 50160.



Povišan nivo flikerja se pojavlja na treh področjih, kjer se nahajajo veliki odjemalci, katerih porabniki (elektro-obločne peči) prevzemajo neenakomeren tok induktivnega karakterja, ki povzroča velika nihanja (kolebanja) napetosti v prenosnem sistemu. Največji vpliv flikerja je na celotnem gorenjskem območju in določenih ljubljanskih vozliščih. Nekoliko manjši vpliv ima fliker na območju Koroške, tretje območje z najmanjšim vplivom flikerja pa je okolica Celja.

Tabela 17 vsebuje skupno število pritožb ter število in delež upravičenih pritožb:

2017			2018			2019		
Skupaj vse pritožbe	Število upravičen. pritožb	Delež upravičen. pritožb [%]	Skupaj vse pritožbe	Število upravičen. pritožb	Delež upravičen. pritožb [%]	Skupaj vse pritožbe	Število upravičen. pritožb	Delež upravičen. pritožb [%]
1	0	0	13	0	0	4	3	75

Tabela 17: število in deleži upravičenih pritožb v zvezi s kakovostjo napetosti v obdobju 2017–2019

Tabela 18 vsebuje vrednosti indeksov kakovosti napetosti po VN napetostnih nivojih:

VN napetostni nivo				
ELES	Kakovost napetosti $I_{KEE-VN}$	Fliker $I_{PIE-VN}$	Harmonske napetosti $I_{H-VN}$	Velikost napajalne napetosti $I_{U-VN}$
VN 110kV	80.21%	80.26%	100.00%	100.00%
VN 220kV	97.30%	98.84%	100.00%	98.46%
VN 400kV	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>VN</b>	<b>82.28%</b>	<b>82.40%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.92%</b>

Tabela 18: parametri stanja kakovosti napetosti za VN nivo v letu 2019



Slika 10: Parametri stanja kakovosti napetosti v obdobju 2010-2019 na prenosnem sistemu

## **8 ANALIZA KAKOVOSTI OSKRBE NA ZAPRTIH DISTRIBUCIJSKIH SISTEMIH (ZDS)**

### **8.1 Splošno o zaprtih distribucijskih sistemih (ZDS)**

Po pridobitvi statusa zaprtega distribucijskega sistema ima operater zaprtega distribucijskega sistema enake pravice in obveznosti ter odgovornosti, kot jih ima na podlagi Energetskega zakona (EZ-1) in na podlagi EZ-1 izdanih podzakonskih aktih distribucijski operater, razen izjem, ki jih Agencija za energijo potrdi skladno s 93. členom EZ-1. Agencija je izdala dovoljenja k statusu zaprtega distribucijskega sistema elektrike petim družbam, ki so bile do izdaje dovoljenja obravnavane kot končni odjemalci prenosnega sistema električne energije, sedaj pa imajo status operaterja zaprtega distribucijskega sistema:

- SIJ Acroni, d.o.o. (Koroška Bela, Cesta Borisa Kidriča 44, 4270 Jesenice)
- Petrol Energetika, d.o.o. (Koroška cesta 14, 2390 Ravne na Koroškem), ki se je v prvi polovici leta 2018 pripojila k družbi Petrol, d.d. (Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana):
  - za elektroenergetske objekte, naprave in omrežja na geografsko zaokroženem območju bivše Železarne Ravne (Ravne, Dobja vas in Stražišče),
  - za elektroenergetske objekte, naprave in omrežja na geografsko zaokroženem območju bivše Železarne Štore (delno v Občini Štore in delno v Mestni občini Celje),
- ZDS Jesenice, distribucija električne energije, d.o.o. (Cesta železarjev 8, 4270 Jesenice) za elektroenergetske objekte, naprave in omrežja na geografsko zaokroženem območju dela kompleksa nekdanje Železarne Jesenice in
- Talum Tovarna aluminija, d.d. (Tovarniška cesta 10, 2325 Kidričevo) za elektroenergetske objekte, naprave in druge dele omrežja, ležeče na območju Taluma.

### **8.2 Nprekinjenost napajanja**

Agencija je v letu 2019 nadaljevala s spremljanjem podatkov o neprekinjenosti napajanja tudi na zaprtih distribucijskih sistemih. V ZDS Petrol, ki deluje na dveh ločenih industrijskih območjih, so na lokaciji Ravne na Koroškem zabeležili 17 dolgotrajnih prekinitev napajanja zaradi lastnih vzrokov in 4 zaradi tujega vzroka, na lokaciji Štore pa 3 dolgotrajne prekinitve napajanja zaradi tujega vzroka in 1 kratkotrajno prekinitev. Na navedenih lokacijah so skupaj zabeležili še 1 načrtovano prekinitev napajanja in siecr na lokaciji Štore. V ZDS Jesenice v letu 2018 niso imeli nobenih načrtovanih ali nenačrtovanih prekinitev. V ZDS Acroni je bilo 19 dolgotrajnih prekinitev zaradi lastnih vzrokov in nič zaradi tujih ter višje sile, prav tako so zabeležili 3 kratkotrajne prekinitve. V ZDS Talum v Kidričevem pa do prekinitev dobave električne energije v letu 2019 ni prišlo. Zaradi prekinitev napajanja so v ZDS Jesenice in v ZDS Petrol na lokaciji Štore, prejeli po 1 pritožbo uporabnika, ki pa nista bili upravičeni.

### **8.3 Komercialna kakovost**

Zaključeni distribucijski sistemi so v letu 2019 nadaljevali s spremljanjem kakovosti oskrbe na področju komercialne kakovosti. Zaradi večje togosti sistemov in relativno majhnega števila uporabnikov ZDS v letu 2019 niso prejeli nobene pritožbe glede komercialne kakovosti.

### **8.4 Kakovost napetosti**

Tudi ZDS so v letu 2019 izvajali stalni monitoring kakovosti napetosti skladno s standardom SIST EN 50160. V ZDS Talum je bil sistem za stalni monitoring vzpostavljen decembra 2016. Po potrebi razpolagajo s podatki, ki jih na teh merilnih točkah zajema ELES, v primeru zahtev uporabnikov pa uporabljajo prenosni analizator omrežja. V ZDS Acroni in ZDS Jesenice se v letu 2019 glede na predhodno leto razmere glede kakovosti napetosti niso bistveno spremenile; v obeh primerih so bile mejne vrednosti standarda prekoračene zaradi flikerja, na katerega pa na VN-nivoju ZDS nimata vpliva ter v enem primeru pri meritvi višjih harmonskih komponent. Prav tako se v obeh primerih v ZDS Acroni in ZDS Jesenice pojavljajo upadi napetosti. Petrol Energetika je na obeh lokacijah ZDS, Ravne na Koroškem in Štore, izvajal stalni monitoring napetosti in pri tem prav tako zaznal odstopanja od standarda pri meritvi flikerja in višjih harmonskih komponent, pri občasnem monitoringu pa odstopanja pri meritvi višjih harmonskih komponent. ZDS niso prejeli pritožb s področja spremljanja kakovosti napetosti.

## 9 ZAKLJUČEK

V Poročilu o kakovosti oskrbe v letu 2019 agencija predstavlja celostni pogled nad stanjem kakovosti oskrbe z električno energijo na vseh opazovanih dimenzijah kakovosti oskrbe (neprekinjenost napajanja, komercialna kakovosti in kakovost napetosti) na podlagi poročenih podatkov in lastnih ugotovitev. Izvajalci za poročanje (EDP, DO in SO) so tudi v letu 2019 na usklajen način poročali podatke o neprekinjenosti napajanja, komercialni kakovosti in kakovosti napetosti. Na podlagi celoletnih poročenih podatkov so se na avtomatiziran način ustvarile predloge krovnih poročil, ki so jih izvajalci, pred oddajo v sistem za poročanje, dopolnili z dodatnimi analizami in drugimi ugotovitvami. Krovna poročila so objavljena tudi na spletnih straneh izvajalcev za poročanje.

### 9.1 Neprekinjenost napajanja

Parametri neprekinjenosti napajanja so se v letu 2019 napram letu 2017 in 2018, nekoliko izboljšali in se vrnili na raven preteklih let 2015 oz. 2016, med tem ko je leto 2014 zaznamovala izredna vremenska nevšečnost (žled), ki je bila sicer podrobneje predstavljena že v okviru Poročila o kakovosti oskrbe z električno energijo v letu 2014.

V letu 2019 beležimo izboljšanje ravni neprekinjenosti napajanja glede na leto 2018, predvsem zaradi upada višje sile glede na predhodno leto 2018.

Parameter SAIDI za višjo silo je v letu 2019 znašal 14,4 min/upor. (24,7 min/upor. v letu 2018) in tudi pri parametru SAIFI za višjo silo beležimo izboljšanje, in sicer 0,24 prek./upor. (0,40 prek./upor. v letu 2018)

Parameter SAIDI za lastne vzroke je v letu 2019 znašal 47,1 min/upor. (46,5 min/upor. v letu 2018) in parameter SAIFI za lastne vzroke, ki je znašal 1,17 prek./upor. (1,13 prek./upor. v letu 2018).

Parameter SAIDI za tuje vzroke je v letu 2019 znašal 8,7 min/upor. (6,8 min/upor. v letu 2018) in parameter SAIFI za tuje vzroke, ki je znašal 0,27 prek./upor. (0,21 prek./upor. v letu 2018).

Če opazujemo vse prekinitve, ki jih uporabniki občutijo (ne glede na vzrok), prav tako ugotavljamo, da se je raven kakovosti v letu 2019 izboljšala. Parameter SAIDI za vse vzroke znaša 188 min/upor. (leto poprej 196 min/upor., v letu 2014 pa kar 1027 min/upor.), medtem ko se je parameter SAIFI izboljšal na raven 2,54 prek./upor. (leto poprej v višini 2,57 prek./upor., v letu 2014 pa 5,17 prek./upor.).

### 9.2 Komercialna kakovost

Parametri komercialne kakovosti so poročani po enotni metodologiji agencije. Avtomatizirano poročanje komercialne kakovosti je bilo prvič uvedeno v letu 2011, tako da trenutno razpolagamo z devetletnim naborom podatkov, kar pa je za spremljanje dolgoročnih trendov posameznih parametrov komercialne kakovosti še zmeraj prekratko, saj so podatki v določeni meri precej volatilni. Tudi na strani nekaterih izvajalcev za poročanje so se tudi v letu 2015 vzpostavljali informacijski sistemi, ki bodo zagotavljali avtomatizirano spremljanje parametrov, s čimer lahko pričakujemo višjo kakovost in celovitost poročenih podatkov. Iz tega razloga pri določenih EDP-jih nekateri podatki o komercialni kakovosti niso razpoložljivi.

Šele z večletnim spremljanjem parametrov komercialne kakovosti bo lahko agencija zasledovala posamične trende, s tem pa bo možno ugotavljati napredek pri vzpostavljanju višjega nivoja kakovosti storitev do uporabnikov sistema. Izsledki analize večletnih podatkov o komercialni kakovosti bodo lahko pokazatelj za morebitno korekcijo minimalnih standardov kakovosti.

### 9.3 Kakovost napetosti

Če primerjamo parameter stanja kakovosti napetosti Slovenije za leto 2018 s parametrom iz leta 2017, ugotovimo, da je prišlo do rahlega izboljšanja ravni kakovosti napetosti na VN nivoju, saj je vrednost parametra  $I_{KEE-VN-SLO}$  iz 81,69 % (v letu 2018) narasla na vrednost 83,84 % (v letu 2019). Meritve stalnega monitoringa na VN nivoju distribucijskega sistema Slovenije so pokazale, da so bili parametri kakovosti napetosti v 84 % skladni s standardom SIST EN 50160:2011. Do rahlega izboljšanja je prišlo tudi na SN nivoju.  $I_{KEE-SN-SLO}$  za leto 2018 je znašal 88,34 %, v letu 2019 pa 89,65 %. Meritve stalnega monitoringa kakovosti napetosti na SN nivoju distribucijskega sistema Slovenije so pokazale, da so bili parametri kakovosti napetosti v 90 % skladni s standardom.

Pri občasnem monitoringu v TP je bilo opravljenih 628 meritev, od katerih je bilo pri 31 meritvah ugotovljeno neskladje, od tega v 28 primerih zaradi flikerja. Občasni monitoring je bil opravljen tudi pri 1263 odjemalcih, od tega je bilo neskladje ugotovljeno pri 693 meritvah. Od meritev z ugotovljeno neskladnostjo pa jih je bilo največ 680 zaradi flikerja.

Pritožb v zvezi s kakovostjo napetosti je bilo 267 (od tega 4 pri SO), od tega jih je bilo 162 takšnih, ki so bile upravičene.

## 10 VIRI IN LITERATURA

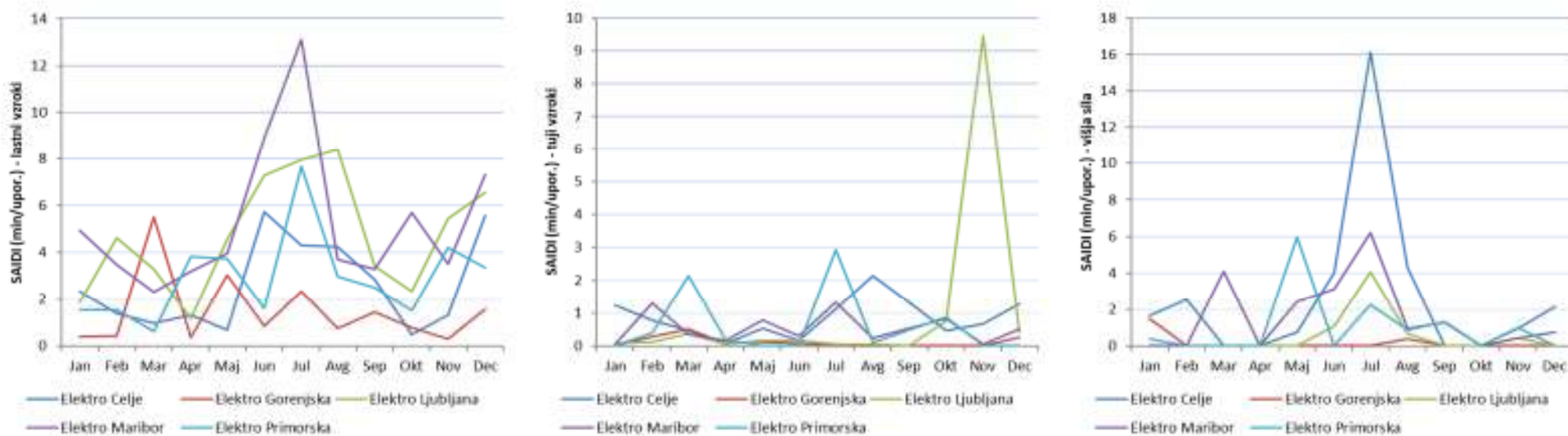
- [1] Resolucija o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2012–2017 (Uradni list RS, št. 47/12),
- [2] 6<sup>th</sup> CEER Benchmarking Report on the Quality of Electricity Supply 2016; CEER /August 2016/,
- [3] Akt o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektrooperaterje (Uradni list RS, št. 66/15, 105/15, 61/16 in 46/18) – datum začetka veljavnosti: 15.9.2015,
- [4] Akt o pravih monitoringa kakovosti oskrbe z električno energijo (Uradni list RS, št. 59/15 in 23/18) – datum začetka veljavnosti: 22.8.2015,
- [5] Energetski zakon (Uradni list RS, št. 17/14, 81/15 in NPB1) – datum začetka veljavnosti: 22.3.2014,
- [6] Uredba o načinu izvajanja gospodarske javne službe dejavnost sistemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije in gospodarske javne službe dobava električne energije tarifnim odjemalcem (Uradni list RS, št. 117/04, 23/07 in 17/14 – EZ-1) – datum prenehanja veljavnosti: 22.3.2014, se še uporablja (518. člen EZ-1),
- [7] Uredba o koncesiji gospodarske javne službe dejavnosti sistemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 39/07 in 17/14 – EZ-1) – datum prenehanja veljavnosti: 22.3.2014, se še uporablja (518. člen EZ-1),
- [8] Uredba o načinu izvajanja gospodarske javne službe dejavnost sistemskega operaterja prenosnega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 114/04, 52/06, 31/07, 17/14 – EZ-1 in 46/15),
- [9] Uredba o splošnih pogojih za dobavo in odjem električne energije (Uradni list RS, št. 117/02 (21/03 popr.), 126/07 (1/8 popr.), 37/11 Odl.US: U-I-257/09-22) – datum prenehanja veljavnosti: 11.7.2015, se še uporablja (518. člen EZ-1),
- [10] Splošni pogoji za dobavo in odjem električne energije iz distribucijskega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 126/07, 1/08 – popr., 37/11 – odl. US in 17/14 – EZ-1) – datum prenehanja veljavnosti: 22.3.2014, se še uporablja (518. člen EZ-1),
- [11] Pravilnik o sistemskem obratovanju distribucijskega omrežja za električno energijo (Uradni list RS, št. 123/03, 51/04 – EZ-A in 41/11) – datum začetka veljavnosti: 26.12.2003,
- [12] Uredba o splošnih pogojih za dobavo in odjem električne energije (Uradni list RS, št. 117/02, 21/03 – popr., 51/04 – EZ-A, 126/07 in 37/11 – odl. US) – datum začetka veljavnosti: 29.12.2002,
- [13] Sistemska obratovalna navodila za distribucijsko omrežje električne energije (Uradni list RS 41/11 17/14 - EZ-1) – datum prenehanja veljavnosti: 22.3.2014, se še uporablja (518. člen EZ-1),
- [14] IEEE 1366-2003: IEEE Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices; IEEE /2004/,
- [15] Priporočila ERGEG, Ref. E10-CEM-33-05 (junij 2010)  
[http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Tab1/E10-CEM-33-05\\_GGP-ComplaintHandling\\_10-Jun-2010.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab1/E10-CEM-33-05_GGP-ComplaintHandling_10-Jun-2010.pdf)
- [16] Metodologija za analizo vplivnih dejavnikov na neprekinjenost napajanja v Sloveniji; študija št. 2073/1; EIMV /2011/,
- [17] Analiza vplivov posameznih dejavnikov na neprekinjenost napajanja v Sloveniji; študija št. 2073/2; EIMV /2011/,
- [18] Metodologija primerjave izpostavljenosti SN omrežja udarom strel; študija št. 2261; EIMV /2014/,
- [19] Izračun dejavnikov in kazalnikov neprekinjenosti napajanja (2012-2014) za regulacijo kakovosti oskrbe; študija št. 2297; EIMV /2015/.

## 11 POROČILA O KAKOVOSTI OSKRBE Z ELEKTRIČNO ENERGIJO

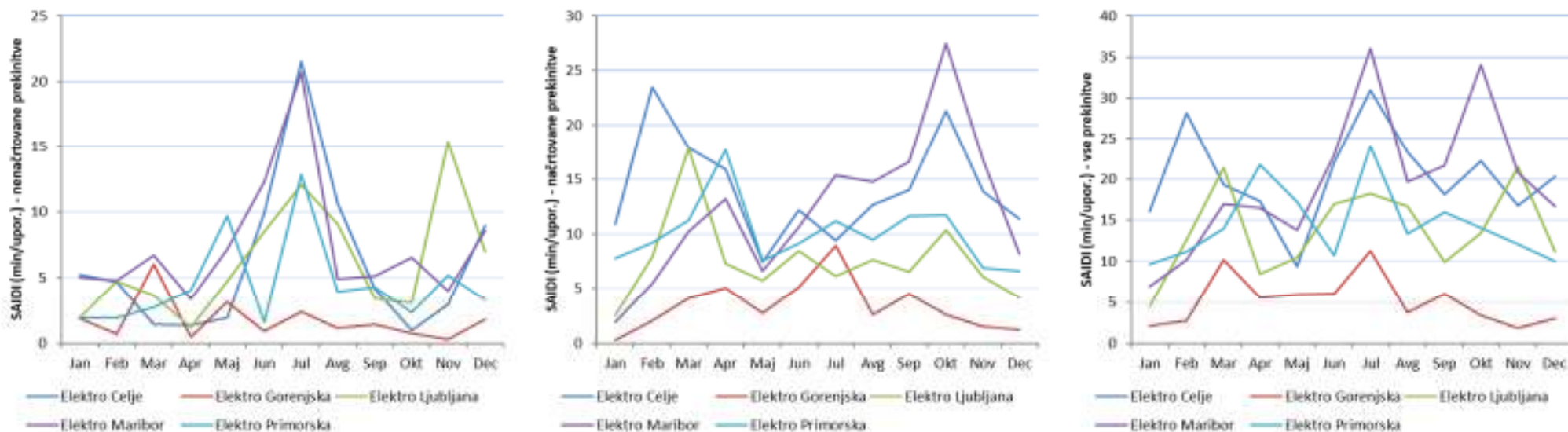
- [20] Elektro Celje, d.d.; Celje /25.03.2020/  
<https://www.elektro-celje.si/si/files/default/SKUPNO%20PORO%c4%8cILO%20KEE%202019.pdf>
- [21] Elektro Gorenjska, d.d.; Kranj /Marec, 2020/  
[https://www.elektro-gorenjska.si/resources/files/pdf/Kakovost\\_elektrine\\_energije/Krovno\\_poroilo\\_2019\\_podpisano.pdf](https://www.elektro-gorenjska.si/resources/files/pdf/Kakovost_elektrine_energije/Krovno_poroilo_2019_podpisano.pdf)
- [22] Elektro Ljubljana, d.d.; Ljubljana /April, 2020/,  
<https://www.elektro-ljubljana.si/Portals/0/Omrezje-dokumenti/2019krovnoporociloelj.pdf>
- [23] Elektro Maribor, d.d.; Maribor /April, 2020/,  
<https://www.elektro-maribor.si/media/4746/poročilo-o-kakovosti-oskrbe-z-električno-energijo-v-letu-2019-podpisan.pdf>
- [24] Elektro Primorska, d.d.; Nova Gorica /Marec, 2020/,  
[http://www.elektro-primorska.si/sites/www.elektro-primorska.si/files/upload/files/porocilo\\_o\\_kakovosti\\_oskrbe\\_z\\_elektricno\\_energijo\\_za\\_letu\\_2019.pdf](http://www.elektro-primorska.si/sites/www.elektro-primorska.si/files/upload/files/porocilo_o_kakovosti_oskrbe_z_elektricno_energijo_za_letu_2019.pdf)
- [25] SODO, Sistemski operater distribucijskega omrežja z električno energijo, d.o.o.; Maribor /April, 2020/,  
<https://www.sodo.si/sl/o-omrezju/kakovost-oskrbe/porocila-o-kakovosti-oskrbe-z-elektricno-energijo>
- [26] SOPO, Sistemski operater prenosnega omrežja, Elektro Slovenija, d.o.o.; Ljubljana /April 2020/,  
[https://www.eles.si/Portals/0/Documents/porocila/Porocila\\_kakovost/Porocilo\\_o\\_kakovosti\\_oskrbe\\_z\\_EE\\_v\\_letu\\_2019.pdf](https://www.eles.si/Portals/0/Documents/porocila/Porocila_kakovost/Porocilo_o_kakovosti_oskrbe_z_EE_v_letu_2019.pdf)

## 12 PRILOGA – NEPREKINJENOST NAPAJANJA

### 12.1 Mesečno gibanje parametra SAIDI

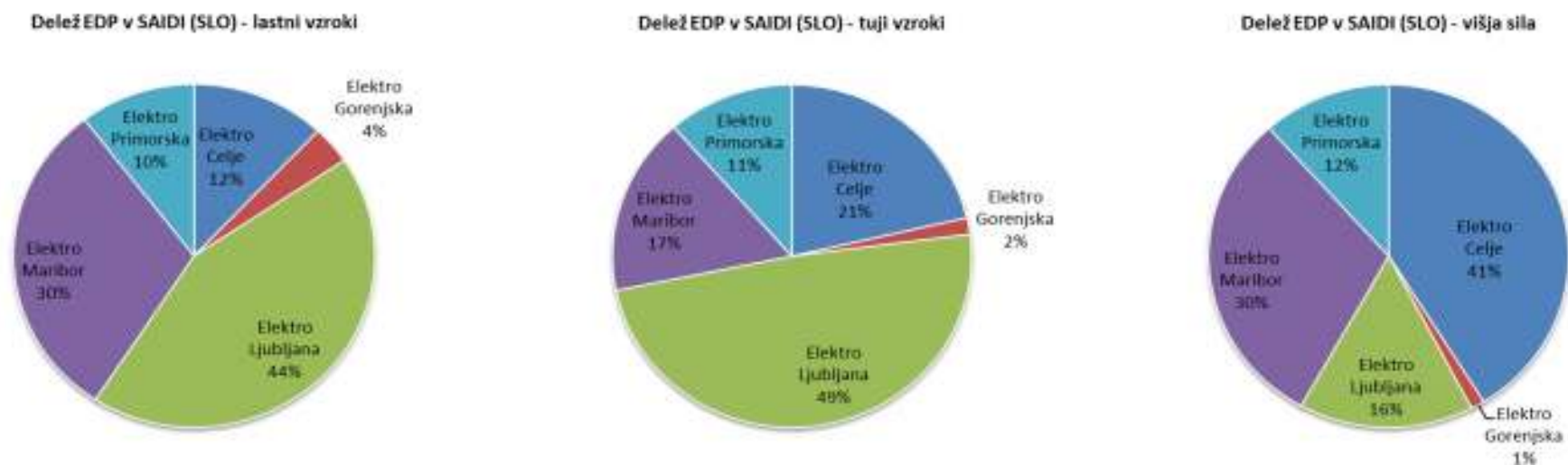


Slika 11: mesečno gibanje parametra SAIDI za nenačrtovane prekinitve v letu 2019 po EDP



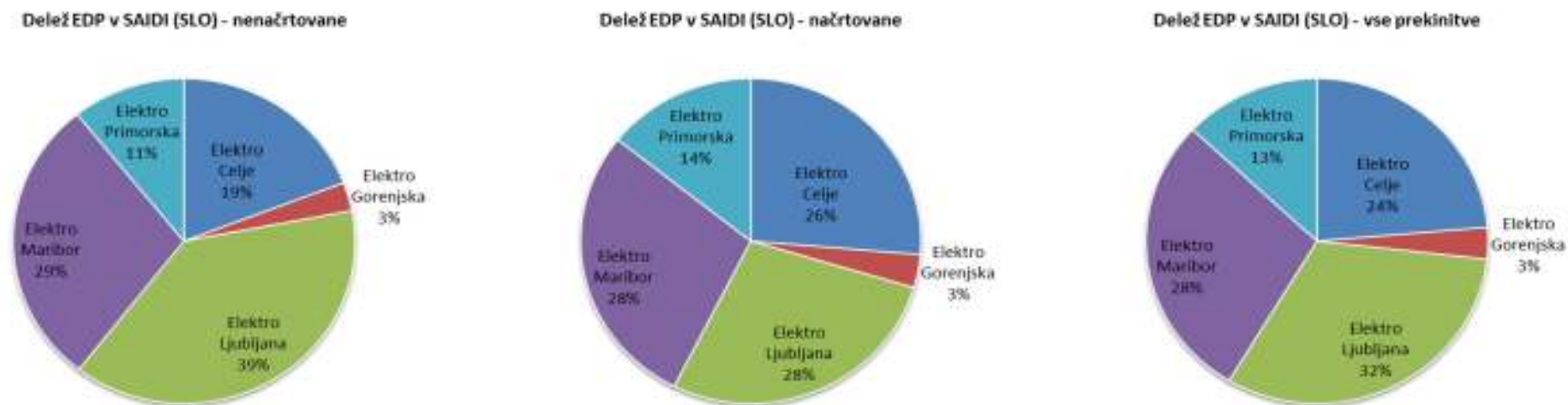
Slika 12: mesečno gibanje parametra SAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019 po EDP

## 12.2 Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI – nenačrtovane prekinitve po vzrokih



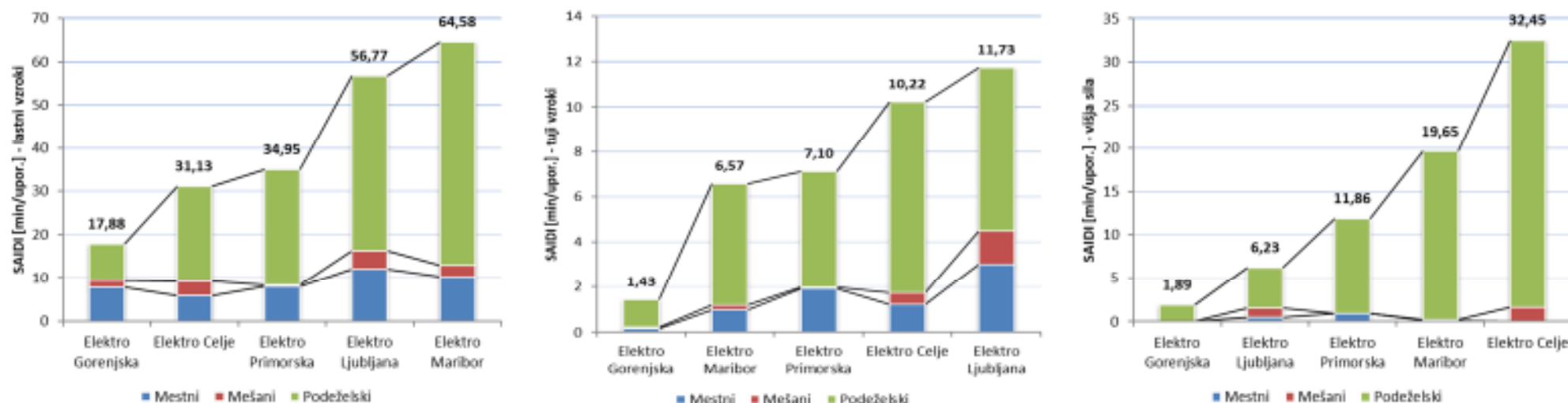
Slika 13: deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI za nenačrtovane prekinitve v letu 2019

## 12.3 Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve



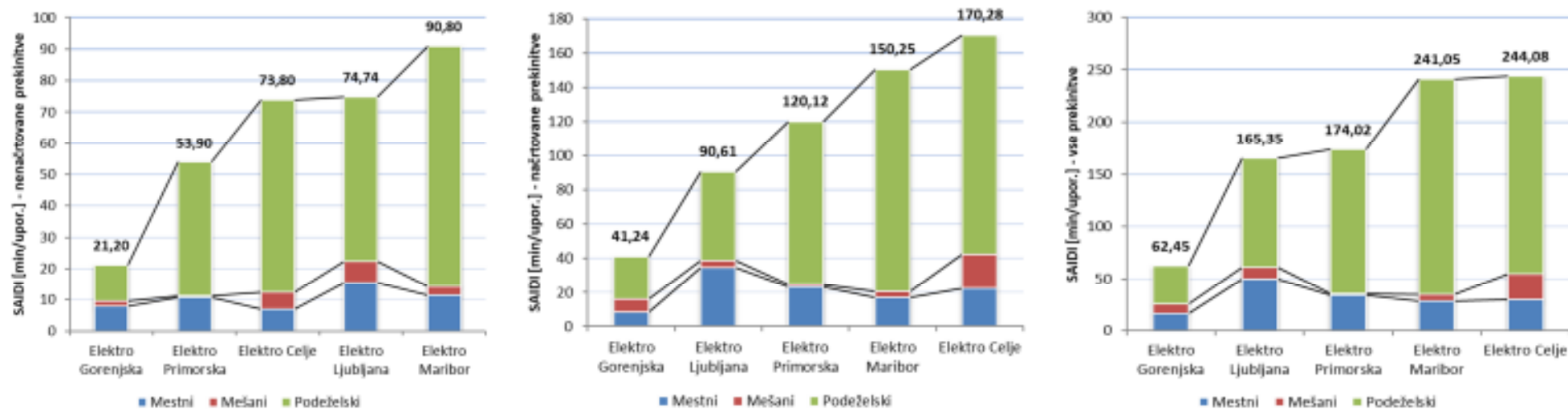
Slika 14: deleži posameznih EDP v slovenskem SAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019

## 12.4 SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitev – relativni izračun



Slika 15: SAIDI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitev v letu 2019

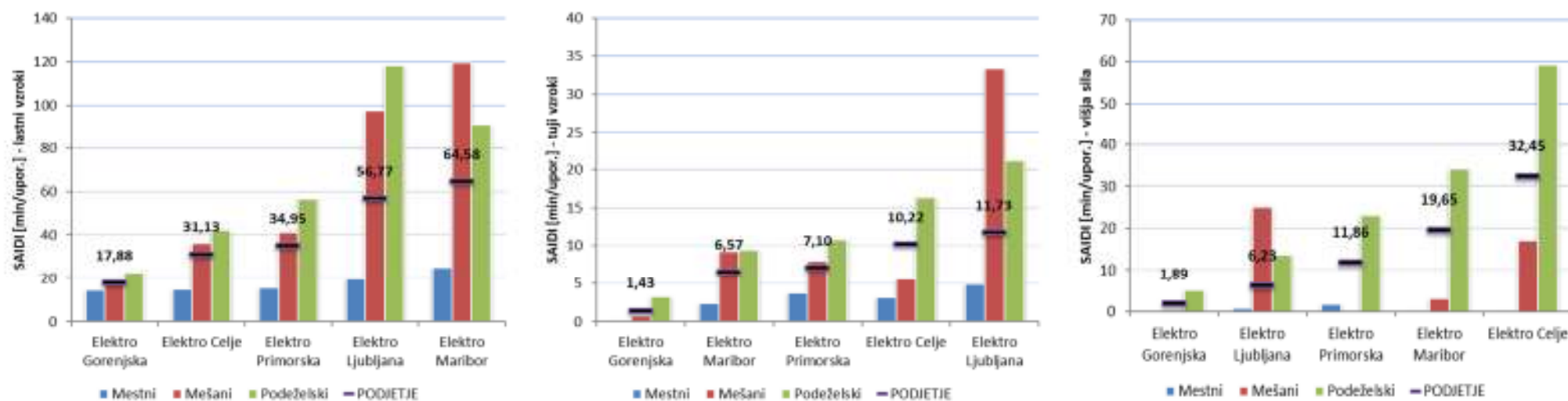
## 12.5 SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitev – relativni izračun



Slika 16: SAIDI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitev v letu 2019

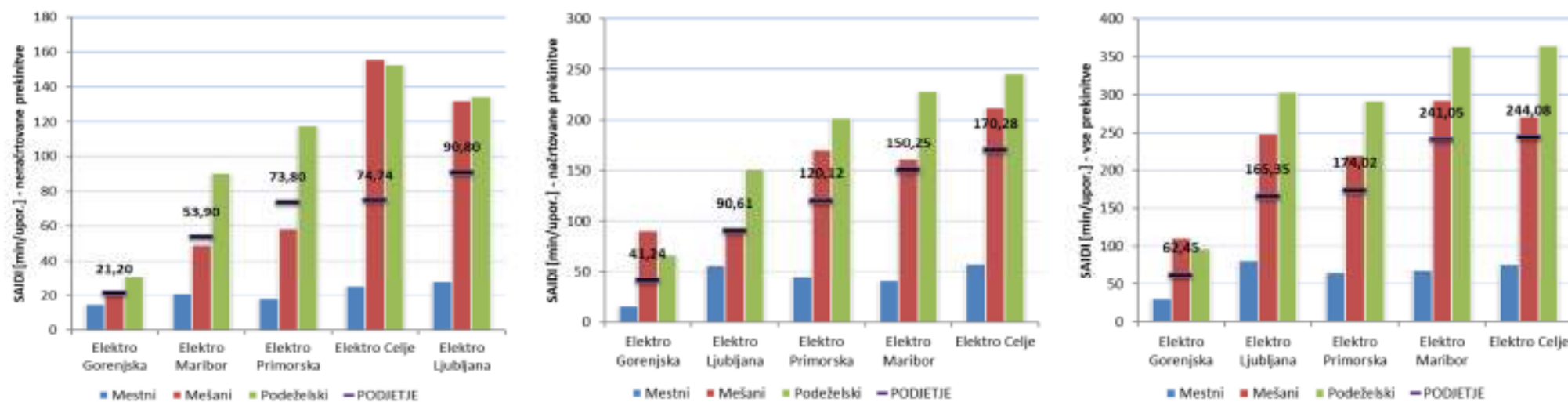


## 12.6 SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – absolutni izračun



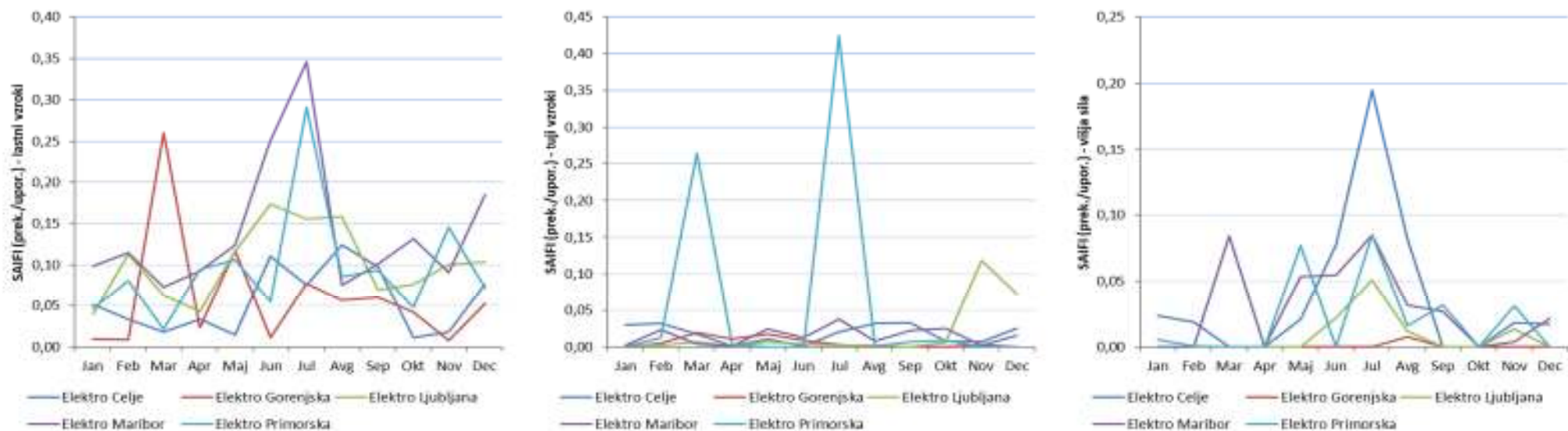
Slika 17: SAIDI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve v letu 2019 (absolutni izračun)

## 12.7 SAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – absolutni izračun

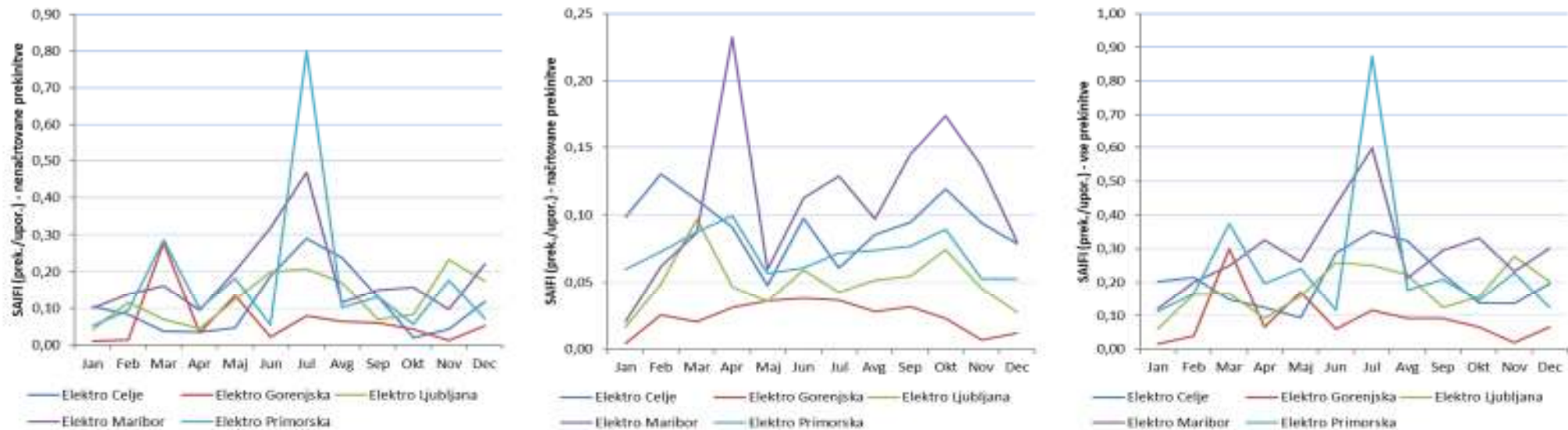


Slika 18: SAIDI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019 (absolutni izračun)

## 12.8 Mesečno gibanje parametra SAIFI

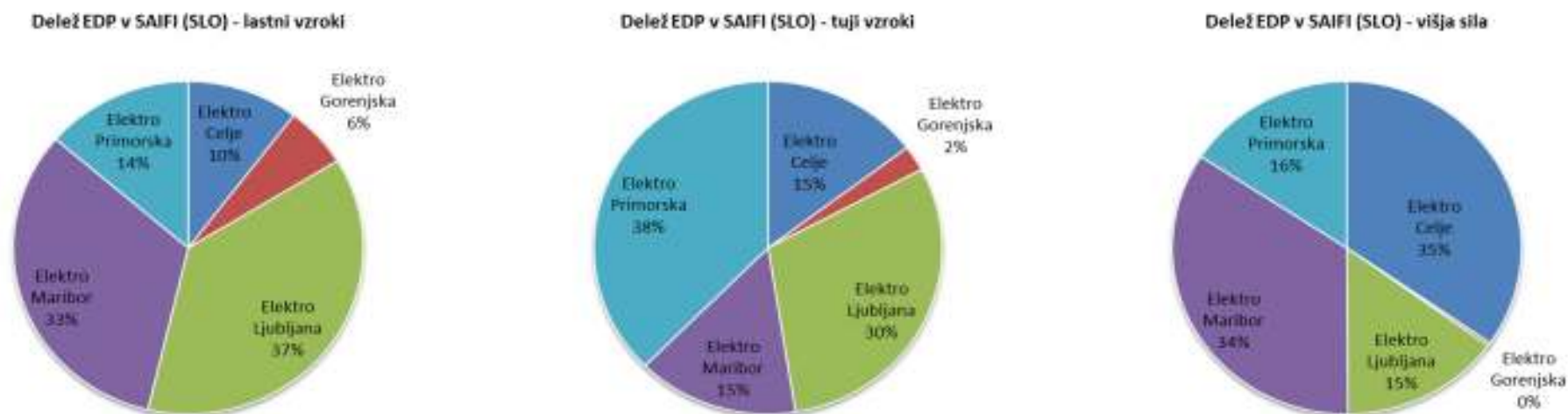


Slika 19: mesečno gibanje parametra SAIFI za nenačrtovane prekinitve v letu 2019 po EDP



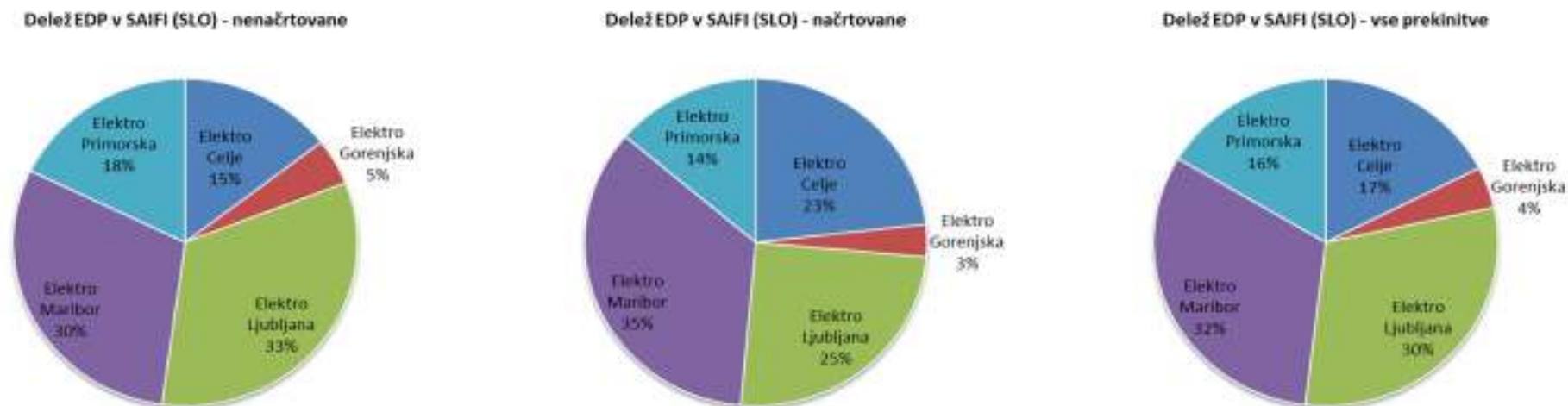
Slika 20: mesečno gibanje parametra SAIFI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019 po EDP

## 12.9 Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIFI – nenačrtovane prekinitve po vzrokih



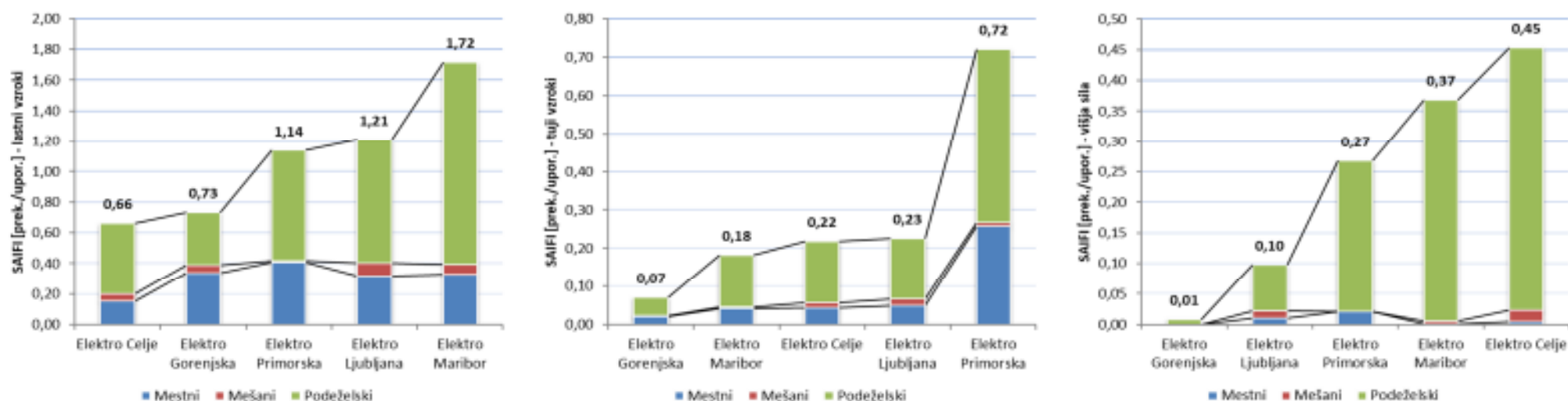
Slika 21: deleži posameznih EDP v slovenskem SAIFI za nenačrtovane prekinitve v letu 2019

## 12.10 Deleži posameznih EDP v slovenskem SAIFI – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve



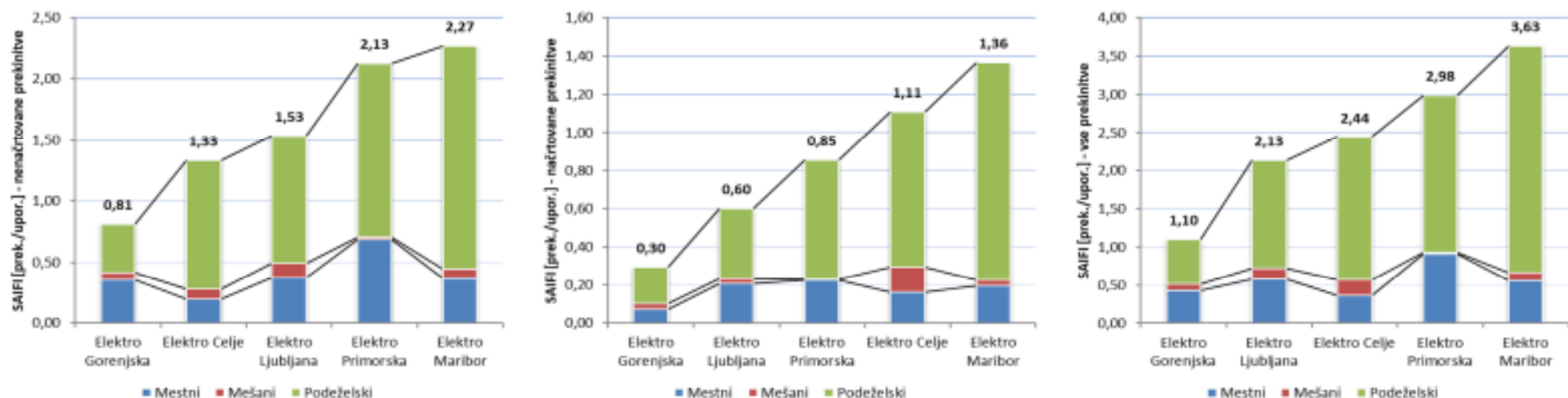
Slika 22: deleži posameznih EDP v slovenskem SAIFI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019

## 12.11 SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – relativni izračun



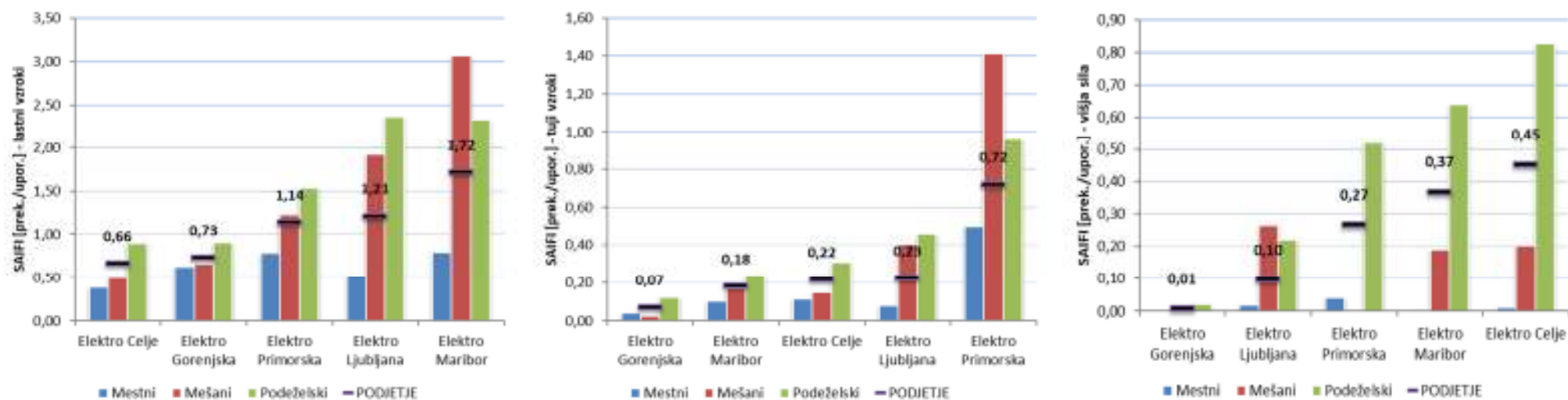
Slika 23: SAIFI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve v letu 2019

## 12.12 SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – relativni izračun



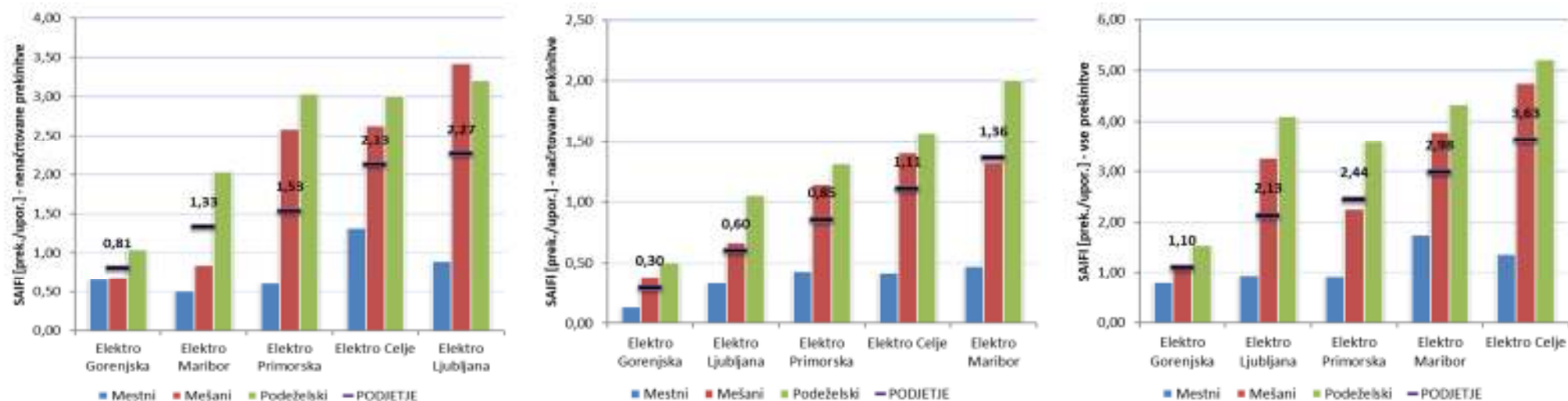
Slika 24: SAIFI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019

## 12.13 SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitve po vzrokih – absolutni izračun



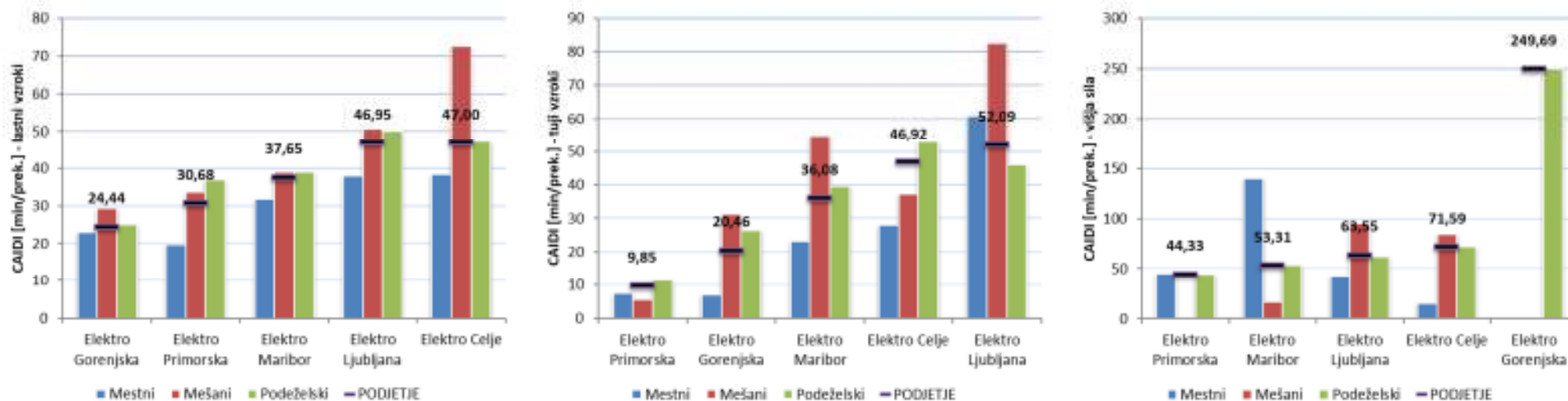
Slika 25: SAIFI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve v letu 2019 (absolutni izračun)

## 12.14 SAIFI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve – absolutni izračun



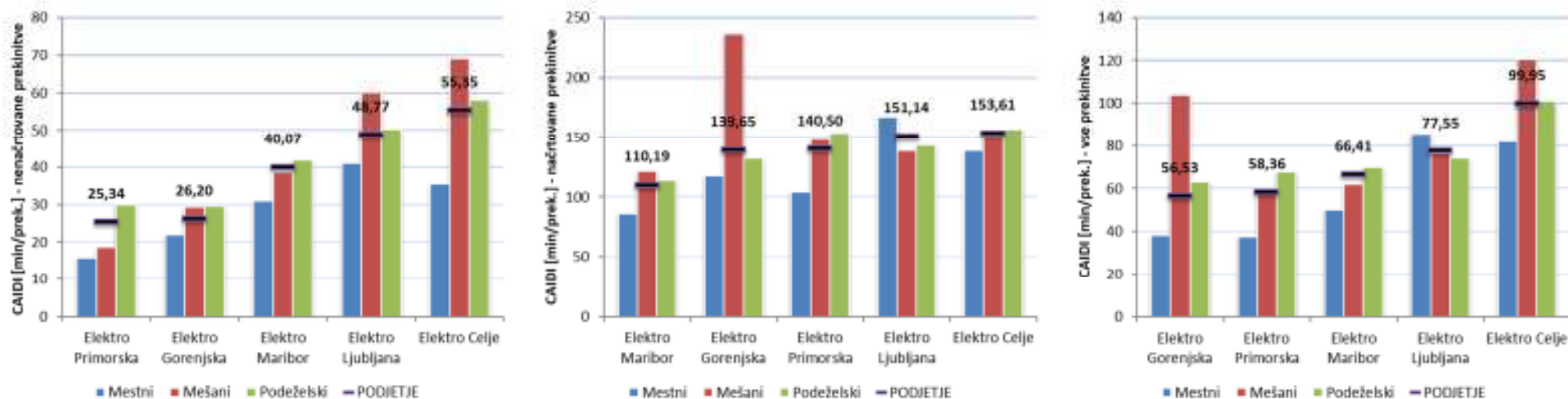
Slika 26: SAIFI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019 (absolutni izračun)

## 12.15 CAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane prekinitev po vzrokih – relativni izračun



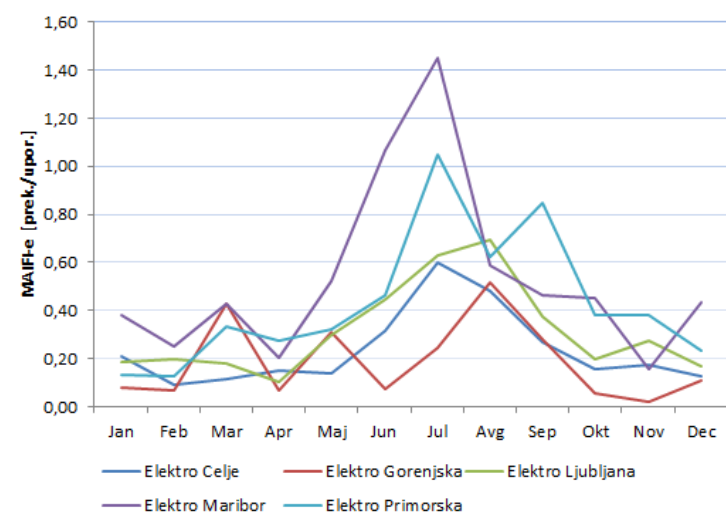
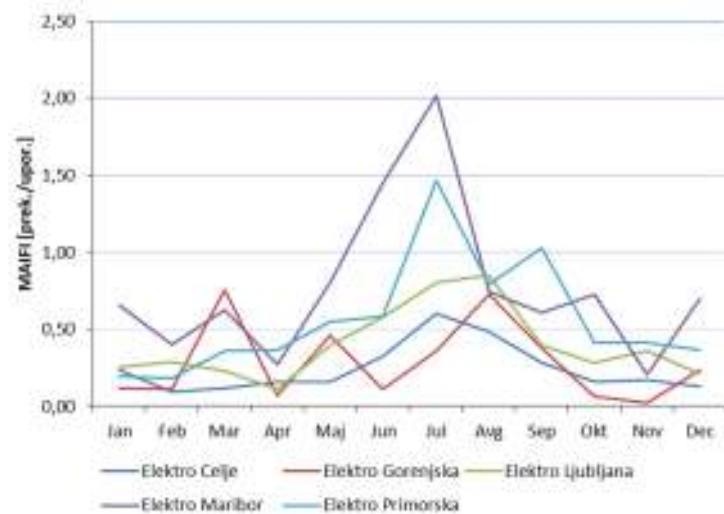
Slika 27: CAIDI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitev v letu 2019

## 12.16 CAIDI po EDP po tipih izvodov – nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitev – relativni izračun



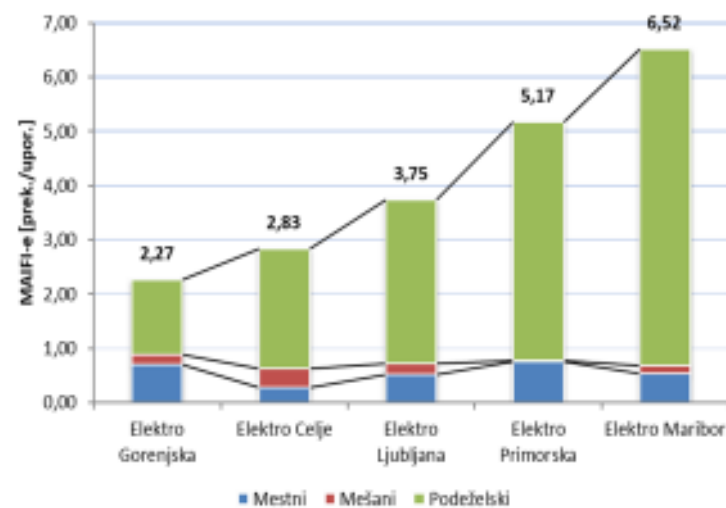
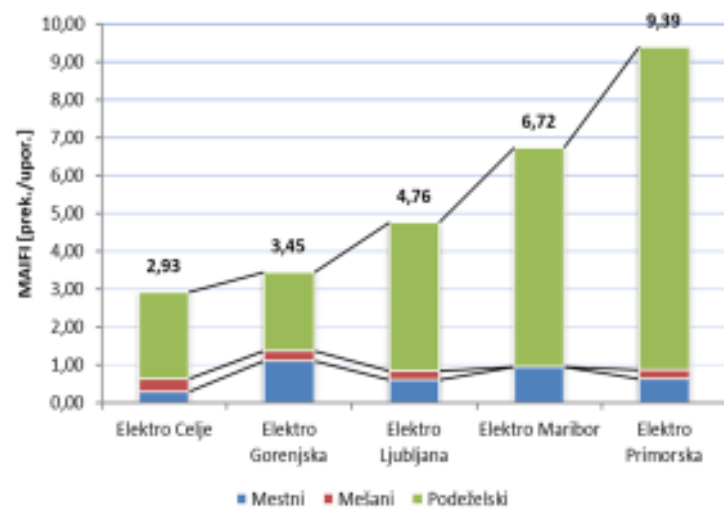
Slika 28: CAIDI po EDP po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitev v letu 2019

## 12.17 Mesečno gibanje parametrov MAIFI in MAIFI-e



Slika 29: mesečno gibanje parametrov MAIFI in MAIFI-e v letu 2019 po EDP

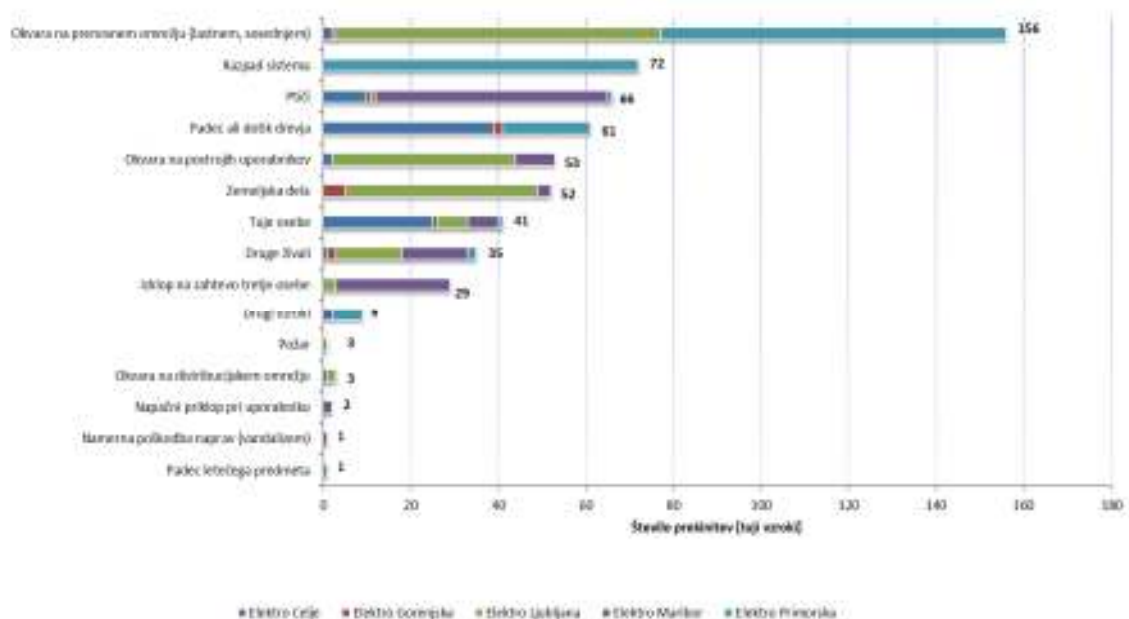
## 12.18 MAIFI in MAIFI-e po tipih izvodov



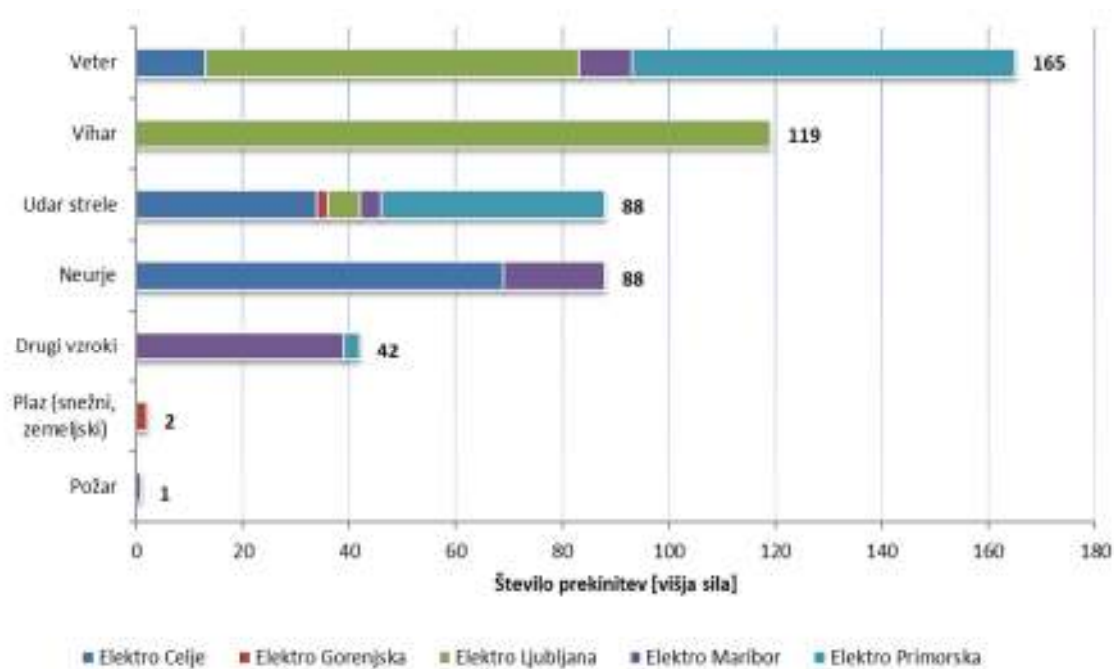
Slika 30: MAIFI in MAIFI-e po tipih izvodov v letu 2019

## 12.19 Prekinitev izven vpliva podjetja (tuji vzroki, višja sila)

V nadaljevanju je prikazana analiza števila prekinitev izven vpliva podjetja za tuje vzroke in višjo silo. Prikazano je število prekinitev po posameznih vzrokih za posamezna EDP in pripadajoče skupno število prekinitev.



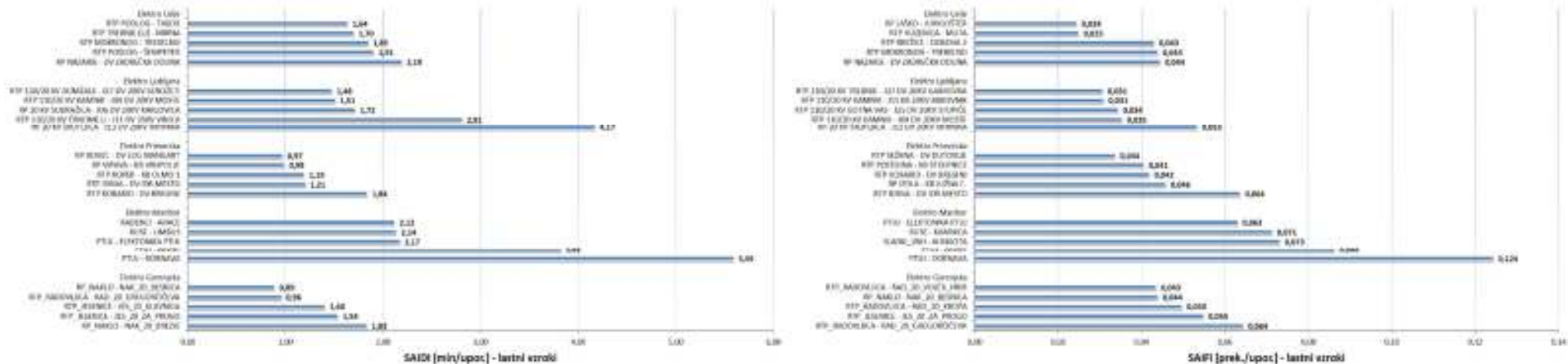
Slika 31: Analiza prekinitev izven vpliva podjetja v letu 2019 – tuji vzroki



Slika 32: Analiza prekinitev izven vpliva podjetja v letu 2019 – višja sila

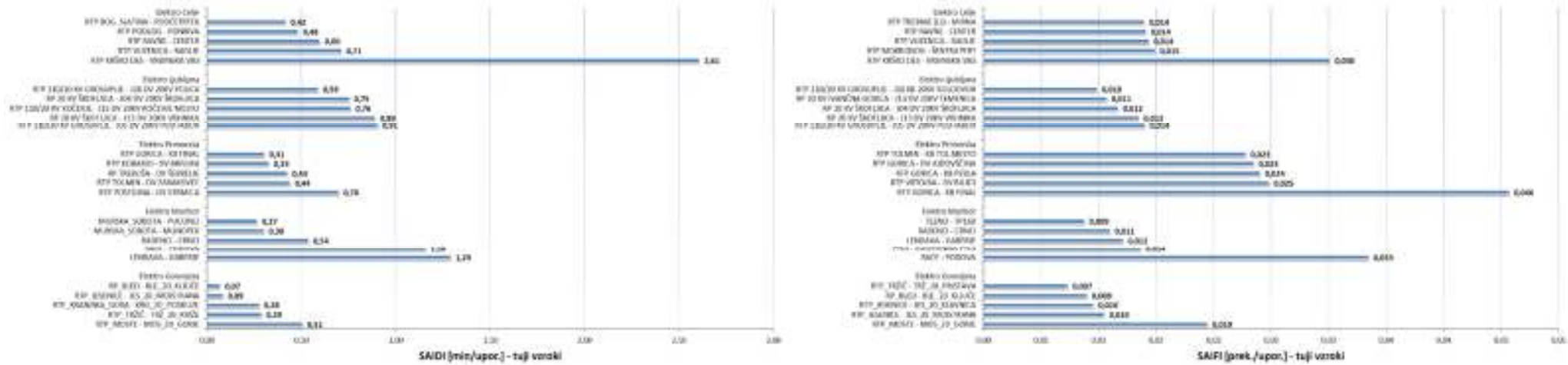


## 12.20 Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (lastni vzroki)



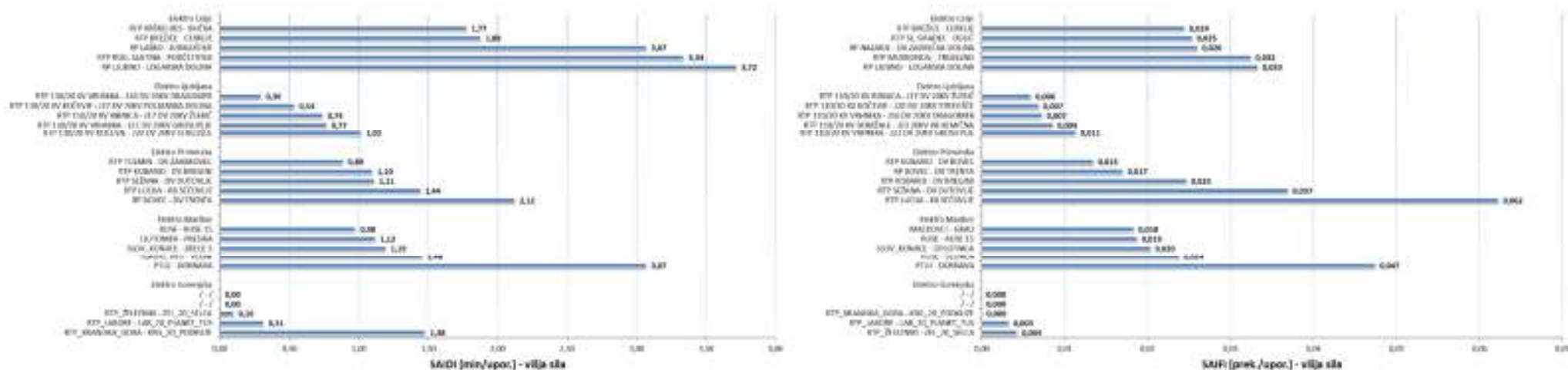
Slika 33: Analiza najslabše napajanih izvodov – parametra SAIDI in SAIFI (lastni vzroki) v letu 2019

## 12.21 Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (tuji vzroki)



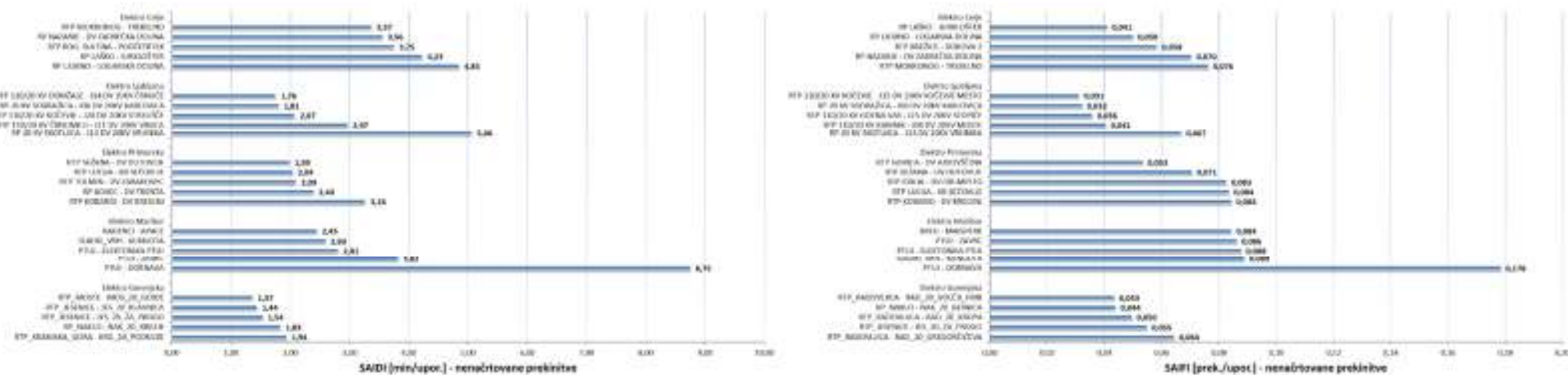
Slika 34: Analiza najslabše napajanih izvodov – parametra SAIDI in SAIFI (tuji vzroki) v letu 2019

## 12.22 Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (višja sila)



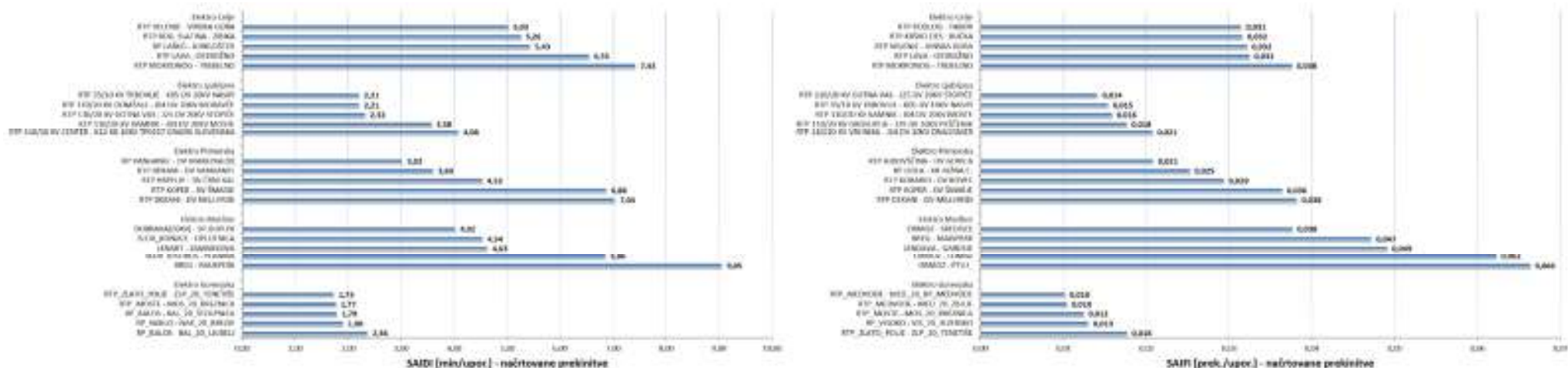
Slika 35: Analiza najslabše napajanih izvodov – parametra SAIDI in SAIFI (višja sila) v letu 2019

## 12.23 Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (nenačrtovane prekinitve)



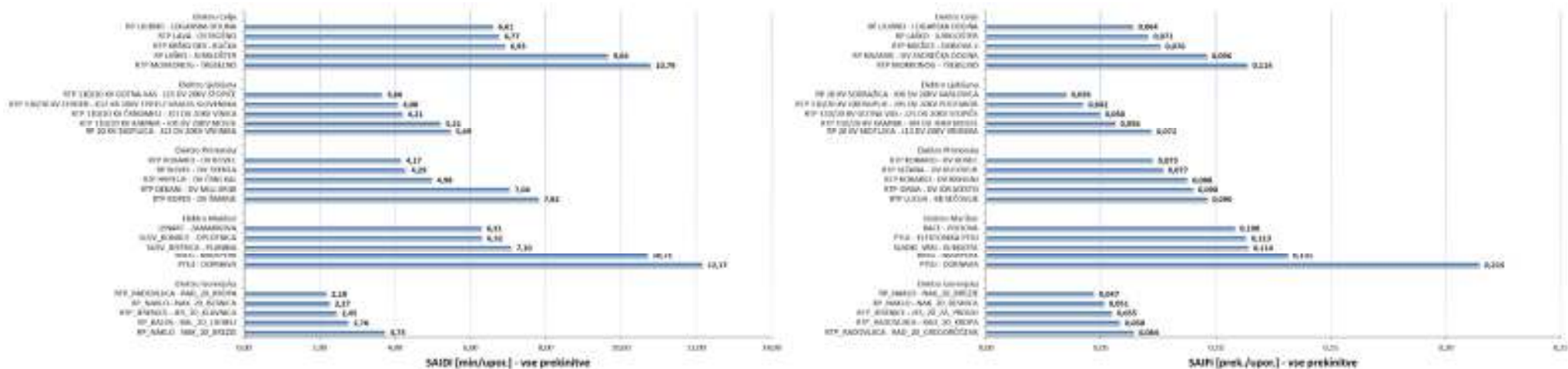
Slika 36: Analiza najslabše napajanih izvodov – parametra SAIDI in SAIFI (nenačrtovane prekinitve) v letu 2019

## 12.24 Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (načrtovane prekinitev)



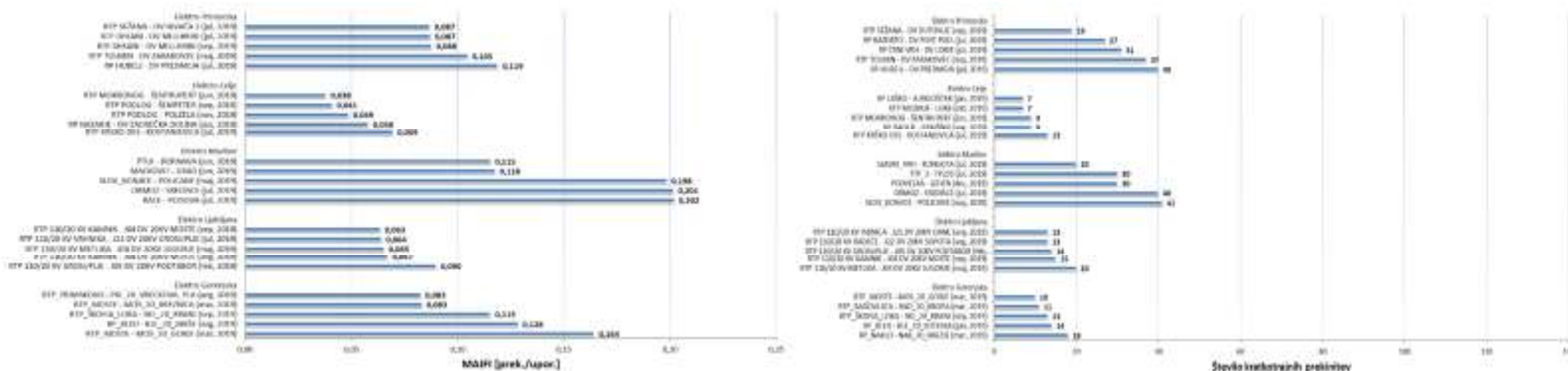
Slika 37: Analiza najslabše napajanih izvodov – parametra SAIDI in SAIFI (načrtovane prekinitve) v letu 2019

## 12.25 Najslabše napajani izvodi – parametra SAIDI in SAIFI (vse prekinitve)



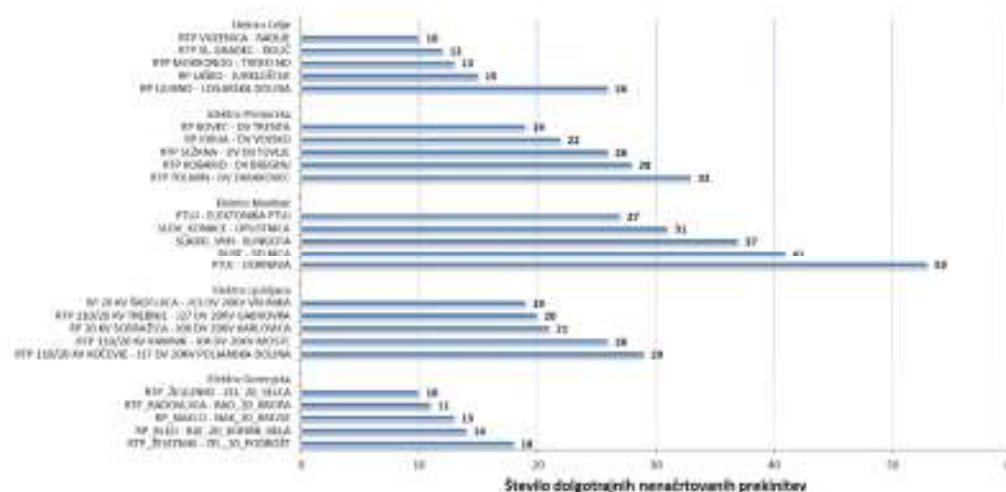
Slika 38: Analiza najslabše napajanih izvodov – parametra SAIDI in SAIFI (vse prekinitve) v letu 2019

## 12.26 Najslabše napajani izvodi – parameter MAIFI in število kratkotrajnih prekinitev



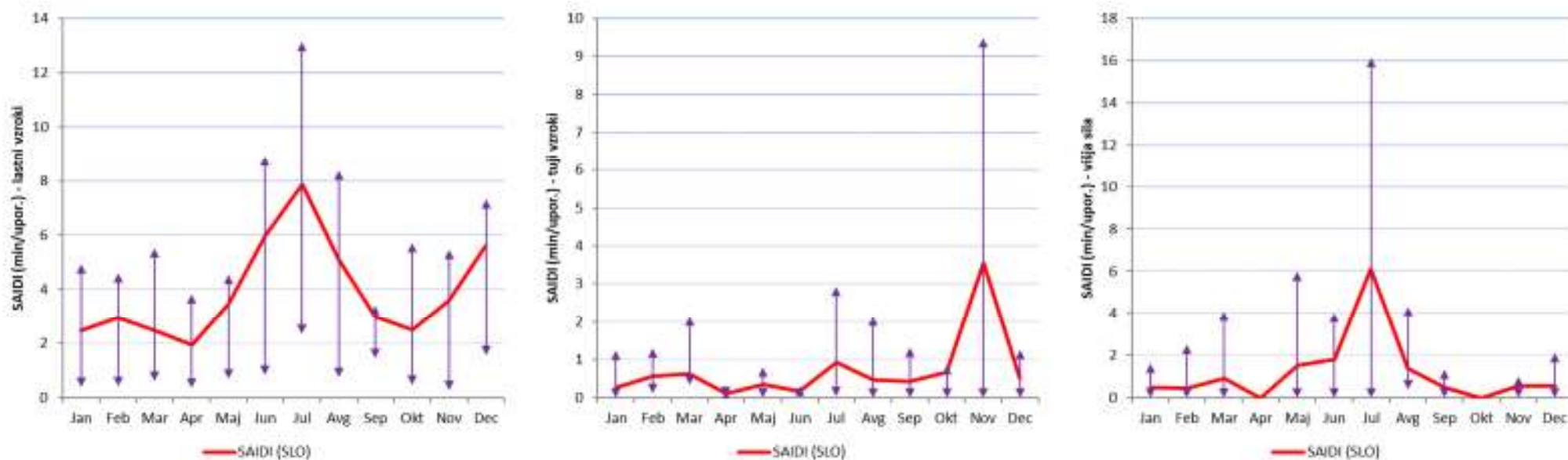
Slika 39: Analiza najslabše napajanih izvodov – parameter MAIFI in število kratkotrajnih prekinitev v letu 2019

## 12.27 Najslabše napajani izvodi – število nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitev

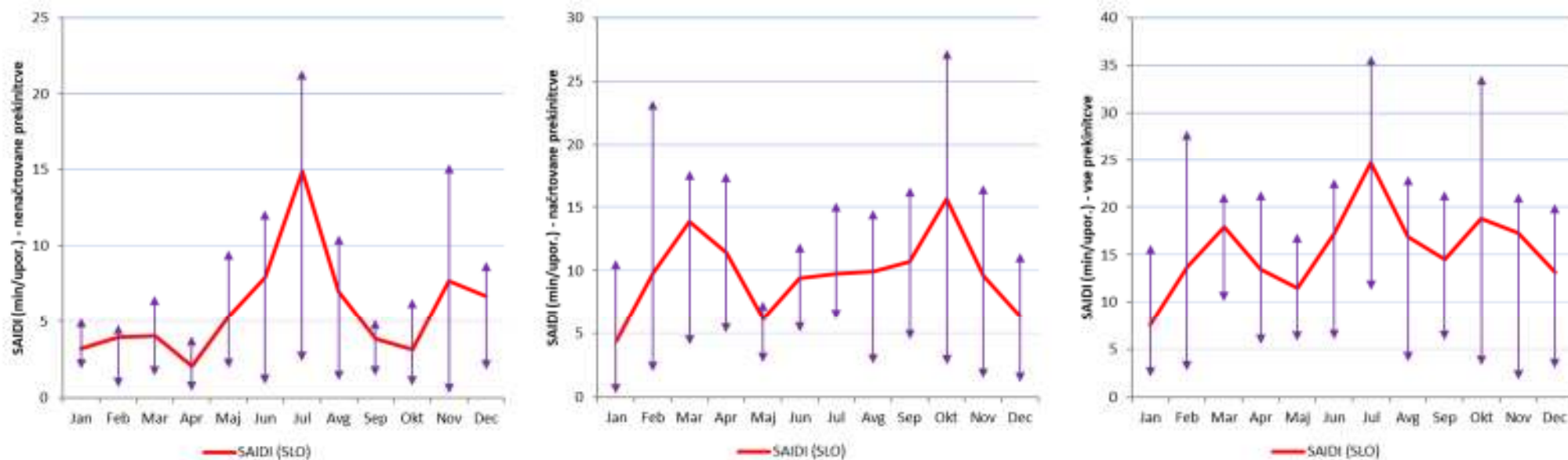


Slika 40: Analiza najslabše napajanih izvodov – število nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitev v letu 2019

## 12.28 Mesečno gibanje SAIDI v Sloveniji po vzrokih prekinitev, razpon vrednosti parametra med EDP

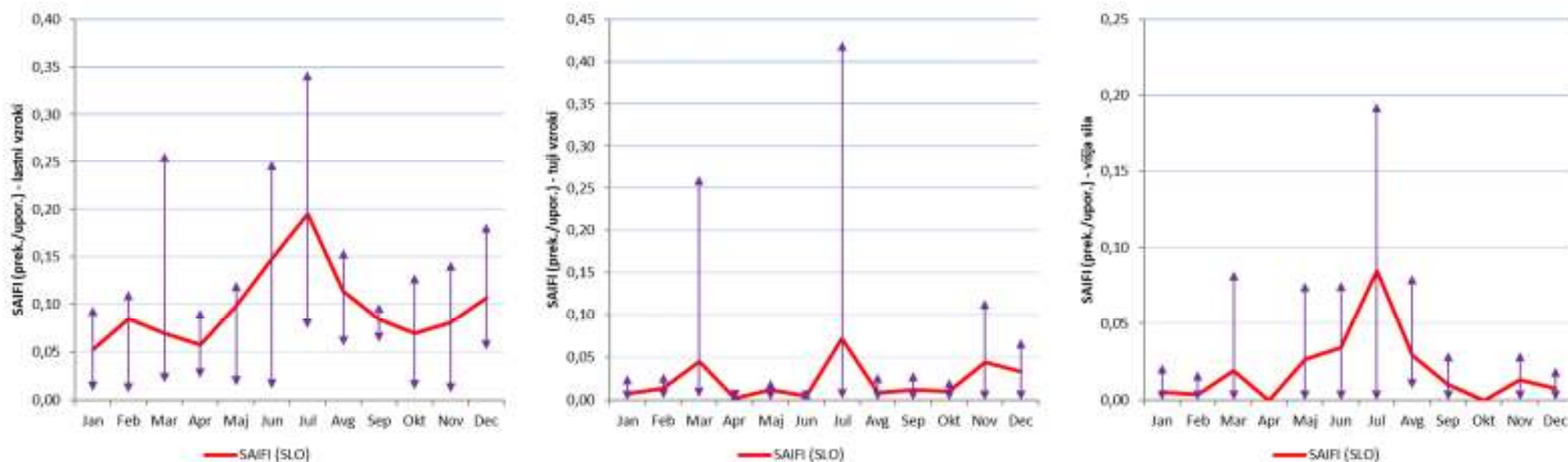


Slika 41: mesečno gibanje SAIDI in razpon vrednosti parametra med EDP za nenačrtovane prekinitve v letu 2019 za Slovenijo

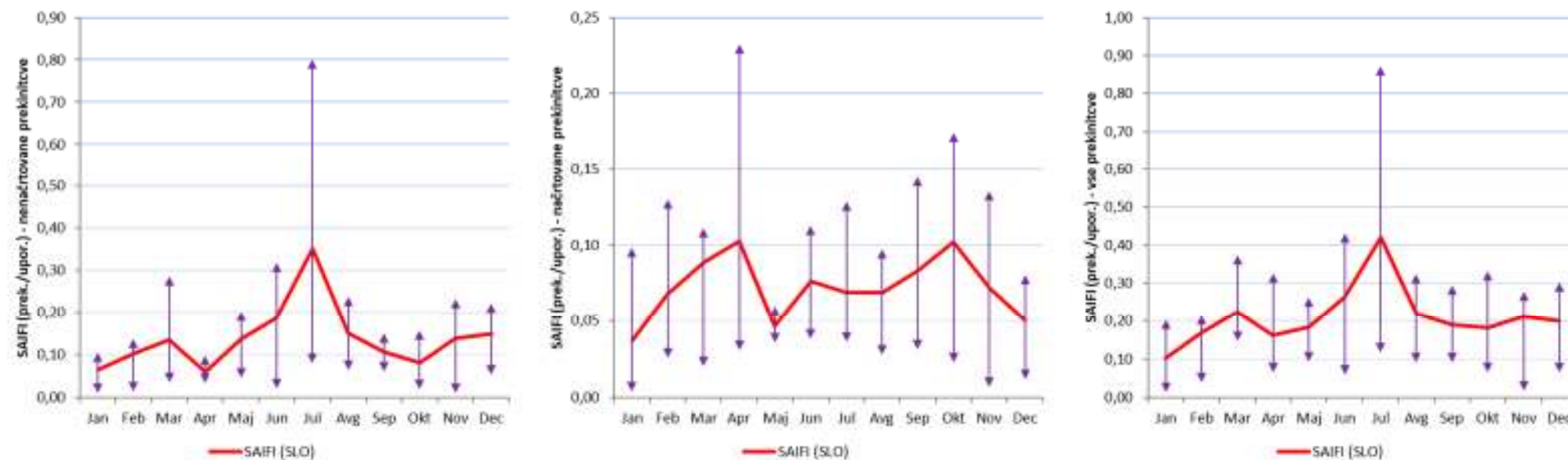


Slika 42: mesečno gibanje SAIDI in razpon vrednosti parametra med EDP za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019 za Slovenijo

## 12.29 Mesečno gibanje SAIFI v Sloveniji po vzrokih prekinitve, razpon vrednosti parametra med EDP

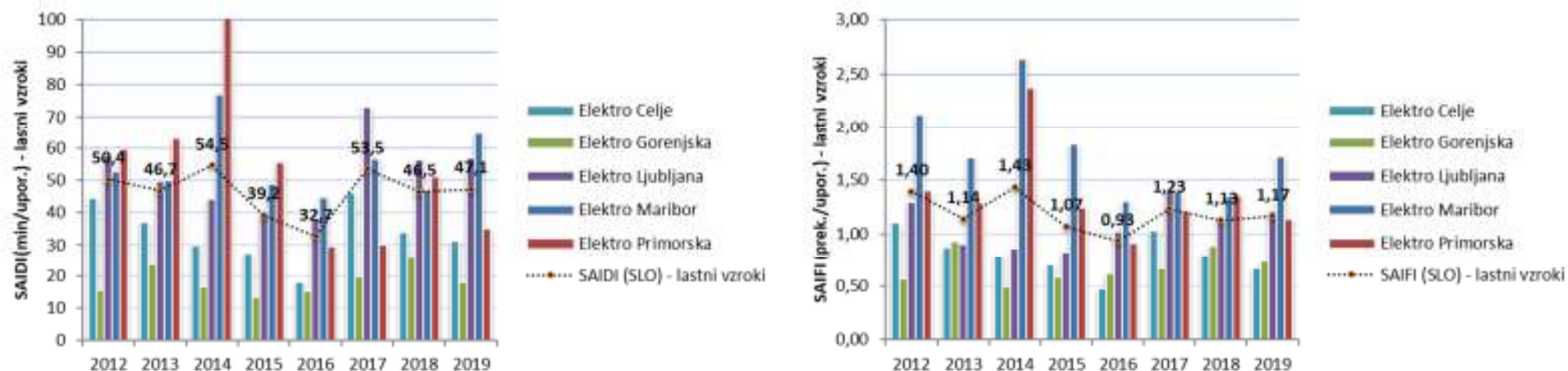


Slika 43: mesečno gibanje SAIFI in razpon vrednosti parametra med EDP za nenačrtovane prekinitve v letu 2019 za Slovenijo



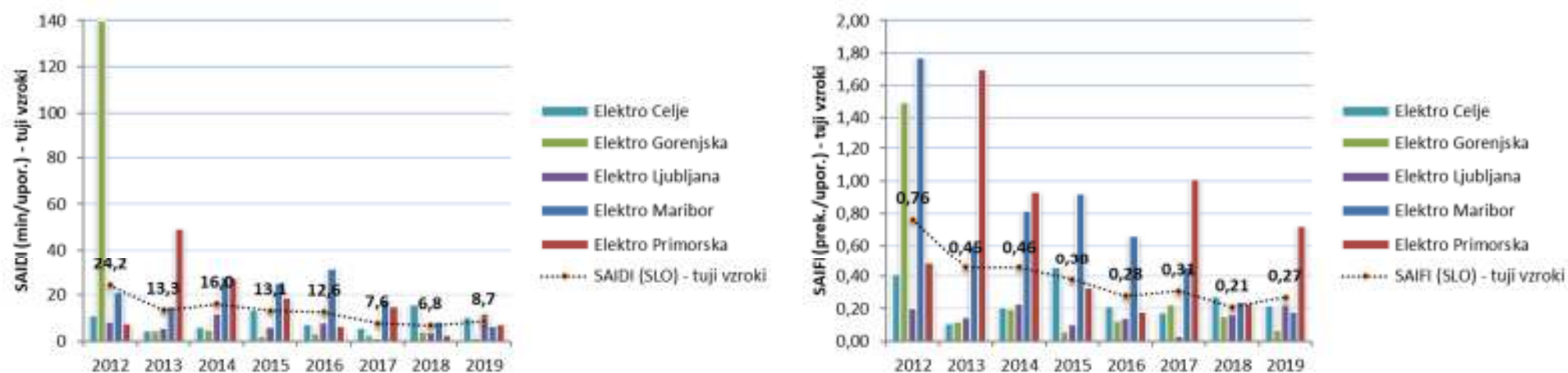
Slika 44: mesečno gibanje SAIFI in razpon vrednosti parametra med EDP za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v letu 2019 za Slovenijo

## 12.30 Večletni trend SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije – lastni vzroki



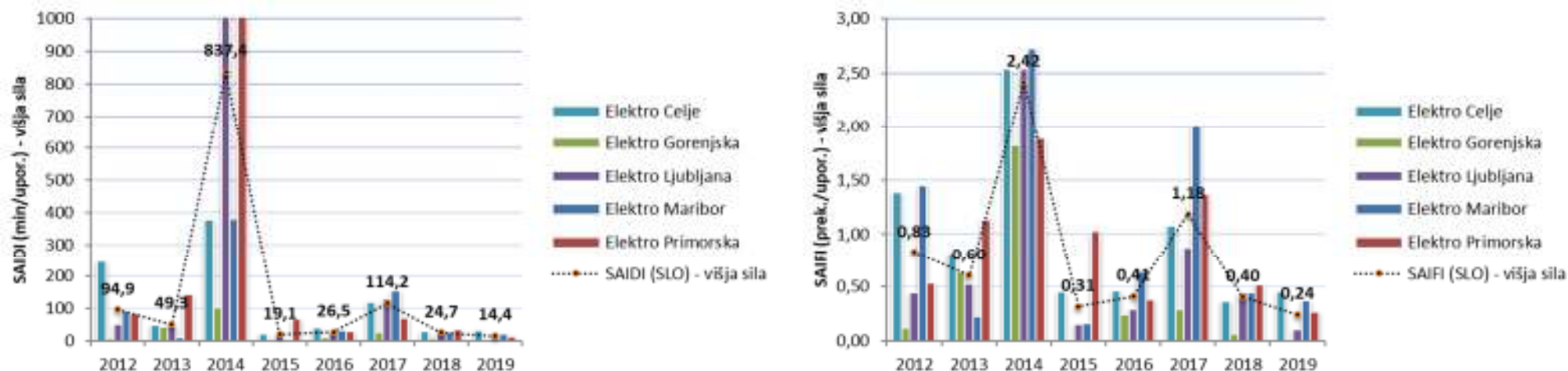
Slika 45: Parametra SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije med leti 2012 in 2019 – lastni vzroki

## 12.31 Večletni trend SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije – tuji vzroki



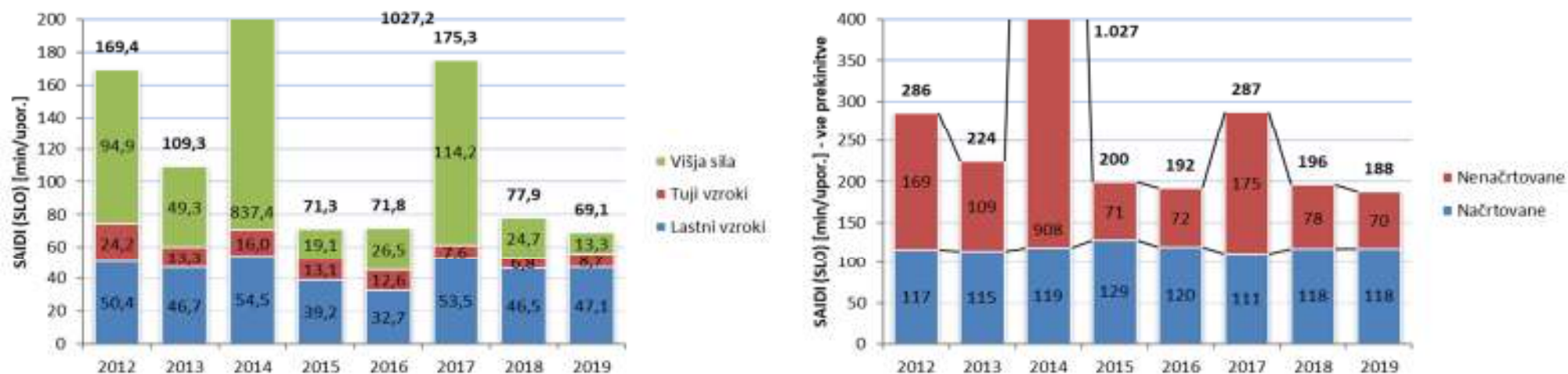
Slika 46: Parametra SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije med leti 2011 in 2019 – tuji vzroki

## 12.32 Večletni trend SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije – višja sila



Slika 47: Parametra SAIDI in SAIFI po EDP in na nivoju Slovenije med leti 2012 in 2019 – višja sila

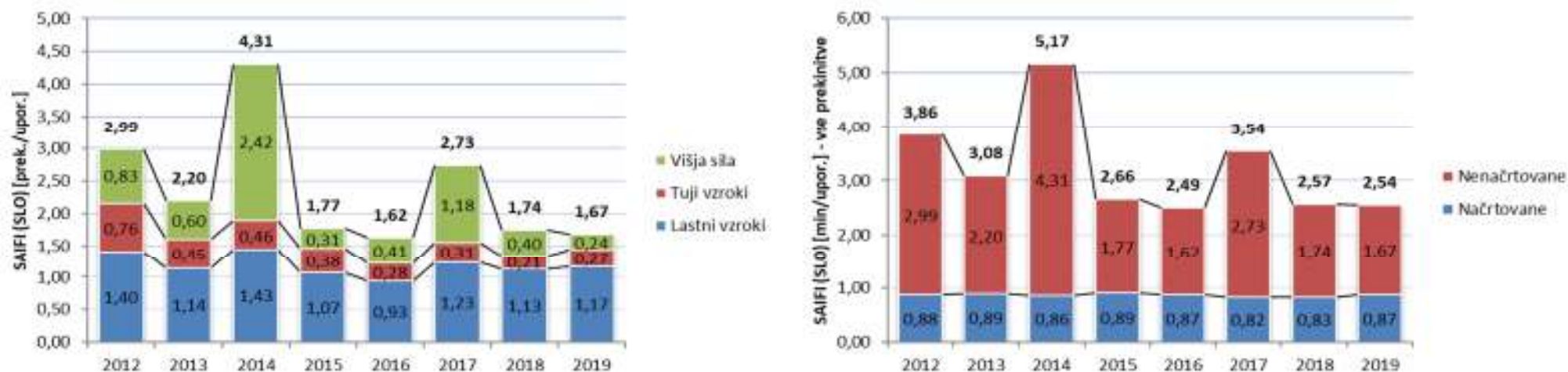
## 12.33 Večletni trend SAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitev v Sloveniji



Slika 48: Večletni trend SAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitev v Sloveniji

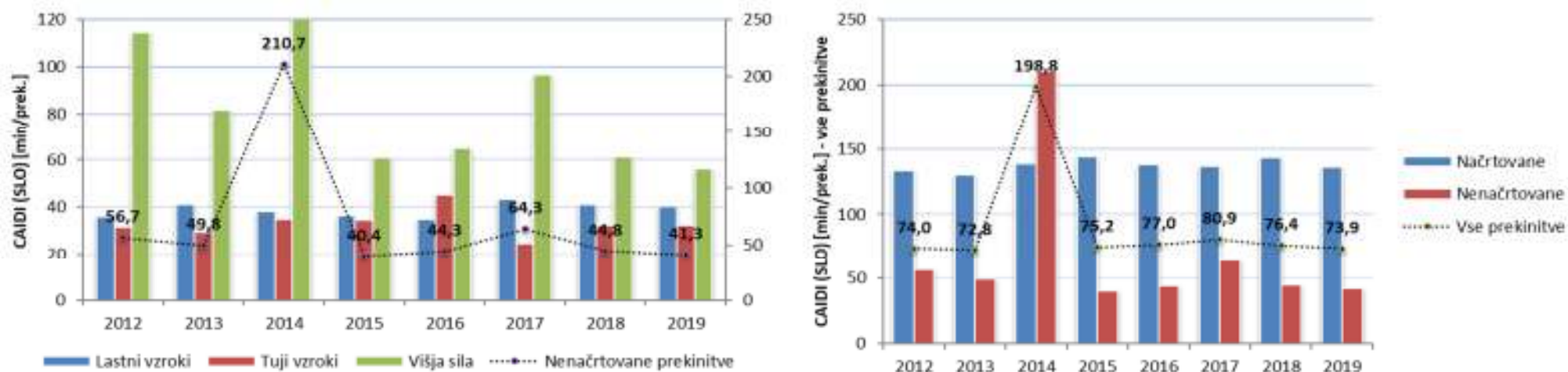


## 12.34 Večletni trend SAIFI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji



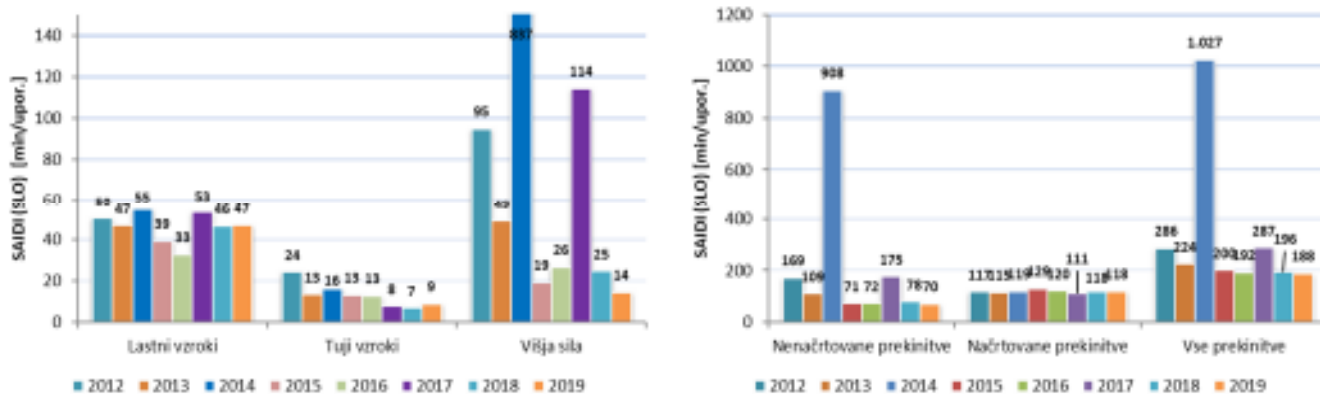
Slika 49: Večletni trend SAIFI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji

## 12.35 Večletni trend CAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji



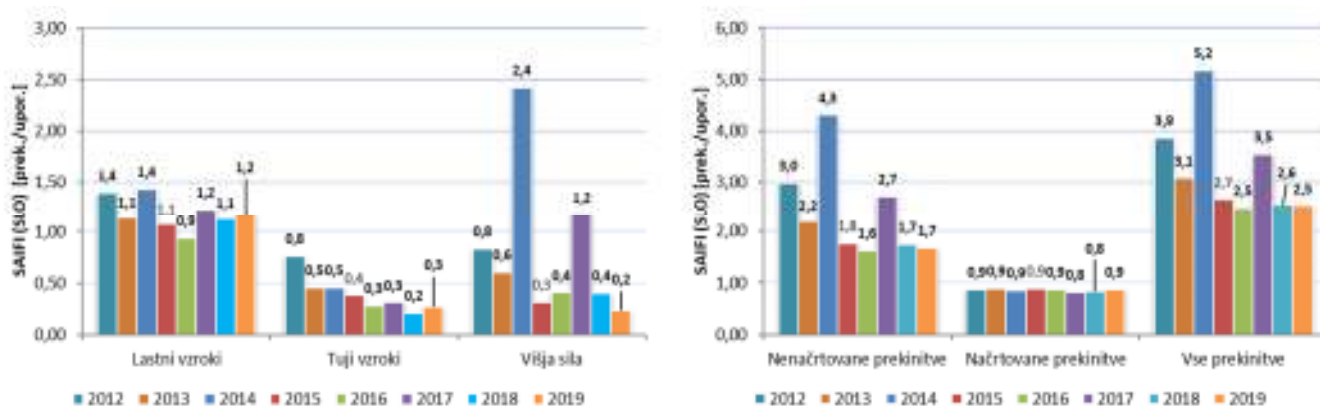
Slika 50: Večletni trend CAIDI za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve v Sloveniji

## 12.36 Gibanje parametra SAIDI v Sloveniji med leti 2012 in 2019



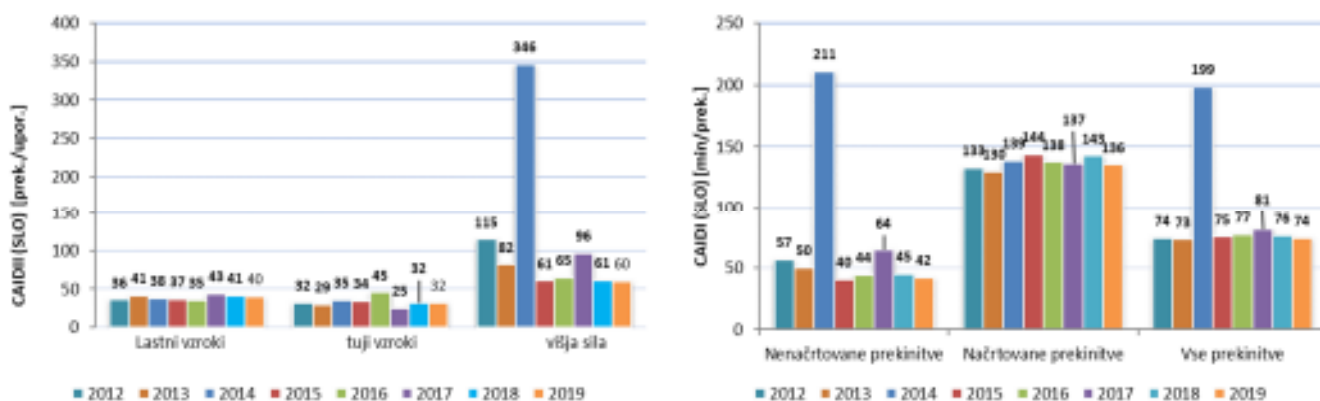
Slika 51: Gibanje parametra SAIDI v Sloveniji med leti 2012 in 2019

## 12.37 Gibanje parametra SAIFI v Sloveniji med leti 2012 in 2019



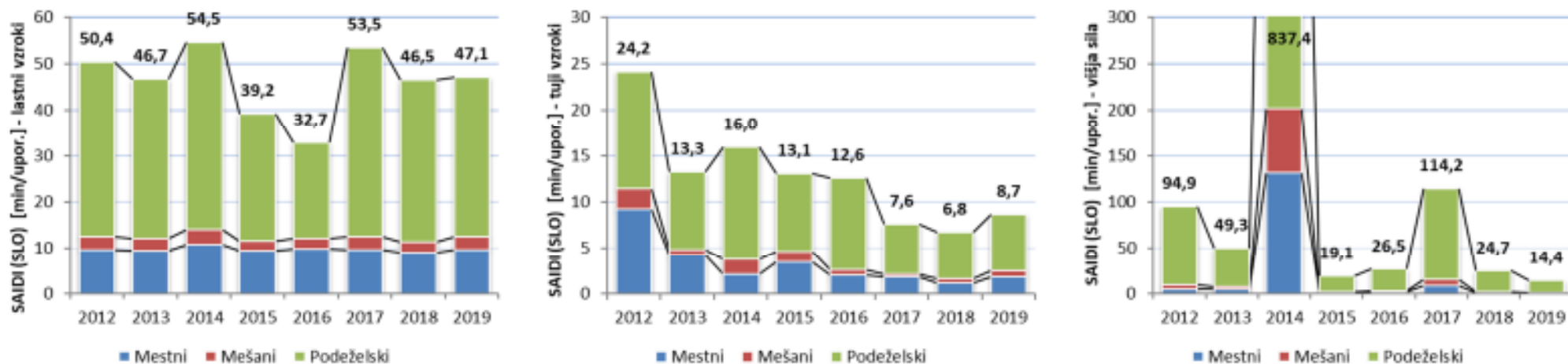
Slika 52: Gibanje parametra SAIFI v Sloveniji med leti 2012 in 2019

## 12.38 Gibanje parametra CAIDI v Sloveniji med leti 2012 in 2019

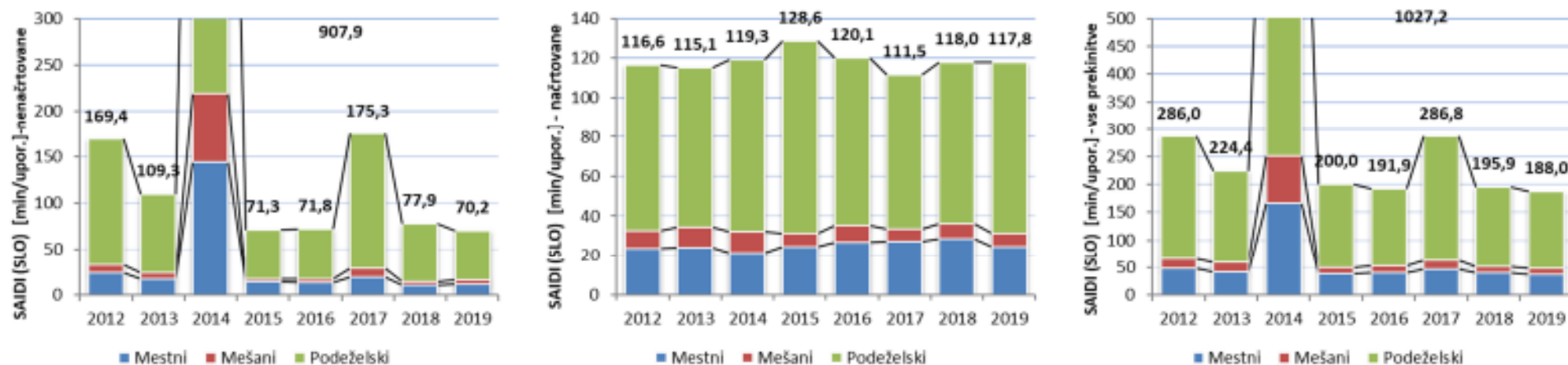


Slika 53: Gibanje parametra CAIDI v Sloveniji med leti 2012 in 2019

## 12.39 Večletni trend SAIDI po tipih izvodov

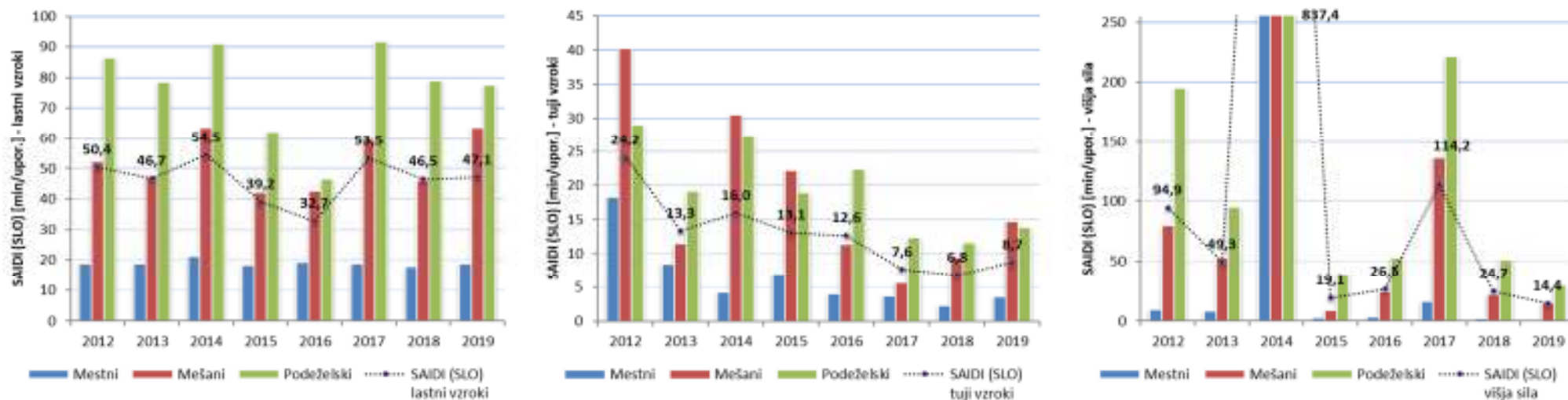


Slika 54: Večletni trend SAIDI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve

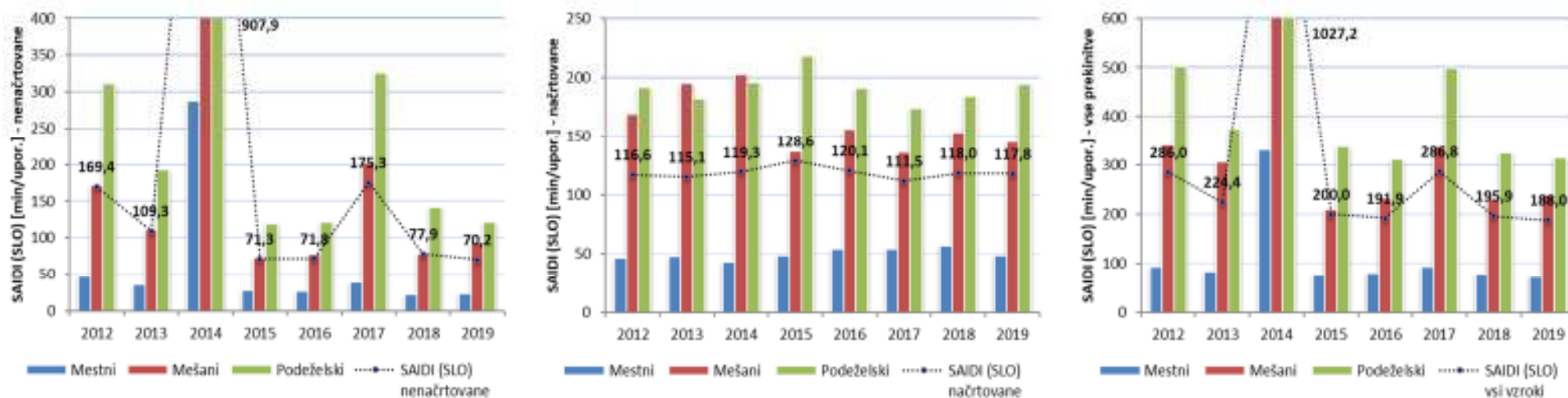


Slika 55: Večletni trend SAIDI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve

## 12.40 Večletni trend SAIDI po tipih izvodov – izračun glede na število odjemalcev tipa izvoda

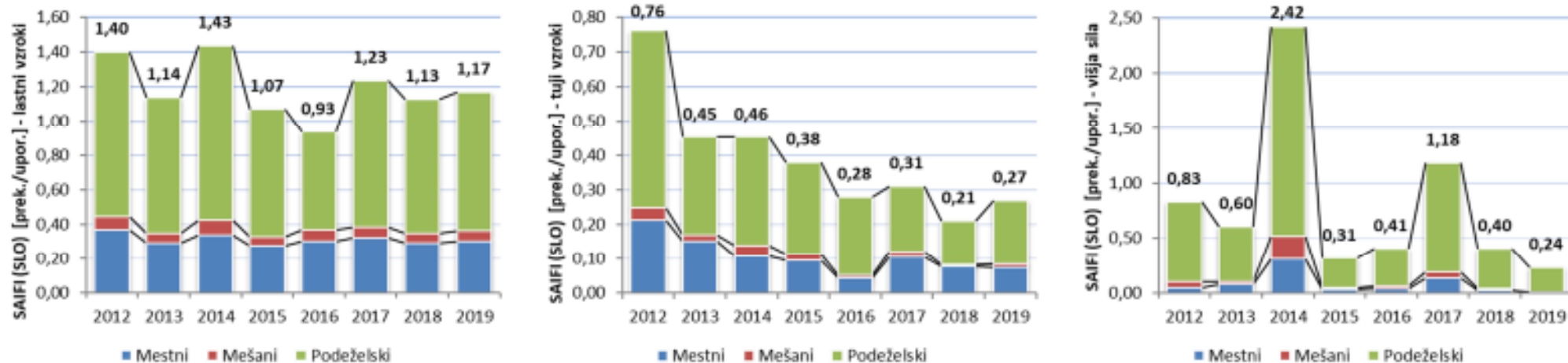


Slika 56: Večletni trend SAIDI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve (absolutni izračun)

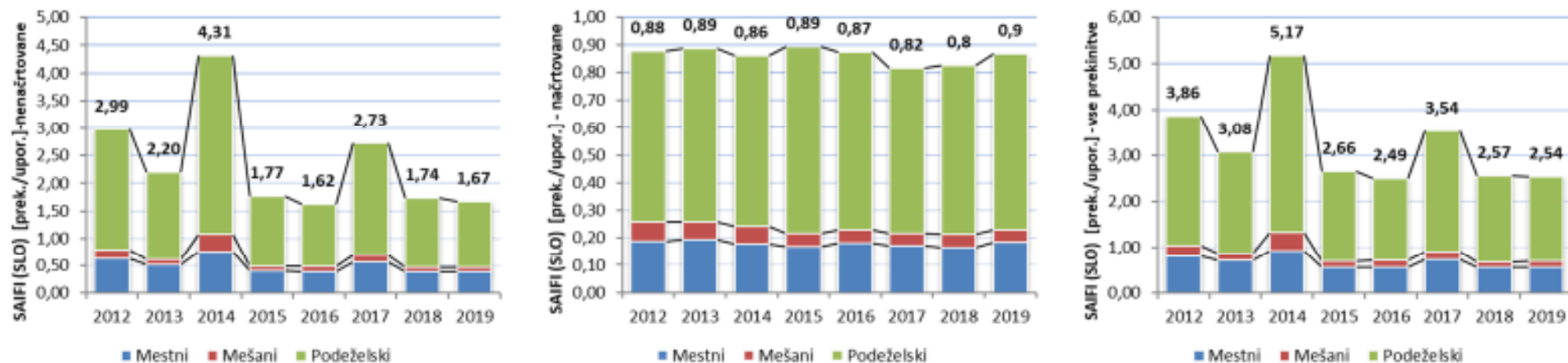


Slika 57: Večletni trend SAIDI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve (absolutni izračun)

## 12.41 Večletni trend SAIFI po tipih izvodov

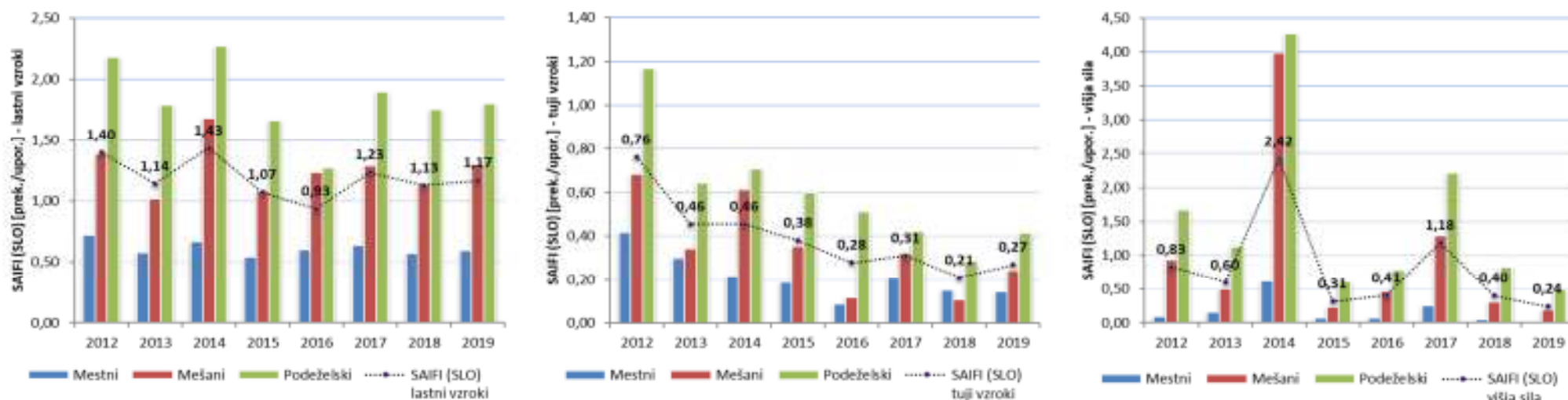


Slika 58: Večletni trend SAIFI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve

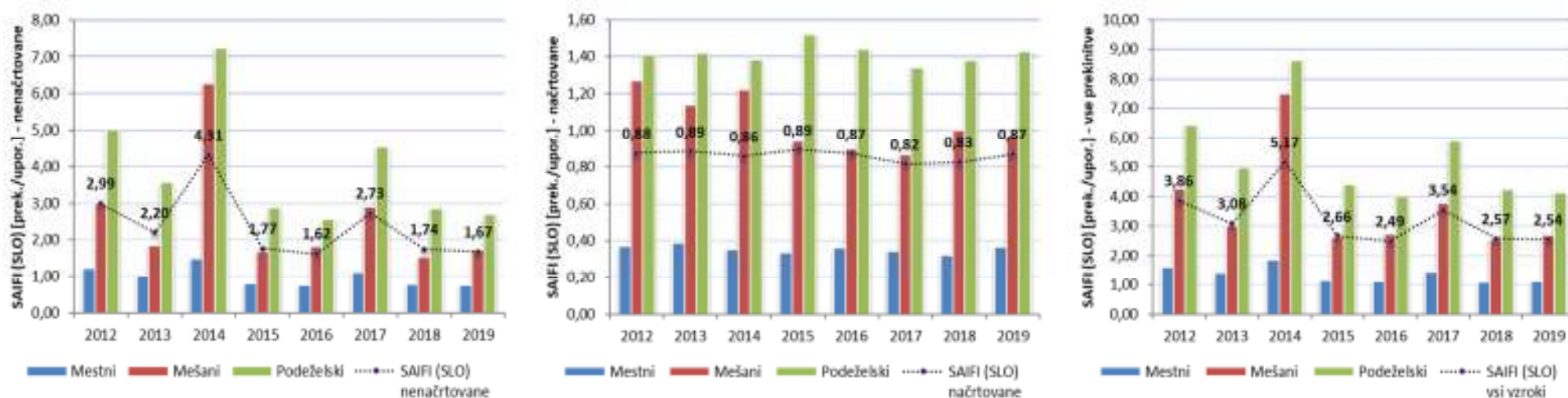


Slika 59: Večletni trend SAIFI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve

## 12.42 Večletni trend SAIFI po tipih izvodov – izračun glede na število odjemalcev tipa izvoda

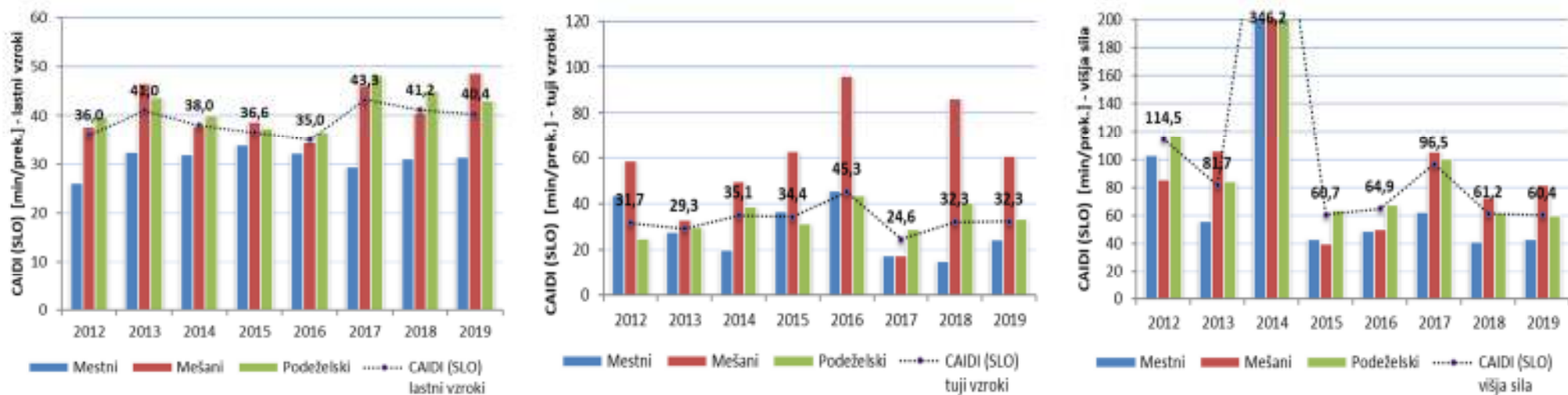


Slika 60: Večletni trend SAIFI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve (absolutni izračun)

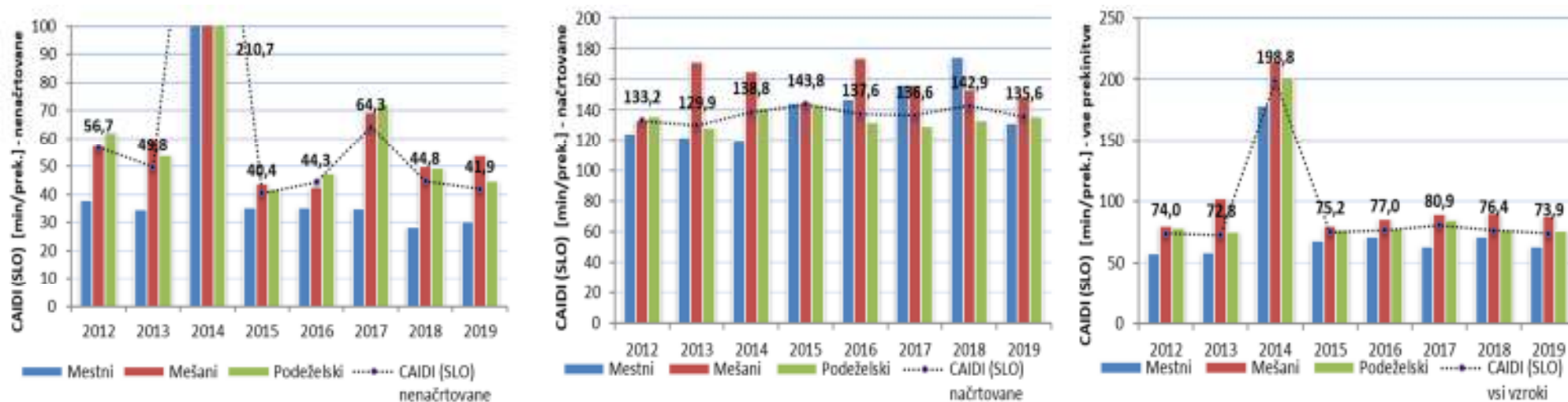


Slika 61: Večletni trend SAIFI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve (absolutni izračun)

## 12.43 Večletni trend CAIDI po tipih izvodov



Slika 62: Večletni trend CAIDI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane prekinitve



Slika 63: Večletni trend CAIDI v Sloveniji po tipih izvodov za nenačrtovane, načrtovane in vse prekinitve

## 13 PRILOGA – KOMERCIALNA KAKOVOST

### 13.1 Pregled nad parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019

Parameter komercialne kakovosti	Sistemiški / zajamčeni standard	Zahtevana raven skladnosti [%]	Mejna vrednost parametra	Enota	EDP	Število vseh zahtevanih / izvedenih storitev	Število upravičenih izvzetij (višja sila, tuji vzrok)	Vrednost parametra	Standardna deviacija	Do vključno mejne vrednosti [%]	Nad mejno vrednostjo [%]
<b>PRIKLJUČEVANJE NA SISTEM</b>											
Povprečni čas, potreben za izdajo soglasja za priključitev [dni]	S	95%	20	Delovnih dni	Elektro Celje	4861	29	13,45	10,35	77,00%	23,00%
					Elektro Gorenjska	1669	0	18,00	53,80	75,00%	25,00%
					Elektro Ljubljana	6157	0	15,70	42,80	86,00%	14,00%
					Elektro Maribor	5316	0	15,25	15,15	76,00%	24,00%
					Elektro Primorska	3003	0	23,50	21,50	58,00%	42,00%
Povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela [dni]	Z	100%	10	Delovnih dni	Elektro Celje	51	0	2,61	3,21	98,00%	2,00%
					Elektro Gorenjska	426	0	6,00	12,20	88,00%	12,00%
					Elektro Ljubljana	0	0	0,00	0,00	0,00%	100,00%
					Elektro Maribor	1389	0	4,15	4,20	94,00%	6,00%
					Elektro Primorska	259	0	5,39	8,28	100,00%	0,00%
Povprečni čas, potreben za izdajo pogodbe o priključitvi na NN- sistem [dni]	S	95%	20	Delovnih dni	Elektro Celje	2795	0	7,93	6,17	91,00%	9,00%
					Elektro Gorenjska	1626	0	1,00	3,04	99,00%	1,00%
					Elektro Ljubljana	6100	0	8,50	29,30	93,00%	7,00%
					Elektro Maribor	4847	0	6,73	7,27	96,00%	4,00%
					Elektro Primorska	2898	0	7,20	5,90	100,00%	0,00%
Povprečni čas, potreben za aktiviranje priključka na električni sistem [dni]	Z	100%	10	Delovnih dni	Elektro Celje	3523	0	1,82	2,09	98,00%	2,00%
					Elektro Gorenjska	2143	0	2,20	12,66	97,00%	3,00%
					Elektro Ljubljana	4811	0	3,30	1,86	100,00%	0,00%
					Elektro Maribor	2648	0	4,20	2,18	99,00%	1,00%
					Elektro Primorska	2678	0	8,10	6,90	100,00%	0,00%

Parameter komercialne kakovosti	Sistemiški / zajamčeni standard	Zahtevana raven skladnosti [%]	Mejna vrednost parametra	Enota	EDP	Število vseh zahtevanih / izvedenih storitev	Število upravičenih izvzetij (višja sila, tuji vzrok)	Vrednost parametra	Standardna deviacija	Do vključno mejne vrednosti [%]	Nad mejno vrednostjo [%]
<b>SKRB ZA ODJEMALCE</b>											
Povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov [dni]	Z	100%	8	Delovnih dni	Elektro Celje	362	0	2,17	1,63	99,00%	1,00%
					Elektro Gorenjska	487	0	5,10	0,70	85,00%	15,00%
					Elektro Ljubljana	5062	0	1,10	0,00	100,00%	0,00%
					Elektro Maribor	17228	0	5,65	7,26	78,00%	22,00%
					Elektro Primorska	0	0	0,00	0,00	0,00%	100,00%
Povprečni čas zadržanja klica v klicnem centru [s]	S	0%	0	S	Elektro Celje	30718	0	34,74	4,42	-	-
					Elektro Gorenjska	48988	0	15,00	11,24	-	-
					Elektro Ljubljana	74861	0	109,70	78,00	-	-
					Elektro Maribor	64929	0	32,10	8,91	-	-
					Elektro Primorska	29785	0	38,00	16,00	-	-
Parameter ravni nivoja strežbe klicnega centra [%]	S	0%	0	%	Elektro Celje	30718	0	93,01	0,00	-	-
					Elektro Gorenjska	48988	0	93,09	0,00	-	-
					Elektro Ljubljana	74861	0	88,35	0,00	-	-
					Elektro Maribor	64929	0	93,70	0,00	-	-
					Elektro Primorska	4828	0	84,00	0,00	-	-



Parameter komercialne kakovosti	Sistemiški / zajamčeni standard	Zahtevana raven skladnosti [%]	Mejna vrednost parametra	Enota	EDP	Število vseh zahtevanih / izvedenih storitev	Število upravičenih izvzetij (višja sila, tuji vzrok)	Vrednost parametra	Standardna deviacija	Do vključno mejne vrednosti [%]	Nad mejno vrednostjo [%]
<b>TEHNIČNE STORITVE</b>											
Povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka (06:00 - 22:00) [h]	Z	100%	5	Ure	Elektro Celje	259	0	1,27	2,63	98,00%	2,00%
					Elektro Gorenjska	2341	0	0,89	1,20	99,00%	1,00%
					Elektro Ljubljana	3816	0	1,62	2,44	100,00%	0,00%
					Elektro Maribor	1900	0	1,39	0,91	100,00%	0,00%
					Elektro Primorska	1016	0	2,07	3,23	93,00%	7,00%
Povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka (22:00 - 06:00) [h]	Z	100%	8	Ure	Elektro Celje	11	0	1,26	1,48	100,00%	0,00%
					Elektro Gorenjska	36	0	1,00	0,92	100,00%	0,00%
					Elektro Ljubljana	165	0	2,17	3,60	100,00%	0,00%
					Elektro Maribor	75	0	1,79	1,79	100,00%	0,00%
					Elektro Primorska	101	0	1,45	1,25	100,00%	0,00%
Povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti [dni]	S	95%	30	Delovnih dni	Elektro Celje	106	0	21,81	12,36	87,00%	13,00%
					Elektro Gorenjska	10	0	14,10	3,70	100,00%	0,00%
					Elektro Ljubljana	29	0	29,62	23,55	62,00%	38,00%
					Elektro Maribor	71	0	12,93	6,19	100,00%	0,00%
					Elektro Primorska	33	0	12,82	16,18	85,00%	15,00%
Povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj kakovosti napetosti [mesecev]	S	50%	6	Meseci	Elektro Celje	51	0	2,87	2,51	28,00%	72,00%
					Elektro Gorenjska	3	0	22,90	19,50	66,00%	34,00%
					Elektro Ljubljana	14	13	7,34	0,00	0,00%	100,00%
					Elektro Maribor	6	0	31,00	19,80	0,00%	100,00%
					Elektro Primorska	4	4	11,32	15,91	100,00%	0,00%

Parameter komercialne kakovosti	Sistemiški / zajamčeni standard	Zahtevana raven skladnosti [%]	Mejna vrednost parametra	Enota	EDP	Število vseh zahtevanih / izvedenih storitev	Število upravičenih izvzetij (višja sila, tuji vzrok)	Vrednost parametra	Standardna deviacija	Do vključno mejne vrednosti [%]	Nad mejno vrednostjo [%]
<b>MERJENJE IN ZARAČUNAVANJE</b>											
Povprečni čas, potreben za odpravo okvare števec [dni]	Z	100%	8	Delovnih dni	Elektro Celje	561	0	4,63	8,59	88,00%	12,00%
					Elektro Gorenjska	619	0	2,71	6,00	93,00%	7,00%
					Elektro Ljubljana	49501	0	3,26	7,88	100,00%	0,00%
					Elektro Maribor	35	0	5,91	5,41	83,00%	17,00%
					Elektro Primorska	1985	0	8,00	14,56	68,00%	32,00%
Povprečni čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi neplačila [h]	Z	100%	3	Delovnih dni	Elektro Celje	960	0	8,74	27,48	98,00%	2,00%
					Elektro Gorenjska	316	0	0,20	0,91	100,00%	0,00%
					Elektro Ljubljana	1371	0	0,14	0,31	100,00%	0,00%
					Elektro Maribor	2260	0	5,12	12,02	100,00%	0,00%
					Elektro Primorska	1034	0	1,14	8,39	97,00%	3,00%

Tabela 19: parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019

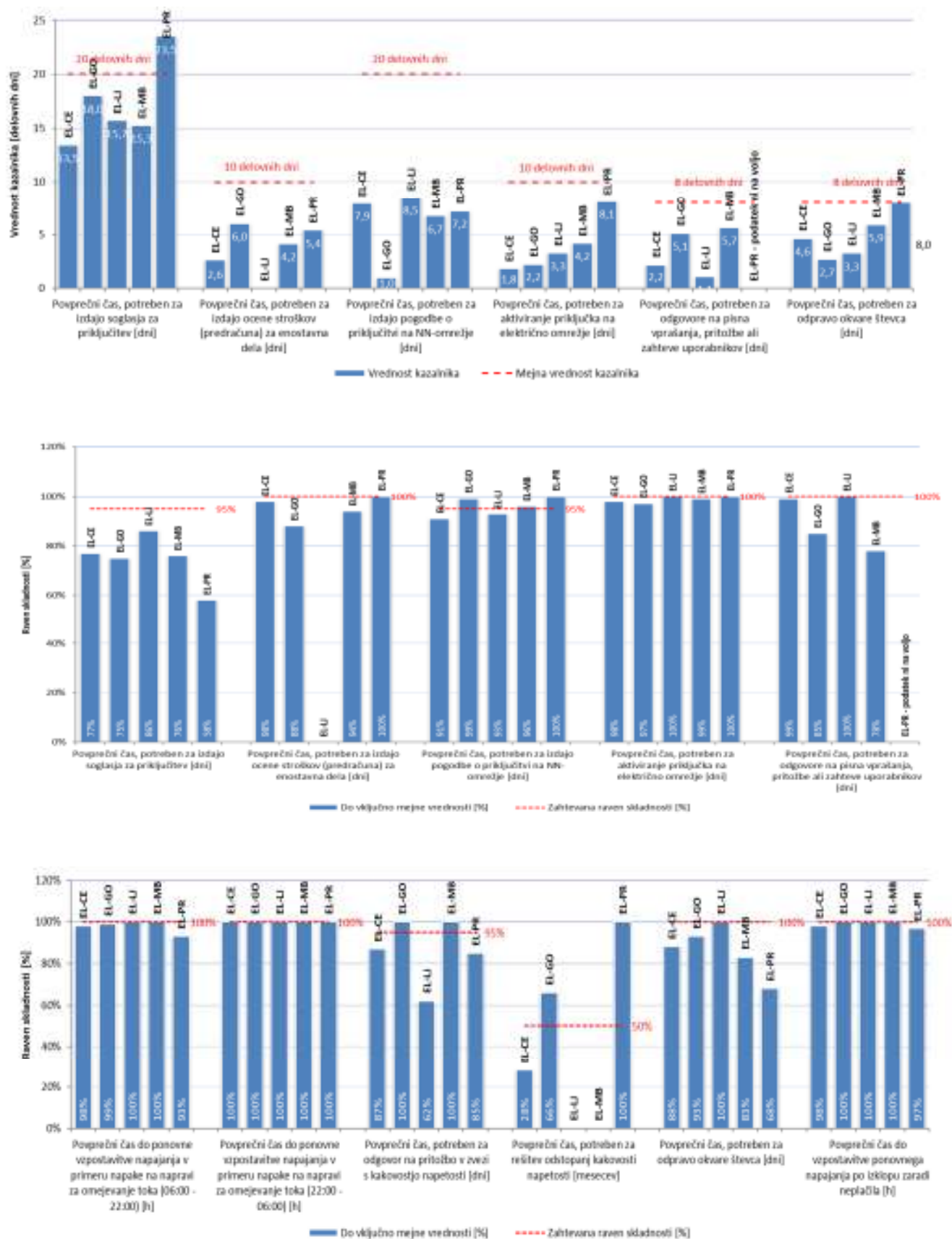
## 13.2 Pregled nad pritožbami s področja komercialne kakovosti po EDP v letu 2019

Področje	Podpodročje	Vzrok za pritožbo	EDP	Število vseh pritožb	Število upravičenih pritožb	Delež upravičenih pritožb [%]
Priključevanje na sistem	Zamude	Zamuda pri izdaji ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
		Zamuda pri izdaji pogodbe o priključitvi (PP) na NN-sistem.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
		Zamuda pri izdaji soglasja za priključitev (SZP).	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	7	0	0 %
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
Merjenje	Delovanje števecv	Zamuda pri odpravi okvare števca.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	2	2	100 %
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
	Odčitavanje števecv	Neizvedeno redno letno odčitavanje števecv s strani pooblaščenega podjetja.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
Kakovost oskrbe	Kakovost napetosti	Prekoračitev roka za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
		Prekoračitev maksimalnega časa trajanja do odprave neskladja odklonov napajalne napetosti.	Elektro Celje	2	2	100 %
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	1	1	100 %
			Elektro Maribor	3	3	100 %
			Elektro Primorska	0	0	
	Neprekinjenost napajanja	Prekoračitev maksimalnega dovoljenega trajanja in števila nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitev (velja samo za uporabnike na SN sistemu).	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
Elektro Primorska			0	0		
Prekoračitev maksimalnega dovoljenega trajanja posamezne nenačrtovane dolgotrajne prekinitve.		Elektro Celje	0	0		
		Elektro Gorenjska	0	0		
		Elektro Ljubljana	0	0		
		Elektro Primorska	0	0		

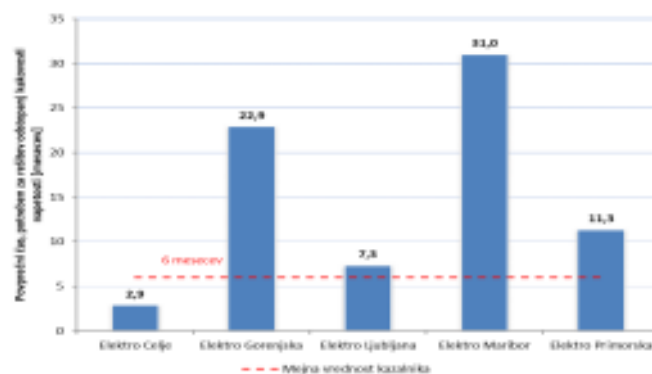
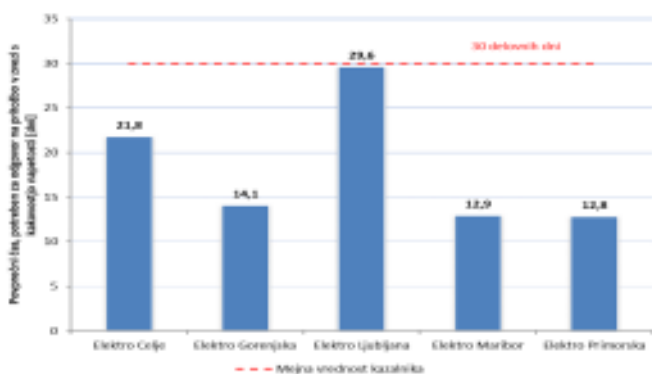
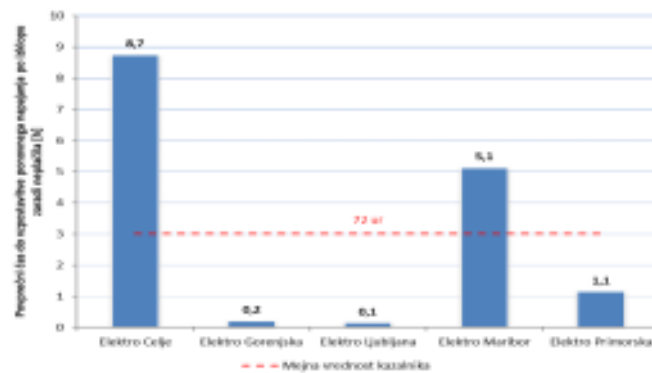
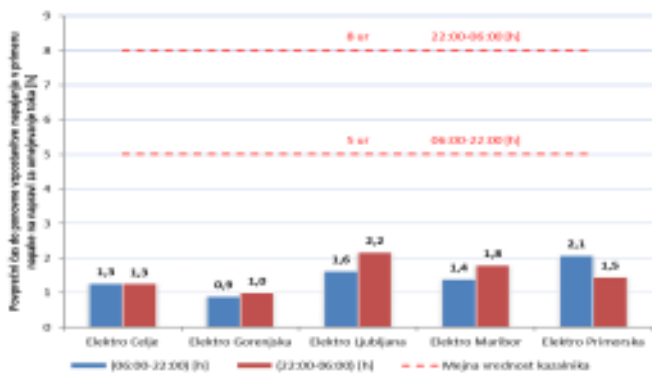
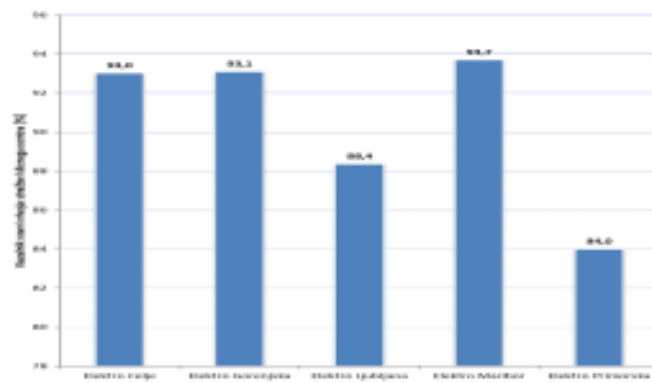
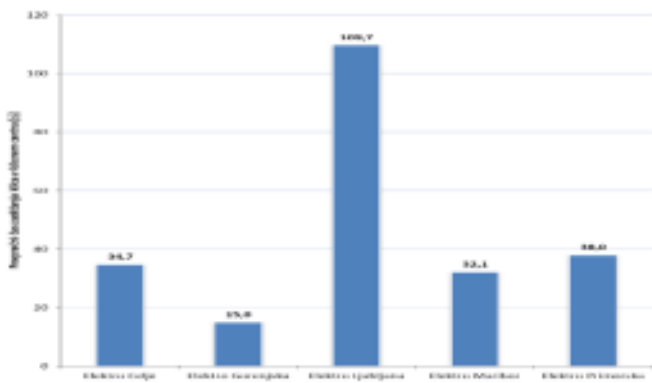
Področje	Podpodročje	Vzrok za pritožbo	EDP	Število vseh pritožb	Število upravičenih pritožb	Delež upravičenih pritožb [%]
Aktivacije priključkov	Aktivacija novega priključka	Prekoračitev časa za aktiviranje priključka na sistem.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
	Ponovni priklop po odklopu	Napačni odklopi zaradi napake vzdrževalnega osebja.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
		Prekoračitev časa za ponovno vzpostavitev napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
Odklopi zaradi neplačila ali zapoznelega plačila		Prekoračitev časa, potrebnega za vzpostavitev ponovnega napajanja zaradi neplačila uporabnika.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
Obračunavanje in izdajanje računov ter izterjave	Nejasnost računov	Zamuda pri odgovorih na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	3	3	100 %
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
Storitve uporabnikom		Neizvedeni ali zamujeni vnaprej dogovorjeni obiski.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	
		Nepravočasna obveščенost uporabnikov o načrtovani prekinitvi.	Elektro Celje	0	0	
			Elektro Gorenjska	0	0	
			Elektro Ljubljana	0	0	
			Elektro Maribor	0	0	
			Elektro Primorska	0	0	

Tabela 20: pritožbe s področja komercialne kakovosti po EDP v letu 2019

### 13.3 Parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019



Slika 64: parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019 (1/2)



Slika 65: parametri komercialne kakovosti po EDP v letu 2019 (2/2)