

# Dodáváme také elektřinu

2013 – Miloš Zeman se stal prezidentem • V Brně postavena nejvyšší budova AZ Tower v republice • V Praze se narodila první česká paterčata • Premiér Petr Nečas podal demisi, novým předsedou vlády se stal Jiří Rusnok, nová vláda nezískala důvěru, Poslanecká sněmovna byla rozpuštěna • Jubilejní 100. ročník cyklistického závodu Tour de France vyhrál Brit Chris Froome



Dvacet let po zahájení příběhu QUANTUM přišel čas pro novou aktivitu. Portfolio zákazníků odebírajících zemní plyn bylo stabilizované. Liberalizace trhu však umožnila vznik nových obchodníků s energiemi, kteří měli motivaci získávat zákazníky jiných dodavatelů. Čím více nových obchodníků přibývalo, tím se konkurenční prostředí stávalo agresivnější, přibývaly nekalé obchodní praktiky a vyhrávaly dumpingové ceny, se kterými někteří obchodníci přetahovali zákazníky.

Nabídnout zákazníkům odebírajících plyn také elektrickou energii, bylo logickým řešením, které zcela zapadalo do konceptu QUANTUM. Koncoví zákazníci chtěli být obslouženi komplexně a elektřinu u společnosti poptávali. Řešení to nebylo jednoduché, společnost, pokud se chtěla stát také dodavatelem elektřiny, musela absolvovat složitý administrativní proces. Na začátku bylo rozhodnutí o statutu registrovaného účastníka trhu s elektřinou. K tomu

bylo nutné najít jiného dodavatele elektřiny, který by jako subjekt zúčtování vyrovnával odchylku spotřeby zákazníků QUANTUM. Vyrovnávání odchylky z pozice subjektu zúčtování samotnou společností QUANTUM bylo nemyslitelné. Společnost neměla k tomu potřebné personální kapacity, vybudovanou infrastrukturu a odhadovaný počet získaných zákazníků s množstvím spotřebované elektrické energie by nebyl pro každodenní obchodování na trhu s elektřinou dostatečný. Nakupování elektrické energie na burze je mnohem složitější, než je tomu u zemního plynu. Zatímco denní trh s plynem je jeden, u elektřiny existuje trh vnitrodenní, denní a blokový. Zatímco u plynu se obchoduje s periodou 24 hodin, u elektřiny je na vnitrodenním a denním trhu perioda obchodování jedna hodina. Nároky na obchodování jsou značné. Stejně tak náklady. Díky vyšší ceně elektrické energie oproti zemnímu plynu jsou složené finanční jistiny na obchodních místech násobně vyšší.



Prvním spíše administrativním krokem bylo získání licence pro obchod s elektřinou. Na základě žádosti a splněných podmínek ji v roce 2013 společnosti QUANTUM přidělil Energetický regulační úřad. Druhým krokem bylo uzavření smlouvy s operátorem trhu, společností OTE, a.s. K tomu patřilo získání přístupů do centrálního systému OTE pro všechny osoby aktivně v prodeji elektřiny působící. Třetí krok, získání dodavatele elektřiny, který by vyrovnával odchylku spotřeby zákazníků QUANTUM, již byl krokem obchodním. Odborný dohled nad obchodem s elektřinou od počátku až do současnosti zajišťoval David Matiovský.

Volba prvního dodavatele elektřiny padla na společnost E.ON, která byla silnou nadnárodní společností. Významné postavení měla nejen na našem trhu, ale především na trhu evropském. Dodávka elektřiny pro společnost QUANTUM byla po provedeném výběru, na základě podepsané smlouvy, zahájena ještě v roce 2013. Společnost E.ON se stala dodavatelem nejen elektřiny, ale také zemního plynu. O rok později, v roce 2014, pro QUANTUM dodávala již obě energetické komodity. Bezproblémová spolupráce v dodávkách plynu trvala jeden rok, v dodávkách elektřiny dva roky.



Od roku 2015 měla společnost QUANTUM nového dodavatele elektřiny. Stala se jím společnost TAURON Czech Energy s.r.o., náležící do polské skupiny TAURON Polska Energia S.A. Významný energetický holding v Polsku zajišťoval těžbu uhlí, výrobu elektřiny a tepla i výstavbu obnovitelných zdrojů elektrické energie. Sdružoval 94 společností, byl druhým největším výrobcem elektřiny, v jejím prodeji se specializoval na korporátní klientelu. Byl také největším distributorem elektřiny v Polsku. Společnost TAURON, při jednáních se zákazníkem QUANTUM zastoupená Antonínem Hynčicou, se projevila jako seriózní obchodní partner, který si váží svého zákazníka. Dodavatelský vztah trvá k plné spokojenosti obou stran až do současnosti. Během osmileté spolupráce společnost TAURON mnohokrát prokázala profesionalitu a znalost prostředí obchodu s elektrickou energií. Nákupy se prováděly vždy v několika tranších na rok dopředu.

Začátek obchodování s elektřinou provázely komplikace. V obchodu s plynem již byl používán nový specializovaný program FLEXI IT od společnosti D3SOFT, který nahradil původní program Excelent - plyn, používaný od prvních nákupů plynovodních sítí. Záměna obou programů, přestože byla dopředu plánovaná a podpořená školením obsluhujícího personálu, ne-

proběhla ideálně. Nový program byl komplikovanější, za chodu ho bylo nutné přizpůsobovat. Identifikace vzniklých chyb, které byly signalizovány, nebyla jednoznačná. Podobná situace nastala, když byl program FLEXI IT rozšířen o modul umožňující obchod s elektřinou. Na zákaznickém oddělení bylo nutné pro obchod s elektřinou vyškolit specialistu a zajistit jeho zálohování. Elektřině tehdy v souvislostech nikdo moc nerozuměl. Prvními zákazníky, kteří odebírali elektřinu, byli zaměstnanci společnosti, případně jejich příbuzní. Tato skupina sloužila jako testovací vzorek. Krátce na to se začali přijímat první zákazníci. Jedinou propagací byly vytištěné letáky, které se přikládaly k vyúčtovacím fakturám za odběr plynu. Portfolio postupně přirozeně rostlo bez potřeby větších kampaní. Zákazníci se rekrutovali převážně ze stávajících odběratelů plynu na distribučních sítích QUANTUM. Nejprve to byli zákazníci s jednotarifním odběrem, později přibývali i dvoutarifní, používající elektřinu i na topení.

Dodávky elektřiny se neobešly bez překvapení. Některá byla nemilá. Rázná dáma z Rychtářova se dostavila na Zákaznické oddělení s reklamací vyúčtovací faktury. Částka k platbě za účetní období byla značná. Dáma se domáhala výměny údajně vadného elektroměru. Po prohlídce odběrného místa bylo zjištěno, že v něm z důvodu neplacení faktur za odběr plynu proběhlo odpojení a ukončení dodávek plynu. Chybějící energie pro vytápění a ohřev vody byla nahrazena elektřinou. Elektrické přímotopy byly nainstalovány v každé místnosti. Vrcholem bylo, že dáma byla v insolvenci. Dlužná částka zůstala nezaplacená.

S odstupem lze hodnotit záměr prodávat elektřinu za vhodně načasovaný. Efekt stabilizace zákazníků využitím cross-sellingové obchodní strategie nabídkou souvisejícího energetického produktu se dostavil. Pro významnou skupinu odběratelů plynu, především z kategorie domácnost, byla souběžná dodávka plynu i elektřiny výhodná a byla příznivě přijata. Společnost QUANTUM vždy primárně působila především v plynárenském oboru, přestože do souvisejícího oboru elektroenergetiky jednou nohou nakročila, nebude v něm svoji činnost významněji prohlubovat.