

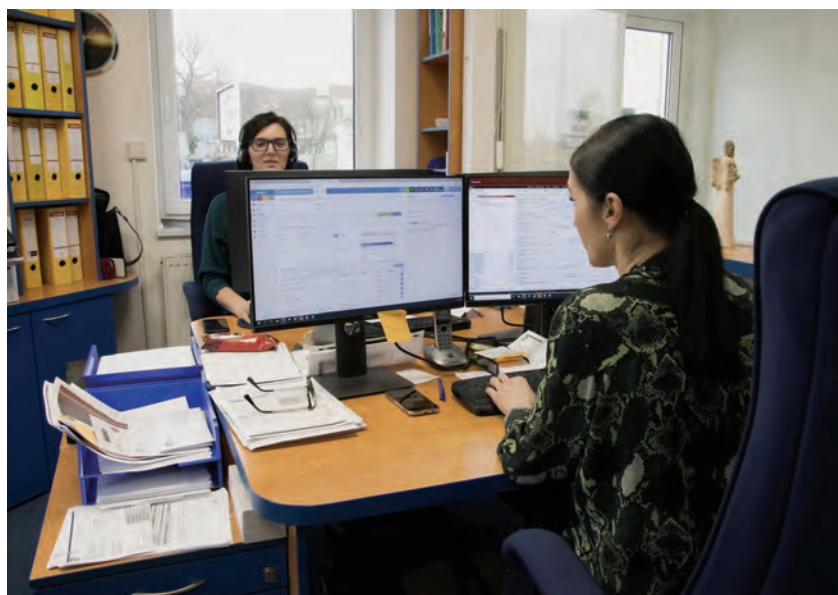
# Všechno je jinak

*2021 – skončil nouzový stav • Barbora Krejčíková zvítězila ve finále ženské dvouhry na French Open • Hodonínsko a Břeclavsko zasáhla extrémní bouře s tornádem • Joe Biden se stal 46. prezidentem Spojených států • Portugalsko, jako sedmá země na světě, legalizovalo eutanazii • Spojené státy americké se opětovně připojily k Pařížské dohodě • Suezský průplav 6 dnů zablokovala v obou směrech kontejnerová loď Ever Given • Začaly XXXII. letní olympijské hry v Tokiu • Evropskou komisí byl vydán balíček Fit for 55, tvořící základ Green Dealu*



Jistota nejistoty se táhla celým obdobím roků 2020 a 2021. Celý svět zasáhla covidová pandemie, která zásadně ovlivnila životy všech. Opakované lock downy se střídaly s obdobím následného uvolňování a uklidňování situace. Důsledky opakovaných vln růstu onemocnění se dotýkaly každého člověka. V každé krizi se ještě více prohloubí a projeví problémy a slabé stránky, které existovaly skryté již v minulosti. Týká se to jednotlivců, firem i společností jako celku. V takových krizových situacích je třeba fungovat ještě výkonněji a efektivněji, být v jakýchkoliv složitých podmínkách připraveni i na nestandardní řešení, která pomohou situaci zvládnout. I v této době, jako nezastupitelný článek zajišťující funkčnost plynárenské infrastruktury, společnost QUANTUM povinnosti distributora a dodavatele zemního plynu

stoprocentně plnila. Onemocnění a následné kapacitní výpadky se nevyhýbaly nikomu. Proto byla přijata řada opatření, která umožnila duplikovat a zálohovat kapacity tak, aby provoz distribuční sítě v rozsahu více než 500 km nebyl ohrožen a aby dodávka zemního plynu zcela probíhala v souladu s potřebami spotřebitelů. Nebylo možné pracovní činnost zcela přemístit do prostředí home office. Pracovníci společnosti nepřetržitě vykonávali svoji činnost v terénu, kontrolovali plynovody, prováděli odečty plynoměrů, jejich výměny a cejchování, zajišťovali nezbytné opravy a 24 hodin denně byla v provozu havarijní služba. Řešily se požadavky starostů z jednotlivých obcí na provozovaných sítích a byl zajištěn jejich provozuschopný stav. Promptně se řešily požadavky všech zákazníků. Pracovní život se nezastavil a ani zastavit nemohl. V rámci prevence probíhalo pravidelné testování a pokud pracovníci společnosti museli být v kontaktu s okolím, důsledně chránili sebe i své okolí dostupnými prostředky.



Změna proběhla nejen při praktickém výkonu práce, ale i systémově v komunikaci se zákazníky. Protože se nebylo možné fyzicky potkávat a návštěvy v Zákaznických kancelářích byly minimalizovány, proběhly v zájmu zefektivnění komunikace se zákazníky změny na Zákaznickém oddělení. Téměř veškerá komunikace se změnila na distanční – elektronickou. Součástí celého projektu bylo několik etap. Prvním krokem bylo pořízení a implementace vir-

tuální digitální ústředny DAKTELA. Zřízení call centra, vybaveného tiketovacím systémem, zásadně změnilo chod celého Zákaznického oddělení. Veškerá agenda byla zpracována a uchována v digitálním prostředí, což systémově zvýšilo kvalitu práce Zákaznického oddělení a také zastupitelnost jednotlivých pracovníků. Souvisejícími a navazujícími kroky bylo propojení prostředí nové ústředny DAKTELA s používaným informačním systémem FLEXI IT, sjednocení instalací FLEXI IT pro plyn a elektřinu, rozšíření rozvojových programů FLEXI IT a zahájení prací na nových webových stránkách společnosti, obsahujících i webový Zákaznický portál. Zvýšené nároky na komunikaci se zákazníky si také vyžádaly rozšíření týmu Zákaznického oddělení.



Vytrvalé rozšiřování plynovodní sítě především v kraji Vysočina přineslo potřebu vytvoření nezbytného zázemí zřízením kanceláře QUANTUM také na Vysočině. Komunikaci se zákazníky z Vysočiny dosud částečně zajišťovala Zákaznická kancelář společnosti SIGETY & ŠÁRKA v Třebíči. Vytvoření nové trebičské kanceláře QUANTUM, zahrnující i Zákaznickou kancelář QUANTUM, urychlila realizace projektu nákupu plynovodních sítí přímo v Třebíči a v okolních vesnicích. Zákaznická agenda spojená s touto změnou byla prováděna v nově založené kanceláři.

Převážná část města Třebíč byla vytápěna centrálně teplem vyrobeným v místních teplárnách a dodávaným podzemními teplovodními rozvody na místo spotřeby. V okrajových částech města a přilehlých vesnicích Bažantnice, Budíkovice, Pocoucov, Račerovice a Sokolí a v obci Okřešice byly po roce 2000 vybudovány plynovody. Až do roku 2021 šlo o uzavřenou distribuční síť, ve které působila jako provozovatel plynovodů a dodavatel zemního plynu trebičská společnost TTS energo s.r.o. V roce 2021 proběhla v celé síti, náležící

městu Třebíč, změna distributora a dodavatele zemního plynu. Společnost QUANTUM a.s. převzala od 1. září 2021 provozování sítě včetně dodávek plynu a celou síť otevřela z hlediska možných dodávek i jiným dodavatelům. Na komunikaci náročný projekt se realizoval po dobu šesti měsíců. Na projektu se podíleli Město Třebíč, společnosti TTS energo s.r.o., QUANTUM, a.s. a SIGETY & ŠÁRKA, s.r.o. Licenci k provozování nově vytvořené otevřené sítě vydal Energetický regulační úřad. Celý projekt byl pro všechny zainteresované strany hektický. Byly vypracovány podrobné harmonogramy, které se podařilo splnit. Úspěch projektu lze vyjádřit i skutečností, že více než 99 % odběratelů plynu na nových sítích si zvolilo jako svého nového dodavatele společnost QUANTUM.

V průběhu roku ještě neodeznělo období nejistoty spojené s dobou covidovou a začalo období nové, stejně významně ovlivněné nejistotou vyvolanou vytrvalým růstem cen, nejvíce patrným u energetických komodit. Covid jednotlivce i firmy ovlivnil četnými lock downy, omezeními, testováními a očkováními, doba energetické krize přinesla dopady ještě tvrdší, ekonomické a sociální. Ceny energií vytrvale rostly, ovlivnily ceny všech výrobků a služeb a způsobily rychlý růst inflace. Situace nejen v energetice se stala chaotickou. Na domácím trhu s elektřinou a plynem nastal otřes, způsobený pádem velkých dodavatelů a přesunem jejich zákazníků do režimu dodavatele poslední instance. Ještě do konce roku se počet dodavatelů, kteří ukončili činnost, počítal na desítky a počet zákazníků bez dodavatele překročil jeden milion. Dramaticky rostly nákupní a prodejní ceny. Plynárna QUANTUM tento otřes ustála a své zákazníky ochránila. Enormní požadavky na finanční zajištění svých nákupů zemního plynu na burze beze zbytku splnila. Vzniklé situaci přizpůsobila strategii, prodejní ceny sjednotila a pečlivě je udržovala pod průměrem na trhu. Díky tomu umožnila i přijetí stovek nových zákazníků z kategorie domácnost, kteří se vlivem pádu jiných dodavatelů nacházeli v režimu dodavatele poslední instance. Nároky na komunikaci a administrativní odbavení nových zákazníků byly enormní. Tato pomoc byla veřejně deklarována prostřednictvím obecních úřadů na distribučních sítích QUANTUM. Bylo to náročné období, které ale tímto rokem rozhodně neskončilo.