

innogy rozšiřuje pobočky v regionech, lidé stále chtějí řešit energie osobně

24.3.2026 - Pavel Grochál | Innogy ČR

Osobní kontakt zůstává klíčový i v digitální době.

- Zákazníci řeší na pobočkách smlouvy, vyúčtování i úspory
- Nové pobočky přibývají v regionech, kde byl servis méně dostupný

I v době digitalizace a online komunikace zůstává osobní kontakt pro řadu zákazníků nenahraditelný. Energetická skupina innogy proto pokračuje v rozšiřování své pobočkové sítě napříč Českou republikou. Tu dnes tvoří 46 zákaznických center a řadí se na druhé místo mezi obchodními sítěmi u nás. innogy chce být zákazníkům blíž a nabídnout jim možnost řešit své požadavky rychle, přehledně a především osobně. Během roku 2025 otevřela innogy pět nových zákaznických center – v Kroměříži, Vsetíně, Klatovech, Prostějově a Mělníku.

„Dlouhodobě vidíme, že vedle digitálních kanálů má osobní kontakt stále své pevné místo. Zákazníci ho vyhledávají především ve chvílích, kdy řeší složitější situace nebo chtějí mít jistotu, že jejich rozhodnutí je správné,“ říká **Jan Smutný**, ředitel zákaznických center innogy.

V loňském roce obsloužila zákaznická centra innogy téměř 365 tisíc klientů. Potvrzuje se tak, že osobní kontakt zůstává důležitým komunikačním kanálem. Významnou roli sehrává především v případech, kdy zákazníci preferují přímou interakci nebo potřebují řešit specifické a komplexní požadavky.

V zákaznických centrech innogy vyřeší zákazníci veškeré požadavky spojené s jejich odběrem elektrické energie či zemního plynu – od uzavření nové smlouvy, nastavení smlouvy stávající, přes změny smluvních údajů až po kontrolu vyúčtování nebo konzultace ohledně cen energií. Typicky na začátku roku přicházejí zákazníci kvůli odečtům energií, zajímají se o aktuální nabídky nebo hledají úspornější řešení. Osobní jednání jim přitom umožňuje získat individuální doporučení a jasné vysvětlení všech možností.

„Naším cílem je kombinovat výhody moderních technologií s dostupností osobního servisu. Každý zákazník si tak může zvolit způsob komunikace, který mu nejvíce vyhovuje – online, telefonicky nebo osobně. Důraz klademe především na celkovou zákaznickou zkušenost, tedy na to, aby pro zákazníka bylo řešení jeho požadavků co nejjednodušší, srozumitelné a komfortní,“ doplňuje **David Konvalina**, CEO innogy Energie.

Rozšiřování pobočkové sítě vychází z detailních analýz poptávky i regionálních potřeb. innogy se zaměřuje především na lokality, kde osobní kontakt dlouhodobě chyběl nebo byl hůře dostupný. Nové pobočky přitom vznikají v přirozených centrech měst, kam lidé běžně míří za svými každodenními záležitostmi.

Během roku 2025 otevřela innogy pět nových zákaznických center – v Kroměříži, Vsetíně, Klatovech, Prostějově a Mělníku. Na začátku letošního roku přibyla také pobočka v Berouně. Nové pobočky se podle prvních zkušeností setkávají s velmi pozitivním ohlasem a rychle si budují stabilní klientelu. Další regionální pobočky otevře innogy i v letošním roce.

<https://www.innogy.cz/o-innogy/press-centrum/tiskove-zpravy/innogy-rozsiruje-pobocky-v-regionech-l>

[ide-stale-chteji-resit-energie-osobne](#)