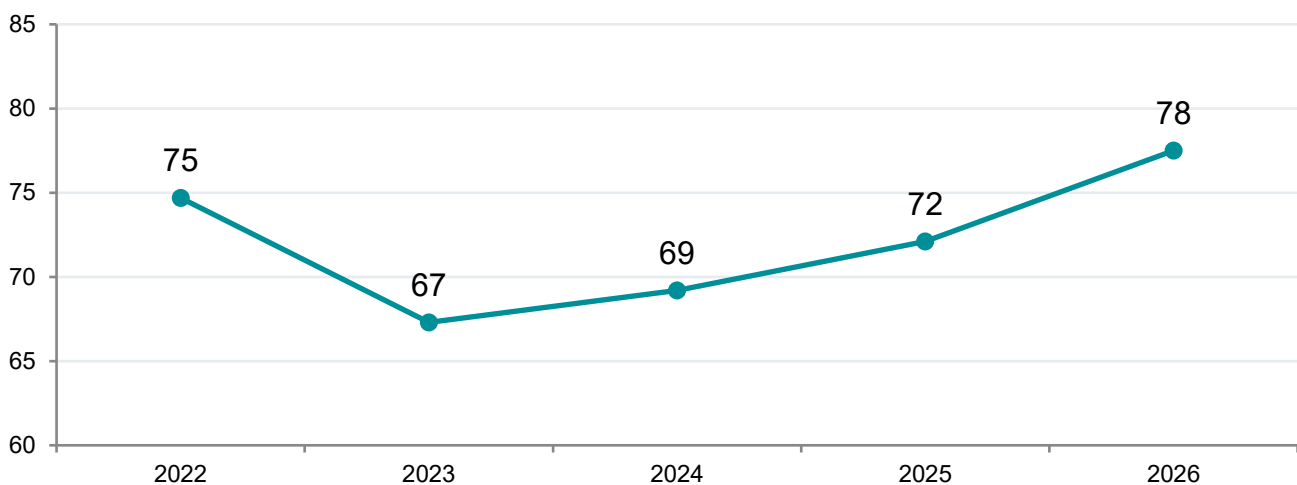


LATAUSALAN KEHITYS

Latausala tekee ennätyksen. Valitukset eivät kuitenkaan katoa.

Suomen julkisen lataamisen asiakastyytyväisyys on noussut kolmessa vuodessa 10,2 EPSI-pistettä. Vuonna 2026 toimialan tulos on 77,5, kun vuonna 2023 se oli 67,3. Samalla valituksen tehneiden osuus on noussut 5,0 prosentista 10,9 prosenttiin.

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KEHITYS 2022–2026



Tulos ei ole ristiriita, joka pitäisi selittää pois. Se kertoo, että latauspalvelut vastaavat kokonaisuutena asiakkaiden tarpeisiin aiempaa paremmin, mutta yksittäiset epäonnistumiset eivät ole vähentyneet samassa tahdissa. Kasvava tyytyväisyys ja yleistyneet valitukset voivat esiintyä yhtä aikaa.

Latauspalvelun onnistuminen punnitaan asiakkaan arjessa. Kokonaistyytyväisyys kertoo yleiskuvan, mutta jonotus, toimimaton latauspiste tai odotettua hitaampi lataus voi ratkaista yksittäisen matkan onnistumisen. Siksi pelkkä toimialan keskiarvo ei vielä kerro, missä kehitystyötä tarvitaan.

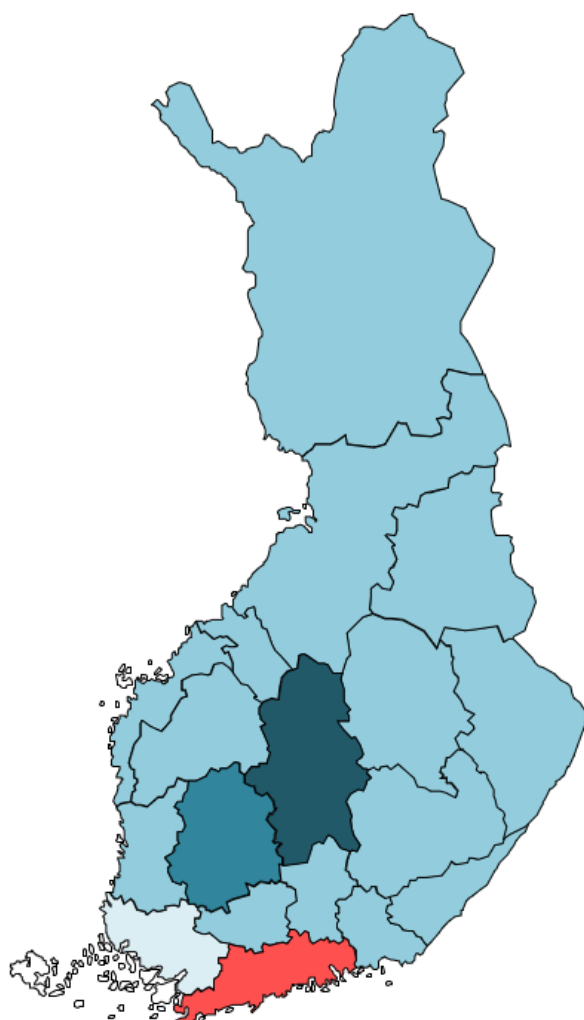
”Latausala on ottanut suuren harppauksen eteenpäin, mutta asiakkaat eivät anna operaattoreille vapautusta ongelmista. Kun lataaminen arkipäiväistyy, myös odotukset kasvavat.”

Heidi Laitinen, EPSI Rating Finland

Missä asuvat Suomen tyytyväisimmät sähköautoilijat – ja miksi?

Uusimaa erottuu: ilman kotilatausasemaa tyytyväisyys putoaa seitsemän pistettä

Mualla Suomessa kotilatausryhmien yhteenlaskettu ero on käytännössä nolla.



KOTILATAUS JAKAA UUDENMAAN

EPSI-asiakastyytyväisyys

Uusimaa

Kotilatausasema	Ei asemaa	
78,1	71,1	+7,0

Pirkanmaa

Kotilatausasema	Ei asemaa	
80,7	79,3	+1,4

Keski-Suomi

Kotilatausasema	Ei asemaa	
82,7	79,5	+3,2

Varsinais-Suomi

Kotilatausasema	Ei asemaa	
78,2	78,2	+0,0

Muu Suomi

Kotilatausasema	Ei asemaa	
79,0	79,0	+0,0



Tyytyväisimmät



Tyytymättömimmät

”Kyse ei siis ole vain siitä, löytyykö latausasema läheltä, vaan siitä, kuinka varmasti ja sujuvasti lataaminen onnistuu silloin, kun sitä tarvitaan. Uusimaa erottuu muusta Suomesta erityisesti siinä, että paljon julkista latausta käyttävien kokemukset ovat selvästi heikompia. Muualla Suomessa vastaavaa tyytyväisyyden jakautumista ei nähdä yhtä voimakkaana.”

HEIDI LAITINEN | EPSI Rating Finland

KILPAILUASETELMA

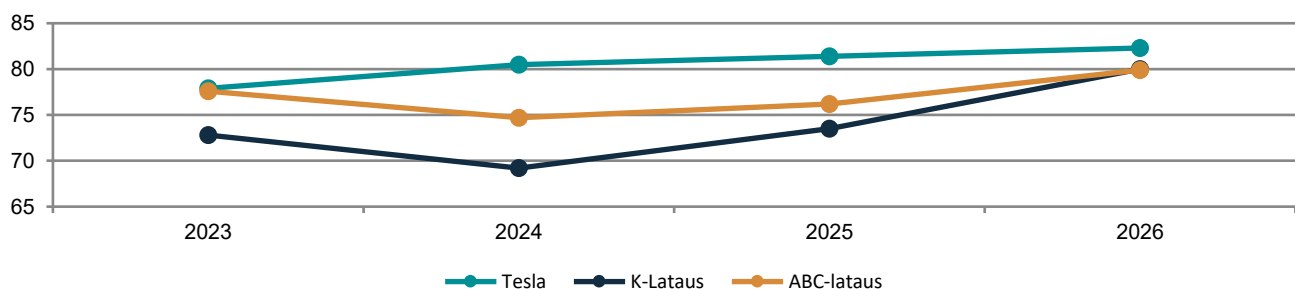
Tesla johtaa – mutta ABC-lataus ja K-Lataus jo lähellä

Tesla säilyttää asiakastyytyväisyyden kärkisijan 82,3 EPSI-pisteellä. K-Lataus (80,0) ja ABC-lataus (79,9) ovat kuitenkin lähellä. Vuoden 2026 sijoitus kertoo tämänhetkisen järjestyksen, mutta monivuotinen kehitys paljastaa, kuinka paljon asetelmat ovat liikkuneet.

ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2026 | EPSI-INDEKSI



MITEN KÄRJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS ON KEHITTYNUT?



”ABC-lataus ja K-Lataus ovat erinomaisia esimerkkejä siitä, miten suomalaiset toimijat ovat onnistuneet rakentamaan vahvan asiakaskokemuksen. Molemmat ovat nousseet aivan alan kärkeen, ja erityisen hienoa on nähdä, että tyytyväisyys on parantunut selvästi viime vuosina. Tulokset osoittavat, että Suomessa osataan kehittää latauspalveluita, joihin asiakkaat ovat aidosti tyytyväisiä.”

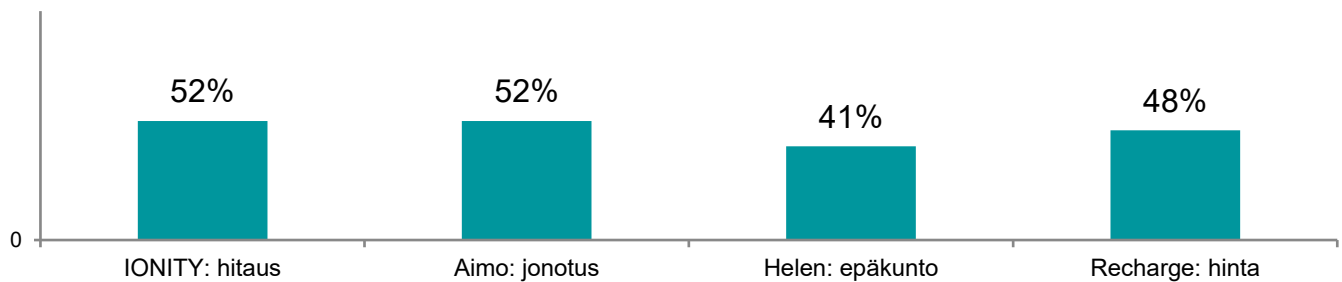
Heidi Laitinen, EPSI Rating Finland

OPERAATTORIEN EROT

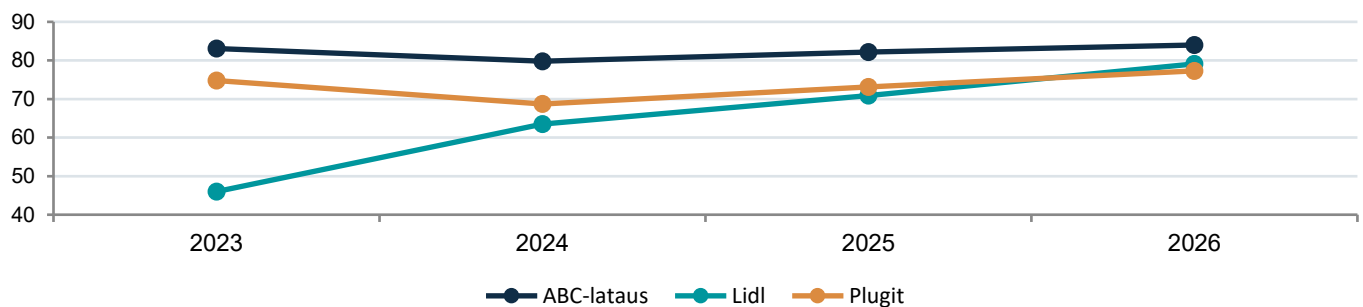
ABC-lataus näyttää mallia – muualla jopa joka toinen törmää latausongelmiin

ABC-latauksen latauspisteiden koettu toimivuus yltää 84,0 EPSI-pisteeseen. Samaan aikaan IONITYn asiakkaista 52,1 % kertoo usein odotettua hitaammasta latauksesta ja Aimo Chargin asiakkaista 51,5 % jonotuksesta.

USEIN KOETUT ONGELMAT | VALIKOIDUT VERTAILUT



LATAUSPISTEIDEN KOETTU TOIMIVUUS | EPSI-PISTETTÄ



Latauspalvelun ongelmat eivät rajoitu toimimattomiin latauspisteisiin. IONITYn asiakkaista 52,1 % kertoo kokevansa usein odotettua hitaampaa latausta, Aimo Chargin asiakkaista 51,5 % jonottamista ja Helenin asiakkaista 41,2 % epäkuntoisia pisteitä. Rechargella puolestaan 47,8 % kertoo usein hintayllätyksistä. Kyse on erilaisista ongelmista – ei operaattorien yleisestä ongelma-asteesta.

Toimivuusarvioissa ABC-lataus erottuu edukseen: 84,0 EPSI-pistettä vuonna 2026 ja vahva taso koko tarkastelujakson. Lidl on noussut kolmessa vuodessa 46,0 pisteestä 79,1 pisteeseen (+33,1). Plugitin tulos on 77,3, eli 6,7 pistettä ABC-latausta alempi. Luvut kuvaavat asiakkaiden kokemuksia, eivät teknisesti mitattua käyttövarmuutta.

”Latausalan kehityksessä on kaksi hyvin erilaista todellisuutta. Osa operaattoreista on onnistunut rakentamaan erittäin luotettavaksi koetun palvelun, mutta toisilla asiakkaiden arkea häiritsevät edelleen jonot, hitaus ja toimimattomat latauspisteet. ABC-latauksen vahva tulos ja Lidlin nopea kehitys osoittavat, että asiakaskokemukseen voidaan vaikuttaa.”

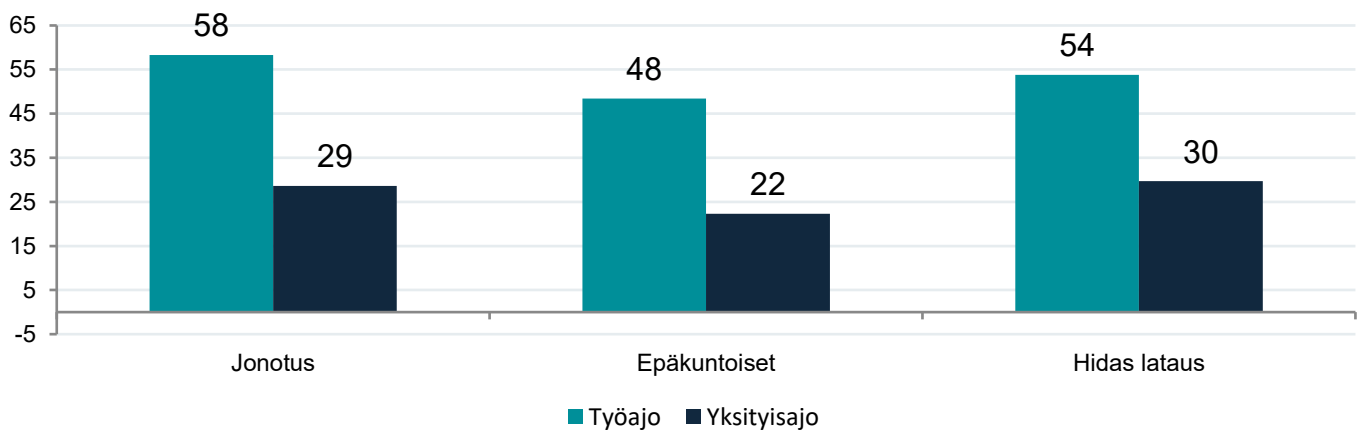
Heidi Laitinen, EPSI Rating Finland

TYÖAJOSSA LATAAMINEN

Työajossa lataaminen paljastaa verkoston heikot kohdat

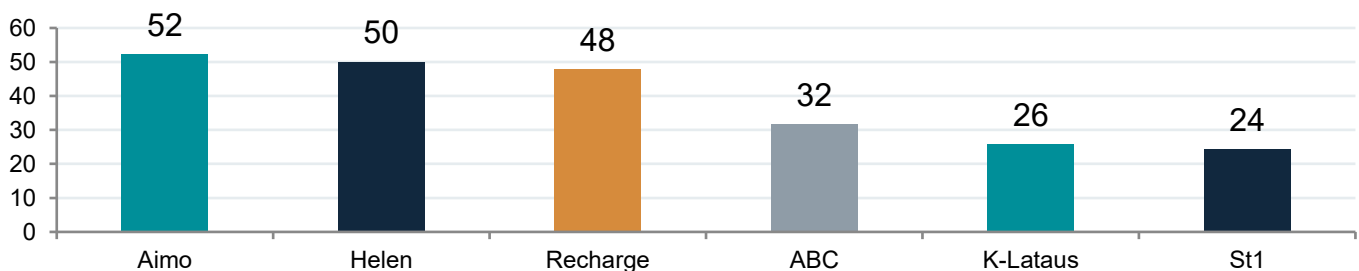
Työajossa lataavat kohtaavat selvästi enemmän ongelmia kuin yksityisajossa lataavat. Usein jonotusta raportoi työajossa lataavista 58,3 %, yksityisajossa lataavista 28,6 %. Epäkuntoisia latauspisteitä kohtaa usein vastaavasti 48,4 % ja 22,3 %, odotettua hitaampaa lataamista 53,8 % ja 29,7 %.

TOISTUVAT ONGELMAT | TYÖAJO VS. YKSITYISAJO



Ero näkyy myös kokonaistyytyväisyydessä: työajossa lataavien tulos on 68,3 EPSI-pistettä, yksityisajossa lataavien 78,1. Ero on 9,8 pistettä. Työajossa lataaminen on usein sidottu päivän aikatauluun, joten viiveet voivat tuntua erityisen hankalilta.

HINTAYLLÄTYSTEN YLEISYYS VAIHTELEE OPERAATTOREITTAIN



”Työajossa lataaminen on alan stressitesti. Kun lähes kuusi kymmenestä kohtaa usein jonoja, kyse ei ole vain mukavuudesta vaan myös työpäivän ennakoitavuudesta.”

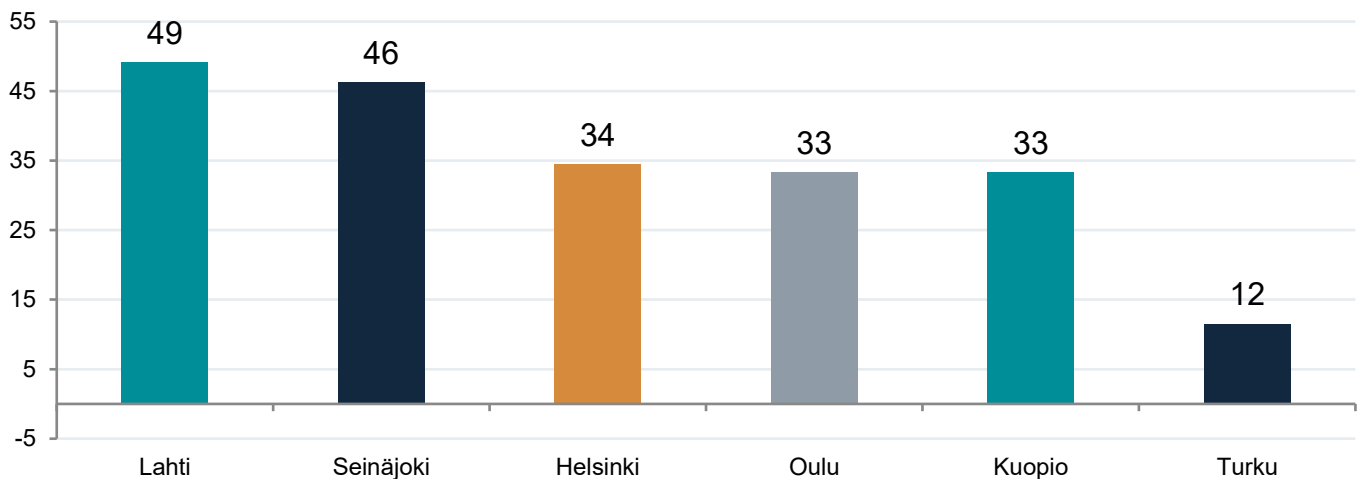
Heidi Laitinen, EPSI Rating Finland

ALUEELLISET EROT

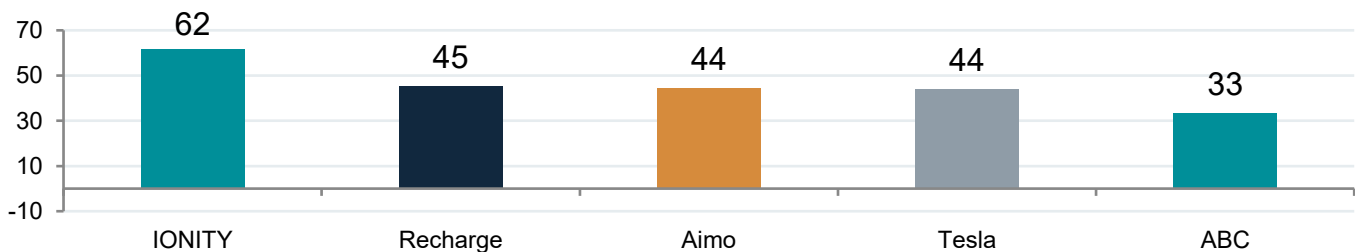
Latausjonot jakavat Suomen – Lahti 49 %, Turku 12 %

Lataamisen jonotuskokemuksissa on suuria alueellisia eroja. Lahden seudulla asuvista vastaajista 49,1 % kertoo jonottavansa usein, Seinäjoen seudulla 46,2 %. Turun seudulla vastaava osuus on vain 11,5 %. Lahden ja Turun välinen ero on 37,6 prosenttiyksikköä.

JONOTUSTA USEIN KOKEVAT | VASTAAJAN ASUINALUE



HELSINGIN SEUDULLA ASUVIEN KOKEMA LATAUKSEN HITAUTS



Erillisessä operaattorivertailussa Helsingin seudulla asuvista IONITYn asiakkaista 61,5 % ja ABC-latauksen asiakkaista 33,3 % kokee latauksen usein odotettua hitaammaksi. Kyse on asiakkaiden arvioista, ei mitatusta lataustehosta; tätä vertailua ei pidä sekoittaa alueellisiin jonotustuloksiin.

”Latausjonot eivät ole vain pääkaupunkiseudun ongelma. Lahden ja Turun seutujen suuri ero kertoo, kuinka erilaiseksi lataamisen arki voi muodostua eri puolilla Suomea.”

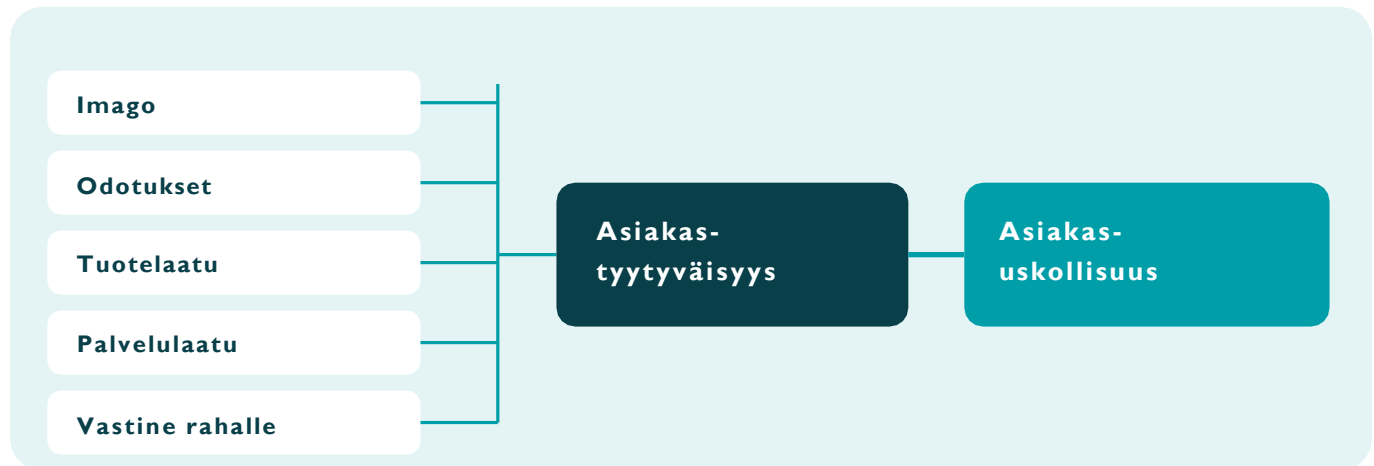
Heidi Laitinen, EPSI Rating Finland

Tutkimuksesta

EPSI Rating sai alkunsa vuonna 1989 Tukholman kauppakorkeakoulussa käynnistetyistä EU-tutkimushankkeista. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää tieteellisesti perusteltu ja kansainvälisesti vertailukelpoinen tapa mitata asiakastyytyväisyyttä ja -uskollisuutta.

EPSI Rating Groupin omistaa ruotsalainen laatututkimusorganisaatio SIQ. Tutkimustyötä tehdään yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa.

EPSI-MALLI | ASIAKASKOKEMUKSESTA USKOLLISUUTEEN



ASIAKASKOKEMUS ON LIIKETOIMINNAN MENESTYSTEKIJÄ

Akateeminen tutkimus on osoittanut yhteyden EPSI-indeksiin ja yritysten taloudellisten tulosten välillä. EPSI:n tutkimusmalli tunnistaa tyytyväisyyteen ja uskollisuuteen vaikuttavat tekijät, ja ROI-analyysit yhdistävät asiakaskokemuksen asiakaspysyvyyteen, kasvuun ja liikevaihdon kehitykseen.

EPSI ei vain mittaa kokemusta – se auttaa ymmärtämään liiketoiminnan arvoa.

TUTKIMUKSEN LAAJUUS

EPSI tutkii Suomessa vuosittain satoja toimijoita kymmenillä toimialoilla. Yhtenäinen tutkimusmalli ja yli 100 000 vuosittaista haastattelua mahdollistavat asiakaskokemuksen vertailun myös toimialarajojen yli.

SÄHKÖAUTOJEN LATAUSPISTEET 2026

Yli 1 500 haastattelua.

Aineistonkeruu syyskuussa 2026

Lisätiedot: heidi.laitinen@epsi-finland.org