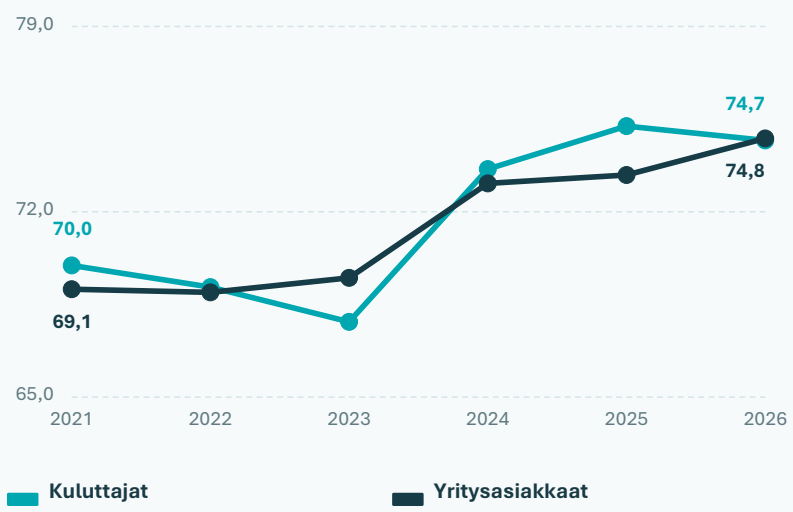
PÄÄUUTINEN

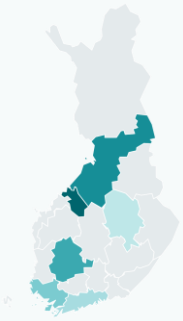
Kaukolämpöön luotetaan – silti joka neljäs harkitsee muuta lämmitysmuotoa

Kuluttajien ja yritysasiakkaiden tyytyväisyys on noussut energiakriisin jälkeisistä vuosista. Vuonna 2026 kehitys eriytyi: kotitalouksissa mitataan lievää laskua, yritysasiakkaissa selvää nousua. Lopputuloksena tyytyväisyys on molemmissa segmenteissä lähes identtisellä, hyvällä tasolla.

KAUKOLÄMPÖ: TYYTYVÄISYYDEN KEHITYS 2021–2026



MISSÄ ASIAKKAAT OVAT TYYTYVÄISIMPIÄ?



Keski-Pohjanmaa	**81,7**
Pohjois-Pohjanmaa	**79,8**
Pirkanmaa	**77,7**
Varsinais-Suomi	**76,3**
Uusimaa	**72,7**

Vastaajan asuinmaakunta

74,7
Kaikki asiakkaat, EPSI 2026

+0,5
Koko alan muutos vuodesta 2025

25,7 %
Harkinnut muuta lämmitysmuotoa

PALVELU TOIMII – VAIHTOEHDOT KIINNOSTAVAT

Kaukolämpö on yhä monelle huoleton ja luotettava lämmitysmuoto. Vuoden 2026 yhdistetty asiakastyytyväisyys on 74,7 pistettä, puoli pistettä edellisvuotta enemmän. Kuluttajien indeksi oli 74,7 (2025: 75,2), kun yritysasiakkaiden luku nousi 73,4:stä 74,8:aan. Molemmilla ryhmillä kehitys on selvästi parempi kuin vuonna 2021.

MAAKUNNISSA TUNTUVIA EROJA

Keski-Pohjanmaan tyytyväisyys on 81,7 pistettä, mutta Uudellamaalla jäädään 72,7 pisteeseen. Alueellinen ero kertoo, ettei kaukolämpö ole samanlainen kokemus kaikkialla Suomessa. Myös lämmitysmuodon vaihtamista on harkinnut jo noin joka neljäs kuluttaja. Harkinta ei ole sama asia kuin toteutunut vaihto, mutta se nostaa asiakasarvon näkyväksi kysymykseksi.

Kuluttajien palvelukokemus 2026: tuotelaatu 80,0 | palvelu 74,2 | vastine rahalle 74,8

“Kaukolämpöön ollaan tyytyväisiä, mutta se ei yksin riitä pitämään asiakasta. Yhtiön on osoitettava, miksi kaukolämpö on asiakkaalle hyvä ratkaisu myös tulevina vuosina.”

Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

KOKO ALAN YHTEISRANKING

Kokkolan Energia koko kaukolämpöalan ykkönen – Turku Energia teki suurimman nousun

Yhdistetyssä B2C- ja B2B-vertailussa ovat mukana kaikki nimetyt yhtiöt. Kärkeen nousee Kokkolan Energia 79,1 pisteellä. Turku Energia kiri toiseksi ja paransi tulostaan 6,8 pistettä vuodessa. Erittäin korkeaan tyytyväisyystasoon (75) yltävät myös Oulun Energia, Nurmijärven Sähkö, Vantaan Energia, Valkeakosken Energia sekä Tampereen Energia.

KAUKOLÄMPÖ 2026 – KAIKKI ASIAKKAAT, B2C+B2B

YHTIÖ / RYHMÄ	EPSI	MUUTOS
Kokkolan Energia	**79,1**	—
Turku Energia	**78,4**	**+6,8**
Oulun Energia	**78,0**	+1,1
Nurmijärven Sähkö	**77,7**	-2,1
Vantaan Energia	**76,0**	+0,6
Valkeakosken Energia	**75,8**	—
Tampereen Energia	**75,3**	-2,2
Muut	**75,0**	-2,1
Toimiala	**74,7**	+0,5
Fortum	**74,0**	+0,6
Kuopion Energia	**73,9**	-0,8
Alva	**73,8**	+1,8
Helen	**73,6**	+0,2
Vaasan Sähkö	**73,5**	—
Lahti Energia	**72,1**	+0,3

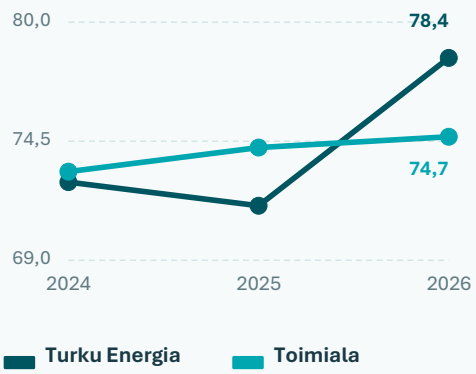
Muut = muut toimijat yhdessä. Toimiala esitetään oikeassa pistemäärän mukaisessa kohdassa.

YHDISTETYN VERTAILUN VOITTAJA

79,1 **Kokkolan Energia**

Kotitalouksien EPSI 80,6; B2C-rankingissa toinen.

TURUN NOUSU NÄKYY KOKO MARKKINASSA



KÄRJEN MUUTOKSET

Turku Energia +6,8

Oulun Energia +1,1

Tampereen Energia –2,2

Nurmijärven Sähkö –2,1

KOKKOLAN KÄRKITULOS ON KOKO ALAN UUTINEN

Kokkolan Energia on yhdistetyn vertailun ykkönen, kun kotitalous- ja yritysasiakkaat tarkastellaan yhdessä. Kakkoseksi noussut Turku Energia paransi vuodessa 6,8 pistettä, ja Oulun Energia on kolmantena 78,0 pisteellä. Yhteisranking näyttää koko asiakaskunnan – siksi sen kärki ei ole sama kuin erillisissä B2C- ja B2B-vertailuissa.

KAIKKI YHTIÖT EIVÄT KULJE SAMAAN SUUNTAAN

Toimialan yhdistetty indeksi nousi 74,2:sta 74,7 pisteeseen. Turku Energia erottuu huomattavalla nousulla, mutta esimerkiksi Tampereen Energian ja Nurmijärven Sähkön tulokset laskivat yli kaksi pistettä. Yksittäisten yhtiöiden vuosimuutokset eivät sellaisinaan kerro muutoksen syitä.

“Kokkolan Energia ottaa koko alan kärkipaikan. Turun nousu taas osoittaa, että asiakaskokemuksen sijoitukset voivat muuttua nopeasti.”
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

KOKO ALAN YHTEISRANKING

EPSI-mitalit – yksityisasiakkaat & yritysasiakkaat



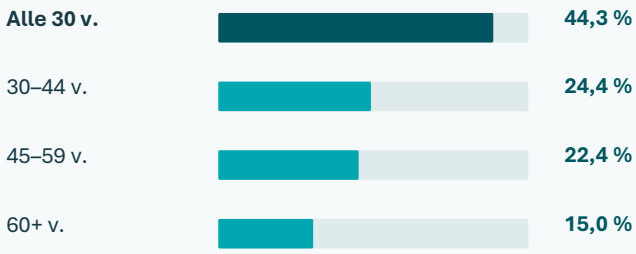
EPSI-mitalit myönnetään vertailujen voittajille sekä erittäin tyytyväisten asiakkaiden (75 indeksipistettä) raja saavuttaville yhtiöille. Kaukolämmössä myönnetään mitalit kolmessa kategoriassa: 1. yhdsitetty (yksityisasiakkaat & yitysasiakkaat), 2. yksityisasiakkaat, 3. yritysasiakkaat,

KOTITALOUDEN VALINNAT

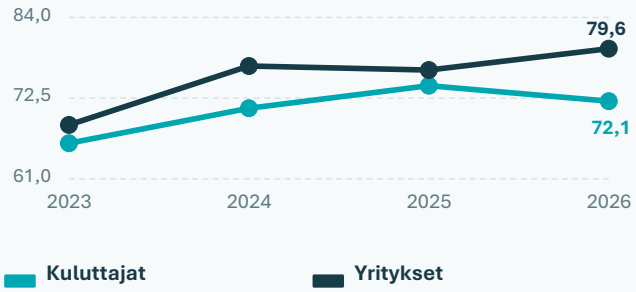
Nuoret etsivät vaihtoehtoja – samalla säästöinnostus hiipuu

Alle 30-vuotiaista 44,3 prosenttia on harkinnut muuta lämmitysmuotoa. Samaan aikaan suomalaiset tuntevat lämmönkulutuksensa paremmin kuin vuonna 2021, mutta valmius ajoittaa kulutusta säästöjen vuoksi on vähentynyt.

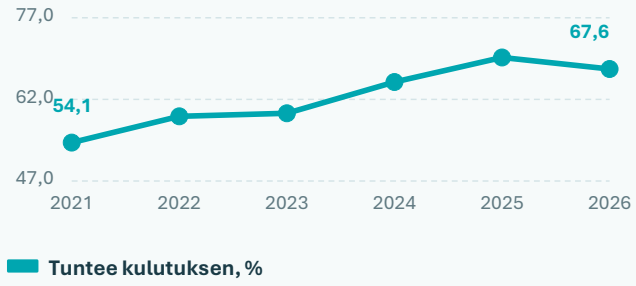
MUUTA LÄMMITYSTÄ HARKINNEET, IKÄRYHMÄT



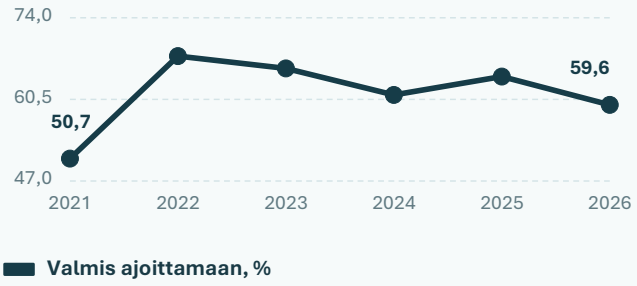
USKO KAUKOLÄMPÖÖN 10 VUODEN PÄÄSTÄ



TUNTEE OMAN KULUTUKSENSA, KULUTTAJAT



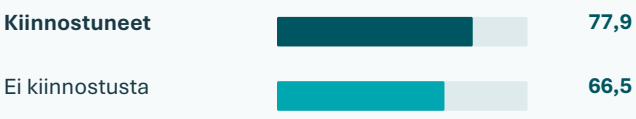
VALMIS AJOITTAMAAN KULUTUSTA, KULUTTAJAT



VAIHTOA HARKINNEET VS. MUUT: EPSI 2026



OPTIMOINTIKIINNOSTUS JA TYYTYVÄISYYS



VAIHTOHARKINTA EI OLE SAMA KUIN TYYTYMÄTTÖMYYS

Nuoret ovat keskimäärin melko tyytyväisiä kaukolämpöön (EPSI 76,6), vaikka he pohtivat muita lämmitystapoja selvästi vanhempia enemmän. Kaikista kuluttajista 25,7 prosenttia on harkinnut vaihtoehtoa. Harkinneiden EPSI on kuitenkin vain 67,8, kun muiden on 78,2 – tämä kertoo asiakassuhteen hauraudesta.

ENERGIATIETO KASVAA, KÄYTÄNNÖN SÄÄSTÖHAKU EI

Kulutuksensa tuntevien osuus on noussut vuodesta 2021 (54,1 %) vuoteen 2026 (67,6 %). Käytön ajoittamiseen valmiiden osuus oli 2022 jo 67,7 %, mutta on nyt 59,6 %. Automaattisesta optimoinnista kiinnostuneilla tyytyväisyys on 77,9, kiinnostumattomilla 66,5 pistettä.

“Kaukolämmössä näkyy huolestuttava ristiriita: asiakkaat tuntevat energiankulutuksensa selvästi paremmin kuin viisi vuotta sitten, mutta kiinnostus sen ohjaamiseen hiipuu. Pelkkä tieto ei enää riitä saamaan asiakkaita toimimaan.”

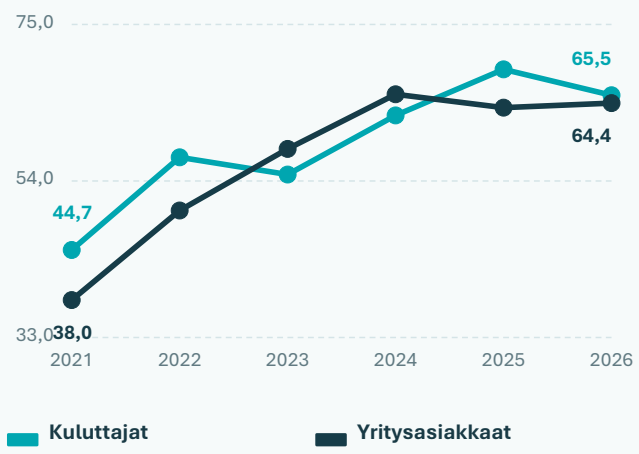
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

HINNOITTELU JA VASTINE RAHALLE

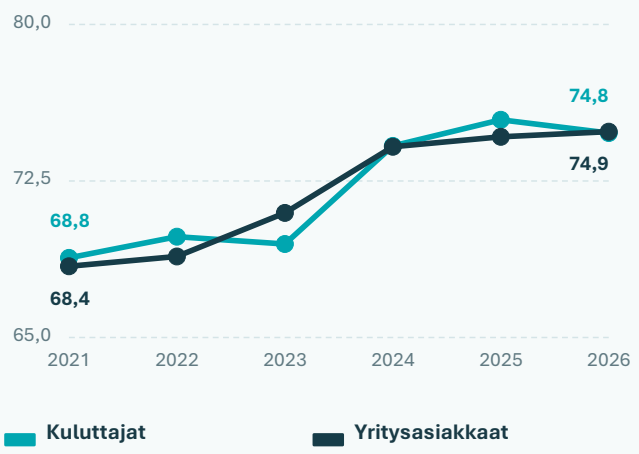
Hintamallin hyväksyntä kääntyi laskuun – laskua arvioidaan entistä kriittisemmin

Kuluttajien hyväksyntä kaukolämmön hinnoittelumallille parani voimakkaasti vuosina 2021–2025, mutta kääntyi tänä vuonna laskuun. Vastine rahalle on silti selvästi parempi kuin energiakriisin aikaan.

TYYTYVÄINEN HINTAMALLIIN, OSUUS 2021–2026



KOETTU VASTINE RAHALLE 2021–2026



HINTAMALLIN HYVÄKSYNTÄ 2025 → 2026

B2C 2025	**69,0 %**	
B2C 2026	**65,5 %**	
B2B 2025	**63,8 %**	
B2B 2026	**64,4 %**	

VASTINE RAHALLE: KULUTTAJAYHTIÖT 2026

Turku Energia	**79,8**
Oulun Energia	**78,9**
Kokkolan Energia	**78,2**
Toimiala	**74,8**

KULUTTAJA NÄKEE HINNAN KOKO PALVELUN MITTARINA

Vuonna 2021 vain 44,7 % kuluttajista kertoi olevansa tyytyväinen hinnoittelumalliin. Osuus nousi 69,0 prosenttiin vuonna 2025, mutta laski nyt 65,5 prosenttiin. Yritysasiakkaissa tyytyväisten osuus on 64,4 %. Ero heijastaa sitä, kuinka ymmärrettäväksi ja oikeudenmukaiseksi asiakas kokee laskun muodostumisen.

HYVÄN VASTINEEN KOKEMUS EROTTELEE YHTIÖITÄ

Turku Energia saa kuluttajilta vastineesta rahalle 79,8 pistettä, Oulun Energia 78,9 ja Kokkolan Energia 78,2, kun koko toimialan taso on 74,8. Alvan yritysasiakkaille koettu vastine on 79,9 ja Kuopion Energian yritysasiakkaille 75,5 pistettä. Asiakkaat vertaavat hintaa siihen, kuinka helpolta, selkeältä ja luotettavalta palvelu kokonaisuutena tuntuu.

“Kun hintamallin hyväksyntä kääntyy laskuun, yritysten on syytä kuunnella. Asiakas haluaa ymmärtää, mistä lasku muodostuu ja mitä hän saa vastineeksi.”

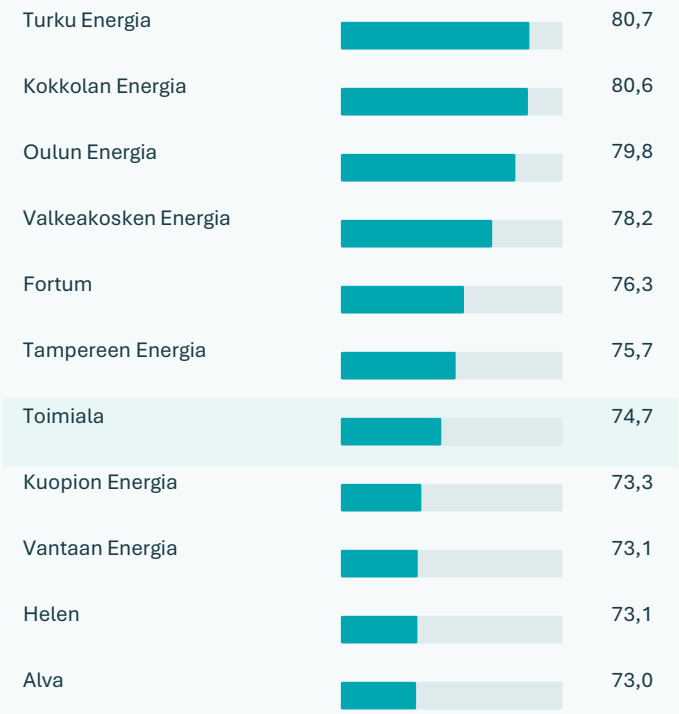
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

KULUTTAJAYHTIÖIDEN ONNISTUJAT

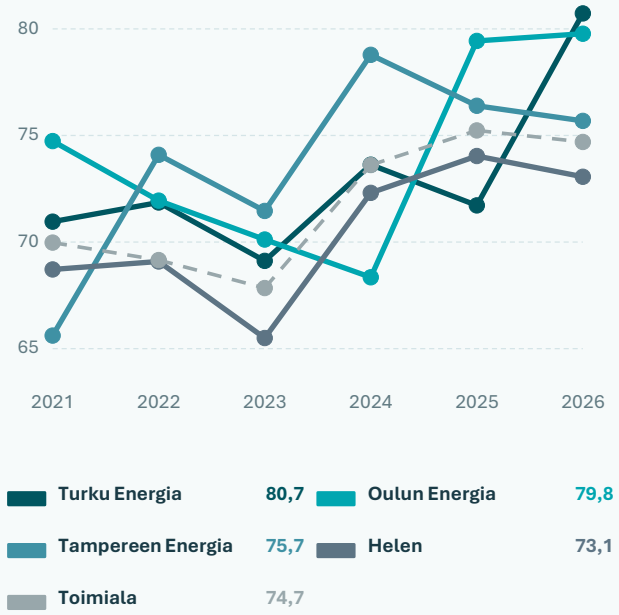
Kärki lähes tasapisteissä – Oulu palasi huipulle

Turku Energia (80,7), Kokkolan Energia (80,6) ja Oulun Energia (79,8) muodostavat tiiviin kärkikolmikon. Myös Valkeakosken Energia ylittää selvästi toimialan keskitason. Historiassa näkyy useita nousijoita.

KAUKOLÄMMÖN B2C-RANKING 2026

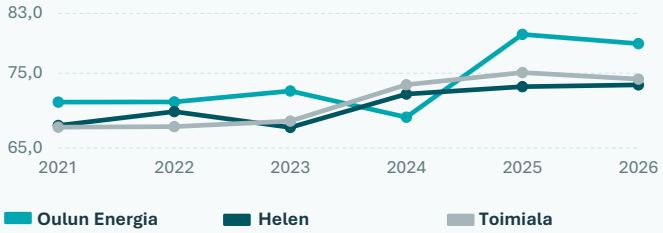


NELJÄ YHTIÖTÄ + TOIMIALA | EPSI 2021–2026



Kokkolan Energialla on tässä aikasarjassa vain vuoden 2026 tulos (80,6).

PALVELUN LAATU | OULU, HELEN JA TOIMIALA





KÄRKIKOLMIKKO ALLE PISTEEN SISÄLLÄ

Turku Energia (80,7), Kokkolan Energia (80,6) ja Oulun Energia (79,8) mahtuvat 0,9 pisteen sisään. Oulu nousi vuosina 2024–2026 tasolta 68,3 jo 79,8 pisteeseen. Tampereen Energia on puolestaan vahvistunut vuoden 2021 65,6 pisteestä nykyiseen 75,7 pisteeseen. Historiassa näkyy useita erilaisia onnistumisen polkuja.

RANKING EI KERRO KOKO TARINAA – HELENIN PALVELULAATU VAHVISTUU

Helenin palvelulaatu on noussut vuoden 2023 67,7 pisteestä vuoden 2026 73,4 pisteeseen. Kokonais-EPSI on 73,1. Kehitys osoittaa, miksi yhtiöitä kannattaa tarkastella kokonaisindeksiä syvemmältä: palvelukokemuksen vahvistuminen voi näkyä osa-alueissa selvästi, vaikka sijoitus yksittäisen vuoden rankingissa kertoo vain yhden näkökulman.

“Kärjessä erot ovat pieniä, mutta kehitys kertoo enemmän kuin sijoitus. Oulu nousi vahvasti, Turku kiri ja myös Helenin palvelulaatu on vahvistunut.”

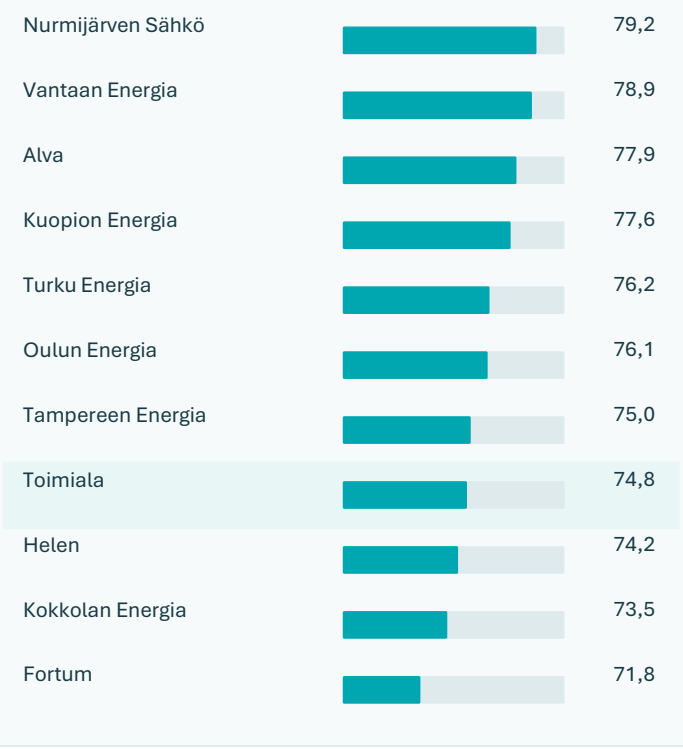
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

YRITYSASIAKKAIDEN MENESTYJÄT

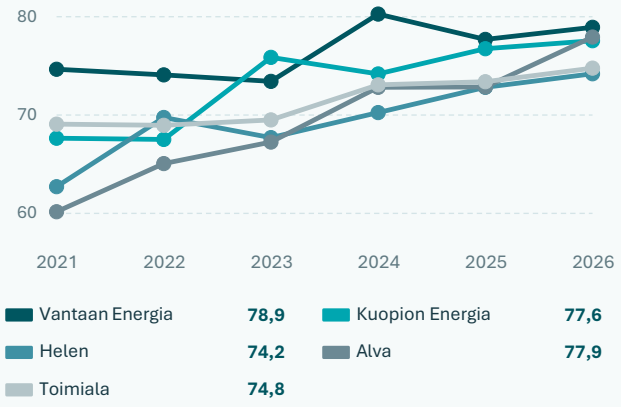
Nurmijärven Sähkö ykkönen yritysasiakkaissa – Vantaan Energia vain 0,3 pisteen päässä

Yritysasiakkaiden kärjessä erot ovat hyvin pieniä. Nurmijärven Sähkö (79,2) ja Vantaan Energia (78,9) johtavat vertailua, ja myös vahvaa nousua viime vuosina tehnyt Alva sekä viime vuodet kärjen tuntimassa viettänyt Kuopion Energia yltävät huomattavan vahvaan tulokseen. Erittäin korkeaan tasoon (75) yltävät myös Turku Energia, Oulun Energia jaTampereen Energia. Historiavertailu paljastaa, miten eri tahtiin asiakaskokemus on kehittynyt.

KAUKOLÄMMÖN B2B-RANKING 2026



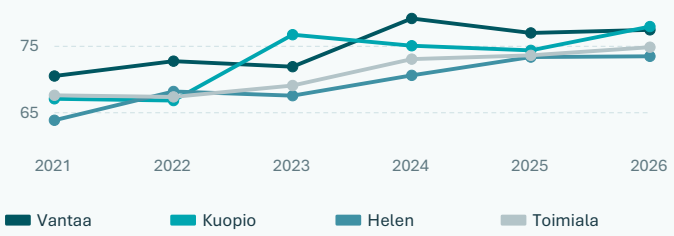
NELJÄ YHTIÖTÄ + TOIMIALA | EPSI 2021–2026



MUUTOS VUODESTA 2021 | EPSI-PISTETTÄ

+11,5	+9,9	+6,3	+4,3
Helen	Kuopio	Oulu	Vantaa

PALVELUN LAATU: KOLME YHTIÖTÄ + TOIMIALA





KÄRJEN EROT VAIN MUUTAMIA KYMMENYKSIÄ

Tutkimuksessa jo pitkään erinomaisesti menestyneiden Nurmijärven Sähkön 79,2 ja Vantaan Energian 78,9 pisteen tuloksia erottaa vain 0,3 pistettä. Alva (77,9) ja Kuopion Energia (77,6) täydentävät kärkiryhmää. Yritysasiakkaissa menestyjien järjestys poikkeaa kuluttaja-asiakkaiden vertailusta.

PITKÄ KEHITYS PALJASTAA USEITA ONNISTUMISIA

Kuopion Energian EPSI nousi vuosina 2021–2026 67,6:sta 77,6 pisteeseen ja Helenin 62,7:stä 74,2:een. Alvan pidemmän aikavälin vahvistuminen 60,2:sta 77,9:ään kertoo samasta ilmiöstä: sijoitusta kiinnostavampaa voi olla, kuinka laajasti ja pitkään asiakaskokemus paranee.

“Yritysasiakkaiden kärjessä erot ovat pieniä. Olennaisinta on, että useat yhtiöt ovat pystyneet parantamaan asiakaskokemustaan pitkäjänteisesti – ja onnistumisia näkyy eri puolilla rankingia.”

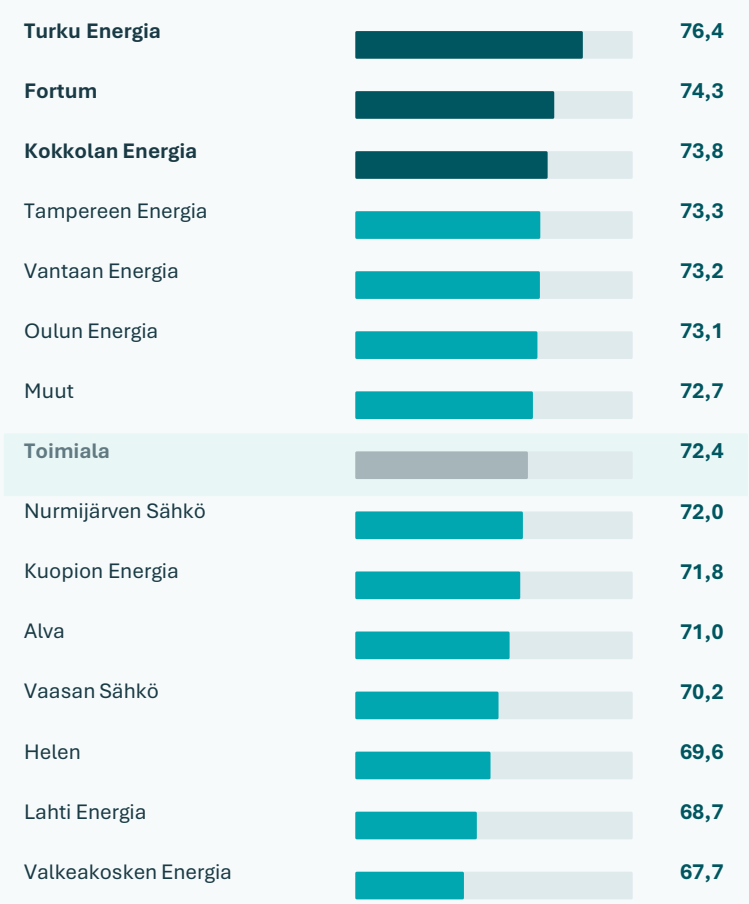
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

EPSI SDI | KESTÄVYYSVERTAILU

Kestävyysarviot laskivat – Turku Energia johtaa, Alva B2B-kärjessä

Yhtiötä koskevia asiakasarvioita kuvaava EPSI:n erillinen kestävyysindeksi (SDI) laski alalla 73,4:stä 72,4 pisteeseen. Yhteisvertailun kärjen muodostavat Turku Energia, Fortum ja Kokkolan Energia.

YHDISTETTY SDI-KESTÄVYYSRANKING 2026



Pylväiden näyttöväli 60–80 (SDI-indeksin asteikko 0–100).

EPSI SDI | B2C



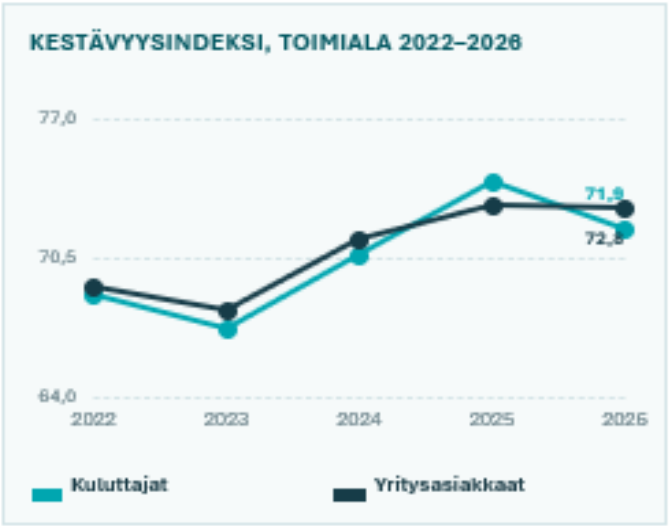
Turku Energia
77,1 pistettä

EPSI SDI | B2B



Alva
76,8 pistettä

KESTÄVYYSINDEKSI, TOIMIALA 2022–2026



72,4
Toimialan yhdistetty SDI 2026

−1,0
Muutos vuodesta 2025

+4,6
Turku Energian vuosimuutos

KESTÄVYYS ON PALJON ENEMMÄN KUIN YMPÄRISTÖTEKOJA

EPSI:n SDI-kestävyysindeksi yhdistää asiakkaiden arviot muun muassa ympäristövastuusta, sosiaalisesta vastuusta, vastuullisesta taloudellisesta toiminnasta ja tulevien sukupolvien huomioimisesta. Kuluttajien tulos laski 74,1:stä 71,9:ään, yritysten 73,0:sta 72,8:aan.

KÄRJESSÄ USEITA YHTIÖITÄ

Yhdistetyssä SDI:ssä Turku Energia on ensimmäinen (76,4), Fortum toinen (74,3) ja Kokkolan Energia kolmas (73,8). Myös Tampereen Energia (73,3), Vantaan Energia (73,2) ja Oulun Energia (73,1) ylittävät toimialan keskiarvon. Erillisten kestävyysmitalien voittajat ovat B2C: Turku Energia ja B2B: Alva.

“Vastuullisuuden arvioissa yhtiöiden väliset erot ovat huomattavia. Turku Energia paransi selvästi, ja Fortum sekä Kokkola ovat mukana kärjessä, vaikka alan tulos heikkeni.”

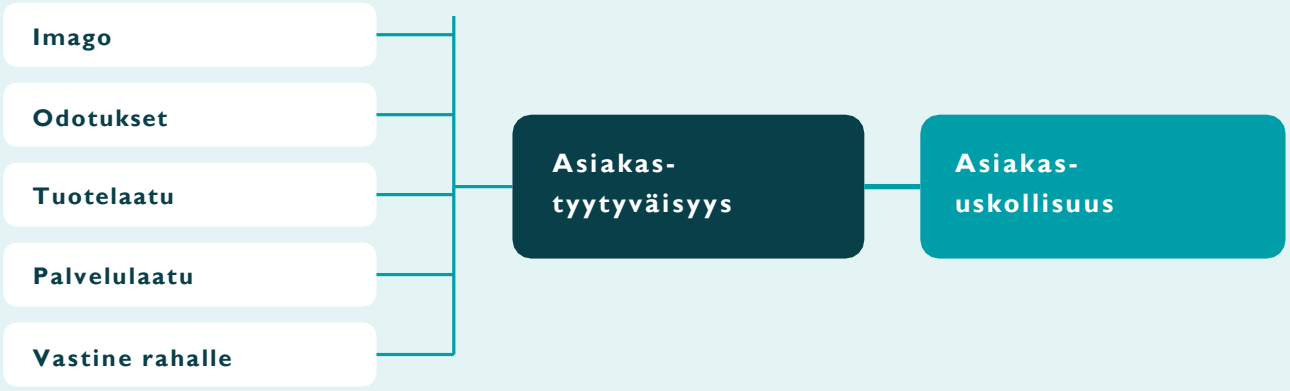
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland |

Tutkimuksesta

EPSI Rating sai alkunsa vuonna 1989 Tukholman kauppakorkeakoulussa käynnistetystä EU-tutkimushankkeesta. 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-indeksin 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.

KAUKOLÄMPÖ 2026

Suomalaisille kaukolämpöasiakkaille tehtiin yli 2000 haastattelua.

Aineistonkeruu loka-marraskuussa 2026. Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa +/- 2-3 indeksipistettä yhtiöittäin.

Laajempi raportti ja yhtiökohtaiset analyysit: heidi.laitinen@epsi-finland.org