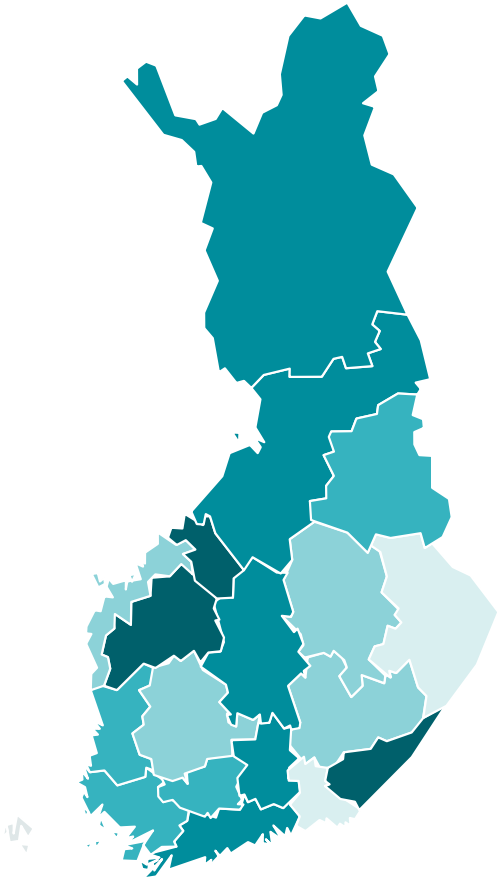
Sähkönmyynti
Suomi 2026

Toimialatutkimus



Asiakastyytyväisyys maakunnittain

Asiakkaan asuinmaakunta ja arvio omasta sähkönmyyjästä. Koska useat sähköyhtiöt myyvät sähköä maanlaajuisesti ja asiakas voi valita sähköyhtiönsä, luvut eivät suoraan kuvaa eri yhtiöiden tyytyväisyyttä. Eri yhtiöiden tyytyväisyydestä lisää seuraavilla sivuilla.



MAAKUNTA	PISTEET
Keski-Pohjanmaa	78,9
Etelä-Pohjanmaa	78,6
Etelä-Karjala	77,0
Uusimaa	76,9
Keski-Suomi	76,1
Päijät-Häme	75,6
Lappi	75,6
Pohjois-Pohjanmaa	75,2
Satakunta	74,2
Varsinais-Suomi	73,8
Kanta-Häme	73,3
Kainuu	73,2
Pirkanmaa	72,2
Pohjois-Savo	71,6
Etelä-Savo	71,1
Pohjanmaa	70,2
Kymenlaakso	69,9
Pohjois-Karjala	60,7

Ahvenanmaa: ei tulosta

Yksityisasiakkaat 2026 · EPSI-indeksi 0–100

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2005–2026



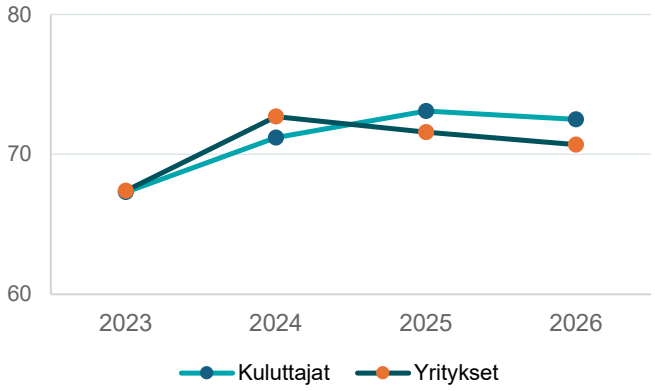
EPSI Rating 2026 · EPSI-indeksi 0–100

SOPIMUSTYYPIT | KEHITYS 2023–2026

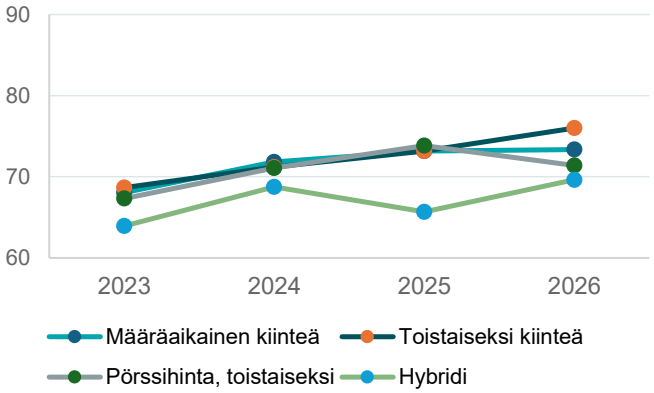
Pörssisähköasiakkaiden tyytyväisyys laski – kiinteähintaisissa kehitys oli parempaa

Toimialan kuluttajatyytyväisyys on 72,5 pistettä (2025: 73,1). Yritysasiakkaiden tulos on 70,7 (2025: 71,6). Keskimääräinen muutos on maltillinen, mutta sopimustyyppien kehitys eriytyy.

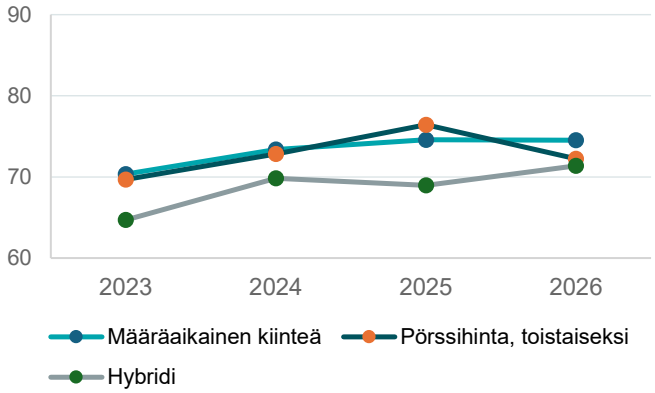
Kuluttajien ja yritysten kokonaiskehitys



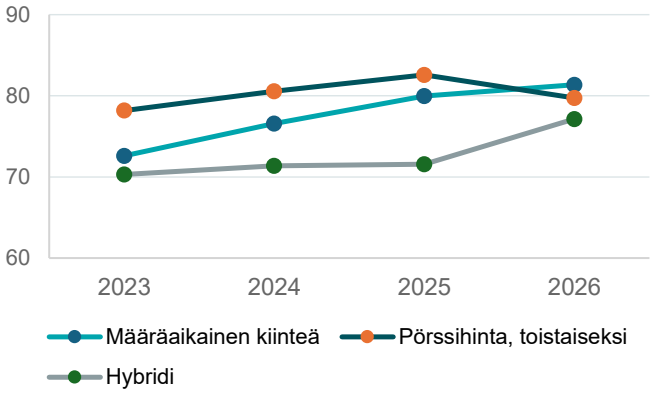
Tyytyväisyys sopimustyypeittäin



Vastine rahalle



Sopimuksen sopivuus omaan tilanteeseen



Pörssihintaisissa sopimuksissa vastine rahalle laski yhteensä 76,4:stä 71,8 pisteeseen. Määräaikaisten pörssisopimusten tyytyväisyys laski 5,5 pistettä. Hybridien tyytyväisyys nousi 4,0 pistettä, mutta jäi alle toimialan tason.

PÄÄUUTINEN | SÄHKÖLASKU JA LUOTTAMUS

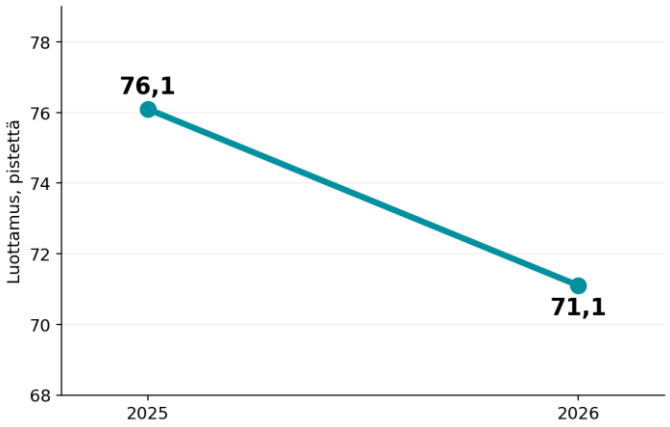
Pienituloisten luottamus sähköyhtiöihin laski – sähkön hinta huolettaa

Pienituloisimpien luottamus omaan sähköyhtiöön laski vuodessa viisi pistettä. Suurituloisimmat puolestaan ovat tuloryhmävertailun tyytymättömimpiä ja harkitsevat vaihtoa useimmin. Luottamus, tyytyväisyys ja vaihtoaikeet kuvaavat asiakassuhteen eri puolia.

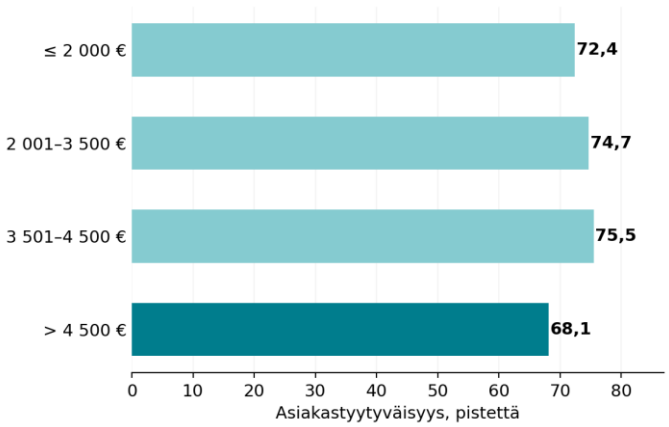
–5,0 pistettä: pienituloisten luottamus vuodessa

68,1 pistettä: suurituloisimpien tyytyväisyys 2026

KUVIO 1 Pienituloisten luottamus omaan yhtiöön



KUVIO 2 Tyytyväisyys tuloryhmittäin 2026



Enintään 2 000 euroa kuukaudessa ansaitsevien luottamus putosi 76,1 pisteestä 71,1 pisteeseen. Yli 4 500 euroa ansaitsevien tyytyväisyys on vain 68,1 pistettä, ja heistä 26 % harkitsee sähköyhtiön vaihtoa. Pienituloisimmilla tyytyväisyys on 72,4 ja vaihtoaikeita 14,5 %.

ASIAKKAAN HÄTÄHUUTO | ASIAKKAIDEN SUORIA KOMMENTTEJA

“Sähkön hinnat ovat kohtuuttomia ja sähköyhtiöt vaan takoo voittoa, vaikka kyseessä on perustarve. Sähkö kuuluu myös köyhille ja pian on tilanne että köyhillä ei ole varaa ostaa sähköä”

“Tuntuu, ettei sähköyhtiötä kiinnosta, miten tavallinen ihminen pärjää näiden hintojen kanssa”

“Se että kuunneltas, kuinka vaikeaa köyhillä on selvitä noista kovista hinnoista”

Luottamus katoaa pienituloisilta, vaihtohalu kasvaa suurituloisilla

Pienituloisimpien luottamuksen lasku on vakava signaali alalle, jonka tuotetta harva voi jättää ostamatta. Suurituloisimmissa puolestaan tyytymättömyys ja vaihtoaikeet ovat korkealla. Kumpaakaan kokemusta ei pidä kuitata pelkäksi hintaherkkyydeksi. Asiakkaat kysyvät myös, ovatko sopimukset ymmärrettäviä, onko lasku ennakoitava ja kuunnellaanko heitä silloin, kun sähköstä maksaminen tuntuu vaikealta.

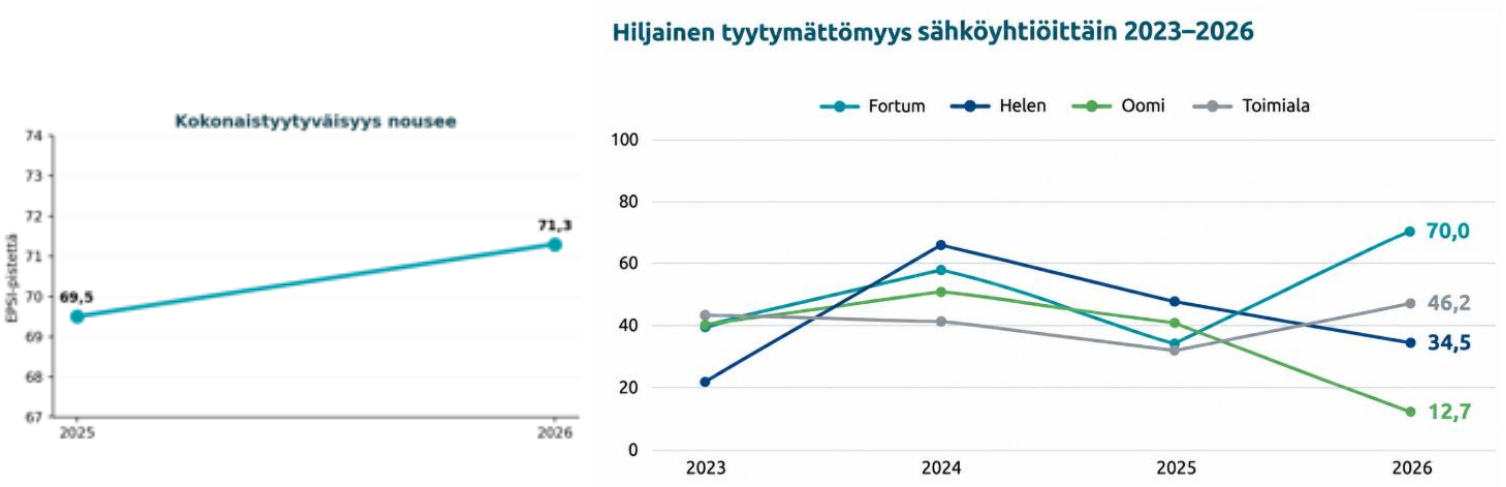
> ***“Sähköä on pakko ostaa, mutta luottamusta ei voi vaatia. Kun pienituloisten luottamus putoaa näin jyrkästi, sähköyhtiöiden on kysyttävä, kuullaanko asiakkaiden huoli ajoissa.”***
> Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland

HILJAINEN PETTYMYS | FORTUM

Fortumin tyytyväisyys nousi – mutta yhä useampi pettynyt asiakas vaikenee

Fortumin asiakastyytyväisyys nousi 1,8 pistettä. Samalla niiden asiakkaiden osuus, jotka kokivat aihetta reklamoida mutta eivät tehneet sitä, kaksinkertaistui vuodessa. Tässä on sähköyhtiön vaikein ristiriita: parempi keskiarvo ei tarkoita, että jokainen asiakas tulisi kuulluksi.

KUVIO 3 Fortumin ristiriita: tyytyväisyys paranee, mutta hiljainen pettymys kasvaa



Fortumin yleinen kuluttajatyytyväisyys nousi 69,5 pisteestä 71,3 pisteeseen. Samaan aikaan yhä useampi asiakas jäi pettymystään kantamaan ilman reklamaatiota. Oomilla sekä Helenillä hiljaisten erittäin pettyneiden osuus on selkeästi pienempi kuin koko toimialalla. Erot osoittavat, miksi sähköyhtiön ei pidä arvioida asiakassuhdetta vain asiakaspalveluun tulleiden yhteydenottojen perusteella.

Kaikkein tyytymättömimpiin kuuluvat asiakkaat, jotka eivät edes reklamoi

Sähköstä ei voi luopua, vaikka laskuista selviytyminen olisi vaikeaa. Tutkimuksen alussa kuullut asiakkaiden hätähuudot saavat rinnalleen pysäyttävän havainnon: osa kaikkein tyytymättömimmistä asiakkaista ei koskaan kerro pettymyksestään sähköyhtiölle.

Asiakkaiden, joilla olisi ollut aihetta reklamoida mutta jotka jättivät sen tekemättä, tyytyväisyys jää vain **52,3 pisteeseen**. Niillä, joilla ei ollut aihetta reklamaatioon, tulos on 74,2 pistettä. Ero on peräti **21,9 pistettä**.

Kun sähkö on välttämättömyys, hiljaisuus ei tarkoita tyytyväisyyttä. Asiakas voi jäädä yksin huolensa kanssa, eikä sähköyhtiö välttämättä koskaan saa tietää hänen pettymyksestään. Tutkimus ei kerro, miksi asiakkaat jättävät reklamoimatta, mutta paljastaa alan kannalta vakavan ongelman: juuri niiden asiakkaiden ääni voi jäädä kuulematta, jotka tarvitsisivat eniten huomiota.

FORTUMIN ASIAKKAIDEN ÄÄNI | MITÄ YHTIÖLLE JÄÄ KERTOMATTA?

”En tehnyt reklamaatiota, vaikka sopimus oli mielestäni väärä. Enkä uskonut, että valittaminen olisi muuttanut mitään”

”Tarjosivat vanhalle asiakkaalle automaattisesti kilpailukykyisen jatkosopimuksen. Myöhemmin huomasin, että olisin saanut halvemmalla muualta.”

“Asiakkaan hiljaisuus ei ole hyväksyntä. Jos tyytymätön ei enää edes ota yhteyttä, sähköyhtiöltä voi jäädä koko ongelma huomaamatta.”

Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland

HINTAKILPAILU | ASIAKASSUHDE

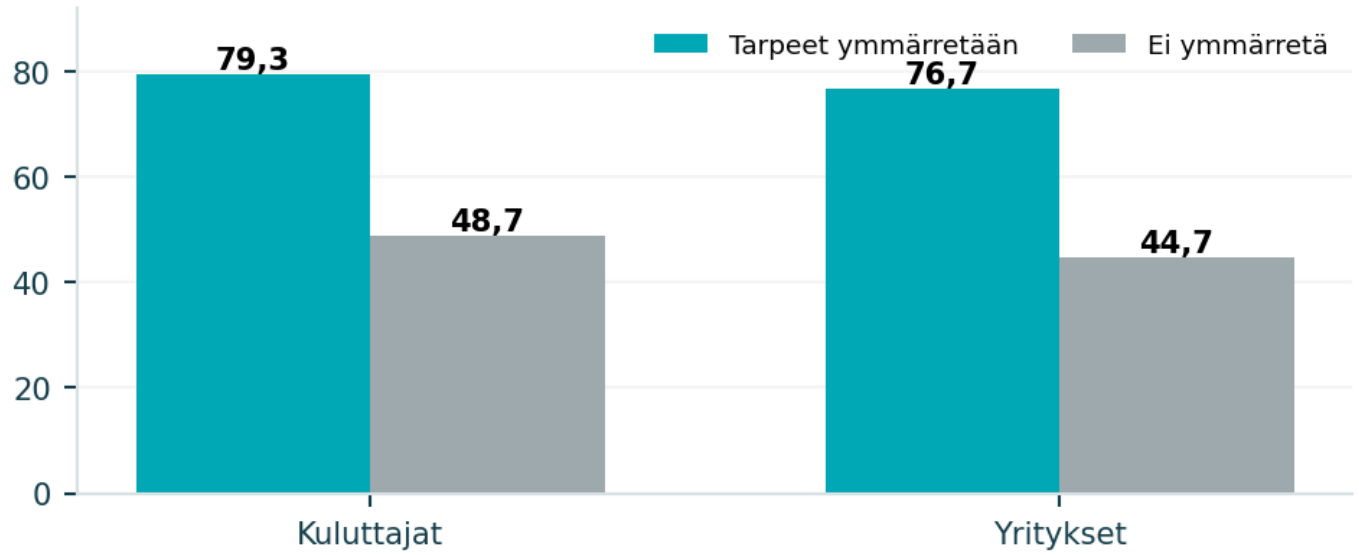
Sähköyhtiöt kilpailevat hinnalla – mutta asiakkaat kaipaavat apua, jota eivät saa

Halvin tarjous ratkaisee valinnan kahdelle kolmesta asiakkaasta. Mutta tutkimuksen jyrkin ero ei synny hinnasta: asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen liittyy 30,6 pisteen ero kokonaistyytyväisyydessä. Sähköyhtiön kilpailu alkaa hinnasta – ja jatkuu siitä, miten asiakasta kohdellaan.

66 % pitää halvinta hintaa tärkeimpänä valintaperusteena

30,6 pisteen ero, kun asiakas kokee tarpeidensa tulevan ymmärretyiksi

KUVIO 4 Tarpeiden ymmärtäminen muuttaa koko asiakaskokemusta



Asiakas ei osta vain kilowattituntia

Asiakkailla, jotka kokevat yhtiön ymmärtävän tarpeensa, tyytyväisyys on 79,3 pistettä. Niillä, jotka eivät koe näin, tulos jää 48,7 pisteeseen. Ero on 30,6 pistettä. Kyse on yhteydestä, ei todistetusta syy-seuraussuhteesta. Vielä kiinnostavampaa on, että 27,9 % asiakkaista ei osaa edes sanoa, ymmärtääkö yhtiö heidän tarpeensa. Sähköyhtiön kilpailu ei voi perustua vain hintaan, jos asiakassuhde jää asiakkaalle näin etäiseksi.

“Vanha asiakas huomioidaan markkinoilta saatavaa uutta asiakasta heikommin.”

”En vieläkään ymmärrä miten sähkösopimukseni muuttui yhtäkkiä pörssisähköksi? En pysty jatkuvasti seuraamaan sähkön hintaa ja miettimään milloin sähköä uskaltaa käyttää.”

“Asiakkaan näkökulmasta hyvä tarjous on vasta alku. Asiakassuhde punnitaan siinä, ymmärtääkö yhtiö hänen tarpeensa myös myöhemmin.”

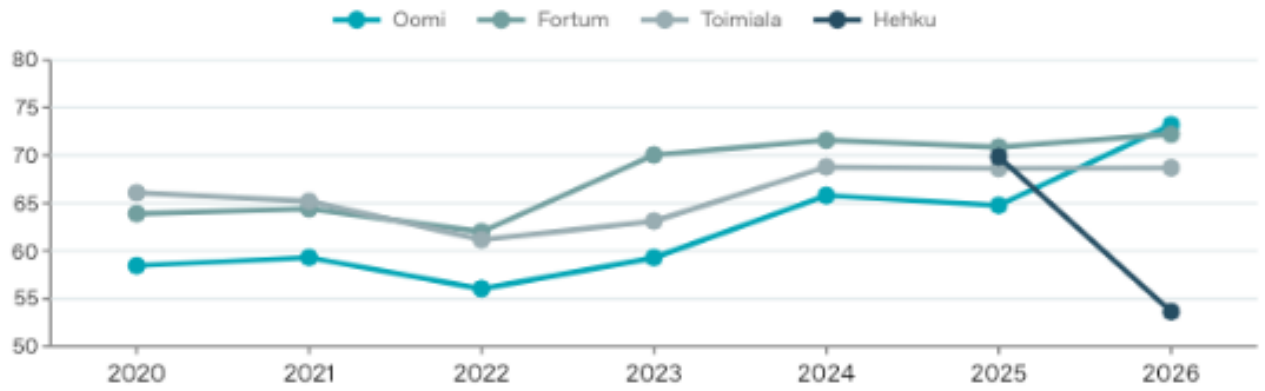
Heidi Laitinen | EPSI Rating Finland

ENNAKOIVA PALVELU | ASIAKKAAN ARKI

Oomi paransi palveluaan tuntuvasti – Hehkun ennakoivuus putosi jyrkästi

Sähköyhtiön huolenpidossa on kaksi koetinkiveä: ottaako yhtiö yhteyttä ajoissa ja saako asiakas apua sitä tarvitessaan? Oomin aloitteellisuus vahvistui vuodessa 8,4 pistettä. Kokkolan Energia ja Imatran Seudun Sähkö erottuvat avunsaannissa. Hehkun heikko aloitteellisuus kertoo, ettei asiakkaan huomioiminen ole kaikissa yhtiöissä samalla tasolla.

KUVIO 5 Ennakoivan palvelun kehitys 2020–2026



Hehku: 2025 69,9 → 2026 53,6

KUVIO 6 Saako asiakas tarvitsemansa avun? Yhtiökohtaiset erot 2026



Oma-aloitteisuus ja avunsaanti eivät ole sama asia

Oomin aloitteellisuus nousi 64,8:sta 73,2 pisteeseen vuodessa (+8,4). Toimialan taso on 68,7 ja Hehkun vain 53,6. Tarvittavan avun saamisessa Vihreä Älyenergia saa 84,6, Kokkolan Energia 82,6 ja Imatran Seudun Sähkö 81,9 pistettä. Hehkun tulos on 66,0 ja Cheap Energyn 74,0. Näin palvelun erot näkyvät sekä ennakoivuudessa että avunsaannissa.

ASIAKKAIDEN ÄÄNI | SOPIMUKSEN JÄLKEEN

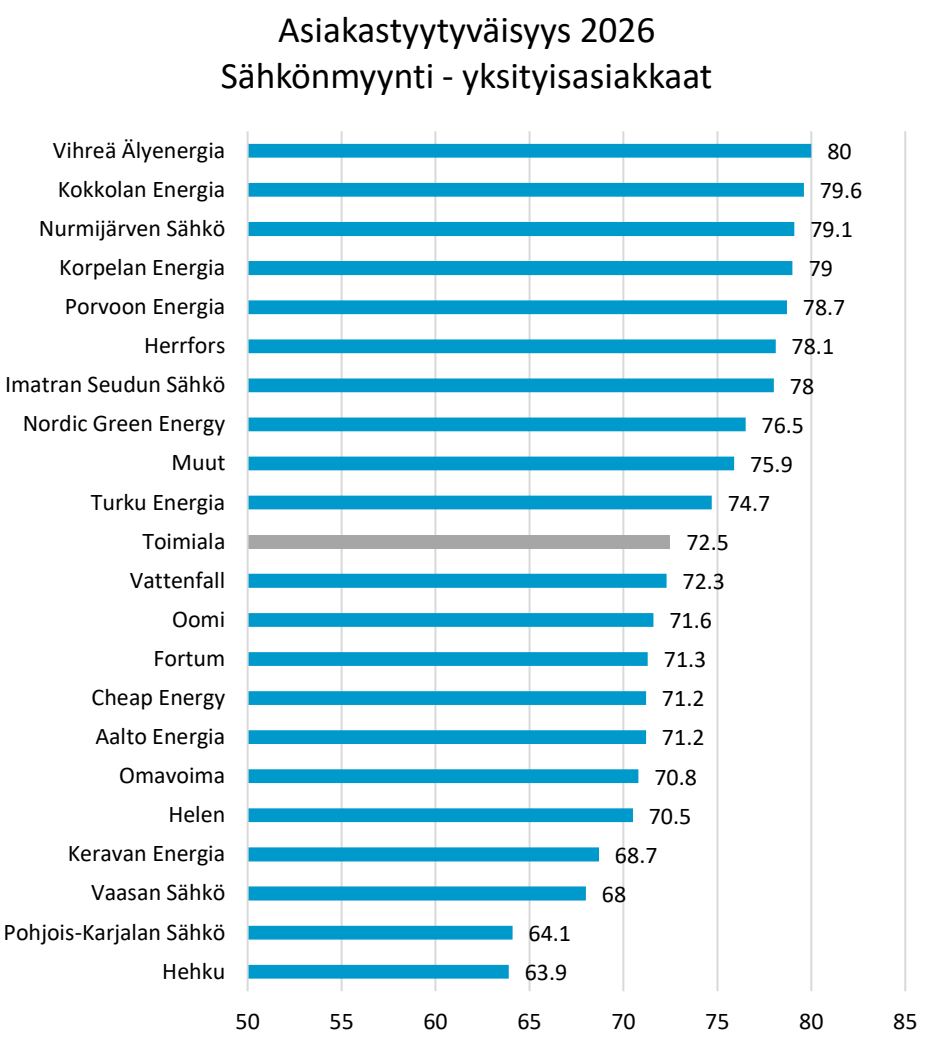
”Olen yhden kerran ollut yhteydessä asiakaspalveluun, kun en ymmnärtänyt laskua ja sillä kerralla puhelimessa luvattiin palata asiaan. Koskaan ei mitään kuulunut.”

KULUTTAJIEN VERTAILU | ONNISTUJAT

Paikalliset yhtiöt ja valtakunnalliset haastajat onnistuvat asiakkaan arjessa

Vihreä Älyenergia sijoittuu kuluttajavertailun kärkeen toista vuotta peräkkäin. Myös monet paikalliset yhtiöt saavat vahvoja arvioita. Kärkiyhtiöitä yhdistää kokemus siitä, että tarvittavaa apua saa. Turku Energia tekee suurimman vuosinousun (+5,0), ja myös Oomi parantaa (+1,9).

KUVIO 7 Sähkönmyyjien asiakastyytyväisyys 2026



Onnistuminen näkyy myös arjen palvelussa

Vihreä Älyenergia johtaa kuluttajavertailua toista vuotta peräkkäin. Kokkolan Energia, Nurmijärven Sähkö, Korpelan Energia, Porvoon Energia, Herrfors, Imatran Seudun Sähkö ja Nordic Green Energy ylittävät 75 pisteen rajan.

Turku Energia tekee suurimman vuosinousun (+5,0). Oomi parantaa 1,9 pistettä.

Vihreä Älyenergia erottuu vastineessa rahalle, Kokkolan Energia odotusten täyttämisessä ja Nurmijärven Sähkö palvelulaadussa. Korpelan Energia ja Herrfors onnistuvat etenkin asiakkaiden uskollisuudessa, Imatran Seudun Sähkö taas tuotelaadussa.

Kärkiyhtiöitä yhdistää vahva kokemus tarvittavan avun saamisesta.

PAIKALLISET VS. NELJÄ SUURTA

Avunsaanti 78,3 vs. 74,8 | Vastine rahalle 74,7 vs. 72,5

“Hinnoittelulla ei kikkailla ja laskutus on toimivaa.”

”Sähköala on kiinnostavassa tilanteessa. Asiakkaat odottavat kohtuullista hintaa, mutta yhä selvemmin myös sitä, että heitä kuunnellaan ja autetaan. Tutkimus osoittaa, että tässä on mahdollista onnistua – osa sähköyhtiöistä tekee sen jo erittäin hyvin. Kyse ei siis ole vain alan ongelmista, vaan myös siitä, mitä parhaat yhtiöt tekevät toisin.” – Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

TUNNUSTUKSET | KULUTTAJA-ASIAKKAAT 2026

Onnistujat osoittavat, että sähköasiakas voi olla erittäin tyytyväinen

Vihreällä Älyenergialla on vertailun tyytyväisimmät kuluttaja-asiakkaat. Seitsemän muuta yhtiötä ylittää erittäin tyytyväisten asiakkaiden 75 pisteen rajan.



Vihreä Älyenergia



Kokkolan Energia



Nurmijärven Sähkö



Korpelan Energia



Porvoon Energia



Herrfors



Imatran Seudun Sähkö



Nordic Green Energy

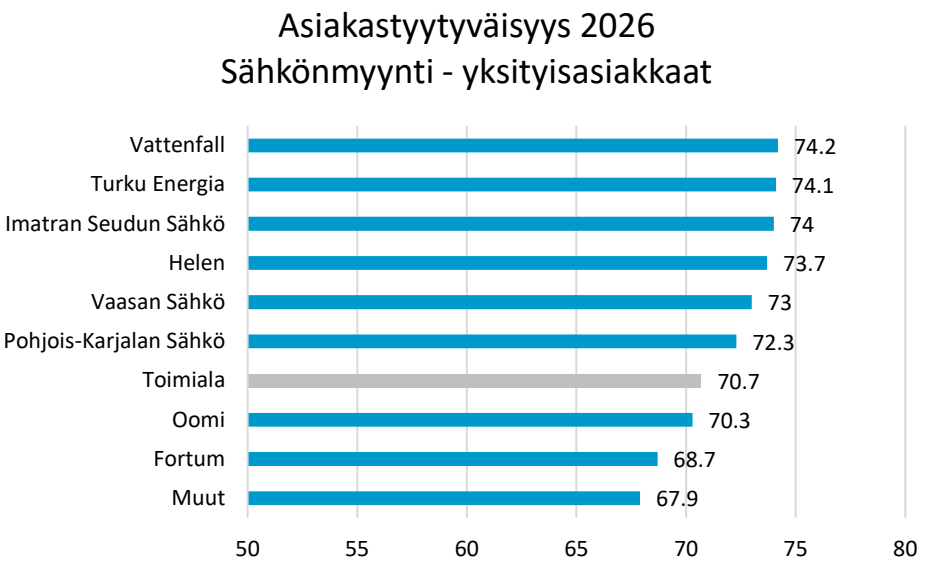
Tunnustukset perustuvat vuoden 2026 kuluttaja-asiakastyytyväisyyteen. Tulokset ja yhtiöiden sijoittuminen edellisellä sivulla.

YRITYSASIAKKAAT | TOINEN TODELLISUUS

Yritysasiakkaiden kärki on tasainen – Helen ja Oomi vahvistuvat

Yritysasiakkaiden vertailu nostaa esiin useita onnistujia. Helen yltää 73,7 pisteeseen ja ylittää toimialan kolmella pisteellä. Oomi parantaa yritysasiakastyytyväisyyttään 2,9 pistettä. Vattenfall pitää kärkisijansa 74,2 pisteellä, ja Turku Energia sekä Imatran Seudun Sähkö sijoittuvat aivan kärjen tuntumaan.

KUVIO 9 Yritysasiakkaiden tyytyväisyysvertailu 2026

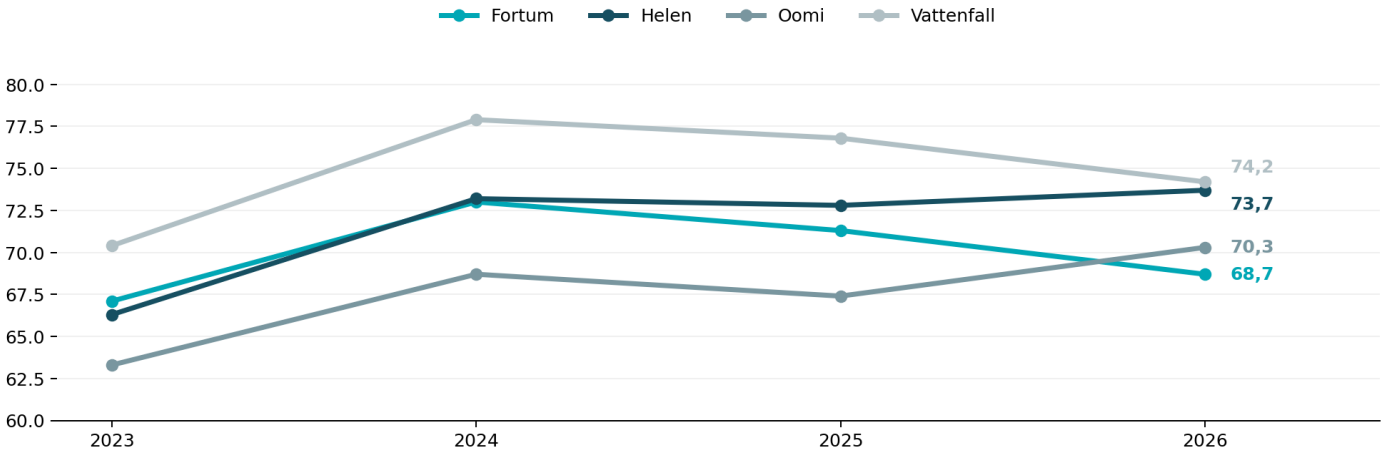


Yritysasiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan hieman heikommin

Yritysasiakkaat ovat viime vuoden tapaan hieman yksityisasiakkaita tyytymättömämpiä sähköyhtiöihin, ja toimialan keskitaso asettuu pisteisiin 70,7 (yksityisasiakkailla 72,5).

Kärjessä tilanne on erittäin tasainen, kun viime vuoden voittaja Vattenfall saa nyt vain puolen indeksipisteen sisälle seuraa Turku Energiasta, Imatran Seudun Sähköstä ja Helenistä. Myös Vaasan Sähkö ja Pohjois-Karjalan Sähkö ylittävät toimialan keskitason. Vahvaa nousua molemmissa asiakassegementeissä tekevä Oomi puolestaan sijoittuu nyt aivan toimialan keskitason tuntumaan. Fortum menettää -2,6 indeksipistettä

KUVIO 10 Neljän suuren yritysasiakkaiden kehitys 2023–2026



Yritysasiakkaiden kärjessä erot ovat pieniä: Vattenfall johtaa 74,2 pisteellä, mutta Turku Energia (74,1), Imatran Seudun Sähkö (74,0) ja (Helen 73,7) ovat aivan sen tuntumassa.

Oomi parantaa 2,9 pistettä ja nousee 70,3 pisteeseen. Helen ylittää toimialan kolmella pisteellä. Fortumin tulos laskee 2,6 pistettä ja jää 68,7 pisteeseen. Vattenfall säilyttää kärkipaikkansa, vaikka sen tulos on laskenut vuoden 2024 huipusta.

"Yritysasiakkaalle sähkö on toiminnan edellytys. Hyvä asiakassuhde syntyy siitä, että yhtiö tuntee asiakkaan tarpeet myös sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen." – Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

Kantaako sähköyhtiösi vastuuta myös sinusta?

Asiakkaiden kestävyysarvioissa lähes 20 pisteen kuilu. Nurmijärven Sähkö ja Vihreä Älyenergia ovat kuluttajavertailun kärkikaksikko.

Yritysasiakkaiden korkeimmat arviot saavat Turku Energia ja Vattenfall. Kuluttajien toimialatulos on 69,1 ja yritysasiakkaiden 69,7 pistettä. Tulokset kertovat, miten vastuullisena asiakkaat pitävät omaa sähköyhtiötään.

Mistä vastuullisuuden arvio syntyy?

Asiakkaat arvioivat, panostaako yhtiö kestävään kasvuun ja huomioiko se tulevat sukupolvet. Lisäksi he arvioivat, tavoitteleeko yhtiö taloudellista menestystä ihmisiä ja ympäristöä kunnioittaen sekä miten se kantaa yhteiskuntavastuunsa.

EPSI Kestävyysindeksi täydentää yritysten vastuullisuusraportointia ja teknisiä ympäristömittareita tuomalla esiin asiakkaiden näkökulman: miten vastuullisena he pitävät yhtiön toimintaa ja kuinka hyvin vastuullisuustyö välittyy heille. Indeksin asteikko on 0–100.

EPSI Kestävyysindeksi 2026 - Yksityisasiakkaat

Nurmijärven Sähkö	75,7
Vihreä Älyenergia	75,6
Kokkolan Energia	74,9
Korpelan Energia	74,4
Keravan Energia	74,0
Turku Energia	73,2
Herrfors	72,6
Imatran Seudun Sähkö	72,2
Vattenfall	72,1
Muut	71,7
Nordic Green Energy	71,3
Toimiala	**69,1**
Oomi	68,4
Aalto Energia	68,3
Fortum	68,2
Omavoima	67,9
Vaasan Sähkö	66,0
Helen	64,4
Cheap Energy	62,0
Hehku	58,1
Pohjois-Karjalan Sähkö	55,8

EPSI Kestävyysindeksi 2026 - Yritysasiakkaat

Turku Energia	75,5
Vattenfall	75,1
Helen	71,7
Imatran Seudun Sähkö	70,0
Vaasan Sähkö	69,9
Toimiala	**69,7**
Oomi	69,2
Pohjois-Karjalan Sähkö	67,4
Muut	66,9
Fortum	66,8

Oomi kirii yritysasiakkaissa, Korpelan Energia ja Turku Energia kuluttajissa

Oomin yritysasiakkaiden kestävyysarvio nousee 8,2 pistettä vuodesta 2025. Kuluttajissa Korpelan Energia parantaa 6,6 ja Turku Energia 4,7 pistettä.

”Yhtiö voi kertoa vastuullisuudestaan paljonkin. Ratkaiseva kysymys on, mitä asiakas siitä tunnistaa ja mihin hänen arvionsa perustuu.”

-Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

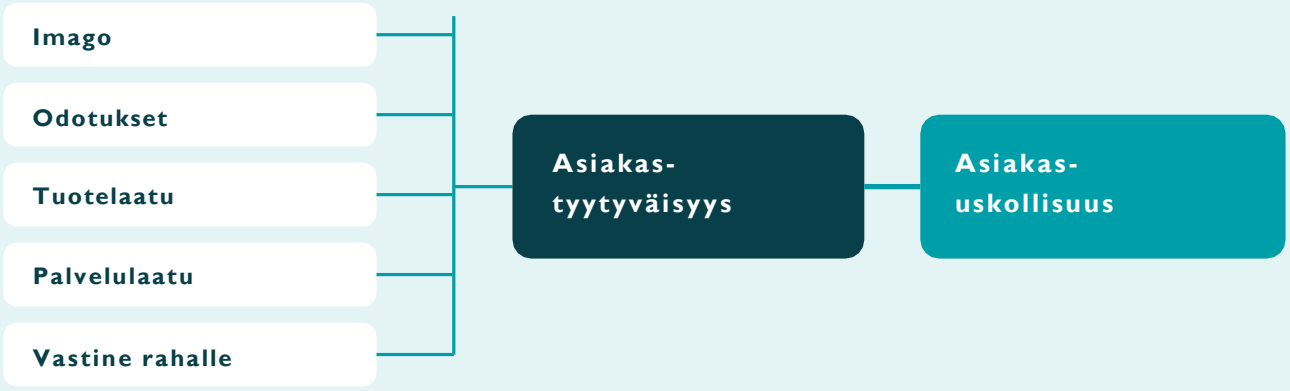
Lähde: EPSI Rating, sähkönmyynti 2026. Kestävyysindeksi 0–100.

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.

SÄHKÖNMYYNTI 2026

Yksityisasiakkaille tehtiin n. 4 000 haastattelua, yritysasiakkaille n. 2 000 haastattelua.

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

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