

Pyöreän pöydän keskustelu sähköverkoista

Energiateollisuus ry järjesti keskiviikkona 18.3.2026 pyöreän pöydän keskustelutilaisuuden, jonka aiheena oli sähköverkot. Tilaisuuden kahdeksan osallistujaa edustivat sähköverkkoa käyttäviä asiakkaita sekä sähkönjakeluverkkoyhtiöitä.

Keskusteluaiheita oli valittu ennakkoon neljä: millainen mielikuva asiakkailta on sähköverkkotoiminnasta, miten energiamurros vaikuttaa asiakkaisiin ja sähköverkkoyhtiöihin, onko sähköverkkopalvelujen hinnoittelu ymmärrettävää sekä millaisia ovat asiakkaiden odotukset sähköverkon toimitusvarmuudelle.

Keskustelun näkökulma oli rajattu koskemaan nimenomaan pienasiakkaita, kuten kotitalouksia ja taloyhtiöitä.

Luotettavuus ja toimitusvarmuus luovat pohjan asiakastytyväisyydelle

Osallistujien mukaan sähköverkkoyhtiöiden asiakkaita puhuttavat teemat vaihtelevat osin eri maantieteellisten alueiden välillä. Monissa puheenvuoroissa todettiin, että sähköverkkoyhtiöitä pidettiin luotettavina ja toimitusvarmuutta yleisesti hyvänä, ja tämän nähtiin luovan vankan pohjan asiakastytyväisyydelle.

Eniten kriittistä palautetta asiakkailta tulee sähköverkkoyhtiöiden hinnoittelusta. Kysymyksiä herättävät muun muassa hinnan määräytyminen, hinnoittelun läpinäkyvyys sekä hintavaihtelut eri toimijoiden kesken. Viime vuosien asumis- ja muiden elinkustannusten nousu näkyy ja tuntuu kuluttajien kukkaroissa, ja tämä vaikuttaa luonnollisesti myös asiakkaiden hintatietoisuuteen. Kotitalouksilla on yhä enemmän kiinnostusta tietää, miten omiin asumiskustannuksiin voi vaikuttaa. Myös sähköverkkotoiminnan monopoliaseman nähtiin aiheuttavan toisinaan keskustelua.

Avoin viestintä avainasemassa ymmärryksen lisäämisessä

Monessa puheenvuorossa tuotiin esiin se, että mitä parempi ymmärrys asiakkailta on sähköverkkoyhtiöistä ja niiden toiminnasta, sitä hyväksyttävämpänä asiakkaat ne kokivat. Keskustelijat toivat esiin, että investointeihin liittyviä merkittäviä tarpeita ja niiden vaikutuksia olisi hyvä pystyä avaamaan asiakkaille paremmin, jotta tietoisuus esimerkiksi hinnan muodostumisesta paranisi.

Puheenvuoroissa korostettiin, että asiakassuhteisiin panostaminen on ensisijaisen tärkeää ja että se on olennaista tehdä ennakoiden ja monikanavaisesti. Verkkojen roolia tulisi ylipäättäen tehdä näkyvämmäksi ja ymmärrettävämmäksi ihmisille. Ratkaisevana keinona ymmärryksen lisäämiseksi koettiin säännöllinen ja saavutettava viestintä. Osa keskustelijoista toi ilmi, että polarisoivan mediaympäristön ja osaltaan vaikeaselkoisen aiheen vuoksi viestintä on toisinaan vaikeaa. Keskustelijoilla oli paljon kokemuksia siitä, että aiheeseen liittyvässä uutisoinnissa on usein väärinymmärryksiä, joita pitää oikoa.

Verkkoyhtiöillä runsaasti yhteistyön mahdollisuuksia

Useat keskustelijat totesivat, että asiakkaiden on vaikea ymmärtää, miten hinta määräytyy. Keskustelussa korostettiin useaan kertaan verkkoyhtiöiden yhteistyötä sen edesauttajana, että asiakkaiden ymmärrys verkkoyhtiöiden toiminnasta lisääntyisi.

Keskustelussa tuotiin esiin, että hinnastoihin olisi hyvä tuoda yhteismitallisuutta eri toimijoiden välillä, jotta asiakkaan olisi helpompi ymmärtää ja vertailla hinnan muodostumista. Tällä hetkellä kokonaisuus on vaikeasti tulkittava, ja se aiheuttaa epäselvyyksiä niin asiakkaille kuin asiasta kirjoittavalle medialle.

Kriittistä keskustelua alan sisällä herätti tehomaksun käyttöönottoon liittyvä viestintä ja sen onnistuminen. Monet keskustelijat kokivat viestinnän epäonnistuneen monilta osin.

Sähköverkoissa merkittäviä investointitarpeita

Puheenvuoroissa tunnistettiin verkkoihin liittyvät merkittävät investointitarpeet ja vaatimukset toimitusvarmuuden parantamiselle. Toimitusvarmuudessa on kyseessä paitsi henkilöasiakkaisiin, myös olennaisesti kuntien elinvoimaan vaikuttavasta asiasta, ja sitä on parannettava systemaattisesti.

Myös viime joulukuun Hannes-myrsky herätti laajaa keskustelua aiheesta. Myrsky kuritti erityisen voimakkaasti Suomen länsirannikkoa. Poikkeustilanteissa ratkaisevaksi nousee ripeä ja ennakoiva tiedottaminen sekä toimiva yhteistyö eri sidosryhmien välillä. Toisinaan siinä nähtiin paljonkin parantamisen varaa. Keskustelussa mainittiin myös kotitalouksien lisääntynyt kiinnostus sähkökatkoihin varautumiseen. Tiukan paikan tullen suomalaiset ovat osoittaneet kriisinkestävyytensä ja halunsa toimia yhdessä.

Keskustelussa nousi myös esiin, että Venäjän laajamittaisen hyökkäyssodan jälkeen huoltovarmuuteen ja toimitusvarmuuteen liittyvät kysymykset ovat nousseet yhteiskunnallisesti ja eri asiakkaiden keskuudessa enemmän pinnalle. Elämme monella tapaa murrosaikaa, ja erilaiset kriisit ja muutokset haastavat uudella tavalla yhteiskunnan eri toimijoita. Energiamurros näkyy kuitenkin jokaiselle asiakkaalle omanlaisenaan.

Pyöreän pöydän keskustelutilaisuuden fasilitoi ja muistion laati Aina Advisors Oy.