

## SISÄLLYSLUETTELO

1. YLEISTÄ TUTKIMUKSESTA .....	2
2. TUTKIMUSAINEISTON KUVAUS.....	3
3. SÄHKÖN HANKINTA JA KILPAILUTTAMINEN .....	5
3.1. Sähkön ostaminen .....	5
3.2. Sähkøyhtiöiden kilpailuttaminen.....	6
3.3. Kilpailuttamisen harkitseminen .....	7
3.4. Mistä syystä ei ole kilpailuttanut.....	8
3.5. Kilpailuttamishalukkuutta edistävät tekijät.....	9
4. SÄHKÖYHTIÖN VAIHTAMINEN .....	10
4.1. Kahden erillisen sähkölaskun vaikutus valintapäätökseen (ei kilpailuttaneet) .....	10
4.2. Sähkøyhtiön vaihtaminen .....	13
4.3. Kahden erillisen sähkölaskun vaikutus sähkøyhtiön valintapäätökseen (kilpailuttaneet)...	14
4.4. Sähkölaskun rooli kokonaisuutena kilpailuttamisen yhteydessä (kilpailuttaneet).....	17
5. SÄHKÖLASKUUN SISÄLTYVÄT MUUT ASIAT .....	18
6. PERUSTELUT VAIHDOLLE .....	19
7. LASKUTUS.....	20
7.1. Laskutuksen hoitaminen .....	20
7.2. Kokemukset laskutuksesta .....	21
8. ALKUPERÄISEN SÄHKÖYHTIÖN ASIAKKUUS.....	22
8.1. Perustelut pysyä alkuperäisen sähkøyhtiön asiakkaana .....	22
8.2. Laskutuksen vaikutus sähkøyhtiössä pysymiseen.....	23
9. LASKUTUSMENETTELYN VALINTA .....	24
9.1. Yhden vai kahden laskun menettely .....	24
9.2. Sähkölaskun muodostuminen.....	26
10. KESKEISIÄ TULOKSIA.....	27

## 1. YLEISTÄ TUTKIMUKSESTA

Tämä on Energiateollisuus ry:n sähkön ostoon ja laskutukseen liittyvän kuluttajatutkimuksen tutkimusraportti. Tutkimuksen toteutti Energiateollisuus ry:n toimeksiannosta Innolink Research Oy.

Tutkimuksen tavoitteena oli

- selvittää vastaajien sähkön hankintaan ja kilpailuttamiseen liittyviä tekijöitä
- kartoittaa vastaajien halukkuutta sähköyhtiöiden vaihtamiseen
- selvittää vastaajien mielipiteitä laskutusmenettelystä sähköyhtiöiden kilpailuttamisen ja vaihtamisen yhteydessä

Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina kesä-elokuussa 2005. Tutkimus perustuu 1000:een satunnaisotannalla (suhteessa läänien väkilukuun) koko Suomen alueelta poimittuun vastaukseen.

Tutkimuksen tulokset on esitetty tässä raportissa taulukoina ja kuvina selityksineen. Lisäksi tuloksia voi tarkastella MarketMix™ -ohjelmistolla.

## 2. TUTKIMUSAINEISTON KUVAUS

Tutkimusaineistoa kuvataan prosenttijakaumilla, jolloin saadaan kokonaiskuva vastaajista.

LÄÄNI	%	N
Etelä-Suomen lääni	40,5	405
Länsi-Suomen lääni	34,8	348
Itä-Suomen lääni	11,6	116
Oulun lääni	9,3	93
Lapin lääni	3,8	38

ASUINPAIKKAKUNNAN ASUKASLUKU	%	N
Yli 50 000 asukasta	32,9	329
20 000 – 50 000 asukasta	23,3	233
5 000 – 20 000 asukasta	28,7	287
Alle 5 000 asukasta	15,1	151

ASUNNON TYYPPI	%	N
Kerrostalo	35,0	349
Rivitalo	25,4	253
Paritalo	5,8	58
Omakotitalo	33,7	336

ASUNNON LÄMMITYSTYYPPI	%	N
Sähkö	43,1	426
Öljy	25,1	248
Kaukolämpö	27,6	273
Jokin muu	4,2	42

Vaihtoehto 'Jokin muu' esitetään yksityiskohtaisesti MarketMix™ –järjestelmässä.

<b>KUINKA MONESTA SÄHKÖLASKUSTA HUOLEHTII</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Yhdestä	82,2	809
Kahdesta	15,2	150
Kolmesta tai useammasta	2,5	25

<b>ASIAKASSUHTTEEN KESTO NYKYISEN SÄHKÖNMYyjÄN KANSSA</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Alle vuoden	3,7	37
1 – 2 vuotta	8,2	82
3 – 5 vuotta	22,7	226
Yli 5 vuotta	65,3	649

<b>VASTAAJAN IKÄ</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Alle 20 vuotta	1,7	17
20 – 30 vuotta	17,9	177
31 – 40 vuotta	25,4	251
41 – 50 vuotta	24,6	243
51 – 60 vuotta	18,9	187
Yli 60 vuotta	11,5	114

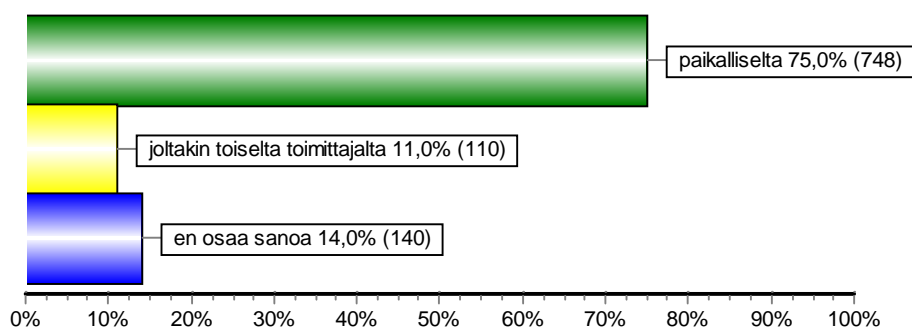
<b>VASTAAJAN AMMATTIRYHMÄ</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Johtavassa asemassa	7,2	72
Toimihenkilö	22,3	223
Työntekijä	34,2	342
Yrittäjä	9,8	98
Maanviljelijä	4,8	48
Eläkeläinen	12,9	129
Opiskelija	3,8	38
Työtön	3,1	31
Kotiäiti / -isä	1,6	16
Muu	0,2	2

Vaihtoehto 'Muu' esitetään yksityiskohtaisesti MarketMix™ –järjestelmässä.

<b>VASTAAJAN SUKUPUOLI</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Mies	52,6	524
Nainen	47,4	473

### 3. SÄHKÖN HANKINTA JA KILPAILUTTAMINEN

#### 3.1. Sähkön ostaminen



**Kuva 1. Ostatteko sähköne tällä hetkellä paikalliselta sähköyhtiöltä vai joltakin toiselta toimittajalta? (kaikki vastaajat)**

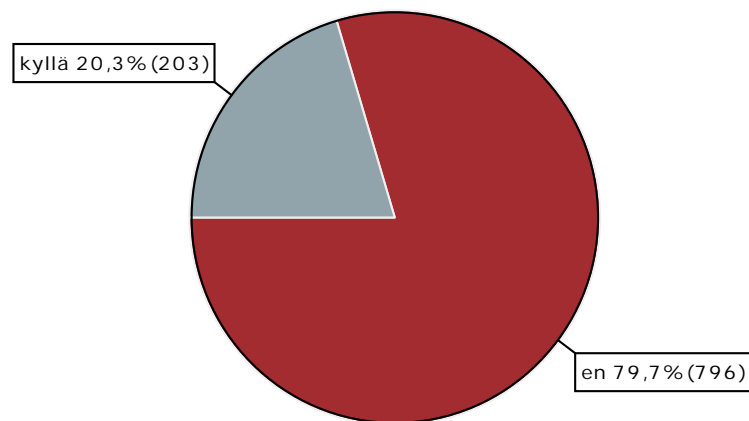
Suurin osa (75%) vastaajista ostaa sähkön tällä hetkellä paikalliselta sähköyhtiöltä.

Paikalliselta sähköyhtiöltä sähköä ostetaan erityisesti Oulun lääniä (87%), yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (81%) ja rivitaloasumista (80%) edustavien vastaajien keskuudessa.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Paikalliselta	84,3 (102)	43,0 (34)
Joltakin toiselta toimittajalta	11,6 (14)	51,9 (41)
En osaa sanoa	4,1 (5)	5,1 (4)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

### 3.2. Sähkøyhtiöiden kilpailuttaminen

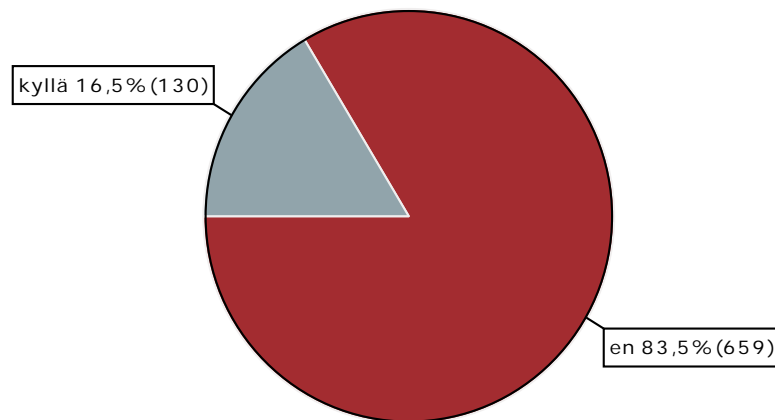


**Kuva 2. Oletteko kilpailuttanut sähkøyhtiötä viimeisen kahden vuoden aikana? (kaikki vastaajat)**

20 prosenttia vastaajista ilmoittaa kilpailuttaneensa sähkøyhtiötä viimeisen kahden vuoden aikana.

Sähkøyhtiötä on kilpailutettu erityisesti paritaloasumista (48%), Oulun lääniä (31%), alle 5 000 asukkaan paikkakuntia (27%), Lapin lääniä (26%), omakotitaloasumista (26%), rivitaloasumista (25%) ja sähkölämmitystä (25%) edustavien vastaajien keskuudessa.

### 3.3. Kilpailuttamisen harkitseminen

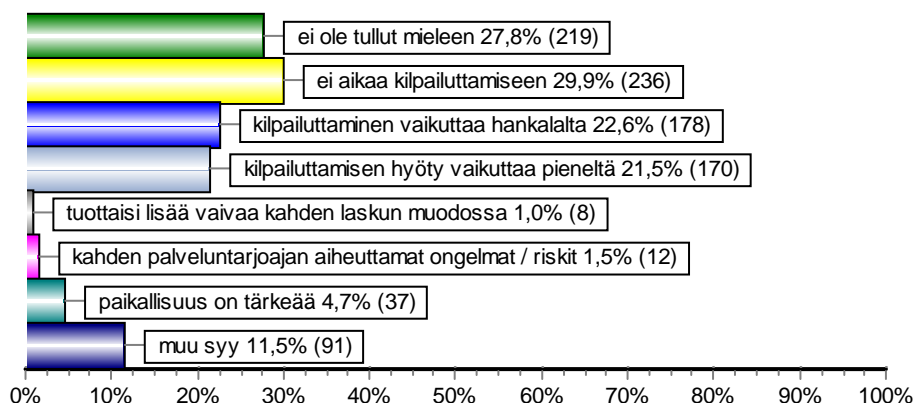


**Kuva 3. Oletteko viimeisen kahden vuoden aikana harkinnut kilpailuttamista? (ei kilpailuttaneet vastaajat)**

Vastaajista, jotka eivät ole sähköyhtiötä kilpailuttaneet, 17 prosenttia ilmoittaa harkinneensa kilpailuttamista viimeisen kahden vuoden aikana.

Kilpailuttamista ollaan harkittu erityisesti asunnon lämmitystyypiltä vastausvaihtoehtojen ulkopuolista, jokin muu -vaihtoehtoa (44%), Länsi-Suomen lääninä (25%) ja alle 5 000 asukkaan paikkakuntia (23%) edustavien vastaajien keskuudessa.

### 3.4. Mistä syystä ei ole kilpailuttanut



**Kuva 4. Mistä syystä ette ole kilpailuttanut sähköyhtiötä?  
(ei kilpailuttaneet vastaajat)**

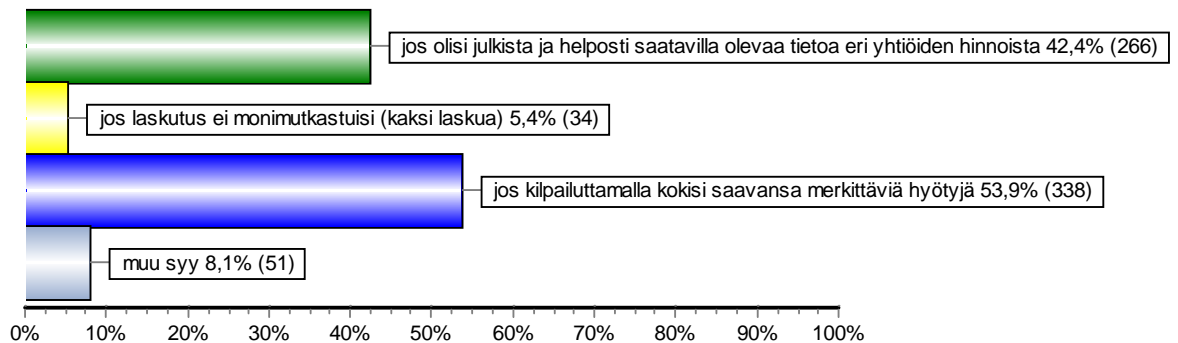
Sähköyhtiötä ei kilpailuttaneista vastaajista 30 prosenttia ilmoittaa, ettei ole kilpailuttanut sähköyhtiötä ajanpuutteen vuoksi. Lisäksi 28 prosenttia vastaajista ilmoittaa, ettei kilpailuttaminen ole tullut heidän mieleensä, 23 prosenttia vastaajista pitää kilpailuttamista hankalana ja 22 prosenttia vastaajista ilmoittaa, että kilpailuttamisen hyöty vaikuttaa pieneltä.

Muu syy –kohdassa mainitaan syiksi kilpailuttamisen jättämiselle mm. taloyhtiö, kiinnostuksen puute, vastaajan vanhuus ikävuosissa, saamattomuus asian suhteen, pieni sähkönkulutus ja tyytyväisyys nykyiseen yhtiöön.

Ajanpuute ilmoitetaan syyksi jättää sähköyhtiöt kilpailuttamatta erityisesti paritaloasumista (50%) ja Etelä-Suomen lääniä (35%) edustavien vastaajien keskuudessa.

Kilpailuttaminen ei ole tullut mieleen erityisesti Itä-Suomen lääniä (45%) ja kaukolämpöä käyttäviä (33%) edustaville vastaajille.

### 3.5. Kilpailuttamishalukkuutta edistävät tekijät



**Kuva 5. Mikä voisi edistää halukkuuttanne kilpailuttaa sähkönnne?  
(ei kilpailuttaneet vastaajat)**

54 prosenttia sähköyhtiöitä ei kilpailuttaneista vastaajista ilmoittaa, että kilpailuttamista voisi edistää se, että sillä kokisi saavansa merkittäviä hyötyjä. Vastaajista 42 prosenttia on sitä mieltä, että julkinen ja helposti saatavilla oleva tieto eri yhtiöiden hinnoista edistäisi heidän kilpailuttamishalukkuuttaan.

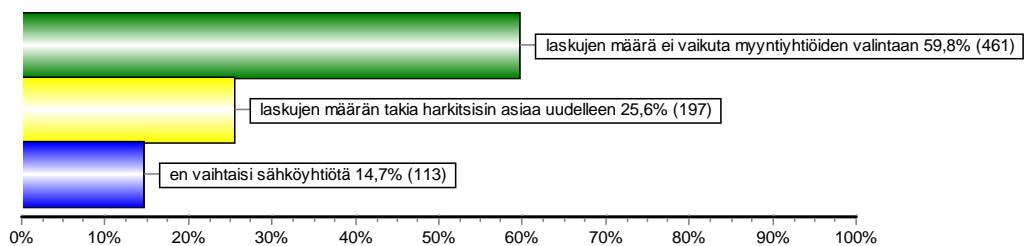
Muu syy –kohdassa mainitaan edistäviksi tekijöiksi mm. kahden yhtiön riskien minimointi eli varmuus toiminnasta, laskun saaminen kerran kuussa, hinta, verkkomaksujen vapautuminen, tarjouksien saaminen kotiin, enemmän aikaa ja mainonta.

Kilpailuttamisesta seuraavat merkittävät hyödyt koetaan kilpailuttamista edistäviksi tekijöiksi erityisesti Itä-Suomen lääniä (72%), kaukolämpöä käyttäviä (65%), 20 000 – 50 000 asukkaan paikkakuntia (60%) ja kerrostaloasumista (60%) edustavien vastaajien keskuudessa.

Julkinen ja helposti saatavilla oleva eri yhtiöiden hintatieto koetaan kilpailuttamista edistäväksi tekijäksi erityisesti paritaloasumista (65%), Oulun lääniä (59%), rivitaloasumista (50%), Etelä-Suomen lääniä (49%), sähkölämmitystä (48%) ja yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (47%) edustavien vastaajien keskuudessa.

## 4. SÄHKÖYHTIÖN VAIHTAMINEN

### 4.1. Kahden erillisen sähkölaskun vaikutus valintapäätökseen (ei kilpailuttaneet)

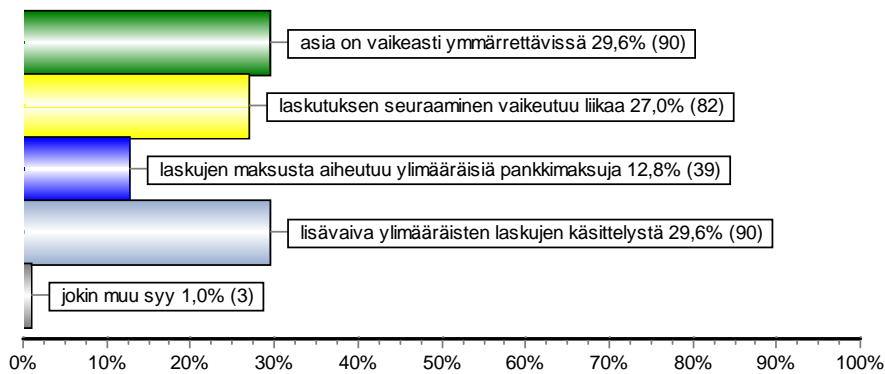


**Kuva 6. Kuinka kaksi erillistä sähkölaskua samalta aikajaksolta vaikuttaisi lopulliseen sähköyhtiön valintapäätökseenne? (ei kilpailuttaneet vastaajat)**

Kysyttäessä sähköyhtiöitä ei kilpailuttaneilta vastaajilta sähköyhtiön vaihtamiseen liittyvän kahden eri sähkölaskun vaikutusta sähköyhtiön valintapäätökseen, suurin osa (60%) vastaajista ilmoittaa, että laskujen määrä ei vaikuta myyntiyhtiön valintaan. 15 prosenttia vastaajista puolestaan ei vaihtaisi sähköyhtiötä kahden erillisen laskun vuoksi.

Laskujen määrä ei vaikuta myyntiyhtiön valintaan erityisesti Oulun lääniä (84%), paritaloasumista (70%), rivitaloasumista (67%) ja asunnon lämmitystyypiltä vastausvaihtoehtojen ulkopuolista, jokin muu –vaihtoehtoa (66%) edustavien vastaajien keskuudessa.

#### 4.1.1. Ongelmallisinta kahden laskun menettelytavassa



**Kuva 7. Mikä kahden erillisen laskun menettelytavassa on mielestänne kaikkein ongelmallisinta? (ei kilpailuttaneet vastaajat)**

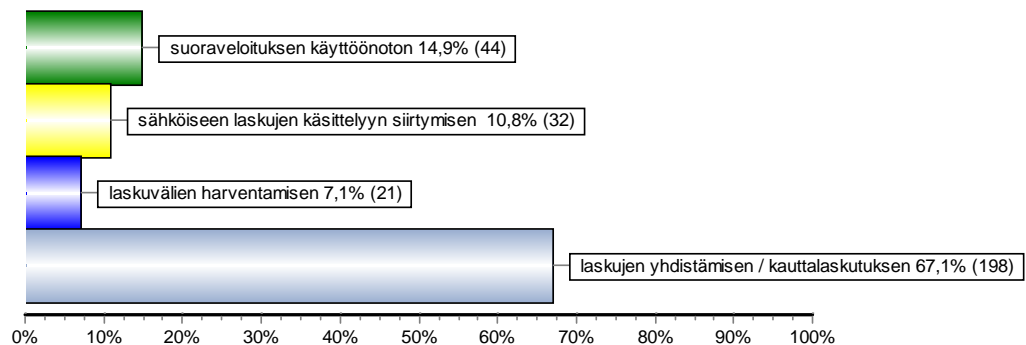
30 prosenttia sähköyhtiöitä ei kilpailuttaneista vastaajista näkee kahden erillisen laskun menettelytavassa kaikkein ongelmallisimmaksi asian vaikean ymmärrettävyyden, 30 prosenttia vastaajista lisävaivan ylimääräisten laskujen käsittelystä ja 27 prosenttia vastaajista laskituksen seuraamisen liiallisen vaikeutumisen.

Jokin muu syy –kohdassa mainitaan hinta ja hyödyttömyys.

Asian vaikea ymmärrettävyys nähdään ongelmallisimmaksi kahden laskun menettelytavassa erityisesti Etelä-Suomen lääniä (41%) ja 20 000 – 50 000 asukkaan paikkakuntia (36%) edustavien vastaajien keskuudessa.

Lisävaiva ylimääräisten laskujen käsittelyssä nähdään ongelmalliseksi erityisesti Länsi-Suomen lääniä (38%) edustavien vastaajien keskuudessa.

#### 4.1.2. Keinot vähentää tai poistaa kahdesta laskusta aiheutuvia ongelmia

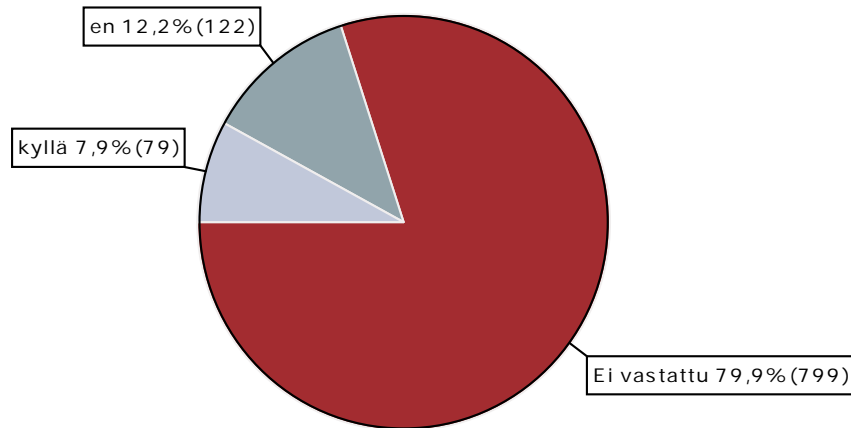


**Kuva 8. Minkä keinoon vähentää / poistaa kahdesta erillisestä laskusta aiheutuvia ongelmia itse valitsisitte? (ei kilpailuttaneet vastaajat)**

Suurin osa (67%) sähköyhtiöitä ei kilpailuttaneista vastaajista mainitse laskujen yhdistämisen / kauttalaskutuksen keinoksi vähentää tai poistaa kahdesta erillisestä laskusta aiheutuvia ongelmia. Lisäksi 15 prosenttia vastaajista mainitse suoraveloituksen käyttöönoton, 11 prosenttia sähköiseen laskujen käsittelyyn siirtymisen ja 7 prosenttia laskutusvälin harventamisen keinoksi vähentää tai poistaa laskutuksen ongelmia.

Laskujen yhdistäminen / kauttalaskutus nähdään keinona vähentää tai poistaa kahdesta erillisestä laskusta aiheutuvia ongelmia erityisesti Itä-Suomen lääniä (84%), kerrostaloasumista (74%) ja yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (73%) edustavien vastaajien keskuudessa.

## 4.2. Sähkøyhtiön vaihtaminen



**Kuva 9. Vaihdoitteko sähkøyhtiötä? (kaikki vastaajat)**

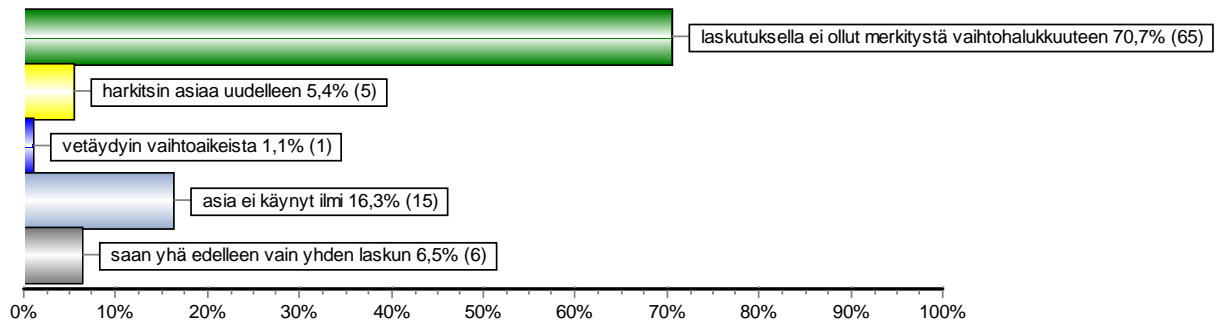
Kaikista tutkimukseen haastatellusta 1000 vastaajasta 7,9 prosenttia ilmoittaa vaihtaneensa sähkøyhtiötä (ks. liite 1).

	SÄHKÖYHTIÖITÄ KILPAILUTTANEET
Kyllä	39,3 (79)
Ei	60,7 (122)

*(Ei vastattu –ryhmään kuuluvat sähkøyhtiötä ei kilpailuttaneet vastaajat: pelkästään sähkøyhtiötä kilpailuttaneiden keskuudessa sähkøyhtiötä vaihtaneiden prosenttiosuus on 39 ja ei vaihtaneiden prosenttiosuus 61).*

Sähkøyhtiötä ollaan vaihdettu kilpailuttamisen seurauksena erityisesti nykyisen sähkönmyyjän asiakkaina alle vuoden olleita henkilöitä (51%) ja asiakkaina 1 – 2 vuotta olleita henkilöitä (35%), kolmesta tai useammasta sähkölaskusta huolehtivia henkilöitä (20%), maanviljelijöitä (19%), paritaloasumista (16%), johtavaa asemaa (14%), yrittäjiä (13%), Lapin lääniiä (13%), kahdesta sähkölaskusta huolehtivia henkilöitä (13%), omakotitaloasumista (13%) sekä sähkölämmitystä (10%) edustavien vastaajien keskuudessa.

### 4.3. Kahden erillisen sähkölaskun vaikutus sähköyhtiön valintapäätökseen (kilpailuttaneet)



**Kuva 10. Kun kävi ilmi, että jatkossa saatte samalta aikajaksolta kaksi erillistä sähkölaskua, niin vaikuttiko tämä lopulliseen valintapäätökseenne? (kilpailuttaneet vastaajat)**

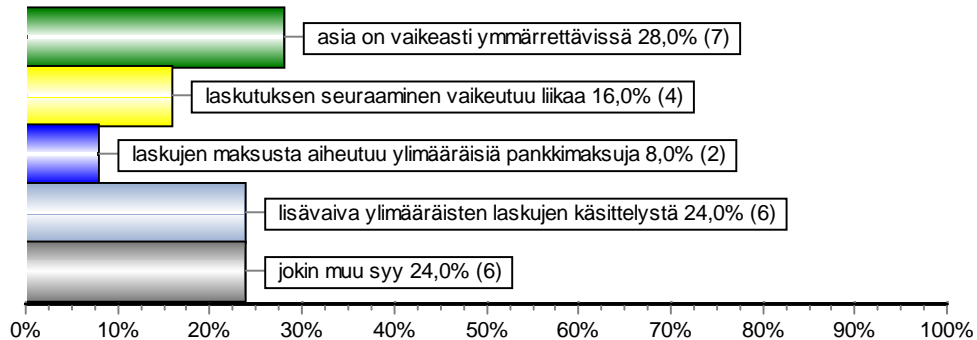
Kysyttäessä kahden erillisen sähkölaskun vaikutusta sähköyhtiön valintapäätökseen, suurin osa (71%) sähköyhtiöitä kilpailuttaneista vastaajista ilmoittaa, ettei laskutuksella ollut merkitystä vaihtohalukkuuteen. 16 prosenttia vastaajista ilmoittaa, ettei asia käynyt ilmi lainkaan.

Laskutuksella ei ollut merkitystä vaihtohalukkuuteen erityisesti 20 000 – 50 000 asukkaan paikkakuntia (100%), Oulun lääniä (86%), kerrostaloasumista (83%), Länsi-Suomen lääniä (79%), rivitaloasumista (79%) ja öljylämmitystä (78%) edustavien vastaajien keskuudessa.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Laskutuksella ei ollut merkitystä vaihtohalukkuuteen	66,7 (10)	71,1 (54)
Harkitsin asiaa uudelleen	-	6,6 (5)
Vetäydyin vaihtoeikeista	6,7 (1)	-
Asia ei käynyt ilmi	26,7 (4)	14,5 (11)
Saan yhä edelleen vain yhden laskun	-	7,9 (6)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

#### 4.3.1. Ongelmallisinta kahden laskun menettelytavassa



**Kuva 11. Mikä kahden erillisen laskun menettelytavassa on mielestänne kaikkein ongelmallisinta? (kilpailuttaneet vastaajat)**

Kysyttäessä sähköyhtiötä kilpailuttaneilta kahden erillisen laskun menettelytavan ongelmallisinta tekijää, 28 prosenttia vastaajista ilmoittaa ongelmallisimmaksi asian vaikean ymmärrettävyyden. Lisäksi 24 prosenttia vastaajista näkee ongelmallisena lisävaivan ylimääräisten laskujen käsittelystä, 24 prosenttia vastausvaihtoehtojen ulkopuolisen, jokin muu –luokkaan kuuluvan syyn ja 16 prosenttia laskutuksen seuraamisen vaikeutumisen.

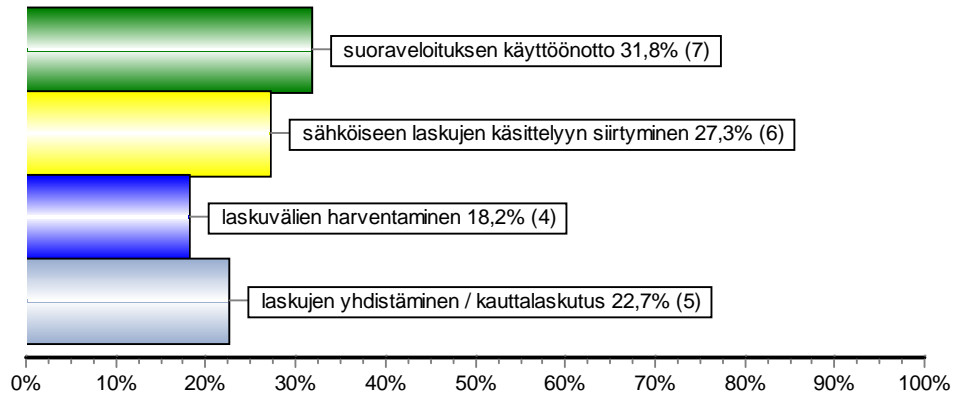
Jokin muu syy –kohdassa mainitaan mm. se, että sähkön siirtoa ei voi kilpailuttaa.

Asian vaikea ymmärrettävyys nähdään ongelmallisimpana tekijänä erityisesti sähkölämmitystä (54%) ja Etelä-Suomen lääniä (33%) edustavien vastaajien keskuudessa.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Asia on vaikeasti ymmärrettävissä	-	31,8 (7)
Laskutuksen seuraaminen vaikeutuu liikaa	33,3 (1)	13,6 (3)
Laskujen maksusta aiheutuu ylimääräisiä pankkimaksuja	-	9,1 (2)
Lisävaiva ylimääräisten laskujen käsittelystä	33,3 (1)	22,7 (5)
Jokin muu syy	33,3 (1)	22,7 (5)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

#### 4.3.2. Keinot vähentää tai poistaa kahdesta laskusta aiheutuvia ongelmia



**Kuva 12. Minkä keinon vähentää / poistaa kahdesta erillisestä laskusta aiheutuvia ongelmia itse valitsisitte? (kilpailuttaneet vastaajat)**

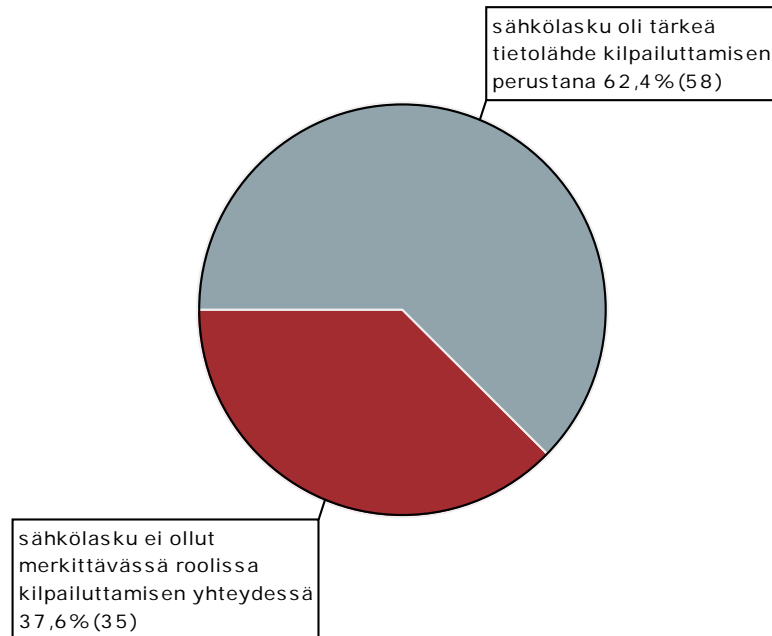
Kysyttäessä sähköyhtiöitä kilpailuttaneilta keinoja vähentää tai poistaa kahdesta laskusta aiheutuvia ongelmia, 32 prosenttia vastaajista valitsee keinoksi suoraveloituksen käyttöönoton. Lisäksi 27 prosenttia vastaajista valitsee sähköiseen laskujen käsittelyyn siirtymisen, 23 prosenttia laskujen yhdistämisen / kauttalaskutuksen ja 18 prosenttia laskutusvälien harventamisen keinoksi vähentää tai poistaa laskutuksen ongelmia.

Suoraveloituksen käyttöönotto nähdään keinoksi vähentää tai poistaa kahdesta erillisestä laskusta aiheutuvia ongelmia erityisesti yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (80%) ja sähkölämmitystä (46%) edustavien vastaajien keskuudessa.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Suoraveloituksen käyttöönotto	-	35,0 (7)
Sähköiseen laskujen käsittelyyn siirtyminen	50,0 (1)	25,0 (5)
Laskutusvälien harventaminen	50,0 (1)	15,0 (3)
Laskujen yhdistäminen/kauttalaskutus	-	25,0 (5)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

#### 4.4. Sähkölaskun rooli kokonaisuutena kilpailuttamisen yhteydessä (kilpailuttaneet)



**Kuva 13. Mikä kokonaisuutena oli sähkölaskun rooli kilpailuttamisen yhteydessä? (kilpailuttaneet vastaajat)**

Sähkøyhtiötä kilpailuttaneista vastaajista 62 prosenttia näkee sähkölaskun roolin tärkeänä tietolähteenä kilpailuttamisen perustana. 38 prosenttia vastaajista puolestaan ilmoittaa, ettei sähkölasku ollut merkittävässä roolissa kilpailuttamisen yhteydessä.

Sähkölaskun roolia pidetään tärkeänä tietolähteenä kilpailuttamisen perustana erityisesti Itä-Suomen lääniä (100%), Lapin lääniä (100%), paritaloasumista (79%), sähkölämmitystä (78%), Oulun lääniä (71%) ja yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (69%) edustavien vastaajien keskuudessa.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Sähkölasku oli tärkeä tietolähde kilpailuttamisen perustana	58,8 (10)	62,7 (47)
Sähkölasku ei ollut merkittävässä roolissa kilpailuttamisen yhteydessä	41,2 (7)	37,3 (28)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähkøyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

## 5. SÄHKÖLASKUUN SISÄLTYVÄT MUUT ASIAT

	TARPEELLINEN % (N)	EI TARPEELLINEN % (N)
Hinnanmuutosilmoitukset	90,0 (866)	10,0 (96)
Palvelu- ja vikailmoitusnumerot	58,6 (562)	41,4 (397)
Sähkön alkuperää koskevat tiedot	49,6 (472)	50,4 (479)
Sähkön keskihinnat	61,1 (580)	38,9 (370)
Ennakkotieto tulevista laskuista	49,6 (474)	50,4 (482)
Laskun oheen liitetty asiakastiedote	46,4 (444)	53,6 (513)
Tiedot uusista tuotteista ja palveluista laskulla	40,4 (385)	59,6 (567)

**Taulukko: Sähkölaskuun sisältyvien asioiden tarpeellisuus % (N)  
(kaikki vastaajat)**

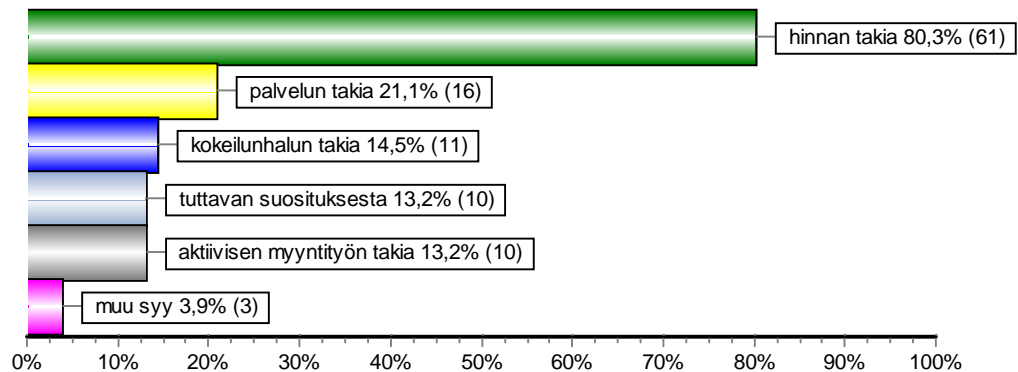
Kysyttäessä sähkölaskuun sisältyvien asioiden tarpeellisuutta, tarpeellisimpana asiana pidetään hinnanmuutosilmoituksia, joita pitää tarpeellisena 90 prosenttia kaikista vastaajista. Myös sähkön keskihintoja (61%) sekä palvelu- ja vikailmoitusnumeroita (59%) pidetään tarpeellisina keskimääräistä tavallisemmin.

Muina asioina, mitä laskulle haluttaisiin, mainitaan esimerkiksi ilmoitus sähköhinnan laskusta, kaikki sähkölaskuun sisältyvät tiedot myös asiakaslehteen, hintojen vertailua, laskutus kokonaan sähköiseen muotoon, selkokieltä laskuihin, edellisten vuosien kulutus, tietoa myyvistä yrityksistä, ohjeet ongelmatilanteisiin sekä arvioidut kulutukset ja todelliset vuosikulutukset.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA / TARPEELLISENA PITÄVIEN OSUUS	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA / TARPEELLISENA PITÄVIEN OSUUS
Hinnanmuutosilmoitukset	89,4 (93)	89,9 (71)
Palvelu- ja vikailmoitusnumerot	41,2 (42)	70,9 (56)
Sähkön alkuperää koskevat tiedot	72,1 (75)	55,7 (44)
Sähkön keskihinnat	84,5 (87)	77,2 (61)
Ennakkotieto tulevista laskuista	52,9 (54)	67,1 (53)
Laskun oheen liitetty asiakastiedote	55,3 (57)	56,4 (44)
Tiedot uusista tuotteista ja palveluista laskulla	40,8 (42)	53,2 (42)

**Taulukko: Tekijöiden tarpeellisuus sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

## 6. PERUSTELUT VAIHDOLLE



**Kuva 14. Millä perusteella päädyitte vaihtamaan sähköyhtiötä? (vaihtaneet vastaajat)**

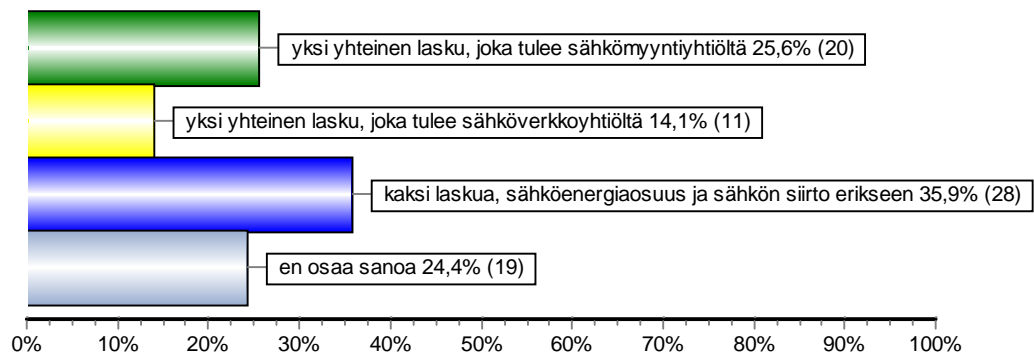
Kysyttäessä sähköyhtiötä vaihtaneilta vastaajilta perusteita yhtiön vaihtamiseen, suurin osa (80%) vastaajista ilmoittaa perusteeksi hinnan. Lisäksi 21 prosenttia vastaajista ilmoittaa perusteeksi palvelun, 15 prosenttia vastaajista kokeilunhalun, 13 prosenttia vastaajista tuttavän suosituksen ja 13 prosenttia vastaajista aktiivisen myyntityön.

Muu syy –kohdassa mainitaan perusteiksi halu olla tietoinen asioista, alhaisempi hinta ja muutto.

Hinta mainitaan perusteeksi sähköyhtiön vaihtamiselle erityisesti Länsi-Suomen lääninä (89%), alle 5 000 asukkaan paikkakuntia (88%), Oulun lääninä (86%), 5 000 – 20 000 asukkaan paikkakuntia (86%), paritaloasumista (86%), omakotitaloasumista (86%) ja sähkölämmitystä (85%) edustavien vastaajien keskuudessa.

## 7. LASKUTUS

### 7.1. Laskutuksen hoitaminen

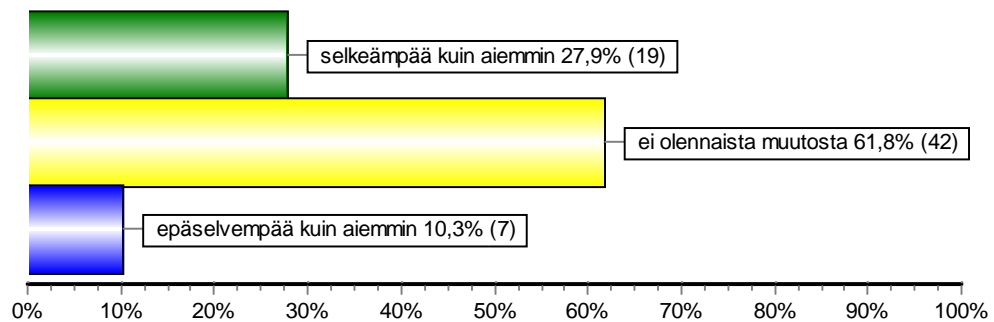


**Kuva 15. Nyt kun olette kahden sähköyhtiön asiakas, niin miten laskutus on hoidettu? (vaihtaneet vastaajat)**

36 prosenttia sähköyhtiötä vaihtaneista vastaajista ilmoittaa sähkölaskutuksen hoituvan kahdella laskulla, joissa on sähköenergiaosuus ja sähkön siirto erikseen. 26 prosentilla vastaajista on yksi yhteinen lasku, joka tulee sähkömyyntiyhtiöltä ja 14 prosentilla vastaajista yksi yhteinen lasku, joka tulee sähköverkkoyhtiöltä. 24 prosenttia vastaajista ei osaa sanoa, miten laskutus on hoidettu.

Laskutus on hoidettu kahdella laskulla, joissa on sähköenergiaosuus ja sähkönsiirto erikseen erityisesti Länsi-Suomen lääniä (46%), alle 5 000 asukkaan paikkakuntia (44%), öljylämmitystä (44%), kaukolämpöä käyttäviä (43%), 5 000 – 20 000 asukkaan paikkakuntia (42%) ja omakotitaloasumista (41%) edustavien vastaajien keskuudessa.

## 7.2. Kokemukset laskutuksesta



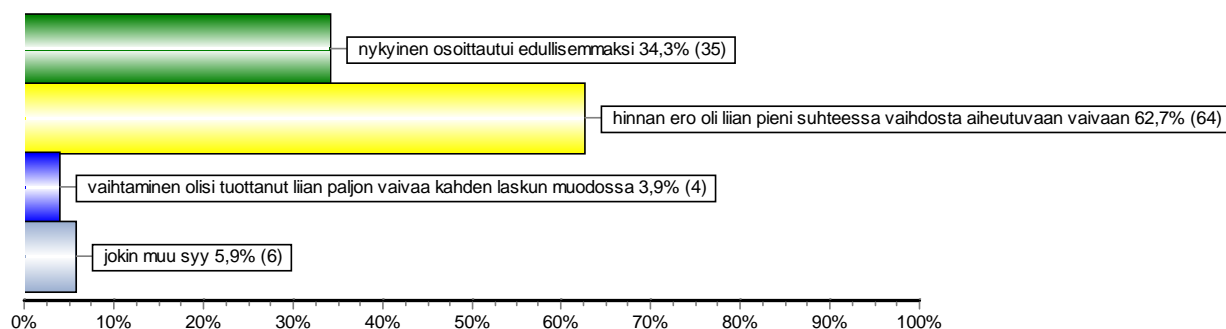
**Kuva 16. Miten olette kokenut laskutuksen sähköyhtiön vaihtamisen jälkeen? Onko laskutus nyt... (vaihtaneet vastaajat)**

62 prosenttia sähköyhtiötä vaihtaneista vastaajista ilmoittaa, ettei laskutukseen ole tullut olennaista muutosta yhtiön vaihtamisen jälkeen. 28 prosenttia vastaajista kokee laskutuksen selkeämmäksi kuin enne vaihtamista ja 10 prosenttia vastaajista epäselvemmäksi kuin ennen vaihtamista.

Laskutus koetaan selkeämmäksi kuin aikaisemmin erityisesti yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (42%), omakotitaloasumista (40%), Länsi-Suomen lääniä (38%) ja sähkölämmitystä (35%) edustavien vastaajien keskuudessa. Sen sijaan erityisesti kaksi laskua saavista vastaajista 30 prosenttia kokee laskutuksen epäselvemmäksi kuin aikaisemmin.

## 8. ALKUPERÄISEN SÄHKÖYHTIÖN ASIAKKUUS

### 8.1. Perustelut pysyä alkuperäisen sähköyhtiön asiakkaana



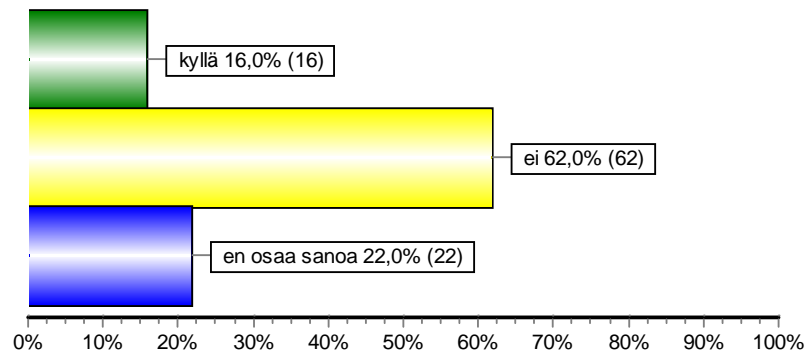
**Kuva 17. Vaikka kilpailutitte sähköhankintanne, niin millä perusteella päätitte pysyä alkuperäisen sähköyhtiönne asiakkaana? (ei vaihtaneet vastaajat)**

Kysyttäessä sähköyhtiötä ei vaihtaneilta vastaajilta perusteluja pysyä alkuperäisen sähköyhtiön asiakkaana, 63 prosenttia vastaajista ilmoittaa, että hinnan ero oli liian pieni suhteessa vaihdosta aiheutuvaan vaivaan. Lisäksi 34 prosenttia vastaajista perustelee vaihtamatta jättämistä nykyisen sähköyhtiön osoittautumisella edullisemmaksi ja 4 prosenttia vastaajista sillä, että vaihtaminen olisi tuottanut liian paljon vaivaa kahden laskun muodossa.

Jokin muu syy –kohdassa mainitaan perusteiksi kilpailuttamisen vaikeataajuuden, halu tukea paikallista yhtiötä, saamattomuus asian suhteen, kiinteä hinta ja luottamus nykyiseen yhtiöön.

Hinnan liian pientä eroa suhteessa vaihdosta aiheutuvaan vaivaan pidetään perusteena erityisesti yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (79%), Oulun lääniä (71%), 20 000 – 50 000 asukkaan paikkakuntia (71%), Länsi-Suomen lääniä (68%) ja omakotitaloasumista (68%) edustavien vastaajien keskuudessa.

## 8.2. Laskutuksen vaikutus sähköyhtiössä pysymiseen



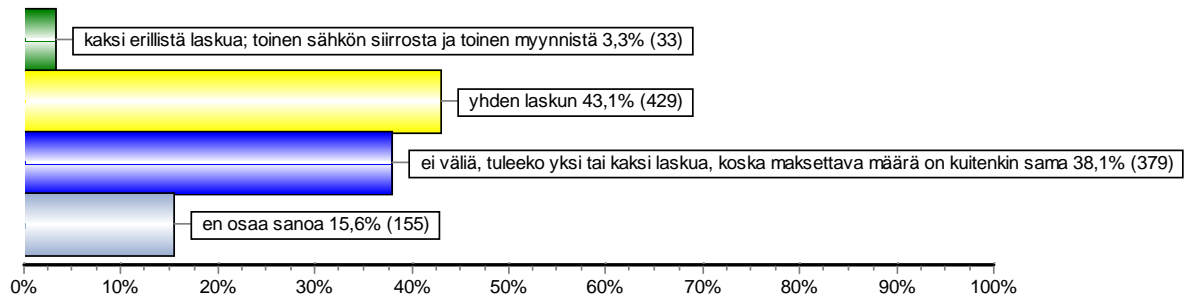
**Kuva 18. Vaikuttiko päätökseenne pysyä nykyisen sähköyhtiönne asiakkaana laskutusasia eli se, että yksi lasku olisi jaettu kahteen laskuun? (ei vaihtaneet vastaajat)**

62 prosenttia sähköyhtiötä ei vaihtaneista vastaajista ilmoittaa, ettei sähkölaskun jakaminen kahteen laskuun vaikuttanut päätökseen pysyä nykyisen yhtiön asiakkaana. Laskutusasia on puolestaan vaikuttanut nykyisen sähköyhtiön asiakkaana pysymiseen 16 prosentille vastaajista. 22 prosenttia vastaajista ei osaa sanoa laskutusasian vaikutusta sähköyhtiön vaihtamispäätökseensä.

Laskutusasia koetaan nykyisessä sähköyhtiössä pysymiseen vaikuttavaksi tekijäksi erityisesti kaukolämpöä käyttäviä (27%), 20 000 – 50 000 asukkaan paikkakuntia (22%) ja rivitaloasumista (21%) edustavien vastaajien keskuudessa.

## 9. LASKUTUSMENETTELYN VALINTA

### 9.1. Yhden vai kahden laskun menettely



**Kuva 19. Jos saisitte valita teitä koskevan laskutusmenettelyn, haluaisitteko... (kaikki vastaajat)**

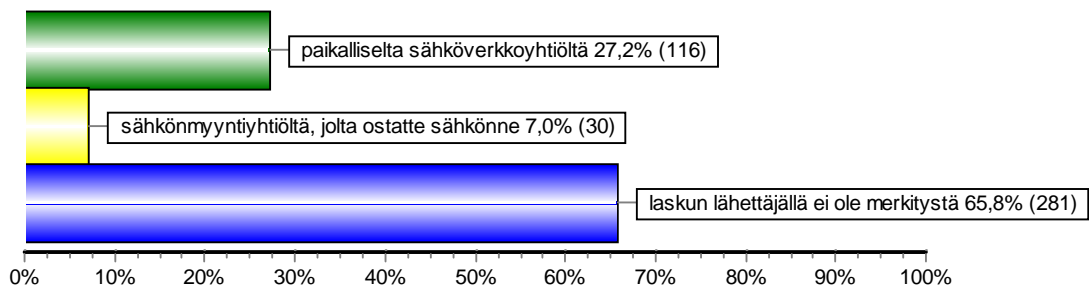
Kysyttäessä laskutusmenettelyn valintaa 43 prosenttia vastaajista ilmoittaa haluavansa yhden laskun. 38 prosentille vastaajista ei ole väliä, tuleeko yksi tai kaksi laskua, koska maksettava määrä on kuitenkin sama. 3 prosenttia vastaajista haluaisi kaksi erillistä laskua: toisen sähkön siirrosta ja toisen myynnistä. 16 prosenttia vastaajista ei osaa sanoa haluamaansa laskutusmenettelyä.

Yhden laskun menettelyn valitsisivat erityisesti asunnon lämmitystyyppiltä vastausvaihtoehtojen ulkopuolista, jokin muu –vaihtoehtoa (62%), Länsi-Suomen lääniä (51%), Itä-Suomen lääniä (50%), kerrostaloasumista (49%) ja alle 5 000 asukkaan paikkakuntia (48%) edustavat vastaajat.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Kaksi erillistä laskua; toinen sähkön siirrosta ja toinen myynnistä	4,2 (5)	7,6 (6)
Yhden laskun	32,5 (39)	48,1 (38)
Ei väliä, tulee yksi tai kaksi laskua, koska maksettava määrä on kuitenkin sama	51,7 (62)	41,8 (33)
En osaa sanoa	11,7 (14)	2,5 (2)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

### 9.1.1. Miltä yhtiöltä haluaisi yhdistetyn laskun



**Kuva 20. Miltä yhtiöltä haluaisitte mieluiten yhdistetyn laskunne? (kaikki vastaajat)**

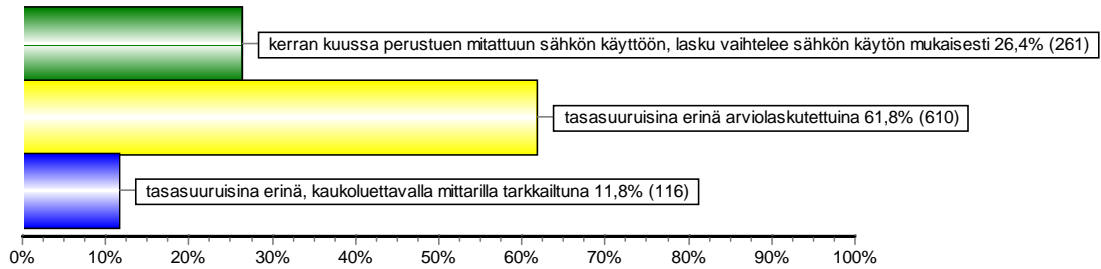
Yhden laskun haluavista vastaajista 66 prosenttia ilmoittaa, että yhdistetyn laskun lähettäjällä ei ole merkitystä. 27 prosenttia vastaajista haluaisi laskun paikalliselta sähköverkkoyhtiöltä ja 7 prosenttia vastaajista sähkönmyyntiyhtiöltä, jolta ostaa sähkönsä.

Laskun lähettäjällä ei ole merkitystä erityisesti Oulun lääniä (97%), paritaloasumista (83%), rivitaloasumista (74%), asunnon lämmitystyyppiltä vastausvaihtoehtojen ulkopuolista, jokin muu -vaihtoehtoa (73%) ja sähkölämmitystä (71%) edustaville vastaajille.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Paikalliselta sähköverkkoyhtiöltä	17,9 (7)	10,8 (4)
Sähkönmyyntiyhtiöltä, jolta ostatte sähkönnne	7,7 (3)	18,9 (7)
Laskun lähettäjällä ei ole merkitystä	74,4 (29)	70,3 (26)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

## 9.2. Sähkölaskun muodostuminen



**Kuva 21. Haluatteko, että sähkön laskutuksenne perustuu... (kaikki vastaajat)**

62 prosenttia vastaajista haluaisi, että heidän sähkönsä laskutettaisiin tasasuuruusina erinä arviolaskutettuina, jolloin mittari luetaan kerran vuodessa ja tasauslasku tehdään todellisen kulutuksen perusteella. Vastaajista 26 prosenttia haluaisi laskutuksen tapahtuvan kerran kuussa perustuen mitattuun sähkön käyttöön, jolloin laskun suuruus vaihtelee sähkön käytön mukaisesti. 12 prosenttia vastaajista haluaisi laskutuksen tapahtuvan tasasuuruusina erinä, mutta siten, että kaukoluettavalla mittarilla tarkkailtaisiin erien suuruuden oikeellisuutta.

Laskutuksen toivotaan tapahtuvan tasasuuruusina erinä arviolaskutettuina erityisesti yli 50 000 asukkaan paikkakuntia (69%), kaukolämpöä käyttäviä (68%) ja Itä-Suomen lääniä (71%) edustavien vastaajien keskuudessa.

	EI VAIHTANEET SÄHKÖYHTIÖTÄ KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA	SÄHKÖYHTIÖTÄ VAIHTANEET KILPAILUTTAMISEN SEURAUKSENA
Kerran kuussa perustuen mitattuun sähkön käyttöön, jolloin laskun suuruus vaihtelee sähkön käytön mukaisesti	29,5 (23)	27,0 (33)
Tasasuuruusina erinä arviolaskutettuina, jolloin mittari luetaan kerran vuodessa ja tasauslasku tehdään todellisen kulutuksen perusteella	48,7 (38)	59,8 (73)
Tasasuuruusina erinä, mutta kaukoluettavalla mittarilla tarkkailtaisiin erien suuruuden oikeellisuutta	21,8 (17)	13,1 (16)

**Taulukko: Vastausten jakautuminen sähköyhtiön vaihtamisen mukaan % (N)**

## 10. KESKEISIÄ TULOKSIA

Suurin osa (75%) vastaajista ostaa sähkön tällä hetkellä paikalliselta sähköyhtiöltä.

20 prosenttia kaikista vastaajista ilmoittaa kilpailuttaneensa sähköyhtiötä viimeisen kahden vuoden aikana. Vastaajista, jotka eivät ole kilpailuttaneet sähköyhtiötä, 17 prosenttia ilmoittaa harkinneensa kilpailuttamista viimeisen kahden vuoden aikana.

Kaikista vastaajista 7,9 prosenttia ilmoittaa vaihtaneensa sähköyhtiötä. (Sähköyhtiötä kilpailuttaneista vastaajista 39 prosenttia ilmoittaa vaihtaneensa sähköyhtiötä).

Kysyttäessä sähköyhtiötä kilpailuttaneilta vastaajilta kahden erillisen sähkölaskun vaikutusta sähköyhtiön valintapäätökseen, suurin osa (71%) vastaajista ilmoittaa, ettei laskutuksella ollut merkitystä vaihtohalukkuuteen. 16 prosenttia vastaajista ilmoittaa, ettei asia käynyt ilmi lainkaan.

Suurin osa (60%) sähköyhtiötä kilpailuttamatta jättäneistä vastaajista ilmoittaa, että laskujen määrä ei vaikuta myyntiyhtiön valintaan.

Kysyttäessä sähköyhtiötä kilpailuttaneilta kahden erillisen laskun menettelytavan ongelmallisinta tekijää 28 prosenttia vastaajista ilmoittaa ongelmallisimmaksi asian vaikean ymmärrettävyyden. Lisäksi 24 prosenttia vastaajista näkee ongelmana lisävaivan ylimääräisten laskujen käsittelystä.

30 prosenttia kilpailuttamatta jättäneistä vastaajista näkee kahden erillisen laskun menettelytavassa kaikkein ongelmallisimmaksi asian vaikean ymmärrettävyyden, 30 prosenttia vastaajista lisävaivan ylimääräisten laskujen käsittelystä ja 27 prosenttia vastaajista laskutuksen seuraamisen liiallisen vaikeutumisen.

Sähköyhtiötä kilpailuttaneista vastaajista 62 prosenttia näkee sähkölaskun roolin tärkeänä tietolähteenä kilpailuttamisen perustana. 38 prosenttia vastaajista puolestaan ilmoittaa, ettei sähkölasku ollut merkittävässä roolissa kilpailuttamisen yhteydessä.

Kysyttäessä sähköyhtiötä vaihtaneilta vastaajilta perusteita yhtiön vaihtamiseen suurin osa (80%) vastaajista ilmoittaa perusteeksi hinnan.

Kysyttäessä sähköyhtiötä ei vaihtaneilta vastaajilta perusteluja pysyä alkuperäisen sähköyhtiön asiakkaana, 63 prosenttia vastaajista ilmoittaa, että hinnan ero oli liian pieni suhteessa vaihdosta aiheutuvaan vaivaan.

Kysyttäessä laskutusmenettelyn valintaa 43 prosenttia kaikista vastaajista ilmoittaa haluavansa yhden laskun. 38 prosentille vastaajista ei ole väliä, tuleeko yksi tai kaksi laskua, koska maksettava määrä on kuitenkin sama.

MarketMix™ -ohjelmistolla voidaan tarkemmin tutkia ja analysoida eri vastaajaryhmiä.