

Itella Oyj  
PL 1

00011 ITELLA

## **Viestintäviraston ratkaisu kirjesalaisuuden turvaamisesta edelleenlähettämispalveluissa**

### **1. Osapuolet**

Ratkaisupyynnön hakijat

Itella Oyj (ent. Suomen Posti Oyj)

### **2. Vireille tulo**

Postinsaajien ratkaisupyynnö saapui Viestintävirastoon 3.8.2007. Ratkaisupyynnön mukaan Posti on postinsaajien kirjallisista pyynnöistä ja useista huomautuksista piittaamatta jo viidentenä vuonna peräkkäin lähettänyt postilähetykset postinsaajien kesäosoitteeseen Rymättylään koontikuoressa, johon vastaanottajaksi on merkitty pelkkä sukunimi. Ratkaisupyynnön hakijat toteavat, että niin kauan, kuin posti tulee koontikuoressa asiamiespostiin Rymättylään pelkällä sukunimellä, on olemassa riski, että lähetykset luovutetaan jollekin toiselle samannimiselle postinsaajalle ja tämä saattaa johtaa kirjesalaisuuden loukkaamiseen.

Ratkaisupyynnön hakijat kertovat toistuvasti eri kesinä pyytäneensä Postia kirjoittamaan koontikuoren päälle kummankin etunimet. Ainoa reagointi asiaan oli, että vuosi sitten joku oli Postissa käsin merkannut etunimet kynällä tarraan järjestelmän tulostaman sukunimen yhteyteen. Ratkaisupyynnön hakijoiden kuluvan vuoden kesäkuussa tekemään valitukseen Posti ei taas ole vastannut millään tavalla.

Ratkaisun hakijat pyytävät Viestintäviraston ratkaisua asiassa, jotta Posti saataisiin kehittämään järjestelmiään postisalaisuuden turvaamiseksi myös edelleen lähettämispalvelun osalta.

### **3. Asiaa koskeva säännös**

Luottamuksellisen viestin salaisuuden turvaamisesta säädetään postipalvelulain (313/2001) 15 §:ssä. Sen mukaan postiyrityksen tai sellaisen yrityksen, joka postiyrityksen kanssa tekemänsä sopimuksen nojalla tarjoaa postiyrityksen palveluja asiakkaille, tulee turvata luottamuksellisen viestin salaisuus.

#### 4. Viestintäviraston toimivalta

Viestintävirasto on liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla toimiva sähköisen viestinnän ja tietoyhteiskuntapalvelujen yleinen hallintoviranomainen. Postipalvelulain mukaan Viestintäviraston tehtäviin kuuluu valvoa, että postiyritys kuten Itella Oyj (jäljempänä Posti) noudattaa postipalvelulakia.

Postipalvelulain 37 §:n mukaan postinjakeluun tyytymätön voi saattaa asian Viestintäviraston ratkaistavaksi.

Postipalvelulain 33 §:n mukaan Viestintävirasto voi velvoittaa postipalvelulakia rikkovan postiyrityksen korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä.

Postipalvelulain 38 §:n mukaan Viestintävirasto voi päätöksessään määrätä, että päätöstä on noudatettava ennen kuin se on saanut lainvoiman.

#### 5. Postin selvitys

Posti toimitti Viestintäviraston pyynnöstä selvityksen asiasta. Postin selvityksen mukaan edelleenlähettämiskuorien (koontikuorien) tarroihin ei järjestelmäteknisistä syistä voida tulostaa kaikkien samassa taloudessa asuvien täydellisiä nimiä. Tästä syystä myös useamman kuin yhden muuttajan toimeksiannoissa tarraan tulostetaan vain sukunimi.

Oikean jakelun varmistamiseksi Posti on selvityksensä mukaan ohjeistanut asian tähän saakka niin, että edelleenlähettävässä toimipaikassa olisi pitänyt käsin lisätä postinsaajien etunimet koontikuoreen. Postin selvityksen mukaan siellä on kuitenkin tiedostettu, että etunimien merkitseminen ei toimi riittävällä varmuudella. Tästä johtuen Posti on selvityksensä mukaan myös tänä vuonna Postin tuotannon viikkotiedotteessa toistanut kehotuksen.

Selvityksensä mukaan Posti on tilanteen korjaamiseksi luonnostellut seuraavanlaisen työohjeen:

"[K]esän aikana on ilmennyt, että toimipaikasta noudettavia edelleenlähettämiskuoria on annettu väärille henkilöille. Näin on tapahtunut, kun toimipaikassa on ollut kaksi saman sukunimen omaavaa postinsaajataloutta. Tällaisten tapausten välttämiseksi pitää toimipaikkojen jatkossa avata koontikuori, jotta oikea postinsaajatalous voidaan varmistaa."

Postin selvityksen mukaan se jakaa ohjeen viimeistään viikolla 39.

#### 6. Viestintäviraston ratkaisu

Viestintävirasto katsoo, että Itella Oyj eli Posti on laiminlyönyt postipalvelulain 15 §:ään perustuvaa velvollisuuttaan kirjesalaisuuden turvaamiseen, yksilöidessään edelleenlähetyksen lähetysten vastaanottajan merkitsemällä ns. koontikuoren päällykseen pelkän sukunimen. Viestintävirasto velvoittaa Postin korjaamaan laiminlyöntinsä.

Viestintävirasto pitää tässä vaiheessa riittävänä korjaustoimena Postin selvityksessään esiintuomaa uuden työohjeen mukaista menettelyä edellyttäen, että Posti riittävällä seurannalla ja valvonnalla myös varmistaa, että ohjetta noudatetaan toimipaikoissa ja asiamiesposteissa. Postin uuden työohjeen mukaisesti koontikuori on ennen sen luovuttamista avattava, oikean vastaanottajan varmistamiseksi.

Postin on kuluvan vuoden loppuun mennessä esitettävä Viestintävirastolle selvitys konkreettisista toimenpiteistä, joiden avulla Posti varmistaa työ-

ohjeensa noudattamisen. Selvitys on lisäksi esitettävä siitä, miten Posti itse seuraa ja valvoo kirjesalaisuuden turvaamiseksi suunniteltujen toimenpiteiden toteutumista ja mihin toimiin Posti ryhtyy mahdollisia puutteita havaitessaan.

## 7. Ratkaisun perustelut

Itella Oyj:llä eli Postilla on postipalvelulain 15 §:ään perustuva velvollisuus turvata luottamuksellisen viestin salaisuus. Viestintävirasto katsoo, että menettely, jossa ns. koontikuoren päälle merkitään pelkkä vastaanottajan sukunimi, on omiaan vaarantamaan vastaanottajan tai vastaanottajien luottamuksellisen viestin salaisuuden. Sekä ratkaisupyynnön hakijan kirjelmästä että Postin selvityksestä käy ilmi, että kirjesalaisuus on myös käytännössä vaarantunut, kun toimipaikasta noudettavia edelleenlähettämiskuria on luovutettu väärille henkilöille. Näin menetellessään Posti on rikkonut postipalvelulakia laiminlyömällä velvollisuutensa luottamuksellisen viestin salaisuuden turvaamiseen.

Postin selvityksen mukaan sen käyttämä tietojärjestelmä ei mahdollista muun kuin sukunimen tulostamisen koontikuoreen. Posti on pyrkinyt korjaamaan tietojärjestelmänsä puutteellisuutta ohjeistamalla toimipaikat käsin lisäämään postinsaajien etunimet koontikuoreen. Tätä ohjetta ei kuitenkaan yleensä ole noudatettu.

Viestintävirasto pitää moitittavana, että Posti on tiedostanut etunimien merkitsemisohjeen noudattamattomuuden sekä siitä aiheutuneen kirjesalaisuuden vaarantumisen mutta ei siitä huolimatta ole ryhtynyt riittäviin toimiin laiminlyöntinsä korjaamiseksi. Sen sijaan Posti on tyytynyt vuodesta toiseen käyttämään samaa, käytännössä tehottomaksi osoittautunutta keinoa (eli toistamaan Postin tuotannon viikkotiedotteessa kehoituksen etunimien merkkämisestä koontikuoreen).

Epätyydyttävästi toimivan tietojärjestelmän korvaaminen nykyvaatimuksia vastaavalla ja asianmukaisesti toimivalla järjestelmällä saattaisi olla varmin keino taata lähetysten päätyminen oikeille vastaanottajille. Vaikka Viestintävirasto pitää järjestelmän uusimista suotavana, se katsoo Postin uuden työohjeen mukaisen menettelyn tässä vaiheessa riittäväksi. Tämä edellyttää kuitenkin, että Posti huolellisesti varmistaa, seuraa ja valvoo, että ohjetta myös noudatetaan. Mikäli Postin tietoon tulee, että ohjeen noudattamisessa esiintyy kirjesalaisuuden turvaamisen vaarantavia puutteita, on Postin ryhdyttävä toimiin sen mahdollistamiseksi, että ns. koontikuoren vastaanottaja yksilöidään myös etunimen tarkkuudella.

Viestintävirasto toteaa vielä lopuksi pitävänsä moitittavana, että Posti ei postinsaajien kirjelmästä ilmenevällä tavalla ole vastannut sen paremmin heidän vuosi toisensa jälkeen tekemiin muistutuksiinsa kuin kuluvan vuoden kesäkuussa tekemään valitukseensa. Viestintävirasto pitää erittäin valitettavana, jos postin saajien on aina käännyttävä viranomaisten puoleen vain saadakseen Postin vastaamaan reklamaatioonsa tai korjaamaan selvästi lainvastaisen toimintansa.

## 8. Lainkohta, johon päätös perustuu

Postipalvelulain (313/2001) 15 § 1 momentti, 30 §:n 2 momentti, 33 §:n 1 momentti, 37 § ja 38 § 2 momentti.

**9. Päätöksen voimaantulo**

Päätös on voimassa tiedoksisaannista alkaen. Tätä päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

**10. Muutoksenhaku**

Tähän päätökseen voi postipalvelulain 38 §:n mukaisesti hakea muutosta Turun hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Lain 6 §:n mukaan päätöksestä saa valittaa se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, etuun tai velvollisuuteen se välittömästi vaikuttaa. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Apulaisjohtaja

Merja Saari

Lakimies

Sirpa Sillstén