

Itella Oyj

PL 1
00011 POSTI

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS

1. Osapuolet

Postinsaaja

Itella Oyj (ent. Suomen Posti Oyj)

2. Vireille tulo

Postinsaajan postinjakeluun liittyvä selvityspyynnöksi otsikoitu kirje saapui Viestintävirastoon 10.1.2007. Kirjeen mukaan postinsaajan lähetyksiä alkoi hävitä hänen muutettuaan nykyiseen Rauhalantien osoitteeseen 30.12.2005. Hänen tietoonsa oli asiaa selvittäessä tullut, että Mäntsälän jakelussa oli revitty suljettu hänelle osoitettu kirje. Postinsaaja pyytää tutkimaan, onko Posti toiminut lakien ja asetusten mukaan, kun se ei ole ottanut huomioon hänen valituksiaan kirjeiden katoamisesta eikä ole suostunut korvaamaan siitä aiheutuneita vaikeuksia ja ylimääräisiä kuluja.

3. Asiaa koskevat säännökset

Kirjelähetyksen vastaanottajan selvittämisestä säädetään postipalvelulain (313/2001) 18 §:ssä. Sen mukaan postiyrityksen tulee pyrkiä selvittämään sellaisen lähetyksen oikea vastaanottaja, joka on todennäköisesti tarkoitettu henkilökohtaiseksi. Jollei vastaanottajaa yrityksistä huolimatta saada selville, palautetaan lähetys postin lähettäjälle. Jollei kumpaakaan saada selville, postiyrityksen tulee toimittaa lähetys välittömästi Viestintäviraston käsiteltäväksi.

18 §:n 3 momentin mukaan postiyritys saa hävittää muun kuin todennäköisesti henkilökohtaiseksi tarkoitettua postilähetyksen, jota ei voida toimittaa vastaanottajalle tai jota tämä ei ole halunnut vastaanottaa ja jonka palauttamisesta ei ole sovittu postilähetyksen lähettäjän kanssa.

19 §:ssä säädetään postiyrityksen vahingonkorvausvastuusta. Sen mukaan postiyritys vastaa vahingosta, joka aiheutuu postin lähettäjälle tai saajalle lähetyksen viivästymisestä, katoamisesta tai vahingoittumisesta.

20 §:ssä säädetään postiyrityksen vastuun rajoituksista.

40 §:ssä säädetään osoiterekisteristä. Sen mukaan postiyrityksellä on oikeus ylläpitää postitoiminnan hoitamiseksi postin lähettäjiä ja saajia koskevaa osoiterekisteriä.

Osoiterekisterissä olevia tietoja käytetään lähetyksen perille toimittamiseen sekä osoitepalveluista sopimuksen tehneiden postinlähettäjien hallussa olevien osoitteiden tarkistamiseen ja korjaamiseen.

4. Viestintäviraston toimivalta

Viestintävirasto on liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla toimiva sähköisen viestinnän ja tietoyhteiskuntapalvelujen yleinen hallintoviranomainen. Postipalvelulain mukaan Viestintäviraston tehtäviin kuuluu valvoa, että Posti noudattaa postipalvelulakia.

Postipalvelulain 37 §:n mukaan postinjakeluun tyytymätön voi saattaa asian Viestintäviraston ratkaistavaksi. Viestintäviraston toimivaltaan eivät kuitenkaan kuulu postiyrityksen ja asiakkaan välisiä sopimussuhteita tai korvausvastuuta koskevat asiat.

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. Asian selvittäminen

5.1 Postin selvitys 6.2.

Viestintävirasto pyysi postinsaajan kirjeen johdosta Itella Oyj:n (ent. Suomen Posti Oyj, jäljempänä Posti) selvityksen. Postin antaman selvityksen mukaan asia oli ollut esillä postinsaajan 13.6.2006 oikeuskanslerille toimittaman kirjoituksen johdosta. Mäntsälän jakelutoimipaikan palveluesimiehen mukaan Posti oli asiakaspalautteen saatuaan yrittänyt puheimitse saada yhteyden postinsaajaan, saadakseen yksilöityä lisätietoa kadonneiksi väitetyistä kirjeistä. Postinsaajaan ei kuitenkaan saatu yhteyttä. Jakeluryhmänvastaava toimitti tämän johdosta postinsaajalle tiedoksiannon toimenpiteistä, joihin toimipaikassa oli palautteen johdosta ryhdytty. Postinsaaja lähetti tiedoksiannon Viestintävirastoon selvityspyynnön liitteenä.

Posti kertoo selvityksessään, että postinsaajalla ei ole omaa postilaatikkoa vaan hänen postinsa jaetaan sovitulla tavalla naapurin postilaatikkoon.

Postin mukaan apulaisoikeuskansleri totesi postinsaajalle antamassaan vastauksessa muun muassa "ettei saadun selvityksen perusteella ole ilmennyt aihetta epäillä, että postinne jakelussa olisi menetelty lain tai virkavelvollisuuksien vastaisesti. Palautteenne johdosta Posti on pyrkinyt selvittämään kokemaanne ongelmaa seuraamalla saapuvia lähetyksiä päivittäin. Mikäli edelleen epäilette kirjeitä katoavan, on teillä mahdollisuus olla yhteydessä Mäntsälän jakelutoimipaikkaan asian selvittämiseksi." Postin palveluesimiehen mukaan postinsaaja ei ole ollut yhteydessä jakelutoimipaikkaan kesäkuun 2006 jälkeen.

Postin selvityksen mukaan postinsaajan mainitsema "revitty" kirje oli Postin työhöjeiden mukaisesti hävitetty. Kysymyksessä oli Kujalantie 22:een osoitettu joukkokirje eikä Kujalantie 22:n ja Rauhalantie 32:n välillä ollut voimassa olevaa osoitteenmuutosta.

Postin osoiterekisteritietojen mukaan postinsaajan osoite on 5.1.2006 alkaen ollut Rauhalantie 32, postinumero ja toimipaikka, joka Postin selvityksen mukaan "perustui muuttoilmoitukseen postilokero-osoitteesta PL 7, postinumero ja toimipaikka." Postin selvityksen mukaan postinsaajalle oli "rekisteröity suunnilleen postilokero-osoitteen voimassaoloajan vuodesta 1993 lähtien muuna osoitteena Kujalantie 22, postinumero ja toimipaikka, josta Postin rekisteriin on kirjattu muutto Rauhalantie 32:een vasta 19.7.2006 lukien."

Posti toteaa selvityksessään, että "väitettyjen katoamisten osalta on yleisesti otettava huomioon, että tavalliset kirjeet otetaan kuljetettavaksi ja luovutetaan vastaanottajille ilman kuittauksia. Postilla ei näin ollen ole pääsääntöisesti mahdollisuutta, mutta ei myöskään velvollisuutta, näyttää toteen tällaisen lähetyksen luovuttamista. Joissakin tapauksissa riittävästi yksilöityjen kirjeiden kohtalo on kuitenkin voitu selvittää. Selvitystyötä ei kuitenkaan voida käynnistää, jos asiakkaalta ei saada tarkempia tietoja lähetyksestä. Tällöin ainoa tehokas keino on lähetyksen seuranta."

Postin mukaan asiassa ei ole tullut ilmi mitään sellaista, jonka perusteella voitaisiin päätellä, että edellä mainittujen osoitteenmuutosten jälkeen Rauhalantien osoitteeseen postinsaajalle lähetettyjä postilähetyksiä olisi jäänyt väitetyllä tavalla jakamatta. Selvityspyynnössä luetteloituja lähetyksiä on Postin mukaan tässä vaiheessa enää mahdotonta selvittää seurannan aloittamista edeltävältä ajalta. Posti on selvityksensä mukaan käsitellyt Kujalantielle osoitetut kirjeet perille saamattomina 19.7.2006 saakka.

5.2. Postin selvitys 15.3.

Viestintävirasto pyysi Postilta vielä lisäselvitystä eräiden Postin selvityksestä ilmenneiden seikkojen johdosta. Postin selvityksessä 6.2. on seuraava kohta.

"Postin osoiterekisterin tietojen mukaan postinsaajan osoite on ollut 5.1.2006 alkaen Rauhalantie 32, postinumero ja toimipaikka, joka perustui muuttoilmoitukseen postilokero-osoitteesta PL 7, postinumero ja toimipaikka. Postinsaajalle oli rekisteröity suunnilleen postilokero-osoitteen voimassaoloajan vuodesta 1993 lähtien muuna osoitteena Kujalantie 22, postinumero ja toimipaikka, josta Postin rekisteriin on kirjattu muutto Rauhalantie 32:een vasta 19.7.2006 lukien.

Kujalantielle osoitetut kirjeet on käsitelty perillesaamattomina 19.7.2006 saakka."

Viestintävirasto kysyi Postilta tämän kohdan merkitystä. Postilta kysyttiin, tarkoittaako tämä, että Kujalantielle lähetetyt postinsaajalle osoitetut postilähetykset on käsitelty perille saamattomina ajankohtana, jolloin ko. osoite oli postilokero-osoitteen rinnalla rekisteröity hänen muuksi osoitteekseen. Postin vastauksesta on pääteltävissä, että Posti myöntää asian olevan näin. Posti selittää, että "Postin jakelutoimipaikoissa ei ole käytössä postinsaajan osoitehistoriaa eikä kaikkia voimassaolevia osoitteita ja niiden rooleja. Jakelutoimipaikat hoitavat osoiteselvityksen ns. 2-vuotieläimen avulla. Listassa on Postin osoiterekisterin muuttotiedot viimeisen kahden vuoden ajalta."

Viestintäviraston kysymykseen mistä lähtien Kujalantielle lähetetyt postilähetykset on käsitelty perille saamattomina, Posti ei selvityksensä mukaan pysty antamaan vastausta. Lähetykset on käsitelty perille saamattomina koska, Postin mukaan sen jälkeen, kun postinsaaja teki osoitteenmuutoksen postilokero-osoitteesta Rauhalantielle "tilanne on todennäköisesti ollut uusille jakajille mahdoton hallita, kun postinsaaja ei ollut tehnyt osoitteenmuutosta myöskin Kujalantielta Rauhalantielle."

Viestintävirasto kysyi Postilta, mitä se teki niille Kujalantielle lähetetyille lähetyksille, jotka se selvityksensä mukaan on käsitellyt perille saamattomina, ts. mitä tarkoittaa, että Posti on käsitellyt lähetykset perille saamattomina. Postia pyydettiin kertomaan onko kysymyksessä olevat lähetykset osoiteselvitetty postipalvelulain (313/2001) 18 §:n edellyttämällä tavalla ja jos on, miksi niitä ei toimitettu 5.1.2006 alkaen Postin tiedossa olleeseen Rauhalantie 32 osoitteeseen sen sijaan, että ne käsiteltiin perille saamattomina.

Postin vastasi lisäselvityksessään, että Posti palautti kirjelähetykset niiden lähettäjiille, jos kuoreissa oli ollut lähettäjän osoitetiedot. Postin mukaan lähetykset selvitettiin postipalvelulain 18 §:n edellyttämällä tavalla. Postin mukaan lähetykset joutuivat perille saamattomien käsittelyyn sen vuoksi, että postinsaaja ei vielä tässä vaiheessa ollut tehnyt osoitteenmuutosta Kujalantielta Rauhalantielle. Postin mukaan edelleen lähettämisen Kujalantielta toimi vasta osoitteenmuutoksen 19.7.2006 tultua voimaan.

Viestintävirasto kysyi vielä, mitä tarkoittaa, että Postin osoiterekisteriin 5.1.2006 merkitty Rauhalantie 32, postinumero ja toimipaikka ei ole päivittynyt jakeluun ja mistä lähtien se on sittemmin päivittynyt. Posti vastasi tähän seuraavasti.

"Postinsaajan Mäntsälän toimipaikassa 30.12.2005 lomakkeella tekemä osoitteenmuutos postilokero-osoitteesta Rauhalantie 32:een on päivittynyt Postin osoiterekisteriin ja postinjakeluun palvelulupauksen mukaisesti eli 5.1.2006. Palvelulupaus käy ilmi muuttoilmoituslomakkeen etusivulta ja sen takana olevista ehdoista. Postinsaajan lomakkeelle kirjoittaman palvelun alkamispäivän eli 30.12.2005 päälle on Postin toimihenkilö merkannut oikean palvelun alkamispäivän eli 5.1.2006. Viive johtuu palvelun perustamiseen ja ohjaustulosteiden tekemiseen kuluvalta ajasta. Tilanne oli sama postinsaajan tehdessä 13.7.2006 osoitteenmuutosilmoituksen Kujalantielta Rauhalantielle 13.7.2006. Tällöin palvelu alkoi 19.7.2006."

Seuraavaksi Viestintävirasto kysyi Postilta, mitä postinsaajan postilähetyksille tapahtui sen jälkeen, kun hän 30.12.2005 oli tehnyt osoitteenmuutoksen Rauhalantie 32:een, mutta osoite ei ollut "päivittynyt jakeluun". Posti vastasi tähän seuraavasti.

"Todennäköisesti lähetykset on jaettu lokeroon 2. - 4.1.2006 välisenä aikana, vaikka postinsaaja ilmoitti irtisanoneensa lokeron ja palauttaneensa avaimet 30.12.2005. Postinsaajan muuttoilmoituksen vastaanottanut toimihenkilö ei muista kyseistä tapahtumaa. Mikäli lähetyksiä ei ole viiveellä jaettu Rauhalantielle tai postinsaaja ei ole lähetyksiään noutanut toimipaikan henkilökunnan avustuksella, ovat lokeroon mahdollisesti kertyneet lähetykset palautettu lähettäjiille. Postinsaaja on ilmoittanut kadonneiksi kaksi hänelle tammikuussa 2006 lähetettyä kirjettä. Korvausvaatimuksessaan hän ilmoitti toisen kirjeen lähettämispäiväksi 26.1.2006. Toisen kirjeen lähettämispäivästä Postilla ei ole tietoa."

Viimeiseksi Viestintävirasto pyysi vielä Postia selvittämään Postin postinsaajalle 29.11.2006 antamaa päätöstä (7014745-14620000). Päätöksen mukaan

"Posti toimittaa postilähetykset vanhasta osoitteesta uuteen osoitteeseen kuu-kauden ajan maksutta. Postilähetyksen edelleen lähettämistä voidaan eri sopimuksesta jatkaa maksua vastaan vuoden kerrallaan. Posti vastaa edelleen lähettämisestä vain, jos edelleen lähettämispalvelu on voimassa."

Viestintävirasto viittasi postipalvelulain 18 §:ään, joka edellyttää, että Postin tulee pyrkiä selvittämään henkilökohtaiseksi tarkoitettujen lähetyksen oikea vastaanottaja ja kysyä, tarkoittaako edellä Postin päätöksessä siteerattu kohta sitä, että Posti toimii lain 18 §:n edellyttämällä tavalla vain,

jos vastaanottaja on maksanut Postille edelleen lähettämispalvelusta. Posti vastasi tähän kysymykseen toteamalla, että Postin korvauspäätöksessä oleva teksti "Posti vastaa edelleen lähettämisestä vain, jos edelleen lähettämispalvelu on voimassa." on virheellinen.

Posti päättää lisäselvityksensä toteamukseen, että Posti katsoo menetelleensä postinsaajan asiassa postipalvelulain säännösten mukaisesti.

5.3 Postinsaajan vastine

Viestintävirasto varasi vielä postinsaajalle mahdollisuuden antaa vastine ja esittää käsityksensä ja mahdolliset vaatimuksensa Postin selvityksen johdosta. Postinsaaja viittaa vastineessaan Orimattilan poliisin esitutkin-
tapäätökseen ja katsoo, että Posti väite osoitteen päivittämisestä jakeluun on ristiriidassa Orimattilan poliisin päätöksen kanssa. Postinsaajan mielestä Posti on antanut väärää tietoa korvauksilta vältyäkseen.

Postinsaaja ihmettelee osoitteen kirjautumiseen liittyviä käytäntöjä sekä muutosilmoitustiedon kulkeutumista Postista väestörekisteriin ja päinvas-
toin. Postinsaajan mielestä Postin pitäisi olla selvillä siitä, milloin ja kuka muutosilmoituksen on käsitellyt ja syöttänyt jakelun käytettäväksi ja miten tieto Postin sisällä kulkee ja missä tieto on viipynyt ja kuinka kauan. Postinsaajan käsityksen mukaan he kyllä "tietävät että syy on heidän mutta haluavat välttyä korvauksilta. "

Postinsaajan mielestä kirjeen repiminen on postipalvelulain 17 §:n vas-
taista koska kirje oli suljettu ja osoitettu hänelle henkilökohtaisesti. Edel-
leenlähettämispalvelusta postinsaaja toteaa Postin antavan ristiriitaista
tietoa.

Postinsaajan mukaan hänen postinsa "tuntuu taas kulkevan normaalisti".
Postinsaaja kertoo joutuneensa turvautumaan vuokraisäntänsä postilaa-
tikoon sen vuoksi, että naapuri ei ollut antanut lupaa laittaa postilaa-
tikkoa samaan ryhmään muiden laatikkojen kanssa.

6. Viestintäviraston päätös

Viestintävirasto jättää postinsaajan vahingonkorvausvaatimuksen tutki-
matta Viestintäviraston toimivaltaan kuulumattomana.

Viestintävirasto katsoo, että Posti ei ole rikkonut postipalvelulakia, kun se
on hävittänyt postinsaajalle ositteeseen Kujalantie 22 lähetetyn joukko-
kirjeen, edellyttäen, että Kujalantien osoitetta ei ollut toimipaikassa käy-
tössä olevissa postinsaajia koskevissa rekisteritiedoissa yhdistetty postin-
saajaan.

Viestintävirasto pitää selvitetynä, että osoitteenmuutos päivittyy Postin
osoitetietojärjestelmään viipeellä. Viestintävirasto pitää palvelun perus-
tamiseen ja ohjaustulosteiden tekemiseen kuluva ajasta johtuvaa vii-
vettä sinänsä kohtuullisena.

Viestintävirasto kuitenkin katsoo, että Postin on toimittava huolellisemmin
silloin, kun osoitteenmuutos tehdään postilokero-osoitteesta. Lähetetyksiä
ei pitäisi jakaa postilokeroon, jonka avaimen postinsaaja on palauttanut
Postille. Viestintävirasto katsoo myös, että Posti ei ole noudattanut posti-
palvelulain 18 §:n 1 momentin vaatimuksia palauttaessaan postilokeroon
kertyneet postinsaajalle osoitetut kirjellähetykset niiden lähettäjiille.

Viestintävirasto pitää selvitetynä, että Posti on käsitellyt perille saamat-
tomina ainakin vuoden 2006 alusta alkaen 19.7.2006 saakka postinsaajalle
osoitteeseen Kujalantie 22 lähetetyt henkilökohtaiseksi tarkoitetut

kirjelähetykset siitä huolimatta, että kyseinen osoite oli vuodesta 1993 lähtien rekisteröity Postin ylläpitämään osoiterekisteriin postinsaajan muuksi osoitteeksi. Viestintävirasto katsoo, että Postin olisi pitänyt postipalvelulain 18 §:n edellyttämällä tavalla toimittaa postinsaajalle osoitetut kirjeet osoiterekisteriin merkittyyn muuhun osoitteeseen (eli Kujalantie 22) sen sijaan, että Posti on käsitellyt niitä perille saamattomina eli palauttanut ne lähettäjiilleen.

Viestintävirasto pitää myös selvitettyinä, että Posti on ilmoittanut postinsaajalle osoittamassaan korvausasiaa koskevassa päätöksessä 29.11.2006, että Posti ei toimita postilähetyksiä postin saajan uuteen osoitteeseen kuukauden maksuttoman kauden jälkeen, ellei tämä ole sopinut maksullisesta edelleenlähettämispalvelusta. Myös Postin sisäiseen työhjeseen on sisällytetty vastaavaa asiaa tarkoittava ohje: "edelleenlähettäminen perustuu voimassaolevaan osoitteenmuutokseen".

Edellisen johdosta Viestintävirasto velvoittaa Itella Oyj:n eli Postin korjaamaan todennäköisesti henkilökohtaiseksi tarkoitettujen kirjelähetyksen oikean vastaanottajan selvittämiseen liittyviä postipalvelulain vastaisia menettelytapojaan, käytäntöjään ja sisäistä ohjeistustaan siten, että

1) kaikki lähetykset, mukaan lukien ne, joissa lähettäjä tiedot ovat kuudessa näkyvissä, selvitetään Postin osoitetietojärjestelmään eli osoiterekisteriin sisältyvien tietojen avulla, ennen kuin lähetyksen palautetaan tiedossa olevalle lähettäjälle; ja

2) kaikesta Postin asiakasviestinnästä ja Postin sisäisestä ohjeistuksesta poistetaan lainvastaisena maininta ja viittaukset siihen, että Posti vastaa edelleen lähettämisestä (eli perille toimittamisesta) vain, jos kuukauden ajan maksuttomana voimassa olevan edelleenlähettämispalvelun jatkamisesta on sovittu. Edelleenlähettämispalvelua koskevassa asiakasviestinnässä on selkeästi kerrottava, että Posti on postipalvelulain 18 §:n perusteella velvollinen toimittamaan todennäköisesti henkilökohtaisesti tarkoitettuja lähetyksiä perille siitä riippumatta, onko asiakas sopinut maksullisesta edelleenlähettämispalvelusta.

Postin tulee viimeistään kolmen kuukauden kuluttua tämän päätöksen tiedoksi saannista toimittaa Viestintävirastoon jakelun jälkityöhön liittyvät sekä muut mahdolliset tässä päätöksessä asetettujen velvoitteiden mukaisesti muutetut työhjeet sekä asiaan liittyvät asiakasviestinnässä käytettävät uudistetut kirjemallit ja muut mahdolliset asiakasohjeistukseen liittyvät ohjemallit ja palvelutiedotteet.

7. Päätöksen perustelut

7.1 Toimivalta vahingonkorvausasiassa

Viestintävirasto toteaa, että Postin korvausvastuuta koskevat asiat on postipalvelulain 37 §:ssä suljettu Viestintäviraston toimivallan ulkopuolelle. Tämän vuoksi Viestintävirastolla ei ole toimivaltaa tutkia postinsaajan valitusta korvausvaatimusta koskevilta osilta.

Postinsaaja on vastineessaan viitannut hallintolain 21 §:ään, jossa säädetään asian siirtämisestä toimivaltaiselle viranomaiselle. Vahingonkorvausasiat ovat kuitenkin yleisen tuomioistuimen toimivaltaan kuuluvia. Vaihtoehtoisesti kuluttajan asemassa oleva postin saaja voi saattaa asiansa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunnalla ei ole kuitenkaan toimivaltaa antaa oikeudellisesti sitovaa päätöstä asiassa, vaan se voi antaa ainoastaan suosituksen luonteisen ratkaisun. Postin saajalla itsellään on päätösvalta sen suhteen, millä foorumilla hän haluaa asiansa saattaa vireille, ts. laittaako vireille siviilikanteen yleisessä

tuomioistuimessa, vai saattaako asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

7.2 Lähetyksen hävittäminen postitoimipaikassa

Postipalvelulain 18 §:n 3 momentin mukaan postiyritys saa hävittää muun kuin todennäköisesti henkilökohtaiseksi tarkoitettujen postilähetyksen, jota ei voida toimittaa vastaanottajalle tai jota tämä ei ole halunnut ottaa vastaan ja jonka palauttamisesta ei ole sovittu postilähetyksen lähettäjän kanssa. Lainkohdan esitöiden mukaan momentissa tarkoitettuja lähetyksiä olisivat tyypillisesti muun muassa mainokset, muut vastaavat painotuotteet ja ketjukirjeet (HE 100/2001 vp s 11). Postinsaajalle osoitukseen Kujalantie 22 osoitettua joukkokirjettä ei ole lainkohdassa tarkoitettulla tavalla voitu toimittaa perille, jos kyseisessä postitoimipaikassa käytössä olevissa postin saajia koskevilla ns. kaksivuotis- ja ABC -listoissa osoite ei ole ollut yhdistettävissä postinsaajaan.

Liikennevaliokunta on postipalvelulaista antamassaan mietinnössä todennut, että esimerkiksi osoitteellisen suoramainonnan tai vastaavien joukkolähetyksen perillemenon estymisestä ei voida olettaa syntyvän oikeudenmenetyksiä. Siksi myöskään postiyrityksen velvollisuus selvittää lähetyksen oikea vastaanottaja ei liikennevaliokunnan mukaan ulotu yhtä ankarasti tällaisiin lähetyksiin (LiVM 13/2000 vp). Tämän tyyppisiin lähetyksiin ei hallituksen esityksen mukaan myöskään kohdistu tiedusteluja eikä niiden hävittämisen voida katsoa aiheuttavan oikeudenmenetyksiä.

7.3 Osoitteenmuutoksen päivittyminen

Postin palvelulupauksen mukaan edelleenlähettämispalvelu voi alkaa aikaisintaan kolmen täyden työpäivän kuluttua muuttoilmoituksen vastaanottamisesta. Palvelulupaus on kirjattu muuttoilmoituslomakkeen etusivulle ja sen takana oleviin ehtoihin. Postin mukaan viive johtuu palvelun perustamiseen ja ohjaustulosteiden tekemiseen kuluva ajasta. Niinpä myös postinsaajan 30.12.2005 tekemän osoitteenmuutoksen edellyttämä edelleenlähettämispalvelu on viipeen vuoksi alkanut toimia vasta 5.1.2006.

Viestintävirasto toteaa, että palveluviive on sinänsä kohtuullinen. Asiakas voi lisäksi useimmissa tapauksissa välttää viipeestä aiheutuvat postinkulun mahdolliset virheet tekemällä osoitteenmuutoksen riittävän ajoissa etukäteen.

Posti on kuitenkin selvityksensä mukaan viipeen aikana "todennäköisesti" jakanut postinsaajan lähetyksiä lokeroon, vaikka postinsaaja "ilmoitti irtisanoneensa lokeron ja palauttaneensa avaimet 30.12.2005". Edelleen Posti arvelee selvityksessään, että lokeroon mahdollisesti kertyneet lähetykset on palautettu lähettäville.

Viestintävirasto toteaa, että Posti ei ole menetellyt riittävän huolellisesti jakaessaan postinsaajalle osoitettuja lähetyksiä postilokeroon vielä sen jälkeenkin, kun postinsaaja on tehnyt osoitteenmuutoksen postilokeroosoitteesta ja irtisanonut postilokeroa koskevan sopimuksen sekä palauttanut lokeron avaimen. Lokeroon kertyneiden lähetyksien palauttaminen lähettäville on erityisen moitittavaa. Menettely ei täytä postipalvelulain 18 §:n vaatimusta, jonka mukaan Postin on pyrittävä selvittämään lähetyksen oikea vastaanottaja.

7.4 Kirjelähetyksen oikean vastaanottajan selvittäminen

Postipalvelulain 18 §:n 1 momentissa säädetään Postin velvollisuudesta ns. osoiteselvittää henkilökohtaiseksi tarkoitettujen kirjelähetykset. Sään-

nöksen mukaan Postin on pyrittävä selvittämään todennäköisesti henkilökohtaiseksi tarkoitettun lähetyksen oikea vastaanottaja. Jollei vastaanottajaa yrityksistä huolimatta saada selville, lähetyksen voidaan säännöksen mukaan palauttaa lähettäjälle.

Postin antamasta lisäselvityksestä käy ilmi, että postipalvelulain 18 §:n tarkoittama osoiteselvitys tehdään ensivaiheessa Postin jakelutoimipaikoissa. Jakelutoimipaikoissa on käytössä postin saajia koskevat ns. 2-vuotislistat sekä ns. ABC-listat. Kaksivuotislistassa on Postin osoiterekisterin muuttotiedot viimeisen kahden vuoden ajalta. ABC-lista puolestaan sisältää jakelualan postin saajat aakkosjärjestyksessä.

Posti lisäselvityksen mukaan "jakelutoimipaikoissa ei ole käytössä postinsaajan osoitehistoriaa eikä kaikkia voimassa olevia osoitteita ja niiden rooleja". Niinpä Posti palauttaa kirjelähetykset niiden lähettäjille, jos vastaanottajaa ei ole pystytty selvittämään 2-vuotislistan tai ABC-listan avulla ja kuorella on lähettäjän yhteystiedot. Jos sen sijaan lähettäjätietoja ei kuoren päältä löydy, jatkuu kirjelähetyksen osoiteselvitys Postin selvityspalvelut-nimisessä yksikössä, jossa on käytössä Postin osoiterekisteri kokonaisuudessaan.

Edellä kuvattu menettely merkitsee toisin sanoen sitä, että Posti lähettää väärällä tai epäselvällä osoitteella varustetun kirjelähetyksen selvityspalveluihinsa vain siinä tapauksessa, että kuorella ei ole lähettäjän yhteystietoja. Jos lähettäjän yhteystiedot sen sijaan on merkitty lähetyksen päällykseen, kirje palautetaan lähettäjälle ilman, että lähetyksen vastaanottajaa yritettäisiin selvittää muuten, kuin toimipaikassa käytössä olevien "ABC- ja 2-vuotislistojen" avulla.

Viestintävirasto toteaa, että menettely ei täytä postipalvelulain 18 §:n vaatimusta niiden kirjeiden osalta, joissa lähettäjän yhteystiedot on merkitty kuoreen. Laki edellyttää, että oikea vastaanottaja on pyrittävä selvittämään siitä riippumatta, onko lähettäjätiedot kirjoitettu kuoreen. Vasta sen jälkeen, jollei vastaanottajaa yrityksistä huolimatta onnistuta löytämään, kirje pitää palauttaa tiedossa olevalle lähettäjälle. Viestintävirasto toteaa, että Postin menettely, jossa vain niiden lähetyksen vastaanottaja selvitetään Postin osoiterekisterin avulla, joista lähettäjän yhteystiedot puuttuvat, ei perustu lakiin.

Viestintävirasto viittaa postipalvelulain esitöihin ja mietintöön, jonka Eduskunnan liikennevaliokunta antoi postipalvelulain säätämisen yhteydessä (LiVM13/2000). Liikennevaliokunta toteaa mietinnössään kiinnittäneensä erityistä huomiota postilähetysten perillemenon varmistamiseen. Liikennevaliokunta viittaa säädökseen, jossa postiyritykselle on säädetty oikeus pitää yllä postin saajia koskevaa osoiterekisteriä. Mietinnön mukaan "valiokunta pitää tärkeänä, että postiyritykset käyttävät rekistereitään ja postinjakajien ammattitaitoa postin perillemenon varmistamiseen, erityisesti sellaisissa tapauksissa, joissa lähettäjä on merkinnyt osoitteen puutteellisesti tai käyttänyt vanhaa osoitetta." Valiokunta painottaa mietinnössään, että se "ei pidä asiallisena asiakaspalveluna sitä, että esimerkiksi postiin tehdyn osoitteenmuutoksen voimassaoloajan päätyttyä vanhalla osoitteella lähetetty postilähetyksen palautetaan lähettäjälle, vaikka täydellinen osoite olisi helposti postiyrityksen käytettävissä."

Viestintävirasto pitää moitittavana, että Posti ilmoittaa asiakaskirjeessään toimittavansa postilähetykset vanhasta osoitteesta uuteen osoitteeseen kuukauden ajan maksutta, jonka jälkeen postin saaja voi maksua vastaan sopia "palvelun" jatkamisesta. Posti vielä toteaa vastaavansa edelleenlähettämistä vain, jos lähettämispalvelu on voimassa. Viestintävirasto painottaa, että Postin vastuu kirjelähetyksen perille toimittamiseen ja oikean vastaanottajan selvittämiseen perustuu postipalvelulakiin. Postipal-

velulain mukaan velvollisuus on henkilökohtaiseksi tarkoitettujen kirjelähetysten osalta ehdoton eikä riipu siitä, onko postin saaja maksanut palvelusta.

Huolestuttavaa on niin ikään, että Posti on sisäiseen työohjeistukseensa-kin sisällyttänyt lauseen, jonka mukaan "edelleenlähettäminen perustuu voimassaolevaan osoitteenmuutokseen." Postin on mahdollisimman pian muutettava sisäistä ohjeistustaan niin, ettei jakelusta vastaaville jää epäselväksi se, että Posti on velvollinen selvittämään lähetyksen oikean vastaanottajan ja toimittamaan lähetyksen perille siitä riippumatta, onko maksullinen edelleenlähettämissopimus voimassa.

8. Lainkohta, johon päätös perustuu

Postipalvelulain (313/2001) 18 § (muut. 1017/2001), 30 §:n 2 momentti, 33 §:n 1 momentti, 37 §, 38 § 2 momentti ja 40 §.

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 Helsingin 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.

Johtaja

Johanna Juusela

Lakimies

Sirpa Sillstén