



20.6.2007

530/9211/2007

Itella Oyj

PL 1
00011 ITELLA

Asia
Ärende
Subject

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS POSTINJAKELUN VIRHEISTÄ

1. Asianosaiset

Postinsaaja

Itella Oyj (ent. Suomen Posti Oyj)

2. Vireille tulo

Viestintävirastoon saapui 1.3.2007 postinjakelua koskeva ratkaisupyynnö. Postinsaajan mukaan heidän taloutensa postinjakelu on jo vuosia ollut "törkeän huolimaton". Postilähetykset ovat postinsaajan mukaan menneet mihin sattuu; naapurien laatikoihin tai hävinneet lukuisia kertoja. Postinsaajan postilaatikossa on myös toistuvasti ollut lähinaapurien postia.

Postinsaaja kertoo ratkaisupyynnössään olleensa jo vuosia asiasta yhteydessä Postin esimieheen sekä erääseen jakeluesimieheen. Kaiken kaikkiaan postinsaaja on ollut jakelun huolimattomuuden johdosta Postiin yhteydessä noin 20 kertaa ja "aina asia on luvattu korjata." Postinsaajan mukaan hänen taloutensa postinjakelu on ainakin kaksi kertaa ollut muutaman päivän kerrallaan kestäneessä erityistarkkailussa. Jakelu on tarkkailujaksojen aikana toiminut moitteettomasti.

Ratkaisupyynnön mukaan postinsaajan postilaatikossa oli 22.2.2007 avattuna "erittäin henkilökohtainen kirje, joka oli toimitettu naapurin laatikkoon". Laskuja ym. tärkeitä kirjeitä häviää postinsaajan mukaan jatkuvasti. Lisäksi postinsaajan laatikossa on säännöllisesti naapurien tärkeää postia.

Postinsaaja vaatii ratkaisupyynnössään, että postinjakelu on saatava välittömästi kuntoon. Lisäksi hän vaatii 300 euroa korvausta hävinneistä postilähetyksistä.

Postinsaaja on ilmoittanut Postin esimiehelle, ettei postinsaajan postilaatikkoon saa jakaa postia ennen, kuin poliisi on selvittänyt kirjeen avaamisasian. Postinsaaja toteaa asian olevan hänelle ja hänen perheelleen erittäin kiusallinen eivätkä he tiedä, missä heidän postinsa tällä hetkellä on.

3. Asiaa koskevat säännökset

Postipalvelulain (313/2001) 12 §:ssä on postinjakelua koskevat säännökset. 12 §:n 1 momentin mukaan kirjelähetykset tulee jakaa pientaloihin paikalliset olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisen matkan päässä postin saajan osoitepaikasta olevaan laitteeseen tai rakennelmaan. Kerrostaloihin kirjelähetykset tulee jakaa rakennukseen asiakaskohtaisena jakeluna.

12 §:n 2 momentin mukaan kirjelähetykset on jaettava vähintään jokaisena työpäivänä, jos postin jakaminen ei esty postin saajasta, lainsäädännöksestä, liikenteen keskeytyksestä tai muusta sen tapaisesta ylivoimaisesta esteestä, jota postin jakelussa ei ole voitu ottaa huomioon.

14 §:n mukaan postin saaja voi sopia postiyrityksen kanssa 12 §:n säännöksistä poikkeavista järjestelyistä kohtuullista maksua vastaan.

15 §:n 1 momentin mukaan postiyrityksen tulee turvasta luottamuksellisen viestin salaisuus.

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

20 §:ssä säädetään postiyrityksen vastuun rajoituksista.

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

Viestintävirasto pyysi Itella Oyj:n (jäljempänä Posti) selvitystä postinsaajan postinjakelusta ja hänen ratkaisupyynnössään kuvaamista postinjakelun ongelmista. Postin antaman selvityksen mukaan postinsaajan postinjakeluun liittyvät ongelmat ovat enimmäkseen johtuneet siitä, että postinsaajan laatikko on seitsemän laatikon laatikkoryhmässä, jossa on vuosien aikana ollut useita saman -nimisiä

postinsaajia. Postin selvityksen mukaan postilaatikoiden järjestystä on useaan otteeseen vaihdettu, minkä lisäksi laatikoiden osoite- ja nimitiedot ovat olleet puutteellisia.

Posti selvityksen mukaan laatikkoryhmässä on tällä hetkellä kahden saman -nimisen postinsaajatalouden postilaatikkoa. Nimi- ja osoitetiedot on nykyisin kaikissa postilaatikoissa asianmukaisesti merkitty.

Postinsaajalle saapuvat postit ovat kahteen otteeseen olleet seurannassa sen jälkeen, kun postinsaaja on keskustellut jakeluongelmista Postin edustajien kanssa. Posti toteaa, että seurannan aikana postinjakelussa ei ole ilmaantunut huomautettavaa.

Postin selvityksen mukaan jakelureitin vakituinen postinjakaja on ollut pitkään sairauslomalla, jolloin jakelu on jouduttu suorittamaan sijaisuuksilla sekä ylitöinä. Postin mukaan tällaisissa tilanteissa jakajan perehdyttäminen reitillä erityisen huomionkohteena oleviin seikkoihin ei todennäköisesti aina ole ollut riittävää ja inhimillisten virheiden mahdollisuus on kasvanut.

Posti toteaa, että postinsaajalle osoitettuja kirjelähetyksiä ei tällä hetkellä hänen pyyntönsä johdosta jaeta vaan ne toimitetaan noudettavaksi postitoimipaikasta. Kahden muun samassa taloudessa asuvan postinsaajan postit laatiin kuitenkin jaetaan, koska he eivät ole toivoneet postinjakelun keskeytystä. Heidän kohdallaan ei Postin mukaan ole ilmennyt postinjakeluun liittyviä ongelmia. Posti ei selvityksensä mukaan ole vastaanottanut myöskään muilta samaan laatikkoryhmään kuuluvilta postinsaajatalouksilta kuin yhden postinjakeluun kohdistuvan reklamaation.

Posti toteaa selvityksensä lopuksi, että sen tulee turvata luottamuksellisen viestin salaisuus ja postilähetysten käsittely vaatii erityistä huolellisuutta, jotta Posti voi säilyttää asiakkaidensa luottamuksen. Posti on keskustellut asiasta jakelutoimipaikan henkilöstön kanssa ja korostanut postinsaajan laatikkoryhmän vaatimaa erityishuomiota. Posti toteaa voivansa sopia postinsaajan kanssa postijakelun erityisseurannasta, mikäli hän haluaa postinsa jaetuksi jälleen laatikkoonsa.

5.2 Postinsaajan kuuleminen

Viestintävirasto varasi postinsaajalle mahdollisuuden vastata Postin antamaan selvitykseen. Postinsaaja ihmettelee kirjelmänsä aluksi, milloin ja miten laatikot ovat vaihtuneet sekä millaisia puutteellisia osoite- ja nimitietoja Posti on vuosien aikana havainnut.

Postinsaaja kertoo muuttaneensa nykyiseen osoitteeseensa joulukuussa 1992, jolloin hän uutena asukkaana joutui jatkamaan postilaatikkorivistöä, koska vanhassa rivistössä ei ollut tilaa. Nyt 15 vuotta myöhemmin laatikko on vaihtunut muovisesta lukittuun nykyaikaiseen malliin. Laatikko on kuitenkin ollut kahden sentin tarkkuudella samassa paikassa koko ajan. Myös nimi- ja osoitetiedot ovat postinsaajan mukaan olleet jatkuvasti kunnossa.

Postinsaajan mukaan pitää paikkansa, että saman -nimisiä postinsaajia on hänen kotitiellään useita, jolloin olisi ymmärrettävää, että puutteellisin

osoitetiedoin varustettu kirjelähetys jaettaisiin väärin. Postinsaajan mielestä tulkintavaraa ei kuitenkaan olisi pitänyt olla jos nimi- ja osoitetieto ilmenevät lähetyksessä.

Postinsaajan mukaan postinjakelun virheet ilmenevät joko niin, että hän joutuu jakamaan naapurien väärin jaetut postilähetykset uudelleen tai esimerkiksi niin, että hänelle osoitettu lähetys, kuten palkkatodistus löytyy avattuna laatikosta "kuukauden myöhässä naapuriuteliaisuudesta johtuen".

Postinsaajan mukaan Posti on kaksi kertaa laittanut hänen jakelunsa erityistarkkailuun. Tarkkailun aikana virheitä ei ole sattunut. Erityistarkkailun päätyttyä ongelma on kuitenkin palautunut. Postinsaaja katsoo, että hänen postiaan ei voida jakaa, koska Posti ei halua tehdä hänen jakelunsa kuntoon saattamiseksi mitään konkreettista.

6. Viestintäviraston päätös

Viestintävirasto jättää postinsaajan vahingonkorvausvaatimuksen tutkimatta Viestintäviraston toimivaltaan kuulumattomana.

Viestintävirasto katsoo selvitettyksi, että postilähetyksiä on viimeisten vuosien aikana useasti jaettu väärin osoitteeseen lähiosoite, postinumero postitoimipaikka. Itella Oyj eli Posti on näin menetellessään laiminlyönyt postipalvelulain 15 §:n 1 momentin mukaisen velvollisuutensa turvata luottamuksellisen viestin salaisuus.

Viestintävirasto velvoittaa Postia korjaamaan laiminlyöntinsä siten, että Posti kaikin käytettävissään olevin keinoin, joita Postilta kohtuudella voidaan edellyttää, varmistaa postinjakelun virheettömyyden ja sitä myötä luottamuksellisen viestin salaisuuden kaikissa tilanteissa ja olosuhteissa.

Postin on viimeistään kahden kuukauden kuluttua tämän päätöksen tiedoksi saannista toimitettava Viestintävirastolle selvitys toimenpiteistä, joihin Posti on ryhtynyt tässä päätöksessä asetetun veloitteen täyttääkseen.

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 ratkaisupyyntöä korvausvaatimusta koskevilta osilta.

7.2 Postinjakelun virheet

Posti ei ole antamassaan selvityksessä kiistänyt postinjakelussa vuosien varrella sattuneita virheitä. Posti on selittänyt virheiden johtuneen enimmäkseen siitä, että laatikkoryhmässä on vuosien aikana ollut useita saman -nimisiä postinsaajia ja että postinsaajat olisivat useaan otteeseen vaihtaneet postilaatikoiden sijoittelun järjestystä. Laatikoiden lisäksi Postin mukaan ollut puutteellisia osoite- ja nimitietoja.

Postinsaaja on kiistänyt postin väitteet todeten muun muassa, että vajaan kymmenen vuoden aikana ainoa laatikkorivissä tapahtunut muutos on ollut lähinaapurin vaihtuminen, mutta postilaatikko oli tällöinkin pysynyt samassa paikassa. Postinsaajan mukaan nimi- ja osoitetiedot ovat niin ikään aina olleet kunnossa.

Viestintävirasto katsoo jääneen epäselväksi, mistä postinsaajan postinjakelussa esiintyneet virheet ovat vuosien varrella johtuneet. Viestintävirasto pitää kuitenkin luotettavana postinsaajan ilmoitusta siitä, että hänen laatikkonsa on ollut 15 vuoden ajan samassa paikassa ja osoitetiedot ovat olleet kunnossa. Vaikka postinsaajan naapurien postilaatikkojen osalta tilanne on saattanut vuosien varrella vastata Postin selvityksessään kuvaamaa tilannetta, se ei tee hyväksyttäväksi postinsaajan postinjakelun virheitä. Virheitä ei oikeuta myöskään useampien postinsaaja -nimisten postinsaajien asuminen saman kadun varrella. Lähetykset, joihin on sukunimen lisäksi merkitty oikea lähiosoite, pitää osata jakaa oikeaan virheettömästi merkittyyn laatikkoon, oli samannimisiä postin saajia saman kadun varrella kuinka monta hyvänsä.

Posti selittää postinsaajan postinjakelun virheitä myös jakelureitin vakituisen postinjakajan pitkällä sairauslomalla ja niistä aiheutuneilla sijaisuus- ja ylityöjärjestelyillä. Postin mukaan edellä mainituissa tilanteissa "jakajan perehdyttäminen reitillä erityisen huomionkohteena oleviin seikkoihin ei todennäköisesti aina ole ollut riittävää ja inhimillisten virheiden mahdollisuus on kasvanut."

Viestintävirasto toteaa, että vaikka inhimillisten virheiden mahdollisuus onkin ymmärrettävää, lähetyksen jakaminen oikeisiin osoitteisiin pitäisi olla itsestään selvyyttä eikä seikka, johon reitillä pitäisi kiinnittää erityistä huomiota. Kun lisäksi kysymyksessä on ollut useiden vuosien ajan esiintyneet postinjakelun virheet, ei niitä Viestintäviraston näkemyksen mukaan voi hyväksyttävästi selittää jakelureitin jakajan sairauslomalla. Postilla on velvollisuus huolehtia siitä, että jakelu toimii moitteettomasti myös silloin, kun postilähetykset jakaa muu kuin jakelureitin vakituinen postinjakaja. Postin tulee tämän vuoksi kiinnittää erityistä huomiota jakajien, niin tilapäisten kuin vakituistenkin, työhön perehdyttämiseen ja ohjeistukseen. Postin pitäisi myös seurannalla varmistaa, että uusi tai tilapäinen postinjakaja on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja noudattaa niitä.

Viestintävirasto toteaa lopuksi, että Postille laissa asetettu velvollisuus luottamuksellisen viestin salaisuuden turvaamiseen on ehdoton. Luottamuksellisen viestin salaisuus vaarannetaan aina, kun postin saajalle osoitetut henkilökohtaiseksi tarkoitetut kirjelähetykset jaetaan väärään osoitteeseen. Viestintävirasto toteaa, että jakeluvirheet ovat kuitenkin ymmärrettäviä silloin, jos lähetyksen vastaanottajan osoitetiedot ovat virheelliset tai postinsaajan postilaatikko on puutteellisesti merkitty.

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 valitusviranomaisen 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