

Heikki Vestman kok

Kirjallinen kysymys Postin palveluiden varmistamisesta

Eduskunnan puhemiehelle

Postin toiminta sekä edellytykset hoitaa postilain mukaisia yleispalveluvelvoitteita ovat herättäneet kritiikkiä. Postin on epäilty olevan kykenemätön suoriutumaan yleispalveluvelvoitteistaan asianmukaisesti. Kunnissa huolta on herättänyt Postin tulkinta toimipisteiden sijoittamisesta.

Postilain 16 § mukaan: "Yleispalvelun tarjoajan on ylläpidettävä toimipisteitä, joista yleispalveluun kuuluvat tuotteet ja palvelut ovat saatavilla. Yleispalvelun tarjoajan on käytettävissään olevin keinoin huolehdittava siitä, että toimipisteissä voidaan asioida esteettömästi. Toimipisteet on sijoitettava siten, että yleispalvelun käyttäjät voivat asioida toimipisteessä kohtuullisen matkan päässä vakituisesta asunnostaan. Toimipisteiden sijaintia ja kohtuullista matkaa määriteltäessä on otettava huomioon alueen väestötiheys ja pinta-ala, alueella ilmenevät asiointitarpeet, palveluiden sijainti yleensä ja muut paikalliset olosuhteet sekä uusien postipalvelumuotojen kehittyminen. Yleispalvelun tarjoajan on ylläpidettävä jokaisessa kunnassa vähintään yksi yleispalvelua tarjoava toimipiste.

Toimipisteenä voi olla myös muu kuin kiinteä toimipiste, jos sen käyttäminen ei vaaranna yleispalvelun saatavuutta.

Edellä 1 momentissa tarkoitettujen toimipisteiden ohella yleispalvelun tarjoaja voi ylläpitää myös muita toimipisteitä.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin toimipisteiden sijoittamisesta. Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää myös toimipisteverkon järjestämiseen liittyvistä teknisistä seikoista."

Postin toimipisteiden palveluiden sähköistymisessä huoli esteettömien ja erityisesti ikäihmisten tarpeet huomioon ottavien palveluiden toteutumisesta on suuri. Kysymys tulee ajankohtaiseksi kaikissa niissä kunnissa, joissa asiakaspalvelua pohditaan muutettavaksi etäyhteyden kautta saatettavaksi. Lisäksi toimipisteiden palveluvalikoiman mahdollinen kaventuminen ja se, että käteistä ei voi käyttää maksuvälineenä, tuovat lisähaasteensa.

Käytännön esimerkkinä toimii Askolan kunnan tilanne. Askolan ainoa Postin toimipiste lakkautettiin toukokuussa 2019. Kuntaan avattiin Suomen ensimmäinen itsepalveluperiaatteella ja etäyhteystuella toimiva OmaPosti-kioski, jossa käteinen ei käy maksuvälineenä. Kioskissa on pakettiautomaatti, ja asiakaspalveluun otetaan yhteyttä videopuhelun välityksellä. Esteetön käyttö on

Kirjallinen kysymys KK 295/2019 vp

saamieni tietojen mukaan hankalaa, sillä näytön korkeussäätöä esimerkiksi pyörätuoliasiakasta varten ei ilmeisesti ole.

Toinen pakettiautomaatti sijaitsee läheisen kaupan eteisessä. Kaupan lokeroihin mahtumattomat paketit jätetään kaupan kassalle noudettaviksi. Kioskin lokeroihin mahtumattomat viedään vuorostaan Porvoon keskustamarketin postiin. Postimerkkien ostaminen ja kirjeiden lähetys on mahdollista kaupan pisteellä, mutta kioskiin ei. Ohjeistus kioskiin sopivista pakettikoko-ohjeista sekä tieto, milloin yleispalvelun piiriin kuuluvat palvelut tulevat saataville, on vajavaista.

Askolan kunta pyysi Liikenne- ja viestintävirastolta pikaisia ohjaavia toimenpiteitä alueen posti-toiminnan turvaamiseksi Postilain 16 §:n mukaisena: "Yleispalvelun tarjoajan on ylläpidettävä jokaisessa kunnassa vähintään yksi yleispalvelua tarjoava toimipiste."

Traficomilta on vastattu kunnan huoleen ja toimenpidepyyntöön muun ohella seuraavasti:

"OmaPosti-kioski

Posti on meillekin vasta esiteltyt alustavia tietoja tuosta OmaPosti-kioskista. Saamiemme tietojen valossa se vaikuttaisi olevan postilain mukainen. Referoin alla, mihin säädöksiin tämä perustuu.

Postilain toimipistepykälässä (16 §) mainitaan, että toimipisteiden sijaintia ja kohtuullista matkaa määriteltäessä on otettava muun muassa huomioon uusien postipalvelumuotojen kehittyminen. Asiaa on täsmennetty valtioneuvoston asetuksella (608/2017) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170608>, jonka mukaan toimipisteen sijoittamista arvioitaessa on otettava huomioon tavanomaisten tietoteknisten palvelujen ja yhteyksien saatavuus sekä yleispalveluun kuuluvien tuotteiden ja palvelujen tarjonta niiden välityksellä.

Asetuksen perustelumuiston <https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatos?decisionId=0900908f80555197> mukaan edellä mainittu mahdollistaisi esimerkiksi toimipisteen, jossa kuluttaja saisi tavallista lähetystä haastavampaa postitusta tehdessään neuvoja prosessiin vaikkapa etäyhteyden avulla. Tämä mahdollistaisi merkittäviä säästöjä, kun palvelut olisivat saatavilla joka kunnassa, mutta tarvittaessa kaikissa toimipisteissä ei tarvitsisi olla fyysisesti paikalla Posti Oy:n kouluttamaa työntekijää."

Palveluiden sähköistyminen on monessa yhteydessä asiointia helpottava ratkaisu, mutta käytännössä muutokset saattavat aiheuttaa ongelmia erityisesti ikäihmisille. Esteettömyys on nostettu tärkeäksi tavoitteeksi hallitusohjelmassa, jossa todetaan muun muassa seuraavaa: "Parannetaan sähköisten julkisten palveluiden esteettömyyttä ja turvataan niiden käyttöön riittävät tukipalvelut kansalaisten yhdenvertaisuuden varmistamiseksi." Postin palveluiden sähköistymisessä on kyse hallitusohjelmassa tarkoitettusta tilanteesta, jossa esteettömyys ja tukipalvelut tulee turvata.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Kirjallinen kysymys KK 295/2019 vp

Vastaavatko Postin toiminta, OmaPosti-kioskin toimintaperiaatteet sekä Traficomin alustava tulkinta hallituksen tahtotilaa ja tavoitteita Postin yleispalveluvelvoitteesta sekä toimipisteiden sijoittelusta ja

mihin toimenpiteisiin hallitus aikoo ryhtyä postipalvelujen esteettömyyden turvaamiseksi niiden sähköistyessä?

Helsingissä 7.11.2019

Heikki Vestman kok