

12/04/2021

Eurooppa- ja omistajaohjausministeri
Tytti Tuppurainen
Valtioneuvoston kanslia

Postin selvitys postinjakelun laadusta ja Kansallisarkiston tapauksesta

Eurooppa- ja omistajaohjausministeri Tytti Tuppurainen pyysi 8.4.2021 Postilta selvitystä postinjakelun laadusta ja luotettavuudesta Suomessa sekä erityisesti 7.4.2021 uutisoidusta Kansallisarkiston päätöksestä luopua Postin kuljetuspalveluiden käytöstä kaukolainatoiminnassaan esiin tulleiden häiriötilanteiden ja aineistojen katoamisen vuoksi.

Posti on selvittänyt tapahtumien kulun ja vastauksena selvityspyyntöön haluamme lausua seuraavaa:

Kansallisarkisto on pitkäaikainen asiakkaamme, ja olemme hyvin pahoillamme, että tämän pitkäaikaisen asiakkaan suhteen pakettilähetyksissä on esiintynyt ongelmia. Kyse on ollut pakettipalveluista, ei yleispalveluun kuuluvista palveluista.

Olemme tunnistaneet Kansallisarkiston lähetysten osalta kaksi vakavaa häiriötilannetta, jotka molemmat ovat tapahtuneet vuoden 2021 aikana. Molemmista tapauksista aiheutui viivästymisiä ja haittaa Kansallisarkistolle. Lähetykset on luovutettu Kansallisarkistolle välittömästi, kun ne on Postin tiloista paikallistettu.

Näistä toinen on julkisuudessa esillä ollut ikävä tapaus, jossa asiakkaan lähettämä lukollinen kuljetuslaatikko toimitettiin Jyväskylästä Helsinkiin. Tämä toimitus Kansallisarkistolle viivästyi merkittävästi, mikä on selkeä virhe meiltä.

Kadonneeksi epäilty lähetys ei viivästyneestä toimituksesta huolimatta kadonnut Postin prosessissa, mutta sen jäljitystä vaikeutti irronnut osoitelappu (laatikossa ei ollut tunnistettavia tietoja). Lähetys oli Postin hallussa koko ajan turvallisissa tiloissa. Laatikko toimitettiin Kansallisarkistolle 7.4.2021.

Osoitekortti on kriittisen tärkeä lähetysten lajittelussa ja jakelussa ja ilman osoitekorttia lähetystä ei voida tunnistaa. On harvinaista, että osoitekortti putoaa lähetyksestä kuljetuksen aikana. Molemmissa tapauksissa näin oli valitettavasti päässyt tapahtumaan laatikon pintamateriaalin vuoksi. Posti kantaa vastuun siitä, ettei se ole onnistunut ohjeistamaan lähettäjästä riittävän yksityiskohtaisesti osoitekortin kiinnittämisessä.

Toinen tunnistettu ongelma on vastaanottajatietojen oikeellisuus noutopalvelussa. Noutopalvelu vaatii toimiakseen vastaanottajatiedot, jotka vastaavat noutopalvelusopimuksessa määritettyjä tietoja ja vastaanottajatiedot tulee olla kirjoitettu oikeassa muodossa. Kun vastaanottajatiedot poikkeavat sopimuksen tiedoista, lähetys uudelleenohjautuu esim. noutopisteelle. Tulemme tekemään toimenpiteitä vastaanottajatietojen päivittämiseksi palvelusopimuksissa sekä antamaan selkeät ohjeet asiakkaille oikeasta vastaanottajatietojen muodosta. Lisäksi tutkimme, voisimmeko oppivaa konenäköä hyödyntäen tehdä lajittelukoneen sallivammaksi myös poikkeaville vastaanottajatiedoille.

Olemme jo aloittaneet korjaavat toimenpiteet havaittuihin virheisiin liittyen. Haluamme jatkossa varmistaa, ettei vastaavaa enää tapahtuisi. Lisäksi käymme läpi sisäisiä ohjeitamme liittyen kadonneiksi ilmoitettujen lähetysten paikallistamiseen.

Tiedossamme ei ole yhtään tapausta, jossa Kansallisarkiston aineistoja olisi kadonnut. Näin siitä huolimatta, että olemme Kansallisarkiston tiedusteluihin vastanneet sen hetkisten tietojen mukaisesti, että aineistot olisivat kadonneet. Aineistot ovat olleet Postin hallussa koko ajan turvallisissa tiloissa. Kaikki aineistot on luovutettu Kansallisarkistolle välittömästi, kun ne on Postin tiloista paikallistettu.

Olemme olleet yhteydessä Kansallisarkistoon useamman kerran ja myös minä itse olin yhteydessä pääjohtajaan torstaina 8.4.2021. Jatkamme asian selvittelyä Kansallisarkiston kanssa, ja tulemme käymään tilanteen läpi yhdessä. Toivomme, että voimme palauttaa Kansallisarkiston luottamuksen toimintaamme.

Postin jakelun laatu hyvällä tasolla useilla eri mittareilla

Suomessa postimarkkinoilla toimii useita toimijoita ja kirjeiden, lehtien sekä pakettien jakelu on täysin kilpailtua liiketoimintaa. Nykyään Liikenne- ja viestintäviraston postitoimintarekisterin mukaan Suomessa toimii Postin lisäksi 16 jakeluyritystä, jotka jakavat postia. Posti jakoi viime vuonna päivittäin keskimäärin noin 3,5 miljoonaa kirjettä, lehteä ja pakettia.

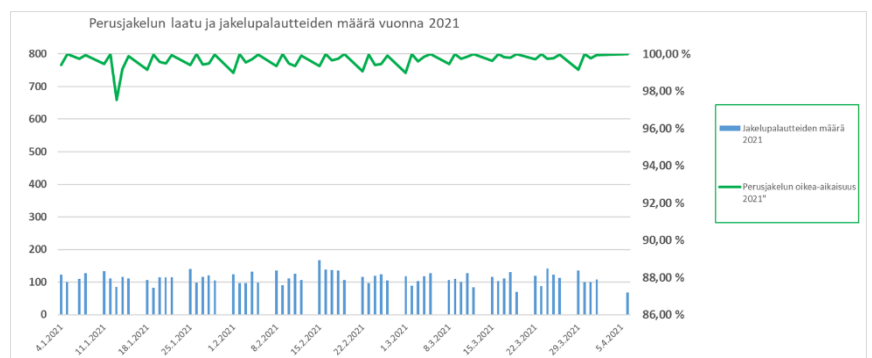
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom on valvoo postitoimintaa ja postilaissa annettujen säännösten ja määräysten noudattamista. Posti raportoi vuosittain Traficomille postilain mukaisten palvelujensa laatua koskevat tiedot.

Tänään 12.4.2021 julkaistussa vuoden 2020 vuosivalvontaraportissaan Posti toteaa, että yleispalvelun kirjeiden kulkunopeus oli selvästi postilaissa säädettyä tasovaatimusta parempi. Postilain laatustandardin mukaan kotimaan kirjeistä on oltava perillä vähintään 50 % neljäntenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien (J+4) ja 97 % viimeistään viidentenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien (J+5).

Ulkopuolisen tutkimuslaitoksen tekemän puolueettoman tutkimuksen mukaan vuonna 2020 neljäntenä päivänä kotimaan kirjeistä oli perillä 97,6% ja viidentenä päivänä 99,1%.

Postin jakelun laatu on pysynyt päivittäisen laatureurannan mukaan kokonaisuutena hyvällä tasolla alan rajusta murroksesta huolimatta. Poikkeuksena olivat vuoden 2020 ensimmäinen kvartaali pääkaupunkiseudulla, jolloin perusjakelua viivästytti toipuminen vuoden 2019 lakosta sekä tammikuu 2021, jolloin pääkaupunkiseudulla jakelua haittasivat poikkeuksellisen rankat lumisadepäivät. Vuonna 2020 Postin perusjakelussa 99,5 % lähetyksistä jaettiin talouksiin oikea-aikaisesti. Tammi-maaliskuussa 2021 vastaava luku oli 99,68% (oheinen kuva).

Myös suomalaiset kuluttajat olivat edelleen varsin tyytyväisiä postipalveluihin vuonna 2020. Liikenne- ja viestintäviraston vuosittaisen kuluttajatutkimuksen mukaan 79 % kuluttajista oli erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen paketin kulkunopeuteen. Vastaajista 69 % oli erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen kirjeiden ja pakettien toimitusvarmuuteen ja -luotettavuuteen.



Posti saa jakelusta palautteita keskimäärin noin 500 kpl viikossa (oheinen kuva). Osa jakeluvirheiden palautteista koskee muiden jakeluyhtiöiden jakamia postilähetystyksiä. Tällä hetkellä noin 10-15 prosenttia Postin asiakaspalveluun tulevista palautteista koskee muiden jakeluyritysten virheitä. Postiin toimitettiin vuonna 2020 noin 240 000 (113 000 vuonna 2019) virheellisesti jaettua lähetystä, jotka ovat olleet muiden jakeluyritysten jakamia.

Vuonna 2020 kuljetimme 64 miljoonaa pakettia eli **keskimäärin 1,2 miljoonaa pakettia viikossa**. Näistä kadonneiksi todettiin 0,00489 %. Paketeista 90 % on perillä seuraavana päivänä ja joka viides paketti pääkaupunkiseudulla ja Turussa toimitetaan asiakkaan noudettavaksi saman päivän aikana lähetyksen tultua Postin verkkoon. Yhden päivän toimitusennätys vuonna 2020 oli yli 600 000 pakettia. Postin pakettipalveluiden asiakastytyvyisyys oli maaliskuun 2021 mittauksessa 4,3/5.

Tavoitteenamme on entisestään parantaa toimintamme läpinäkyvyyttä. Tulemme jatkossa julkistamaan kvartaaleittain jakeluun liittyviä tunnuslukuja.

Kunnioitavasti,

Posti Group Oyj

Turkka Kuusisto
Toimitusjohtaja