

Viestintävirasto  
PL 313  
00181 Helsinki

Selvityspyyntöne 28.12.2011, dnro 1975/9210/2011

## Selvitys Itellan toimipisteverkostosta

Viestintävirasto on pyytänyt selvitystä Itella Posti Oy:n toimipisteiden lakkauttamisen perusteista postilain toimipisteitä koskevien velvoitteiden valvomiseksi. Postilaki velvoittaa ylläpitämään yleispalveluita tarjoavia postitoimipisteitä muun muassa asiointitarpeeseen ja alueen väestötiheyteen nähden kohtuullisen etäisyyden päässä yleispalvelujen käyttäjien vakituisista asunnoista.

### Toimipisteverkoston kehittämisen tavoitteet ja postipalvelujen tarjonta

#### *Verkostomuutosten tavoitteet*

Itella Posti Oy (jäljempänä Itella) ylläpitää ja kehittää palvelupisteverkostoaan asiakkaiden asiointitarpeen mukaisesti ja pyrkien turvaamaan kohtuuhintaisien yleispalveluiden saatavuuden, kuten postilaki edellyttää.

Uudistamme parhaillaan palvelupisteverkostoamme vastaamaan paremmin asiakkaiden nykyisiä tarpeita. Postiasiointi on murrosvaiheessa ja siirtymässä uudenlaiseen aikakauteen. Tavoitteenamme on jatkossakin olla palvelujen käyttäjien ensisijainen valinta palveluntarjoajaksi. Perinteisen postiasioinnin tarve on vähentynyt usean vuoden ajan ja ennusteiden mukaan vähentymisen tulee jatkumaan entisestään viestinnän sähköistymisen myötä. Sen sijaan pääasiassa postisääntelyn ulkopuolella olevat etäkaupan tavaralähetykset lisääntyvät. Itellan tavoitteena on tarjota kattava palveluverkosto, josta asiakkaiden asiointitarpeen mukaiset palvelut ovat saatavissa. Erilaisten palvelupisteiden määrää onkin suunniteltu lisättäväksi 1000:sta noin 500:lla vuoteen 2016 mennessä, jolloin Postin palvelupisteitä olisi yhteensä noin 1500. Postitoimipisteitä täydentävillä palveluratkaisuilla palveluja pystytään myös tuottamaan kustannustehokkaasti.

#### *Postilain vaatimukset toimipisteverkostolle*

Postilain 16 § edellyttää, että yleispalvelun tarjoaja ylläpitää postitoimipisteitä, joista yleispalveluun kuuluvat tuotteet ja palvelut ovat saatavissa. Yleispalvelujen tulee olla saatavissa kohtuullisen etäisyyden päässä käyttäjien vakituisista asunnoista. Kohtuullista etäisyyttä arvioitaessa on otettava huomioon

- alueen väestötiheys ja pinta-ala,
- alueella ilmenevät asiointitarpeet,
- palveluiden sijainti yleensä ja muut paikalliset olosuhteet sekä
- uusien postipalvelumuotojen kehittyminen.

20.1.2012

Julkinen

Yleispalvelun tarjoajan on ylläpidettävä vähintään yksi yleispalvelua tarjoava postitoimipiste jokaisessa kunnassa. Postilaki ei sääntelee millaisin perustein yleispalvelun tarjoaja voi lakkauttaa postitoimipisteen.

Postitoimipisteverkoston tulee täyttää yleispalvelujen käyttötarve. Yleispalveluun kuuluvat

- enintään 2 kg käteisellä maksettavat kirjelähetykset, jotka voi jättää keräilypisteeseen eli ns. tavalliset kirjeet,
- enintään 10 kg käteisellä maksetut paketit, jotka voi jättää kuljetettavaksi postitoimipisteeseen ja jotka toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi postitoimipisteeseen (käytännössä Itellan Postipaketti-tuote),
- kirjaamis- ja vakuuttamispalvelut,
- maahan saapuvat enintään 20 kg painoiset paketit sekä kotimaan että ulkomaan palvelut.

Viestintävirasto on 29.12.2012 antamilla päätöksillään nimennyt Itellan yleispalveluvelvolliseksi kirjepalveluissa ja pakettipalveluissa koko maassa sekä maahan saapuvien pakettien osalta 12 kunnan alueella (Askola, Halsua, Kauniainen, Lestijärvi, Luoto, Marttila, Masku, Muurame, Pomarkku, Pyhtää, Rusko ja Siuntio).

Kesäkuun 2011 alussa voimaan tulleen postilain toimipisteverkkoa koskevalla säädöksellä pyrittiin ottamaan aiempaa paremmin huomioon postipalvelujen käyttäjien todelliset asiointitarpeet. Tarkoituksena oli kankean sääntelyn sijasta luoda mahdollisuus joustavaan ja kustannustehokkaaseen palveluntarjontaan. Säännökseen lisättiin uutena kohtana asiointisuunnan huomioon ottaminen arvioitaessa kohtuullista etäisyyttä postitoimipisteeseen. Postipalvelut on tarkoituksenmukaista tarjota muiden palvelujen kanssa palvelukeskittymisessä. Myös alueen tosiasiallinen asiointi vaikuttaa arvioon kohtuullisesta etäisyydestä.

### ***Palvelujen tarjonta suhteessa asiointitarpeisiin***

Itellan palvelupisteverkosto muodostuu postitoimipisteiden lisäksi erilaisista palveluista. Yleispalveluja sekä muita postipalveluja tarjotaan nyt suunniteltujen verkostomuutostenkin jälkeen noin 1000 postitoimipisteessä, joita on vähintään yksi jokaisessa manner-Suomen kunnassa. Postimerkkejä on mahdollista ostaa yhteensä n. 4500 palvelupisteestä ympäri maan. Lisäksi postimerkkejä voi ostaa Itellan verkkokaupasta, jolloin ne toimitetaan postitse kotiin. Tavallisen kirjeen voi postittaa n. 7000 kirjelaatikosta, n. 1000 postitoimipisteestä tai tietyillä alueilla haja-asutusalueella omasta postilaatikosta käyttämällä noutomerkkiä.

Yleisimmin käytetyt postin yleispalvelut eivät vaadi asiointia postitoimipisteessä. Ainoastaan Postipakettien sekä kirjattujen ja vakuutettujen yleispalveluiden saatavuuteen tarvitaan asiointia postitoimipisteessä. Lähetysmääriin perustuvan arviomme mukaan postitoimipistettä tarvitsevaa asiointia on suoma-

20.1.2012

Julkinen

laisilla vain yksi lähetyksen lähettäminen ja yksi vastaanotto keskimäärin keran 2 – 3 vuodessa. Lähetettävän lähetyksen osalta asiointitoimipisteen voi valita vapaasti. Pyrimme myös lisäämään mahdollisuuksia valita lähetyksen vastaanottoaika tulevaisuudessa.

Tavoitteenamme on tarjota eniten käytetyt palvelut mahdollisimman lähellä asiakkaita myös jatkossa. Lisäämällä asiakkaiden kannalta joustavia ja kustannuksiltaan kevyitä palvelutapoja Postin käytetyimmät palvelut saadaan säilymään lähellä asiakkaita. Kuluttajien asiointitarpeet liittyvät useimmiten lähetysten vastaanottamiseen. Itella tarjoaa tälläkin hetkellä lähetysten luovutuspalveluita postitoimipisteiden lisäksi 11 noutopisteessä ja määrää on tarkoitus lisätä vuoden 2012 aikana 41 noutopisteeseen. Noutopisteet vastaavat erittäin hyvin tosiasialliseen asiointitarpeeseen, vaikka niistä ei ole saatavissa kaikkia niitä yleispalveluita, joita postilaki edellyttää postitoimipisteeltä. Paketteja voi noutaa ja lähettää 50 pakettiautomaatista ja tavoitteenamme on ottaa käyttöön 2012 aikana näiden lisäksi 50 uutta pakettiautomaattia. Paketeille voi lisäksi tilata maksullisen kotiinkuljetuksen. Tietyillä haja-asutusalueilla toimipisteestä noudettavia kirje- ja pakettilähetyksiä kuljetetaan perille maksutta perusjakelun yhteydessä. Haja-asutusalueille myös suunnitellaan uudenlaisia palveluntarjoamistapoja, kuten esimerkiksi kiertävää toimipistettä. Myös liikenne- ja viestintäministeriö on viimesyksyisissä kannanotoissaan esittänyt, että Itellan tulee täydentää toimipisteverkkoa erilaisilla noutopisteillä, automaateilla ja verkkopalveluita kehittämällä. Postin palvelupisteverkoston kuvaus on liitteenä 1. Tavoitteenamme on laajentaa palvelupisteverkostoa 500 palvelupisteellä lähivuosien aikana.

Toimipisteverkostomme täyttää postilain vaatimukset kohtuullisesta etäisyydestä yleispalvelua tarjoaviin toimipisteisiin erityisesti huomioon ottaen asiointitarve. Lisäksi tarjoamme asiakkaiden asiointitarpeiden mukaisia palveluita monipuolisesti laajassa palvelupisteverkostossa. Liitteenä 2 on lista toimipisteverkostosta 31.12.2011 tiedossamme olevin muutossuunnitelmin.

### Toimipisteiden lakkautukset ja lakkautussuunnitelmat

Itellan toimipisteverkostolle on tyypillistä, että muutoksia tapahtuu jatkuvasti. Aloite muutokseen tai muutoksen syy on usein Itellasta riippumaton. Muutoksia tapahtuu vuosittain kymmeniä. Tyypillisiä tilanteita ovat esimerkiksi asukkaiden asiointisuunnan vaihtuminen ja palveluiden keskittyminen uuden kauppakeskuksen myötä tai asiamiehen päätös lopettaa yritystoiminta. Asiamiespostien toiminta kuuluu sopimusvapauden piiriin ja palvelukeskittymien syntyyn vaikuttaa kunnan kaavoitus. Yhtä toimipistettä koskevat muutokset edellyttävät, että palveluiden tarjonta ja tarjontatavat arvioidaan aina kokonaisuutena alueen asiointitarpeen ja alueellisten erityispiirteiden perusteella. Lopettavan toimipisteen tarjoamat palvelut korvataan tarvittavilla tavoilla.

Viime vuonna Itella päätti lakkauttaa omia sekä asiamiesten ylläpitämiä toimipisteitä. Päätöksen taustalla oli asiointitarpeen muutos ja sen vaikutus kustannuksiin. Tämän lisäksi toimipisteitä on Itellasta riippumattomista syistä lakkautettu syksyllä 2011 ja tiedossa on myös keväälle 2012 muutamia asiemies-sopimusten päättymisiä.

20.1.2012

Julkinen

Itellan päätöksellä syksyllä 2011 lakkautettuja asiamiesposteja oli yhteensä 51. Postilain perustelujen mukaan asiointitarvetta pidetään pienenä esimerkiksi silloin, jos toimipisteessä palvellaan keskimäärin viittä asiakasta päivässä. Näiden lakkautettujen toimipisteiden asiointimäärät olivat olleet erittäin vähäisiä usean vuoden ajan. Seurattavien lähetysten luovutuksia oli ollut toimipisteestä riippuen keskimäärin 0 – 2,8 päivässä, minkä lisäksi mm. postimerkkien myyntimäärien seuranta on osoittanut asiointitarpeen vähäisyyttä. Kaikki lakkautetut asiamiespostit sijaitsivat alueen asiointikeskittyminen ulkopuolella. Postilain perustelujen mukaan postipalvelujen tulee olla saatavissa siellä, missä ovat muutkin tavanomaiset palvelut kuten ruokakaupat, pankit, kirjastot tai kampaamot. Liitteessä 3 on ilmoitettu edellä mainitut syksyllä 2011 lakkautetut toimipisteet sekä nämä korvanneet toimipisteet. Liitteenä 4 on tieto syksyllä 2011 Itellasta riippumattomista syistä lakanneista toimipisteistä ja asioinnin ohjauksesta.

Vähäisen asioinnin asiamiespostien lisäksi Itella päätti lakkauttaa joitakin omia toimipisteitään, joissa asiointitarvetta ei ollut riittävästi ottaen huomioon Itellan oman toimipisteen ylläpidosta aiheutuvat kustannukset sekä alueen postitoimipisteverkon tiheys ja muut palvelupisteet. Itellan oman toimipisteen kustannukset ovat noin kolminkertaiset asiamiehen ylläpitämään toimipisteeseen verrattuna. Syksyllä tehdyn päätöksen kohteena oli 34 taajama-alueilla sijaitsevaa toimipistettä, joista alun perin 17 oman toimipisteen palvelut suunniteltiin siirrettäväksi yhteistyökumppanin ylläpitämään toimipisteeseen ja 17 toimipistettä suunniteltiin suljettavaksi ja asiakkaiden palvelu siirrettäväksi muihin olemassa oleviin toimipisteisiin. Tehtyjen jatkoselvitysten jälkeen lakkautuspäätöksen kohteena olleista toimipisteistä viidellä alueella Itellan oman toimipisteen tilalle on tulossa asiamiehen ylläpitämä toimipiste. Kahdella alueella toimipiste lakkaa ja kuluttajien asiointi ohjataan läheiseen toimipisteeseen, mutta yritysasiakkaille perustetaan lakkautetun toimipisteen tilalle uusi yrityspalvelupiste. Yhden lakkautuspäätöksen kohteena olleen toimipisteen alueen osalta selvitetään vielä erilaisia vaihtoehtoja.

Edellisten lisäksi toiminta lopetettiin jo aiemmin tehtyjen päätösten perusteella kuudessa omassa toimipisteessä, yksi oma toimipiste ja yksi asiamiestoimipiste lakkaa kevään aikana. Lisäksi yhden oman toimipisteen toiminta siirtyi syksyllä asiamiehelle.

### Toimipisteverkoston kustannukset

Itellan kannattavuus on vuonna 2011 julkaistujen osavuosisikatsausten mukaan ollut heikko. Suurin ero edellisvuoteen johtuu peruspostitoiminnan kannattavuuden merkittävästä laskusta. Kirjeiden ja postinjakelun yhteydessä jaettavien lehtien määrät ovat vuosittain vähentyneet noin 250 miljoonalla lähetyksellä vuoden 2005 jälkeen. Kaikki yhtiön ennusteet tulevaisuudesta osoittavat, että fyysisen postin volyymit ovat selvästi vähentymässä. Tämä on myös selkeä kokemus muista maista, jotka ovat tässä muutoksessa Suomea edellä. Yhtiöllä on siis erittäin suuri taloudellinen syy etsiä kaikki toiminnan tehostusmahdollisuudet, jotta palveluverkoston ylläpito voidaan ylipäätään taata. Periaatteessa uusi postipalvelulaki ja EU-direktiivi mahdollistaisivat esimerkiksi

20.1.2012

Julkinen

haja-asutusalueiden toiminnan tukemisen myös verovaroista, mutta tällaista säädöstöä ei tällä hetkellä ole olemassa.

Toimipisteverkon kustannukset ylittävät vielä nyt toteutettujen ja suunniteltujen supistustenkin jälkeen selvästi sen avulla saatavat tulot. Palvelupisteverkko on kokonaisuudessaan tällä hetkellä n. 15 miljoonaa euroa tappiollinen. Ajankohtaisilla verkostomuutoksilla tavoitellaan tappion puolittamista. Yleispalvelun kustannuksiin vaikuttaa toimipisteverkon lisäksi merkittävästi päivittäinen postinjakelu. Pinta-alaltaan laajassa, mutta harvaan asutussa maassa postilain edellyttämän päivittäisen jakelun kustannukset ovat erittäin suuret. Ellei valtiovalta päättä joutua osallistua yleispalvelujen rahoitukseen, tehostamistarpeita on myös jatkossa. Tällä hetkellä Itella Posti rahoittaa kaikki postipalvelut täysin asiakkailta saatavilla tuloilla.

Kasvava etäkaupan pakettien kuljetus on voimakkaasti kilpailtu ala. Mikäli Itellan toimipisteverkon kustannuksia ei saada hillittyä, siirtyvät lähetykset hinnoista entistä enemmän Itellan kilpailijoiden kuljetettavaksi. Tuolloin laaja toimipisteverkko ei tosiasiassa hyödytä kuluttajia ja toimipisteverkoston tappiollisuus kasvaisi entisestään.

Postipalveluiden rahoituksen turvaaminen kuuluu liikenne- ja viestintäministeriön tehtäviin laissa määritellyn yleispalvelun osalta. Rahoituksen järjestäminen on edelleen päättämättä vaikka postilaki tuli voimaan jo 1.6.2011. Tässä suhteessa Itella odottaa, että liikenne- ja viestintäministeriössä valmisteltavana oleva yleispalvelun rahoitusta koskeva työ tuottaisi mahdollisimman pian konkreettisia ratkaisuja.

## Lopuksi

Postiasiointi on murrosvaiheessa ja vaatii palvelujen kehitystä vastaamaan tämän päivän tarpeita. Ihmisten ajankäyttö, liikkuvuus, sähköisten palvelukanavien yleistyminen ja verkkokaupan kasvu ovat jo pitkään olleet muutoksessa. Itella Posti Oy haluaa vastata asiakkaiden tarpeeseen kehittämällä uudenlaisia asiakaslähtöisiä asiointitapoja ja tarjota kohtuuhintaisia postipalveluja myös tulevaisuudessa.

Itella Posti Oy

Petri Aaltonen  
johtaja