

26.10.2021

EOAK/7135/2020

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Mikko Sarja**

## **KIELELLISET VELVOITTEET POSTIPALVELUISSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Postin menettelyä vuoronumerolaitteen kielivalikoimaa koskevassa asiassa. Kantelun mukaan Helsingin Vuosaaren postitoimipaikassa, joka sijaitsee kauppakeskuksen päivittäistavara-kaupassa, on ainoastaan suomeksi ja englanniksi toimiva vuoronumerolaite. Kantelun liitteenä olleen valokuvan mukaan laitteen näytön oikeassa yläkulmassa on suomen ja englannin kieliin viittaavat lipputunnukset, vasemmassa yläkulmassa teksti "Ota vuoronumero" ja keskellä vaihtoehdot "Posti (1–299)", "Paketin nouto (300–599)" ja "Veikkaus (600–699)".

Lisäkirjeessään 28.1.2021 kantelija laajensi kanteluaan koskemaan myös samassa toimipaikassa olevia opasteita, joista ensimmäisessä kerrotaan seuraavaa: "Hyvä Postin asiakas, lähimmät Postnord palvelupisteet löydätte seuraavista osoitteista." Tämä opaste on ainoastaan suomen kielellä.

Toisessa opasteessa kerrotaan seuraavaa: "Hyvät Postin asiakkaat! Ennen kuin tulette noutamaan lähetystä 1. ottakaa lähetystunnus valmiiksi esille 2. ottakaa voimassa oleva henkilökortti esille. Näillä kahdella asialla nopeutatte toimintaa." Näitä opastekylttejä on suomen kielellä vain yksi kappale, mutta englanniksi vastaava informaatio kerrotaan kahdessa opasteessa, joista toinen on sijoitettu telineeseen vuoronumerolaitteen viereen ja toinen seinälle palvelutiskin oikealle puolelle. Ruotsin kielellä ei tätäkään informaatiota esitetä missään opasteessa.

Kolmannessa opasteessa kerrotaan ainoastaan englanniksi seuraavaa: "Dear customer! We need certain information details beforehand on parcel clearly written in order to deliver/ship it. 1. Sender's name, address and postal code 2. Receiver's name, address, postal code, city and phone number." Näitä opasteita on kaksi kappaletta englannin kielellä, toinen seinällä palvelutiskin vasemmalla puolen ja toinen telineessä. Vastaavaa opastetta ei ole lainkaan suomen tai ruotsin kielellä.

## 2 SELVITYS

Kantelun johdosta Posti Oyj antoi selvityksen (liitteenä). Lisäkirjeen johdosta ei hankittu erikseen selvitystä. Selvityksestä ilmenee muun muassa seuraavaa.

Postin tavoitteena on palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin sekä suomen että ruotsin kielellä. Postilain 20 §:n mukaan yleispalvelun tarjoajalla on velvollisuus kielellisten oikeuksien turvaamiseen ja palvelun antamiseen suomen ja ruotsin kielellä kiellilaissa säädetyn mukaisesti. Kielilaki edellyttää, että valtion omistaman yhtiön on annettava palvelua ja tiedotettava suomeksi ja ruotsiksi toiminnan laadun ja asiayhteyden edellyttämässä laajuudessa ja tavalla, jota kokonaisuutena arvioiden ei voida pitää yhtiön kannalta kohtuuttomana.

Postilain 16 §:n mukaan yleispalveluntarjoajan on ylläpidettävä toimipisteitä, joista yleispalveluun kuuluvat tuotteet ja palvelut ovat saatavilla.

Helsingin Vuosaarella sijaitsevassa toimipisteessä on tarjolla muun ohella yleispalveluun kuuluvia tuotteita ja palveluita. Kyseinen toimipiste on Postin yhteistyökumppanin ylläpitämä asiamiesposti. Postin ja yhteistyökumppanin välisessä sopimuksessa on asetettu asiamiespostin ylläpitoon liittyvät vaatimukset, mukaan luettuna palvelun tarjoaminen kunnan kielisuhteiden mukaisilla kielillä.

Helsingin Vuosaarella sijaitseva asiamiesposti toimii päivittäistavarakaupan yhteydessä. Postipalvelut tarjotaan kaupan infotiskillä, jossa postipalveluiden lisäksi on tarjolla Postin kanssa kilpailevan pakettijakeluyrityksen pakettien noutopalvelu, Veikkauksen palvelut sekä kaupan yleinen asiakaspalvelu. Vuoronumerolaite ei ole Postin vaan kauppiaan. Kyse on valtakunnalliseen kauppiasketjuun kuuluvasta liikkeestä, mutta Postin käymien keskustelujen perusteella ketjuun kuuluvien kauppojen infopisteiden toiminta ja asiointin ratkaisut ovat kunkin yksittäisen kauppiaan valinnan mukaisia, mukaan lukien asiointijärjestystä selkeyttävän vuoronumerolaitteen hankinta.

Tässä tapauksessa vuoronumerolaitteen merkitys myös suomen tai englannin kieltä osaamattomalle on vaivatta ja yksiselitteisesti ymmärrettävissä laitteen näytöllä olevasta selkeästä kuvasta, jossa käsi poimii vuoronumeron laitteesta, vaikkei ymmärtäisi tekstiä "Ota Vuoronumero". Vuoronumerolaitteen valikossa on yksiselitteisesti näkyvillä Postin toiminimi "Posti" kohdassa, jossa valitaan vuoronumero asiointiin Postin palveluihin liittyen. Valikon teksti "Paketin nouto" viittaa asiointiin muiden jakeluyritysten lähetysten noutamiseksi ja "Veikkaus" viittaa jälleen toiminimen avulla Veikkauksen palveluihin.

Posti noudattaa kielilakia antaessaan palvelua ja tiedottaessaan toiminnastaan toiminnan laadun ja asiayhteyden edellyttämässä laajuudessa ja tavalla, jota kokonaisuutena arvioiden ei voida pitää yhtiön kannalta kohtuuttomana. Posti katsoo, että Helsingin Vuosaaren postitoimipisteessä on järjestetty asiointi postipalveluiden käyttäjille riittävällä ja kohtuullisella tavalla, joka täyttää sekä postilain että kielilain vaatimukset, vaikkei vuoronumerolaitteessa olekaan ollut tarjolla erillistä ruotsinkielistä valikkoa. Posti on kuitenkin keskustellut yhteistyökumppanin kanssa vuoronumerolaitteen kielivalikosta ja muistuttanut yleisesti kielilain vaatimuksista postipalveluiden tarjonnassa. Tällä hetkellä Postin tiedossa ei ole, onko kauppialla mahdollisuus hankkia kyseisen laitteen toimittajalta suomen ja englannin lisäksi muita kieliä valikkoon.

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

**Perustuslain** 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

**Postilain** 2 §:n 8 kohdan mukaan yleispalvelun tarjoajalla tarkoitetaan postiyritystä, jolle on asetettu 4 luvussa tarkoitettu yleispalveluvelvollisuus.

Postilain 15 §:ssä määritellään yleispalveluun kuuluvat postilähetykset, 23 §:ssä säädetään yleispalveluvelvollisuuden asettamisesta ja 24 §:ssä asettamisen edellytyksistä. Yleispalveluvelvollisuuden määrää Liikenne- ja viestintävirasto.

Aiempi Viestintävirasto on päätöksellään 28.6.2016 dnro 788/911/2016 asettanut Posti Oy:lle velvollisuuden tarjota yleispalveluun kuuluvien kotimaasta ulkomaille lähetettävien enintään 10 kilon painoisten postipakettien postipalvelua sekä näiden lähetysten kirjaamis- ja vakuuttamispalveluja koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Edelleen virasto on päätöksellään 29.12.2011 dnro 1644/9210/2011 nimennyt Posti Oy:n yleispalveluyritykseksi kirjelähetysten postipalvelun tarjontaan koko maassa lukuun ottamatta Ahvenanmaan maakuntaa.

Postilain 16 §:n 1 momentin 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 2 momentin mukaan olla myös muu kuin kiinteä toimipiste, jos sen käyttäminen ei vaaranna yleispalvelun saatavuutta. Edellä 1 momentissa tarkoitettujen toimipisteiden ohella yleispalvelun tarjoaja voi 3 momentin mukaan ylläpitää myös muita toimipisteitä.

Pykälän perusteluiden mukaan toimipisteenä voi olla yleispalvelun tarjoajan itse ylläpitämä toimipiste, yhteispalvelupiste tai asiamiesposti, joka toimii muun yrityksen yhteydessä (HE 216/2010 vp, s. 90–91).

Postilain 20 §:n 1 momentin mukaan yleispalvelun tarjoajan tai sellaisen yrityksen, joka yleispalvelun tarjoajan kanssa tekemänsä sopimuksen nojalla tarjoaa tämän palveluja asiakkaille, on toiminnassaan: 1) annettava palvelua suomen ja ruotsin kielellä noudattaen, mitä kielilaisissa säädetään; ja 2) annettava palvelua saamen kielellä noudattaen, mitä saamen kielilaisissa säädetään. Edellä säädetty 1 momentin mukainen velvollisuus voidaan 2 momentin mukaan Liikenne- ja viestintäviraston toimesta asettaa muulle postiyritykselle kuin yleispalvelun tarjoajalle tilanteessa, jossa yleispalveluvelvollisuutta ei ole asetettu.

Pykälän perusteluiden mukaan myös asiamiesposteihin soveltuvat samat velvoitteet kuin muihin yleispalvelun tarjoajan toimipisteisiin. Edelleen todetaan, että säännös ei sisällä viittausta viranomaisten velvollisuuksiin, vaan kielilakiin yleensä, jolloin velvollisuudet määräytyisivät sen mukaan, mitä kielilaisissa säädetään (HE 216/2020 vp, s. 96).

**Kielilain 24 §:n 1 momentin mukaan** valtion liikelaitoksen sekä sellaisen palvelua tuottavan yhtiön, jossa valtiolla taikka yhdellä tai useammalla kaksikielisellä hyvinvointialueella tai kunnalla taikka erikielisillä hyvinvointialueilla tai kunnilla on määräämisvalta, on annettava palvelua ja tiedotettava suomeksi ja ruotsiksi toiminnan laadun ja asiayhteyden edellyttämässä laajuudessa ja tavalla, jota kokonaisuutena arvioiden ei voida pitää yhtiön kannalta kohtuuttomana. Mitä tässä laissa säädetään viranomaisesta, sovelletaan myös valtion liikelaitokseen sen hoitaessa viranomaistehtävää. Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, liikelaitosten ja yhtiöiden on 2 momentin mukaan noudatettava, mitä niiden harjoittamassa toiminnassa annettavasta kielellisestä palvelusta erikseen säädetään.

Kyseinen pykälä perustuu aiemman kielilain silloiseen 17 b §:ään. Kielilain perusteluissa (HE 92/2002 vp) todetaan tämän säännöksen taustoista muun muassa seuraavaa.

Säännöksellä pyrittiin turvaamaan kielelliset peruspalvelut siirrettäessä eri toimintoja liikelaitoksiin ja säännöksessä tarkoitettuihin yhtiöihin. Säännös koskee palvelua tuottavia yhtiöitä, mutta ei tavaraa tuottavia yhtiöitä. Lisäksi se on rajoitettu koskemaan yleisölle annettavia palveluja.

Eduskuntakäsittelyssä mainittua hallituksen esitystä muutettiin siten, että liikelaitokset ja yhtiöt eivät ole velvollisia antamaan laissa tarkoitettua kielellistä palvelua, jos se on ”tarpeetonta tai yhtiön kannalta kokonaisuudessaan arvioituna kohtuutonta”. Eduskunnan lakivaliokunnan mietinnön (LaVM 25/1994 vp) mukaan lisäyksellä korostetaan soveltamisessa noudatettavaa suhteellisuutta. Suhteellisuus toimii kahdessa merkityksessä. Toisaalta on otettava huomioon, miten merkittävästä toiminnasta kansalaisen näkökulmasta katsottuna on kysymys. Vaatimus säännöksen soveltamisesta korostuu silloin, kun toiminnan merkitys kansalaisen näkökulmasta katsottuna kasvaa, ja päinvastoin. Toisaalta on arvioitava, mitä kohtuudella voidaan vaatia yhtiöltä. Jos kysyntä on hyvin vähäinen, yhtiöltä ei voida vaatia jatkuvaa valmiutta täydellisesti palvella molemmilla kansalliskielillä. Kielellisistä palveluista voidaan tietyissä tilanteissa huolehtia esimerkiksi asianmukaisilla opastintauluilla suullisen palvelun sijasta.

Nykyisen kielilain 24 §:n osalta hallituksen esityksen perusteluissa todetaan seuraavaa.

Pykälässä tarkoitettujen liikelaitosten ja yhtiöiden palveluvelvollisuuksia harkittaessa huomiota tulisi kiinnittää siihen, toimiiko kyseinen yritys käsillä olevan palvelun tarjoamisessa monopoliasemassa tai määräävässä markkina-asemassa vai tarjoaako vastaavaa palvelua useita toimijoita kilpailuilla markkinoilla. Palveluvelvoitteen sisältö on rajattu toiminnan laadun ja asiayhteyden edellyttämään laajuuteen. Rajauksen johdosta ei voitaisi kilpailla markkinoilla toimiville yhtiöille asettaa sellaisia velvoitteita, joilla olisi olennaista taloudellista merkitystä yhtiölle ja jotka olennaisesti poikkeaisivat alan muiden yhtiöiden velvoitteista.

Lähtökohtana on säilyttää kielellinen palvelu, joka aikaisemmin on ollut vastaavalle viranomaistoiminnalle lakiin perustuva. Harkittaessa kielipalvelun tarpeellisuutta on kiinnitettävä huomiota palvelun yleiseen saatavuuteen sekä siihen, onko kyseessä yhteiskunnallisesti merkittävä peruspalvelu vai ei. Liikelaitoksen tai yhtiön tulee laissa tarkoitetuissa tilanteissa aina pystyä antamaan ainakin sen verran kielellistä palvelua, että asiakasta pystytään auttamaan eteenpäin. Liikelaitos tai yhtiö ei siten voisi olla antamatta peruspalveluissa tarvittavaa kielellistä palvelua sillä perusteella, että tämä olisi sen kannalta kokonaisuudessaan arvioituna kohtuutonta.

Jos palvelun laatu tai asiayhteys on sellainen, että palvelu tai tiedottaminen kohdistuu ainoastaan toiseen kieliryhmään, palvelua ja tiedottamista molemmilla kielillä ei edellytetä. Yksikielisessä kunnassa ei näin ollen tarvitse antaa palvelua molemmilla kielillä samassa laajuudessa kuin kaksikielisessä kunnassa. Palvelujen ja tiedottamisen ei myöskään sisällöltään tarvitse olla samanlaisia.

Ratkaisevaa on palvelun ja tiedottamisen muodosta ja laajuudesta riippumatta se, että yksilö saa peruspalvelut omalla kielellään. Kaksikielisellä paikkakunnalla pitää esimerkiksi olla mahdollista tehdä sähkönjakelu- ja vesijakelusopimus sekä ostaa junamatkalippunsa omalla kielellä. Asiakkaan kannalta keskeiset tiedotukset tulee myös laatia molemmilla kielillä. Esimerkkinä voidaan mainita hintatiedot, aikataulut, sopimusehdot ja kuluttajan kannalta muu tärkeä tieto. Sen sijaan esimerkiksi yhtiön vuosikertomusta ja tilinpäätöstä ei tämän säännöksen nojalla tarvitse antaa molemmilla kielillä.

Pykälän sanamuodon mukaan palveluvelvollisuus koskee ainoastaan yleisölle annettavaa palvelua ja tiedottamista yleisölle. Palvelu- ja tiedottamisvelvollisuus ei tämän vuoksi ulotu liikelaitoksen tai yhtiön muuhun liiketoimintaan.

Palveluja tarjoavan liikelaitoksen ja yhtiön tulee kaksikielisessä kunnassa osoittaa palvelevansa molemmilla kielillä. Esimerkiksi palvelupisteissä olevien opasteiden ja lomakkeiden on oltava molemmilla kielillä. Jos kysyntä toisella kielellä on vähäistä, palvelu voidaan esimerkiksi järjestää siten, että kunnan vähemmistön kieltä käyttävät asiakkaat ohjataan yhdelle luukulle, jossa palvelua annetaan tällä kielellä. Pääasia on, että organisaatiossa on mietitty, miten palvelu annetaan, ja että asiakkaan on helppo tietää, mistä hän saa palvelua omalla kielellään, sekä että palvelu toimii käytännössä.

### 3.2 Kannanotto

Olen aiemmin arvioinut nyt esillä olevaa asiaa sivuavaa kysymystä Postin pakettiautomaattien tekstien kielestä ja saattanut 7.11.2014 antamallani päätöksellä dnro 5551/4/13, joka on julkaistu oikeusasiamiehen kanslian verkkosivuilla ([www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)), Postin tietoon käsityksenäni, että Postin pakettiautomaattien teksteissä tulisi käyttää kaksikielisissä kunnissa molempia kansalliskieliä, jos nuo tekstit liittyvät yleispalveluvelvoitteen hoitamiseen kuuluvien pakettien lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Kyseisen päätöksen jälkeen Postin yleispalveluvelvoitetta on kuitenkin supistettu.

Pyysin nyt esillä olevassa asiassa Postia toimittamaan selvityksen sikäli kuin kantelussa tarkoitettua vuoronumerolaitetta käytetään Postin yleispalveluvelvoitteen piiriin liittyvään asiointiin. Näin siksi, että oikeusasiamiehen toimivalta valvoa Postin toimintaa postinjakelua koskevissa asioissa kytkeytyy nimenomaan yhtiön postilain mukaiseen yleispalvelun tarjoajan asemaan eli Postille postilain nojalla ja Liikenne- ja viestintäviraston (aiemmin Viestintävirasto) päätöksillä asetettuihin yleispalveluvelvoitteisiin. Nämä taas eivät kata Postin kaikkea toimintaa vaan siihen kuuluu velvollisuus tarjota yleispalveluun kuuluvia kirjelmäpostien postipalveluja sekä kotimaasta ulkomaille lähetettävien postipakettien postipalveluja koko maassa lukuun ottamatta Ahvenanmaan maakuntaa. Posti Oy on toistaiseksi ainoa postiyrittäjä Suomessa, jolle on asetettu velvollisuus tarjota yleispalveluita.

Saadun selvityksen mukaan Postin postipalvelut tarjotaan nyt esillä olevassa tapauksessa kaupan infotiskillä, jossa postipalveluiden lisäksi on tarjolla Postin kanssa kilpailevan pakettijakeluyrityksen pakettien noutopalvelu, Veikkauksen palvelut sekä kaupan yleinen asiakaspalvelu. Siten valikon teksti ”Paketin nouto” viittaa asiointiin muiden jakeluyritysten lähetysten noutamiseksi.

Vuoronumerolaitteen tarkoittamista palveluista vain Postin palveluiden arvioiminen voi kuulua oikeusasiamiehen toimivaltaan. Sikäli kuin lisäkirjeessä mainitut opasteet liittyvät joko Postin kanssa kilpailevan pakettijakeluyrityksen pakettien noutopalveluun tai ylipäätään yleispalveluvelvoitteen ulkopuolelle jääviin palveluihin, asia ei sen sijaan kuulu oikeusasiamiehen toimivaltaan.

Näin ollen tässä asiassa jää kaiken kaikkiaan arvioitavaksi vuoronumerolaitteen teksteistä ”Ota vuoronumero”, ”Posti (1–299)”, ”Paketin nouto (300–599)” ja ”Veikkaus (600–699)” vain teksti ”Ota vuoronumero”, koska Postin palveluihin ohjaava yrityksen toiminimeen perustuva teksti ”Posti” on kummallakin kansalliskielellä sama. Asiassa ei enemmälti ole kyse asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumisesta kyseisen asiamiespostin toiminnassa.

Selvityksen mukaan vuoronumerolaitteen merkitys myös suomen tai englannin kieltä osaamattomalle on vaivatta ja yksiselitteisesti ymmärrettävissä laitteen näytöllä olevasta selkeästä kuvasta, jossa käsi poimii vuoronumeron laitteesta, vaikkei ymmärtäisi tekstiä ”Ota Vuoronumero”.

Totean, että asiamiespostinkin kielelliset velvoitteet määräytyvät postilain 20 §:n ja kielilain 24 §:n mukaisesti. Sikäli kuin vuoronumeron ottamista koskeva teksti koskee myös postilain mukaisiin yleispalvelun tarjoajan palveluihin ohjaamista, kyse on sellaisesta yleisölle suunnatusta tiedottamisesta tai palvelua koskevasta neuvonnasta, joka tulisi toteuttaa molemmilla kansalliskielillä ja jota ei ainakaan lähtökohtaisesti voida pitää yrityksen kannalta kohtuuttomana.

Tilanteessa, jossa postitoimintaa harjoittaa asiamiespostina yksityinen yritys osana muuta elinkeinotoimintaansa, jossa sillä ei ole laissa säädettyjä kielellisiä velvoitteita, on ensiarvoisen tärkeää, että tällainen elinkeinonharjoittaja ymmärtää toimivansa eri rooleissa eli paitsi yksityisenä elinkeinonharjoittajana osin myös julkisen tehtävän hoitajana ja että se ei tällöin voi määritellä kaikkia toimintojaan vain elinkeinotoiminnan näkökulmasta.

Nyt vaikuttaisi siltä, että vuoronumerolaitteen hankinnassa lakisääteiseen postipalveluun liittyviä kielellisiä velvoitteita ei välttämättä ole mielletty täysimääräisesti.

Toisaalta pidän tätä jossain määrin ymmärrettävänä siihen nähden, että nyt tarkastelussa olevassa vuoronumerolaitteen kielikysymyksessä ei mielestäni liikuta samalla tavalla kielellisten oikeuksien ydinalueella kuin jos kyse olisi varsinaisella asiointitiskillä tapahtuvasta asioinnista, kun saamani selvityksen mukaan vuoronumerolaitteessa tarkoitettu asia olisi ymmärrettävissä ilman minkäänlaisia tekstejäkin. Toisaalta kansalliskieliä tulee kuitenkin kohdella tasavertaisesti.

Saadun selvityksen mukaan Postin ja yhteistyökumppanin välisessä sopimuksessa on asetettu asiamiespostin ylläpitoon liittyvät vaatimukset, mukaan luettuna palvelun tarjoaminen kunnan kielisuhteiden mukaisilla kielillä, ja Posti on keskustellut yhteistyökumppanin kanssa vuoronumerolaitteen kielivalikosta ja muistuttanut yleisesti kielilain vaatimuksista postipalveluiden tarjonnassa. Pidän tätä asianmukaisena.

Koska Postin tiedossa ei selvityksenantohetkellä kuitenkaan ollut, onko kauppialla mahdollisuus hankkia kyseisen laitteen toimittajalta suomen ja englannin lisäksi muita kieliä valikkoon, saatan edellä esittämäni käsityksen Postin tietoon ja pyydän sitä ilmoittamaan 31.12.2021 mennessä, mihin toimenpiteisiin vuoronumerolaitteen kielivalikon täydentämiseksi mahdollisesti on tarkoitus ryhtyä, tai jos toimenpiteisiin ei ole tarkoitus ryhtyä, mihin tämä perustuu.