Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta

LiV@eduskunta.fi

HE 58/2022 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi postilain muuttamisesta ja väliaikaisesta muuttamisesta

Perustuslakivaliokunta antoi liikenne- ja viestintävaliokunnalle lausuntonsa (PeVL 42/2022 vp) hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi postilain muuttamisesta ja väliaikaisesta muuttamisesta (HE 58/2022 vp). Lisäksi valiokunnalle annettiin kaksi uutta täydentävää asiantuntijalausuntoa. Asiantuntijalausunnot antoivat Posti Oy ja Uutismedian liitto ry.

Liikenne- ja viestintäministeriö kiittää mahdollisuudesta lausua ja lausuu liikenne- ja viestintävaliokunnalle osoitetuista lausunnoista kunnioittavasti seuraavaa:

1. TEEMAKOHTAISET HUOMIOT

a. Kiinteät jakelupäivät

Uutismedian liitto ry nostaa täydentävässä lausunnossaan uudelleen esiin sen, että yleispalvelun jakelupäivien tulisi olla kiinteitä ja joka viikko samat päivät joko koko maassa tai vähintään varhaisjakelualueen ulkopuolisilla alueilla. Uutismedian liitto ry:n mukaan postilaissa tulisi selvästi määrittää, että kolme yleispalvelun jakelupäivää viikossa on lain velvoittava minimi koko maassa.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: ei jatkotoimenpidetarpeita.

Hallituksen esityksen valmistelun aikana päädyttiin siihen, että on perusteltua jättää yleispalvelun jakelupäivät varhaisjakeluverkkojen alueella yleispalvelun tarjoajan päätettäväksi, kun otetaan huomioon esityksen tavoitteet yleispalveluvelvollisuuden keventämisestä ja se, että kiinteät jakelupäivät vaikeuttaisivat yleispalvelun tarjoajan mahdollisuutta tarjota kokoaikaista työtä.

Kiinteiden jakelupäivien osalta ministeriö korostaa sitä, että sanomalehdet eivät kuulu postilailla säännellyn yleispalvelun piiriin. Myös ehdotettujen uusien säännösten myötä sanomalehdet jäisivät yleispalveluvelvoitteen ulkopuolelle. Joitakin saomalehtiä jaellaan postin yleispalvelun alaisessa perusjakelussa, mutta yleispalvelu tai sen alaiset kiinteät jakelupäivät eivät ole mahdollisuus ohjata sanomalehtien jakelua. Jatkossakin yleispalveluvelvoitteen alaista jakelua olisi mahdollista hyödyntää markkinaehtoisesti, jos markkinaehtoinen toimija itse haluaa niin tehdä. Ministeriö katsoo olevan yleispalvelun tarjoajan kannalta kohtuutonta, että liiketoiminnan ja jakelun suunnittelua kiinteiden jakelupäivien kautta ohjaisi pieni muutaman prosentin osuus, joka yleispalvelun tarjoajan jakamista lähetyksistä on yleispalvelutuotteita. Lisäksi ministeriö toteaa, että viranomainen ei sääntele muidenkaan kirjeitä jakelevien jakeluyhtiöiden jakelupäiviä.

Kiinteät jakelupäivät vaikuttaisivat negatiivisesti yleispalvelun tarjoajan mahdollisuuteen reagoida muuttuvaan jakelutilanteeseen ja huomioida asiakastarpeet postinjakelussa joustavasti.

Lakiehdotuksen 35 d §:n 3 momentin mukaan yleispalvelun tarjoaja ei saisi sanomalehtijakelua koskevan valtionavustuksen avustuskauden aikana tehdä muutoksia keräily- ja jakelupäiviin niillä alueilla, jotka kuuluvat sanomalehtijakelua koskevan valtionavustuksen piiriin. Yleispalvelun jakelupäivät olisivat siis Uutismedian liitto ry:n toiveiden mukaisesti kiinteät varhaisjakeluverkkojen ulkopuolisilla valtionavustuksen piiriin kuuluvilla alueilla. Yleispalvelun tarjoaja ilmoittaisi kiinteät jakelupäivänsä Liikenne- ja viestintävirastolle, joka vahvistaisi päivät sanomalehtijakelua koskevaa valtionavustusta koskevassa hakuilmoituksessaan osana valtionavustuksen valintamenettelyä. Ministeriö toteaa, että kiinteät jakelupäivät olisivat samat koko valintamenettelyn piiriin kuuluvalla alueella koko avustuskauden ajan. Näin valtionavustuksen alainen jakelu voitaisiin osoittaa oikeille päiville ilman, että viisipäiväinen sanomalehtijakelu valtionavustuksen piiriin kuuluvilla alueilla vaarantuu. Säännöksellä vältettäisiin päällekkäisten keräily- ja jakelupäivien toteutuminen, varmistettaisiin valtionavustuksen kohdentuminen oikeille päiville ja edistettäisiin näin valtionavustuksen tavoitteiden toteutumista.

Lisäksi ministeriö toteaa, että lakiehdotuksessa on yksiselitteisesti todettu, että yleispalveluun kuuluvat kirjelähetykset on keräiltävä ja jaettava kolmena arkipäivänä viikossa, arkipyhiä lukuun ottamatta. Laatustandardi määrittelee yleispalvelukirjeiden kulkuopeuden ja jakelupäivien määrä puolestaan lähetysten jakelutiheyden. Jakelutiheys ja laatustandardi yhdessä turvaavat yleispalvelukirjeille tietyn jakelutason ja niiden molempien tulee toteutua.

b. Sanomalehtijakelun aikarajat

Uutismedian liitto ry katsoo täydetävässä lausunnossaan, että valtionavustuksen alaiselle sanomalehtijakelulle olisi valintamenettelyn yhteydessä asetettava kellonaikatakaraja. Takarajan tulisi avustusalueesta riippuen olla viimeistään klo 12:00–16:00.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: ei jatkotoimenpidetarpeita.

Ministeriö toteaa, että sanomalehtiä koskeva sääntely jää tällä hetkellä kokonaan postilain soveltamisalan ulkopuolelle, eikä postilaissa siten nykyisinkään säädetä lehtien jakeluajasta. Ministeriön tietojen mukaan suuri osa lehdistä jaetaan tälläkin hetkellä klo 16 mennessä. Hallituksen esityksen valmistelun yhteydessä tunnistettiin, että sanomalehdissä on kyse aikakriittisestä tuotteesta. Valmistelun aikana katsottiin kuitenkin tarkoituksenmukaiseksi jättää valtionapuviranomaisen tehtäväksi arvioida aluekohtaisesti valtionavustuksen valintamenettelyn yhteydessä, onko osana valintamenettelyn ehtoja tarpeen asettaa jonkinlainen takaraja (esim. pääsääntöisesti 12-16 välillä) lehtien jakelulle. Jakeluajasta säätäminen lain tasolla lisäisi valtionapuviranomaisen hallinnollista taakkaa valvonnan osalta.

c. Valtionavustuksen piiriin kuuluvan sanomalehden määritelmä (2 §)

Uutismedian liitto ry toteaa lausunnossaan, että valtionavustuksen tulisi koskea myös vähintään kerran viikossa ilmestyvien lehtien jakelua. Valtionavustuksen tulisi siis koskea myös 1- ja 2-päiväisten paikallisten sanomalehtien ja kaupunkilehtien jakelua.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: ei jatkotoimenpidetarpeita.

Ehdotetun 2 §:n uuden 11 kohdan määritelmän mukaan sanomalehdellä tarkoitettaisiin tilattavaa maksullista lehteä, joka ilmestyy vähintään kolme kertaa viikossa ja joka sisältää valtakunnallista tai sanomalehtijakelua koskevan valtionavustuksen valintamenettelyn piiriin kuuluvaan alueeseen liittyvää paikallista uutisaineistoa. Määritelmän tarkoituksena on, että valtionavustus kohdistuisi niihin lehtiin, jotka ovat ilmestymispäiväsidonnaisia ja joiden asemaan postilain mukaisen yleispalveluvelvoitteen keventäminen vaikuttaisi merkittävästi.

Yleispalvelun keventämisellä ei olisi vaikutusta lehtiin, jotka ilmestyvät harvemmin kuin kolme kertaa viikossa, joten niitä ei ole perusteltua sisällyttää mukaan sanomalehden määritelmään ja valtionavustuksen piiriin, kun otetaan huomioon valtionavustuksen tarkoitus. Avustuksen tarkoitus on luoda edellytykset sanomalehtien viisipäiväiselle jakelulle valtakunnallisesti ja näin turvata kansalaisten tiedonsaantioikeuksia osana perustuslain 12 §:n mukaisen sananvapauden toteutumista. Merkitystä tiedonsaannin kannalta on nimenomaan paikallista ja valtakunnallista uutisaineistoa sisältävillä lehdillä, joihin sanomalehden määritelmä on sidottu ehdotetussa 2 §:n uudessa 11 kohdassa.

d. Siirtyminen kolmipäiväiseen keräilyyn ja jakeluun (17 §)

Perustuslakivaliokunta toteaa lausunnossaan, että se on sittemmin postilailla korvattua postipalvelulakia arvioidessaan katsonut postipalvelujen yhdenvertaisen saatavuuden turvaamisen olevan yksilön viestintään liittyvien oikeuksien ja yhteiskunnan toiminnan kannalta tärkeää (PeVL 28/2000 vp). Nyt ehdotettu kolmipäiväiseen keräilyyn ja jakeluun siirtymistä koskeva sääntely on valiokunnan mukaan merkityksellistä perustuslain 12 §:ssä turvatun sananvapauden ja perustuslain 21 §:ssä säädetyn oikeusturvan kannalta.

Perustuslakivaliokunta korostaa lausunnossaan sitä, että pelkästään kustannusnäkökohtia ei voida lähtökohtaisesti pitää riittävänä perusteena viestintään liittyvien oikeuksien ja yhteiskunnan toimivuuden kannalta keskeisten peruspalvelujen olennaiselle karsimiselle. Valiokunta kuitenkin katsoo, että hallituksen esityksessä on tuotu esiin muita painavia perusteita ehdotetulle siirtymälle kolmipäiväiseen keräilyyn ja jakeluun, kuten ennen kaikkea se, ettei kirjelähetyksiä jatkossa enää riitä jaettavaksi viitenä päivänä viikossa. Valiokunta toteaa, että valtioneuvoston on kuitenkin seurattava tarkoin, minkälaisia vaikutuksia jakelupäivien rajoittamisella on yksilöiden viestinnällisiin oikeuksiin ja yleisemmin yhteiskunnan toimivuuteen.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: ei jatkotoimenpidetarpeita.

e. Tiedoksiantomenettely (21 §)

Perustuslakivaliokunta kiinnitää lausunnossaan huomiota siihen, että tiedoksiannon toteuttamismenettelylle ei määritellä määräaikaa nyt ehdotetussa tai muussakaan lainsäädännössä. Näin ollen tiedoksiantomenettelyn määräajan noudattamista koskeva säännös jäisi sisällöltään tyhjäksi.

Posti Oy nostaa täydentävässä lausunnossaan ja kesän aikana toimittamassaan lisäselvityksessä esiin tiedoksiantomenttelyä koskevia huomioita. Posti Oy toteaa aikaisempien asiassa antamiensa lausuntojen mukaisesti, ettei tavallisina kirjeinä toimitettavia kirjeitä voida tuotantoprosessissa erotella muista kirjeistä. Posti Oy:llä ei myöskään ole tietoa tälläisten kirjeiden sisällöstä. Tavallisina kirjeinä toimitettavat tiedoksinannot eivät ole seurannan piirissä, eikä niiden kulkunopeutta seurata.

Posti Oy:n mukaan virkavastuun kohdistuminen on käytännössä mahdollista ainoastaan sellaisissa kirjeissä, jotka kulkevat erillisessä suljetussa prosessissa, jossa on seuranta. Posti Oy:n mukaan tiedoksiantokirjeitä lähettävien asiakkaiden kustannukset nousisivat moninkertaisiksi, jos palveluvalikoimaa täytyisi kulkunopeusvaatimuksen myöstä rajoittaa tai tiedoksiantokirjeitä varten jouduttaisiin perustamaan uusi kirjetuote. Uuden lähetyslajin käyttöönotto tarkoittaisi esimerkiksi sen luomista Posti Oy:n tietojärjestelmiin, tuotantoprosessin muutosta, kustannuslaskennan päivittämistä sekä hinnastojen ja ehtojen päivittämistä. Posti Oy:n mukaan näille toimenpiteille olisi varattava riittävä siirtymäaika. Siirtymäajaksi Posti Oy ehdottaa kuutta kuukautta. Lisäksi Posti Oy esittää, etteivät ehdotetut muutokset voi tulla voimaan vuoden viimeisen neljänneksen aikana, jotta vuoden lopun ja joulunajan suurten lähetysvolyymien käsittely ja perillemeno turvataan.

Posti Oy katsoo ensisijaisesti, että postilakiin on tarpeetonta lisätä velvoittavaa säännöstä tiedoksiantokirjeiden kulkunopeudesta, vaan kysymys tiedoksiannon perillemenosta voidaan ratkaista nykyisten tiedoksiantoa sääntelevissä laeissa olevien tiedoksianto-olettamaa koskevien säännösten perusteella. Posti Oy:n mukaan ehdotetut muutokset asettaisivat Posti Oy:lle velvollisuuksia, jotka olisivat käytännössä hyvin vaikeita tai jopa mahdottomia toteuttaa. Posti Oy:n mukaan ehdotuksen vaikutuksia ei ole riittävästi arvioitu, eikä postiyrityksiä kuultu tältä osin valmistelun yhteydessä.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: asian oikeudellisten ja taloudellisten vaikutusten arviointiin tarvitaan lisäaikaa 21 §:n osalta.

Ministeriö toteaa, että tiedoksiantomenettelyn ja sitä koskevan postilain sääntelyn tarkoituksena on ennen kaikkea varmistaa tiedoksiantomenettelyn asianmukainen toteutuminen ja mahdollisuus tiedoksiantojen vastaanottamiseen tasapuolisesti koko maassa. Tiedoksiantomenettelyn toteutumisen varmistaminen on tärkeää siksi, että postilain 21 § sekä siihen liittyvät keräilyä ja jakelua koskevat säännökset ovat merkityksellisiä viranomaistoiminnan kannalta erityisesti siksi, että huomattavassa osassa hallintoasioita asian vireillepano, selvityspyyntöjen ja niihin annettavien vastausten lähettäminen sekä päätösten tiedoksianto tapahtuvat postitse.

Ministeriö kiinnittää huomiota siihen, että postilain säätämisen jälkeen säädetyssä hallintolain muutoksessa tavallinen tiedoksianto säädettiin ensisijaiseksi tiedoksiantotavaksi. Muutoksen yhteydessä ei arvoitu sen vaikutuksia postitoiminnan kannalta. Postilain nykyinen tiedoksiantomenettelyä koskeva 21 § on tulkinnallisesti epäselvä niin, että Posti Oy on tulkinnut tavallisten kirjeiden jäävän tiedoksiantomenettelyä koskavassa pykälässä säädetyn rikosoikeudellisen virkavastuun ulkopuolelle. Lakiehdotuksen valmistelussa tarkoituksena on ollut sitoa postitse toteuttavan tiedoksiantomenettelyn määräajat siihen, mitä muualla lainsäädännössä on tavallisesta tiedoksiantomenettelystä säädetty. Ministeriö toteaa olevan ongelmallista, että muualla lainsäädännössä ei kuitenkaan ole säädetty tiedoksiantojen toimittamisen, vaan tiedoksiantoihin reagoimisen määräajoista. Esimerkiksi hallintolain mukainen seitsemän päivän määräaika koskee aikaa, jonka kuluessa tiedoksiannon vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon ja jonka kuluessa vastaanottajan katsotaan voivan reagoida tiedoksiantoon. Ministeriö korostaa sitä, että vaikka tiedoksiantojen toimittamista eivät koske erityiset määräajat, on tiedoksiantoa koskevan sääntelyn valossa oikeusturvan toteutumisen kannalta ongelmallista, jos tiedoksiantoja ei voida toimittaa seitsemän päivän määräajan sisällä.

Eduskuntakäsittelyn aikana on noussut esiin tiedoksiantomenettelyä koskevia seikkoja, joiden vaikutuksia ei lakiehdotuksen valmistelun aikana ole voitu arvioida. Ministeriö toteaa, että tiedoksiantoa koskevassa lainsäädännössä on kyse postilakia isommasta kokonaisuudesta, jota tulisi tulevaisuudessa digitalisaation ja tiedoksiannon sähköistymisen myötä arvioida laajemmin. Tiedoksiantomenettelyn tehokkuuteen ja tiedoksiantokirjeiden kulkunopeuteen liittyvien aikamääreiden tarkastelu tulisi ministeriön näkemyksen mukaan tehdä yhteistyössä oikeusministeriön hallinnonalan kanssa.

Ministeriö painottaa, että tiedoksiantomenettelyä koskevaa muuta lainsäädäntöä tulisi arvioida suhteessa postilaissa säädettyyn tiedoksiantomenettelyyn ja erityisesti tavallisina kirjeinä toimitettaviin tiedoksiantoihin. Posti Oy toteaa täydentävässä lausunnossaan, että tiedoksiantokirjeitä lähettävien asiakkaiden kustannukset nousisivat moninkertaisiksi, jos palveluvalikoimaa täytyisi kulkunopeusvaatimuksen myöstä rajoittaa tai tiedoksiantokirjeitä varten jouduttaisiin perustamaan uusi kirjetuote. Ministeriö toteaa, että tällaisen tiedon valossa mahdolliset viranomaisille aiheutuvat lisäkustannukset voivat olla merkittäviä ja ne tulisi arvioida huolellisesti. Ministeriö katsoo tarvitsevansa tiedoksiantomenettelyä koskevien sekä oikeudellisten että taloudellisten vaikutusten arviointiin lisäaikaa.

f. Yleispalvelun toimistusehdot (41 §)

Perustuslakivaliokunta kiinnittää lausunnossaan huomiota yleispalvelun toimitusehtoihin. Valiokunta toteaa, että toimitusehtojen määrittely kuuluu yksinomaan yleispalvelun tarjoajan toimivaltaan, eikä niiden yksipuoliselle määrittelylle tai muuttamiselle esitetä säädännäisiä rajoituksia. Perustuslakivaliokunnan mielestä säännöstä olisi syytä täydentää esimerkiksi siten, että toimitusehtoihin ei saisi sisältyä postipalvelun käyttäjän kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: ministeriö ei vastusta perustuslakivaliokunnan esittämää 41 §:n muutosta.

Lakiehdotuksessa postilain 41 §:ää ehdotetaan täsmennettäväksi siten, että viittaus postiyrityksiin korvattaisiin viittauksella yleispalvelun tarjoajaan. Pykälän nykyiset toimitusehtoja ja hinnastoja koskevat sanamuodot ovat ajalta, jolloin Suomessa toimi vain yksi kirjepalveluja tarjoava yritys. Nykyään Suomessa kuitenkin toimii useita kirjepalveluja tarjoavia yrityksiä vapaasti kilpailluilla markkinoilla. Esitetty muutos ehdotetaan tehtäväksi, koska ei ole tarkoituksenmukaista, että postilaissa velvoitetaan julkaisemaan toimitusehtoja ja hinnastoja muiden, kuin yleispalveluun kuuluvien postipalvelujen osalta. Muut kuin yleispalveluun kuuluvat postipalvelut toimivat markkinaehtoisesti kaupallisten sopimusten pohjalta, eikä niistä erikseen säädetä postilaissa. Ministeriö katsoo, ettei yksityisoikeudellisten sopimusehtojen osalta ei ole perusteltua edellyttää, että niistä säädettäisiin laissa. Valiokunnan harkittavaksi jää, pitäisikö yleispalvelun tarjoajan toimitusehtojen määrittelyä rajata esimerkiksi perustuslakivaliokunnan esittämällä tavalla.

Ministeriö toteaa, että muissakin yleispalveluvelvoitetta koskevissa laeissa on käytetty kohtuullisuusklausuuleita, joiden mukaan toimitusehtoihin ei saa sisältyä kohtuuttomia ehtoja tai säännöksiä. Ministeriö katsoo, että yleispalvelun toimitusehtoja koskevaa säännöstä voidaan valiokunnan harkinnan mukaan täsmentää perustuslakivaliokunnan esittämällä tavalla siten, ettei toimitusehtoihin saisi sisältyä postipalvelun käyttäjän kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Asiaa on käsitelty tarkemmin vastineen kohdassa 2.

2. ASIANTUNTIJALAUSUNNOISSA ESITETYT PYKÄLÄMUUTOSEHDOTUKSET

a. Yleispalvelun toimitusehdot (41 §)

Perustuslakivaliokunta ehdottaa lausunnossaan, että esitettyä 41 §:ää täydennettäisiin esimerkiksi toteamalla, ettei toimitusehtoihin saa sisältyä postipalvelun käyttäjän kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.

Liikenne- ja viestintäministeriön kanta: ministeriö ei vastusta perustuslakivaliokunnan esittämää muutosta ja katsoo, että lakiehdotuksen 41 §:ää voidaan täydentää esitetyllä tavalla. Ministeriö esittää seuraavaa muotoilua 41 §:n uudeksi 3 momentiksi: ” Yleispalvelun tarjoajan toimitusehtoihin ei saa sisältyä postipalvelujen käyttäjien kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.” Lakiehdotuksessa esitetyt 3 ja 4 momentti olisivat tämän muutoksen jälkeen uudet 4 ja 5 momentti.

Fanni Thessler
ylitarkastaja

Sara Vänttinen
erityisasiantuntija

Liite: Säädösmuutosehdotukset

LIITE: Liikenne- ja viestintäministeriön ehdotus pykäläehdotuksen korjaamiseksi:

HE:n muotoilu	**Vastineen muotoilu**
41 § *Yleispalvelun toimitusehdot* Yleispalvelun tarjoajan on laadittava yleispalveluun kuuluvien postipalvelujen toimitusehdot. Yleispalveluun kuuluvien postipalveluiden toimitusehdot on julkaistava yleispalvelun tarjoajan verkkosivuilla ja pidettävä lisäksi pyynnöstä saatavilla paperimuodossa ilman korvausta. Yleispalvelun tarjoajan toimitusehdoista on käytävä ilmi: 1) postipalvelun käyttäjän ja postiyrityksen oikeudet ja velvollisuudet; 2) keinot, jotka ovat postipalvelun käyttäjän käytettävissä tapauksissa, joissa lähetys on viivästynyt, kadonnut, varastettu tai vahingoittunut tai joissa palvelujen laatustandardeja ei ole noudatettu; näiden keinojen tulee olla selkeitä, yksinkertaisia ja kustannuksiltaan kohtuullisia; 3) postipalvelun käyttäjän oikeussuojakeinot; 4) postipalvelun käyttäjän mahdollisuus antaa toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi tapaukset, joissa postipalvelun käyttäjä ja postiyritys eivät ole saavuttaneet yhteisymmärrystä; 5) menettely, jolla maksut määrätään tai vahvistetaan; 6) menettely, jolla maksujen muutoksista tiedotetaan asiakkaalle; 7) postipalvelun käyttäjältä vaadittavien vakuuksien tai muiden poikkeavien maksutakuiden perusteet. Yleispalveluun kuuluviin postipalveluihin liittyvistä maksuista on julkaistava hinnasto yleispalvelun tarjoajan verkkosivuilla ja lisäksi hinnasto on pidettävä pyynnöstä saatavilla paperimuodossa ilman korvausta. Jos yleispalveluun kuuluvan postipalvelun toimittamisesta tehdään tarjous tai sopimus, sen on oltava kirjallinen tai sähköinen niin, että sen sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että se säilyy osapuolten saatavilla. Käyttäjille on tiedotettava uusista toimitusehdoista vähintään 30 päivää ennen muutosten voimaantuloa.	41 § *Yleispalvelun toimitusehdot* Yleispalvelun tarjoajan on laadittava yleispalveluun kuuluvien postipalvelujen toimitusehdot. Yleispalveluun kuuluvien postipalveluiden toimitusehdot on julkaistava yleispalvelun tarjoajan verkkosivuilla ja pidettävä lisäksi pyynnöstä saatavilla paperimuodossa ilman korvausta. Yleispalvelun tarjoajan toimitusehdoista on käytävä ilmi: 1) postipalvelun käyttäjän ja postiyrityksen oikeudet ja velvollisuudet; 2) keinot, jotka ovat postipalvelun käyttäjän käytettävissä tapauksissa, joissa lähetys on viivästynyt, kadonnut, varastettu tai vahingoittunut tai joissa palvelujen laatustandardeja ei ole noudatettu; näiden keinojen tulee olla selkeitä, yksinkertaisia ja kustannuksiltaan kohtuullisia; 3) postipalvelun käyttäjän oikeussuojakeinot; 4) postipalvelun käyttäjän mahdollisuus antaa toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi tapaukset, joissa postipalvelun käyttäjä ja postiyritys eivät ole saavuttaneet yhteisymmärrystä; 5) menettely, jolla maksut määrätään tai vahvistetaan; 6) menettely, jolla maksujen muutoksista tiedotetaan asiakkaalle; 7) postipalvelun käyttäjältä vaadittavien vakuuksien tai muiden poikkeavien maksutakuiden perusteet. **Yleispalvelun tarjoajan toimitusehtoihin ei saa sisältyä postipalvelujen käyttäjien kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.** Yleispalveluun kuuluviin postipalveluihin liittyvistä maksuista on julkaistava hinnasto yleispalvelun tarjoajan verkkosivuilla ja lisäksi hinnasto on pidettävä pyynnöstä saatavilla paperimuodossa ilman korvausta. Jos yleispalveluun kuuluvan postipalvelun toimittamisesta tehdään tarjous tai sopimus, sen on oltava kirjallinen tai sähköinen niin, että sen sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että se säilyy osapuolten saatavilla. Käyttäjille on tiedotettava uusista toimitusehdoista vähintään 30 päivää ennen muutosten voimaantuloa.