



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Kraków, 30 grudnia 2021 r.

RKR.610.1.2021.SJ

DECYZJA Nr RKR-13/2021

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że **Netia S.A. z siedzibą w Warszawie** stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegające na:

1) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Bezpieczny Internet 2**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

2) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Bezpieczny Smartfon**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

3) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Identyfikacja Numeru**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

4) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**Pakiet HBO HD**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

5) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**GigaNagrywarka Standard**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyraźnej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta* oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

6) pobieraniu płatności za aktywowaną konsumentom usługę „**GigaNagrywarka Maxi**” pomimo niezyskania, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową

o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyrażonej zgody na dodatkową płatność związaną z tą usługą, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów

po zobowiązaniu się przez Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako „Netia”, „Spółka”) do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Netia S.A z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:

A. modyfikacji procedury zawierania lub zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych [dostępu do Internetu stacjonarnego lub mobilnego, dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z telewizją, telefonii stacjonarnej lub komórkowej (wskazane usługi będą dalej zwane również łącznie jako: „usługi główne” lub osobno jako „usługa główna”, a powyżej opisana umowa dalej będzie określana również jako „umowa”)] obejmującej aktywację co najmniej jednej z następujących usług dodatkowych: **Bezpieczny Internet 2, Bezpieczny Smartfon, Identyfikacja Numeru, Pakiet HBO HD, GigaNagrywarka Standard, GigaNagrywarka Maxi** (wymienione usługi dodatkowe będą dalej określane również łącznie jako „usługi dodatkowe” lub osobno jako „usługa dodatkowa”) poprzez aktualizację:

i. skryptów stosowanych w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży i w stacjonarnych punktach obsługi

oraz

ii. procedury zawierania umowy w kanale sprzedaży on-line

w ten sposób, że w przypadku prezentacji konsumentowi oferty dotyczącej umowy, w ramach której może być aktywowana jedna lub kilka usług dodatkowych:

A.1. konsument będzie informowany o zasadach odpłatności za daną usługę dodatkową oraz możliwości zawarcia umowy na warunkach promocyjnych bez jednoczesnej aktywacji takiej usługi,

A.2. przed złożeniem przez konsumenta oświadczenia woli dotyczącego związania się umową konsument zostanie dodatkowo poproszony o wyrażenie jasnej i wyrażonej zgody na płatność za daną usługę dodatkową poprzez:

a. pytanie konsultanta podczas telefonicznej rozmowy sprzedażowej oraz rozmowy sprzedażowej w stacjonarnych punktach obsługi Netii (*Czy zgadza się Pan/Pani na uruchomienie Usługi Dodatkowej [ze wskazaniem nazwy danej usługi dodatkowej] i związaną z nią płatność, 1-szy miesiąc [lub 1-wsze dwa lub 1-wsze trzy miesiące] gratis a potem płatnej [x] zł miesięcznie?* lub o równoważnej treści),

b. udostępnienie konsumentowi w umowie lub w kanale on-line odrębnego pola decyzji (tzw. checkbox) do zaznaczenia (*Zamawiam i wyrażam zgodę na płatność za usługę dodatkową [ze wskazaniem nazwy danej usługi dodatkowej], 1-szy miesiąc [lub 1-wsze dwa lub 1-wsze trzy miesiące] gratis, a potem płatnej [x] zł miesięcznie?* lub o równoważnej treści),

A.3. w przypadku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za daną usługę dodatkową zawarta przez niego umowa obejmie daną usługę główną wraz z daną usługą dodatkową,

A.4. w przypadku braku wyrażenia przez konsumenta zgody na płatność za daną usługę dodatkową konsument:

- a. nie zostanie automatycznie obciążony opłatą za tę usługę,
- b. będzie mógł zawrzeć umowę na warunkach promocyjnych bez jednoczesnej aktywacji ww. usługi,

A.5. ewentualne rozpoczęcie odpłatnego świadczenia danej usługi dodatkowej na rzecz konsumenta w trakcie obowiązywania umowy będzie możliwe po uprzednim wyrażeniu przez konsumenta zgody na płatność za daną usługę dodatkową

w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

B. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów **będących abonentami Netii po 31 grudnia 2015 r.** dotyczących obciążania ich opłatą za usługi dodatkowe, które:

- i. wpłynęły do Spółki w okresie od 25 grudnia 2014 r. do dnia wydania niniejszej decyzji oraz
- ii. wpłynęły do Netii w terminie 24 miesięcy od daty zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową oraz
- iii. zostały rozpatrzone przez Spółkę w całości negatywnie lub częściowo pozytywnie do dnia wydania niniejszej decyzji

w następujący sposób:

B.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Netii:

a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej

oraz

b. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu kosztów w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Upust na ww. kolejnych fakturach będzie konsumentowi udzielany do chwili, w której otrzyma on przysługujący mu ww. zwrot kosztów w pełnej wysokości,

albo

c. w przypadku, gdy w treści reklamacji konsument zażądał bezpośredniego zwrotu środków, Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta. Jeśli konsument w wyznaczonym terminie nie przekaże Netii numeru rachunku bankowego, to Spółka zaliczy odpowiednią część kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Konsument o takim rozwiązaniu zostanie poinformowany wraz z ww. wezwaniem,

B.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Netii:



a. Spółka poinformuje konsumenta o ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz pełnym uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej

oraz

b. Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta

w następujących terminach w zakresie punktu I.B.1. oraz I.B.2. powyżej:

- 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku reklamacji, które wpłynęły do Netii po 1 stycznia 2017 r.,

- 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku reklamacji, które wpłynęły do Netii pomiędzy 25 grudnia 2014 r. a 31 grudnia 2016 r.

C. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów dotyczących obciążania ich opłatą za daną usługę dodatkową, które:

i. wpłyną do Spółki w terminie od dnia wydania niniejszej decyzji do 30 dni po wykonaniu zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. powyżej oraz nie później niż w terminie 12 miesięcy od zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową

albo

ii. wpłynęły do Spółki przed dniem wydania niniejszej decyzji, ale nie zostały rozpatrzone do dnia jej wydania oraz nie później niż w terminie 12 miesięcy od zawarcia umowy obejmującej daną usługę dodatkową,

odpowiednio na zasadach określonych w punkcie I.B.1. i I.B.2. powyżej, z zastrzeżeniem, iż reklamacje zostaną uwzględnione przez Spółkę maksymalnie do 5 (pięciu) pierwszych, pełnych płatności za daną usługę dodatkową (w zależności od czasu, przez jaki konsument korzystał z danej usługi dodatkowej)

w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez konsumenta

D. przyznania przysporzenia w postaci zwrotu uiszczonej przez abonenta opłaty za daną usługę dodatkową, wynikającej z pierwszej faktury albo pierwszych dwóch faktur albo pierwszych trzech faktur wystawionych przez Netię za korzystanie z danej usługi dodatkowej, w zależności od momentu rezygnacji z danej usługi dodatkowej, konsumentom, którzy:

i. zawarli umowę wraz z daną usługą dodatkową pomiędzy 25 grudnia 2014 r. lub dniem wprowadzenia danej usługi dodatkowej do oferty Netii (w sytuacji gdy był późniejszy niż 25 grudnia 2014 r.) a dniem wykonania przez Spółkę zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. powyżej,

oraz

ii. byli abonentami Netii pomiędzy 1 stycznia 2016 r. a dniem wykonania przez Spółkę zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. powyżej,

oraz

iii. zrezygnowali z danej usługi dodatkowej w okresie pomiędzy otrzymaniem pierwszej lub drugiej lub trzeciej faktury a wystawieniem przez Spółkę kolejnej faktury zawierającej naliczenie w pełnej wysokości za korzystanie z danej usługi dodatkowej



oraz

iv. nie otrzymali wcześniej od Spółki zwrotu opłaty wynikającej z pierwszej bądź odpowiednio pierwszych dwóch bądź pierwszych trzech faktur wystawionej/ych przez Netię za korzystanie z danej usługi dodatkowej z jakiegokolwiek tytułu (w szczególności w związku z pozytywnym rozpatrzeniem zgłoszenia, skargi czy reklamacji)

w następujący sposób:

D.1. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji pozostają abonentami Netii:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

b. Spółka dokona na rzecz konsumenta ww. zwrotu opłat w postaci upustu na kolejnych fakturach za świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów. Upust na ww. kolejnych fakturach będzie konsumentowi udzielany do momentu, w którym otrzyma on przysługujący mu ww. zwrot opłat w pełnej wysokości,

D.2. w przypadku konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie pozostają abonentami Netii:

a. Spółka poinformuje konsumenta o przyznaniu ww. zwrotu opłat

oraz

b. Spółka wezwie konsumenta do wskazania numeru rachunku bankowego celem dokonania zwrotu środków wraz z informacją o terminie na dokonanie tej czynności przez konsumenta

w następujących terminach w zakresie punktu I.D.1. oraz I.D.2. powyżej:

- 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku umów zawartych po 1 stycznia 2017 r.,

- 4 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w przypadku umów zawartych pomiędzy 25 grudnia 2014 r. a 31 grudnia 2016 r.,

E. wykonania obowiązków, o których mowa w punktach I.B. - I.D. powyżej, w następujący sposób:

E.1. Spółka przekaze informację o konieczności podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego, o czym mowa w punktach I.B.1. lit. c., I.B.2. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c., I.C. w związku z I.B.2. lit. b. i I.D.2. lit. b. powyżej oraz o przyznaniu zwrotu opłat, o którym mowa w punkcie I.D.2. lit. a. powyżej zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (na adres e-mail, a w przypadku jego braku lub otrzymania informacji zwrotnej po wysłaniu e-maila o jego nieistnieniu - poprzez trzykrotną próbę kontaktu telefonicznego, a w razie braku skutecznego kontaktu telefonicznego - poprzez przesyłkę pocztową na posiadany przez Netię adres konsumenta),

E.2. Spółka przekaze informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji oraz uwzględnieniu żądania reklamacji w zakresie zwrotu naliczonych kosztów świadczenia danej usługi dodatkowej, o czym mowa w punktach I.B.1. lit. a., I.B.2. lit. a., I.C. w związku z I.B.1. lit. a. i I.C. w związku z I.B.2. lit. a. powyżej oraz o przyznaniu zwrotu opłat, o którym



mowa w punkcie I.D.1. lit. a. powyżej zgodnie z posiadanymi danymi kontaktowymi konsumenta (na adres e-mail, a w przypadku jego braku lub otrzymania informacji zwrotnej po wysłaniu e-maila o jego nieistnieniu - poprzez kontakt telefoniczny lub przesyłką pocztową),

E.3. termin na przekazanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego zostanie wskazany:

a. w indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.E.1. powyżej, przy czym będzie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Spółkę poprzez dodanie co najmniej 45 dni od dnia wysyłki maila/pisma do konsumenta lub skutecznego kontaktu telefonicznego z nim,

b. w oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.F. poniżej, przy czym zostanie on określony jako data dzienna obliczona uprzednio przez Netię poprzez dodanie 5 miesięcy i 15 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Taki termin będzie miał zastosowanie w przypadku niemożności przekazania konsumentowi indywidualnej informacji, o której mowa w punkcie I.E.1. powyżej,

E.4. przekazanie przez konsumenta informacji o numerze rachunku bankowego może zostać dokonane w punkcie obsługi klienta Spółki, za pośrednictwem infolinii Netii lub drogą elektroniczną (mailowo lub poprzez formularz dostępny na dedykowanej podstronie Netii) w sposób opisany w oświadczeniu, o którym mowa w punkcie I.F. poniżej:

a. formularz, o którym mowa powyżej, zostanie zamieszczony oraz aktywowany na podstronie Spółki w dniu rozpoczęcia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w punkcie I.E.1. powyżej oraz utrzymywany na niej przez okres 5 miesięcy i 15 dni od dnia jego zamieszczenia,

b. w przypadku, gdy rachunek bankowy uległ zmianie w stosunku do numeru rachunku posiadanego przez Spółkę, jego potwierdzenie będzie wymagać formy dokumentowej,

E.5. Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w punktach I.B.1. lit. c., I.B.2. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c. i I.C. w związku z I.B.2. lit. b. powyżej w terminie 1 miesiąca od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w punktach I.E.3. i I.E.4. powyżej,

E.6. Spółka dokona zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.D.2. lit. b. powyżej w terminie 2 miesięcy od daty podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego na zasadach określonych w punktach I.E.3. i I.E.4. powyżej,

E.7. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której mowa w punkcie I.B.1. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją dotyczącą usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.8. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.B.1. lit. c. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją dotyczącą usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),*
- w salonie Netii,*
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),*
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).*

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

W przypadku, gdy do (do uzupełnienia data) 2022 r. nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy na poczet ewentualnych zaległości, jeśli takie występują na Państwa koncie abonenckim.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.9. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.B.2. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.B. powyżej informację o następującej treści:



Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z negatywnie rozpatrzoną reklamacją dotyczącą usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać **do (do uzupełnienia data) 2022 r.:**

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),

- w salonie Netii,

- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),

- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.10. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.C. powyżej w związku z punktem I.B.1. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.C. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z **(do uzupełnienia data)** dotyczącej usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.11. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.C. powyżej w związku z punktem I.B.1. lit. c. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.C. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) dotyczącej usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),

- w salonie Netii,

- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),

- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,*
- numeru swojego konta bankowego,*
- numeru telefonu lub adresu mailowego.*

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

W przypadku, gdy do (do uzupełnienia data) 2022 r. nie przekażą nam Państwo numeru rachunku bankowego, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy na poczet ewentualnych zaległości, jeśli takie występują na Państwa koncie abonenckim.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.12. Spółka konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.C. powyżej w związku z punktem I.B.2. lit. b. powyżej przekaże w terminie określonym w punkcie I.C. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji z (do uzupełnienia data) dotyczącej usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),
- w salonie Netii,
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 1 miesiąca od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.13. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.D.1. lit. b. powyżej przekaze w terminie określonym w punkcie I.D. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe rozliczymy Państwu na kolejnych fakturach. Jeśli mają Państwo jakieś zaległości, to część przysługującej Państwu kwoty zaliczymy również na ich poczet.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

E.14. Netia konsumentom uprawnionym do rekompensaty, o której w mowa w punkcie I.D.2. lit. b. powyżej przekaze w terminie określonym w punkcie I.D. powyżej informację o następującej treści:

Dzień dobry,

na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-13/2021 przysługuje Państwu rekompensata w związku z dezaktywacją usług dodatkowych.

Zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe otrzymają Państwo po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację mogą nam Państwo przekazać do (do uzupełnienia data) 2022 r.:

- wypełniając formularz dostępny pod adresem: (w tym miejscu zostanie uzupełniony adres podstrony zawierającej treść formularza),
- w salonie Netii,
- dzwoniąc na naszą infolinię: (tutaj zostanie wskazany numer infolinii),
- wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej).

Jeżeli nie mają Państwo możliwości wypełnienia formularza, to wybierając inną formę kontaktu z nami będziemy Państwa prosić o podanie:

- imienia i nazwiska,
- numeru swojego konta bankowego,
- numeru telefonu lub adresu mailowego.

Kwotę rekompensaty zwrócimy Państwu w ciągu 2 miesięcy od otrzymania informacji o numerze rachunku bankowego.

Z decyzją Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 mogą się Państwo zapoznać na stronach www.netia.pl oraz www.uokik.gov.pl.

Pozdrawiamy

Netia

F. opublikowania na stronie internetowej Spółki mieszczącej się pod adresem www.netia.pl, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej również jako: „komunikat”):

Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021 w sprawie usług dodatkowych: „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” oraz „GigaNagrywarka Maxi”. Zaniechanie praktyk i przysporzenie. Szczegóły tutaj

odsyłającego do podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania oraz hiperłącze (link) do niniejszej decyzji w wersji jawnej i formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. powyżej (dalej również jako: „oświadczenie”):

Netia informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021, przyzna rekompensatę konsumentom, którym aktywowano płatne usługi dodatkowe bez ich wyraźnej zgody. Zobowiązanie Netii dotyczy usług dodatkowych: „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” oraz „GigaNagrywarka Maxi”.

Konsumenci, którzy nie korzystają już z usług Netii, otrzymają zwrot opłat po podaniu numeru konta bankowego. Taką informację konsumenci będą mogli nam przekazać w salonie Netii, dzwoniąc na naszą infolinię (tutaj zostanie wskazany numer), wysyłając maila na adres: (tutaj zostanie wskazany adres poczty elektronicznej) lub wypełniając formularz. Link do formularza będzie aktywny od (do uzupełnienia data) 2022 r. W indywidualnej korespondencji wskażemy termin, w jakim konsumenci będą mogli nam przekazać numer rachunku bankowego.

Aktualni abonenci Netii nie muszą nic robić, aby uzyskać upust na kolejnych fakturach lub zaliczenie części przysługującej im kwoty na poczet ewentualnych zaległości względem

Spółki. Jedynie konsumenci, którzy w reklamacji zażądali zwrotu opłat na konto bankowe oraz nadal są klientami Netii, zostaną poproszeni o przekazanie numeru konta bankowego.

O rekompensacie i zasadach jej uzyskania konsumenci zostaną poinformowani mailowo, telefonicznie lub listownie pomiędzy (data do uzupełnienia) 2022 r. a (data do uzupełnienia) 2022 r.

Konsument, który w powyższym okresie nie otrzyma od nas prośby o podanie numeru rachunku bankowego będzie mógł to uczynić do (data wynikająca z treści punktu I.E.3. lit. b. powyżej) 2022 r.

Rekompensata jest związana z tym, że Netia zobowiązała się do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentów oraz dokonania zwrotu opłat osobom, które dezaktywowały jedną lub kilka ww. usług dodatkowych przed otrzymaniem czwartej faktury, na której została naliczona za nie opłata w pełnej wysokości.

W decyzji Prezes UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez Netię praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom ww. usługi dodatkowe, pomimo nieuzyskania najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyraźnej zgody na dodatkową płatność, co może naruszać art. 10 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. W zakresie praktyk zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK Netia zadeklarowała wprowadzenie zmian. Netia zmodyfikuje procedurę zawierania lub zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach której może być aktywowana jedna lub kilka ww. usług dodatkowych.

Ze szczegółami zobowiązania Netii oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK dotyczącym praktyk Spółki mogą się Państwo zapoznać w [decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021](#) dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

F.1. komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny www.netia.pl, bez możliwości zamknięcia, z możliwością jego zwinięcia przez użytkownika tak, aby widoczna była skrócona treść informacji: *Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021. Dowiedz się więcej*, z ponowną możliwością rozwinięcia pełnego tekstu. Przy ponownym wejściu na stronę użytkownikowi wyświetlona zostanie skrócona treść informacji z możliwością rozwinięcia pełnego tekstu przez użytkownika,

F.2. w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o treści skróconej: *Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021. Dowiedz się więcej* z możliwością jej rozwinięcia przez użytkownika,

F.3. komunikat i oświadczenie zostaną sformułowane ciemną czcionką na białym tle, a zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej,

F.4. fragment oświadczenia: (...) [decyzji Prezesa UOKiK nr RKR-13/2021](#) (...) będzie stanowił hipertączę (link) do wersji jawnej niniejszej decyzji,

F.5. fragment oświadczenia: (...) [wypełniając formularz](#) (...) od dnia aktywacji formularza (punkt I.E.4. lit. a powyżej) będzie stanowił hipertączę (link) do podstrony zawierającej jego treść,



F.6. w przypadku zmiany adresu strony internetowej niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Netii,

F.7. w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

F.8. komunikat i oświadczenie będą dostępne na stronie internetowej Netii przez okres 5 miesięcy i 15 dni od daty ich zamieszczenia, przy czym w dniu aktywacji formularza (punkt I.E.4. lit. a. powyżej) z treści oświadczenia zostanie usunięte sformułowanie: *Link do formularza będzie aktywny od (data do uzupełnienia) 2022 r.*,

G. opublikowania na profilach prowadzonych przez Netię w mediach społecznościowych (serwisy: Facebook, Twitter), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „komunikat w mediach społecznościowych”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RKR-13/2021, #Netia informuje, że może przysługiwać Ci #rekompensata, jeżeli aktywowano Ci płatne usługi dodatkowe bez Twojej wyraźnej zgody. Szczegóły sprawdzisz pod adresem: (tutaj zostanie dodane hiperłącze odsyłające do podstrony zawierającej treść oświadczenia).

#Rekompensata dotyczy usług dodatkowych: „Bezpieczny Internet 2”, „Bezpieczny Smartfon”, „Identyfikacja Numeru”, „Pakiet HBO HD”, „GigaNagrywarka Standard” i „GigaNagrywarka Maxi”. Prezes #UOKiK zakwestionował sposób ich aktywacji. #decyzjaUOKiK

Jesteś abonentem #Netii? Nie musisz nic robić. Nie korzystasz już z usług #Netii? Podaj nam numer rachunku bankowego, na który zwrócimy należną Ci kwotę. Możesz to zrobić w salonie #Netii, dzwoniąc na naszą infolinię, wysyłając maila lub wypełniając formularz.

O #rekompensacie i zasadach jej uzyskania poinformujemy Cię mailowo, telefonicznie lub listownie pomiędzy (data do uzupełnienia) 2022 r. a (data do uzupełnienia) 2022 r. Jeśli nie jesteś abonentem Netii, to wskażemy Ci termin, w jakim będziesz mógł nam przekazać numer konta bankowego.

W decyzji Prezes #UOKiK uprawdopodobnił stosowanie przez #Netię praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na pobieraniu płatności za aktywowane konsumentom płatne usługi dodatkowe, więcej na www.netia.pl lub www.uokik.gov.pl.

w następujący sposób:

G.1. komunikat w mediach społecznościowych w serwisach określonych w punkcie I.G. powyżej zostanie zamieszczony jako post. W przypadku serwisu Twitter poszczególne akapity ww. komunikatu zostaną opublikowane jako kolejne posty z oznaczeniem 1/5, 2/5, 3/5, 4/5 i 5/5,

G.2. komunikat w mediach społecznościowych zostanie sformułowany z uwzględnieniem wielkości i rodzaju czcionki zwyczajowo używanej przez Spółkę w serwisach określonych w punkcie I.G. powyżej,

G.3. publikacja na profilach Netii w serwisach: Facebook i Twitter nastąpi w tym samym czasie,

G.4. w przypadku zmiany profilu Spółki w ww. serwisach w czasie realizacji niniejszego zobowiązania, komunikat w mediach społecznościowych zostanie opublikowany na innym profilu prowadzonym przez Netię w okresie wskazanym w **punkcie I.G.6. poniżej**,

G.5. w przypadku zmiany nazwy Netii, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

G.6. komunikat w mediach społecznościowych będzie dostępny na profilach Spółki w ww. serwisach przez **okres 3 miesięcy od daty jego zamieszczenia**.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że **Netia S.A. z siedzibą w Warszawie** stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Netia S.A. z siedzibą w Warszawie** obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **terminie 10 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**:

1) informacji o dacie zaniechania stosowania praktyk, o których mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, zgodnie ze zobowiązaniem, o którym mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

2) skryptów stosowanych w trakcie rozmów sprzedażowych w telefonicznym kanale sprzedaży oraz w stacjonarnych punktach obsługi w wersji przed i po dokonaniu modyfikacji, o których mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

3) po 12 przykładowych nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych z 5 dnia pierwszego, czwartego, szóstego i ósmego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji przeprowadzonych przez Spółkę z konsumentami w godzinach: 15:00 - 19:00, podczas których doszło do dokonania pomiędzy Netią a konsumentem ustaleń zmierzających do zmiany lub zawarcia umowy o świadczenie jednej lub kilku usług głównych na warunkach promocyjnych oraz zaproponowano mu aktywację przynajmniej jednej z usług dodatkowych wymienionych poniżej:

- a) Bezpieczny Internet 2,**
- b) Bezpieczny Smartfon,**
- c) Identyfikacja Numeru,**
- d) Pakiet HBO HD,**
- e) GigaNagrywarka Standard,**
- f) GigaNagrywarka Maxi.**

Przy udzielaniu odpowiedzi na ten punkt sprawozdania proszę uwzględnić poniższe wytyczne:

- proszę przedstawić dla każdego z ww. miesięcy przynajmniej **po 2 nagrania** dotyczące usług dodatkowych określonych w lit. a) - f) powyżej (**łącznie 48 nagrań**),



- w przypadku braku nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych z 5 dnia miesiąca proszę o przekazanie nagrań z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do przeprowadzenia ww. rozmów,

- dla każdego z przekazywanych nagrań proszę wskazać również:

i. rodzaje usług, których dotyczyła rozmowa,

ii. nazwę wzorca umownego, który reguluje warunki umowne ustalone przez konsumenta z konsultantem Netii,

iii. czy konsument w chwili rozmowy był już abonentem Spółki,

- w sytuacji, gdy zawarcie umowy było poprzedzone wcześniejszą/yymi rozmową/ami na temat oferty wybranej przez konsumenta, to proszę przekazać również takie nagranie/a,

4) wyłącznie w wersji elektronicznej kopii umów zawartych w trakcie rozmów określonych w punkcie 3) powyżej, regulaminów promocji z nimi związanych i potwierdzeń o, których mowa w art. 20 ust. 2 oraz art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta przekazanych konsumentom w związku z dokonaniem ustaleń podczas ww. rozmów (łącznie 48 umów, jeśli po przeprowadzeniu wszystkich ww. rozmów zostały one zawarte oraz 48 potwierdzeń),

5) kompletu zrzutów ekranu przedstawiających sposób zawarcia przez konsumenta umowy, w ramach której możliwe jest aktywowanie przez konsumenta co najmniej jednej z usług dodatkowych określonych w punkcie 3) powyżej w kanale online po wprowadzeniu zmian, zgodnie ze zobowiązaniem określonym w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji, wraz ze wskazaniem, czy przedstawiony na zrzutach ekranu sposób zawarcia danej umowy ulegał zmianie w okresie 9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

6) po 1 egzemplarzu umowy oraz pozostałych dokumentów przekazywanych konsumentowi w związku z zawarciem umowy, w ramach której możliwe jest aktywowanie przez konsumenta co najmniej jednej z usług dodatkowych określonych w punkcie 3) powyżej, zawartych przez konsumenta w stacjonarnych salonach sprzedaży Netii w piętnastym dniu pierwszego, czwartego, szóstego i ósmego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (łącznie 24 komplety; w przypadku braku zawarcia wystarczającej liczby umów w 15 dniu proszę o przekazanie umów z kolejnych dni miesiąca, w których doszło do ich zawarcia),

7) 40 przykładowych informacji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów w związku z jej zobowiązaniem określonym w punkcie:

a) I.E.7. sentencji niniejszej decyzji,

b) I.E.8. sentencji niniejszej decyzji,

c) I.E.9. sentencji niniejszej decyzji,

d) I.E.10. sentencji niniejszej decyzji,

e) I.E.11. sentencji niniejszej decyzji,

f) I.E.12. sentencji niniejszej decyzji,

g) I.E.13. sentencji niniejszej decyzji,

h) I.E.14. sentencji niniejszej decyzji,

Proszę przedstawić odrębnie po 5 informacji dla każdego z ww. wariantów,

8) po 10 przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie zwrotu środków w postaci upustu na kolejnej fakturze lub zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości konsumenta z innych tytułów, o czym mowa w punkcie I.B.1. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. b., I.C. w związku z I.B.1. lit. c. oraz I.D.1. sentencji niniejszej decyzji,

10) po 10 przykładowych dokumentów wskazujących na dokonanie zwrotu środków w postaci przelewu bankowego na numer rachunku wskazany przez konsumenta, o czym mowa w punkcie I.E.5. i I.E.6. sentencji niniejszej decyzji,

11) danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.B., I.C. w związku z I.B. oraz I.D. sentencji niniejszej decyzji (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych konsumentów,

b) konsumentów, w przypadku których Netia zwróciła środki w postaci upustu na kolejnej fakturze, zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości z innych tytułów oraz przelewu na rachunek bankowy,

12) danych liczbowych wskazujących, w stosunku do ilu konsumentów Netia dokonała zwrotu środków, o których mowa w punkcie I.B., I.C. w związku z I.B. oraz I.D. sentencji niniejszej decyzji (osobno dla każdej z ww. grup) z podziałem na:

a) byłych oraz aktualnych konsumentów,

b) konsumentów, w przypadku których Spółka zwróciła środki w postaci upustu na kolejnej fakturze, zaliczenia odpowiedniej części kwoty zwrotu na poczet ewentualnych zaległości z innych tytułów oraz przelewu na rachunek bankowy,

13) danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów złożyło reklamacje określone w punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji w okresie od dnia wydania decyzji do 30 dni po wykonaniu przez Netię zobowiązań, o których mowa w punkcie I.A. sentencji niniejszej decyzji,

14) wskazania dat:

a) rozpoczęcia i zakończenia przekazywania konsumentom informacji, o której mowa w:

i. punkcie I.E.1. sentencji niniejszej decyzji,

ii. punkcie I.E.2. sentencji niniejszej decyzji,

b) aktywacji i dezaktywacji linku do formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. sentencji niniejszej decyzji,

15) zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.netia.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązkowego utrzymania publikacji) i podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego setnego i ostatniego dnia utrzymywania na nich komunikatu i oświadczenia, o których mowa w punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji,

16) zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z podstrony Netii zawierającej treść formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. sentencji niniejszej decyzji z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego, setnego i ostatniego dnia utrzymywania go na niej,



17) zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) z profili prowadzonych przez Netię w serwisach: *Facebook* i *Twitter* z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich komunikatu w mediach społecznościowych, o którym mowa w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji,

18) oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Netia S.A., w którym zostaną wskazane okresy:

a) publikacji komunikatu oraz oświadczenia, o których mowa w punkcie I.F. sentencji niniejszej decyzji,

b) utrzymywania na dedykowanej podstronie Netii formularza, o którym mowa w punkcie I.E.4. sentencji niniejszej decyzji,

c) publikacji komunikatu w mediach społecznościowych, o którym mowa w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji,

19) informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku ze zwrotem konsumentom poszczególnych środków oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.),

20) informacji, czy Netia otrzymała jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania, o którym mowa w punkcie I.A. - I.G. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy

- 1) Netia S.A. z siedzibą w Warszawie,
- 2) Netia S.A. z siedzibą w Warszawie (przed przejęciem: „Telefonia Dialog sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu”),
- 3) Internetia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- 4) Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku,

dopuszcili się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku ze sposobem uzyskiwania zgody konsumenta na świadczenie usług dodatkowych (sygn. RKR.403.20.2017.SJ). Powyższe postępowanie zostało wszczęte w związku z uzyskaniem przez Prezesa UOKiK informacji, iż jeden z podmiotów wchodzących w skład grupy Netia aktywował konsumentowi odpłatną usługę dodatkową bez jego wyraźnej zgody, tj. w sposób automatyczny.

Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania dokumentów i informacji, wykazała, iż są podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy