Nové číslo, staré kontakty

16.7.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

Mnoho spotřebitelů si ponechává své telefonní číslo po celý život. Ne každý, kdo získá nové číslo, ale začíná úplně od nuly. Může se stát, že mu začnou chodit zprávy nebo hovory určené někomu, koho vůbec nezná. Jde jen o náhodné omyly, nebo mají tato čísla svou historii?

V naší spotřebitelské poradně jsme se nedávno setkali s případem, kdy se spotřebiteli na nově zřízené číslo ozývali neznámí lidé. Nejednalo se přitom o nevyžádaný telemarketing ani podvodné zprávy s cílem vylákat peníze. Šlo o lidi, kteří měli toto číslo uložené a v minulosti jej běžně používali ke komunikaci s jeho předchozím uživatelem. Spotřebitelem vybrané číslo totiž už dříve využíval někdo jiný.

Jak operátoři přidělují telefonní čísla?

„Operátoři si nemohou telefonní čísla vytvářet ani vybírat libovolně. Mohou přidělovat pouze čísla z rozmezí čísel, která jim byla přidělena Českým telekomunikačním úřadem,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Z těchto přidělených čísel pak operátoři jednotlivá čísla nabízejí svým zákazníkům.

Právě proto bývají některé číselné předvolby, tedy první tři číslice telefonního čísla, spojovány s konkrétním operátorem. To však neplatí bez výjimky, protože zákazník si může při přechodu k jinému operátorovi své telefonní číslo zachovat.

Přehled číselných rozsahů přidělených jednotlivým operátorům je dostupný na stránkách Českého telekomunikačního úřadu.

Pokud si zákazník zřizuje nové telefonní číslo, operátor mu může dát na výběr z několika volných čísel. *„Někteří operátoři zároveň nabízejí za příplatek takzvaná zlatá čísla, která jsou snadno zapamatovatelná díky specifickým číselným kombinacím, například opakujícím se číslicím nebo pravidelným číselným vzorům,“* doplňuje Eduarda Hekšová.

Recyklace telefonních čísel?

Rozhodne-li se zákazník změnit operátora bez přenesení telefonního čísla nebo smlouvu zcela ukončit, telefonní číslo zůstává operátorovi. Ten ho pak může nabídnout dalším zákazníkům. Zákon takový postup a přesná pravidla výslovně neupravuje, zároveň jej ale ani nevylučuje. Pokud by takový postup nebyl dovolen, v praxi by mohlo dojít k postupnému vyčerpávání dostupných telefonních čísel, protože uvolněná čísla by nebylo možné znovu využít.

Zároveň je třeba dodat, že telefonní číslo by neměl operátor dále nabízet ihned po zániku smlouvy. Pokud účastník smlouvu vypoví, musí mu podle zákona umožnit přenesení čísla k jinému operátorovi nejméně po dobu jednoho měsíce ode dne zániku závazku, pokud se tohoto práva sám nevzdá. U přenesených čísel, která se vracejí zpět původnímu poskytovateli, navíc platí povinnost odevzdat číslo do 30 dnů od zániku práva účastníka na jeho přenesení.

Z těchto pravidel tedy vyplývá, že telefonní číslo by nemělo být znovu přiděleno jinému zákazníkovi minimálně po dobu měsíce (u přenesených čísel po dobu měsíce a 30 dnů) po zániku závazku ze

smlouvy. Aby se předešlo nepříjemným komplikacím, bylo by vhodné tuto lhůtu ještě prodloužit.

Pokud operátor telefonní číslo znovu uvede do oběhu, měl by podle našeho názoru dodržovat pravidla, která zajistí transparentní prostředí vůči zákazníkům. Při výběru telefonního čísla by jej zejména měl upozornit, že jde o recyklované číslo, a uvést také, po jaké době od jeho uvolnění bylo znovu přiděleno.

Co když chodí nevyžádané kontakty?

Přání k narozeninám, obchodní sdělení od obchodníků nebo výzvy k zaplacení dluhu. S takovými zprávami určenými předchozímu uživateli telefonního čísla se může nový zákazník výjimečně setkat. Jak takovou situaci řešit?

V mnoha případech postačí odesílatele upozornit, že číslo má nového uživatele, nebo se odhlásit z odběru obchodních sdělení. *„Pokud nevyžádané SMS zprávy či telefonní hovory neustávají, je vhodné obrátit se na operátora a požádat o přidělení jiného telefonního čísla,“* uzavírá Eduarda Hekšová.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

https://www.dtest.cz/clanek-12413/dtest-nove-cislo-stare-kontakty