



Tisková zpráva ze dne 24. února 2021

## **dTest: Jak na ukončení smlouvy s operátorem a přenesení telefonního čísla**

*Nejste spokojeni se svým stávajícím operátorem, ať už kvůli výši ceny, nebo kvalitě poskytovaných služeb? Našli jste si na internetu výhodnější nabídku, ale obáváte se komplikací spojených s ukončením současné smlouvy a přenesením telefonního čísla k novému operátorovi? Těmito obavami se nenechte omezovat, protože už téměř rok platí pro spotřebitele a podnikající fyzické osoby nová pravidla, která tento proces značně zjednodušila. Jak na to?*

Smlouvu se svým operátorem můžete ukončit a přenést telefonní číslo k jinému velmi jednoduše. Stačí, když navštívíte prodejnu budoucího operátora a tam sdělíte své přání přenést k němu telefonní číslo. V prodejně už s vámi vše potřebné vyřídí. Pokud nechcete nebo nemůžete dojít do prodejny třeba kvůli přetrvávající pandemické situaci, lze tyto požadavky vyřešit i po telefonu.

Co budete k přenesení telefonního čísla potřebovat? Stačí vám znát současné telefonní číslo a ověřovací kód účastníka – zkráceně OKU, který získáte v aplikaci u stávajícího operátora nebo vám jej operátor sdělí. Připravte si i průkaz totožnosti kvůli kontrole osobních údajů. Termín přenesení čísla k novému operátorovi si můžete zvolit, pokud ho určíte na pozdější den než čtyři pracovní dny od podání žádosti, což je nejrychlejší možnost. „Zvolit si pozdější den přenesení čísla může být výhodné, pokud kalkulujete i s nabídkou od stávajícího operátora. Žádný podnikatel není lhostejný k tomu, že ho opouštějí zákazníci, a má tak zejména pro tarifní klienty připraveny takzvané retenční nabídky. Pokud takovou nabídku dostanete včas a je pro vás zajímavá, nemusíte přenos čísla dokončit a zůstanete za nově vyjednaných podmínek u svého stávajícího operátora,“ radí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. A dodává: „Jen je potřeba myslet na to, co jste podepsali novému operátorovi, tedy zda mu nebudete muset zaplatit úhradu za předčasné ukončení smlouvy, pokud jste si ji sjednali na dobu určitou.“

Pokud přenesení čísla dokončíte, vložíte do mobilního telefonu SIM kartu nového operátora, kterou dostanete na prodejně nebo vám ji doveze kurýr. A se stejným číslem jako doposud, ale za nových podmínek, pokračujete v užívání služeb elektronických komunikací u nového operátora. Stávajícího operátora navíc můžete do 30 dnů od ukončení smlouvy požádat o vrácení zbylého kreditu, pokud jste u něj využívali předplacenou kartu.

Současně s přenesením čísla ukončíte stávající smlouvu, i když byla uzavřena na dobu určitou a ta ještě neuplynula. Pokud tak učiníte do třech měsíců od jejího uzavření, zaplatíte stávajícímu operátorovi pět procent ze zbývajících závazků do konce trvání smlouvy. Trvá-li smlouva déle než tři měsíce, nemusíte operátorovi zaplatit nic. Jedinou platební povinností vám tak zůstává uhrazení nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek (například mobilní telefon či modem).

### **dTest, o.p.s.**

Černomořská 419/10  
101 00 Praha 10  
tel.: +420 241 404 922  
fax: +420 241 406 533  
dtest@dtest.cz  
www.dtest.cz

IČ: 45770760  
DIČ: CZ45770760  
zápis u Městského  
soudu v Praze,  
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:  
2700029989/2010  
Fio banka, a. s.

„V naší [spotřebitelské poradně](#) a ve službě [VašeStížnosti.cz](#) sledujeme pozitivní vliv rychlejšího procesu přenesení telefonního čísla na počet stížností spotřebitelů na služby operátorů,“ konstatuje Eduarda Hekšová. A uzavírá: „Pozici spotřebitelů a podnikajících fyzických osob dále zlepší i dosud neprovedená transpozice evropského kodexu pro elektronické komunikace do českého zákona o elektronických komunikacích, která měla proběhnout nejpozději do 21. prosince 2020, ale nestalo se tak. Návrh prozatím čeká na projednání v Poslanecké sněmovně. Mimo jiného bude přímo zákonem limitována náhrada za dotované zařízení dodané jako součást služby při ukončení smlouvy ze strany spotřebitele.“

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, [media@dtest.cz](mailto: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 časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.