



Český telekomunikační úřad

BAREVNÉ, INFORMAČNÍ A TÍSŇOVÉ LINKY



Domníváte se, že za volání na telefonní číslo začínající **8** neplatíte? A hovor na číslo začínající **9** je naopak „nehorázně drahý“? Ne vždy tomu tak je.

Víte, že existuje číslo, na které se v tísni dovoláte z každého telefonu i bez SIM karty?

Tísňové linky

Jaké číslo použít v případě nutnosti?

V České republice jsou pro tísňová volání vyhrazena tato čísla:



112 – Jednotné evropské tísňové číslo



150 – Hasičský záchranný sbor ČR



155 – Zdravotní záchranná služba



158 – Policie ČR

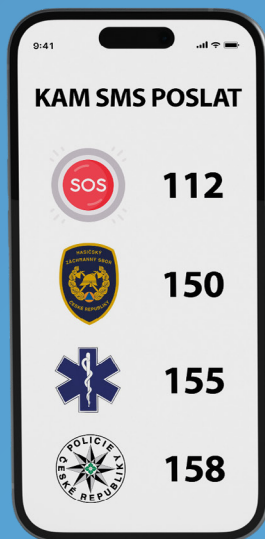


156 – Obecní (městská) policie

Na tísňové linky je možné poslat i SMS zprávu

Jak správně napsat tísňovou SMS:

- 1 Co se stalo
- 2 Kde se to stalo či děje
- 3 Kdo je v ohrožení
- 4 Kdo jste vy



- Tísňové linky slouží k přivolání pomoci v případě, kdy dojde k ohrožení života, zdraví či majetku. Tísňová komunikace na všechny tísňové linky je vždy bezplatná. Volající se v České republice dovolá, i když v telefonu není vložena SIM karta, nemá kredit na předplacené kartě nebo má zablokovanou klávesnici.
- Spolu s voláním nebo textovou zprávou získává centrum tísňové komunikace informaci o poloze volajícího (tzv. lokalizační údaj).
- Centra tísňové komunikace jsou schopna nabídnout i komunikaci v jiném jazyce, např. anglickém nebo německém.

„Barevné linky“

Všechny podstatné informace stanoví vyhláška č.117/2007 Sb. Podle ní jsou přístupové kódy (první trojčíslí telefonních čísel) a jejich využití následující:

800 – volání na účet volaného (zelená linka)

Volání na tato čísla nejsou zpoplatněna. Řada společností je využívá, aby umožnila svým zákazníkům informovat se zdarma o nabízených produktech a službách. Tato čísla se využívají mimo jiné při kontaktování technické podpory telefonních operátorů nebo call-centra dodavatelů energií.

810 až 819; 830 až 839; 843 až 846 – volání se sdílenými náklady (modrá linka)

Při volání na tato čísla si volaný a volající náklady rozdělí. Výši ceny za telefonní hovor určí operátor ve svém ceníku. Pozor, tato volání se zpravidla účtují, i když má volající neomezený tarif nebo nevyčerpané volné minuty. Volání na barevné linky se do nich nezapočítávají.

840 až 842; 847 až 849 – univerzální přístupové číslo (bílá linka)

Služba měla opodstatnění především v minulosti, kdy se rozlišovalo místní a dálkové (meziměstské) volání. Univerzální přístupové číslo umožňuje, aby se jeho držitelé dovolali lidé z celé republiky za jednotnou sazbu a nemuseli rozlišovat, zda např. volají z Brna do Prahy apod. Volající zaplatí cenu dle ceníku operátora. Ani na volání na bílé linky není obvykle možné využívat volné minuty.

900, 906, 908 a 909 – služby s vyjádřenou cenou (žluté a duhové linky)

Využití čísel začínajících číslicí 9, pro která jsou uplatněny vyšší než běžné ceny:

- 900 a 906 – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby,
- 908 – služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování,
- 909 – zábavné služby pro dospělé.



Ceny za minutu u čísel začínajících 900, 906 a 909

U těchto čísel platí, že 4. a 5. číslice určuje cenu za minutu volání v Kč včetně DPH. Volné minuty na volání na tato čísla není obvykle možné využívat.

Příklad: Pro volání na číslo 900 951 234 by byla účtována cena 95 Kč/min. včetně DPH. Pro volání na číslo 906 705 678 by byla účtována cena 70 Kč/min. včetně DPH. Pro volání na číslo 909 509 123 by byla účtována cena 50 Kč/min. včetně DPH.

Ceny za volání na čísla začínající 908

Pro tato čísla jsou účtovány jednorázové ceny za spojení. Pro číslo 908 je účtována jednorázová cena podle 4. a 5. číslice.

***Příklad:** Pro volání na číslo 908 791 234 by byla účtována cena za spojení 79 Kč včetně DPH.*

Upozornění!

Ne všechna čísla začínající 9 ovšem nutně znamenají vysoké účty. Tato volání nemusí být vždy součástí neomezeného volání v rámci tarifu a mohou být účtována nad jeho rámec. Při volání na telefonní čísla začínající trojčíslem 910, 970, 971, 977, 980, 983, 960 až 969, 972 až 974 či dvojčíslem 93 nebo čtyřčíslem 9500 až 9599 a 9890 až 9899 volající zaplatí dle ceníku operátora jako za hovor do vlastní či cizí sítě. Jedná se o čísla, která využívají pro své účely např. Ministerstvo obrany, Ministerstvo vnitra nebo České dráhy.

Příklady výpočtu ceny volání

Volané číslo

Předčíslí	Způsob určení ceny	4. a 5. číslice určující cenu	Příklad	Využití čísla	Cena v Kč včetně DPH
900	4. a 5. číslice určuje cenu za minutu	95	900 951 234	Obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby	95 Kč/min
906		70	906 705 678		70 Kč/min
909		50	909 509 123	Zábavné služby pro dospělé	50 Kč/min
908	Jednorázová cena za spojení – 4. a 5. číslice určuje cenu	79	908 791 234	Služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování	79 Kč za spojení

Linky 1180 – 1188 – informační služby

Informace o národních a mezinárodních telefonních číslech účastníků a další informace. Volání na tato čísla je zpoplatněno dle ceníku konkrétního operátora. Takové volání nebývá zařazeno do balíčku „volných“ minut. Cena volání se většinou pohybuje v řádu **desítek korun za minutu**. Pozor, pokud se v rámci volání na tato čísla necháte rovnou přepojit na další telefonní číslo, cena za minutu tohoto volání bývá shodná s cenou za minutu volání na tuto informační službu.

Linky začínající 12 nebo 14 – informační linky pro poskytování služeb sociálních, zdravotních, havarijních, informačních a služeb pro zdravotně postižené

Ty jsou zpravidla zpoplatněné, cenu určuje operátor ve svém ceníku. Tarifkace takových volání není regulována a zpravidla není takové volání zařazeno do balíčku „volných“ minut. Cena volání se většinou pohybuje v řádu jednotek korun za minutu.

Linky začínající 116 – evropská harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou

Volání na tato čísla je bezplatné. Aktuálně je vymezeno 6 čísel, mezi nimi např. známá Linka bezpečí pro děti a mládež.

Co je číslo 112?

Jednotné evropské tísňové číslo 112 je číslo určené pro tísňovou komunikaci ve všech státech Evropské unie a také v některých dalších státech ve světě (např. Švýcarsko, Velká Británie). Prostřednictvím tohoto čísla je možné získat pomoc bez ohledu na příčinu nouzové situace, protože zde jsou propojeny všechny složky záchranného integrovaného systému. Není tedy třeba pamatovat si jiná národní čísla určená pro konkrétní typ nouze.

Jak funguje volání na linku 112?

Po vytočení linky 112 se volající v ČR automaticky dovolá na jedno ze 14 telefonních center v sídlech hasičských záchranných sborů krajů, a to podle oblasti, ze které volá. Jednotlivá telefonní centra jsou navzájem hlasově a datově propojena a jsou vzájemně zastupitelná. Pokud dojde k přetížení linky v jednom centru, bude hovor automaticky přesměrován na jiné telefonní centrum. Kvalitu ani rychlost spojení to nijak neovlivní. Operátoři jednotlivých center následně zjistí situaci a předají informaci všem zasahujícím složkám.

Aplikace „Záchranka“

Aplikace Záchranka kromě jednoduchého kontaktování tísňové linky 155 a sdílení údajů o poloze umožňuje i sdílení dalších užitečných informací, např. o zdravotním stavu volajícího.



Místo pro Vaše poznámky



ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD
se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

Poštovní adresa:
Český telekomunikační úřad
Poštovní přihrádka 02
225 02 Praha 025

www.ctu.gov.cz
podatelna@ctu.cz

Aktualizováno k 14. 04. 2025