



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 17948	De <b>M. Jean-Luc Warsmann</b> ( UDI, Agir et Indépendants - Ardennes )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie et finances		<b>Ministère attributaire</b> > Économie et finances
<b>Rubrique</b> > mort et décès	<b>Tête d'analyse</b> > Formalités en cas de décès d'un conjoint	<b>Analyse</b> > Formalités en cas de décès d'un conjoint.
Question publiée au JO le : <b>19/03/2019</b> Réponse publiée au JO le : <b>30/04/2019</b> page : <b>4079</b>		

### Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les difficultés que rencontre une personne venant de perdre son conjoint à obtenir le transfert, sans frais, du titulaire des contrats de téléphonie ou d'abonnement internet. Il souhaite connaître la réglementation en vigueur et l'informer des difficultés que rencontrent ces personnes traversant dans ces moments, des formalités complexes qui leur sont demandées et de l'absence de réponse positive dans certains dossiers.

### Texte de la réponse

Les modalités de changement de titulaire d'un contrat de services de communications électroniques ne sont pas régies par une réglementation spécifique. Par conséquent, ce sont les dispositions relatives au droit des contrats qui s'appliquent ; la modification du contrat relève donc des stipulations contractuelles ou, en leur absence, d'une négociation et d'un accord entre les parties. Si les opérateurs n'ont pas l'obligation de transférer un contrat établi au seul nom du conjoint décédé vers le conjoint survivant, ils ont, en revanche, un intérêt commercial à faciliter le transfert afin de conserver la ligne. La procédure à suivre pour effectuer cette démarche, si elle est prévue par l'opérateur, est décrite dans les conditions générales de vente et sur le site internet de l'opérateur. Il est généralement demandé au conjoint qui souhaite devenir titulaire du contrat de fournir un certain nombre de documents administratifs comme la copie de l'acte de décès, un justificatif de domicile, un relevé d'identité bancaire et la photocopie de sa pièce d'identité. Dans l'hypothèse où l'opérateur refuserait le transfert, le conjoint survivant résilierait le contrat souscrit par le défunt. Comme le rappelle l'avis du conseil national de la consommation (CNC) du 31 octobre 2017 relatif à l'accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation et actualisation des avis, le décès est un motif légitime de résiliation qui permet de résilier le contrat sans frais et sans que des pénalités liées à une éventuelle durée d'engagement puissent être exigées. Une fois cette démarche effectuée, le conjoint survivant peut contracter un nouveau contrat avec le fournisseur de services de communications électroniques de son choix.