

## FICHE 12 - LES IMPAYÉS DE SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Caractéristiques principales	<p>Aide financière d'urgence aux ménages dans l'impossibilité de régulariser leurs impayés de téléphone afin de leur éviter une coupure de téléphone.</p> <p>Le FUL peut intervenir pour des dettes de téléphone concernant des ménages titulaires d'un abonnement téléphonique relatif à un poste fixe, un téléphone portable et un abonnement Internet avec Orange au titre de leur résidence principale située dans le Département du Loiret.</p> <p>Ne sont pas prises en compte les dettes concernant des communications facturées par Orange pour le compte d'autres opérateurs, les frais d'abonnement, l'achat de matériel (achat de téléphone, box...), les réparations, la première facture de mise en service et la facture contrat.</p>
Montant	<p>Plafond de l'aide pour une facture de téléphone fixe : 550,00 € maximum par an, par ménage. Une participation de 5 % de la facture TTC est à la charge de l'utilisateur sauf si l'évaluation sociale justifie de la non-participation.</p> <p>Plafond de l'aide pour une facture de téléphone portable : - 60 € maximum par an et par foyer - un seul et unique abonnement par foyer - une participation de 5 % de la facture TTC est à la charge de l'utilisateur sauf si l'évaluation sociale justifie de la non-participation.</p> <p>Lorsque la facture comprend les consommations Internet ainsi que celles d'un téléphone portable, l'aide maximum est de 60 € par an et par foyer. Une participation de 5 % de la facture TTC est à la charge de l'utilisateur sauf si l'évaluation sociale justifie de la non-participation.</p>
Instruction de la demande	<p>Liste des pièces à fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- imprimé unique d'évaluation « CASU » (annexe n°1)</li> <li>- copie des justificatifs de ressources des trois derniers mois</li> <li>- copie de la pièce d'identité du détenteur du contrat (sauf permis de conduire)</li> <li>- copie de la (des) facture(s) impayée(s) recto verso</li> <li>- dossier de surendettement (plan de surendettement quand il est effectif)</li> <li>- lorsque la facture comprend un solde antérieur, fournir les factures (recto verso) correspondantes,</li> <li>- lorsqu'un montage financier comprend une participation de l'utilisateur, fournir le justificatif de paiement.</li> <li>- évaluation sociale</li> <li>- copie de la fiche navette ou d'information à destination des maires (annexes n° 6 et 7)</li> </ul>
Conditions d'attribution	<p>Les ménages doivent bénéficier d'un contrat déjà payé et de factures individuelles à leur nom. Les factures et les consommations réelles doivent dater de moins d'un an. Les lettres de rappel ne seront pas prises en compte car elles ne justifient pas d'une consommation réelle.</p> <p>Lorsque les services instructeurs informent Orange du dépôt d'un dossier, le maintien du service téléphonique minimum est prolongé jusqu'à la décision dans un délai maximum de deux mois.</p> <p>Le solde antérieur de la facture doit être égal à 0 € (quelque soit les modalités de facturation, l'utilisateur doit s'être acquitté du paiement antérieur de sa facture pour que le FUL puisse intervenir sauf si sa situation sociale le justifie).</p> <p>La participation du demandeur, telle que prévue dans le montage financier présenté avec la demande d'aide, doit être effective au moment de la saisine du FUL.</p> <p>Le FUL n'intervient pas si la dette est incluse dans un dossier de surendettement.</p>

<p>Déroulement de la procédure</p>	<p>Le service instructeur doit informer en même temps que l'envoi du dossier complet au Service Gestion des Prestations, le fournisseur de téléphone (Orange) pour mise sous protection du client (maintien de la fourniture de téléphone) pendant la durée d'instruction du dossier FUL.</p> <p>Le Service Gestion des Prestations procède à l'étude administrative du dossier, le porte à l'ordre du jour de la commission qui décide de l'octroi ou non de l'aide et en effectue le suivi.</p> <p>L'aide n'est pas exclusive de la mise en place d'un plan d'apurement entre le fournisseur de téléphone et le ménage, pour le règlement du solde de la dette.</p> <p>Orange prend en charge, sous forme d'abandons de créances, la part de la facturation leur revenant.</p> <p>Le FUL n'intervient qu'auprès des ménages ayant un contrat de fourniture de téléphone ou d'internet avec Orange.</p>
<p>Versement</p>	<p>Paiement effectué directement au fournisseur.</p>