

## **REGOLAMENTO DEL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI**

### **Art. 1 - FUNZIONI E ATTIVITÀ DEL COMITATO**

Il Comitato Consultivo Utenti (in sigla **CCU**), istituito ai sensi dell'art. 13.1 del contratto di servizio per la gestione del TPL -stipulato tra Azienda Napoletana Mobilità SpA(A.N.M.) e Napoli Holding srl in data 18 dicembre 2014- e dell'art. 6 della Convenzione stipulata tra Comune di Napoli e Napoli Holding srl in data 18 dicembre 2014 per l'assunzione da parte di Napoli Holding srl delle funzioni di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n.36 del 29.07.2013, è un istituto di partecipazione democratica con funzioni consultive a cui compete, su sua iniziativa o su richiesta di Napoli Holding, di:

- raccogliere, interpretare, rappresentare a Napoli Holding ed, eventualmente attraverso questa, alle imprese di erogazione del servizio, le segnalazioni degli utenti;
- formulare proposte migliorative del servizio, perseguendo una migliore integrazione con la mobilità privata;
- formulare quesiti e chiedere informazioni sul funzionamento dei servizi di TPL;
- suggerire a Napoli Holding iniziative per l'informazione, la trasparenza e la semplificazione delle forme di accesso ai servizi di trasporto collettivo;
- esprimere pareri sui piani di esercizio della società esercente il TPL entro dieci giorni dalla ricezione dei documenti;
- esprimere pareri sui principali progetti di riorganizzazione dei servizi, anche innovativi, sia urbani che extraurbani;
- esprimere pareri sulla rilevazione della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*);
- esprimere pareri sulla Carta dei Servizi e sui suoi aggiornamenti.

## **Art. 2 - SUPPORTI AMMINISTRATIVI, OPERATIVI E LOGISTICI**

Al fine di garantire le funzioni e le attività sopra definite, Napoli Holding assicura al CCU il necessario supporto istruttorio e logistico.

## **Art. 3 - COMPOSIZIONE DEL CCU**

Per garantire la piena rappresentatività degli utenti, possono aderire al CCU i rappresentanti delle Associazioni di Consumatori e degli utenti, riconosciute a livello nazionale secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del [Codice del Consumo](#) (D.lgs 206/2005), che compongono il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Le Associazioni che intendono far parte del CCU devono presentare apposita richiesta a Napoli Holding, Unità Sviluppo Marketing e Gestione dei Contratti di Servizio, all'indirizzo [napoliholding@pec.it](mailto:napoliholding@pec.it).

Nella richiesta di adesione al CCU, ciascuna associazione indicherà un rappresentante titolare e un supplente permanente, che subentrerà in tutte le funzioni del titolare in sua assenza.

Non sono ammesse deleghe.

Per quanto riguarda la designazione di rappresentanti appartenenti alle realtà associative si precisa quanto segue:

- i designandi rappresentanti, effettivi o supplenti, non possono avere rapporti di lavoro, ad alcun titolo, né con Napoli Holding, né con A.N.M.;
- non possono far parte del CCU tutti coloro che sono eletti in organi istituzionali, i dirigenti e tutti i collaboratori che, pur appartenendo a vario titolo alle realtà associative, all'atto della nomina siano in servizio presso le Aziende di Trasporto Pubblico Locale operanti nella Regione Campania.

Le variazioni di composizione verranno effettuate, di norma, annualmente.

## **Art. 4 – MODALITÀ DI DECISIONE**

Essendo il CCU un organo consultivo, di norma le decisioni vengono prese all'unanimità. Anche le proposte che non trovano consenso unanime vengono sottoposte all'attenzione e alla valutazione di Napoli Holding.

Laddove, invece, fosse necessaria una scelta tra opzioni alternative, il CCU delibera a maggioranza semplice dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente.

#### **Art. 5 – ORGANI DEL CCU: IL PRESIDENTE**

Il CCU elegge tra i suoi componenti, con la maggioranza assoluta dei votanti, un Presidente, che dura in carica un anno ed è rieleggibile per una sola volta.

In caso di assenza, dimissioni, decadenza o scadenza del mandato, la Presidenza viene temporaneamente assunta dal componente più anziano solo per l'ordinarietà.

Il Presidente può, in qualsiasi momento, presentare le sue dimissioni, che devono avere forma scritta e devono essere comunicate al CCU e a Napoli Holding.

Il CCU è tenuto ad eleggere un nuovo Presidente alla prima riunione utile.

Il Presidente:

- presiede le riunioni del CCU e ne verifica la validità;
- dirige i lavori delle riunioni facendo rispettare l'ordine del giorno;
- modera la discussione, favorendo la partecipazione di tutti i componenti;
- indice eventuali votazioni, facendo osservare il regolamento e, verificatane la regolarità, ne proclama i risultati;
- sottoscrive i verbali della cui conservazione è responsabile;
- cura la trasmissione dei pareri e delle proposte di cui all'art.1 a Napoli Holding .

#### **Art. 6 – ORGANI DEL CCU: IL SEGRETARIO**

Il Segretario del CCU è designato dall'organo amministrativo di Napoli Holding tra il personale della società.

Il Segretario provvede alle convocazioni delle riunioni, nei tempi utili affinché il CCU si esprima sui documenti per i quali è prevista la consultazione degli utenti,

e comunque ogni qualvolta la società ritenga opportuno un confronto con i rappresentanti degli utenti.

Le riunioni possono essere convocate anche su richiesta del Presidente o di un terzo dei componenti, sempre che gli argomenti proposti per la discussione rientrino nelle competenze del CCU.

Il Segretario provvede, inoltre, alla verbalizzazione delle riunioni, alla tenuta degli archivi e alla predisposizione dell'attività istruttoria per i lavori del CCU.

### **Art. 7 - RIUNIONI DEL COMITATO**

Le riunioni del CCU sono convocate da Napoli Holding almeno 5 giorni prima, mediante posta elettronica, fax o avviso postale. La convocazione dovrà riportare il luogo, la data e l'ora della riunione, l'ordine del giorno, e l'indicazione della eventuale documentazione che si sottoporrà alla consultazione. Tale documentazione, di norma, sarà allegata alla convocazione o, qualora esigenze tecniche e/o di riservatezza lo richiedessero, sarà consultabile presso la sede della società.

Possono essere previste convocazioni straordinarie, in merito a tematiche urgenti, con preavviso di almeno di 2 giorni.

In caso di presenza di tutti i componenti la riunione è valida anche in difetto di avviso nei termini dei precedenti commi.

Le riunioni del CCU dovranno avere una cadenza almeno trimestrale.

Alle riunioni del CCU possono essere invitati, laddove il Presidente o il Segretario lo ritengano necessario, anche rappresentanti di Napoli Holding o dell'azienda che eroga i servizi.

Le riunioni sono valide quando è presente almeno un terzo dei componenti effettivi.

Qualora in un anno si registrino più del 50% di assenze alle riunioni o alle attività del CCU, non giustificate da motivi di salute o di lavoro, di un componente e del suo eventuale sostituto, il Presidente inviterà la relativa Associazione a nominare altro rappresentante. In mancanza di nuova nomina entro 20 giorni dalla

richiesta, l'Associazione decade dalla partecipazione al Comitato con comunicazione formale e verbalizzazione nella successiva seduta del CCU.

L'Associazione che venga dichiarata decaduta potrà richiedere nuovo accreditamento per l'anno successivo.

Un componente può decadere anche per revoca dell'Associazione di appartenenza o per il venir meno in capo all'Associazione di appartenenza dei requisiti di accreditamento o per l'insorgere di una delle previsioni ostative di cui all'art. 3 e, in ogni caso, per tutte le motivazioni previste dalla normativa vigente.

Il verbale delle riunioni è obbligatorio ed è stilato dal Segretario nominato da Napoli Holding, a garanzia della continuità dei lavori e del coordinamento dell'attività del Comitato.

Il verbale deve essere sintetico e riportare gli oggetti di discussione e per ogni oggetto le decisioni assunte, i suggerimenti, le eventuali proposte poste ai voti e i risultati della votazione.

Ogni verbale deve riportare i nominativi dei presenti e degli assenti.

I materiali prodotti e acquisiti dal CCU in ogni incontro vengono registrati nel verbale e conservati unitamente ad esso.

La bozza del verbale verrà inviata a tutti i componenti del CCU con la successiva convocazione; il verbale approvato nella seduta seguente, va firmato dal Presidente e dal Segretario e deve essere trasmesso a tutti i componenti del CCU nonché a Napoli Holding per i provvedimenti e le valutazioni di competenza.

#### **Art. 6 – DURATA DEL CCU**

La scadenza del CCU coincide con la scadenza del contratto di servizio per la gestione del TPL stipulato tra Napoli Holding e A.N.M.

#### **Art. 7 - REGOLAMENTO E SUE MODIFICHE**

Il Regolamento del CCU è approvato con atto formale di Napoli Holding e pubblicato sul sito istituzionale [www.napoliholding.it](http://www.napoliholding.it).