



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

**Responsabile** VACCA SANTIAGO (Amministratore Unico)  
**Assessori di riferimento** Balleari Stefano, Piciocchi Pietro, Sindaco Bucci Marco

**MISSIONE** 10 - TRASPORTI E DIRITTO ALLA MOBILITA'

**Obiettivo strategico di missione** 10.02 - Attuare un sistema di pianificazione integrata, interrelando lo sviluppo urbano a quello delle infrastrutture per la mobilità di persone e merci

### OBIETTIVI TRASVERSALI

**OBIETTIVO** 01 - Equilibrio della gestione economico/patrimoniale

**Area di intervento** 1 - Presidio equilibri finanziari sistema "gruppo comune"

**Peso obiettivo** 0

Indicatore	Peso	Udm	Consuntivo 2017	Previsione 2018	Consuntivo 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Risultato d'esercizio	50	EUR	5.784,00	0,00 <i>risultato non negativo</i>	20.193,00 <i>Il Risultato d'esercizio è positivo.</i>	0,00 <i>risultato non negativo</i>	0,00 <i>Risultato non negativo</i>
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Il Bilancio 2017 è stato approvato all'Assemblea dei Soci.</i>							
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il Bilancio 2018 è stato approvato dall'Assemblea dei Soci.</i>							
Rispetto del budget previsto nella Relazione Previsionale Aziendale	50	EUR		0,00 <i>Risultato netto di conto economico non negativo</i>	71.676,00 <i>Il valore esposto è il risultato di Conto Economico ante imposte.</i>	0,00 <i>Risultato netto di conto economico non negativo</i>	0,00 <i>Risultato netto di conto economico non negativo</i>
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il Bilancio 2018 è stato approvato dall'Assemblea dei Soci.</i>							

Stato avanzamento al 31/12/2018



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

### OBIETTIVI TRASVERSALI

**OBIETTIVO**      **02 - Rispetto indirizzi azionista in materia di contenimento dei costi di funzionamento con particolare riferimento ai costi di personale in applicazione del D.lgs. 175/2016**

**Area di intervento**      3 - Politiche gestione personale

**Peso obiettivo**      0

Indicatore	Peso	Udm	Consuntivo 2017	Previsione 2018	Consuntivo 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Rispetto del Piano del Fabbisogno di personale approvato dall'Ente	33	EUR		0,00 <i>Valore non superiore rispetto a quello di piano (calcolato come A-B)</i>	5.750.176,00	0,00 <i>Valore di A-B non superiore rispetto a quello calcolato come media del triennio 2011-2013</i>	0,00 <i>Valore di A-B non superiore rispetto a quello calcolato come media del triennio 2011-2013</i>
<p><b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Dall'importo relativo ad A (da Piano del fabbisogno di personale) sono stati decurtati i costi relativi al personale inserito in azienda nel 2018 per le nuove commesse. Il valore di A risulta quindi pari a euro 7.129.746. Inoltre il valore di A-B a budget 2018 è stato ricalcolato considerando una quota incentivante (voce B6 da Piano del fabbisogno di personale) pari alla media del triennio precedente (euro 280.879). Il valore di A-B a budget 2018 risulta dunque pari a euro 5.774.120.</i></p>							
Rapporto % tra il margine operativo lordo e il costo del personale	33	%	1,75	0,00 <i>Non inferiore rispetto al triennio precedente</i>	10,84	0,00 <i>Non inferiore rispetto al triennio precedente</i>	0,00 <i>Non inferiore rispetto al triennio precedente</i>
<p><b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Il MOL del triennio 2015-2017 viene calcolato applicando al valore della produzione una riduzione dell'8,4% agli anni 2015 e 2016 ed al periodo gennaio-agosto 2017 (le tariffe sono state modificate da settembre 2017).</i></p> <p><b>Nota previsto 2018</b> <i>Il MOL del triennio 2015-2017 viene calcolato applicando ai ricavi una riduzione dell'8,4% per gli anni 2015 e 2016 (contrazione indipendente dalla gestione della società per riduzione tariffe unitarie della sosta a rotazione) e al periodo gennaio-agosto 2017 (le tariffe sono state modificate da settembre 2017).</i></p> <p><b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il MOL del triennio 2015-2017 viene calcolato applicando al valore della produzione una riduzione dell'8,4% agli anni 2015 e 2016 ed al periodo gennaio-agosto 2017 (le tariffe sono state modificate da settembre 2017). La media del triennio 2015-2017 determinata come rapporto tra (media dei MOL del triennio)/(media del costo del personale del triennio) è pari a 4,46%. Sul 2018, ai fine del calcolo tra il margine operativo lordo ed il costo del personale, per omogeneità, il valore di A utilizzato è quello indicato nella nota dell'indicatore precedente.</i></p>							
Rapporto % tra costi di funzionamento per "SERVIZI" (B7 da conto economico) e Valore della produzione	34	%	4,44	0,00 <i>Non superiore rispetto al triennio precedente</i>	4,04 <i>Valore definitivo.</i>	0,00 <i>Non superiore rispetto al triennio precedente</i>	0,00 <i>Non superiore rispetto al triennio precedente</i>
<p><b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Al fine di calcolare l'indice del triennio 2015-2017 il valore della produzione viene diminuito per gli anni 2015 e 2016 e per il periodo gennaio-agosto 2017 dell'8,4% per tenere conto della riduzione tariffaria (le tariffe sono state modificate da settembre 2017).</i></p> <p><b>Nota previsto 2018</b> <i>Al fine di calcolare l'indice del triennio 2015-2017 il valore della produzione viene calcolato riducendo il fatturato per gli anni 2015 e 2016 e per il periodo gennaio-agosto 2017 dell'8,4% (per le stesse motivazioni della nota relativa all'indicatore precedente)</i></p> <p><b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Al fine di calcolare l'indice del triennio 2015-2017 il valore della produzione viene diminuito per gli anni 2015 e 2016 e per il periodo gennaio-agosto 2017 dell'8,4% per tenere conto della riduzione tariffaria (le tariffe sono state modificate da settembre 2017). La media del triennio 2015-2017 così determinata è pari a 4,41%</i></p>							

**Stato avanzamento al 31/12/2018**



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

### OBIETTIVI TRASVERSALI

**OBIETTIVO 03 - Rispetto obblighi trasparenza ed anticorruzione (disposizioni L. 190/2012 e ss.mm.ii., del DL 90/2014 conv. in L. 114/2014, del D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii e del D.Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in linea con quanto previsto dalla Delibera ANAC 1134/2017)**

Area di intervento 6 - Rispetto degli obblighi sulla trasparenza e anticorruzione Peso obiettivo 0

Indicatore	Peso	Udm	Consuntivo 2017	Previsione 2018	Consuntivo 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Adeguatezza rispetto a quanto previsto dalla normativa in merito alla pubblicazione di dati, informazioni e documenti sul sito web della società	100	%.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<p><b>Nota consuntivo 2017</b> Vedere attestazione dell'Organismo Interno di Valutazione e relativa griglia di rilevazione pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito WEB istituzionale.</p> <p><b>Nota consuntivo 2018</b> Vedere attestazione dell'Organismo Interno di Valutazione e relativa griglia di rilevazione pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito WEB istituzionale. Per ulteriori approfondimenti si rinvia alla Relazione del RPCT relativa all'anno 2018, alla Check List predisposta per la Direzione della Civica Amministrazione competenze ed all'Aggiornamento 2018 del P.T.P.C, in particolare all'Allegato 1 dove sono ridefiniti ed aggiornati gli obblighi di pubblicazione secondo quanto previsto dalla Delibera A.N.AC. 1134/2017</p>							

Stato avanzamento al 31/12/2018

### OBIETTIVI SPECIFICI

**OBIETTIVO 04 - Rispetto dell'equilibrio economico-finanziario mantenendo fisso il canone di concessione nel triennio come da Delibera di Giunta Comunale n. 203/2017**

Area di intervento 4 - Livelli quali/quantitativi di servizio Peso obiettivo 0

Indicatore	Peso	Udm	Consuntivo 2017	Previsione 2018	Consuntivo 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Mantenimento del canone di concessione	100	EUR	3.008.183,11	0,00 <i>Valore non inferiore rispetto all'anno 2017</i>	3.010.535,01	0,00 <i>Valore non inferiore rispetto all'anno 2017</i>	0,00 <i>Valore non inferiore rispetto all'anno 2017</i>
<p><b>Nota consuntivo 2017</b> Il valore esposto è al netto di IVA. Il valore esposto è stato definito con Determina Dirigenziale della Direzione competente.</p> <p><b>Nota consuntivo 2018</b> Il valore indicato è al netto di IVA. Il valore indicato è stato definito con Determina Dirigenziale della competente Direzione</p>							

Stato avanzamento al 31/12/2018

### OBIETTIVI CORRELATI

10.05 - VIABILITA' E INFRASTRUTTURE STRADALI	10.05.01 - Attuazione di interventi di mobilità urbana per la riduzione delle interferenze dei grandi cantieri (San Benigno) per la gestione dei parcheggi di interscambio e implementazione piani di segnalamento per i turisti DIREZIONE MOBILITA' E TRASPORTI
10.02 - Attuare un sistema di pianificazione integrata, interrelando lo sviluppo urbano a quello delle infrastrutture per la mobilità di persone e merci	10.05.01 - Attuazione di interventi di mobilità urbana per la riduzione delle interferenze dei grandi cantieri (San Benigno) per la gestione dei parcheggi di interscambio e implementazione piani di segnalamento per i turisti DIREZIONE MOBILITA' E TRASPORTI



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
INDICATORI PRESTAZIONALI	num				
INDICATORI PRESTAZIONALI DI TIPO TECNICO	val				
SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA	val				
Dati di contesto	val				
N° stalli in concessione	num	22.093,00	22.065,00	22.198,25	22.227,17
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero medio annuo. Comprende tutte le tipologie di stalli in concessione (park interscambio compresi).					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero medio annuo. Comprende tutte le tipologie di stalli in concessione (park interscambio compresi).					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero medio annuo. Comprende tutte le tipologie di stalli in concessione (park interscambio compresi).					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero medio annuo. Comprende tutte le tipologie di stalli in concessione (park interscambio compresi).					
N° Accertatori - Ausiliari della sosta	num	38,20	36,17	37,25	38,04
<i>Nota consuntivo 2015</i> Si tratta del numero medio annuo di ausiliari della sosta in attività. Il dato tiene conto delle malattie e degli infortuni di lunga durata nonché dei congedi per maternità					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Si tratta del numero medio annuo di ausiliari della sosta in attività. Il dato tiene conto delle malattie e degli infortuni di lunga durata nonché dei congedi per maternità					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Si tratta del numero medio annuo di ausiliari della sosta in attività. Il dato tiene conto delle malattie e degli infortuni di lunga durata nonché dei congedi per maternità.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Si tratta del numero medio annuo di ausiliari della sosta in attività. Il dato tiene conto delle malattie e degli infortuni di lunga durata nonché dei congedi per maternità.					
N° contratti attivi per parcheggi residenti	num	1.247,00	1.364,00	1.342,00	1.417,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Si tratta del numero puntuale dei contratti attivi al 31/12/2015. Sono compresi gli abbonamenti dell'area di piazzale M. L. King.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Si tratta del numero puntuale dei contratti attivi al 31/12/2016. Sono compresi gli abbonamenti dell'area di piazzale M. L. King.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Si tratta del numero puntuale dei contratti attivi al 31/12/2017. Sono compresi gli abbonamenti dell'area di piazzale M. L. King.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Si tratta del numero puntuale dei contratti attivi al 31/12/2018. Sono compresi gli abbonamenti dell'area di piazzale M. L. King.					
N° stalli Blu Area	num	18.418,00	18.394,00	18.388,92	18.278,75
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero medio annuo					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero medio annuo					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero medio annuo.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero medio annuo.					
N° stalli Isole Azzurre	num	1.916,00	1.913,00	1.900,75	1.881,08
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero medio annuo					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero medio annuo					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero medio annuo.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero medio annuo.					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
N° stalli zone sosta a pagamento residenti	num	1.491,00	1.490,00	1.517,33	1.520,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero medio annuo. Il dato comprende anche il parcheggio di P.le M. L. King (139 stalli) che non rientra esattamente nella terminologia "residenti".					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero medio annuo. Il dato comprende anche il parcheggio di P.le M. L. King (139 stalli) che non rientra esattamente nella terminologia "residenti".					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero medio annuo. Il dato comprende anche il parcheggio di P.le M. L. King (139 stalli) che non rientra esattamente nella terminologia "residenti"; infatti, a tale area possono accedere esclusivamente le attività economiche e non i privati residenti nel Municipio come negli altri casi. Da ciò una sottoutilizzazione dell'area.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero medio annuo. Il dato comprende anche il parcheggio di P.le M. L. King (139 stalli) che non rientra esattamente nella terminologia "residenti"; infatti, a tale area possono accedere esclusivamente le attività economiche e non i privati residenti nel Municipio come negli altri casi. Da ciò una sottoutilizzazione dell'area.					
N° stalli di interscambio	num	268,00	268,00	391,25	547,33
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero medio annuo					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero medio annuo					
N° totale contrassegni residenti Blu Area	num	40.363,00	40.651,00	42.554,00	40.014,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
Totale abbonamenti Blu Area ed Isole Azzurre per categorie	num	16.900,00	17.367,00	17.291,00	17.210,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nell'anno.					
N° totale contrassegni emessi	num	81.618,00	80.347,00	80.283,00	92.273,00
<i>Nota consuntivo 2017</i> Comprende tutte le tipologie di contrassegni emessi dal front-office: residenti Blu Area, abbonamenti Blu Area ed Isole Azzurre, residenti Z.T.L., altre categorie Z.T.L., C.U.D.E. e corsie gialle.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Comprende tutte le tipologie di contrassegni emessi dal front-office: residenti Blu Area, abbonamenti Blu Area ed Isole Azzurre, residenti Z.T.L., altre categorie Z.T.L., C.U.D.E. e corsie gialle.					
Indicatori	val				
Personale in servizio su strada ogni 1000 posti in concessione	num	1,73	1,64	2,03	2,08
<i>Nota consuntivo 2015</i> E' stato considerato il numero medio annuo di ausiliari della sosta. Per il numero di stalli in concessione è stato considerato il numero medio annuo di stalli di Blu Area.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> E' stato considerato il numero medio annuo di ausiliari della sosta. Per il numero di stalli in concessione è stato considerato il numero medio annuo di stalli di Blu Area.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> E' stato considerato il numero medio annuo di ausiliari della sosta. Per il numero di stalli in concessione è stato considerato il numero medio annuo di stalli di Blu Area.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> E' stato considerato il numero medio annuo di ausiliari della sosta. Per il numero di stalli in concessione è stato considerato il numero medio annuo di stalli di Blu Area.					
N° contratti parcheggi residenti sul totale dei posti in concessione per residenti	num	0,84	0,92	0,88	0,93



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
N° sanzioni rilevate in Blu Area	num	63.336,00	58.977,00	59.581,00	56.538,00
N° sanzioni rilevate a stallo Blu Area	num	3,44	3,21	3,24	3,09
<b>Nota consuntivo 2015</b> Per divisore considerato il numero medio annuo di stalli in Blu Area.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Per divisore considerato il numero medio annuo di stalli in Blu Area.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Per divisore considerato il numero medio annuo di stalli in Blu Area.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Per divisore considerato il numero medio annuo di stalli in Blu Area.					
Produttività stallo	EUR	186,00	205,00	171,96	170,53
<b>Nota consuntivo 2015</b> Vedere nota su Consuntivo 2017 per il confronto con gli anni 2017 e successivi.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Vedere nota su Consuntivo 2017 per il confronto con gli anni 2017 e successivi.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Si evidenzia che i valori relativi agli anni 2015 e 2016 sono rispettivamente pari a 139,5 e 153,94 a seguito della riclassificazione del M.O.L., relativo agli anni indicati, al fine di tenere conto della variazione delle tariffe nel corso del 2017, come concordato.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Anche il M.O.L. 2018 è stato riclassificato al netto del canone al fine di rendere il valore indicato confrontabile con quelli del periodo 2015 - 2017					
SERVIZIO DI BIKE SHARING	val				
Dati di contesto	val				
N° velostazioni attive	num	6,00	7,66	10,67	14,50
<b>Nota consuntivo 2015</b> Numero medio annuo.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Numero medio annuo.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Numero medio annuo.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Numero medio annuo.					
N° abbonamenti annuali attivi per il bike sharing	num	28,00	24,00	35,75	26,75
<b>Nota consuntivo 2015</b> Numero medio annuo di abbonamenti attivi.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Numero medio annuo di abbonamenti attivi.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Numero medio annuo di abbonamenti attivi.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Numero medio annuo di abbonamenti attivi.					
ATTIVITA' DI RILASCIO/RINNOVO CONTRASSEGNI	val				
Totale contrassegni transito corsie gialle	num	1.152,00	1.265,00	1.267,00	1.221,00
<b>Nota consuntivo 2015</b> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati (da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati).					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati.(da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati)					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati (da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati).					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati (da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati).					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
Totale contrassegni C.U.D.E. (Contrassegno Unico Disabili Europeo)	num	5.157,00	2.561,00	2.929,00	3.287,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati (da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati).					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati (da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati).					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero totale di contrassegni emessi nel corso dell'anno incluso i duplicati (da CdS: 11€ per nuova emissione, 5€ per duplicati).					
GESTIONE DELLA REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI ALLE ZONE A TRAFFICO LIMITATO (ZTL)	val				
Dati di contesto	val				
N° varchi ZTL	num	11,00	11,50	13,00	13,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero medio annuo di varchi su cui è attivo il telecontrollo.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero medio annuo di varchi su cui è attivo il telecontrollo.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero medio annuo di varchi su cui è attivo il telecontrollo.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero medio annuo di varchi su cui è attivo il telecontrollo.					
Totale contrassegni ZTL per residenti	num	6.188,00	6.169,00	5.856,00	5.922,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
Totale contrassegni ZTL categorie diverse	num	11.858,00	12.334,00	10.386,00	24.619,00
<i>Nota consuntivo 2015</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Numero complessivo di contrassegni emessi nel corso dell'anno. La differenza con gli anni precedenti consegue dal fatto che il sistema software calcola anche gli inserimenti gratuiti in white list.					
INDICATORI PRESTAZIONALI DI TIPO ECONOMICO	val				
Costi diretti di produzione della sosta (escluso canone)	EUR	3.411.719,00	3.082.625,00	3.122.635,47	2.870.089,47
<i>Nota consuntivo 2015</i> Il valore è stato determinato con le medesime modalità utilizzate per il calcolo dei costi della linea di attività "sosta a rotazione" del cruscotto diminuiti del canone di concessione.					
<i>Nota consuntivo 2016</i> Il valore è stato determinato con le medesime modalità utilizzate per il calcolo dei costi della linea di attività "sosta a rotazione" del cruscotto diminuiti del canone di concessione.					
<i>Nota consuntivo 2017</i> Il valore è stato determinato con le medesime modalità degli anni precedenti.					
<i>Nota consuntivo 2018</i> Il valore è stato determinato con le medesime modalità degli anni precedenti.					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
Costi diretti di produzione del bike sharing	EUR	15.347,00	19.905,00	66.649,17	81.356,09
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Il valore inserito è stato determinato con identiche modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "bike sharing" del cruscotto.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Il valore inserito è stato determinato con identiche modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "bike sharing" del cruscotto. Non sono stati considerati i costi per l'installazione delle nuove velostazioni poiché gli stessi sono stati successivamente addebitati alla Civica Amministrazione.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>L'incremento dei costi diretti, rispetto agli anni precedenti, è conseguente al numero delle velostazioni attive e del numero delle biciclette che ha reso necessario l'impiego di una risorsa a tempo pieno per coprire l'insieme delle attività.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il valore inserito è stato determinato con identiche modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "bike sharing" del cruscotto. L'incremento dei costi, rispetto al 2017, consegue all'ulteriore incremento del numero di velostazioni attive.</i>					
Costi diretti di produzione del telecontrollo	EUR	136.910,00	139.327,00	149.868,18	135.222,71
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Il valore inserito è stato determinato con identiche modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "servizi strumentali del comune" di cui il telecontrollo dei varchi Z.T.L. è una componente.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Il valore inserito è stato determinato con identiche modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "servizi strumentali del comune" di cui il telecontrollo dei varchi Z.T.L. è una componente.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Valore determinato con le stesse modalità degli anni precedenti.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il valore indicato è stato calcolato con le medesime modalità utilizzate per gli anni precedenti.</i>					
Costi diretti di produzione dei contrassegni	EUR	751.771,00	755.587,00	796.414,33	724.794,38
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Si riferisce al costo complessivo per l'emissione di tutti i contrassegni elaborati dalla società: blu area residenti ed altre categorie, ZTL, C.U.D.E. e corsie gialle.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Si riferisce al costo complessivo per l'emissione di tutti i contrassegni elaborati dalla società: blu area residenti ed altre categorie, ZTL, C.U.D.E. e corsie gialle.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Si riferisce al costo complessivo per l'emissione di tutti i contrassegni elaborati dalla società: blu area residenti ed altre categorie, Z.T.L., C.U.D.E. e corsie gialle.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Si riferisce al costo complessivo per l'emissione di tutti i contrassegni elaborati dalla società: blu area residenti ed altre categorie, Z.T.L., C.U.D.E. e corsie gialle.</i>					
Costi diretti di produzione dei contrassegni per il transito corsie gialle e C.U.D.E.	EUR	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Vedere Nota sul consuntivo 2016</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Si evidenzia che, sia nel 2016 che nel 2015, il servizio di emissione dei contrassegni per il transito corsie gialle e C.U.D.E. è effettuato dal front-office e tale funzione aziendale sovrintende in modo unitario ed indistinto all'attività di tutti i contrassegni, previsti dai vari allegati al contratto di servizio, senza alcuna parcellizzazione specifica al fine di ottimizzare i costi di personale.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Vedere Nota sul consuntivo 2016</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Si evidenzia, come per gli precedenti, che il servizio di emissione dei contrassegni per il transito corsie gialle e C.U.D.E. è effettuato dal front-office e tale funzione aziendale sovrintende in modo unitario ed indistinto all'attività di tutti i contrassegni, previsti dai vari allegati al contratto di servizio, senza alcuna parcellizzazione specifica al fine di ottimizzare i costi di personale.</i>					
Costi indiretti	EUR	958.172,00	1.006.072,00	959.633,38	990.949,60
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Per costi indiretti si è inteso, per uniformità con precedenti rilevazioni, i costi generali di funzionamento esposti sui precedenti DUP; in particolare il valore riportato si riferisce all'importo di consuntivo sul DUP 2015.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Per costi indiretti si è inteso, per uniformità con precedenti rilevazioni, i costi generali di funzionamento. Il valore esposto è stato determinato con identiche modalità con cui è stato elaborato il valore 2015 e quello degli anni precedenti.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Vedere Nota sul consuntivo 2016</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Per costi indiretti si è inteso, per uniformità con precedenti rilevazioni, i costi generali di funzionamento. Il valore esposto è stato determinato con identiche modalità con cui è stato elaborato il valore 2015 e quello degli anni seguenti.</i>					
Totale costi di produzione	EUR	12.264.789,00	12.536.107,00	12.604.168,60	13.743.645,69
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Da Bilancio CEE 2015. Il valore esposto comprende l'importo del canone di concessione.</i>					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
Totale costi di produzione	EUR	12.264.789,00	12.536.107,00	12.604.168,60	13.743.645,69
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Il valore esposto comprende il canone di concessione. Nel confronto con il 2015 si tenga conto che con la riforma introdotta dal D.lgs. 139/2015 gli oneri straordinari sono trasferiti sotto la voce "B14 - oneri diversi di gestione".</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>L'importo esposto include il canone di concessione. L'incremento rispetto agli anni precedente deriva dai costi relativi a nuove attività acquisite nel corso del 2018.</i>					
Costo diretto di produzione della sosta (escluso canone) per stallo in concessione (escluso stalli per residenti)	euro/N	165,60	149,82	150,99	138,60
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Il divisore comprende anche gli stalli dei parcheggi d'interscambio i cui costi rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione".</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Il divisore comprende anche gli stalli dei parcheggi d'interscambio i cui costi rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione".</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Il divisore comprende anche gli stalli dei parcheggi d'interscambio i cui costi rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione". Si segnala che a partire del mese di febbraio 2017 il numero di stalli dei parcheggi d'interscambio si è incrementato di 135 unità.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il divisore comprende anche gli stalli dei parcheggi d'interscambio i cui costi rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione". Si segnala che nel corso del 2018 sono stati resi operativi due nuovi parcheggi d'interscambio (piastra uscita autostradale Genova Est e Ponte Flaming) per ulteriori 252 stalli.</i>					
Costi diretto di produzione del bike sharing per velostazione attiva	euro/N	2.557,83	2.598,56	6.248,36	5.610,76
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Come divisore utilizzato il numero medio annuo di velostazioni attive.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Come divisore utilizzato il numero medio annuo di velostazioni attive.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Si evidenzia che a seguito dell'incremento del numero delle velostazioni e delle biciclette si è reso necessario inserire una risorsa a tempo pieno per la gestione del servizio.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Come divisore utilizzato il numero medio annuo di velostazioni attive. Si evidenzia che, a partire dal 2017, a seguito dell'incremento del numero delle velostazioni e delle biciclette si è reso necessario inserire una risorsa a tempo pieno per la gestione del servizio.</i>					
Costo diretto di produzione del telecontrollo per varco ZTL	euro/N	12.446,36	12.115,39	11.528,32	10.401,75
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Per divisore utilizzato il numero medio annuo di varchi Z.T.L. attivi.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Per divisore utilizzato il numero medio annuo di varchi Z.T.L. attivi.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Vedere Nota relativa al consuntivo 2016</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Per divisore utilizzato il numero medio annuo di varchi Z.T.L. attivi.</i>					
Costo diretto di produzione dei contrassegni per il transito corsie gialle e C.U.D.E. per contrassegno emesso di tali tipologie di transito	euro/N	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Con riferimento alla nota inserita sul precedente indicatore (S11282) non risulta determinabile il costo unitario diretto di produzione per i contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E..</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Vedere Nota sul consuntivo 2016</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Con riferimento alla nota inserita sul precedente indicatore (S11282) non risulta determinabile il costo unitario diretto di produzione per i contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E..</i>					
Costo diretto di produzione dei contrassegni per contrassegno emesso	euro/N	9,21	9,40	9,92	7,85
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Il costo si riferisce al costo sostenuto per l'emissione di tutti i contrassegni. Per il numero di contrassegni è stato considerato il numero complessivo di contrassegni emessi con riferimento a tutte le tipologie previste.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Il costo si riferisce al costo sostenuto per l'emissione di tutti i contrassegni. Per il numero di contrassegni è stato considerato il numero complessivo di contrassegni emessi con riferimento a tutte le tipologie previste.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Vedere Nota sul consuntivo 2016</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il valore indicato è riferito al costo sostenuto per l'emissione di tutti i contrassegni. Per il numero di contrassegni è stato considerato il numero complessivo di contrassegni emessi con riferimento a tutte le tipologie previste.</i>					
% Costi indiretti sui costi di produzione	%	7,81	8,03	7,61	7,21



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
Controllo sosta (% Copertura costi derivante dalla convenzione Ausiliari del Traffico)	%	66,54	68,99	66,95	66,50
<b>Nota consuntivo 2015</b> Per i ricavi sono considerati quelli concordati con la Polizia Municipale. I costi sono calcolati con le medesime modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "controllo sosta" del cruscotto di cui il centro di costo relativo agli ausiliari è una componente.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Per i ricavi sono considerati quelli concordati con la Polizia Municipale. I costi sono calcolati con le medesime modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "controllo sosta" del cruscotto di cui il centro di costo relativo agli ausiliari è una componente.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Vedere Nota relativa al consuntivo 2016					
<b>Nota consuntivo 2018</b> I ricavi considerati sono quelli che derivano dalla convenzione in essere con la Polizia Municipale. I costi sono calcolati con le medesime modalità utilizzate per la determinazione dei costi della linea di attività "controllo sosta" del cruscotto di cui il centro di costo relativo agli ausiliari è una componente.					
Ricavi da sosta (esclusi ricavi da sosta residenti)	EUR	7.884.451,00	8.006.637,00	7.580.157,46	6.988.817,74
<b>Nota consuntivo 2015</b> Sono compresi i ricavi da rotazione parcheggi d'interscambio che rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione", mentre sono esclusi i ricavi da sosta residenti.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Sono compresi i ricavi da rotazione parcheggi d'interscambio che rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione", mentre sono esclusi i ricavi da sosta residenti.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Sono compresi i ricavi da rotazione parcheggi d'interscambio che rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione", mentre sono esclusi i ricavi da sosta residenti.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Sono compresi i ricavi da rotazione parcheggi d'interscambio che rientrano nella linea di attività "sosta a rotazione", mentre sono esclusi i ricavi da sosta residenti. La contrazione dei ricavi deriva dalla riduzione delle tariffe unitarie della sosta a rotazione attuata a partire dal settembre 2017.					
Ricavi da sosta Blu Area	EUR	2.812.098,00	2.885.108,00	2.781.559,95	2.377.839,33
<b>Nota consuntivo 2015</b> comprende rotazione blu area e 50% titoli di sosta					
<b>Nota consuntivo 2016</b> comprende rotazione blu area e 50% titoli di sosta					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Comprende rotazione blu area e 50% titoli di sosta.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Comprende rotazione blu area e inclusa quota parte titoli di sosta. Si veda il secondo capoverso della nota inserita sul precedente indicatore (S11391).					
Ricavi da sosta Isole Azzurre	EUR	5.072.353,00	5.121.529,00	4.798.597,52	4.610.978,41
<b>Nota consuntivo 2015</b> comprende: rotazione isole azzurre, abbonamenti isole, 50% titoli di sosta, rotazione altri parcheggi e interscambio.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> comprende: rotazione isole azzurre, abbonamenti isole, 50% titoli di sosta, rotazione altri parcheggi e interscambio.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Comprende: rotazione isole azzurre, abbonamenti isole, 50% titoli di sosta, rotazione altri parcheggi e interscambio.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Comprende: rotazione isole azzurre, abbonamenti isole, quota parte titoli di sosta, rotazione altri parcheggi e interscambio. Si veda il secondo capoverso della nota inserita sul precedente indicatore (S11391).					
Ricavi da telecontrollo	EUR	380.000,00	380.000,00	380.000,00	380.000,00
<b>Nota consuntivo 2018</b> Ricavi come da contratto di servizio.					
Ricavi da contrassegni emessi (Totale)	EUR	1.874.062,00	1.923.525,00	1.913.479,92	1.861.329,73
<b>Nota consuntivo 2015</b> Compresi i ricavi da servizio rilascio contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Compresi i ricavi da servizio rilascio contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Compresi i ricavi da servizio rilascio contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Compresi i ricavi da servizio rilascio contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E.					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
Ricavi da servizio rilascio contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E.	EUR	61.887,00	39.776,00	43.102,00	41.829,00
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	EUR	12.116.117,00	12.364.818,00	12.006.209,77	13.244.323,14
<b>Nota consuntivo 2015</b> Il valore esposto si riferisce all'importo totale di A1 nella Riclassificazione CEE.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Il valore esposto si riferisce all'importo totale di A1 nella Riclassificazione CEE.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Il valore esposto si riferisce all'importo totale di A1 nella Riclassificazione CEE.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Il valore esposto si riferisce all'importo totale di A1 nella Riclassificazione CEE. L'incremento sul 2017 è il risultato dell'attivazione di nuove commesse quali, ad esempio, la gestione del parcheggio interno all'Istituto Gaslini e del processo contravvenzionale della Polizia Municipale.					
% dei ricavi da sosta rispetto ai ricavi delle vendite e prestazioni (esclusi ricavi da sosta residenti)	%.	65,07	64,75	63,14	52,77
% dei ricavi da telecontrollo rispetto ai ricavi delle vendite e delle prestazioni	%.	3,14	3,07	3,17	2,87
% dei ricavi da contrassegni emessi rispetto ai ricavi delle vendite e delle prestazioni	%.	15,47	15,56	15,94	14,05
% dei ricavi da contrassegni transito corsie gialle e C.U.D.E. rispetto ai ricavi delle vendite e delle prestazioni	%.	0,51	0,32	0,36	0,32
Ricavo per contrassegno emesso (Totale)	EUR	22,96	23,94	23,83	20,17
Ricavo per stallo in concessione (esclusi ricavi da sosta residenti)	EUR	382,70	389,14	366,53	337,51
<b>Nota consuntivo 2018</b> Si ricorda la variazione tariffaria intervenuta nel corso del 2017.					
Ricavo per stallo Blu Area	EUR	152,68	156,85	151,26	130,09
<b>Nota consuntivo 2018</b> Si ricorda la variazione tariffaria intervenuta nel corso del 2017.					
Ricavo per stallo Isole Azzurre	EUR	2.647,37	2.677,22	2.524,58	2.451,24
<b>Nota consuntivo 2018</b> Si ricorda la variazione tariffaria intervenuta nel corso del 2017.					
Ricavo per varco ZTL	EUR	34.545,45	33.043,48	29.230,77	29.230,77
<b>Nota consuntivo 2018</b> Si evidenzia, per gli anni 2017 e 2018, l'incremento del numero di varchi controllati elettronicamente a fronte del corrispettivo rimasto invariato.					
Ricavo per contrassegno transito corsie gialle e C.U.D.E.	EUR	9,81	10,40	10,27	9,28
INDICATORI DI SERVIZIO	val				
INFORMAZIONI	val				
% Parcometri con cartello di segnalazione e info per l'uso	%.	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>Nota consuntivo 2015</b> Tutti i parcometri installati sono indicati con apposita segnaletica verticale ed espongono informazioni sulle modalità d'uso.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Tutti i parcometri installati sono indicati con apposita segnaletica verticale ed espongono informazioni sulle modalità d'uso.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Tutti i parcometri installati sono indicati con apposita segnaletica verticale ed espongono informazioni sulle modalità d'uso.					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
% Parcometri con cartello di segnalazione e info per l'uso	%	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>Nota consuntivo 2018</b> Tutti i parcometri installati sono indicati con apposita segnaletica verticale ed espongono informazioni sulle modalità d'uso.					
Qualità percepita (ICS) sul servizio di informazione	Punt.	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>
<b>Nota consuntivo 2015</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami alla società in relazione al servizio d'informazione verso i clienti.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami alla società in relazione al servizio d'informazione verso i clienti.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami alla società in relazione al servizio d'informazione verso i clienti.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami alla società in relazione al servizio d'informazione verso i clienti.					
<b>VENDITA E ASSISTENZA</b>					
	val				
N° parcometri	num	425,00	428,00	428,00	428,00
<b>Nota consuntivo 2015</b> Numero medio anno di parcometri installati.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Numero medio anno di parcometri installati.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Numero medio anno di parcometri installati.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Numero medio anno di parcometri installati.					
Posti auto a pagamento serviti da 1 parcometro	num	47,84	47,45	47,41	47,10
<b>Nota consuntivo 2015</b> Sono considerati il numero medio annuo di parcometri installati ed i numeri medi annui di stalli blu area ed isole azzurre (gli stalli delle altre aree a rotazione a SPD sono compresi nel computo delle isole azzurre).					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Sono considerati il numero medio annuo di parcometri installati ed i numeri medi annui di stalli blu area ed isole azzurre (gli stalli delle altre aree a rotazione a SPD sono compresi nel computo delle isole azzurre).					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Sono considerati il numero medio annuo di parcometri installati ed i numeri medi annui di stalli blu area ed isole azzurre (gli stalli delle altre aree a rotazione sono compresi nel computo delle isole azzurre).					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Sono considerati il numero medio annuo di parcometri installati ed i numeri medi annui di stalli blu area ed isole azzurre (gli stalli delle altre aree a rotazione sono compresi nel computo delle isole azzurre).					
Qualità percepita (ICS) su Titoli di sosta	Punt.	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>
<b>Nota consuntivo 2015</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamentele riferite ai titoli di sosta.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamentele riferite ai titoli di sosta.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamentele riferite ai titoli di sosta.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamentele riferite ai titoli di sosta.					
<b>ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI</b>					
	val				
N° ore/gg di esistenza di sportello dedicato per i clienti diversamente abili	h/gg	8,00	8,00	8,00	8,00
<b>Nota consuntivo 2015</b> Per tutto l'orario di apertura del front office è sempre disponibile uno sportello dedicato esclusivamente ai clienti diversamente abili.					
<b>Nota consuntivo 2016</b> Per tutto l'orario di apertura del front office è sempre disponibile uno sportello dedicato esclusivamente ai clienti diversamente abili.					
<b>Nota consuntivo 2017</b> Orario front-office dalle 8:30 alle 16:30 orario continuato. Per tutto l'orario di apertura del front office è sempre disponibile uno sportello dedicato esclusivamente ai clienti diversamente abili.					
<b>Nota consuntivo 2018</b> Orario front-office dalle 8:30 alle 16:30 orario continuato. Per tutto l'orario di apertura del front office è sempre disponibile uno sportello dedicato esclusivamente ai clienti diversamente abili.					



## GENOVA PARCHEGGI S.P.A.

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
COMFORT	val				
% Efficienza dei parcometri	%.	99,00	99,32	99,61	99,66
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>Il valore è determinato come differenza tra 100% (ovvero funzionamento di tutti i parcometri installati per tutti i giorni lavorativi dell'anno) e media percentuale annua di parcometri fuori servizio (ovvero numero complessivo annuo di guasti bloccanti / numero medio annuo di parcometri * numero annuo di giorni lavorativi).</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>Il valore è determinato come differenza tra 100% (ovvero funzionamento di tutti i parcometri installati per tutti i giorni lavorativi dell'anno) e media percentuale annua di parcometri fuori servizio (ovvero numero complessivo annuo di guasti bloccanti / numero medio annuo di parcometri * numero annuo di giorni lavorativi).</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>Il valore è determinato come differenza tra 100% (ovvero funzionamento di tutti i parcometri installati per tutti i giorni lavorativi dell'anno) e media percentuale annua di parcometri fuori servizio (ovvero numero complessivo annuo di guasti bloccanti / numero medio annuo di parcometri * numero annuo di giorni lavorativi).</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>Il valore è determinato come differenza tra 100% (ovvero funzionamento di tutti i parcometri installati per tutti i giorni lavorativi dell'anno) e media percentuale annua di parcometri fuori servizio (ovvero numero complessivo annuo di guasti bloccanti / numero medio annuo di parcometri * numero annuo di giorni lavorativi).</i>					
EMISSIONE CONTRASSEGNI	val				
Qualità percepita (ICS) su organizzazione dei servizi per il rilascio dei contrassegni	Punt.	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenute segnalazioni negative sull'organizzazione del servizio di rilascio dei contrassegni nè sul comportamento del personale presente al front-office.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenute segnalazioni negative sull'organizzazione del servizio di rilascio dei contrassegni nè sul comportamento del personale presente al front-office.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenute segnalazioni negative sull'organizzazione del servizio di rilascio dei contrassegni nè sul comportamento del personale presente al front-office.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenute segnalazioni negative sull'organizzazione del servizio di rilascio dei contrassegni nè sul comportamento del personale presente al front-office.</i>					
RAPPORTO CON I CLIENTI	val				
Tempo medio di risposta al reclamo	gg	3,22	5,29	6,00	3,20
Qualità percepita (ICS) sul rapporto col cliente	Punt.	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>	0,00 <i>Dato non rilevato.</i>
<b>Nota consuntivo 2015</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamenti inerenti il servizio offerto ai clienti in generale e non solo di coloro che usufruiscono del front-office.</i>					
<b>Nota consuntivo 2016</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamenti inerenti il servizio offerto ai clienti in generale e non solo di coloro che usufruiscono del front-office.</i>					
<b>Nota consuntivo 2017</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamenti inerenti il servizio offerto ai clienti in generale e non solo di coloro che usufruiscono del front-office.</i>					
<b>Nota consuntivo 2018</b> <i>In ogni caso nel corso dell'anno non sono pervenuti alla società lamenti inerenti il servizio offerto ai clienti in generale e non solo di coloro che usufruiscono del front-office.</i>					