

**Aeroporto
Internazionale di
Parma “Giuseppe
Verdi” - Carta dei
Servizi 2021**

***Parma International
Airport “Giuseppe
Verdi” - Service
Charter 2021***

SO.GE.A.P.
AEROPORTO DI PARMA



Indice

| | |
|---|----|
| Finalità della Carta dei Servizi | 3 |
| Disponibilità delle informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione | 4 |
| Presentazione della Società di Gestione | 5 |
| Il Processo interno di gestione della Qualità | 7 |
| Qualità e Tutela Ambientale | 8 |
| Politica di Attenzione all'Ambiente | 8 |
| Consigli per il viaggio | 9 |
| Informativa Covid-19 | 10 |
| Mappa del Terminal | 12 |
| I Servizi per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) | 13 |
| Guida ai Servizi | 14 |
| Parcheggi | 14 |
| Wi-fi | 15 |
| Ticket Office | 15 |
| Bar e Ristoro | 15 |
| Bancomat | 15 |
| Autonoleggio | 15 |
| Carrelli portabagagli | 15 |
| Presidio Sanitario | 15 |
| Come raggiungere l'Aeroporto di Parma | 16 |
| In auto | 16 |
| In treno, in taxi, in autobus | 17 |
| Procedure per suggerimenti e reclami | 18 |
| Contatti e numeri utili | 19 |

Index

| | |
|--|----|
| <i>Service Charter purposes</i> | 3 |
| <i>Availability of information on passenger rights at the terminal</i> | 4 |
| <i>Managing Company Overview</i> | 6 |
| <i>The internal quality management process</i> | 7 |
| <i>Quality and Environmental protection</i> | 8 |
| <i>Environmental protection policy</i> | 8 |
| <i>Travel tips</i> | 9 |
| <i>Covid-19 Information</i> | 11 |
| <i>Airport Map</i> | 12 |
| <i>Services for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)</i> | 13 |
| <i>Services Guide</i> | 14 |
| <i>Parking</i> | 14 |
| <i>Internet Wi-fi</i> | 15 |
| <i>Ticket office</i> | 15 |
| <i>Restaurant / Bar</i> | 15 |
| <i>ATM</i> | 15 |
| <i>Rent a Car</i> | 15 |
| <i>Luggage trolleys</i> | 15 |
| <i>Health Assistance</i> | 15 |
| <i>How to reach Parma Airport</i> | 16 |
| <i>By car</i> | 16 |
| <i>By train, taxi or bus</i> | 17 |
| <i>Suggestions and Complaints procedures</i> | 18 |
| <i>Useful Numbers</i> | 19 |

Finalità della Carta dei Servizi

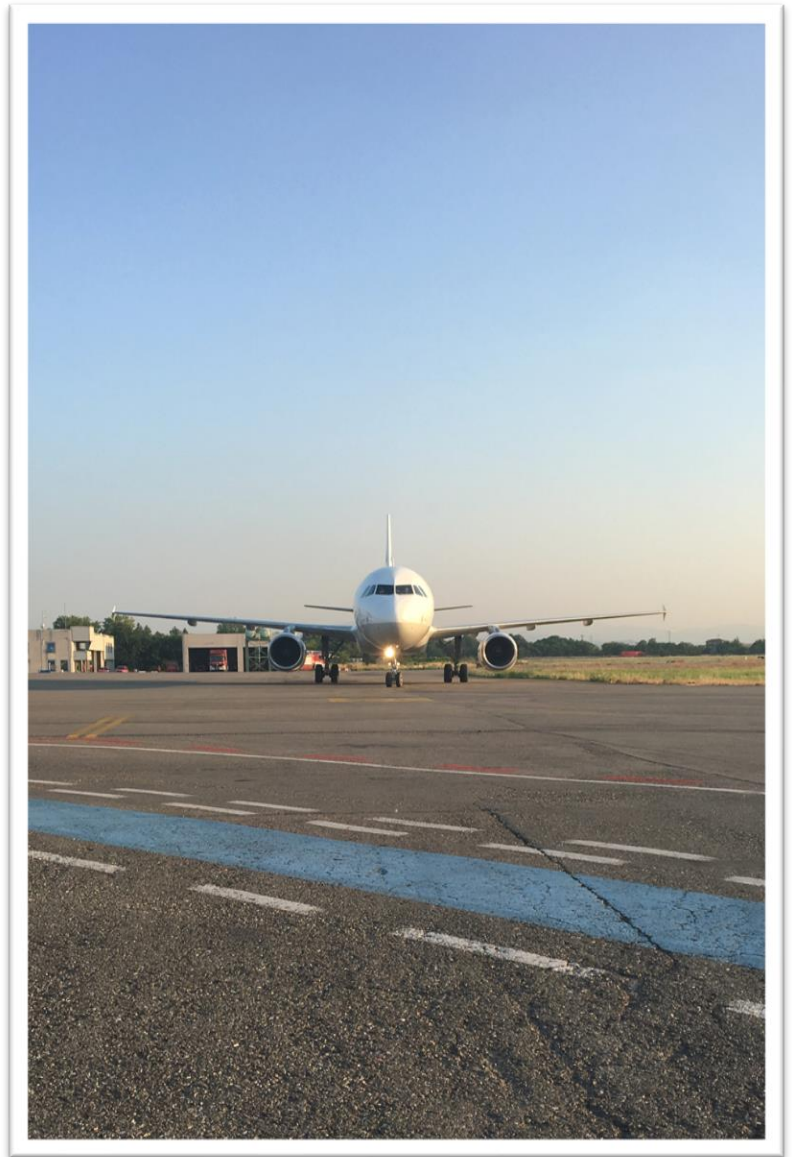
La Carta dei servizi raccoglie le informazioni e le notizie utili per fruire dei servizi messi a disposizione dall'Aeroporto di Parma seguendo i principi fondamentali di eguaglianza, l'imparzialità, la non discriminazione, il diritto all'informazione anche in formato accessibile, nonché quelli di continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta.

La Carta dei Servizi consente ai passeggeri una facile consultazione dei servizi offre agli stessi uno strumento con cui valutarne la qualità.

Purpose of the Service Charter

The Service Charter collects information and useful data to use the services made available by Parma Airport following the fundamental principles of equality, impartiality, non-discrimination, the right to information, also in an accessible format, as well as those of continuity, participation, efficiency and effectiveness, freedom of choice.

The Service Charter allows passengers to easily consult the services and offers them a tool to evaluate their quality.





Disponibilità delle informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione - Regolamenti EU 261/2004 e 1107/2006

Gli utenti hanno a disposizione e possono trovare tutte le informazioni necessarie sul sito web <https://www.parma-airport.it/>

All'interno dell'Aerostazione, attraverso **totem e opuscoli informativi**, sono presenti tutte le informazioni utili alla **tutela dei Diritti dei Passeggeri**.

Con questi strumenti gli utenti del trasporto aereo possono quindi individuare facilmente i propri diritti nell'ambito delle diverse tipologie di servizi.

Availability of information on passenger rights at the terminal - EU Regulations 261/2004 and 1107/2006

Users have access to and can find all the necessary information on the website <https://www.parma-airport.it/>

*Inside the terminal, through **totems and information brochures**, there are all the useful information for **Passengers rights protection**.*

With these tools, air transport users can therefore easily identify their rights within the different types of services.

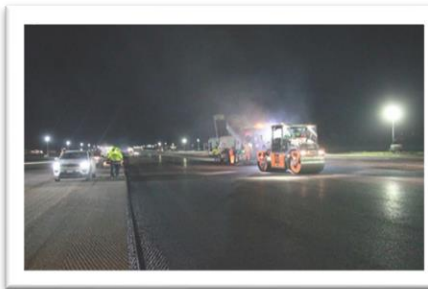
Presentazione della Società di Gestione

La struttura dell'Aeroporto di Parma, intitolata al celeberrimo compositore parmense Giuseppe Verdi è dotata di **una pista in asfalto lunga 2244 metri, larga 45 metri e con shoulders da 7.5 metri. So.Ge.A.P. S.p.A., costituita nel 1983 e composta da Enti Locali e soggetti privati, gestisce l'Aeroporto** ai sensi, nell'ordine, dell'Atto di apertura al traffico dell'Aeroporto di Parma del 22 maggio 1984, dell'Atto di Concessione Parziale del 2 aprile 1996 e **dell'Atto di Concessione Totale del 20 gennaio 2014.**

Nel **2012** l'Aeroporto di Parma entra a far parte del **Piano Nazionale degli Aeroporti**, redatto da Enac e validato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e nel **2015**, con Decreto del Presidente della Repubblica, lo Scalo viene riconosciuto come **Aeroporto di Interesse Nazionale** per il bacino di traffico Centro-Nord.

Con il Regolamento Europeo **EU 139/2014**, per tutti gli aeroporti europei (e quindi anche per quelli inclusi nel Piano Nazionale degli Aeroporti) è stato necessario convertire il proprio Certificato Aeroportuale Nazionale in Certificato Aeroportuale Europeo (pena l'impossibilità di esercitare l'attività di Gestore Aeroportuale). Questo procedimento ha implicato il recepimento di importanti e innovativi standard europei di ampia e complessa portata che hanno avuto riflesso tutti i settori aeroportuali, da quello normativo e regolamentare a quello gestionale e tecnico-operativo. Il **Certificato Europeo numero IT.ADR.0025** di So.Ge.A.P. è stato rilasciato da ENAC il 23 novembre 2017, a conclusione del lungo percorso avviato nel corso del 2016.

Sempre nel corso del 2016 è stata avviato l'iter di approvazione del Piano di Sviluppo Aeroportuale e del Piano Quadriennale degli Interventi.



L'obiettivo del **Piano di sviluppo dell'Aeroporto di Parma** è fissato nella definizione degli **interventi strutturali e funzionali per il mantenimento, il potenziamento e l'ammodernamento dell'intero sistema aeroportuale**. Tali attività e procedure di programmazione e pianificazione saranno attuate con **l'obiettivo di minimizzare, in termini territoriali ed ambientali, sia i contrasti con le previsioni d'uso del suolo dell'area urbana di Parma, che gli indici di disturbo acustico nelle aree abitate circostanti l'area di sedime**. Il Piano di Sviluppo Aeroportuale 2018 - 2023 ha ottenuto l'approvazione tecnica di ENAC nel mese di agosto 2018. Il **Piano Quadriennale degli Interventi**, approvato da ENAC nel mese di dicembre 2017, rappresenta lo strumento attuativo su un orizzonte temporale di breve periodo del Piano di Sviluppo Aeroportuale. Tale Piano quadriennale, comprensivo del Piano della Tutela Ambientale e del Piano della Qualità, **ha l'obiettivo di fornire le soluzioni e le strategie da attuare nel breve termine (2018-2021) in modo da consentire all'Aeroporto di Parma di porsi nelle condizioni di concretizzare uno sviluppo consono al ruolo strategico dello scalo rispetto all'area geografica di appartenenza che ne ha consentito l'inserimento tra gli Aeroporti di Interesse Nazionale.**

So.Ge.A.P. ha sottoscritto con ENAC il **Contratto di Programma 2018 – 2021** che disciplina la realizzazione del Piano degli investimenti, gli obiettivi di qualità e di tutela ambientale e la dinamica tariffaria pluriennale.

Nel corso del primo semestre del 2020 si sono conclusi gli interventi della prima fase di sviluppo. I lavori di maggiore importanza sono stati quelli di risanamento strutturale della pavimentazione portante e la realizzazione sulla testata 02 di un Turn Pad. Inoltre, sono stati effettuati altri interventi al fine di efficientare l'operatività del sistema infrastrutturale e di aumentare i livelli di safety.

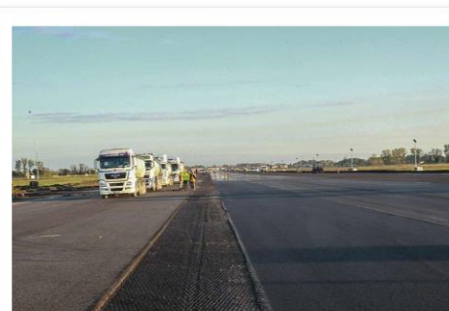
Managing Company Overview

*The infrastructure of Parma Airport, named after the famous Parma's born composer Giuseppe Verdi, is equipped with an asphalt runway of 2,124 / 2244 meters long, 45 meters wide and with 7.5 meters shoulders. So.Ge.A.P. S.p.A., established in 1983 with stakeholders from local authorities and public and private entities, manages the Airport pursuant, in order, to the Deed of opening to traffic at Parma Airport of 22 May 1984, to the Partial Concession Act of 2 April 1996 and the **Total Concession Act of January 20, 2014.***

*In 2012, Parma Airport became part of the **National Airport Plan**, drawn up by ENAC and validated by the Ministry of Infrastructure and Transport in 2015, in which the airport is recognized as **Airport of National Interest** for the Centre-North air traffic area.*

*With the European Regulation **EU 139/2014**, for all European airports (and therefore also those included in the National Airport Plan) it was necessary to convert their National Airport Certificate into a European Airport Certificate (under penalty of inability to exercise the activity of the Airport Management company). This procedure involved the implementation of important and innovative European standards of wide and complex scope which affected all airport sectors, from the regulation to the management and technical-operational sectors. The **European Certificate number IT.ADR.0025** of So.Ge.A.P. was issued by ENAC on 23 November 2017, at the end of a long process started in 2016.*

During 2016 it was also started the process of approval for the Airport Development Plan and the Four-Year Intervention Plan.



*The goal of the **Parma Airport Development Plan** is set in the definition of **structural and functional interventions for the maintenance, upgrading and modernization of the entire airport system.** These programming and planning activities and procedures will be implemented with the aim of **minimizing, in territorial and environmental terms, both the contrasts with the land use forecasts of the urban area of Parma, and the noise disturbance indexes in inhabited areas surrounding the airport area.** The 2018 - 2023 Airport Development Plan obtained technical approval from ENAC in August 2018. **The Four-year Intervention Plan**, approved by ENAC in December 2017, represents the implementation tool of the Airport Development Plan over a short period of time. This four-year plan, including the Environmental Protection Plan and the Quality Plan, **aims to provide the solutions and strategies to be implemented in the short term (2018-2021) in order to allow Parma Airport to be able to realize a development plan to keep up with the strategic role of the airport with respect to the geographical area to which it belongs which has allowed its inclusion among the Airports of National Interest.***

*So.Ge.A.P. signed the **2018 - 2021 Program Agreement** with ENAC, which regulate the implementation of the Investment Plan, the quality and environmental protection objectives and the multi-year tariff dynamics.*

***During the first half of 2020, the Fase 1 interventions development were completed.** The most important works were those of structural rehabilitation of the load-bearing flooring and the construction of a Turn Pad on the 02 header. In addition, other interventions were carried out to make the infrastructure system more efficient and to increase safety levels.*

Il Processo interno di gestione della Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità di So.Ge.A.P. S.p.A. è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma **ISO 9001:2015 per la gestione dei servizi di monitoraggio della soddisfazione della clientela in ambito aeroportuale.**

L'attività del processo interno di gestione della Qualità si divide in **5 fasi**:

- **Pianificazione dei controlli di Qualità** attraverso il programma annuale di audit
- **Svolgimento degli audit** a cura del Quality Manager e del personale appositamente formato
- **Gestione degli eventuali Rilievi**
- **Riunioni periodiche** volte ad individuare le azioni correttive più adatte per ripristinare la conformità agli standard e agli obiettivi da raggiungere
- **Eventuali azioni** conseguenti al mancato rientro delle situazioni anomale e non conformi agli standard qualitativi.

The internal Quality Management process

*The Quality Management System of So.Ge.A.P. S.p.A. has been assessed and found complying to the requirements of the standard **ISO 9001:2015 for the management of customer satisfaction monitoring services at airport areas.***

*The internal Quality Management Process activity is divided into **5 phases**:*

- **Planning of quality controls** through the annual audit program
- **Conduct of audits** by the Quality Manager and specially trained staff
- **Management of any complaints**
- **Periodic meetings** aimed at identifying the most suitable corrective actions to restore compliance with the standards and objectives to be achieved
- **Any actions** resulting from the non-return of anomalous situations that do not comply with quality standards.



Qualità e Tutela Ambientale

So.Ge.A.P., attraverso il **Piano della Tutela Ambientale** analizza le attività aziendali, correlate agli obiettivi di tutela ambientale, che includono la **rilevazione del rumore**, il **trattamento dei rifiuti** e delle acque reflue, **l'efficienza energetica** e l'utilizzazione di **fonti rinnovabili di energia**. Con il **Piano della Qualità**, pone l'attenzione su alcuni **indicatori** di riferimento scelti anche in funzione della loro **elevata rappresentatività**.

Politica di Attenzione all'Ambiente

So.Ge.A.P. pone una costante attenzione al rispetto dell'ambiente e alla sostenibilità. All'interno dello Scalo tutti gli operatori effettuano la **raccolta differenziata** così come prevista dal Piano Comunale per la raccolta e la gestione dei rifiuti al fine di incrementare il processo di **riciclo**. Per i rifiuti di bordo e i prodotti alimentari di "categoria A" provenienti dai Paesi extra UE viene praticata un'apposita procedura di ritiro e smaltimento autorizzata e monitorata dall'ASL competente per il territorio (P.I.F.). L'Aeroporto è dotato di un sistema di raccolta delle acque meteoriche di pista e piazzali che, essendo più elevato il rischio di sversamento di oli e combustibili, sono dotati di disoleatori, come previsto ed approvato da Enac. Nel 2015 è stata avviata un'attività di **efficientamento dell'utilizzo dell'energia elettrica** attraverso la progressiva sostituzione delle attuali lampade del terminal con luci a led. So.Ge.A.P. dispone di un **impianto fotovoltaico** per l'alimentazione della segnaletica aeroportuale e si propone di **incrementare progressivamente l'utilizzo di fonti rinnovabili** all'interno di tutto il sedime aeroportuale. In tema di risparmio energetico, sta proseguendo la sostituzione dei corpi illuminanti e la riduzione del consumo di energia tramite sistemi di gestione degli apparati di illuminazione sono in via di completamento.

Quality and Environmental protection

So.Ge.A.P., through the **Environmental Protection Plan**, analyses the company activities, related to the environmental protection objectives, which include the **detection of noise pollution**, the treatment of waste and waste water, **energy efficiency** and the **use of renewable sources**. With the Quality Plan, it focuses on some reference **indicators** chosen also on the basis of their **high representativeness**.

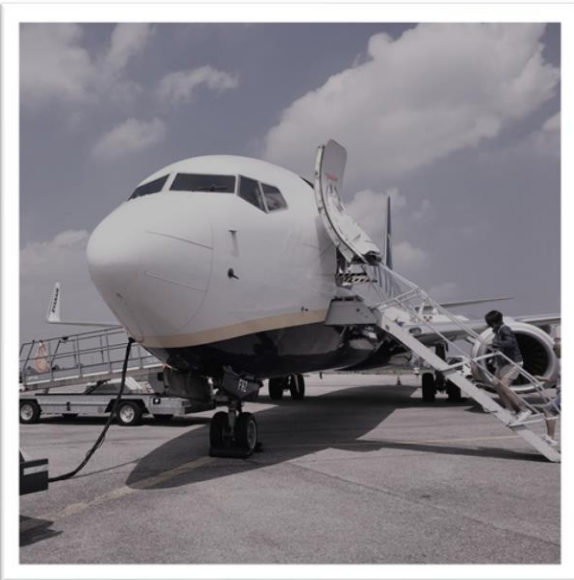
Environmental Protection Policy

So.Ge.A.P. constantly pays attention to the environmental care and sustainability. Within the Airport, all operators carry out **separate waste collection** as required by the Municipal Plan for the collection and management of waste, in order to increase the recycling process. For on-board waste and "category A" food products from non-EU countries, a specific collection and disposal procedure is carried out, authorized and monitored by the competent ASL for the area (P.I.F.). The airport is equipped with a runway and apron rainwater collection system which, since the risk of oil and fuel spills is higher, are equipped with oil separators, as envisaged and approved by ENAC. In 2015, an activity was launched to increase the **efficiency of the use of electricity** through the gradual replacement of the current terminal lamps with LED lights. So.Ge.A.P. has a **photovoltaic system** for powering airport signage and aims to gradually **increase the use of renewable sources** within the entire airport grounds. In terms of energy saving, the replacement of lighting bodies is continuing and the reduction of energy consumption through management systems for the lighting equipment is nearing completion.

Consigli per il viaggio

Carta di Identità: assicurarsi che sia in corso di validità, non danneggiata ed eventualmente valida per l'espatrio.

Passaporto Biometrico: verificare che sia in corso di validità e non deteriorato. **Documenti di Identità per i Minori:** tutti i minori che viaggiano devono essere muniti di documento di identità individuale e personale in corso di validità, anche loro quindi devono essere muniti di Carta di Identità (se necessario per il viaggio, valida anche per l'espatrio) o passaporto. **Biglietti:** verificare che i dati personali inseriti durante l'acquisto del biglietto siano esatti. **In aeroporto:** è sempre consigliato arrivare con largo anticipo o almeno all'orario indicato dalla Compagnia Aerea. **Bagagli a mano e da stiva:** seguire quanto indicato dalla Compagnia relativamente alla quantità e al peso massimo trasportabile (pena il pagamento dell'eccedenza); le norme di sicurezza prevedono che siano preparati personalmente dal viaggiatore (è vietato trasportare bagagli per conto di altre persone e che non vengano mai lasciati incustoditi). Apporre sempre un contrassegno con i dati personali e togliere le etichette dei viaggi precedenti. **Articoli proibiti:** è vietato trasportare a bordo dell'aereo: armi, munizioni, esplosivi, fuochi d'artificio, razzi, gas compressi, sostanze infiammabili, sostanze velenose, infettive, corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti, congegni d'allarme, armi improprie. **Liquidi, gel e aerosol:** nel bagaglio a mano è consentito trasportare in un sacchetto trasparente recipienti con capacità massima di 10cl per un totale complessivo non superiore a 1lt. Ai controlli di sicurezza il sacchetto deve essere separato dal bagaglio.



Travel tips

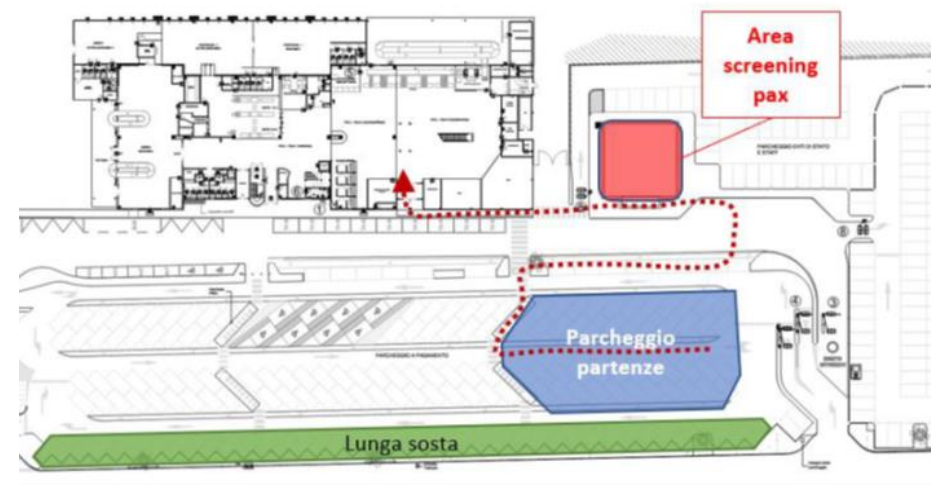
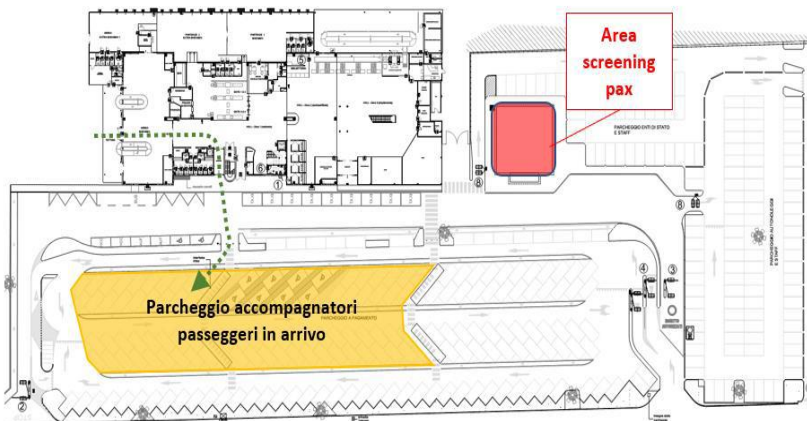
ID: make sure it is valid, not damaged and possibly valid for expatriation.

Biometric passport: check that it is valid and not damaged. **Identity Documents for Minors:** all minors who travel must have a valid individual and personal identity document, therefore they too must have an Identity Card (if necessary for the trip, also valid for expatriation) or passport. **Tickets:** check that the personal data entered when purchasing the ticket are accurate. **At the airport:** it is always recommended to arrive at the airport well in advance or at least at the time indicated by the airline. **Hand and hold baggage:** follow the Company's instructions regarding the quantity and maximum transportable weight (under penalty of payment of the excess); the security rules require that they be prepared personally by the traveller (it is forbidden to carry luggage on behalf of other people and shall never be left unattended). Always tag your personal information and remove the labels from previous trips. **Prohibited items:** it is forbidden to carry on board the aircraft: weapons, ammunition, explosives, fireworks, rockets, compressed gases, flammable substances, poisonous, infectious, corrosive, radioactive, oxidizing, magnetizing, alarm devices, improper weapons. **Liquids, gels and aerosols:** in hand luggage it is allowed to carry in a transparent bag in container with a maximum capacity of 10cl for a total not exceeding 1lt. At security checks the transparent bag must be separated from the baggage.

Informativa Covid-19

Come noto, la contingente situazione sanitaria rende indispensabile attuare **nuove modalità di gestione dei flussi passeggeri** attraverso azioni immediate in grado di bilanciare gli obiettivi di **preservare la salute pubblica**, del ripristino della **fiducia dei passeggeri nel trasporto aereo** e della razionalizzazione degli interventi che richiedono l'**impiego di risorse** al fine di salvaguardare **condizioni operative sostenibili**.

Al centro del programma di miglioramento e adeguamento predisposto da So.Ge.A.P. in conformità con i Protocolli nazionali e alle "Linee Guida per la ripresa del traffico negli aeroporti" elaborate dall'ENAC, vi è l'attuazione di diverse azioni, prima tra tutte quella del distanziamento sociale, atte a garantire la protezione dei passeggeri e degli addetti alle attività aeroportuali sul piano di gestione dei flussi di passeggeri che sul piano sanitario, per garantire ai passeggeri l'accesso alle strutture aeroportuali e quindi agli aeromobili esclusivamente dopo essersi sottoposti ad una serie di screening e tramite percorsi predefiniti e delimitati.



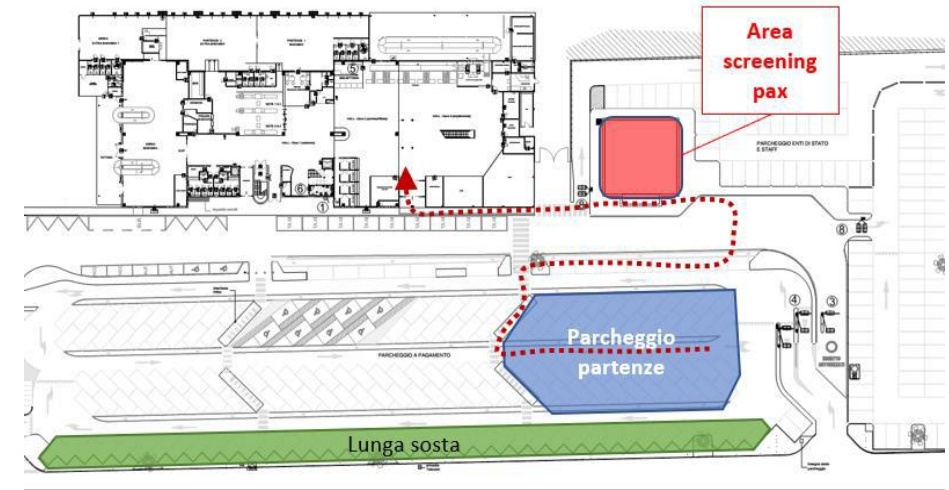
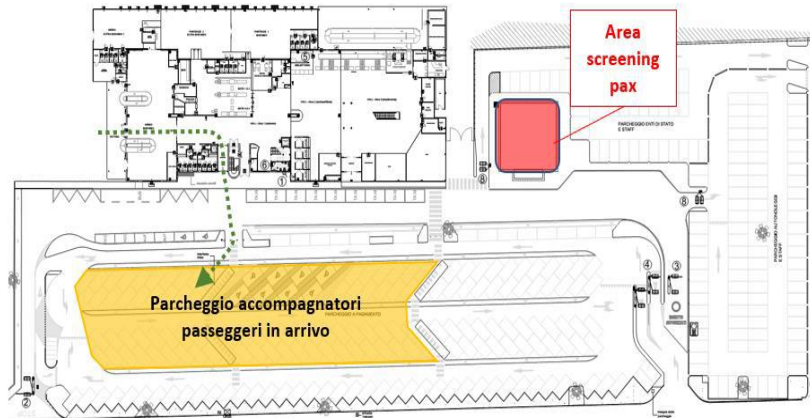
So.Ge.A.P. ha quindi adottato un apposito Protocollo operativo per la gestione del rischio sanitario introducendo la procedura **"Check-up & Fly"** basata su tre linee d'azione:

1. **Presidi di controllo sanitario per flussi in arrivo e in partenza:** è stata creata un'area dedicata nella quale gli addetti provvedono alla misurazione della temperatura corporea dei passeggeri e di eventuali accompagnatori tramite termometri ad infrarossi. I passeggeri e gli accompagnatori con temperatura inferiore a 37,5° C, seguendo l'apposito percorso, potranno accedere alle restanti aree del terminal, mentre coloro che non saranno ritenuti idonei all'imbarco o all'accesso, sempre attraverso apposito percorso, verranno adeguatamente isolati a distanza dagli altri passeggeri e addetti. Anche per i passeggeri in arrivo, sono stati predisposti appositi percorsi in grado di garantire il distanziamento sociale e la misurazione della temperatura. I passeggeri con sintomi sospetti vengono indirizzati presso l'apposita area dedicata. Sia per i passeggeri in partenza che per i passeggeri in arrivo, è garantito l'intervento del personale sanitario in un tempo stimato di dieci minuti.
2. **Gestione dei flussi in/out – ulteriori misure.** - In considerazione della netta suddivisione dell'aerostazione in terminal partenze e arrivi, sono stati identificati i percorsi che devono essere seguiti per l'accesso e l'uscita dal terminal.
3. **Interventi e misure all'interno dell'aerostazione.** - All'interno dell'aerostazione è stato interdetto il 50% delle sedute. Sono inoltre garantiti maggiori spazi nella hall partenze e nel percorso di accodamento nella hall arrivi.

Covid-19 information

As is known, the contingent health situation makes it essential to implement **new ways of managing passenger flows** through immediate actions to balance the service objectives and **preserving public health, restoring passenger confidence in air transport** and rationalizing the interventions that require **the use of resources** in order to safeguard **sustainable operating conditions**.

At the heart of the improvement and adaptation program prepared by So.Ge.A.P. in accordance with the National protocols and the "Guidelines for the resumption of traffic at airports" drawn up by ENAC, there is the implementation of various actions, first of all that of social distancing, aimed at guaranteeing the protection of passengers and airport operators on the passenger flow management plan and on the health plan, to guarantee passengers access to airport facilities and therefore to aircraft only after having undergone a series of screening and through predefined and delimited routes



So.Ge.A.P. has therefore adopted a specific Operational Protocol for the management of health risk by introducing the "**Check-up & Fly**" procedure based on three steps of action:

1. Health control devices for incoming and outgoing flows: a dedicated area has been created in which employees measure the body temperature of passengers and any accompanying persons using infrared thermometers. Passengers and accompanying persons with temperatures below 37.5 ° C, following the appropriate route, will be able to access the remaining areas of the terminal, while those who are not deemed suitable for boarding or access, always through the appropriate route, will be adequately isolated at a distance from other passengers and staff. Special routes have also been set up for arriving passengers to ensure social distancing and temperature measurement. Passengers with suspicious symptoms are directed to the appropriate dedicated area. For both departing and arriving passengers, the intervention of medical personnel is guaranteed in an estimated time of ten minutes.
2. Management of in / out flows - further measures. - In consideration of the clear division of the airport into the departures and arrivals terminal, the routes that must be followed for access and exit from the terminal have been identified.
3. Interventions and measures inside the airport. - 50% of the seating available were banned inside the airport. More spaces are also guaranteed in the departures hall and in the queuing path in the arrivals hall.

Mappa del Terminal

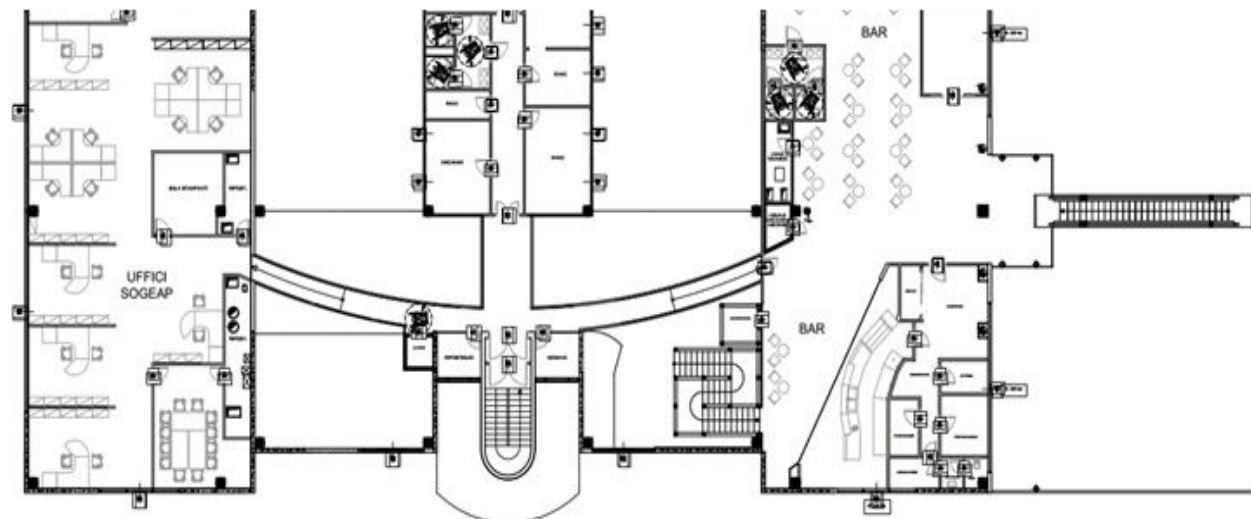
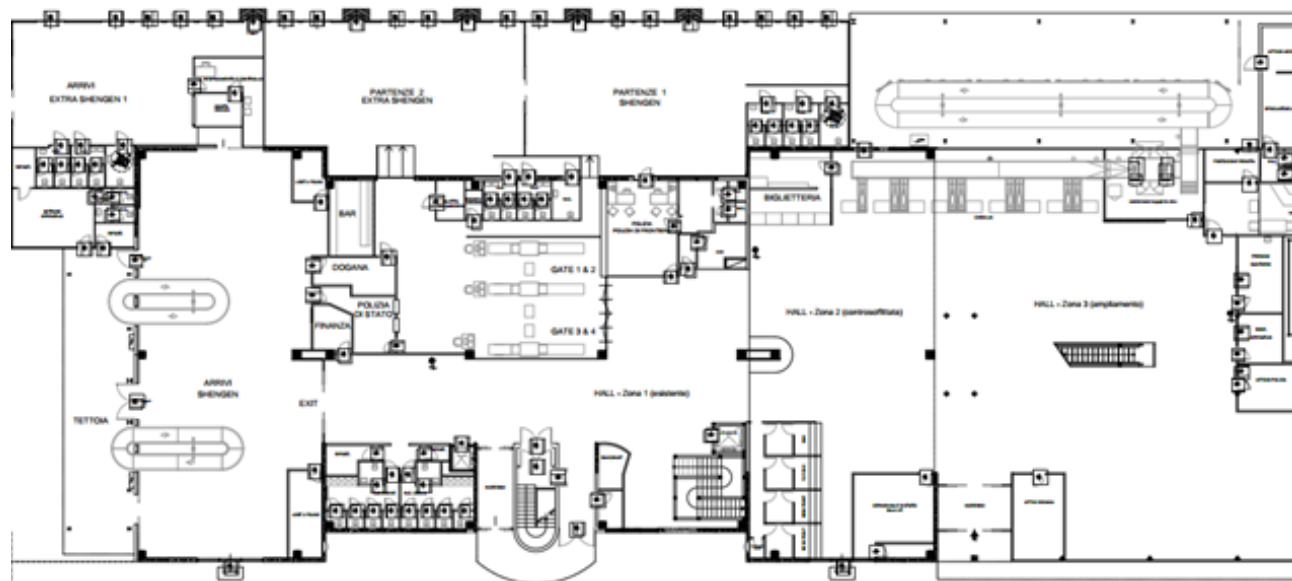
Aerostazione - piano terra

Aerostazione - primo piano

Terminal Map

Terminal - ground floor

Terminal - first floor





I servizi per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

L'aerostazione nella sua interezza è **accessibile** anche agli utenti disabili, grazie all'**assenza di barriere architettoniche** su entrambi i piani del terminal. Il collegamento tra i due piani è assicurato da un **elevatore** accessibile. **Percorsi facilitati** sono disponibili anche nel parcheggio auto, nel quale si trova anche un **sistema di chiamata**. Le **piazzole di sosta dedicate** sono ubicate nel parcheggio auto posto di fronte all'ingresso dell'aerostazione, all'interno del parcheggio antistante l'Aerostazione sono presenti, nelle adiacenze delle **colonnine di chiamata**, gli **stalli per le autovetture di passeggeri a ridotta mobilità**. I **posti auto riservati** sono disponibili sia all'interno del parcheggio a pagamento che all'esterno nella zona di transito dei mezzi pubblici. Tutte le aree in cui si erogano servizi al passeggero sono prive di ostacoli, inoltre è disponibile **personale dedicato su richiesta**, specializzato e in grado di fornire assistenza.

I servizi igienici per disabili sono disponibili presso tutte le principali aree utilizzate dai passeggeri: area imbarchi, sala arrivi, hall aerostazione. I punti di raccolta sono situati all'interno del terminal e individuati dalla segnaletica prevista dalle normative vigenti. **Si ricorda che i vettori invitano i passeggeri ad effettuare la prenotazione del servizio di assistenza; in assenza di prenotazione il Gestore aeroportuale, senza obbligo di risultato, compirà comunque ogni ragionevole sforzo per assicurare i servizi di assistenza previsti. I passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità possono trovare le informazioni necessarie all'indirizzo web <https://www.parma-airport.it/it/assistenze-speciali.html>**

Services for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)

The entire terminal is **accessible** to disabled users, thanks to the **absence of architectural barriers** on both floors of the terminal. The connection between the two floors is ensured by an **accessible lift**. **Facilitated routes** are also available in the car park, where there is also a **priority call system**. The **dedicated lay-bys** are located in the car park located in front of the entrance to the terminal, inside the parking area in front of the terminal there are **stalls for passenger cars with reduced mobility** in the vicinity of the **call columns**. Reserved parking spaces are available both inside the paid parking lot and outside in the transit area of public transport. All areas in which passenger services are provided are free of obstacles, and **dedicated personnel** are available **on request**, specialized and able to provide assistance.

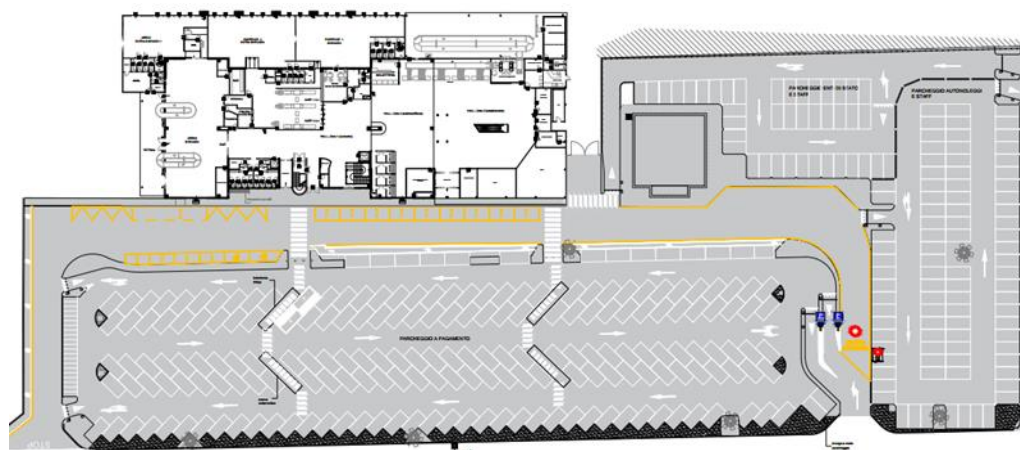
Disabled toilets are available in all the main areas used by passengers: boarding area, arrivals hall, airport hall. The collection points are located inside the terminal and identified by the signs required by current regulations. **Please note that carriers invite passengers to book the assistance service; in the absence of a reservation, the Airport Operator, without obligation of result, will in any case make every reasonable effort to ensure the assistance services provided. Passengers with reduced mobility or with disabilities can find the necessary information at the web address <https://www.parma-airport.it/it/assistenze-speciali.html>**

Guida ai Servizi

Le dimensioni sono la caratteristica principale dell'Aeroporto di Parma: dimensioni ridotte che significano tempi rapidi, distanze brevi da percorrere, servizi a portata di mano e facilmente accessibili.

Services

Dimensions are the main feature of Parma Airport: small dimensions that mean quick times, short distances to travel, services close at hand and easily accessible.



Parcheggi

Di fronte all'aerostazione è presente un parcheggio scoperto a pagamento con circa 200 posti auto, aperto 24 ore con casse automatiche poste sia all'interno che all'esterno dell'aerostazione.

Tariffe di sosta:

Da 15 a 60 minuti: € 1.00
 Da 0 a 3 ore: € 2.50
 Da 3 a 8 ore: € 8.00
 Da 8 a 24 ore: € 15.00
 2° Giorno: € 11.00
 3° Giorno: € 11.00
 Dal 4° Giorno: € 7.00/giorno



Parking

In front of the terminal there is an uncovered paid parking with about 200 parking spaces, open 24 hours with automatic pay stations located both inside and outside the terminal.

Parking rates:

*From 15 to 60 minutes: € 1.00
 1 to 3 hours: € 2.50
 From 3 to 8 hours: € 8.00
 From 8 to 24 hours: € 15.00
 2nd day: € 11.00
 3rd day: € 11.00
 From the 4th day: € 7.00 / day*

Wi-fi

Lo Scalo dispone della rete WI-FI gratuita per i primi trenta minuti di connessione

Ticket Office

L'Aeroporto Internazionale di Parma è fornito di una propria biglietteria in cui è possibile acquistare direttamente i biglietti aerei, anche per voli non in partenza dall'aeroporto stesso. Orari di apertura e ulteriori informazioni sono disponibili al link <https://www.parma-airport.it/it/ticket-office.html>

Bar e Ristoro

All'interno dell'aerostazione è presente un bar con servizio ristorazione nella hall partenze e un bar in sala imbarchi. Nelle stesse aree sono inoltre presenti i servizi di erogazione automatica di cibi e bevande.

Bancomat

Al piano terra terminal è presente uno sportello bancomat ATM multifunzione.

Autonoleggio

Presso l'Aeroporto è disponibile il servizio di noleggio con conducente. Le informazioni e i contatti per le prenotazioni sono disponibili al link <https://www.parma-airport.it/it/rent.html>

Carrelli portabagagli

L'aeroporto mette a disposizione gratuitamente i carrelli portabagagli situati nei pressi dell'ingresso del terminal.

Presidio Sanitario

L'Aeroporto è dotato di un Presidio Sanitario Aeroportuale attivo tutti i giorni dell'anno e durante gli orari di apertura del terminal. L'attività è svolta da personale abilitato alle manovre salvavita, di primo soccorso e D.A.E.

**Wi-fi**

Free WI-FI coverage for the first half hour of connection inside the terminal

Ticket Office

Parma International Airport is equipped with its own ticket office from which it is possible to purchase plane tickets directly, even for flights not departing from the airport itself. Opening hours and further information are available at the link <https://www.parma-airport.it/it/ticket-office.html>

Bar and restaurant

Inside the terminal there is a bar with catering service in the departures hall and a bar in the boarding hall. In the same areas there are also automatic food and drink dispensing services.

ATM

On the ground floor of the terminal there is a multifunctional ATM

Rent a Car

A rental service with driver is available at the airport. Information and contacts for reservations are available at the link <https://www.parma-airport.it/it/rent.html>

Luggage trolleys

The airport provides free luggage trolleys located near the terminal entrance.

Health Assistance

The Airport is equipped with an Airport Health Center active every day of the year and during the opening hours of the terminal. The activity is carried out by personnel qualified for life-saving, first aid and D.A.E.

Come raggiungere l'Aeroporto di Parma

In auto

L'Aeroporto Giuseppe Verdi si trova a 3km (meno di dieci minuti di auto) dall'uscita Parma centro dell'Autostrada del Sole (A1), cui è collegato da una tangenziale a scorrimento veloce.

È raggiungibile:

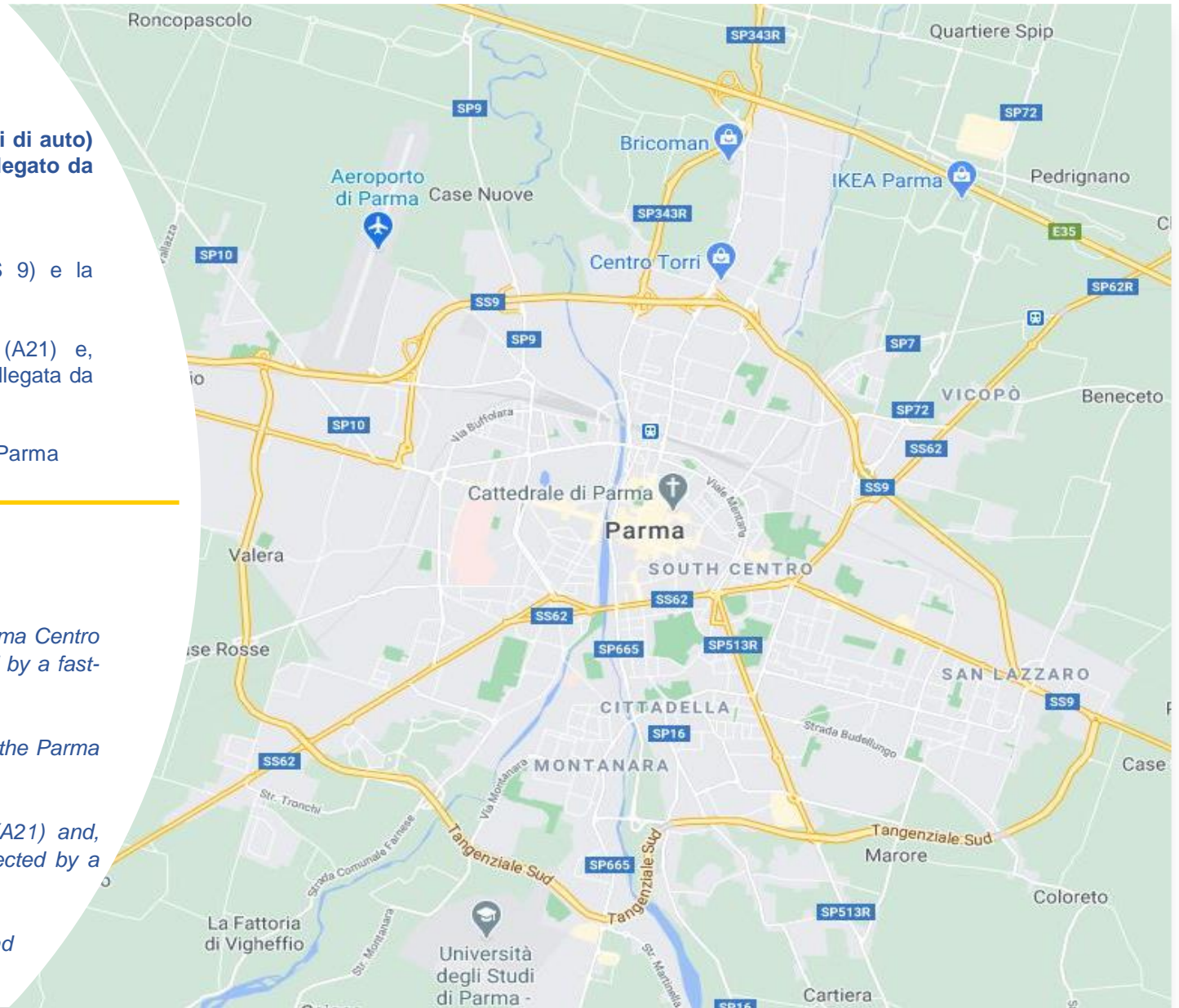
- da Reggio Emilia in 15 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Reggio Emilia in 30 minuti percorrendo la via Emilia (SS 9) e la tangenziale di Parma
- da Piacenza in 40 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Cremona in 45 minuti attraverso l'Autostrada dei Vini (A21) e, successivamente, l'Autostrada del Sole, alla quale la prima è collegata da un comodo allaccio autostradale
- da Modena in 40 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Mantova in 50 minuti percorrendo la SS 343 e la tangenziale di Parma

How to reach Parma Airport

By car

Parma Airport is located 3km (less than ten minutes by car) from Parma Centro exit of the Autostrada del Sole (Highway A1), to which it is connected by a fast-flowing ring road. It can be reached:

- from Reggio Emilia in 15 minutes via the Autostrada del Sole
- from Reggio Emilia in 30 minutes along the Via Emilia (SS 9) and the Parma ring road
- from Piacenza in 40 minutes via the Autostrada del Sole
- from Cremona in 45 minutes through the Autostrada dei Vini (A21) and, subsequently, the Autostrada del Sole, to which the first is connected by a convenient motorway connection
- from Modena in 40 minutes via the Autostrada del Sole
- from Mantua in 50 minutes along the SS 343 and the Parma ring road



In treno, in taxi, in autobus

L'Aeroporto di Parma è collegato al centro della città e alla Stazione Ferroviaria dalla linea urbana 6. La fermata è ubicata di fronte all'aerostazione.

Viene effettuata una corsa ogni 30 minuti dalle 6.30 alle 20.00. Il costo della corsa singola è di € 1,50. È possibile acquistare il biglietto in contanti direttamente sull'autobus con una maggiorazione di € 1,00.

Gli orari in vigore sono consultabili al sito <https://www.tep.pr.it/linea/6/>

I **taxi** sono disponibili all'esterno del terminal oppure prenotabili al numero +39.0521.252562.

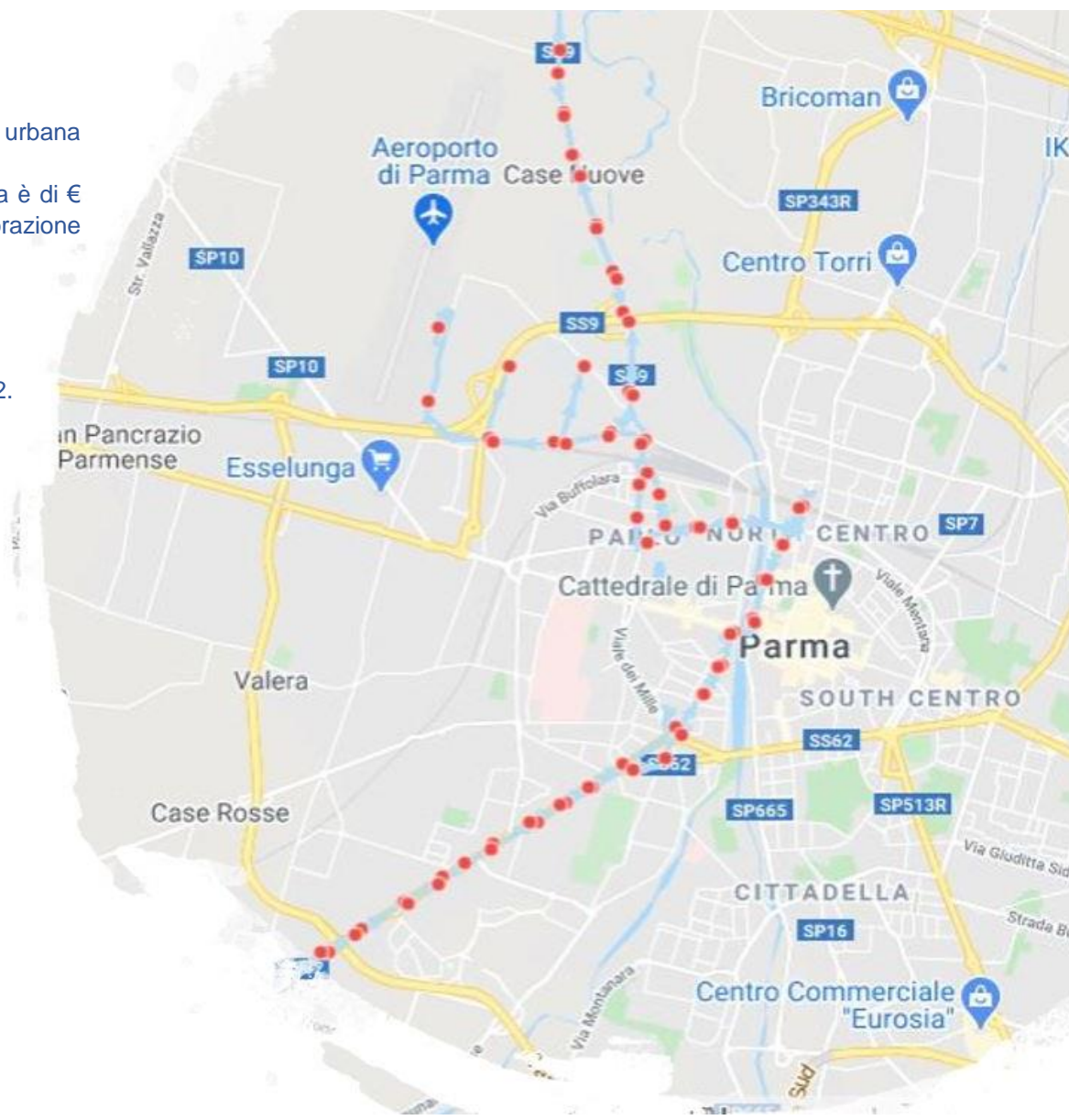
By train, by taxi, by bus

Parma Airport is connected to the city centre and the railway station by urban line 6. The stop is located in front of the airport.

There is a run every 30 minutes from 6.30 to 20.00. The cost of the single journey is € 1.50, it is possible to buy the ticket in cash directly on the bus with an increase of € 1.00.

The timetables in force are available on the website <https://www.tep.pr.it/linea/6/>

Taxis are available outside the terminal or can be booked at +39.0521.252562



Procedure per suggerimenti e reclami

Nel caso in cui il passeggero voglia inoltrare segnalazioni riguardanti i servizi aeroportuali può farlo compilando l'apposito Modulo Suggerimenti e Reclami. I reclami vengono esaminati dagli uffici competenti della Società di Gestione e ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione.

È possibile inoltrare i suggerimenti e i reclami via e-mail all'indirizzo quality@aeroportoparma.it oppure compilare ed inviare il modulo direttamente dal Sito web dell'Aeroporto tramite il seguente link: <https://www.parma-airport.it/it/qualita.aspx#suggerimenti>

In alternativa modulo può essere consegnato presso la biglietteria dell'aeroporto o spedito in busta chiusa al seguente indirizzo: So.Ge.A.P. – Aeroporto di Parma Spa, via Licinio Ferretti 50/a, 43126 Parma.

I passeggeri possono inoltre consultare la Carta dei Diritti del Passeggero dell'ENAC che è esposta presso l'ingresso dell'aerostazione, oltre che pubblicata sul sito www.enac.gov.it

Al fine di segnalare violazioni ad essa relative può essere utilizzato l'apposito "Modulo di segnalazione sul mancato rispetto della Carta dei Diritti del Passeggero" disponibile sul sito ENAC, oppure trasmettere la segnalazione in forma cartacea alle sedi periferiche dell'ENAC, compresa quella ubicata presso l'Aeroporto "Giuseppe Verdi" di Parma.



Procedures for suggestions and complaints

In the event that the passenger wishes to submit reports regarding airport services, it can be done by filling out the appropriate Suggestions and Complaints Form. Complaints are examined by the relevant offices of the Managing Company and are answered within 30 days from the date of receipt.

Suggestions and complaints can be sent via e-mail to quality@aeroportoparma.it or fill in and send the form directly from the Airport website via the following link: <https://www.parma-airport.it/it/qualita.aspx#tips>

Alternatively, the form can be delivered at the airport ticket office or sent in a sealed envelope to the following address: So.Ge.A.P. - Parma Spa Airport, via Licinio Ferretti 50 / a, 43126 Parma.

Passengers can also consult the ENAC Charter of Passenger Rights which is displayed at the entrance to the airport, as well as published on the website www.enac.gov.it

In order to report violations relating to it, the specific "Reporting form on non-compliance with the Passenger Rights Charter" available on the ENAC website can be used, or the report in paper form can be sent to the peripheral offices of ENAC, including the one located at the "Giuseppe Verdi" Airport of Parma.

Contatti e numeri utili (a tariffazione urbana)

So.Ge.A.P. S.p.A.

| | | |
|-------------------------------------|--|-----------------|
| Biglietteria e Ufficio Informazioni | check_in@aeroportoparma.it | +39.0521.951501 |
| Ufficio Operativo | operativo@aeroportoparma.it | +39.0521.951512 |
| Direzione | direzione@parma-airport.it | |
| Settore Amministrazione | amministrazione@aeroportoparma.it | |
| Settore Qualità | quality@aeroportoparma.it | |
| Settore Safety | safety@aeroportoparma.it | |
| Settore Training | training@aeroportoparma.it | |

Enti di Stato presenti nello Scalo

| | | |
|----------------------|--|-----------------|
| E.N.A.C. | aero.parma@enac.gov.it | +39.0521.951518 |
| Polizia di Stato | security.polaria@aeroportoparma.it | +39.0521.951513 |
| Guardia di Finanza | gdf@aeroportoparma.it | +39.0521.951577 |
| Agenzia delle Dogane | dogana@aeroportoparma.it | +39.0521.951523 |
| E.N.A.V. S.p.A. | | +39.0521.951500 |
| Vigili del Fuoco | aeroporto.vvfparma@gmail.com | +39.0521.951526 |
| Croce Rossa Italiana | cp.parma@cri.it | +39.0521.951548 |

Altri Contatti

| | | |
|--------------------------------------|--|-----------------|
| Handling - Air MQQ S.r.l. | handling@airmqg.it | |
| Bar/Ristorante Felsinea Ristorazione | | +39.0521.951522 |

Usfull numbers (with urban pricing)

So.Ge.A.P. S.p.A.

| | | |
|---|--|-----------------|
| <i>Ticket Office and Information Office</i> | check_in@aeroportoparma.it | +39.0521.951501 |
| <i>Operational Office</i> | operativo@aeroportoparma.it | +39.0521.951512 |
| <i>Management</i> | direzione@parma-airport.it | |
| <i>Administration Sector</i> | amministrazione@aeroportoparma.it | |
| <i>Quality Sector</i> | quality@aeroportoparma.it | |
| <i>Safety Sector</i> | safety@aeroportoparma.it | |
| <i>Training Sector</i> | training@aeroportoparma.it | |

State Bodies present in the Airport

| | | |
|--------------------------|--|-----------------|
| E.N.A.C. | aero.parma@enac.gov.it | +39.0521.951518 |
| <i>State Police</i> | security.polaria@aeroportoparma.it | +39.0521.951513 |
| <i>Financial Police</i> | gdf@aeroportoparma.it | +39.0521.951577 |
| <i>Custom Agency</i> | dogana@aeroportoparma.it | +39.0521.951523 |
| E.N.A.V. S.p.A. | | +39.0521.951500 |
| <i>Fire Brigade</i> | aeroporto.vvfparma@gmail.com | +39.0521.951526 |
| <i>Italian Red Cross</i> | cp.parma@cri.it | +39.0521.951548 |

Other Contacts

| | | |
|---|--|-----------------|
| Handling - Air MQQ S.r.l. | handling@airmqg.it | |
| <i>Bar/Restaurant Felsinea Ristorazione</i> | | +39.0521.951522 |



SO.GE.A.P. 
AEROPORTO DI PARMA



ISO 9001
ACSQ
Certification Body

Certificate nr. 19QMAC030