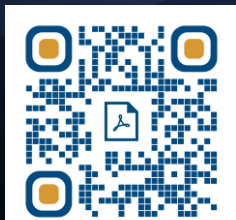


Aeroporto Internazionale di Parma "Giuseppe Verdi" Carta dei Servizi 2022

Parma International Airport "Giuseppe Verdi" Service Charter 2022



SO.GE.A.P
AEROPORTO DI PARMA



PMF
Aeroporto
Internazionale
Parma



ISO 14001

LL-C (Certification)

Certificate nr. 3909736



ISO 9001

ACSQ
Certification Body

Certificate nr. 19QMAC030



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
Parcheggio	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
Indicatori di Qualità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022	18
Indicatori Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022	21
Procedure per suggerimenti e reclami	23
Contatti e numeri utili	24

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>Quality Index – Data 2021 and Targets 2022</i>	18
<i>Passengers with Reduced Mobility Index – Data 2021 and Targets 2022</i>	23
<i>Suggestions and Complaints procedures</i>	23
<i>Useful Numbers</i>	24

Finalità della Carta dei Servizi

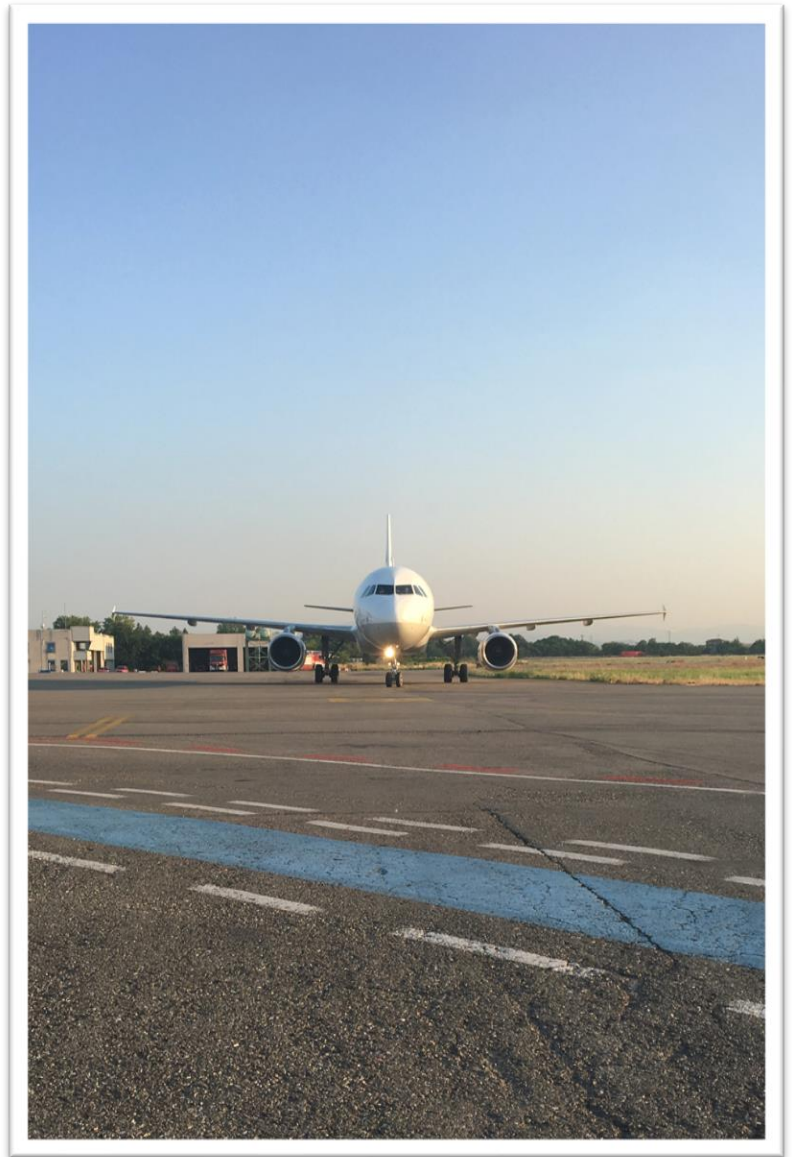
La Carta dei servizi raccoglie le informazioni e le notizie utili per fruire dei servizi messi a disposizione dall'Aeroporto di Parma seguendo i principi fondamentali di eguaglianza, l'imparzialità, la non discriminazione, il diritto all'informazione anche in formato accessibile, nonché quelli di continuità,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

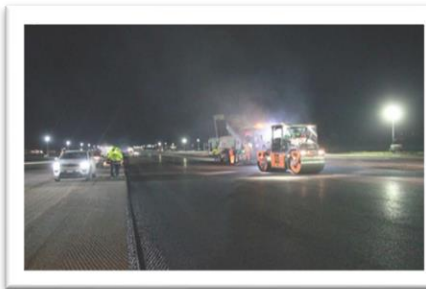
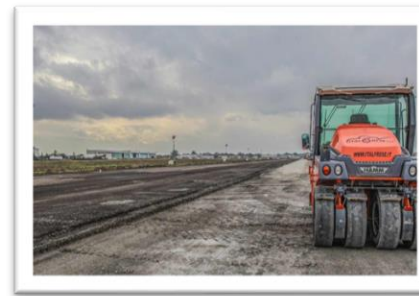
La struttura dell'Aeroporto di Parma, intitolata al celeberrimo compositore parmense Giuseppe Verdi è dotata di **una pista in asfalto lunga 2244 metri, larga 45 metri e con shoulders da 7.5 metri. So.Ge.A.P. S.p.A., costituita nel 1983 e composta da Enti Locali e soggetti privati, gestisce l'Aeroporto** 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.

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 il risanamento strutturale della pavimentazione portante e la realizzazione 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.

Nel corso del 2021 è stato emanato il Decreto del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità sostenibili per l'approvazione del Contratto di Programma. Inoltre, si è concluso l'iter di **Valutazione Impatto Ambientale** con l'emanazione del **Decreto** del Ministero della Transizione Ecologica e del Ministero della Cultura con il quale è stato espresso giudizio positivo di **compatibilità ambientale del Piano di Sviluppo Aeroportuale.** Infine, il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità sostenibili ha **avviato il procedimento di Conformità Urbanistica.**

Managing Company Overview

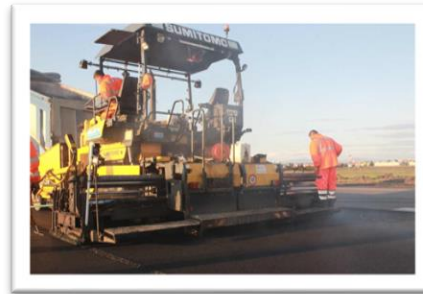
The infrastructure of Parma Airport, named after the famous Parma's born composer Giuseppe Verdi, is equipped with an asphalt runway of 2,124 / 2244 meters long, 45 meters wide and with 7.5 meters shoulders. So.Ge.A.P. S.p.A., established in 1983 with stakeholders from local authorities and public and 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. In addition, other interventions were carried out to make the infrastructure system more efficient and to increase safety levels.

In 2021, the Decree of the Ministry of Sustainable Infrastructure and Mobility was issued for the **approval of the Planning Agreement**. In addition, **the Environmental Impact Assessment process** was concluded with the issuance of the Decree of the Ministry of Ecological Transition and the Ministry of Culture **with positive evaluation on the environmental compatibility of the Airport Development Plan**. Finally, the Ministry of Sustainable Infrastructures and Mobility has started the Town Planning Compliance procedure.

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.

Il **Sistema di Gestione per l'Ambiente** di So.Ge.A.P. S.p.A. è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma **ISO 14001:2015 per la gestione voli e passeggeri con attività connesse e collegate**

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.

The **Environmental Management System** of So.Ge.A.P. S.p.A. has been assessed and found compliant with the requirements of the **ISO 14001: 2015 standard for the management of flights and passengers with related and connected activities**

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. **Prevenzione della diffusione del virus COVID-19**: l'Aeroporto di Parma adotta tutte le misure per rendere l'esperienza di viaggio e la permanenza in aeroporto gradevoli e sicure. Prima di programmare il viaggio si consiglia di verificare le disposizioni normative vigenti consultabili al seguente link <https://www.parma-airport.it/it/covid-19-info.aspx>



Travel tips

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

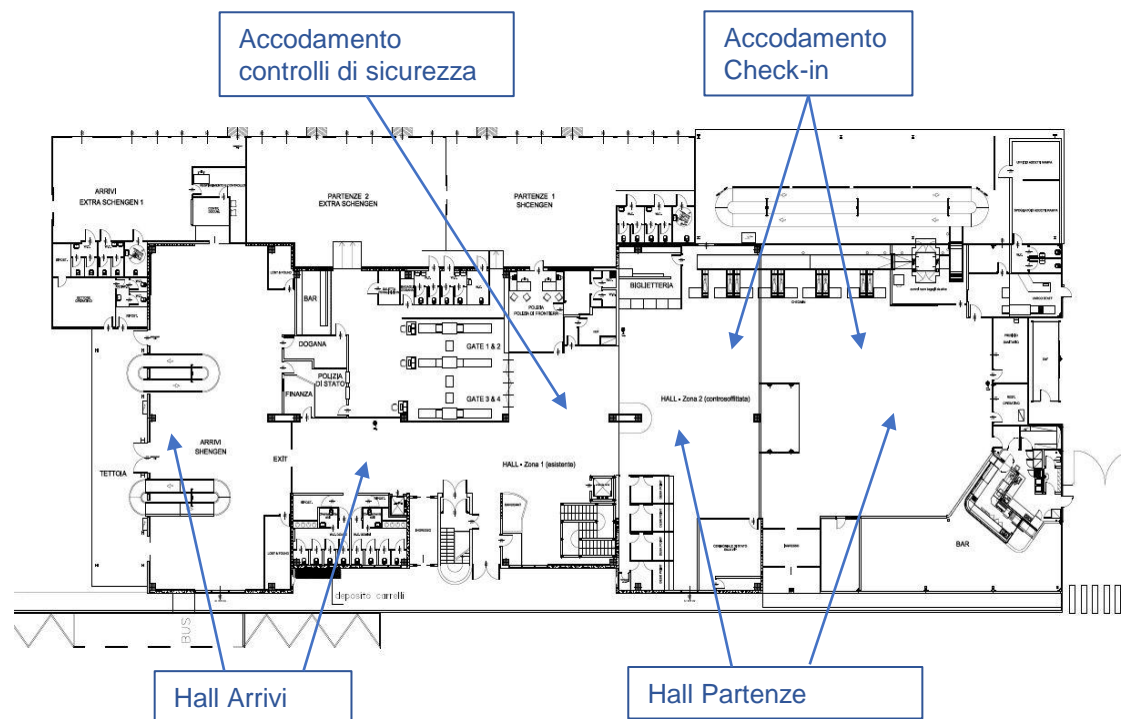
Biometric passport: check that it is valid and not damaged. **Identity Documents for Minors**: all minors who travel must have a valid individual and personal identity document, therefore they too must have an Identity Card (if necessary for the trip, also valid for expatriation) or passport. **Tickets**: 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. **Prevention of the spread of the COVID-19 virus**: Parma Airport takes all preventive measures to make the travel experience and the stay at the airport pleasant and safe. Before planning the trip, it is advisable to check the regulations in force which can be consulted at the following link <https://www.parma-airport.it/it/covid-19-info.aspx>

Informativa Covid-19

Come noto, per rispondere alle **nuove esigenze** sanitarie è 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 atte a garantire la protezione dei passeggeri e degli addetti alle attività aeroportuali sia 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 tramite percorsi predefiniti e delimitati.

In relazione alla cessazione dello stato di emergenza ed alla percentuale di vaccinazione della popolazione nazionale, le recenti disposizioni normative pongono l'accento sulle modalità di **informazione agli utenti**, nonché sulle **misure organizzative da attuare nelle aerostazioni**, nella consapevolezza della necessità di contemperare in maniera appropriata il contrasto del rischio sanitario comunque vigente.



So.Ge.A.P. ha quindi adottato un apposito **Protocollo Operativo** per la gestione del rischio sanitario basato su tre linee d'azione:

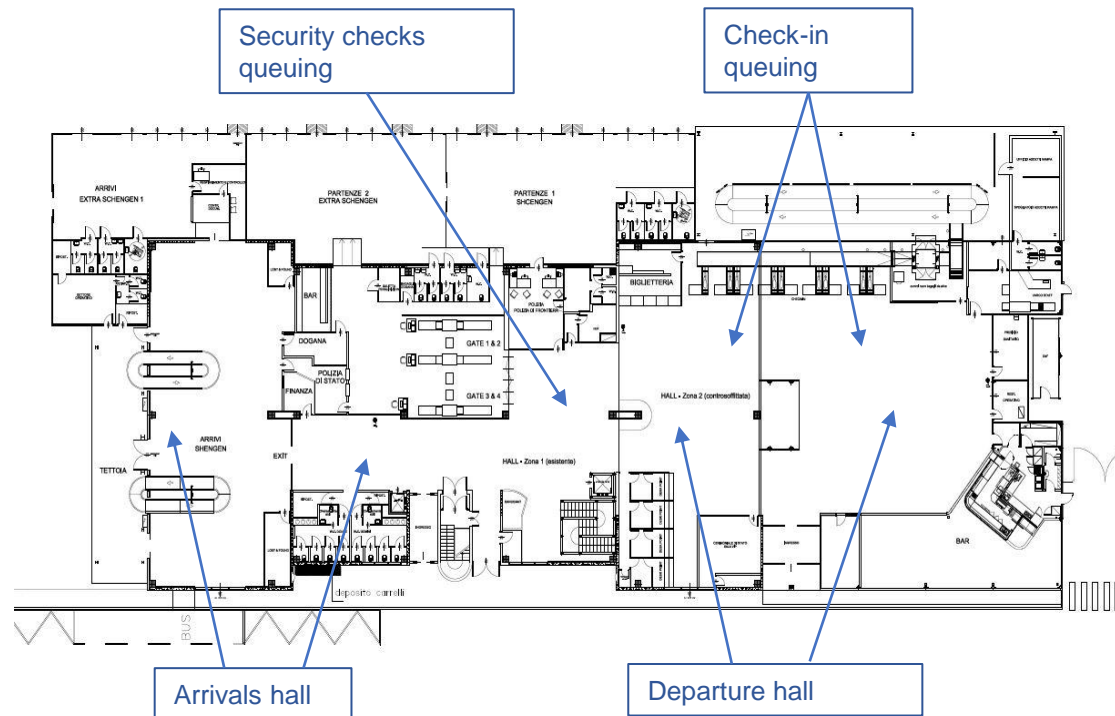
1. **Gestione dei flussi in/out:** In considerazione della netta suddivisione dell'aerostazione in terminal partenze e arrivi, sono stati identificati i percorsi che devono essere seguiti per l'accesso e l'uscita dal terminal da parte di passeggeri, accompagnatori, personale e operatori aeroportuali. Le due porte scorrevoli presenti al piano terra del terminal vengono utilizzate per segregare i flussi in ingresso ed uscita dall'aerostazione. La porta antistante la zona check-in viene utilizzata esclusivamente per l'ingresso di personale aeroportuale e passeggeri, mentre la porta nella zona arrivi viene utilizzata esclusivamente per l'uscita.
2. **Gestione dei flussi di passeggeri in arrivo e in partenza – ulteriori misure:** Per salire a bordo degli aeromobili è obbligatorio indossare la mascherina (chirurgica o FFP2 secondo la normativa vigente). Il controllo del corretto utilizzo della mascherina avviene in fase di imbarco. Vengono inoltre effettuati con regolarità annunci per invitare l'utenza a rispettare il distanziamento sociale nei punti di accodamento (biglietteria, check-in, controlli di sicurezza, ecc.). Nelle aree di ritiro bagagli e controllo passaporti è presente apposita segnaletica per il rispetto del distanziamento sociale e l'utilizzo corretto della mascherina.
3. **Interventi e misure all'interno dell'aerostazione:** All'interno del terminal è raccomandato indossare la mascherina (chirurgica o FFP2). Sono inoltre garantiti maggiori spazi nella hall partenze, nei percorsi di accodamento e nella hall arrivi.

Covid-19 information

As is known, in order to respond to the **new health needs**, it is 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 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 through predefined and delimited routes.

Concerning to the end of the state of emergency and the high percentage of vaccination of the national population, the recent regulatory provisions put emphasis on methods to informing users, as well as on the organizational measures to be implemented in the terminals, in order to correctly balance the new regulatory provisions with the need to contrast the health hazard still in force



So.Ge.A.P. has therefore adopted a specific Operational Protocol for the management of health risk based on three steps of action:

1. **Management of in / out flows:** Considering the clear division of the airport into departures and arrivals terminals, the routes that must be followed for access and exit from the terminal by passengers, companions or staff have been clearly identified. The two sliding doors on the ground floor of the terminal are used to segregate the flows in and out of the airport. The door in front of the check-in area is used exclusively for the entrance of airport staff and passengers, while the door in the arrivals area is used exclusively for the exit.
2. **Management of arriving and departing passenger flows - further measures:** To board the aircraft it is mandatory to wear a mask (surgical or FFP2 according to current legislation). The control of the correct use of the mask will take place during boarding. Announcements are also made regularly to invite users to respect social distancing at queuing points (ticket office, check-in, security checks, etc.). At the baggage reclaim and passport control area there are special signs for respecting social distancing and the correct use of the mask.
3. **Interventions and measures inside the terminal:** Inside the terminal it is recommended to wear a mask (surgical or FFP2). More spaces are also guaranteed in the departure hall, in the queuing routes and in the arrival's hall.

Mappa del Terminal

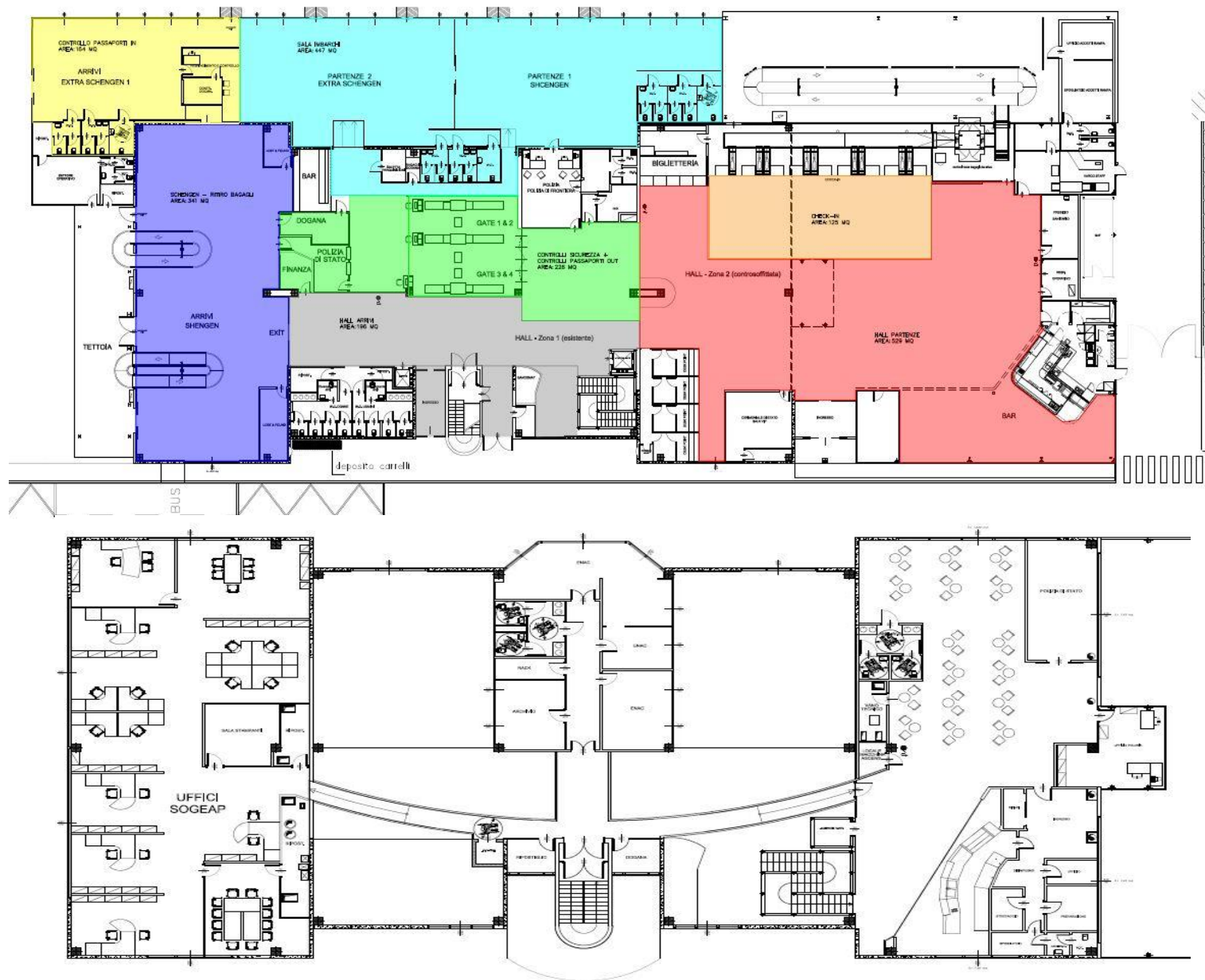
Aerostazione - piano terra

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.

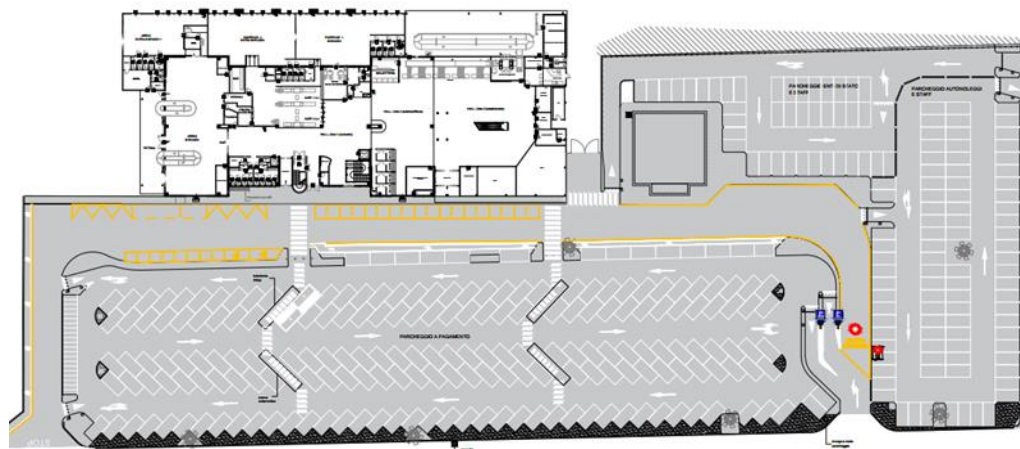
Disabled toilets are available in all the main areas used by passengers: boarding area, arrivals hall, airport hall. The collection points are located inside the terminal and identified by the signs required by current regulations. **Please note that carriers invite passengers to book the assistance 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 cassa automatica posta all'esterno dell'aerostazione.

Tariffe di sosta:

da 0 a 15 minuti: gratuito
 fino a 1 ora: € 2,90
 fino a 2 ore: € 4,90
 fino a 6 ore: € 9,90
 fino a 24 ore: € 15,00
 dal 2° giorno al 6° giorno: € 13,90/giorno
 dal 7° giorno: € 4,90/giorno



Parking

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

Parking rates:

*from 0 to 15 minutes: free
 up until 1 hour: € 2.90
 up until 2 hours: € 4.90
 up until 6 hours: € 9.90
 up until 24 hours: € 15.00
 From the 2nd to 6th day: € 13.90/day
 From the 7th day: € 4.90/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:

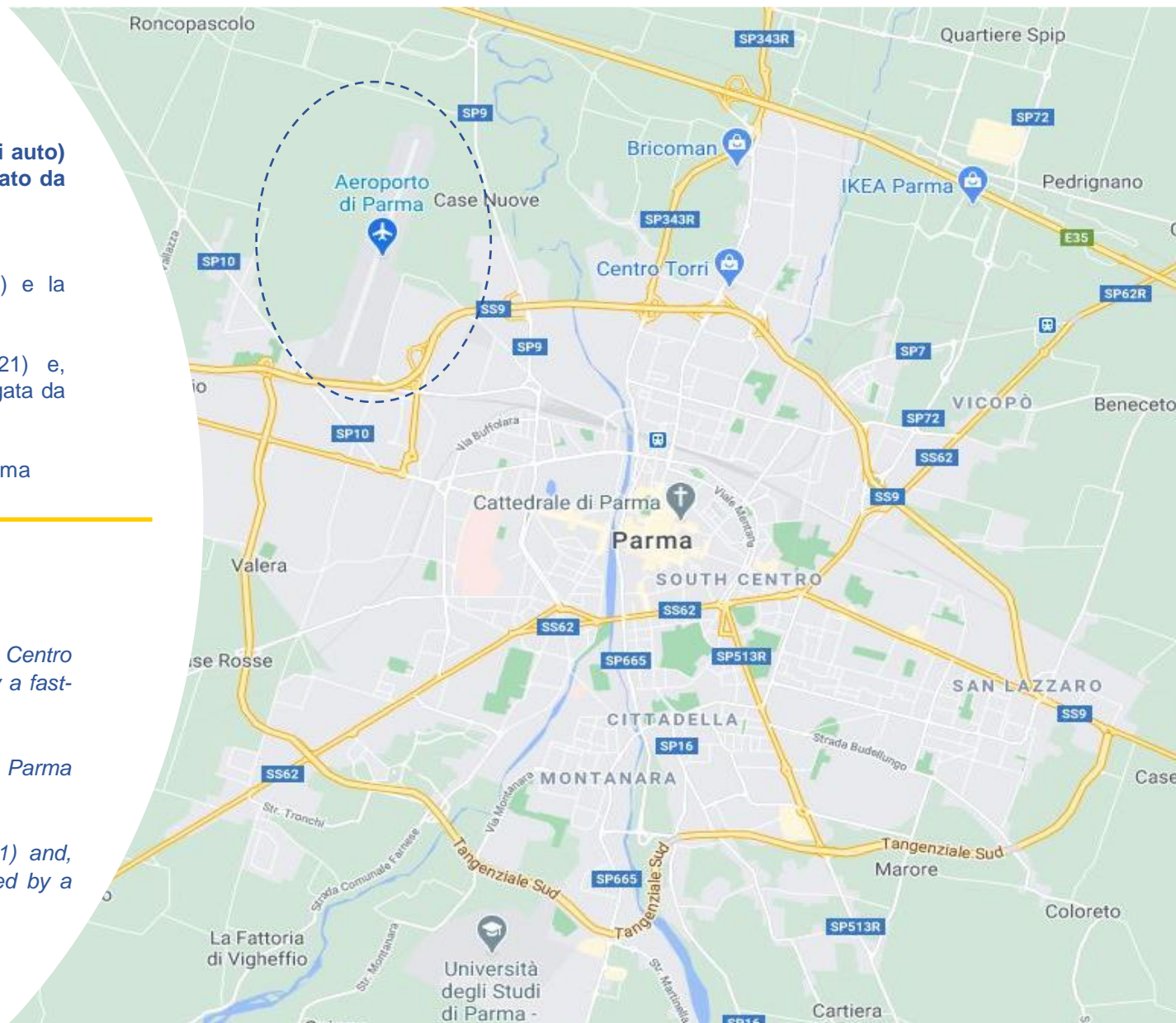
- da Reggio Emilia in 15 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Reggio Emilia in 30 minuti percorrendo la via Emilia (SS 9) e la tangenziale di Parma
- da Piacenza in 40 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Cremona in 45 minuti attraverso l'Autostrada dei Vini (A21) e, successivamente, 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.

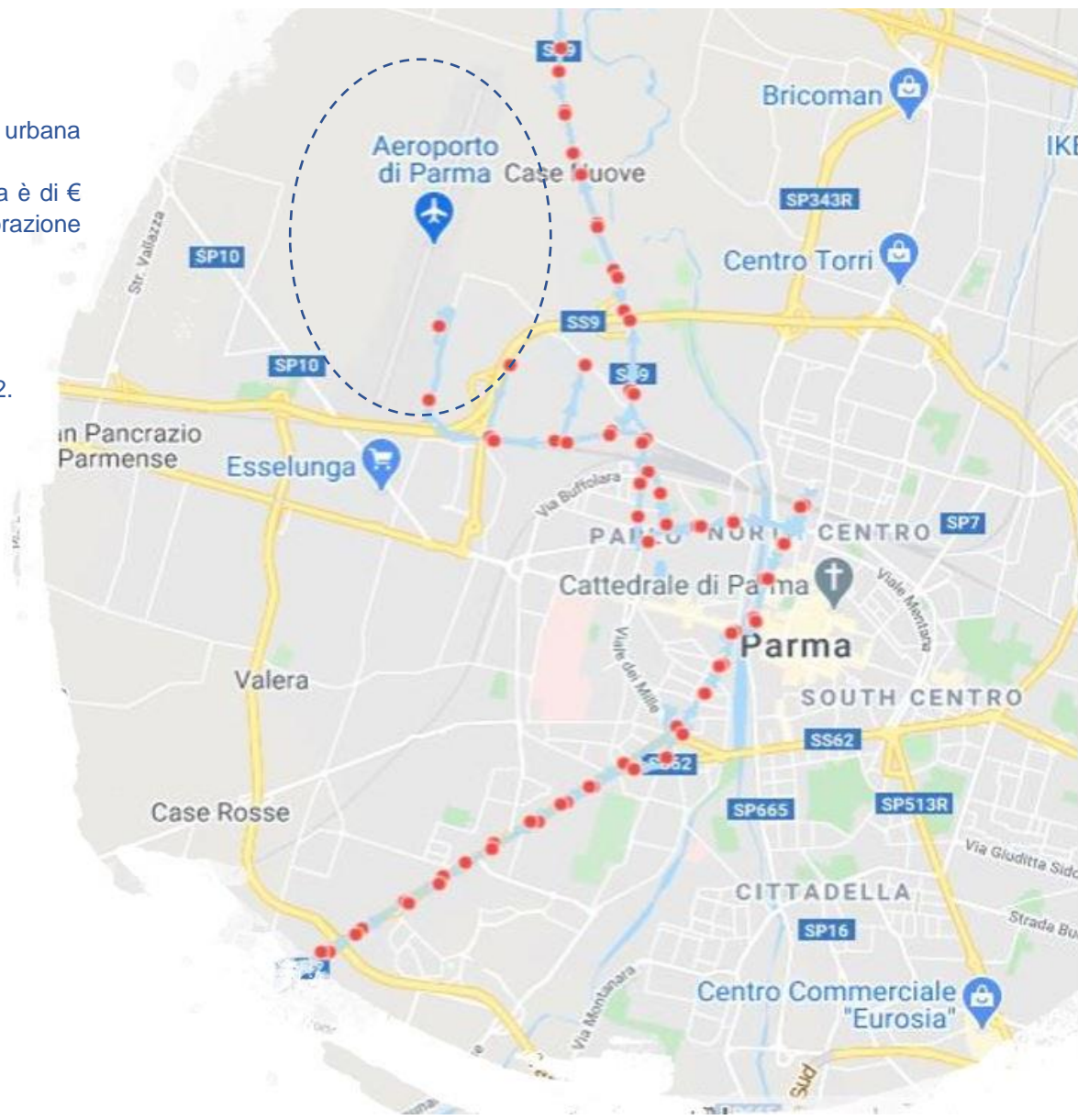
By train, by taxi, by bus

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



Indicatori di Qualità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022

Quality Index – Data 2021 and Targets 2022

INDICATORE INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 DATA 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SECURITY			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of the security control service for people and hand luggage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,1%	98,1%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SECURITY			
Percezione complessiva sul servizio di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the personal and property security service at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	99,0%
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY			
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flight punctuality</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% of flights on time on total departing flights</i>	80,3%	82,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo <i>Total misdirected baggage at the departure of the airport</i>	N. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza <i>No. of baggage not delivered at the destination airport / 1,000 departing passengers</i>	0	0
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of the first baggage from the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from the block-on of the aircraft to the delivery of the first baggage in 90% of cases</i>	13'59"	13'59"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of the last baggage from the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from the block-on of the aircraft to the delivery of the last baggage in 90% of cases</i>	19'06"	19'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for the first passenger to disembark</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	6'12"	6'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and punctuality of the services received at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,7%	97,0%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANING AND HYGIENIC CONDITIONS			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette <i>Perception of restroom level of cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,9%	94,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness in the terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,3%	98,0%

Indicatori di Qualità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022

Quality Index – Data 2021 and Targets 2022

INDICATORE INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 DATA 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT WHEN STAYING AT THE AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,3%	95,0%
Percezione efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people movers, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,4%	95,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the efficiency of air conditioning systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,1%	94,5%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the overall comfort level of the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89,8%	91,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES			
Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity quality inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85,2%	86,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni ove presenti <i>Perception about availability of stations for recharging mobile phones / laptops in the common areas where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	Servizio non presente all'Aeroporto di Parma <i>This service is not available at Parma Airport</i>	
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the opening hours of the bars with the opening hours of the airport</i>	% dei voli in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving / departing flights compatible with the opening hours of the bars in the respective areas</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, if any available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	Servizio non presente all'Aeroporto di Parma <i>This service is not available at Parma Airport</i>	
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of the availability of free drinking water dispensers, if any available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	Servizio non presente all'Aeroporto di Parma <i>This service is not available at Parma Airport</i>	
Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability / quality / prices of shops and newsstands</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	Servizio non presente all'Aeroporto di Parma <i>This service is not available at Parma Airport</i>	
Percezione sulla disponibilità /qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability / quality / prices of bars and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87,2%	88,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of stocked drink / snack dispensers, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,4%	94,0%

Indicatori di Qualità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022

Quality Index – Data 2021 and Targets 2022

INDICATORE INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 DATA 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA INFORMATION TO CUSTOMERS			
Sito web di facile consultazione ed aggiornato <i>Easy to consult and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,7%	93,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the effectiveness of operational information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,1%	94,5%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,7%	93,0%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of airport staff professionalism (infopoint, security)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,2%	96,5%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signs, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,5%	94,0%
SERVIZI SPORTELLLO/BANCO CHECK IN / COUNTER SERVICES			
Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on the ticket service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,0%	93,0%
Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of survey cases</i>	11'24"	11'10"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89,6%	91,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security checkpoints</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of survey cases</i>	8'38"	8'30"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	Non rilevabile sotto i 500.000 passeggeri annui <i>Not traceable under 500.000 annual passengers</i>	
INTEGRAZIONE MODALE MODAL INTEGRATION			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, comprehensibility and effectiveness of external signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,1%	93,5%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of city / airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89,8%	91,0%

Indicatori Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022

Passengers with Reduced Mobility Index – Data 2021 and Targets 2022

INDICATORE PRM PRM INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 DATA 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES			
Per PRM in partenza con prenotazione. Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For PRM departing with booking. Waiting time to receive assistance, from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'32"	2'30"
Per PRM in partenza senza prenotazione. Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For PRM departing without pre-notification. Waiting time to receive assistance, from one of the designated points of the airport, once you have notified your presence</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'32"	2'31"
Per PRM in arrivo con prenotazione. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving with pre-notification. Waiting time on board for the disembarkation of the PRM, after the disembarkation of the last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	4'43"	4'40"
Per PRM in arrivo senza prenotazione. Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without pre-notification. Waiting time to receive assistance, at the gate / aircraft point, from the disembarkation of the last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	4'43"	4'41"
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) SAFETY FOR THE PERSON (SAFETY)			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the status and functionality of the equipment supplied</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of staff training</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to visual, hearing and motor disabilities compared to the total number of essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible on the total number of essential information</i>	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale. <i>Completeness: number of information and instructions, relating to the services offered, available in an accessible format compared to the total number.</i>	% informazioni/ istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni <i>% essential information accessible on the total number of essential information</i>	100%	100%

Indicatori Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità – Risultati 2021 e Obiettivi 2022

Passengers with Reduced Mobility Index – Data 2021 and Targets 2022

INDICATORE PRM PRM INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 DATA 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION			
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal airport signs</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute. <i>Number of responses provided within the established time frame compared to the total number of requests for information received.</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste. <i>% responses provided within the established time frame on the total number of requests.</i>	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM. <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic:</i>	0%	0%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM. <i>Perception of the effectiveness of PRM assistance.</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport infrastructures: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of the dedicated parking spaces for PRMs (eg Sala Amica)</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI STAFF RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of the courtesy of staff (infopoint, security, staff dedicated to special assistance)</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM. <i>Perception of the professionalism of the staff dedicated to providing special assistance to PRMs.</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	100%

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


ISO 14001
LL-C (Certification)
Certificate nr. 3909736

PMF
Aeroporto
Internazionale
Parma