

**Aeroporto Internazionale di  
Parma “Giuseppe Verdi”  
Carta dei Servizi 2024**

***Parma International Airport  
“Giuseppe Verdi”  
Service Charter 2024***



SO.GE.A.P  
AEROPORTO DI PARMA



PMF  
Aeroporto  
Internazionale  
Parma



**ISO 14001**

LL-C (Certification)

Certificate nr. 3909736



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

Certificate nr. 3910332



**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
Mappa del Terminal	10
I Servizi per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)	11
Guida ai Servizi	12
Parcheggio	12
Wi-fi	13
Ticket Office	13
Bar e Ristoro	13
Bancomat	13
Autonoleggio	13
Carrelli portabagagli	13
Presidio Sanitario	13
Come raggiungere l'Aeroporto di Parma	14
In auto	14
In treno, in taxi, in autobus	15
Indicatori di Qualità – Risultati 2023 e Obiettivi 2024	16
Indicatori Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità – Risultati 2023 e Obiettivi 2024	19
Procedure per suggerimenti e reclami	21
Contatti e numeri utili	23

**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>Airport Map</i>	10
<i>Services for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)</i>	11
<i>Services Guide</i>	12
<i>Parking</i>	12
<i>Internet Wi-fi</i>	13
<i>Ticket office</i>	13
<i>Restaurant / Bar</i>	13
<i>ATM</i>	13
<i>Rent a Car</i>	13
<i>Luggage trolleys</i>	13
<i>Health Assistance</i>	13
<i>How to reach Parma Airport</i>	14
<i>By car</i>	14
<i>By train, taxi or bus</i>	15
<i>Quality Index – Data 2023 and Targets 2024</i>	16
<i>Passengers with Reduced Mobility Index – Data 2023 and Targets 2024</i>	19
<i>Suggestions and Complaints procedures</i>	22
<i>Useful Numbers</i>	23

## **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.

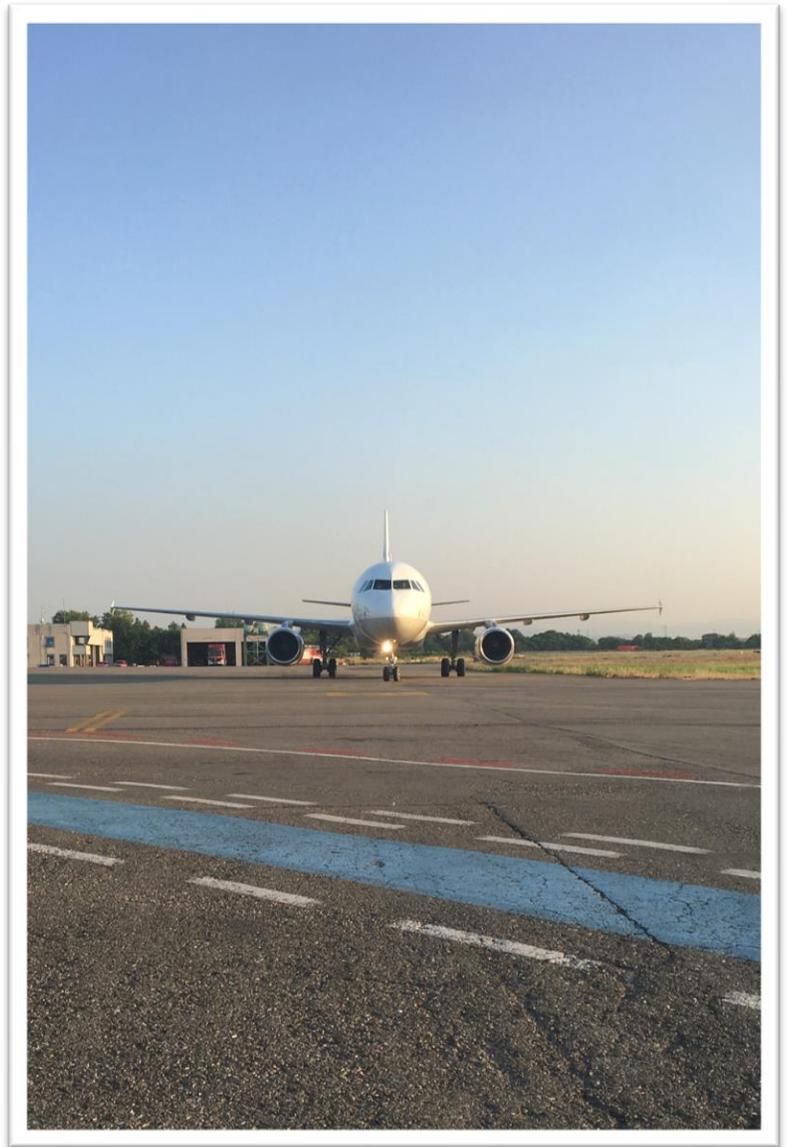
La Carta dei Servizi consente ai passeggeri una facile consultazione dei servizi offre agli stessi uno strumento con cui valutarne la qualità.

---

## **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.*

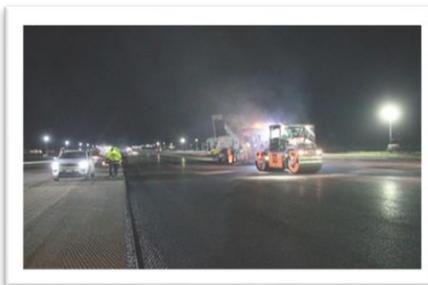
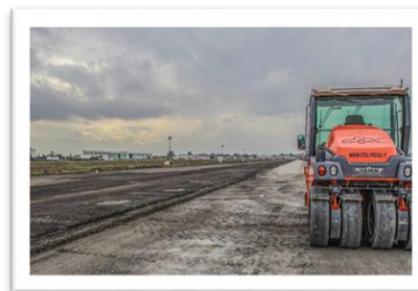
## Presentazione della Società di Gestione

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**, è stato necessario convertire il proprio Certificato Aeroportuale Nazionale in Certificato Aeroportuale Europeo. 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.

Nel corso del 2016 è stata avviata l'iter di approvazione del Piano di Sviluppo Aeroportuale. L'obiettivo del **Masterplan** è fissato nella definizione degli **interventi strutturali e funzionali per il mantenimento, il potenziamento e l'ammodernamento dell'intero sistema aeroportuale**. Il Piano di Sviluppo Aeroportuale ha ottenuto l'approvazione tecnica di ENAC nel mese di agosto 2018



**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**.

**Nel corso del 2022** il Gestore, insieme agli handlers operanti presso l'Aeroporto, ha partecipato alla procedura di selezione tramite Avviso pubblico per la concessione di contributi pubblici per l'acquisto di autovetture e mezzi airside a trazione elettrica indetta dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile. Dette società si sono classificate nelle prime quattro posizioni della graduatoria aggiudicandosi il finanziamento. Grazie a tale contributo, nel corso del 2023 verrà attuata la **totale sostituzione degli attuali mezzi operanti in airside alimentati da motori endotermici con mezzi a trazione elettrica**. Ciò consentirà di realizzare l'obiettivo di interesse comune della **riduzione delle emissioni** e di **migliorare il livello di sostenibilità ambientale dell'Aeroporto di Parma**.

Nel corso del **2023** il Masterplan è stato sottoposto ad una **ulteriore valutazione ambientale** ed ha ottenuto la **dichiarazione di Conformità Urbanistica da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti** a seguito della positiva conclusione della Conferenza dei Servizi

## 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**, it was necessary to convert their National Airport Certificate into a European Airport Certificate. 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.

During 2016 it was also started the process of approval for the Airport Development Plan. The goal of the **Masterplan** is set in the definition of **structural and functional interventions for the maintenance, upgrading and modernization of the entire airport system**. The Airport Development Plan obtained technical approval from ENAC in August 2018.



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.

During **2022** the Managing Company, together with the handlers operating at the airport, participated in the selection procedure through a public notice for the granting of public subsidies for the purchase of electrically-powered cars and airside vehicles called by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC). These companies ranked in the first four positions of the ranking list and were awarded the financing. Thanks to this contribution, the **total replacement of the current airside vehicles powered by endothermic engines with electric-powered vehicles** will be implemented in the course of 2023. This will make it possible to achieve the objective of common interest of **reducing emissions and improving the level of environmental sustainability at Parma Airport**.

During **2023**, the Masterplan underwent further **environmental assessment** and obtained the **Declaration of Urban Conformity from the Ministry of Infrastructure and Transport** following the successful conclusion of the Services Conference

## 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**. Nel 2022 il Gestore decise di **estendere il campo di certificazione ISO 9001:2015 all'intera struttura societaria**, conseguendo la certificazione per i settori di attività **"Gestione delle infrastrutture per l'esercizio dell'attività aeroportuale e attività dei servizi connessi al trasporto aereo"**.

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**. In 2022 the Managing company decided to **extend the scope of ISO 9001:2015 certification to the entire corporate structure**, achieving certification for the business sectors **'Management of infrastructures for airport operations and airside service activities'**.

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. Dal 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

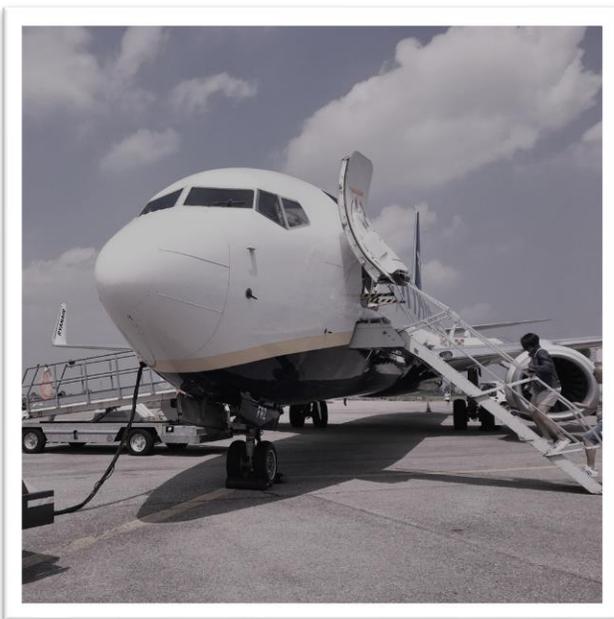
So.Ge.A.P. **constantly pays attention to the environmental care and sustainability.** Within the Airport, all operators carry out **separate waste collection** as required by the Municipal Plan for the collection and management of waste, in order to increase the recycling process. For on-board waste 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. From 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.



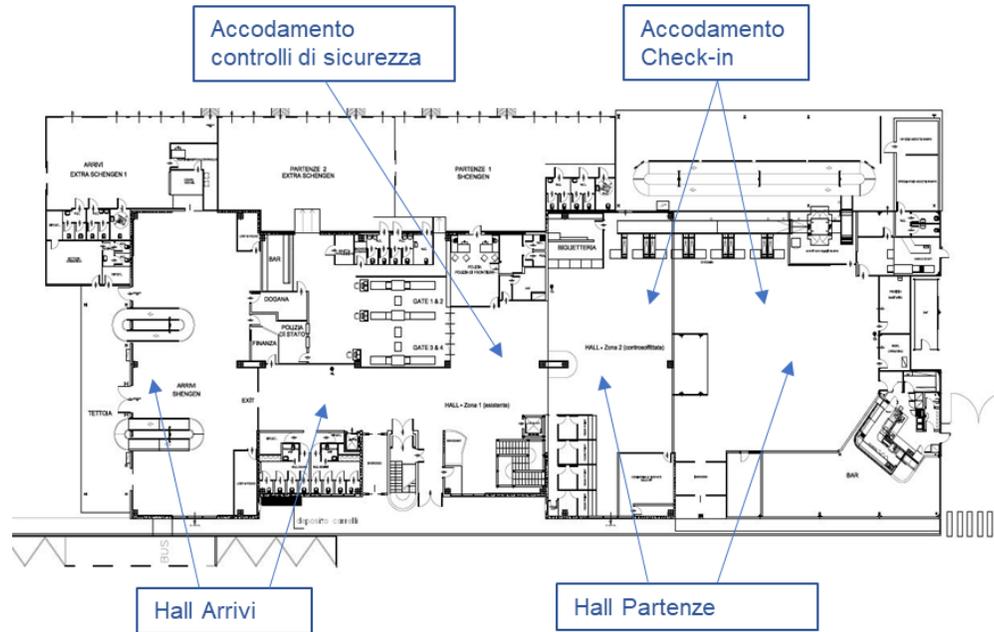
### Travel tips

**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.

## Mappa del Terminal

### Aerostazione - piano terra

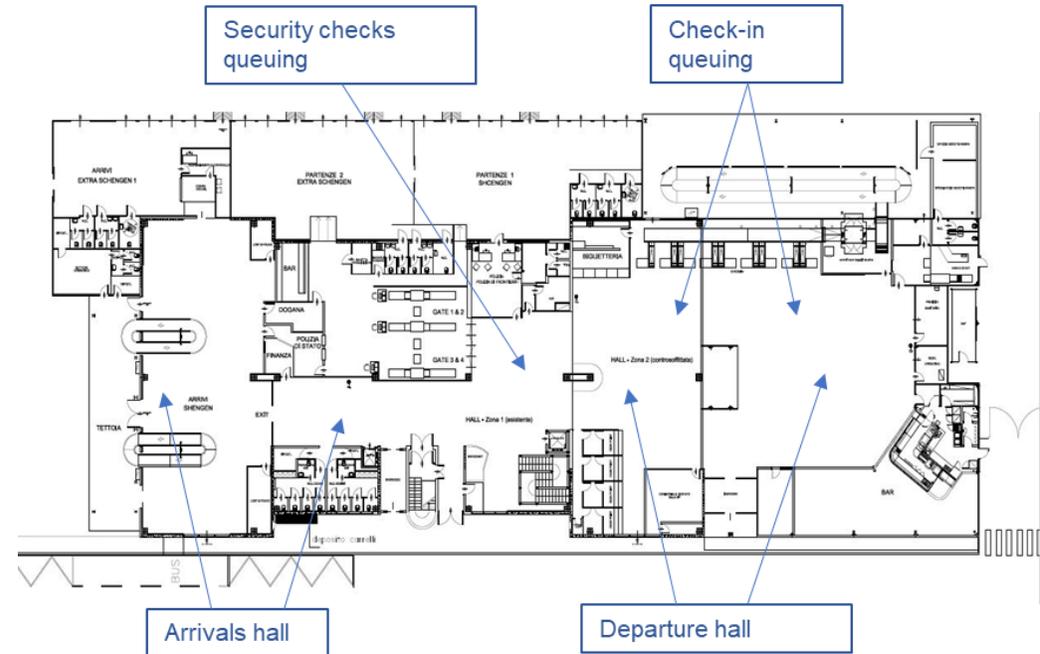


### Aerostazione - primo piano



## 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 a ridotta mobilità, 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. Le **piazzole di sosta dedicate** sono ubicate nel parcheggio auto posto di fronte all'ingresso dell'aerostazione. 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 reduce mobility 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. The **dedicated lay-bys** are located in the car park located in front of the entrance to the terminal. 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.

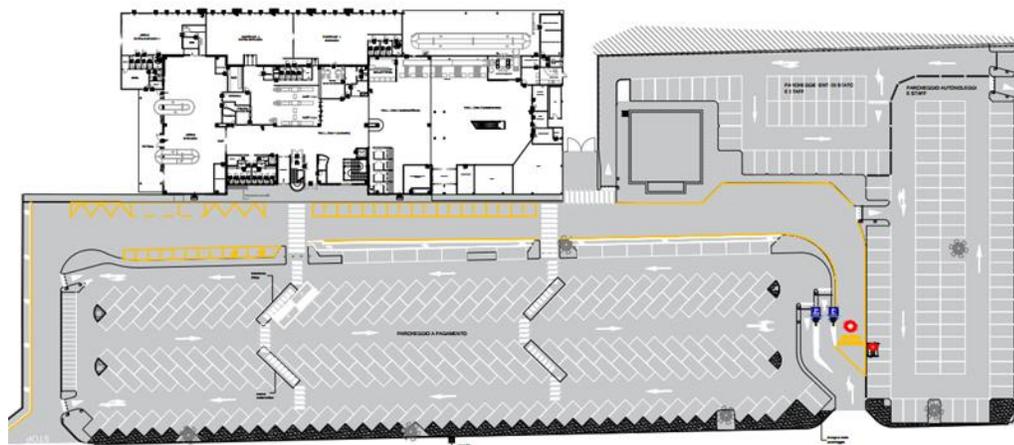
Disabled toilets are available in all the main areas used by passengers: boarding area, arrivals hall, airport hall. The collection points are located inside the terminal and identified by the signs required by current regulations. **Please note that carriers invite passengers to book the assistance 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 2<sup>nd</sup> to 6<sup>th</sup> day: € 13.90/day  
 From the 7<sup>th</sup> 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:

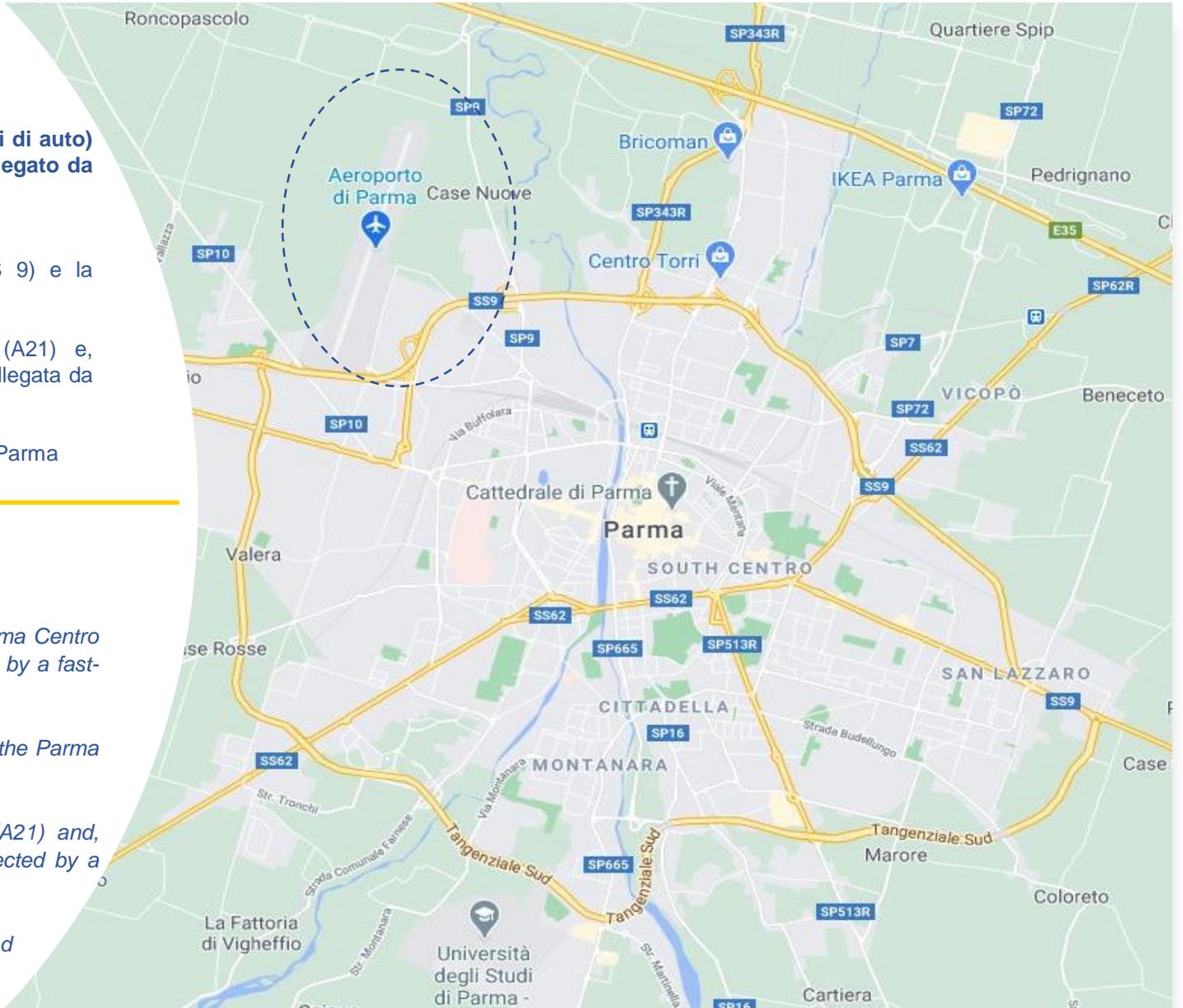
- da Reggio Emilia in 15 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Reggio Emilia in 30 minuti percorrendo la via Emilia (SS 9) e la tangenziale di Parma
- da Piacenza in 40 minuti attraverso l'Autostrada del Sole
- da Cremona in 45 minuti attraverso l'Autostrada dei Vini (A21) e, successivamente,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

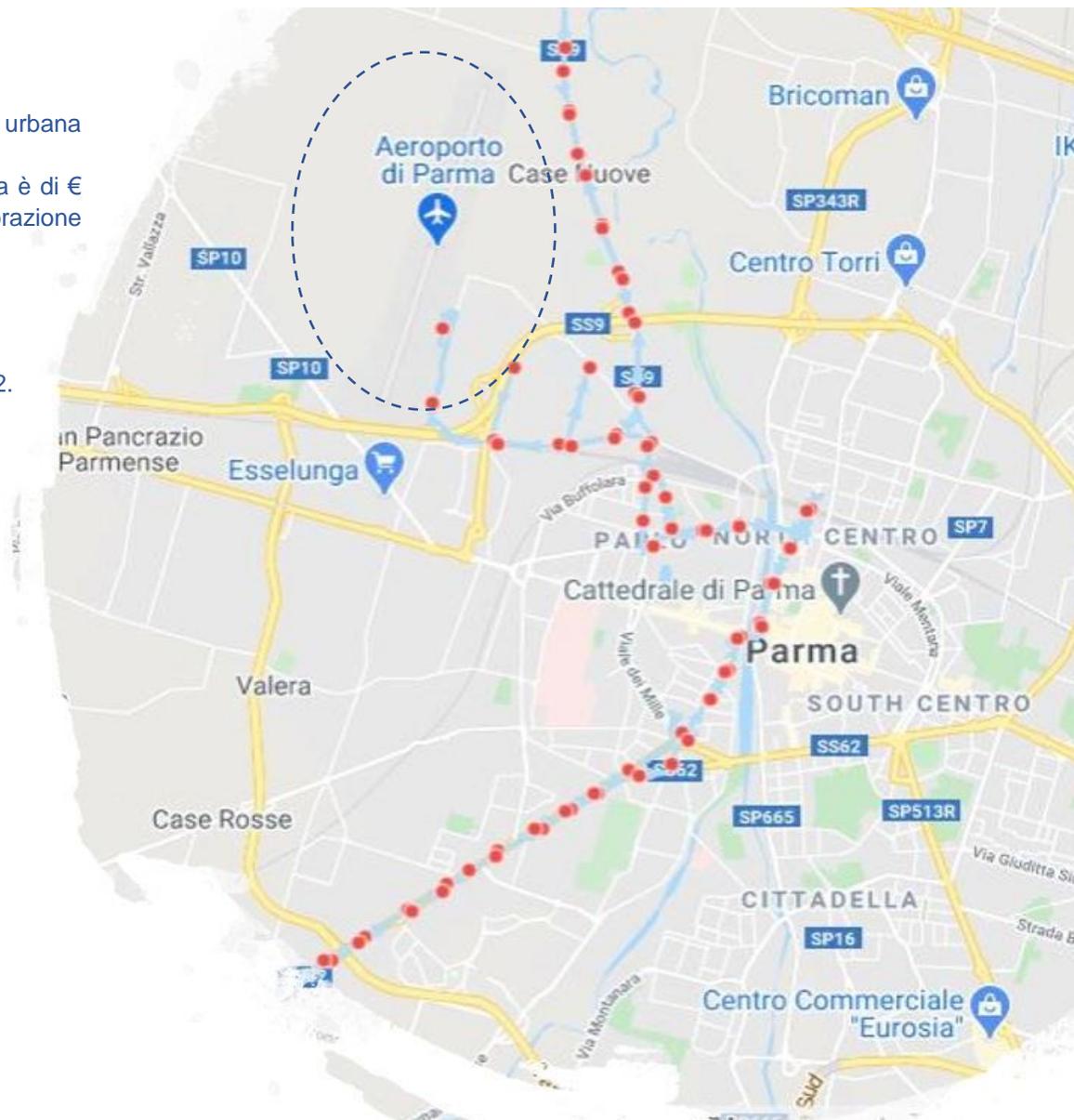
### By train, by taxi, by bus

*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 2023 e Obiettivi 2024

## Quality Index – Data 2023 and Targets 2024

INDICATORE INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SECURITY</b>			
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>	96,2%	97,0%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SECURITY</b>			
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>	98,7%	99,0%
<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY</b>			
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>	77,0%	79,0%
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>	14'09"	13'00"
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>	18'53"	18'00"
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>	07'56"	05'30"
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>	96,8%	97,0%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANING AND HYGIENIC CONDITIONS</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette <i>Perception of restroom level of cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85,3%	90,0%
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 2023 e Obiettivi 2024

## Quality Index – Data 2023 and Targets 2024

INDICATORE INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT WHEN STAYING AT THE AIRPORT</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,7%	96,0%
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>	96,1%	96,5%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the efficiency of air conditioning systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89,7%	90,0%
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>	83,9%	86,0%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES</b>			
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>	65,3%	85,0%
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>	99,8%	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>	83,0%	87,0%
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>	96,0%	96,0%

## Indicatori di Qualità – Risultati 2023 e Obiettivi 2024

## Quality Index – Data 2023 and Targets 2024

INDICATORE INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA INFORMATION TO CUSTOMERS</b>			
Sito web di facile consultazione ed aggiornato <i>Easy to consult and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,4%	94,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the effectiveness of operational information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,8%	93,0%
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>	91,9%	93,0%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of airport staff professionalism (infopoint, security)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,9%	98,5%
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>	69,7%	75,0%
<b>SERVIZI SPORTELLLO/BANCO CHECK IN / COUNTER SERVICES</b>			
Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on the ticket service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,1%	90,0%
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>	05'08"	04'50"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,4%	97,0%
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>	02'34"	02'20"
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>	
<b>INTEGRAZIONE MODALE MODAL INTEGRATION</b>			
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>	96,0%	96,5%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of city / airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	83,5%	85,0%

## Indicatori Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità – Risultati 2023 e Obiettivi 2024

## Passengers with Reduced Mobility Index – Data 2023 and Targets 2024

INDICATORE PRM PRM INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <b>EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES</b>			
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>	02'10"	02'00"
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>	02'10"	05'00"
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>	05'25"	05'10"
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>	05'25"	08'10"
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b> <b>SAFETY FOR THE PERSON (SAFETY)</b>			
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>	98,1%	98,5%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>AIRPORT INFORMATION</b>			
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 2023 e Obiettivi 2024

## Passengers with Reduced Mobility Index – Data 2023 and Targets 2024

INDICATORE PRM PRM INDEX	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>AIRPORT INFORMATION</b>			
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>	97,9%	98,5%
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b> <b>COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>			
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%
<b>COMFORT IN AEROPORTO</b> <b>COMFORT AT THE AIRPORT</b>			
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 spaces for PRMs (eg Sala Amica)</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	93,8%	94,0%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b> <b>STAFF RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS</b>			
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>	98,1%	98,5%

## 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@aerportoparma.it](mailto:quality@aerportoparma.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 i Diritti del Passeggero stabiliti dal Regolamento (CE) 261/2004 esposti all'interno dell'aerostazione, oltre che pubblicati sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)



### **Invio del reclamo alle Compagnie Aeree**

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, il passeggero che intende presentare un reclamo deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto entro due anni dalla data del volo.

In assenza di specifiche procedure di reclamo previste dalle singole compagnie aeree, può essere utilizzato in versione il modulo di reclamo predisposto dall'Unione europea reperibile sul sito ENAC

### **Successivo invio del richiamo all'ENAC**

Il passeggero può, successivamente, inviare un reclamo anche all'ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero  
oppure
- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004

### **Procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori che gestiscono servizi di trasporto e gli utenti**

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno, inoltre, esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma Concilia Web sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

**Maggiori informazioni possono essere reperite tramite la consultazione dei seguenti siti web:**

- <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo>
- <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>

## **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](mailto: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#suggerimenti>*

*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 "Passenger Rights" laid down by (EC) Regulation 261/2004 which is displayed in the terminal, as well as published on the website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)*



### **Submitting a Complaint to the Airlines.**

*In the event of denied boarding, flight cancellation or prolonged flight delay, a passenger wishing to file a complaint should contact the airline that issued the ticket and/or, in the case of all-inclusive travel, the Tour Operator with whom the contract of carriage was made within two years from the date of the flight.*

*In the absence of specific complaint procedures provided by individual airlines, it is possible to use the complaint form prepared by the European Union, which can be found on the ENAC website*

### **Subsequent submission of the complaint to ENAC.**

*The passenger may subsequently also send a complaint to ENAC for investigation of a possible violation of Regulation (EC) 261/2004 when:*

- *the airline fails to provide a response six weeks after the date of receipt of the passenger's complaint*
- or*
- *the passenger considers that the response received from the airline is not satisfactory with respect to the requirements of Regulation (EC) 261/2004*

### **Alternative Dispute Resolution (ADR)**

*Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Reg. (EC) No. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and Reg. (EC) No. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may, in addition, attempt conciliation through the Concilia Web platform on the website of the Transportation Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaint reports to Enac for sanction purposes only.*

**More information can be found by consulting the following websites:**

- <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo>
- <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>

## **Contatti e numeri utili** (a tariffazione urbana)

### **So.Ge.A.P. S.p.A.**

Biglietteria e Ufficio Informazioni	<a href="mailto:check_in@aeroportoparma.it">check_in@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951501
Ufficio Operativo	<a href="mailto:operativo@aeroportoparma.it">operativo@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951512
Direzione	<a href="mailto:direzione@parma-airport.it">direzione@parma-airport.it</a>	
Settore Amministrazione	<a href="mailto:amministrazione@aeroportoparma.it">amministrazione@aeroportoparma.it</a>	
Settore Qualità	<a href="mailto:quality@aeroportoparma.it">quality@aeroportoparma.it</a>	
Settore Safety	<a href="mailto:safety@aeroportoparma.it">safety@aeroportoparma.it</a>	
Settore Training	<a href="mailto:training@aeroportoparma.it">training@aeroportoparma.it</a>	

### **Enti di Stato presenti nello Scalo**

E.N.A.C.	<a href="mailto:aero.parma@enac.gov.it">aero.parma@enac.gov.it</a>	
Polizia di Stato	<a href="mailto:security.polaria@aeroportoparma.it">security.polaria@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951513
Guardia di Finanza	<a href="mailto:gdf@aeroportoparma.it">gdf@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951577
Agenzia delle Dogane	<a href="mailto:dogana@aeroportoparma.it">dogana@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951523
E.N.A.V. S.p.A.		+39.0521.919000
Vigili del Fuoco	<a href="mailto:aeroporto.vvfparma@gmail.com">aeroporto.vvfparma@gmail.com</a>	+39.0521.951526
Croce Rossa Italiana	<a href="mailto:cp.parma@cri.it">cp.parma@cri.it</a>	+39.0521.951548

### **Altri Contatti**

Handling - Air MQQ S.r.l.	<a href="mailto:handling@airmqg.it">handling@airmqg.it</a>	
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>	<a href="mailto:check_in@aeroportoparma.it">check_in@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951501
<i>Operational Office</i>	<a href="mailto:operativo@aeroportoparma.it">operativo@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951512
<i>Management</i>	<a href="mailto:direzione@parma-airport.it">direzione@parma-airport.it</a>	
<i>Administration Sector</i>	<a href="mailto:amministrazione@aeroportoparma.it">amministrazione@aeroportoparma.it</a>	
<i>Quality Sector</i>	<a href="mailto:quality@aeroportoparma.it">quality@aeroportoparma.it</a>	
<i>Safety Sector</i>	<a href="mailto:safety@aeroportoparma.it">safety@aeroportoparma.it</a>	
<i>Training Sector</i>	<a href="mailto:training@aeroportoparma.it">training@aeroportoparma.it</a>	

### **State Bodies present in the Airport**

E.N.A.C.	<a href="mailto:aero.parma@enac.gov.it">aero.parma@enac.gov.it</a>	
<i>State Police</i>	<a href="mailto:security.polaria@aeroportoparma.it">security.polaria@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951513
<i>Financial Police</i>	<a href="mailto:gdf@aeroportoparma.it">gdf@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951577
<i>Custom Agency</i>	<a href="mailto:dogana@aeroportoparma.it">dogana@aeroportoparma.it</a>	+39.0521.951523
E.N.A.V. S.p.A.		+39.0521.919000
<i>Fire Brigade</i>	<a href="mailto:aeroporto.vvfparma@gmail.com">aeroporto.vvfparma@gmail.com</a>	+39.0521.951526
<i>Italian Red Cross</i>	<a href="mailto:cp.parma@cri.it">cp.parma@cri.it</a>	+39.0521.951548

### **Other Contacts**

Handling - Air MQQ S.r.l.	<a href="mailto:handling@airmqg.it">handling@airmqg.it</a>	
<i>Bar/Restaurant Felsinea Ristorazione</i>		+39.0521.951522



**SO.GE.A.P.**  
AEROPORTO DI PARMA



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

Certificate nr. 3910332



**ISO 14001**

LL-C (Certification)

Certificate nr. 3909736

**PMF**  
Aeroporto  
Internazionale  
Parma