

CARTA

dei SERVIZI 2023

Guida al Passeggero

Service Charter & Passenger Guide 2023





Indice *Index*

- 05** L'Aeroporto di Bologna e la Qualità
Quality at Bologna Airport
- 13** Carta dei Servizi
Services Charter
- 29** Guida ai Servizi
Services Guide
- 66** L'opinione del passeggero
Your point of view



L'Aeroporto di Bologna e la Qualità *Quality at Bologna Airport*

- 6** L'impegno del Marconi per la Qualità
Marconi Airport Commitment to Quality
- 8** Chi è AdB
AdB: the company
- 10** Il nostro impegno per l'Ambiente
Our commitment to the Environment

L'impegno del Marconi per la Qualità

Gentile passeggero, Aeroporto di Bologna si adopera ogni giorno con impegno costante per offrire ai propri passeggeri una buona esperienza di viaggio, attraverso una struttura accogliente e altamente connessa, dotata dei più moderni servizi.

Nel 2022 ci siamo impegnati a monitorare e a migliorare i nostri servizi e la nostra infrastruttura, intervenendo con azioni mirate su pulizie e toilettes, che proseguiranno anche nel 2023.

Siamo anche impegnati in un importante piano di sviluppo infrastrutturale che vedrà alcune importanti trasformazioni già quest'anno.

La Carta dei Servizi Aeroportuali che affidiamo alla vostra lettura traccia un profilo sintetico dell'Aeroporto di Bologna, attraverso il riepilogo dei servizi erogati al passeggero, delle nostre performance e degli obiettivi che ci siamo proposti. Buona consultazione.

Mission

Aumentare la rete dei collegamenti ed avere cura affinché il passeggero possa vivere un'esperienza unica.

L'Aeroporto di Bologna riuscirà in questa Mission se i passeggeri riconosceranno lo scalo bolognese

come perfetta porta d'accesso, grazie alla quale raggiungere tutte le destinazioni, dando l'opportunità di un veloce accesso ad un territorio con elevata qualità nei servizi e nelle infrastrutture.

La Certificazione per la Parità di Genere

A settembre 2022, Aeroporto di Bologna ha ottenuto, tra le prime aziende in Italia, la certificazione di

parità di genere (gender equality) in base alla Uni PdR 125:2022, con il punteggio massimo: 100.

La Certificazione Airport Health Accreditation

Anche nel 2022 Aeroporto di Bologna ha ottenuto l'Airport Health Accreditation, rilasciato dall'Airports Council International (ACI) con cui si

riconosce quanto messo in atto dalla Società di Gestione a seguito della pandemia Covid-19 a tutela della salute pubblica.

Marconi Airport Commitment to Quality

AdB Group has always been committed to constantly offer passengers a comfortable, efficient and safe travel experience day by day. The customer-centric approach, seen as 360° satisfaction, represents the success of the airport and is one of its most important value: this means that all travel steps are important and quality-oriented.

The Services Charter represents a confirmation of such commitment. The Guide to Services contains all the most useful and up-to-date information on the services offered at the airport and the references and right contacts to find your bearings during your travel experience. Enjoy the reading!

Mission

To increase its transport network links and ensure passengers enjoy a unique experience.

Aeroporto di Bologna will accomplish this Mission if passengers recognise

the airport as the perfect gateway to all destinations, providing fast access to an area with high-quality services and infrastructure.

Gender Equality Certification

In September 2022, Aeroporto di Bologna received, among the first companies in Italy, the gender equality

certification based on the Uni PdR 125:2022 standard with a maximum score of 100.

Airport Health Accreditation

In 2022, Aeroporto di Bologna also received its Airport Health Certification, issued by Airports Council International (ACI), which acknowledges everything that

its Management Company has implemented to protect public health in the wake of the Covid-19 pandemic.

Chi è AdB

L'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classificato come "aeroporto strategico" dell'area Centro-Nord nel Piano nazionale degli Aeroporti predisposto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha fatto registrare nel 2022 8,5 milioni di passeggeri, classificandosi con il settimo aeroporto italiano per numero di passeggeri. Situato nel cuore della food valley emiliana e dei distretti industriali dell'automotive e del packaging, l'Aeroporto ha una catchment area di circa 11 milioni di abitanti e circa 47.000 aziende con una forte propensione all'export e

all'internazionalizzazione e con politiche di espansione commerciale verso l'Est Europa e l'Asia. Per ciò che riguarda l'infrastruttura aeroportuale, l'Aeroporto ha tra gli obiettivi strategici dei prossimi anni un importante piano di sviluppo relativo soprattutto all'espansione del Terminal passeggeri, in particolare nell'area dei controlli di sicurezza e dei gate di imbarco. Obiettivo della società è quello di fare dell'Aeroporto di Bologna una delle più moderne e funzionali aerostazioni d'Italia, importante porta di accesso alla città ed al territorio.

AdB: the company

Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classified as a "strategic airport" in the centre-north area of the National Airports Plan prepared by the Ministry of Infrastructure and Transport, recorded in 2021 - a year affected by the global pandemic - 4.1 million passengers, ranking as the eighth biggest Italian airport by number of passengers. Located in the heart of the Emilian food valley and the automotive and packaging industrial districts, the airport has a catchment area of about 11 million inhabitants and around 47,000

companies, with a strong propensity to exports and internationalisation and with commercial expansion policies to Eastern Europe and Asia. As for airport infrastructure, the airport has among its strategic objectives in the next few years an important development plan that mainly concerns the expansion of the terminal, particularly in the parts of security checks and gate area. The company's aim is to make Bologna Airport one of the most modern and functional in Italy, an important gateway to the city and region.

L'AEROPORTO IN CIFRE 2022 AIRPORT IN NUMBERS 2022



PASSEGGERI
Passengers
8.485.290



MERCI (tonnellate)
Freight (tons)
42.926



MOVIMENTI
Movements
65.505



Il nostro impegno per l'ambiente

L'Aeroporto di Bologna da sempre persegue una politica di sviluppo sostenibile, basata sull'attuazione di misure di tutela ambientale del territorio. Grazie alle competenze professionali interne e ai Sistemi di Gestione Ambientale ed energetico ISO 14001 e ISO50001, siamo in grado di misurare e controllare tutti gli impatti ambientali e i consumi energetici associati al sistema aeroportuale. Fra questi, il rumore è senza dubbio l'impatto più significativo, dato l'elevato numero di persone che vivono nelle vicinanze dell'aeroporto. Con l'ausilio del sistema di monitoraggio misuriamo e analizziamo in continuo il rumore e le tracce radar degli aerei, rilevando così le effettive criticità, e sviluppando idonee misure atte a ridurre la popolazione esposta al rumore aeroportuale. Oltre a questo, abbiamo cura per le risorse idriche, assicurando la costante riduzione dei consumi e il rispetto dei parametri di qualità delle acque di scarico. Inoltre, operiamo per aumentare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti ma soprattutto per ridurre la produzione.

Uno degli elementi essenziali della nostra politica ambientale è la trasparenza con i cittadini e la collaborazione con gli Enti territoriali, con i quali condividiamo tutte le iniziative e progetti che si intende attuare.

Lotta al cambiamento climatico

L'Aeroporto di Bologna è attivo da anni nel campo dell'efficiamento energetico e nella lotta al cambiamento climatico. Grazie ai risultati sin qui raggiunti e alla capacità di fare efficienza, ACI-Europe (Airport Council International) ha riconosciuto all'Aeroporto di Bologna l'accreditamento Airport Carbon Accreditation - Livello 2 "Reduction". Inoltre, il nostro sistema di gestione energetica certificato ISO50001 include numerosi strumenti organizzativi e gestionali con cui garantire il pieno controllo delle prestazioni energetiche e la individuazione delle azioni di miglioramento, con lo scopo di ridurre i consumi e le emissioni climalteranti. Il nostro contributo alla lotta al cambiamento climatico non si limita alla gestione dei consumi energetici, ma si spinge oltre i confini aeroportuali agendo sull'accessibilità di superficie (pubblica e privata) e sull'inserimento paesaggistico ed ecologico dell'aeroporto nel territorio. Per tale ragione, abbiamo sottoscritto con gli Enti territoriali un "Accordo per la Decarbonizzazione dell'Aeroporto Marconi" che contempla una serie di progetti ed iniziative di mobility management, miglioramento dell'accessibilità, realizzazione di percorsi ciclabili e di una fascia boscata a nord dell'aeroporto.

Our commitment to the environment

Marconi Airport has always been committed to a sustainable development policy, activating measures of environmental protection of the surrounding territory. Thanks to our internal professional competences and the ISO 14001 and ISO50001 Systems of Environment and Energy Management, we are able to evaluate and control all the environmental impacts and the energy consumption deriving from airport activities. Among them, noise is undoubtedly the most significant environmental impact, considering the high number of people living in the airport proximity. With the aid of the monitoring system, we continuously measure and assess the noise levels and the planes' radar tracks, hence spotting the actual critical areas and developing adequate measures in order to reduce the population exposed to airport noise. Furthermore, we commit towards the preservation of water resources, guaranteeing a constant reduction of their consumption and the respect of the waste water quality parameters. We also strive towards an increase of the percentage of recycled waste, especially aiming at reducing its quantity.

One of the essential features of our environmental policy is the transparency with citizens and the cooperation with local bodies, with which we share all the plans and projects we intend to launch.

Contrasting climate change

Bologna Airport has been active for years in the struggle for the increase of energy efficiency and in the contrast to climate change. Owing to the results reached so far and the capability to be proactive towards efficiency, ACI-Europe (Airport Council International) has awarded Bologna Airport with the Airport Carbon Accreditation - Level 2 "Reduction". Moreover, our ISO50001 certified energy management system includes several organisational and managerial tools, enabling to reach full control over the energy performances and the identification of the improvement actions to undertake with the aim of reducing climate-affecting consumptions and emissions. Our commitment to contrasting climate-change is not limited to the management of the energy consumed, but it extends over the airport borders, impacting the (public and private) surface accessibility and the landscape and ecological fitting of the airport into the surrounding context. Accordingly, we have signed an agreement with the local bodies and authorities called 'Agreement on the Decarbonisation of Marconi Airport', involving a number of projects and events of mobility management, accessibility improvement, creation of bicycle lanes and a grove north of the airport.



Carta dei Servizi *Services Charter*

- 14** Indicatori di Qualità
Quality Indicators
- 16** Sicurezza del Viaggio
Travel Security
- 16** Regolarità e Puntualità del Servizio
Regularity and Punctuality of the Service
- 18** Servizi di Sportello/Varco
Desk and security/passport checks services
- 18** Pulizia e Comfort
Cleanliness and Comfort
- 20** Comfort nella Permanenza in Aeroporto
Comfort during your Stay at the Airport
- 20** Informazione alla Clientela
Information for Customers
- 22** Servizi Aggiuntivi
Complementary Services
- 22** Efficacia Collegamenti Città-Aeroporto
City-Airport Connection Efficiency
- 24** Passeggeri a Ridotta Mobilità
Passengers with Reduced Mobility



Indicatori di Qualità

Nelle pagine che seguono sono esposte le performance qualitative e quantitative raggiunte dal nostro aeroporto nel 2022 e gli obiettivi che ci siamo dati per il 2023, presentati secondo la metodologia Enac-GEN06.

Le tabelle sono da leggere come segue:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri o il livello di servizio erogato;
- nella seconda colonna l'unità di misura;
- nella terza colonna il Risultato 2022;
- nella quarta colonna l'Obiettivo 2023.



Nota Metodologica

Campione d'indagine: 9.434 intervistati.

Parametro	Numerosità
Tempo di attesa al check-in	6.029
Tempo di attesa ai varchi	4.141
Tempo di attesa alla biglietteria	1.208
Tempo di attesa al controllo passaporti	1.843
Tempo di discesa del primo passeggero	1.797
Tempo di attesa al tax refund	517
Tempo di attesa per la riconsegna primo e ultimo bagaglio	14.168



Quality Indicators

In the following tables you will find the quantity and quality parameters according to the Services Charter of the Airport Management, as presented according to Enac-GEN06 regulations.

According to the tables:

- in the first column are the indicators of customer satisfaction or the level of the service provided;
- in the second column the unit of measurement;
- in the third column the 2018 result;
- in the fourth column the 2019 target.



Methodology

Survey sample: 9,434 interviews.

Criteria	Respondent
Queuing time at check-in	6,029
Queuing time at security checkpoints	4,141
Queuing time at ticket counters	2,208
Queuing time at passport control	1,843
Time taken by the first passenger to disembark	1,797
Waiting time at tax refund counter	517
Waiting time before delivery of first and last piece of luggage	14,168



Sicurezza del Viaggio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,6	98
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,8	98



Regolarità e Puntualità del Servizio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	67	80
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio	primo bagaglio (nel 90% dei casi)	26'59"	26'
	ultimo bagaglio (nel 90% dei casi)	33'59"	31'50"
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1.000 pax in partenza	0,24‰	0,60‰
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block on nel 90% dei casi	7'08"	5'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,4	96



Travel Security

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	99.6	98
Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	99.8	98



Regularity and Punctuality of the Service

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Overall on-times	Overall on-time flights on all departing flights	67	80
Waiting time before first and last baggage delivery	First piece (in 90% of cases)	26'59"	26'
	Last piece (in 90% of cases)	33'59"	31'50"
Total misrouted departing baggage pieces	number of non delivered pieces at destination/1,000 departing passengers	0,24‰	0,60‰
Waiting time on board for first passenger disembarkation	waiting time from arrival in 90% of cases	7'08"	5'
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	99.4	96



Servizi di Sportello/Varco

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	22'49"	16'00"
Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	97,3	95
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	10'05"	5'50"
Percezione attesa in coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	98,7	95
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	100	95



Pulizia e Comfort

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	94,6	95,6
Percezione livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,5	96



Desk and security/passport checks services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	22'49"	16'00"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	97.3	95
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	10'05"	5'50"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	98.7	95
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	100	95



Comfort and Cleanliness

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	94.6	95.6
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	99.5	96



Comfort nella Permanenza in Aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	95,4	90
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, scale mobili)	% pax soddisfatti	99,4	97
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	98,7	96
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,0	96



Informazione alla Clientela

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	100	97
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	99,9	95
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99,3	98,22
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint/security)	% pax soddisfatti	99,7	98
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	99,3	95



Comfort during your Stay at the Airport

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	95.4	90
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	99.4	97
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	98.7	96
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	99.0	96



Information for Customers

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	100	97
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	99.9	95
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	99.3	98.22
Perception on professionalism of staff (infopoints and security checkpoints)	% satisfied passengers	99.7	98
Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% satisfied passengers	99.3	95



Servizi Aggiuntivi

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	98,3	90
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	98,8	90
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack forniti	% pax soddisfatti	83,2	90
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,6	90
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	73,9	90
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo e partenza compatibili con orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	99	99



Efficacia Collegamenti Città-Aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	99,1	97
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,2	95



Complementary Services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on availability/ quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	98.3	90
Perception on availability/ quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	98.8	90
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	83.2	90
Perception on wi-fi connection within the terminal	% satisfied passengers	99.6	90
Perception on availability of recharging places for mobiles/ laptops in common areas	% satisfied passengers	73.9	90
Compatibility of airport and bars opening times	% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas	99	99



City-Airport Connection Efficiency

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	99.1	97
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	99,2	95



Passeggeri a Ridotta Mobilità

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	99,7	99
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	99,9	99
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100	100
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni essenziali	100	100
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna	% PRM soddisfatti	99,8	96
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste	100	100
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,001	0,001



Passengers with Reduced Mobility

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on state and efficiency of supplied equipment	% of satisfied PRM	99.7	99
Perception on personnel training level	% of satisfied PRM	99.9	99
Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility- impaired passengers in relation with the total of the essential information	% of essential accessible information on the total of the essential information	100	100
Completeness: number of directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number	% of information/directions about the services in accessible format in relation to the total of the essential information/directions	100	100
Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage	% of satisfied PRM	99.8	96
Number of replies supplied within the set times in relation to the total of the requests received	% of supplied replies in the set times on the total of requests	100	100
Number of complaints received in relation to the total PRM traffic	% of received complaints on the total of PRM	0.001	0.001

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM	% PRM soddisfatti	99,4	99
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% PRM soddisfatti	99,7	96
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	98,6	96
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	99,7	99
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	99,6	99

Tempi di Attesa dei Passeggeri in Partenza

PRM prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	09'23"	13'30"

PRM non prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	08'43"	18'00"

Tempi di Attesa dei Passeggeri in Arrivo

PRM prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05'33"	06'10"

PRM non prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	09'40"	10'00"

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2022	Target for 2023
Perception on efficiency of PRM assistance	% of satisfied PRM	99.4	99
Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc	% of satisfied PRM	99.7	96
Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% of satisfied PRM	98.6	96
Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% of satisfied PRM	99.7	99
Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% of satisfied PRM	99.6	99

Waiting Times for Departing Passengers

Booked PRM	Result 2022	Target for 2023
Waiting times in minutes in 90% of cases	09'23"	13'30"

Non Booked PRM	Result 2022	Target for 2023
Waiting times in minutes in 90% of cases	08'43"	18'00"

Waiting Times for Arriving Passengers

Booked PRM	Result 2022	Target for 2023
Waiting times in minutes in 90% of cases	05'33"	06'10"

Non Booked PRM	Result 2022	Target for 2023
Waiting times in minutes in 90% of cases	09'40"	10'00"



Guida ai Servizi *Services Guide*

- 30** Come raggiungere l'aeroporto
How to reach the airport
- 40** Parcheggi e servizi
Car Parks and Services
- 42** Informazioni sui Voli e Turistiche
Flight and Tourist Information
- 46** Servizi aeroportuali
Airport Services
- 50** Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità
Services for Passengers with Reduced Mobility
- 60** In viaggio
During your travel
- 64** Numeri utili
Useful phone numbers



Collegamenti Autostradali e Ferroviari



Motorway and Railway Connections





Collegamenti Cittadini



City Links





Arrivare in Aeroporto

In auto

In Autostrada:

- A1 (provenienti da Milano), prendere l'uscita Bologna - Borgo Panigale
- A13 (provenienti da Padova), prendere l'uscita Bologna - Arcoveggio
- A14 (provenienti da Ancona), prendere l'uscita Bologna - San Lazzaro

In Tangenziale:

In entrambi i sensi di marcia, prendere l'uscita 4 bis.

In treno

Per informazioni sui collegamenti ferroviari, visita il sito www.trenitalia.com oppure www.italotreno.it.

In taxi

I taxi si trovano nel piazzale dei servizi al piano terra, antistante l'aerostazione.

Per informazioni:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

In bicicletta



Percorso ciclo-pedonale all'interno del sedime aeroportuale con area di sosta biciclette e monopattini attrezzata sotto alla stazione del Marconi Express

Noleggio con conducente

COSEPURI

Prenotazioni: tel. + 39 051 519090

SACA

Prenotazioni: tel. + 39 051 6349444

Car sharing elettrico



Servizio di car sharing elettrico disponibile nell'area bolognese. Area di sosta presso Wait Zone.



Arriving at the Airport

By car

On the Motorway:

- A1 (coming from Milan), Exit Bologna Borgo Panigale, take the ringroad.
- A13 (coming from Padua), Exit Bologna Arcoveggio, take the ringroad.
- A14 (coming from Ancona), Exit Bologna San Lazzaro, take the ringroad.

On the Ringroad:

Exit No.4 bis

By train

For information about railway connections, please visit www.trenitalia.com or www.italotreno.it.

By Taxi

Taxis are available on the ground floor, in front of the Terminal.

For information, please contact:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

In bicicletta



Pedestrian and bike path inside the airport area with bike and push scooter parking located under the Marconi Express monorail station

Rent a car with driver

COSEPURI

Reservations: tel. + 39 051 519090

SACA

Reservations: tel. + 39 051 6349444

Corrente, electric car-sharing



Electric car-sharing service available in the Bologna city area. Parking area at Wait Zone.

In bus da/per la città



MARCONI EXPRESS PEOPLE MOVER
Aeroporto - Stazione centrale
Info: www.marconiexpress.it



LINEA 944 - NAVETTA AEROPORTO
Aeroporto - Ospedale Maggiore
Informazioni: www.tper.it



LINEA 54
Aeroporto - Villaggio Speranza
Informazioni: www.tper.it

In bus da/per altre città



Ferrara
BUS & FLY
Tel. +39 0532 1944444 - www.ferrarabusandfly.it



Firenze
APPENNINO SHUTTLE
Tel. +39 348 3705661 - www.appenninoshuttle.it



Modena
Gruppo Saca
Tel. +39 059 7107080



Rimini - Cesena
(Riccione, Repubblica di San Marino)
SHUTTLE ITALY AIRPORT
www.www.shuttleitalyairport.it

By bus from/to the city



MARCONI EXPRESS PEOPLE MOVER
Airport - Central railway station
Info: www.marconiexpress.it



LINE 944 - AIRPORT SHUTTLE
Airport - Maggiore Hospital
Info: www.tper.it



LINE 54
Airport - Villaggio Speranza
Info: www.tper.it

By coach from/to other cities



Ferrara
BUS & FLY
Tel. +39 0532 1944444 - www.ferrarabusandfly.it



Florence
APPENNINO SHUTTLE
Tel. +39 348 3705661 - www.appenninoshuttle.it



Modena
Gruppo Saca
Tel. +39 059 7107080



Rimini - Cesena
(Riccione, Republic of San Marino)
SHUTTLE ITALY AIRPORT
www.www.shuttleitalyairport.it

Autonoleggi

Al piano terra presso la main entrance:

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET, MAGGIORE Tel. +39 051 6472032
- EUROPCAR Tel. +39 051 6472111
- HERTZ, DOLLAR, THRIFTY Tel. +39 051 382758
Tel. +39 051 5870782
- GOLDCAR Tel. +39 051 6472188
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO Tel. +39 051 6472128
- SICILY BY CAR Tel. +39 051 6472006
- DRIVALIA Tel. +39 345 0595093
Tel. +39 051 0269279
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 0025911
- ITALY CAR RENT Tel. +39 06 5655 7837
- RENTAL PLUS Tel. +39 051 0218845
- NOLEGGIARE Tel. +39 349 0064313

Car Rentals

On the ground floor near the main entrance.

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET, MAGGIORE Tel. +39 051 6472032
- EUROPCAR Tel. +39 051 6472111
- HERTZ, DOLLAR, THRIFTY Tel. +39 051 382758
Tel. +39 051 5870782
- GOLDCAR Tel. +39 051 6472188
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO Tel. +39 051 6472128
- SICILY BY CAR Tel. +39 051 6472006
- DRIVALIA Tel. +39 345 0595093
Tel. +39 051 0269279
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 0025911
- ITALY CAR RENT Tel. +39 06 5655 7837
- RENTAL PLUS Tel. +39 051 0218845
- NOLEGGIARE Tel. +39 349 0064313

Parcheggi e Servizi







Car Parks and Services









-  **Kiss & Fly 10 minuti gratis**
Kiss & Fly 10 minutes free parking
-  **Parcheggio moto**
Motorcycle parking
-  **Telepass abilitato**
Telepass access
-  **Elettra**
Elettra
-  **Parcheggio disabili**
Accessible parking
-  **Parcheggio disabili max 3 ore**
Accessible parking max 3 hours

L'INGRESSO E L'USCITA DAI PARCHEGGI AVVIENE TRAMITE LETTURA DELLA TARGA

A LICENCE PLATE DETECTION SYSTEM MANAGES CAR ENTRY OR EXIT IN CAR PARKS



Lavaggio e sanificazione dell'autovettura
Assistenza ordinaria e straordinaria
Tel: +39 051 6479381- E-mail: carvalet@bologna-airport.it



Servizio operativo nei parcheggi P1 Terminal, P2 Business, P3 Comfort, P Express, Kiss & Fly Arrivi



Area di attesa per chi attende i passeggeri in arrivo. Sosta gratuita fino a 60 minuti prima di avvicinarsi al terminal.



Area gratuita per il carico e scarico dei passeggeri.
Sosta gratuita fino a 10 minuti, massimo 3 accessi al giorno.
Solo per veicoli di altezza fino a 1,85 metri
ARRIVI (piano terra), PARTENZE (primo piano)



Parcheggio riservato alle moto disponibile presso i parcheggi P Premium e P2 Business



Ricarica gratuita dei veicoli elettrici.
Piano terra del parcheggio P1 Terminal.
E-mail: parcheggi@bologna-airport.it



Car washing and sanitation service
Care and maintenance service
Tel: +39 051 6479381 - E-mail: carvalet@bologna-airport.it



Service available at P1 Terminal, P2 Business, P3 Comfort, P Express, Kiss & Fly area



Parking area where you can wait arriving passengers up to 60 minutes for free



Pick-up and drop-off zone for private cars
Free parking up to 10 minutes, max 3 times per day
Only for vehicles not exceeding 1.85 mt of height
ARRIVALS (ground floor), DEPARTURES (first floor)



Parking for motorcycles available at P Premium and P2 Business



Free charging station for electrical vehicles.
Ground floor of car park P1 Terminal.
E-mail: parcheggi@bologna-airport.it

Informazioni sui Voli e Turistiche

InfoPoint

Piano terra, Area check-in
Tel.+39 051 6479615

Sito internet

www.bologna-airport.it

Social networks

-  **Twitter:** @BLQairport
-  **Facebook:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **Messenger:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **Instagram:** @bologna_airport
-  **LinkedIn:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **App BLQ** - Bologna Airport

Bologna Welcome

Ufficio Accoglienza turistica



Tel.+39 051 6472113
www.bognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi



Connessione wi-fi gratuita e illimitata disponibile in tutta l'area aeroportuale. Collegarsi alla rete "**Bologna Airport Free WiFi**".

Flight and Tourist Information

InfoPoint

Ground floor, Check-in area
Tel.+39 051 6479615

Web site

www.bologna-airport.it/en

Social networks

-  **Twitter:** @BLQairport
-  **Facebook:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **Messenger:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **Instagram:** @bologna_airport
-  **LinkedIn:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **App BLQ** - Bologna Airport

Bologna Welcome

Tourist Information Office



Tel.+39 051 6472113
www.bognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi



Unlimited free wi-fi is available throughout the airport area. Connect to the "**Bologna Airport Free WiFi**" network.

LA DIFFERENZA SI VEDE!

Scegli i **Parcheeggi Ufficiali**
dell'Aeroporto di Bologna



OFFICIAL PARKING

P1

TERMINAL

P2

BUSINESS

P3

COMFORT

P4

LONG STAY

P5

YOUNG

P

PREMIUM

P

EXPRESS




Servizi Aeroportuali

Family Fast Track


FAMILY Segui le indicazioni all'ingresso dei controlli di sicurezza al primo piano e ai controlli passaporto presso gli arrivi e imbarchi extra Schengen.

FAST TRACK Troverai una corsia dedicata alle famiglie con bambini che ti aiuterà a passare più velocemente.

Assistenza bagagli

 Piano terra - Area arrivi
Tel: +39 051 6479647

Oggetti smarriti in aeroporto

 Primo piano, presso il varco staff
E-mail: oggettismarriti@bologna-airport.it

Avvolgimento bagagli

Piano terra, area check-in, 2 postazioni

Biglietterie

ALISUD - ARE - EMIRATES: piano terra, Area check-in

Biglietteria aerea online

Il servizio di biglietteria aerea online di Aeroporto Marconi di Bologna per aziende e privati consente di acquistare biglietti aerei emessi dalle compagnie di linea e low-cost collegandosi al sito www.bologna-airport.it o contattando il ns. staff dedicato al n° **051 6479697**.




Airport Services

Family Fast Track


FAMILY Follow the signs at the entrance of security checks on the first floor and passport controls at extra-Schengen arrivals and boarding area.

FAST TRACK A personalized and dedicated lane for children and families will help you get quickly.

Lost and Found office

 Ground floor - Arrivals area
Call +39 051 6479647

Lost property at the airport

 Located at the first floor, inside Security Staff Entrance)
E-mail: oggettismarriti@bologna-airport.it

Luggage sealing service

Ground floor, Check-in area, 2 stations

Ticket counters

ALISUD - ARE - EMIRATES: ground floor, Check-in area

Online ticketing

Marconi Airport ticketing service allows you to purchase plane tickets issued by scheduled and low-cost airlines by connecting to www.bologna-airport.it or contacting our dedicated staff at **0516479697**.

Postazioni ricarica dispositivi elettronici

Sono disponibili postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici collocate al piano terra in area check-in vicino al punto informazioni e vicino alla tabaccheria; altre postazioni sono in area arrivi Schengen e in area arrivi extra Schengen.

Al primo piano del terminal sono disponibili postazioni vicino alla Sala Amica; in area imbarchi Schengen nell'area di attesa e presso i gate 8 e 12 e in area imbarchi extra Schengen presso i gate 20 e 22.

Rimborso iva

Piano terra, area arrivi.

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA per i beni acquistati in Europa.

Cambio valuta

Piano terra, area arrivi.

Primo piano, di fianco alle scale mobili;

Primo piano, area imbarchi Schengen.

Tel. +39 051 6472386

Bancomat

Postazione bancomat presso area check-in al piano terra, area arrivi Schengen, area arrivi Extra-Schengen e presso i punti Forexchange

Farmacia

Piano terra. Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



Tel.+39 051 6479616

E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Youfirst



Il Servizio Vip che permette ai propri passeggeri di avere una corsia riservata ed una semplificazione delle procedure aeroportuali nelle fasi di imbarco e sbarco.

Telefono: +39 051 6479616 - E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Recharge stations for electronic devices

Some equipped and free stations are available for the recharging of electronic devices at the ground floor, one in the check-in area near the information desk and another one near the newsagent's; more stations are found in the Schengen and non-Schengen arrival area.

On the first floor of the terminal are more stations near the Sala Amica; in the Schengen boarding area, in the waiting area and near Gate 8 and 12 and in the non-Schengen boarding area near Gate 20 and 22.

Vat refund

Ground floor, arrivals area

Travellers resident in extra-European Union countries can obtain the refund of VAT paid in Europe.

Money exchange

Ground floor, Arrivals area;

First floor, next to the escalators.

Frist floor, Schengen boarding area.

Tel. 051 6472386

ATM

ATM machines at check-in area on the ground floor, Schengen arrivals area, Extra-Schengen arrivals area and Forexchange points.

Pharmacy

Ground floor. Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



Tel.+39 051 6479616

E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Youfirst



Bologna Airport's service offers passengers reserved lanes, simplified boarding procedures, and an exclusive care.

Phone: +39 051 6479616 - E-mail: marconilounge@bologna-airport.it



Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità

Aeroporto di Bologna offre assistenza ai passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta in conformità a quanto disposto nel Regolamento Comunitario 1107/2006.

Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità viene formato con appositi corsi di qualifica al servizio e ha esperienza pluriennale; partecipa inoltre annualmente ad aggiornamenti formativi con docenti di riconosciuta esperienza nel settore specifico aeroportuale, al fine di poter comprendere e rispondere con tempestività e adeguatezza alle differenti esigenze di ciascun passeggero.

Per ricevere assistenza

Nel prenotare il viaggio aereo, **occorre fare richiesta di assistenza alla compagnia aerea** specificando eventuali particolari necessità del passeggero, **fino a 48 ore prima della partenza**. Il giorno della partenza, occorre presentarsi in aeroporto presso uno dei punti di contatto, con i tempi comunicati dalla propria compagnia aerea e con almeno 90 minuti di anticipo rispetto all'orario di partenza del volo, per segnalare il proprio arrivo e ricevere assistenza. Personale dedicato, se necessario, potrà offrire assistenza durante il check-in e le operazioni di controllo e accompagnerà il passeggero nelle procedure di imbarco prioritario.



Services for Passengers with Reduced Mobility

Bologna Airport offers assistance to passengers with disabilities and/or reduced mobility in accordance with the provisions of EC Regulation 1107/2006.

Staff dedicated to assisting passengers with reduced mobility are trained through specific qualification courses and have many years of experience. They also take part in annual refresher courses led by trainers with certified experience specifically in the airport sector, in order to be able to understand and respond in a timely and appropriate manner to the different needs of each passenger.

Requesting assistance

When booking your flight, **you must apply to the airline for assistance**, specifying any particular passenger need **at least 48 hours before departure**. On the day of your departure, you must arrive at the airport in advance (following the airline's guidelines) and report to one of the help points to receive assistance. Dedicated staff, if necessary, will be on hand to offer assistance during check-in and security checks procedures and to escort the passenger during the priority boarding.

Servizi dedicati

- Assistance Waiting Area: aree di attesa per Passeggeri a Ridotta Mobilità, una situata al piano terra, in area accettazione, di fianco al banco Informazioni; le altre 2 situate nei pressi dei gate d'imbarco 13 (Area Schengen) e 17 (Non-Schengen)
- Sala Amica: 2 sale d'attesa riservate ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, collocate al primo piano, prima e dopo i varchi di sicurezza. L'accesso alle sale può avvenire previo contatto con gli addetti all'assistenza;
- Sedie a rotelle: a disposizione e facilmente reperibili in varie zone dell'aerostazione per i Passeggeri a Ridotta Mobilità sia in arrivo che in partenza;
- Ascensori: accesso con sedia a rotelle, pulsantiera con informazioni in Braille e segnalatori acustici di piano;
- Percorso Loges e mappe tattili: al piano terra conduce dall'entrata principale fino all'ufficio informazioni e ai servizi igienici, mentre al primo piano, conduce dall'entrata principale fino alla Sala Amica;
- Mezzi elevatori: disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri, anche accompagnati;
- Tellis, servizio gratuito di assistenza dedicato ai passeggeri sordi tramite un interprete qualificato nella traduzione dalla LIS (Lingua dei Segni Italiana) collegato da remoto.
- Ufficio Informazioni attrezzato con sistema amplificazione apparecchi acustici ad induzione magnetica.

Passeggeri PRM in arrivo

Accompagnamento previsto fino all'area taxi, alle fermate degli autobus di linea o turistici, al parcheggio multipiano P2 e stazione Marconi Express.

Punti di contatto

I punti di contatto sono zone dedicate dove i passeggeri a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

Di seguito i punti di contatto presenti presso l'Aeroporto di Bologna:

- 6 Help Phone: telefoni dedicati, presenti in prossimità degli ingressi dell'aerostazione e dei parcheggi dedicati ai Passeggeri a Ridotta Mobilità;
- Ufficio Informazioni (al piano terra);
- Assistance Waiting Area (al piano terra);
- Banche check-in (al piano terra);
- Presidio Parcheggio (Parcheggio Multipiano P2);

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero 051 6479615.

Special services

- Assistance Waiting Area: waiting area for Passengers with Reduced Mobility, located at the ground floor, check-in area near the information point;
- Sala Amica Lounges: 3 waiting lounges dedicated to Passengers with Reduced Mobility, located on the first floor, before and after Security Checkpoints. To access the lounge, contact the staff providing assistance;
- Wheelchairs: easy to get hold of in various parts of the Terminal for Passengers with Reduced Mobility, both on arrival and departure;
- Lifts: wheelchair friendly, equipped with Braille push-buttons and audio floor announcements;
- Loges Route and touch maps: available on ground floor. Loges Route on the ground floor leads you from the main entrance through to the information desk and the toilets. On the first floor, it leads you from the main entrance to Sala Amica Lounge;
- Lifting equipment: available to help passengers board and disembark the aircraft;
- Tellis, free service for deaf passengers which provides LIS (Italian sign language) remote translation.
- Information Point equipped with amplification system at magnetic induction for hearing aids.

Arriving PRM passengers

Passengers who require assistance can be accompanied to the taxi rank, city or tourist bus stops, the P2 multi-storey car park and Marconi Express station.

Help points

Help points are dedicated areas where passengers with reduced mobility can request assistance.

The following are the Help points at Bologna Airport:

- 6 Help phone sets: dedicated telephones, located near the entrances to the terminal and the car parks for passengers with reduced mobility;
- Assistance Waiting Area (ground floor);
- Information Desk (ground floor);
- Check-in desks (ground floor);
- Parking Control Office (Presidio Parcheggio) (P2 multi-storey car park).

For more information, please call +39 051 6479615.

PARCHEGGIARE IN AEROPORTO: passeggeri a ridotta mobilità con contrassegno DPR 151/2012

Nei parcheggi P1 Terminal, P2 Business, P Express e P Premium sono presenti posti auto gratuiti riservati ai passeggeri a ridotta mobilità muniti di contrassegno DPR 151/2012 in corso di validità.

- P1 Terminal: sosta breve, fino a 3 ore.
- P2 Business: sosta media o lunga, oltre 3 ore.
- P Express: sosta breve, fino a 3 ore.
- P Premium: sosta breve, fino a 3 ore.

Sosta Breve

Per usufruire della sosta auto gratuita è necessario, dopo l'entrata nel parcheggio oppure prima di uscire con il veicolo, recarsi al Presidio Parcheggio, (posto alla base del Multipiano P2, aperto tutti i giorni 24 ore su 24), esibendo:

- Biglietto ritirato all'entrata del parcheggio;
- contrassegno europeo DPR 151/2012 in corso di validità;
- documento di identità dell'intestatario del contrassegno europeo DPR 151/2012, in corso di validità;
- copia della prenotazione del biglietto aereo o carta d'imbarco in formato cartaceo o elettronico intestato al titolare del contrassegno europeo DPR 151/2012.

Sosta media o lunga

Per usufruire della sosta auto gratuita è necessario, subito dopo l'entrata nel parcheggio, recarsi al Presidio Parcheggio, (posto alla base del Multipiano P2 Business, aperto tutti i giorni 24 ore su 24), esibendo:

- Biglietto ritirato all'entrata del parcheggio;
- contrassegno europeo DPR 151/2012 in corso di validità;
- documento di identità dell'intestatario del contrassegno europeo DPR 151/2012, in corso di validità;
- copia della prenotazione del biglietto aereo o carta d'imbarco in formato cartaceo o elettronico intestato al titolare del contrassegno europeo DPR 151/2012.

I posti auto non sono prenotabili.

PARK AT THE AIRPORT: passengers with reduced mobility with DPR 151/2012 disabled parking permit

In the parkings P1 Terminal, P2 Business, P Express, P Premium, some free parking areas have been dedicated to passengers holding a valid DPR 151/2012 parking permit.

- P1 Terminal: short stay, up until 3 hours.
- P2 Business: medium-long stay, more than 3 hours.
- P Express: short stay, up until 3 hours.
- P Premium: short stay, up until 3 hours

Short stay

In order to avail of the free parking it is necessary, after entry into the parking or before exiting with the vehicle, to report to the Parking Control Office, (located at the groundfloor of the multi-storey P2 park, open 24/7), showing:

- Parking entry receipt;
- valid European DPR 151/2012 disabled parking permit;
- personal ID of the valid European DPR 151/2012 disabled parking permit's holder;
- copy of the flight booking or paper /electronic boarding pass showing the name of the European DPR 151/2012 permit's holder.

Medium-long stay

In order to avail of the free parking, it is necessary, straight after entry into the parking, to report to the Parking Control Office, (located at the ground floor of the multi-storey P2 Business park, open 24/7), showing:

- Parking entry receipt;
- valid European DPR 151/2012 disabled parking permit;
- personal ID of the valid European DPR 151/2012 disabled parking permit's holder;
- copy of the flight booking or paper/electronic boarding pass showing the name of the European DPR 151/2012 permit's holder.

Car parkings cannot be booked.

L'operatore parcheggi fornirà una ricevuta da esporre all'interno della propria autovettura, (la ricevuta dovrà essere visibile dall'esterno), in modo da portare il proprio contrassegno al seguito, per eventuali utilizzi a destinazione.

Al rientro dal viaggio, prima di ritirare il veicolo, recarsi al Presidio Parcheggio dove l'operatore convaliderà il biglietto da utilizzare in uscita

In caso di accesso con il Telepass, è cura del titolare del contrassegno comunicarlo in fase di registrazione all'operatore parcheggi in modo tale che lo stesso possa annullare la transazione con il Telepass ed emettere il biglietto al quale abbinare la gratuità della sosta.

Maggiori informazioni

Verranno riconosciuti esclusivamente i contrassegni di tipo Europeo DPR 151/2012, in corso di validità.

La prenotazione del posto auto non è consentita poiché il contrassegno DPR 151/2012 in originale dovrà essere visionato ed esaminato alla presenza del titolare, il giorno di entrata in parcheggio.

A tutela degli spazi riservati, Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. ha la facoltà di rimuovere i veicoli che non espongono i contrassegni, con spese a carico del trasgressore.

Usa gli spazi dedicati solo per il tempo necessario, permetterai ad altre persone con disabilità di usufruirne!

The parking operator will supply a receipt for the customer to show in his car (it will have to be visible for inspection from the outside), in order for the customer to keep their permit on them in case of need.

On the way back, before collecting one's vehicle, the customer will have to report to the Parking Office, where the operator will validate ticket to exit the parking.

In case the customer had a Telepass device installed, on the way back before exiting the parking, it is necessary to report to the Parking Control Office, where the operator will cancel the Telepass transaction and issue a ticket to exit the parking free of charge.

Further information

Only valid European DPR 151/2012 disabled parking permits will be authorised.

Bookings of the parking are not allowed because the original DPR 151/2012 disabled parking permit will have to be viewed and checked in the presence of its holder on the day of entry into the parking.

In order to safeguard the dedicated areas, Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. has the faculty of towing away all vehicles not showing the parking permit and costs will be borne by the offender.

Please use the dedicated areas strictly for the necessary time, you will enable other customers with reduced mobility to use them!

Punti di contatto

- Help Phone
- Banco Informazioni
- Banchi Check-in
- Presidio Parcheggi
- Assistance Waiting Area

Servizi dedicati

- Parcheggi Disabili
- Sala Amica
- Parcheggi Disabili max 3 ore

- Accesso solo autorizzati
- Percorso pedonale





Consigli per il Viaggio

Tempi consigliati per chi parte

Si consiglia di presentarsi al check-in con congruo anticipo rispetto all'apertura del gate d'imbarco, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

Documenti

Si consiglia di verificare preventivamente con la propria compagnia aerea quali sono i documenti indispensabili per il viaggio che si sta per intraprendere. In generale: al check-in e all'imbarco va presentato un documento di identità o passaporto in corso di validità; ai controlli di sicurezza va presentata la carta d'imbarco.

Controllo Automatico della Frontiera (ABC Gates)

Chi è in possesso di un passaporto elettronico di ultima generazione (biometrico) potrà accorciare i tempi di verifica documentale presso gli sportelli automatici dei Controlli Passaporto della Pubblica Sicurezza. Il sistema è utilizzabile dai passeggeri dai 14 anni per i paesi aderenti.

Minori in viaggio

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio o per l'espatrio sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it. Per i minori non accompagnati: si consiglia di verificare con la propria compagnia aerea le procedure da seguire.

Bagaglio a mano

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, corredato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario. Si consiglia di verificare con la propria Compagnia il peso e le dimensioni del bagaglio a mano, perché i requisiti possono variare da vettore a vettore.

Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del "biglietto di eccedenza" presso la biglietteria. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo).

È importante non separarsi dal proprio bagaglio. È vietato trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori informazioni, si consiglia di consultare il sito: enac.gov.it/i-diritti-dei-passeggeri.



Travelling Information

Time guidelines for departing passengers

Passengers should report to the check-in desk suitably in advance considering the opening time of the gate, following the airline's specific guidelines.

Documents

Passengers are advised to check in advance with their airline which documents are required for the chosen destination. General guidelines are that at the check-in desk a valid ID or passport is required; at security checkpoints, a boarding card is required.

Automated Border Control (ABC Gates)

Passengers holding an electronic biometric passport can shorten passport control time using Automated Border Control gates. The system is available for acceding countries and for passengers over 14 years of age.

Minors

To travel by plane, minors must have their own ID. For information on the documents required for minors or for overseas travel, please visit the website www.poliziadistato.it.

Unaccompanied minors: passengers are advised to check the specific procedures with the airline

Hand baggage

Only one piece of hand luggage is permitted on board the flight, clearly labelled with the owner's contact details. Passengers should check the specific weight and size restrictions with the airline, as these can vary.

If your bag exceeds the free allowance, you will be required to pay an excess baggage fee at the ticket office. It is forbidden to carry (both in your hand luggage and on your person) any objects that could be used as weapons (eg. scissors, knives, metal blades).

It is important never to leave one's luggage unattended. It is forbidden to carry objects, files and hold luggage on someone else's behalf. For further information, please visit the following website: enac.gov.it/i-diritti-dei-passeggeri.

Dispositivi medici

Si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea le regole per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano. I passeggeri che trasportano siringhe per il trattamento di specifiche patologie e i portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione e ad informare preventivamente gli addetti ai controlli security.

Liquidi/fluidi

I passeggeri in partenza dall'Aeroporto di Bologna con medicinali, prodotti dietetici speciali e alimenti per bambini devono recarsi alle postazioni di Security A e C, dotate delle apposite apparecchiature per il loro controllo.

Bagaglio fuori sagoma

Si consiglia di verificare preventivamente con la propria Compagnia aerea le disposizioni per lo stivaggio di bagagli voluminosi e le modalità d'imballaggio del bagaglio.

Armi e munizioni

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme da essa applicate. In generale, occorre presentare al check-in i documenti relativi alle armi: l'addetto check-in consegnerà un modulo da compilare e da consegnare all'ufficio di Polizia (1° piano, a fianco dei controlli di sicurezza) per le necessarie autorizzazioni.

A seconda della compagnia aerea, il servizio di scorta armi potrà essere a pagamento.

Donne in gravidanza

Si consiglia di comunicare all'atto della prenotazione che si è in stato interessante e verificare con la Compagnia aerea le norme di trasporto stabilite dal vettore. Generalmente viene richiesto un certificato medico.

Animali

Si consiglia di comunicare all'atto della prenotazione la presenza dell'animale e di verificare con la propria Compagnia Aerea le norme che ne regolano il trasporto e la documentazione di accompagnamento necessaria.

Medical equipment

Passengers are advised to check in advance the airline's regulations for the transport of medical equipment in one's hand luggage. Passengers carrying syringes for the treatment of specific medical conditions and passengers with pacemakers are required to show a medical certificate and to inform the security checkpoints personnel in advance.

Liquids/fluids

Passengers departing from Bologna Airport with medicines, special dietary foods and baby food starting have to report to Security checkpoints A and C, which are equipped with special devices for their scanning.

Oversized baggage

Passengers are advised to check in advance with the airline regarding any restriction on the transport of oversized baggage pieces and how these should be packed.

Weapons and ammunition

Passengers are advised to check the restrictions applied by the airline in advance. In general, passengers must produce the relevant documentation for the weapons during check-in: the check-in operator will ask them to fill in a form and hand it over to the Police (located on 1st floor, next to the security checkpoints) in order to obtain the necessary permit. Depending on the airline, there may be a charge for the weapons carriage and custody service.

Pregnant passengers

Passengers who are pregnant should inform the airline at the time of booking and check the airline's specific travel regulations. In general, a medical certificate is required.

Animals

Passengers who intend to travel with animals should inform the airline about it this at the time of booking and check with the airline if there is any restriction for transporting animals, and what documentation is required.



Numeri utili

Enti Aeroportuali

- AEROPORTO DI BOLOGNA - INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - DIREZIONE AEROPORTUALE Tel. +39 051 6479690
- DOGANA Tel. +39 051 6479348
- ENAV Tel. +39 051 4139128
- GUARDIA DI FINANZA Tel. +39 051 6479334
- POLIZIA DI FRONTIERA Tel. +39 051 6479641
- PRIMO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE Tel. +39 051 6479790
- SANITÀ AEREA Tel. +39 051 385995
- VETERINARIO Tel. +39 051 6472155
- VIGILI DEL FUOCO Tel. +39 051 6479642
- POLIZIA LOCALE Tel. +39 051 6479371



Useful phone numbers

Airport Bodies

- AEROPORTO DI BOLOGNA - INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - CIVIL AVIATION AUTHORITY Tel. +39 051 6479690
- CUSTOMS Tel. +39 051 6479348
- ENAV - ITALIAN AIR TRAFFIC CONTROL AGENCY Tel. +39 051 4139128
- GUARDIA DI FINANZA Tel. +39 051 6479334
- BORDER POLICE Tel. +39 051 6479641
- AIRPORT FIRST AID Tel. +39 051 6479790
- HEALTH AUTHORITY Tel. +39 051 385995
- VETERINARY SERVICE Tel. +39 051 6472155
- FIRE BRIGADE Tel. +39 051 6479642
- CITY POLICE Tel. +39 051 6479371



Suggerimenti e Reclami

L'Aeroporto di Bologna ha implementato un efficace sistema di raccolta e risposta alle segnalazioni e ai reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, in conformità con il Sistema di Gestione Qualità.

Le modalità di gestione dei reclami sono conformi ai requisiti ISO: ogni segnalazione riceve risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previa analisi tecnica delle motivazioni presso le funzioni competenti.

Inoltre le segnalazioni che giungono dai passeggeri vengono esaminate al fine di ricavarne opportune azioni correttive per il miglioramento dei processi.

Se volete inviare una comunicazione, potete utilizzare i seguenti strumenti:

1. **SITO INTERNET**, nella sezione "Assistenza clienti"
2. **E-MAIL**, all'indirizzo info@bologna-airport.it
3. **QR CODE** qui sotto, scansionandolo con il proprio smartphone



Suggestions and Complaints

Bologna Airport has implemented a highly efficient system for collecting and responding to comments and complaints from passengers and customers, in compliance with the Quality Management System implemented.

Complaints are dealt with in accordance with ISO standards: we reply to all complaints within 30 days from receipt, after detailed assessment of the reasons for the problem with the competent bodies.

Moreover, passengers' suggestions are also examined closely in order to identify possible corrective actions to undertake in order to improve procedures.

If you wish to, you can send your comments in the following ways:

1. **WEBSITE** in the "Customer care" section
2. **E-MAIL** to info@bologna-airport.it
3. **QR CODE** below with your own smartphone



Realizzazione Editoriale/Editing

Contenuti a cura di/Contents by:

Innovation, ICT & Quality
Aeroporto Marconi di Bologna

Progetto grafico a cura di/Graphic layout by:

Alberto Zambelli
Comunicazione e Ufficio Stampa
Aeroporto Marconi di Bologna

Infopoint:

051 647 9615
info@bologna-airport.it
www.bologna-airport.it

Segui Aeroporto di Bologna su/Follow us on:

Facebook: @aeroportomarconibologna
Twitter: @BLQairport
YouTube: Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna
LinkedIn: Aeroporto Marconi di Bologna

BLQairport App disponibile per/**BLQairport App** available for:

Android



iPhone

