

CARTA DEI SERVIZI GUIDA AL PASSEGGERO

Service Charter & Passenger Guide

Cds2016





Indice Index

- 4/** L'Aeroporto di Bologna e la Qualità
Quality at Bologna Airport
- 16/** Carta dei Servizi
Services charter
- 34/** Guida ai Servizi
Services guide
- 65/** Le opinioni del passeggero
Your point of view



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

- 5/** L'impegno del Marconi per la Qualità
Marconi airport commitment to Quality
- 7/** Chi è AdB
AdB: the company
- 9/** Il nostro impegno per l'Ambiente
Our commitment to the Environment

/L'impegno del Marconi per la Qualità

Gentili passeggeri, anche quest'anno Aeroporto di Bologna è lieto di presentare la nuova edizione della Carta dei Servizi, pubblicata nel rispetto delle disposizioni della circolare GEN-06 Enac (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

La Carta dei Servizi Aeroportuali traccia un profilo sintetico dell'Aeroporto di Bologna, attraverso il riepilogo delle sue performance per i tempi di attesa in coda, la qualità dei servizi erogati al passeggero, le pulizie, l'informativa, e il complesso dei fattori che vanno a creare l'esperienza diretta di viaggio dei nostri utenti. Questo strumento vuole rappresentare,

inoltre, in maniera formale il nostro impegno nei confronti degli utenti per migliorare costantemente i nostri servizi, sulla scorta delle migliori esperienze europee.

In allegato alla Carta dei Servizi, è stata inoltre pubblicata la pratica Guida ai Servizi che raccoglie tutte le informazioni utili e più aggiornate sui servizi presenti in aeroporto e i riferimenti e i recapiti da utilizzare per orientarsi in aeroporto.

Potete trovare la Carta e la Guida ai Servizi in aeroporto, presso il banco info, e sul sito www.bologna-airport.it, nella sezione Qualità Ambiente, Energia e Sicurezza.

/Marconi airport commitment to Quality

Dear passengers, Marconi Airport is once again delighted to introduce you to the new issue of the Marconi Services Charter, a document called for by the circular information letter issued by ENAC (Italy's National Civil Aviation Authority).

In the Services Charter we shortly outline our commitment towards the Customers concerning the performances supplied at Bologna Airport, regarding the queuing times, the services quality supplied to the passenger, the cleanliness, the information supply and the total sum of the items adding up to the customer's experience. Such a tool aims at representing a formal commitment to constantly

improve our services quality for our customers, following up the best European experiences.

Enclosed in the Services Charter, the Services Guide is also available for reference, containing several useful, up-to-date information on the services offered at the airport, as well as on the addresses, phone numbers, along with some practical suggestions to organise your trip and all that is necessary to understand how the airport works.

You can find the Charter and the Services Guide at the airport at the information desk and on the website www.bologna-airport.it, in the Environment, Quality Energy Security section.



/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, è oggi il settimo aeroporto italiano per numero di passeggeri, con circa 7 milioni di passeggeri nel 2015, di cui il 75% su voli internazionali. 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 che comprende tutta la regione Emilia-Romagna, parte del Veneto, della Toscana e delle Marche. Le aziende del territorio, inoltre, si caratterizzano per una forte propensione all'export e all'internazionalizzazione, con politiche di espansione commerciale verso l'Est Europa e l'Asia.

Nel 2015 dall'Aeroporto di Bologna sono state servite 102 destinazioni: la presenza nello scalo di alcune delle maggiori compagnie di bandiera europee insieme ad alcuni dei principali vettori low cost e lo stretto legame con gli hub del Continente fanno dello scalo di Bologna il quinto aeroporto in Italia per connettività mondiale ed il primo in Europa in termini di crescita di connettività nel decennio 2004-2014.

Per ciò che riguarda l'infrastruttura aeroportuale, l'Aeroporto ha concluso di recente importanti

lavori di riqualifica ed ampliamento del Terminal passeggeri, mentre la capacità delle infrastrutture aeronautiche è ritenuta adeguata ad accogliere lo sviluppo previsto per i prossimi anni. 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.

I risultati raggiunti nel 2015 sono positivi: parallelamente all'aumento del traffico, si è confermata la qualità del servizio, che ha mantenuto valori di alta soddisfazione, raggiungendo per il quarto anno consecutivo la maggior parte degli obiettivi della Carta dei Servizi. Anche gli obiettivi ambientali sono stati rispettati grazie al contenimento dei consumi energetici, idrici e delle emissioni atmosferiche di CO2.



/AdB: the company

Marconi Airport of Bologna, defined as "strategical airport" in mid-central Italy by the National Plan of Airports set out by the Italian Ministry of Infrastructures and Transport, is the 7th Italian airport as per number of passengers, with a year total of about 7 million in 2015, 75% of whom on international flights. Located in Emilia's "food valley " and in the industrial automotive and packaging districts, the airport's catchment area covers about 11 million inhabitants, including the whole of Emilia-Romagna, part of Veneto, Tuscany and Marche.

The local companies are strongly export and internationalisation-oriented, with an expansion policy towards Eastern Europe and Asia.

In 2015 AdB served 102 destinations: the presence at the airport of some of the major European scheduled

airlines, along with some of the major low-cost ones, and the tight relationship to all main continental hubs, have turned Bologna into the fifth main airport in Italy for worldwide connectivity and the first in Europe in terms of connectivity growth in the decade 2004-2014.

Concerning the airport infrastructures, Marconi Airport has only just terminated some relevant upgrading and extension works of the Passenger Terminal, while the capacity of the aeronautical infrastructures has been assessed appropriate to keep pace with the expected growth trend of the next years. The objective of the society is to turn Marconi into one of the most modern and functional Italian airports, and an important gate into the city and the area.

The results reached in 2015 are positive: along with the rise in traffic, the service quality remained as good, maintaining high customer satisfaction standards and meeting for the fourth consecutive year the majority of the targets laid out in the Services Charter. Even the environmental targets were met, thanks to the control of the energy and water consumed and the CO2 emissions.

/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.

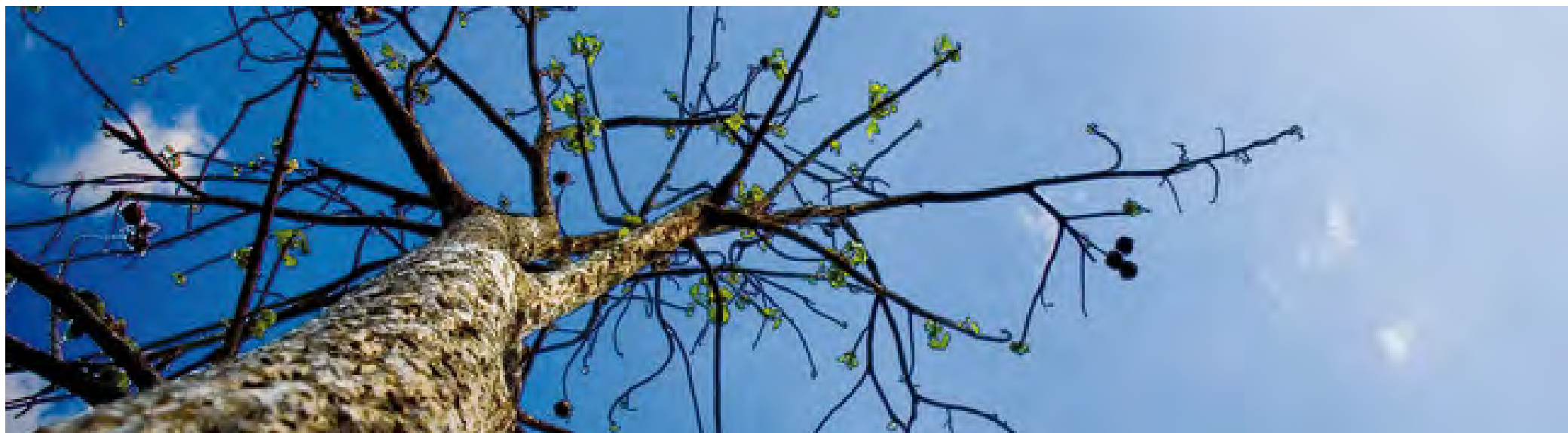
Uno degli elementi essenziali della nostra politica ambientale è la trasparenza con i cittadini e la collaborazione con gli Enti territoriali, con i quali condividiamo tutte le iniziative e progetti che si intende attuare.

/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.



AEROPORTO DI BOLOGNA PER L'AMBIENTE

Certificazione ISO50001

del sistema di gestione dell'energia, per assicurare il controllo dei consumi energetici e dei relativi costi.

Airport Carbon Accreditation

progetto di ACI - Airport Council International, nella lotta al cambiamento climatico.

PAES

Piano d'Azione dell'Energia Sostenibile del Comune di Bologna per la riduzione delle emissioni di CO2



#greenBLOQ

Lotta al cambiamento climatico

L'Aeroporto di Bologna è attivo da anni nel campo dell'efficientamento 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.

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

- 17/ Indicatori di Qualità
Quality indicators
- 19/ Sicurezza
Security
- 21/ Regolarità del servizio e tempi di attesa
Service regularity and waiting times
- 23/ Pulizia e comfort
Cleanliness and comfort
- 25/ Servizi aggiuntivi e di informazione
alla clientela
Customer complementary and
information services
- 27/ Integrazione modale
Transport connections
- 29/ Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
Services for passengers with reduced
mobility

/Indicatori di Qualità

Nelle tabelle che seguono sono raccolti i parametri quantitativi e qualitativi previsti nella Carta dei Servizi del Gestore Aeroportuale, presentati secondo la metodologia Enac-GEN06.

I risultati dell'anno 2015 offrono un riscontro molto positivo della percezione dei passeggeri, che ha segnato un 97,9% di soddisfazione complessiva (CSI-Customer Satisfaction Index - l'indice che misura il grado di soddisfazione complessivo dei passeggeri), e ha registrato in generale sensibili incrementi nella soddisfazione dei passeggeri per comfort, pulizie, informazioni.

Le performance raccolte sotto la voce "Regolarità del servizio", pur mantenendosi su valori elevati, hanno registrato alcuni segnali meno positivi, specialmente per l'attesa per la riconsegna bagagli, che sono oggetto di specifici interventi da parte del Gestore.

Le tabelle riportano:

- 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 2015;
- nella quarta colonna l'Obiettivo 2016.

/Nota metodologica

Campione d'indagine: 6.339 intervistati.

Parametro	Numerosità
Tempo di attesa al check-in	4.203
Tempo di attesa ai varchi	3.004
Tempo di attesa alla biglietteria	2.413
Tempo di attesa al controllo passaporti	1.747
Tempo di discesa del primo passeggero	1.714
Tempo di attesa al tax refund	147
Campione riconsegna primo e ultimo bagagli:	22.576

/Quality Indicators

The following pages contain the quality and quantity indicators according to the Services Charter of the Airport Management, presented as per GEN-02 ENAC circular letter.

The year 2015 results offer a considerably positive feedback on the passengers' perception, which scored an overall 97.9% satisfaction rate (CSI- Customer Satisfaction Index measuring the overall passengers' satisfaction rate), and it resulted in an enhanced satisfaction of passengers regarding the comfort, cleanliness and information services.

The performances collected under the "Service regularity" title, while

keeping a high level, have scored a few less positive marks signs, especially regarding the baggage reclaim waiting times, which are now undergoing a specific revision by the Management.

The tables report:

- in the first column, the indicators measuring the passengers' satisfaction rate or the level of supplied service;
- in the second column, the unit of measurement;
- in the third column, the 2015 Result;
- in the forth column, the 2016 Target.

/Methodology

Survey sample: 6,339 interviews.

Criteria	Respondent
Queuing time at check-in	4,203
Queuing time at security checkpoints	3,004
Queuing time at ticket counters	2,413
Queuing time at passport control	1,747
Time taken by the first passenger to disembark	1,714
Waiting time at tax refund counter	147
Waiting time before delivery of first and last piece of luggage:	22,576

 /La Sicurezza del viaggio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione del servizio controllo dei bagagli a mano nell'ottica della sicurezza	% pax soddisfatti	98,40	95
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,60	95



 /Travel security

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	98.40	95
Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	98.60	95



/Regolarità e puntualità del servizio

Indicatore	Unità di Misura	Risultati 2015	Obiettivo 2016
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	82,79	80
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio	primo bagaglio (nel 90% dei casi)	23'	22'
	ultimo bagaglio (nel 90% dei casi)	31'	29'
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/ 1.000 pax in partenza	0,34‰	0,7‰
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block on nel 90% dei casi	4'26"	4'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98,2	95

/Servizi di Sportello/Varco

Indicatore	Unità di Misura	Risultati 2015	Obiettivo 2016
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	14'27"	12'30"
Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	98,1	95
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	6'23"	6'13"
Percezione attesa in coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	98,3	95
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	89,7	90

/Service regularity

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Overall on-times	Overall on-time flights on all departing flights	82.79	80
Waiting time before first and last baggage delivery	First piece (in 90% of cases)	23'	22'
	Last piece (in 90% of cases)	31'	29'
Total misrouted departing baggage pieces	number of non delivered pieces at destination/1,000 departing passengers	0.34‰	0.7‰
Waiting time on board for first passenger disembarkation	waiting time from arrival in 90% of cases	4'26"	4'
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	98.2	95

/Check-in and Security Services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	14'27"	12'30"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	98.1	95
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	6'23"	6'13"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	98.3	95
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	89.7	90

Pulizia e Condizioni igieniche

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	95,4	91
Percezione livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	97,5	93,5

Comfort nella permanenza in aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,1	95
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, scale mobili)	% pax soddisfatti	96,5	93
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	95,1	93
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	98,6	95



Comfort and Cleanliness

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	95.4	91
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	97.5	93.5

Comfort during your stay at the airport

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	98.1	95
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	96.5	93
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	95.1	93
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	98.6	95



/Informazione alla Clientela

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	96,9	95
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	98,7	95
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	97,1	95
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint/security)	% pax soddisfatti	97,9	95
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	98,6	94,8

/Servizi aggiuntivi

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	94,2	90
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	90,1	90
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack forniti	% pax soddisfatti	98,8	95
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	90	90
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	86,9	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

/Customer information service

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	96.9	95
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	98.7	95
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	97.1	95
Perception on professionalism of staff (infopoints and security checkpoints)	% satisfied passengers	97.9	95
Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% satisfied passengers	98.6	94.8

/Complementary services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on availability/ quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	94.2	90
Perception on availability/ quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	90.1	90
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	98.8	95
Perception on wi-fi connection within the terminal	% satisfied passengers	90	90
Perception on availability of recharging places for mobiles/ laptops in common areas	% satisfied passengers	86.9	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

/Efficacia collegamenti città-aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	98,5	95
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,3	95

/City-airport connection efficiency

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	98.5	95
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	99.3	95





/Passeggeri a Ridotta Mobilità

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	99,4	95
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	99,9	95
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	98,9	95
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	0,09	0,10
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM	% PRM soddisfatti	99,3	95



/Passengers with reduced mobility

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on state and efficiency of supplied equipment	% of satisfied PRM	99.4	95
Perception on personnel training level	% of satisfied PRM	99.9	95
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	98.9	95
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	0.09	0.10
Perception on efficiency of PRM assistance	% of satisfied PRM	99.3	95

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% PRM soddisfatti	98,3	95
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	99,2	95
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	99,8	95
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	99,8	95

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2015	Target for 2016
Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc	% of satisfied PRM	98.3	95
Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% of satisfied PRM	99.2	95
Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% of satisfied PRM	99.8	95
Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% of satisfied PRM	99.8	95

/ Tempi di attesa dei passeggeri in partenza

PRM prenotati	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	16'00"	14'00"

PRM non prenotati	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	19'00"	17'00"

/ Waiting times for departing passengers

Booked PRM	Risultats 2015	Target for 2016
Waiting times in minutes in 90% of cases	16'00"	14'00"

Non Booked PRM	Risultats 2015	Target for 2016
Waiting times in minutes in 90% of cases	19'00"	17'00"

/ Tempi di attesa dei passeggeri in arrivo

PRM prenotati	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03'42"	06'40"

/ Waiting times for arriving passengers

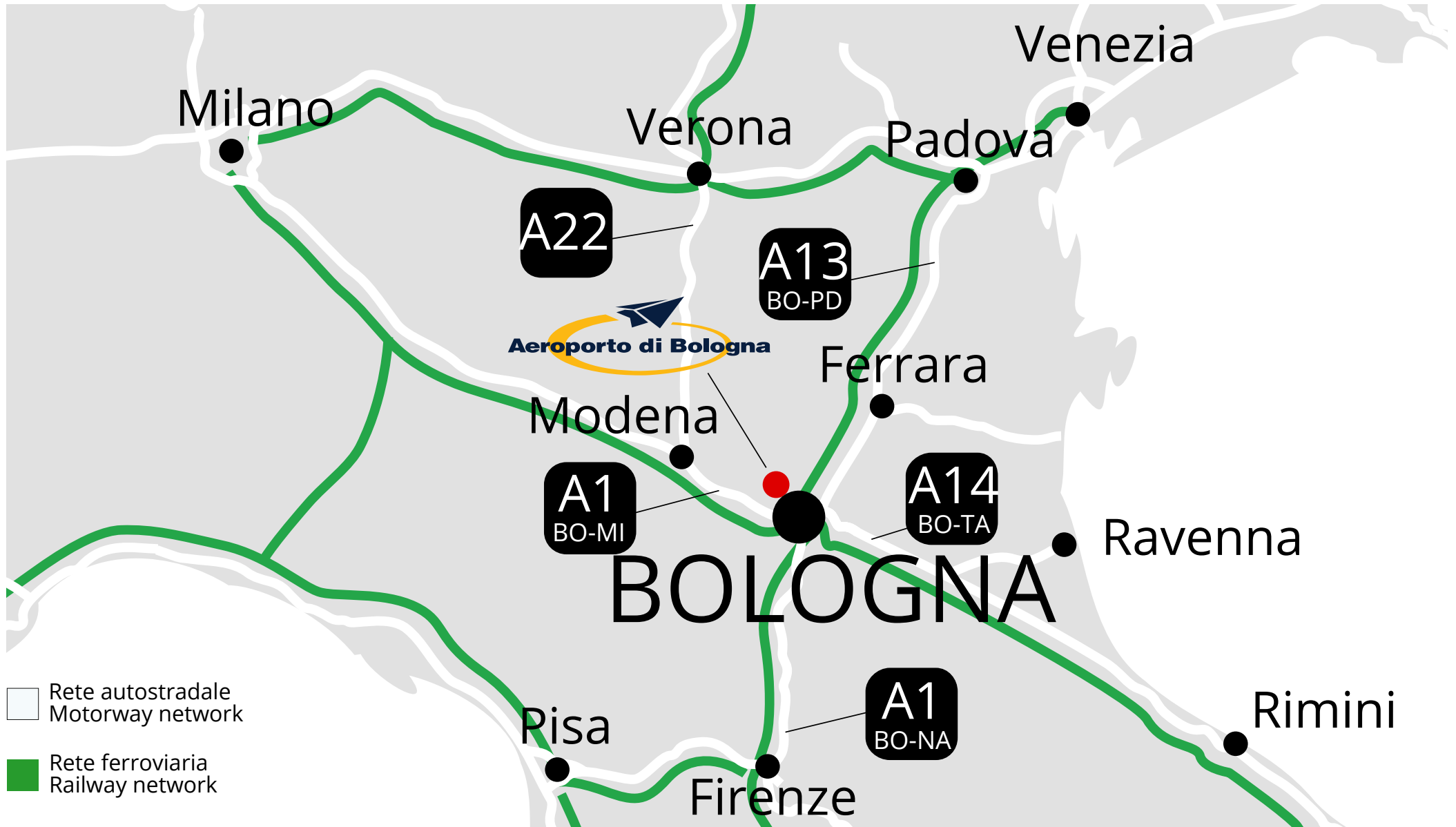
Booked PRM	Results 2015	Target for 2016
Waiting times in minutes in 90% of cases	03'42"	06'40"

Guida ai servizi Services Guide

- 35/** Come raggiungere l'aeroporto
How to reach the airport
- 45/** Parcheggi e servizi
Car parks and services
- 47/** Informazioni sui voli e turistiche
Flight and tourist information
- 51/** Servizi aeroportuali
Airport services
- 55/** Passeggeri a ridotta mobilità
Passengers with reduced mobility
- 59/** In viaggio
During your travel
- 63/** Numeri utili
Useful phone numbers

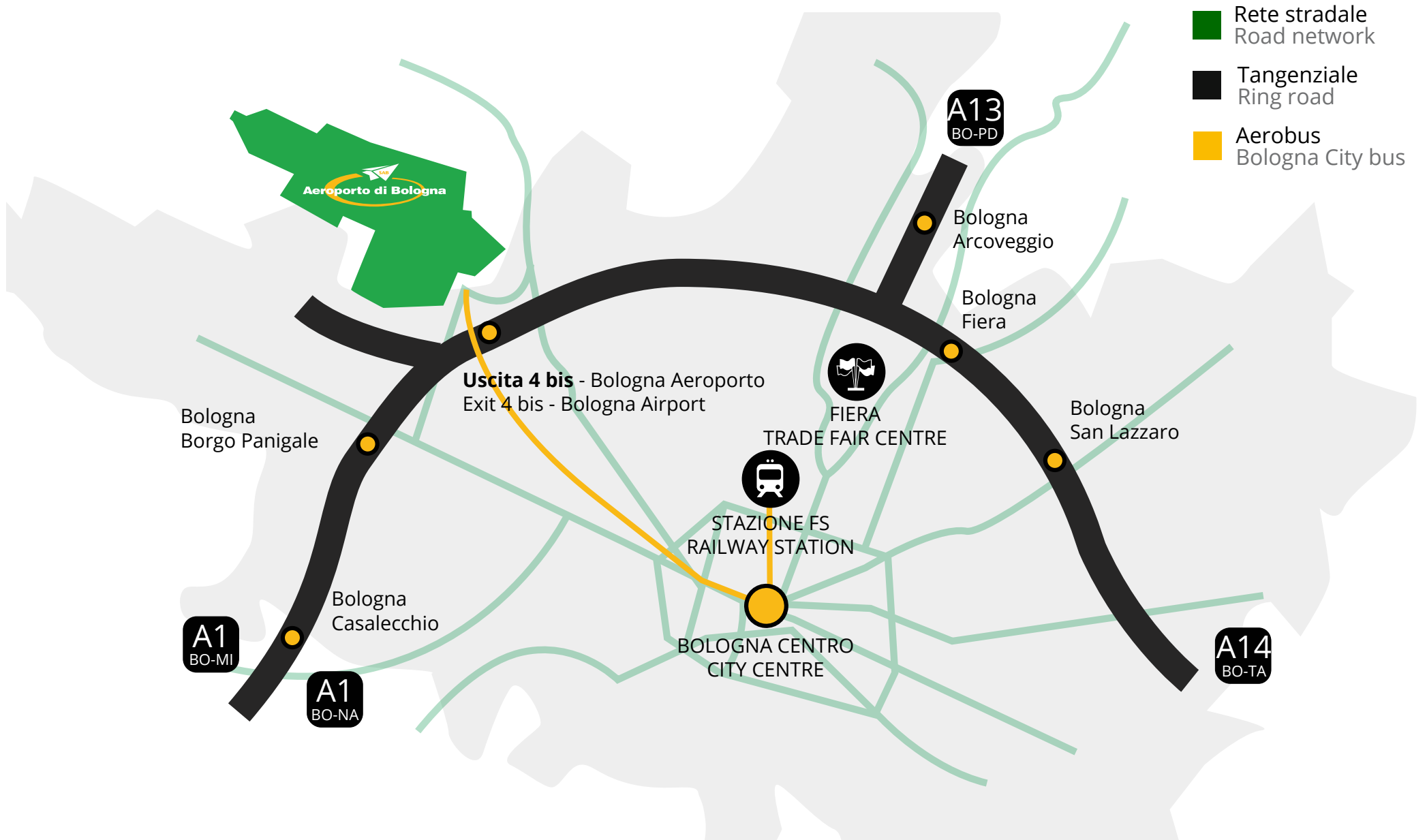
 /Collegamenti autostradali e ferroviari

 /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. Collegamento BLQ-Aerobus con la stazione centrale, dalle 5.00 alle 23.30, ogni 12 minuti circa (aerobus.bo.it).

In taxi

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

Per informazioni:

CO.TA.BO. +39 051 372727,

CAT +39 051 4590.

Noleggio con conducente

COSEPURI

Prenotazioni: tel. + 39 051 519090

SACA

Prenotazioni: tel. + 39 051 6349444



/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. BLQ - "Aerobus" service connecting airport to the central train station, from 5.00 am to 11.30 pm, departing approximately every 12 minutes (aerobus.bo.it).

By Taxi

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

For information, please contact:

CO.TA.BO. +39 051 372727,

CAT +39 051 4590.

Rent a car with driver

COSEPURI

Reservations: tel. + 39 051 519090

SACA

Reservations: tel. + 39 051 6349444

In bus da/per la città



Aerobus Bologna centro – Stazione Ferroviaria
AEROBUS
Tutti i giorni, dalle 5 alle 23.30
Informazioni: tel. +39 051 290290, <http://aerobus.bo.it/>

By bus from/to the city centre



Aerobus Bologna city centre – Railway station
AEROBUS
Every day, from 5.00 am to 11.30 pm.
Information: tel. +39 051 290290, <http://aerobus.bo.it/>

In bus da/per altre città

Ascoli Piceno (Marche)
BOLOGNA EXPRESS
Tel. +39 339 5096990
www.stefanomignani.it

Cervia - Ravenna
SHUTTLE-CRAB
Dal 06/05/2015 al 02/10/2016
Tel. +39 0545 27077
www.shuttlecrab.it/

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

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

Modena
ATCM service - Gruppo Saca
Tutti i giorni
Tel. +39 059 7107080

Rimini
SHUTTLE RIMINI BOLOGNA
Tutti i giorni
www.shuttleriminibologna.it



By coach from/to other cities

Ascoli Piceno (Marche region)
BOLOGNA EXPRESS
Tel. +39 0734 53695
www.stefanomignani.it

Cervia - Ravenna
SHUTTLE-CRAB
From May, 6th to October, 2nd
Tel. +39 0545 27077
www.shuttlerace.it

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

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

Modena
ATCM service - Gruppo Saca
Daily
Tel. +39 059 7107080

Rimini
SHUTTLE RIMINI BOLOGNA
Daily
www.shuttleriminibologna.it

Autonoleggi

Al piano terra presso la main entrance.

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET Tel. 199 100133
- EUROPCAR, INTER RENT Tel. +39 051 6472111
- HERTZ, FIREFLY, DOLLAR, THRIFTY Tel. +39 051 382758
Tel. +39 051 5870782
- GOLDCAR Tel. +39 051 6472188
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL Tel. +39 051 6472128
- MAGGIORE Tel. +39 051 6472007
- SICILY BY CAR, AUTOEUROPA Tel. +39 051 6472006
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 6472052

Car Rentals

On the ground floor near the main entrance.

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET Tel. 199 100133
- EUROPCAR, INTER RENT Tel. +39 051 6472111
- HERTZ, FIREFLY, DOLLAR, THRIFTY Tel. +39 051 382758
Tel. +39 051 5870782
- GOLDCAR Tel. +39 051 6472188
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL Tel. +39 051 6472128
- MAGGIORE Tel. +39 051 6472007
- SICILY BY CAR, AUTOEUROPA Tel. +39 051 6472006
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 6472052



P / **Parcheeggi e servizi**



P / **Car parks and services**



<p>Sosta medio lunga Medium long stay</p> <p>P₁ ABILITATO</p> <p>T </p>	<p>Sosta medio lunga Medium long stay</p> <p>P₃ ABILITATO</p> <p>T</p>	<p>Sosta breve Short stay</p> <p>P ABILITATO</p> <p>T</p> <p>Express</p>	<p> Kiss & Fly 10 minuti gratis Kiss & Fly 10 minutes free parking</p> <p> Parcheeggio moto Motorcycle parking</p> <p>T Telepass abilitato Telepass access</p> <p> Elettra Elettra</p> <p> Parcheeggio disabili Accessible parking</p> <p> Parcheeggio disabili max 3 ore Accessible parking max 3 hours</p>
<p>Sosta medio lunga Medium long stay</p> <p>P₂ ABILITATO</p> <p>T </p>	<p>Sosta lunga Long stay</p> <p>P₄</p>	<p>P ABILITATO</p> <p> 3h </p> <p>Express Premium</p>	

Carvalet



Servizio di assistenza ordinaria e straordinaria all'autovettura.
Tel: +39 051 6479381 - Fax +39 051 6479386
E-mail: carvalet@bologna-airport.it

Carvalet



Car supervision, care and maintenance service
Tel: +39 051 6479381 - Fax +39 051 6479386
E-mail: carvalet@bologna-airport.it

Kiss&Fly



Area gratuita per il carico e scarico dei passeggeri
Validità: 10 minuti
1° piano, parcheggio Express
Piano terra, parcheggio P1/P2
Solo per veicoli di altezza fino a 1,85 metri

Kiss&Fly



Drop-off zone for private cars
Length of stay: 10 minutes
1st floor, Express Premium car park
Ground Floor, P1/P2 parkings
Only for vehicles not exceeding 1.85 mt of height

Elettra



Servizio gratuito di ricarica dei veicoli elettrici per i clienti dei parcheggi ufficiali dell'Aeroporto di Bologna.
Piano terra del parcheggio P1.
L'impianto eroga una potenza massima di 4 kW.
Prenotazioni: parcheggi@bologna-airport.it

Elettra



The charging station for electrical vehicles, free for the customers of the official Marconi airport car parks.
Ground floor of car park P1. The plant supplies a max of 4 kW.
For reservations: parcheggi@bologna-airport.it

/Informazioni sui voli e turistiche







InfoPoint

Tel.+39 051 6479615 tutti i giorni 05.00-24.00

Sito internet

www.bologna-airport.it

Social networks

-  **Twitter:** @BLQairport
-  **Facebook:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **App BLQ - Bologna Airport**
-  **SMS Info Voli:** per ricevere informazioni in tempo reale sul tuo volo, invia un sms al numero 348 904 8000 contenente il testo ##codice volo

Bologna Welcome

Ufficio Accoglienza turistica



Tel.+39 051 6472113

lun-sab: 09.00 - 19.00

dom e festivi: 9.00 - 16.00

Sito internet: www.bolognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi



Free wi-fi disponibile in tutta l'aerostazione passeggeri.
Collegarsi alla rete "**Bologna Airport Free WiFi**" e seguire le istruzioni per autenticarsi

Bologna Airport Wi-Fi TV



BOLOGNA AIRPORT
WiFiTV

Le dirette TV che vuoi a portata di smartphone!
Accedere al servizio è semplice e gratuito: seleziona "**Bologna Airport WiFi TV**" tra le reti WiFi e apri il tuo browser. Non è richiesta nessuna registrazione e non ci sono limiti di tempo!

/Flight and tourist information







InfoPoint

Tel.+39 051 6479615 - daily 05.00 am -12.00 pm

Web site

www.bologna-airport.it

Social networks

-  **Twitter:** @BLQairport
-  **Facebook:** Aeroporto Marconi di Bologna
-  **App BLQ - Bologna Airport**
-  **SMS Flight Info:** To get real time information on your flight, text ##flight number to the number +39 348 904 8000

Bologna Welcome

Tourist Information Office



Tel.+39 051 6472113

Mon-Sat: 09.00 am - 07.00 pm

Sunday and Bank Holidays: 9.00 am - 04.00 pm

Web site: www.bolognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi



Free wi-fi is available throughout the passenger Terminal.
Connect to the "**Bologna Airport Free WiFi**" network and follow the instructions

Bologna Airport Wi-Fi TV



BOLOGNA AIRPORT
WiFiTV

Your favourite live TV shows on your smartphone!
Enjoying the service is easy and free: all you have to do is select "**Bologna Airport WiFi TV**" among WiFi networks and open your internet browser. No registration required and no time limit!



Usa il tuo SMARTPHONE

e ricevi informazioni in tempo reale sui servizi
dell'**AEROPORTO DI BOLOGNA**

Use your smartphone

*and receive real time information on **BOLOGNA**
AIRPORT services*



tramite **IBEAICON**

- 1. Attiva il Bluetooth**
Enable Bluetooth on your smartphone
- 2. Apri la App ufficiale dell'Aeroporto di Bologna**
Open the Bologna Airport official App



tramite **QR CODE**

- 1. Attiva il lettore di QR CODE**
Open a QR CODE reader
- 2. Scansiona il codice**
Scan the code below



tramite **NFC**

- 1. Attiva la tecnologia NFC**
Enable NFC on your smartphone
- 2. Avvicina lo smartphone all'icona sull'adesivo**
Tap the tag below

**CERCA GLI ADESIVI
ALL'INTERNO
DEL TERMINAL!**



**FIND THE STICKERS
WITHIN
THE TERMINAL!**

/Servizi aeroportuali

Family Fast Track



I bambini **fino a 6 anni** muniti di carta d'imbarco child/infant e i loro accompagnatori possono saltare la fila ai controlli di sicurezza ed accedere direttamente alla sala imbarchi. Il canale preferenziale si trova a sinistra dei varchi di sicurezza.

Assistenza bagagli



Piano terra - Area arrivi
Tel.: +39 051 6479647 (per passeggeri con pratiche aperte all'Aeroporto di Bologna - 09.00 - 11.00, 18.30 - 20.30)

Deposito bagagli



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

Oggetti smarriti



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

Re-pack & go area



Piano terra, area check-in. Sempre aperta.
Spazio disponibile per la verifica di peso e dimensioni del bagaglio secondo i parametri delle compagnie aeree.

Avrai a disposizione: bilance elettroniche, tavoli e un distributore automatico con tutto l'occorrente per il tuo volo.

Avvolgimento bagagli

Piano terra, area check-in.
Orari: 04.00-19.00

Biglietterie

ALISUD - ARE - LUFTHANSA - TURKISH AIRLINES - EMIRATES
Piano terra, Area check-in

/Airport services

Family Fast Track



Children **up to 6 years of age**, with an infant/child boarding card, and those accompanying them are entitled to a fast track through the security checkpoint to go directly to the boarding area. This fast track is on the left of the security checkpoints.

Lost and found office



Ground floor - Arrivals area
Call +39 051 6479647 (for enquiries related to files issued in Bologna airport: 9.00 am - 11.00 am and 18.30 pm - 20.30)

Luggage storage



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

Lost property



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

Re-pack & go area



Ground floor, check-in area. Always open.
Area available for checking baggage compliance with the airlines' weight and size requirements. The area is equipped with: electronic weighing scales, tables and a vending machine with all you need for your journey.

Luggage sealing service

Ground floor, Check-in area.
Open daily: 04.00 am - 07.00 pm

Ticket counters

ALISUD - ARE - LUFTHANSA - TURKISH AIRLINES - EMIRATES
Ground floor, Check-in area

Postazioni ricarica dispositivi elettronici

Postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici collocate al primo piano, in area imbarchi Schengen (presso gate 6 e 12) ed extra Schengen (presso gate 22) e al primo piano dell'aerostazione, prima dei controlli di sicurezza. Sono disponibili altre postazioni in area check-in e in area arrivi.

Rimborso iva

Piano terra, area Arrivi e presso i punti Travelex.
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.
Tel. +39 051 6472386

Banca

Piano terra, vicino all'ingresso principale. Bancomat disponibile.
Orari: Lun-Ven, Tel. +39 051 6472033

Farmacia

Piano terra.
Orari: tutti i giorni, 5.30-20.00.
Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



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

Youfirst



Il Servizio Vip dell'Aeroporto di Bologna 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

Recharging points for electrical devices

Locations where it is possible to recharge electrical devices free of charge, sited on the first floor, in the Schengen boarding area (at Gate 6 and gate 12) and non-Schengen boarding area (at Gate 22) and on the first floor of the Terminal, before the security checkpoints. Other recharging points are available in the check-in and arrivals areas.

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.
First floor, boarding area.
Tel. 051 6472386

Bank

Ground floor, near the main entrance. ATM available.
Open: Mon - Fri, Tel. +39 051 6472033

Pharmacy

Ground floor.
Open daily 5.30 am - 8.00 pm
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, almeno 48 ore prima della partenza. Il giorno della partenza, occorre presentarsi in aeroporto presso uno dei punti di contatto, con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea, 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.

Servizi dedicati

- Sala Amica: 3 sale d'attesa riservate ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, collocate al primo piano, prima e dopo i varchi di sicurezza e 1 presso il molo d'imbarco. L'accesso alla sala 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: disponibili al piano terra. Il percorso Loges al piano terra conduce dall'entrata principale fino all'ufficio informazioni e ai servizi igienici. Al primo piano, conduce dall'entrata principale fino alla Sala Amica;
- Mezzi elevatori: disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri, anche accompagnati, dall'aeromobile.



/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.

Special services

- Sala Amica Lounges: 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.

Passeggeri PRM in arrivo

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

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:

- 4 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)
- Banchi check-in (al piano terra)
- Presidio Parcheggio (Parcheggio Multipiano P2)

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero 051 6479615.

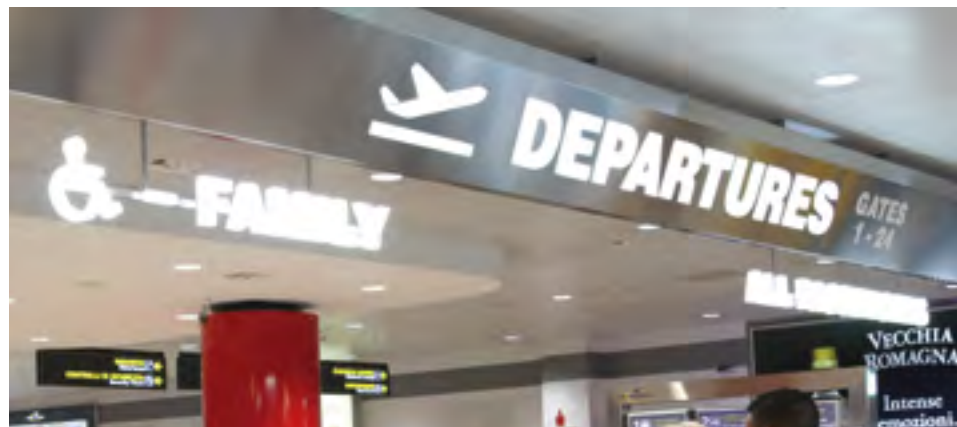
Parcheggio

In aeroporto sono disponibili posti di sosta per auto autorizzate al trasporto di persone disabili. Non occorre la prenotazione e la sosta è gratuita presentando all'operatore del Presidio Parcheggio il contrassegno disabili in corso di validità, il biglietto aereo e un documento della persona disabile.

Sosta lunga: sono disponibili posti auto presso il parcheggio P2.

Sosta breve: sono disponibili posti auto di fronte al terminal passeggeri, max 3 ore.

I posti sono indicati con simboli internazionali ed immediatamente riconoscibili.



Arriving PRM passengers

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

Help points

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

The following are the Help points at Bologna Airport:

- 4 Help phone sets: dedicated telephones, located near the entrances to the terminal and the car parks for passengers with reduced mobility;
- 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.

Car parks

At the airport you will find dedicated parking spaces for cars authorized to transport PRM. You do not need to book in advance and parking is free if you show the car park attendant your valid disabled parking permit, flight ticket and the PRM's ID.

Long stay: parking spaces available in the P2 car park.

Short stay: parking spaces available in front of passenger Terminal, for maximum 3 hours.

The dedicated parking places are marked with clear, internationally recognized symbols.



 **/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.

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](http://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.

 **/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.

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](http://enac.gov.it/i-diritti-dei-passeggeri).

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.

Liquidi/fluidi

A seguito dell'entrata in vigore della nuova normativa sui liquidi aerosol e gel, i passeggeri in partenza dall'Aeroporto di Bologna con medicinali, prodotti dietetici speciali e alimenti per bambini, dal 31 gennaio 2014 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.

Liquids/fluids

Following the coming into force of the new regulations about sprays, aerosols and gel liquids, passengers departing from Bologna Airport with medicines, special dietary foods and baby food, starting from 31 January 2014 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.

/Enti aeroportuali



- AEROPORTO DI BOLOGNA - INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - DIREZIONE AEROPORTUALE Tel. +39 051 6479690
- CORPO FORESTALE Tel. +39 051 6479300
- DOGANA Tel. +39 051 6479348
- ENAV Tel. +39 051 4139128
- GUARDIA DI FINANZA Tel. +39 051 6479334
- POLIZIA DI FRONTIERA Tel. +39 051 6421911
- 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 MUNICIPALE Tel. +39 051 6479371

/Airport bodies



- AEROPORTO DI BOLOGNA - INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - CIVIL AVIATION AUTHORITY Tel. +39 051 6479690
- STATE FORESTRY CORPS Tel. +39 051 6479300
- 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 6421911
- 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 acquisito.

Le modalità di gestione dei reclami sono conformi ai requisiti ISO: ogni segnalazione riceve risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento (se nulla osta ai fini del D.Lgs 196/2003), 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 "Suggerimenti e reclami"
2. E-mail, all'indirizzo info@bologna-airport.it
3. La scheda "Segnalazioni e Reclami" distribuita in aerostazione
4. La cartolina allegata alla presente Carta dei Servizi
5. QR Code qui sotto, scansionandolo con il proprio smartphone
6. Il modulo presente negli Infopoint virtuali.



/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 (if there is no impediment as per Legislative Decree no. 196/2003), 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. On the website in the "Suggestions and Complaints" section
2. By e-mail to info@bologna-airport.it
3. By filling in the "Suggestions and Complaints" form available inside the Terminal building
4. By filling in the form enclosed in this Service Charter
5. By scanning the QR Code below with your own smartphone
6. By filling in the form on the virtual Infopoints.



/Realizzazione editoriale/Editing

Contenuti a cura di/Contents by:

Claudia Castagnoli
Angela Cicognani
Barbara Melotti
Controllo di Processo, Qualità & Facilitation
Aeroporto Marconi di Bologna

Progetto grafico a cura di/Graphic layout by:

Alberto Zambelli
Comunicazione Esterna e Ufficio Stampa
Aeroporto Marconi di Bologna

Foto di copertina/Front picture: Fotolia ©Luis Louro
Fotografie/Photo:
Archivio Aeroporto di Bologna
VolaBologna

Infopoint:

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

Segui Aeroporto di Bologna su/Follow us on:

Facebook: <https://www.facebook.com/aeroportomarconibologna>
Twitter: <https://twitter.com/BLQairport>
YouTube: Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna
LinkedIn: Aeroporto Marconi di Bologna

BLQairport App disponibile per/BLQairport App available for:

Android



iPhone



Nome e Cognome/Name and Surname
Indirizzo/Address
Cap/Postcode.....Città/City
Paese/Country..... Telefono/Telephone.....
Volo n./Flight n. Data del volo/Date of flight.....
Suggerimenti e Reclami/Suggestions and Complaints:
.....
.....
.....
.....
.....

Consenso obbligatorio - Mandatory consent

Preso atto dell'informativa resa da AdB ai sensi del D.Lgs.196/03 autorizzo il trattamento dei miei dati personali (vedi retro).
Having read the AdB informative note pursuant to D.Lgs.196/03 I authorize the use of my personal data (see overleaf).

In caso di assenza dei dati obbligatori (contrassegnati con *) e della sottostante firma non sarà possibile dare seguito alla segnalazione.

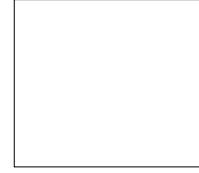
In the absence of mandatory data (marked with *) and of the underlying signature, you will not receive a reply.

FIRMA - SIGNATURE

Consenso facoltativo - Optional consent

Sono interessato a ricevere informazioni operative e di servizio
I want to receive operative and service information

SI/YES..... NO/NO.....



Aeroporto G. Marconi di Bologna S.p.A.

Via Triumvirato, 84
40132 Bologna

Suggerimenti e Reclami

Ad ogni segnalazione verrà fornita una risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di disservizio o eventuali danni imputabili alla responsabilità della Società di Gestione (AdB) e verificatesi in ambito aeroportuale, potete contattarci anche via e-mail (info@bologna-airport.it).

INFORMATIVA PRIVACY

I dati personali e gli eventuali dati sensibili forniti sono raccolti e trattati per dare riscontro alle segnalazioni dei clienti, per migliorare la qualità dei servizi aeroportuali ed anche ai fini statistici. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici e cartacei nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs.196/03 (Codice Privacy). I dati da lei forniti non saranno oggetto di diffusione da parte di AdB, ma possono essere comunicati a soggetti esterni esclusivamente per garantire il corretto riscontro alle segnalazioni da lei presentate. L'art. 7 del Codice Privacy riconosce vari diritti (cancellazione, modifica, rettifica dei propri dati, ecc.) che Le consigliamo di considerare con attenzione ed, eventualmente, esercitare conformemente a quanto disposto dagli artt. 8 e 9 del medesimo Codice. Il titolare del trattamento dei dati è Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.a. con sede a Bologna, in via Triumvirato, 84. Responsabile del trattamento è il Direttore Generale; allo stesso possono essere indirizzate comunicazioni per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 sopra citato, tramite l'indirizzo e-mail info@bologna-airport.it

Suggestions and Complaints

Aeroporto G. Marconi di Bologna will reply to your complaint within 30 days from the complaint receiving date. For inefficiency or potential damage due to Airport Operator (AdB), you can also e-mail us (info@bologna-airport.it).

PRIVACY

Personal and any sensitive data are collected and handled in order to respond to our customer reports to improve our Quality standards also through statistics. Handling of such data is intended by electronic instruments and hard copy, according to the provision of Italian Legislative Decree 196/03 (Privacy Code). Your personal data will not be divulged by AdB, but may be shared with external subjects exclusively in order to guarantee the proper reply to any suggestions /complaints you may need to issue. Article. 7 of the Privacy Code recognizes various rights (cancellation, modification, rectification of their data, etc) we recommend that you carefully consider and possibly exercised pursuant to the provisions of articles. 8 and 9 of the Code. The owner of the data is Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. with headquarters in Bologna, in via Triumvirate, 84. Responsible for data processing is AdB General Director, to whom can be addressed communications in order to exercise the rights referred to in Article 7 above mentioned, by an e-mail to the address info@bologna-airport.it



www.bologna-airport.it