



CARTA

dei SERVIZI 2018

Guida al Passeggero

Service Charter & Passenger Guide 2018



Indice *Index*

- 06** L'Aeroporto di Bologna e la Qualità
Quality at Bologna Airport
- 15** Carta dei Servizi
Services charter
- 41** Guida ai Servizi
Services guide
- 78** L'opinione del passeggero
Your point of view

3



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

- 06** L'impegno del Marconi per la Qualità
Marconi airport commitment to Quality
- 08** 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 ospite, Aeroporto di Bologna opera ogni giorno con impegno costante per offrire ai propri passeggeri un'esperienza di viaggio unica, che punta a mettere il cliente al centro, per mezzo di processi innovativi ed efficienti, un'infrastruttura confortevole e funzionale e un approccio professionale e cortese. Pone inoltre grande attenzione al miglioramento dei servizi offerti agli utenti aeroportuali direttamente ed indirettamente, per garantire sempre più elevati standard di sicurezza, qualità e rispetto dell'ambiente.

La Carta dei Servizi rappresenta una conferma di questo impegno. Nelle pagine che seguono sono pubblicati gli standard qualitativi minimi dei servizi offerti nel nostro aeroporto e i risultati ottenuti nell'anno appena concluso. La Guida ai Servizi aeroportuali allegata alla presente Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni più utili e aggiornate sui servizi presenti in aeroporto e i riferimenti e i contatti giusti per orientarsi correttamente nel viaggio.

Marconi Airport Commitment to Quality

Dear Customer, Aeroporto di Bologna constantly commits to offer passengers a unique travel experience day by day, focusing on the customer through innovative and efficient processes, a comfortable and functional infrastructure and a professional and welcoming approach. Along with this, our target is the improvement of the services offered to all airport users directly and indirectly, to guarantee higher and higher safety, quality and environmental standards.

The Services Charter represents a confirmation of such commitment. In the following pages you will find the minimum quality standards of the services offered at our airport, and the results reached during last year. The Guide to Services attached to the present Services Charter 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.



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 l'ottavo aeroporto italiano per numero di passeggeri, con 8,2 milioni di passeggeri nel 2017, di cui il 76% 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 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.

Nel 2017 dall'Aeroporto di Bologna sono state servite 106 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 Internazionali fanno dello scalo di Bologna il quarto 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. L'obiettivo che ci poniamo è quello di essere per il nostro territorio una porta d'accesso ideale, grazie alla ricca rete di destinazioni, alla facilità di accesso dalla regione più ampia e all'alta qualità dei servizi e delle infrastrutture.

AIRPORT HELPER

Sulla scia delle migliori esperienze aeroportuali internazionali, anche l'Aeroporto di Bologna ha introdotto il progetto degli Airport Helpers, che sono addetti aeroportuali riconoscibili dal distintivo "May I help you?", che offrono assistenza e informazioni ai passeggeri in aeroporto.

Following the best international airport experiences, Bologna too decided to introduce the project of the Airport Helpers, airport staff wearing a 'May I help you?' badge offering assistance and information to passengers.



L'AEROPORTO IN CIFRE 2017

Airport in numbers 2017

PASSEGGERI <i>Passengers</i>	8.198.156
MOVIMENTI <i>Movements</i>	71.878
MERCI (tonnellate) <i>Freight (tons)</i>	41.861
DESTINAZIONI <i>Destinations</i>	106

ADB: the Company

Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classified as 'strategical airport' in the centre-north of Italy in the National plan of the Airports arranged by the Ministry of the Infrastructure and Transport, is today the 8th Italian airport in terms of passenger figures, counting 8.2 million passengers in the year 2017, 76% of whom on international flights.

Located in the heart of Emilia's 'food valley' and of the districts of the automotive and packaging industries, the airport has an 11 million inhabitants and around 47,000 companies catchment area with a strong export and internationalisation drag and with commercial expansions policies towards Eastern Europe and Asia.

In 2017 Bologna Airport served 106 destinations: the presence of some of the major European scheduled airlines along with some of the main chartered ones, and the tight relation with the international hubs, turn Bologna into the 4th Italian airport in terms of world connections and the first one in Europe in terms of growth in connections in the 10-year period

As far as the airport infrastructure is concerned, the airport has recently performed some important renovations and an expansion of the Passenger Terminal, while the aeronautical infrastructure capacity was considered adequate to cope with the expected growth trend of the coming years. Our target is to represent an ideal entry door into the surrounding territory thanks to the rich destination network, the region high accessibility and the services and infrastructure high quality standard.

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.



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**

- 16** **Indicatori di Qualità**
Quality indicators
- 18** **Sicurezza del viaggio**
Travel security
- 20** **Regolarità e puntualità del servizio**
Regularity and Punctuality of the Service
- 22** **Servizi di sportello/varco**
Desk and security/passport checks services
- 24** **Pulizia e comfort**
Cleanliness and comfort
- 26** **Comfort nella permanenza in aeroporto**
Comfort during your stay at the airport
- 28** **Informazione alla clientela**
Information for Customers
- 30** **Servizi aggiuntivi**
Complementary services
- 32** **Efficacia collegamenti città-aeroporto**
City-airport connection efficiency
- 34** **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.

In generale, la soddisfazione per i servizi di Aeroporto di Bologna è positiva:

l'indice di soddisfazione generale si è assestato al livello di eccellenza del 97%.

I risultati raggiunti nel 2017 si inquadrano in un anno che ha registrato un nuovo record di traffico nella storia di Aeroporto di Bologna, il che ha in certa misura influenzato le performance qualitative e quantitative registrate.

Molto positiva è stata anche la soddisfazione generale per la pulizia in aeroporto e per la pulizia e funzionalità delle toilettes, che sono uno degli elementi che più incide

sull'esperienza del passeggero. Per quanto riguarda le performance quantitative, il tempo di attesa ai controlli di sicurezza è sensibilmente migliorato rispetto all'anno precedente.

Il tempo di attesa al check-in e il tempo di attesa per la riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio sono invece leggermente cresciuti, anche a fronte del diverso mix di traffico, dovuto all'aumento dei voli a lungo raggio e dei voli etnici.

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 2017;
- nella quarta colonna l'Obiettivo 2018.



Nota Metodologica

Campione d'indagine: 6.401 intervistati.

Parametro	Numerosità
Tempo di attesa al check-in	6.635
Tempo di attesa ai varchi	4.114
Tempo di attesa alla biglietteria	2.190
Tempo di attesa al controllo passaporti	1.718
Tempo di discesa del primo passeggero	1.633
Tempo di attesa al tax refund	666
Campione riconsegna primo e ultimo bagaglio	22.536



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.

As a whole, the customer satisfaction level for the services at Bologna Airport has been positive:

The general satisfaction index has scored an excellent 97% rate.

The results reached in 2017 are in a framework of a year which saw a new traffic record in the history of Bologna Airport, which has in a way impacted on the performances quantity and quality-wise.

Another highly satisfactory result regarded the general approval of the cleanliness at the airport and the hygiene standards and good services of the toilets, one of the elements most impacting on the passenger experience. As far as the quantity

performances are concerned, the waiting times at the security checkpoints have slightly improved compared to the previous year.

Instead, the waiting times at the check-in and at the baggage reclaim area for the first and last piece of luggage have increased, also as a result of the more varied types of flights, due to the growth of long-haul and ethnic flights.

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 2017 result
- in the fourth column the 2018 target



Methodology

Survey sample: 6,401 interviews.

Criteria	Respondent
Queuing time at check-in	6,635
Queuing time at security checkpoints	4,114
Queuing time at ticket counters	2,190
Queuing time at passport control	1,718
Time taken by the first passenger to disembark	1,633
Waiting time at tax refund counter	666
Waiting time before delivery of first and last piece of luggage	22,536

Sicurezza del Viaggio

La soddisfazione dei passeggeri per la sicurezza del viaggio è rimasta costante e ad un livello molto elevato.

Nel 2017 è proseguito il progetto di Smart Security sull'area del varco staff/ accesso dalla business lounge, dove è stata installata una rulliera più lunga e a doppio binario che ha migliorato il comfort e la sicurezza per il passeggero grazie a nuove tecnologie quali il ritorno automatico delle vaschette.

Nel corso del prossimo biennio, verrà ampliata l'area dei controlli di sicurezza, con la sostituzione delle attuali rulliere con modelli automatici più performanti e con un un generale restyling dell'area.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione del servizio controllo dei bagagli a mano nell'ottica della sicurezza	% pax soddisfatti	97,9	95
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,4	95



Travel Security

The passenger satisfaction about the travel security remained constant and considerably high.

In 2017 the Smart Security project continued, which regarded the security checkpoint area and the VIP lounge access, where a longer double lane baggage belt was installed improving the passenger's comfort and security thanks to the new technologies such as the automatic return of the trays.

Over the next two years the security checkpoint area will be enlarged, replacing the current belts with better performing models and through a general restyling of the hall.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	97.9	95
Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	98.4	95





Regolarità e Puntualità del Servizio

La regolarità e la puntualità dei servizi in aeroporto è stata pienamente positiva nel 2017, con alti livelli di soddisfazione: la puntualità dei voli attorno all'80%.

I tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio risultano aumentati coerentemente con l'aumento dei voli etnici e a medio-lungo raggio: il Gestore ha attuato alcuni investimenti mirati sulle infrastrutture e per l'aggiornamento tecnologico e azioni correttive e di monitoraggio del processo, in collaborazione con handler e vettori.

La performance nello smistamento bagagli è stata molto positiva, grazie all'impegno di tutti gli operatori aeroportuali.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	79	80
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio	primo bagaglio (nel 90% dei casi)	24'	23'
	ultimo bagaglio (nel 90% dei casi)	31'	30'
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/ 1.000 pax in partenza	0,52‰	0,60‰
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block on nel 90% dei casi	5'51"	4'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	96,7	95



Regularity and Punctuality of the Service

The regularity and punctuality of the services at the airport was fully positive throughout 2017, with high satisfaction levels: the flight punctuality scored around 80%.

The baggage reclaim times of the first and last piece resulted higher as a consequence of the rise in ethnic and medium-long-haul flights: the Airport Management realised some tailored investments on the infrastructure and for the technological updating as well as some corrective and monitoring actions, in cooperation with handlers and airlines.

The performance of the baggage sorting area was extremely positive, thanks to the commitment of all airport operators.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Overall on-times	Overall on-time flights on all departing flights	79	80
Waiting time before first and last baggage delivery	First piece (in 90% of cases)	24'	23'30"
	Last piece (in 90% of cases)	31'	28'40"
Total misrouted departing baggage pieces	number of non delivered pieces at destination/1,000 departing passengers	0,52‰	0,60‰
Waiting time on board for first passenger disembarkation	waiting time from arrival in 90% of cases	5'51"	4'
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	96.7	95



Servizi di Sportello/Varco

La soddisfazione per il tempo di attesa al check-in si è mantenuta molto elevata e costante rispetto al biennio precedente, per quanto il tempo di attesa sia in aumento rispetto al 2016 a causa dell'elevato numero di voli etnici e di destinazioni a medio-lungo raggio.

Nel 2017 Aeroporto di Bologna ha introdotto su una isola dell'area check-in quattro macchine di self drop off: l'introduzione delle nuove macchine ha facilitato la gestione delle code nel corso del 2018 è allo studio l'ampliamento del servizio.

Il tempo di attesa ai varchi di sicurezza è migliorato rispetto al 2016. I tempi di attesa ai controlli di sicurezza sono monitorati in tempo reale tramite un software di tracking dei passeggeri che permette la comunicazione dei tempi di coda sia sui monitor nel Terminal sia sulla app dell'aeroporto. Ai controlli di sicurezza, le famiglie e i passeggeri a ridotta mobilità che viaggiano in autonomia hanno a disposizione una fast track di accesso.

Il tempo di attesa ai controlli passaporti è diminuito rispetto al 2016 ed è risultata anche molto elevata la percezione del tempo di attesa. Nel 2017 è diventato pienamente operativo il sistema di controllo di frontiera automatizzato, con il supporto di personale dedicato, ed è stato ampliato il bacino dei passeggeri che sono abilitati ad utilizzarli. Agli arrivi extra Schengen è stato inoltre realizzato un fast track family e transiti.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	18'22"	15'00"
Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	93,9	95
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	6'22"	6'30"
Percezione attesa in coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	96,3	95
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	90,2	90



Desk and security/passport checks services

The satisfaction about the waiting times at the check-in desks remained rather high and constant with respect to the previous two-year period, although the average waiting time rose compared to the year 2016 due to the high number of ethnic and medium/long-haul flights.

In 2017 Aeroporto di Bologna introduced 4 self drop-off machines within the check-in area: such introduction resulted in an easier management of the queues throughout the year 2018, and further introductions are being considered.

The waiting times at the security checkpoints have improved compared to 2016. Such waiting times are monitored in real time through a passenger tracking software which allows the communication of the waiting times both on the Terminal monitor and on the airport app. A fast track for families and PRM travelling on their own is also available at the security checks entrance.

The waiting times at the passport control has diminished compared to 2016, and the perception of the waiting times has resulted very high. In 2017 the automated borders control system became fully operative, with the support of dedicated staff, and the number of concerned passengers became higher. At the non-Schengen arrivals a fast track for families and transit passengers was made available.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	18'22"	15'00"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	93.9	95
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	6'22"	6'30"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	96.3	95
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	90.2	90



Pulizia e Condizioni Igieniche

I risultati di soddisfazione per le pulizie del terminal e delle toilettes si sono mantenuti positivi anche nel 2017 con un andamento costante nel corso dell'anno e un picco positivo nell'ultimo quadrimestre. Nel 2017, Aeroporto di Bologna ha svolto azioni di manutenzione delle pareti e delle toilettes, oltre che avere intensificato i presidi nei momenti di picco.

Per il 2018, sono in programma azioni di miglioramento e manutenzione delle infrastrutture e interventi straordinari.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	93,2	94
Percezione livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	97,3	95



Comfort and Cleanliness

The results about the satisfaction for the Terminal and toilets cleanliness remained positive also in 2017, with a constant trend throughout the year and a positive peak in the last four-month period. In 2017 Aeroporto di Bologna renovated some walls and toilets, as well as improving the frequency of cleaning services during peak hours.

In 2018 some further improvements and maintenance services are planned regarding the infrastructure, as well as more extraordinary actions.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	93.2	94
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	97.3	95



Comfort nella Permanenza in Aeroporto

La soddisfazione per il comfort complessivo dell'aerostazione è stata molto elevata. Nel 2017 sono stati realizzati degli interventi di miglioramento del comfort in area imbarchi, con una ridefinizione degli spazi di accodamento e di attesa. In vista della crescita del traffico prevista per i prossimi anni, è in corso di definizione il progetto per il nuovo MasterPlan che amplierà e trasformerà l'aeroporto in maniera coerente e proporzionale alla crescita attesa del traffico. È stato inoltre concluso il progetto di restyling del marciapiede di fronte all'area check-in, con percorsi più comodi anche per i passeggeri a ridotta mobilità, e che si estenderà a tutto il Terminal nel corso del 2018.

La soddisfazione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli è diminuita nel 2017: Aeroporto di Bologna ha tenuto monitorato e migliorato il servizio, aumentando il numero di carrelli a disposizione, potenziando la segnaletica informativa e introducendo la possibilità di pagamento tramite carte di credito.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	83,8	90
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, scale mobili)	% pax soddisfatti	97,4	95
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	96,1	95
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96,7	95



Comfort during your Stay at the Airport

The satisfaction about the general comfort during the stay at the airport was extremely high. In 2017 some comfort improvements in the boarding area were realised, with a replanning of the queuing and waiting lanes. In view of the growth in traffic expected in the coming years, the project for the new MasterPlan is being laid, which will amplify and modify the airport consistently and proportionally with the expected traffic growth.

Besides, the restyling project of the pavement in front of the check-in area was accomplished, with more comfortable walkways even for PRM, and which will cover the whole Terminal throughout 2018.

The satisfaction regarding the number of baggage trolleys available in 2017 went down: Aeroporto di Bologna monitored and improved the service, making more trolleys available, reinforcing the information signage and introducing the possibility to pay by credit card.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	83.8	90
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	97.4	95
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	96.1	95
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	96.7	95





Informazione alla Clientela

La percezione complessiva sull'efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico è stata ottimale. Aeroporto di Bologna anche nel 2017 ha proseguito lo sforzo per ampliare gli strumenti di informazione al passeggero, sia con l'informativa mirata via Crm che con postazioni informative remote. Nel dettaglio, la soddisfazione per i punti di informazione operativi, la segnaletica interna e il sito web si sono attestate su livelli di eccellenza.

Il 2017 è stato l'anno in cui è stata conseguita la certificazione Welcome Chinese (secondo aeroporto in Italia). Nel 2017, inoltre, Aeroporto di Bologna ha aggiornato i monitor più vecchi e ha aggiunto monitor nuovi agli arrivi e in testata isola check-in ed è stato inoltre aggiornato il sistema degli annunci vocali. Nel 2018 verrà pubblicato il nuovo sito dell'aeroporto di Bologna, studiato per una migliore fruibilità dei contenuti, e verrà ampliata l'offerta di informativa digitale con l'aggiunta di monitor informativi alle spalle dei check-in.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	94,1	95
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	97,8	95
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	97,3	95
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint/security)	% pax soddisfatti	97,4	95
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	97,5	95,3



Information for Customers

The overall perception about the efficiency and accessibility of the customer information was excellent. Even in 2017 Aeroporto di Bologna carried on the effort of increasing the passenger information services, both through the targeted Crm information system and through remote information stations. In detail, the satisfaction about the operating info systems, the internal signage and the website resulted very high.

2017 saw the 'Welcome Chinese' certification as second Italian airport. Moreover, in 2017 Aeroporto di Bologna updated the old monitors and added some new ones at the arrival and in the check-in area, as well as updating the voice announcements.

In 2018 the new Aeroporto di Bologna's website will be launched, which was planned to be better accessible in its contents, and a wider offer of digital info will be provided, adding some info monitors behind the check-in desks.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	94.1	95
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	97.8	95
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	97.3	95
Perception on professionalism of staff (infopoints and security checkpoints)	% satisfied passengers	97.4	95
Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% satisfied passengers	97.5	95.3



Servizi Aggiuntivi

La soddisfazione per la connettività wi fi in aeroporto, che rappresenta un servizio molto richiesto e apprezzato dai passeggeri, è leggermente calata nel 2017. È inoltre in via di realizzazione un progetto per estendere la copertura wi fi ai parcheggi e nelle aree antistanti al Terminal (marciapiedi e piazzale dei servizi).

Il servizio di ricarica cellulari e laptop è diventata un'esigenza sempre più consolidata da parte dei passeggeri e per questo motivo nel 2017 sono state aggiunte nuove postazioni di ricarica al primo piano presso il tapis roulant.

Aeroporto di Bologna ha una ampia scelta di negozi, bar e ristoranti, in area partenze e agli imbarchi: nel 2018 è stato aperto un nuovo punto vendita di abbigliamento sportivo e un nuovo bar in sala imbarchi, oltre ad essere stato potenziato il numero di distributori di bibite e snack a disposizione dei passeggeri.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	87	93
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	88	90
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack forniti	% pax soddisfatti	94,6	95
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	84,5	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



Complementary Services

The satisfaction about the wi-fi connection at the airport, which represents a highly appreciated and sought service, slightly diminished in 2017. A project for expanding the wi-fi coverage to the parking areas and the areas in front of the terminal is being realised (pavements and services area).

The recharging of mobiles and laptops became a more and more relevant need, and for this reason in 2017 some new recharge stations were introduced on the first floor near the travelator.

Aeroporto di Bologna offers a wide selection of shops, bars and restaurants, in the departure and boarding areas: in 2018 a new sportswear store and a new bar in the boarding area were opened, as well as having increased the number of drinks and snacks vending machines available to passengers.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Perception on availability/ quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	87	93
Perception on availability/ quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	88	90
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	94.6	95
Perception on wi-fi connection within the terminal	% satisfied passengers	84.5	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

Aeroporto di Bologna dista circa 7 km dal centro città ed è servito sia da collegamenti stradali e dai servizi pubblici: la soddisfazione per l'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto è molto positiva, così come la percezione sulla segnaletica esterna.

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	94,2	95
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	95,9	95



City-Airport Connection Efficiency

Aeroporto di Bologna is about 7 km away from the city centre and is served both by motorway roads and public service transport: the satisfaction for the adequate city-airport connections is very positive, as well as the perception about the external signage.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	94.2	95
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	95.9	95





Passeggeri a Ridotta Mobilità

Il servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità ha confermato anche nel 2017 ottimi livelli di soddisfazione per un numero sempre crescente di utenti che richiedono il servizio. La formazione degli addetti all'Assistenza dei PRM viene tenuta continuamente aggiornata, sia sotto il profilo della sensibilizzazione sia per le tecniche di movimentazione dei passeggeri e l'abilità linguistica.

È allo studio anche un pacchetto informativo destinato ai passeggeri sordi ed è stato inoltre redatto il progetto preliminare per l'estensione dei percorsi loges all'interno del terminal.

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
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	99,4	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	0,07	0,10



Passengers with Reduced Mobility

The service to PRM scored excellent levels even in 2017 for a higher and higher number of passengers requesting such service. The training of the PRM staff is continuously monitored and updated, both from an awareness point of view and regarding the movement techniques and speaking skills. Also, an information-package dedicated to deaf passengers is under study, and a preliminary plan for the extension of the Loges routes within the terminal was issued.

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
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	99.4	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	0.07	0.10

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM	% PRM soddisfatti	99,9	95
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% PRM soddisfatti	98,9	95
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	96,3	95
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	99,9	95
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	99,9	95

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2017	Target for 2018
Perception on efficiency of PRM assistance	% of satisfied PRM	99.9	95
Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc	% of satisfied PRM	98.9	95
Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% of satisfied PRM	96.3	95
Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% of satisfied PRM	99.9	95
Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% of satisfied PRM	99.9	95



Tempi di Attesa dei Passeggeri in Partenza

PRM prenotati	Risultato 2017	Obiettivo 2018
---------------	----------------	----------------

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi 16'00" 13'20"

PRM non prenotati	Risultato 2017	Obiettivo 2018
-------------------	----------------	----------------

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi 19'00" 17'00"

Tempi di Attesa dei Passeggeri in Arrivo

PRM prenotati	Risultato 2017	Obiettivo 2018
---------------	----------------	----------------

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi 04'02" 06'15"

PRM non prenotati	Risultato 2017	Obiettivo 2018
-------------------	----------------	----------------

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi 03'01" 07'00"



Waiting Times for Departing Passengers

Booked PRM	Result 2017	Target for 2018
------------	-------------	-----------------

Waiting times in minutes in 90% of cases 16'00" 13'20"

Non Booked PRM	Result 2017	Target for 2018
----------------	-------------	-----------------

Waiting times in minutes in 90% of cases 19'00" 17'00"

Waiting Times for Arriving Passengers

Booked PRM	Result 2017	Target for 2018
------------	-------------	-----------------

Waiting times in minutes in 90% of cases 04'02" 06'15"

Non Booked PRM	Result 2017	Target for 2018
----------------	-------------	-----------------

Waiting times in minutes in 90% of cases 03'01" 07'00"





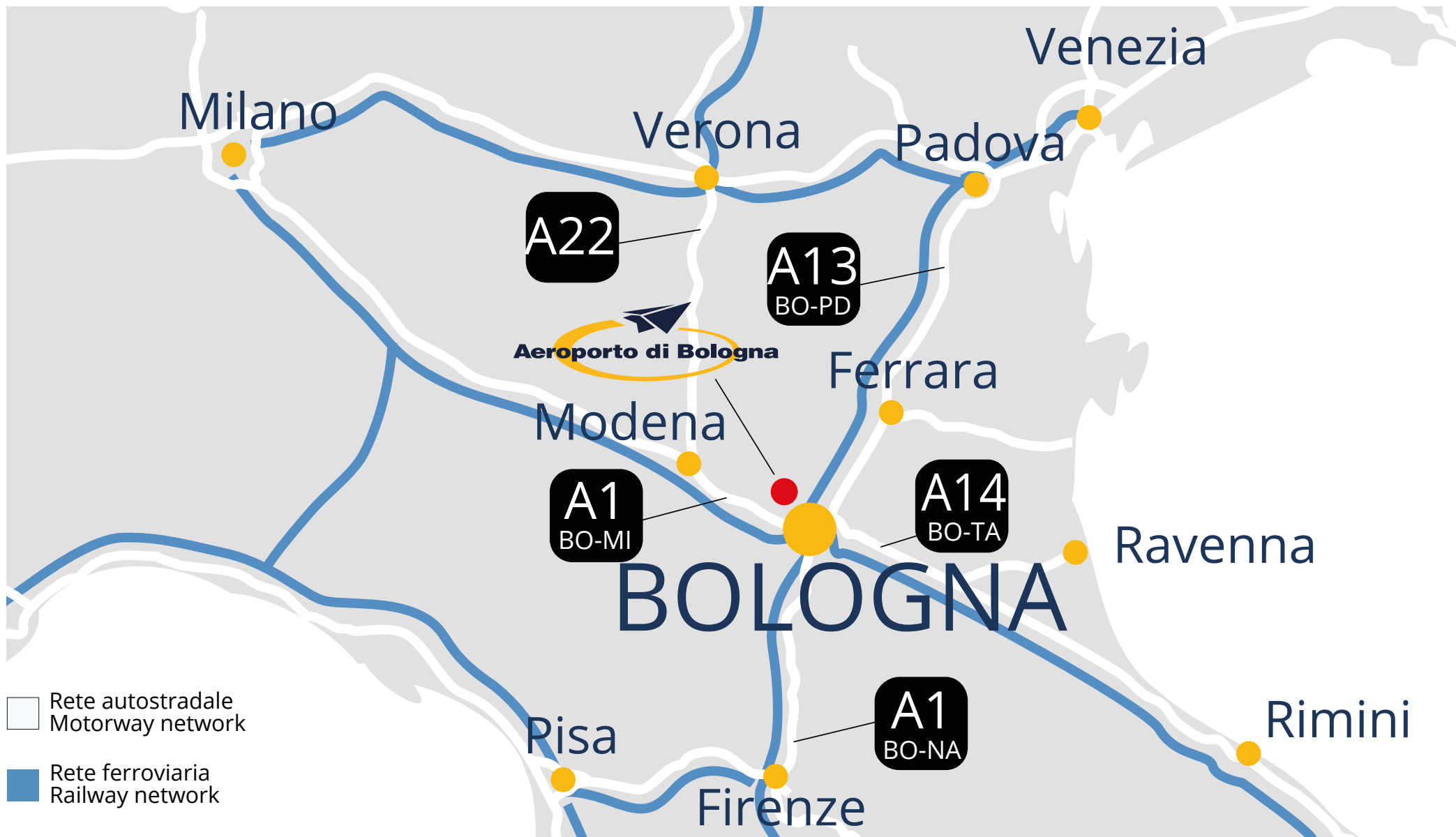
Guida ai Servizi ***Services Guide***

- 42** Come raggiungere l'aeroporto
How to reach the airport
- 52** Parcheggi e servizi
Car parks and services
- 54** Informazioni sui voli e turistiche
Flight and tourist information
- 58** Servizi aeroportuali
Airport services
- 62** Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
Services for assengers with reduced mobility
- 72** In viaggio
During your travel
- 76** Numeri utili
Useful phone numbers

41

 **Collegamenti Autostradali e Ferroviari**

 **Motorway and Railway Connections**

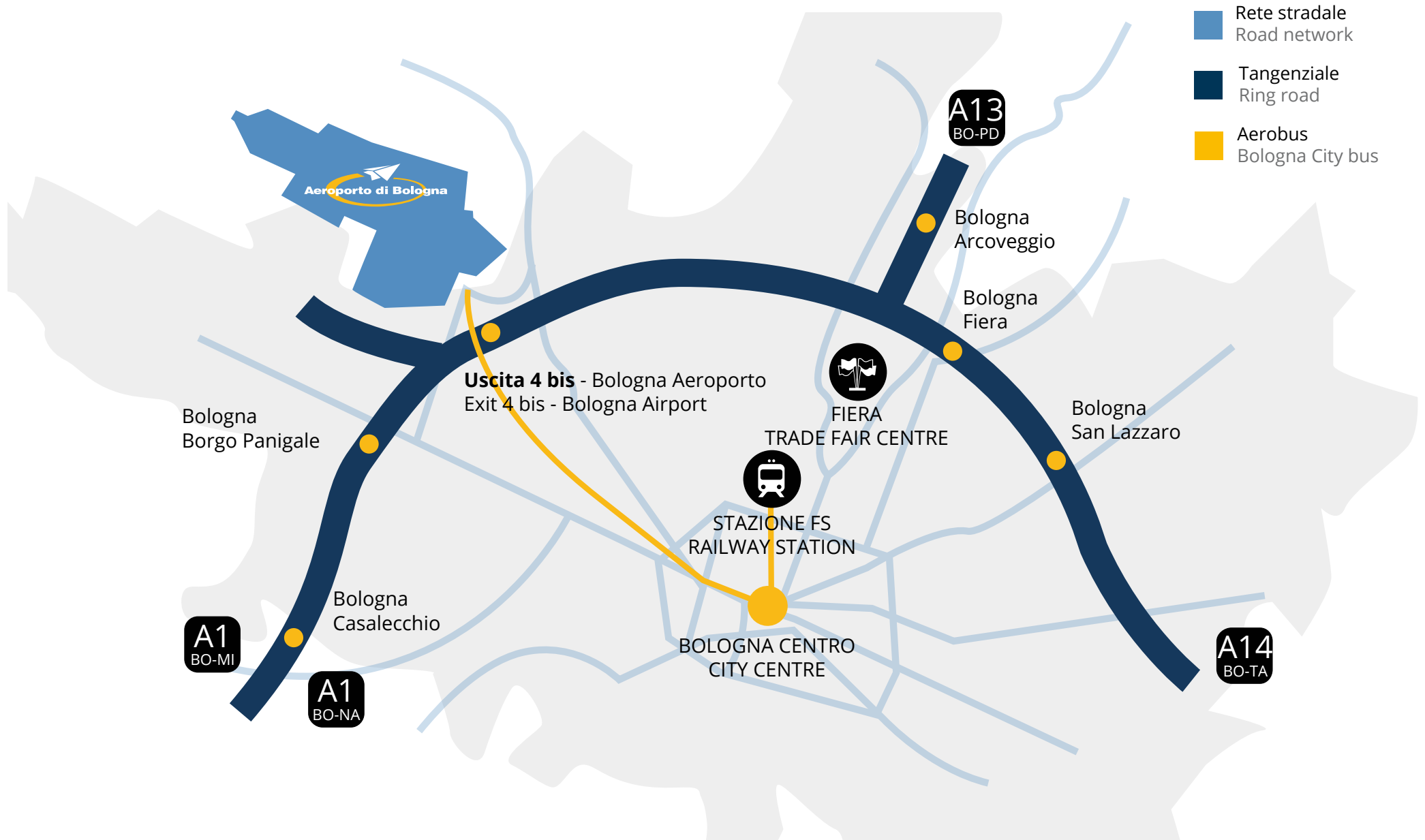




Collegamenti Cittadini



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:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

Noleggio con conducente

AMNE

Desk Accoglienza Aeroporto: + 39 3929084360

Centrale Operativa H 24: + 39 059333526

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:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

Rent a car with driver

AMNE

Airport Desk: + 39 3929084360

Operating Centre H 24: + 39 059333526

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, ogni 11 minuti
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, every 11 minutes
Information: tel. +39 051 290290, <http://aerobus.bo.it/>

In bus da/per altre città

Cervia - Ravenna
SHUTTLE-CRAB
Stagionale
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

Marche
BOLOGNA EXPRESS
Tel. +39 339 5096990
www.stefanomignani.it

Modena - Reggio Emilia
Gruppo Saca
Tutti i giorni
Tel. +39 059 7107080

Rimini - Forlì - Cesena
SHUTTLE RIMINI BOLOGNA
Tutti i giorni
www.shuttleriminibologna.it



By coach from/to other cities

Cervia - Ravenna
SHUTTLE-CRAB
Seasonal
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 - Reggio Emilia
Gruppo Saca
Daily
Tel. +39 059 7107080

Marche region
BOLOGNA EXPRESS
Tel. +39 0734 53695
www.stefanomignani.it

Rimini - Forlì - Cesena
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 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, ALAMO Tel. +39 051 6472128
- MAGGIORE Tel. +39 051 6472007
- SICILY BY CAR, AUTOEUROPA Tel. +39 051 6472006
- ITALIAN LUXURY CAR Tel. +39 333 1343712
- WIN RENT Tel. +39 051 6472052
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 0025911

Car Rentals

On the ground floor near the main entrance.

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET Tel. 199 100133
- EUROPCAR 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, ALAMO Tel. +39 051 6472128
- MAGGIORE Tel. +39 051 6472007
- SICILY BY CAR, AUTOEUROPA Tel. +39 051 6472006
- ITALIAN LUXURY CAR Tel. +39 333 1343712
- WIN RENT Tel. +39 051 6472052
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 0025911



P **Parcaggi e Servizi**



P **Car Parks and Services**



P1 **TELEPASS**

P Express Premium

P Express **TELEPASS**

P2 **TELEPASS**

P3 **P4** **TELEPASS**

P5

- P** Parcheggio moto
Motorcycle parking
- P** Parcheggio disabili
Accessible parking
- P** Parcheggio disabili max 3 ore
Accessible parking max 3 hours
- P4** Navetta P4 h 24 - 7/7
P4 parking shuttle h 24 - 7/7



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



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



Entra ed esci dal parcheggio P1-2, P3, P Express con il tuo Telepass



Telepass service available in P1-2, P3, P Express car parks



Area di attesa per chi attende i passeggeri in arrivo in cui è possibile sostare gratuitamente fino a 60 minuti prima di avvicinarsi al terminal



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



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



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



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



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

Informazioni sui Voli e Turistiche

InfoPoint

Piano terra, Area check-in




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

Sono inoltre disponibili chioschi infopoint in area partenze, arrivi land-side e area imbarchi

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

Ground floor, Check-in area





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

Infopoint kiosks area also available in check-in area, landside arrivals area and departure area.

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

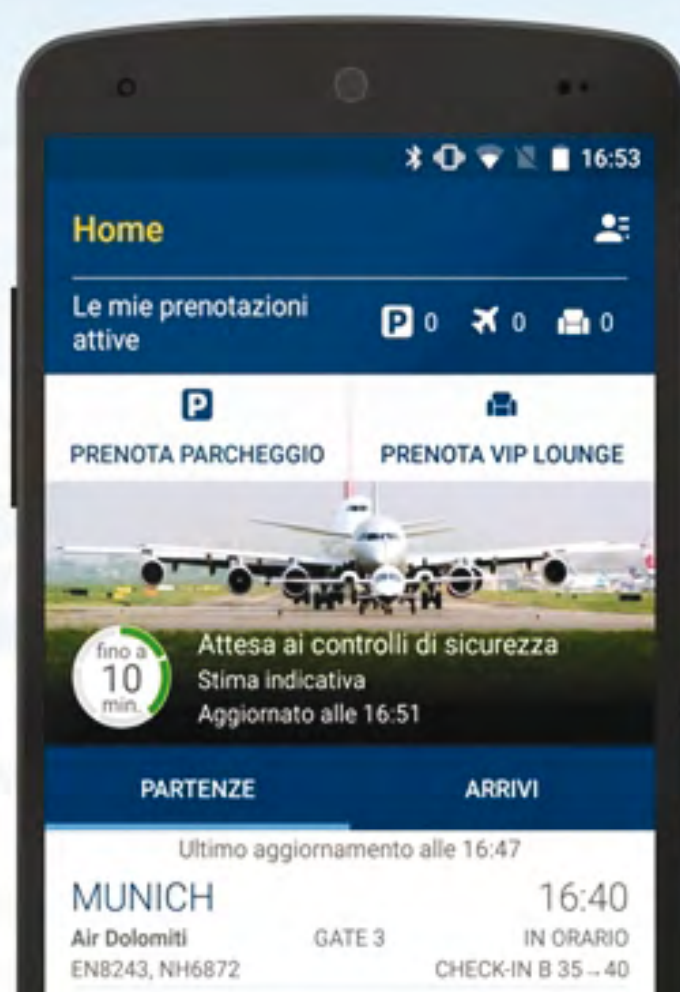


Bologna Airport
WiFiTV

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!

È online la nuova app **BLQ - Bologna Airport**





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 (09.00 - 11.00, 18.30 - 20.30)
Orari ritiro bagagli: 09.00 - 11.30, 14.00 - 18.30, 20.30 - 22.00

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 del peso del bagaglio.
Sono a disposizione gratuitamente tavoli e bilance elettroniche.

Avvolgimento bagagli

Piano terra, area check-in, 2 postazioni
Orari: 04.00-23.30

Biglietterie

ALISUD - ARE - EMIRATES - TURKISH AIRLINES
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/



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 (9.00 am - 11.00 am and 18.30 pm - 20.30)
Baggage reclaim opening hour: 09.00 - 11.30, 14.00 - 18.30, 20.30 - 22.00

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. The area is equipped with tables and electronic weighing scales (free service).

Luggage sealing service

Ground floor, Check-in area, 2 stations.
Open daily: 04.00 am - 07.00 pm

Ticket counters

ALISUD - ARE - EMIRATES - TURKISH AIRLINES
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/

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 al tapis roulant e vicino alla Sala Amica; in area imbarchi Schengen, nell'area di attesa e presso il gate 12; in area imbarchi extra Schengen.

Rimborso iva

Dogana: 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.

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 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 Shengen and non-Shengen arrival area.

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

Vat refund

Customs: 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, 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 i tempi comunicati dalla propria compagnia aerea e con almeno 90 minuti di anticipo prima della 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.

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;
- Ufficio Informazioni attrezzato con sistema amplificazione apparecchi acustici ad induzione magnetica.



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: 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
- Information Point equipped with amplification system at magnetic induction for hearing aids

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 Parcheggi (Parcheggio Multipiano P2)

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero 051 6479615.

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 Parcheggi) (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, P2 e P Express Premium sono presenti posti auto gratuiti riservati ai passeggeri a ridotta mobilità muniti di contrassegno DPR 151/2012 in corso di validità.

- P1: sosta breve, fino a 3 ore.
- P2: sosta media o lunga, oltre 3 ore.
- P Express 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 Parcheggi, (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 Parcheggi, (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.

L'operatore 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 Parcheggi dove l'operatore convaliderà il biglietto da utilizzare in uscita

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

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

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

The 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 caso di accesso con il Telepass, al rientro dal viaggio prima di uscire dal parcheggio, è necessario recarsi al Presidio Parcheggio, dove l'operatore annullerà la transazione Telepass ed emetterà un biglietto con cui uscire dal parcheggio gratuitamente.

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!



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

Servizi dedicati

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





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.

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.

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

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.

Controllo Automatico della Frontiera (ABC Gates)

Chi è in possesso di un passaporto di ultima generazione (biometrico) potrà accorciare i tempi di verifica documentale presso gli sportelli automatici dei Controlli Passaporti della Pubblica Sicurezza.

Il sistema è utilizzabile per i soli cittadini EU/EEA/CH, maggiorenni.

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.

Automated Border Control (ABC Gates)

Passengers holding a biometric passport can shorten passport control time using Automated Border Control gates.

The system is available for EU/EEA/CH citizens, over 18 years of age.

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 MUNICIPALE 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 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:

Innovation, ICT & Quality
Aeroporto Marconi di Bologna

Progetto grafico a cura di/Graphic layout by:

Alberto Zambelli
Comunicazione Esterna e Ufficio Stampa
Aeroporto Marconi di Bologna

Fotografie/Photo:

Archivio Aeroporto di Bologna
Associazione Succede solo a Bologna
VolaBologna
Fotolia

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

