

Aeroporto di Bolzano
Flughafen Bozen
Bolzano Airport

CARTA DEI SERVIZI 2016 – DIENSTLEISTUNGSCHARTA 2016 – CUSTOMER SERVICES CHARTER 2016



**I DATI RELATIVI AI SONDAGGI DI OPINIONE SONO STATI RILEVATI
NELL'ANNO 2015**

**DIE DATEN DER FLUGGASTBEFRAGUNG SIND IM JAHR 2015 ERHOBEN
WORDEN**

*DATA CONCERNING THE OPINION SURVEYS WERE OBTAINED DURING THE
YEAR 2015*

Carta dei Servizi emessa dalla società ABD AIRPORT SPA e approvata
dall'ENAC – Ente Nazionale Aviazione Civile
Codice documento: CdS 2016.2
Data ultima revisione: 23/03/2016

Die Dienstleistungscharta wurde von der ABD AIRPORT AG erstellt und von
ENAC - Ital. zivile Luftfahrtbehörde - genehmigt
Dokumentnummer: CdS 2016.2
Letztes Änderungsdatum: 23/03/2016

*Customer Service Charter issued by ABD AIRPORT SPA and approved by
ENAC – Italian Civil Aviation Authority.
Doc. Code: CdS 2016.2
Latest revision: 23/03/2016*

Tel. +39 0471 255255 – Aeroporto Bolzano / Flughafen Bozen / Bolzano
Airport

www.bolzanoairport.it

INDICE – INHALTSVERZEICHNIS – CONTENTS

SEZIONE I – ABSCHNITT I – SECTION I

Introduzione – Einführung – <i>Introduction</i>	<i>pag. 7</i>
Le attività aeroportuali gestite e controllate dalla società ABD AIRPORT SPA – Dienstleistungen und Serviceangebote, die von der ABD AIRPORT AG erbracht und kontrolliert werden – <i>Airport activities managed and controlled by ABD AIRPORT SPA</i>	<i>pag. 9</i>
I nostri impegni per il miglioramento – Unser Engagement für eine Verbesserung – <i>Our commitment towards improvement</i>	<i>pag. 11</i>
Politica ambientale ed energetica dell'ABD AIRPORT SPA – Umwelt und Energie der ABD AIRPORT AG – <i>ABD AIRPORT SPA environmental and energy policy</i>	<i>pag. 13</i>
Sviluppi nell'anno 2015 – Entwicklungen 2015 – <i>Trends 2015</i>	<i>pag. 15</i>
I requisiti minimo di scalo – Mindestqualitätsansprüche – <i>Minum quality station requirement</i>	<i>pag. 16</i>
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (P.R.M.) – Barrierefreies Reisen (PRM) – <i>Services for disable passengers and passengers with reduced mobility (PRM)</i>	<i>pag. 19</i>
Come richiedere l'assistenza	<i>pag. 21</i>
So finden Sie sich im Terminal zurecht	
<i>What you need to do</i>	
Servizi a disposizione del passeggero con necessità speciali	<i>pag. 25</i>
Serviceangebote für Flugreisende mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität	
<i>Services for passengers with special needs</i>	
Classificazione internazionale dell'assistenza al passeggero	<i>pag. 28</i>
Internationale Einstufung des Mobilitätsgrades	
<i>Special Service Request (SSR) Codes</i>	
La Carta dei Diritti del Passeggero – Die Rechte del Flugreisenden – <i>The passenger's bill of rights</i>	<i>pag. 30</i>

La Carta dei Servizi – Die Dienstleistungscharta – *The Customer Service Charter* pag. 33

Guida all’Aeroporto 2015- Übersichtsplan 2015 – Airport guide 2015 pag. 36

Collegamenti col territorio e mobilità / Lokale Transportverbindungen und Mobilität / *Local transport connections and mobility* pag. 36

Facilities e servizi / Einrichtungen und Dienstleistungen / *Facilities and services* pag. 37

Autonoleggio / Mietwagen / *Rent a car* pag. 39

VIP Lounge pag. 40

Wi-Fi pag. 41

Consigli per il viaggio / Reiseinformationen / *Travelling information* pag. 43

Numeri utili / Nützliche Telefonnummern / *Useful telephone numbers* pag. 51

Piantina dell’Aeroporto di Bolzano / Übersichtsplan / *Layout Plan of Bolzano Airport* pag. 52

SEZIONE II – ABSCHNITT II – SECTION II

Indicatori di qualità – Qualitätsstandards – Quality standard pag. 56

SEZIONE III – ABSCHNITT III – SECTION III

La Sua opinione – Ihre Meinung – *Your views* pag. 66

Introduzione – Einführung – Introduction

Gentile Passeggero,

la società di gestione dell’Aeroporto di Bolzano ABD AIRPORT SPA è lieta di presentarLe l’edizione 2016 della Carta dei Servizi, con la quale conferma il suo costante impegno a migliorare e potenziare la regolarità e qualità dei propri servizi.

Per l’ABD AIRPORT SPA la Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza reciproca che permette ai passeggeri di conoscere e approfittare al meglio dei servizi offerti e a noi di comprendere correttamente le esigenze dei nostri clienti per poterle soddisfare in modo sempre più efficace.

La Carta dei Servizi è elaborata in conformità con le linee guida pubblicate dall’ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), con un contenuto semplificato e adeguato alla propria specifica realtà, ed è suddivisa in due parti. Nella prima sono descritte le principali attività e gli obiettivi che la società ABD AIRPORT SPA intende raggiungere sul fronte della qualità, sia per quanto concerne i servizi erogati direttamente, sia per quelli assicurati da altri operatori. La seconda è una pratica Guida all’aeroporto, completa di informazioni utili per il viaggio.

La Carta dei Servizi è scaricabile dal sito www.bolzanoairport.it.

Sehr geehrter Fluggast,

die Betreibergesellschaft des Flughafens Bozen ABD AIRPORT AG freut sich Ihnen die Dienstleistungscharta 2016 vorstellen zu können, mit welcher der stete Einsatz zur Verbesserung der Servicequalität bestätigt wird.

Für die ABD AIRPORT AG bietet die Dienstleistungscharta die Möglichkeit des gegenseitigen Kennenlernens. Dem Passagier wird es möglich das Leistungsangebot kennenzulernen und in Anspruch zu nehmen und wir können die Kundenbedürfnisse verstehen lernen um diesen immer

effizienter entgegentzukommen.

Die Dienstleistungscharta entspricht den vorgegebenen Leitlinien der ENAC (staatliche Luftfahrtbehörde) mit vereinfachtem Inhalt, welche die Besonderheiten des Flughafens Bozen berücksichtigt. Die Dienstleistungscharta ist in zwei Teile unterteilt: im ersten sind die wichtigsten Serviceleistungen und Qualitätsziele beschrieben, die in den Verantwortungsbereich der ABD AIRPORT AG fallen und Serviceleistungen, die von Dritten erbracht werden; der zweite Teil besteht aus einer praktischen Führung durch den Flughafen, mit nützlichen Informationen für die Reise.

Die Dienstleistungscharta kann von der Homepage www.bolzanoairport.it heruntergeladen werden.

Dear Passenger,

ABD AIRPORT SPA is pleased to present you the edition of the Customer Service Charter 2016 with which it renews its commitment to improve and enhance our services. For our company this Customer Charter is provided as a tool for reciprocal knowledge that can help you make the most of our services and enable us to understand your needs better so that we can meet them ever more effectively.

The Customer Service Charter, drawn up in compliance with the guidelines published by ENAC (Italian Civil Aviation Authority), is divided into two parts. The first part describes the main activities and the goals that ABD AIRPORT SPA intends to achieve in terms of quality, both as regards the services supplied directly, and those provided by other operators. The second part is a practical Airport Guide complete with useful information for our passengers.

The Customer Service Charter can be downloaded from the site www.bolzanoairport.it.

Le attività aeroportuali gestite e controllate dalla società ABD AIRPORT SPA

Dienstleistungen und Serviceangebote, die von der ABD AIRPORT AG erbracht und kontrolliert werden

Airport activities managed and controlled by ABD AIRPORT SPA

Dal 1999 l'ABD AIRPORT SPA gestisce, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC, l'aeroporto di Bolzano con il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto.

In tale ambito l'ABD AIRPORT SPA svolge direttamente:

- a) progettazione, realizzazione e manutenzione dell'aerostazione, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- b) coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell'informazione al pubblico;
- c) sviluppo e gestione – diretto o tramite terzi subconcessionari – delle attività commerciali;
- d) erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controllo passeggeri, bagagli a mano e in stiva)

ABD AIRPORT SPA è gestore e handler certificato.

Seit 1999 wird der Flughafen Bozen von der ABD AIRPORT AG betrieben und es gehört zu ihren Aufgaben die Flughafeninfrastrukturen zu verwalten und zu führen sowie alle privaten Tätigkeiten im Flughafen zu koordinieren und zu überwachen. Die Kontrolle und Aufsicht oben genannter Aufgaben wird von der staatlichen zivilen Luftfahrtbehörde (ENAC) wahrgenommen.

In diesem Zusammenhang erfüllt die ABD AIRPORT AG folgende Aufgaben:

- a) Projektierung, Realisierung und Instandhaltung des Terminals, von Gebäuden und anderen Flughafeninfrastrukturen;

- b) Koordinierung der Flughafentätigkeiten, der Informationssysteme und Informationen für das Publikum;
- c) Ausarbeitung und Erbringung – direkt oder mittels dritter Unternehmen – gewerblicher Tätigkeiten;
- d) Sicherheitsdienste (Personen- und Handgepäckkontrolle und Gepäckkontrolle)

Die ABD AIRPORT AG ist ein zertifizierter Betreiber und Handler.

Since 1999 ABD AIRPORT SPA, under the control and supervision from ENAC, manages Bolzano Airport. As manager of the Bolzano Airport, ABD AIRPORT SPA is responsible for the administration and management of Airport infrastructures, coordinating and controlling the activities of the private operators in an efficient, effective and transparent manner. In this context, ABD AIRPORT SPA performs directly:

- a) *design, construction and maintenance of terminals, buildings and other Airport infrastructures;*
- b) *coordination of operations for the Airport, its IT systems and information intended for the public;*
- c) *development and management – directly or through third party subcontracts - of various activities;*
- d) *carrying out of Airport security services (passenger controls, controls on hand and checked baggage, freight and mail) also on behalf of the airlines and Airport operators.*

I nostri impegni per il miglioramento

Unser Engagement für eine Verbesserung

Our commitment towards improvement

L'impegno costante dell'ABD AIRPORT è quello di offrire ai propri passeggeri servizi di alta qualità. Il raggiungimento dell'impegno così come un continuo miglioramento dello stesso è garantito tramite un addestramento e una sensibilizzazione del proprio personale e una verifica costante dei processi lavorativi. Le contenute dimensioni della struttura aeroportuale e aziendale consentono un rapido adattamento delle procedure alle nuove esigenze.

La società si impegna inoltre a definire l'entità dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre evenienze che impediscono l'espletamento del normale livello dei servizi.

Das beständige Bestreben der ABD AIRPORT AG ist es den Passagieren ein vielfältiges Leistungsangebot und ein Höchstmaß an Servicequalität zu bieten. Zu diesem Zweck werden Mitarbeiter kontinuierlich weitergebildet und interne Arbeitsabläufe konstant optimiert. Die schlanke Betriebsstruktur ermöglicht zudem eine rasche Anpassung an neue Anforderungen.

Die Gesellschaft bemüht sich zudem in Streikfällen oder anderen Fällen, die eine Beeinträchtigung der Durchführung der Serviceleistungen darstellen, Mindestdienstleistungen festzulegen und sicherzustellen.

The principle aim of ABD AIRPORT SPA is to offer its passengers high quality services, which are guaranteed through the continuous training of our personnel. Internal operations are constantly optimized, in order to redress problems that we are aware of or have been pointed out to us. The slender management structure permits rapid adaptation to new demands.

ABD AIRPORT SPA guarantees the continuity of the services which it is responsible, in constant coordination with all other activities that ensures the operation of the airport. The Company also engages to provide the minimum services in the event of a strike or other reasons that impede the supply of the normal level of services.



Politica ambientale ed energetica dell'ABD AIRPORT SPA

Umwelt und Energie der ABD AIRPORT AG

ABD AIRPORT SPA environmental and energy policy

È un preciso impegno dell'ABD AIRPORT SPA coniugare il valore fondamentale del rispetto e della salvaguardia del patrimonio ambientale con lo sviluppo.

La politica ambientale ed energetica dell'ABD AIRPORT SPA si ispira ai seguenti principi:

- elevata osservanza del dettato normativo
- continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche
- sensibilizzazione e coinvolgimento dei collaboratori nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo.
- monitoraggio della produzione energetica dell'impianto fotovoltaico

Für die ABD AIRPORT AG ist es ein stetes Ziel die Flughafenentwicklung in Einklang mit einer aktiver Verantwortung für die Umwelt zu bringen.

Bei Umweltschutz und Energiepolitik handelt die ABD AIRPORT AG u.a. nach folgenden Prinzipien:

- erhöhte Beachtung der gesetzlichen Anforderungen
- Beständigkeit bei der Performanceverbesserung im Umwelt- und Energiebereich
- Fördern des Verantwortungsbewusstseins der Mitarbeiter gegenüber der Umwelt und Unterstützung bei Engagement für den betrieblichen Umweltschutzüberwachen der Stromproduktion der Photovoltaikanlage

It's a clear commitment of ABD AIRPORT SPA to combine the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. The environmental and energy policy of the ABD AIRPORT SPA is guided by the following principles:

- *high compliance with law provision.*
- *continuity in the commitment to improving the environmental and energy performance.*
- *oriented to respect and safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate.*
- *monitoring of energy producing of photovoltaic construction*

Sviluppi nell'anno 2015

Entwicklungen 2015

Trends 2015

Con il 30 giugno 2015 la compagnia aerea Etihad Regional ha sospeso il collegamento aereo di linea con Roma Fiumicino. Ciò ha comportato un notevole diminuzione del traffico passeggeri sull'aeroporto di Bolzano.

Con la fine di agosto si sono avviati i lavori di manutenzione straordinaria della pista di volo, richiesti dall'ENAC. I lavori sono terminati in tempo utile nel mese di dicembre e dal 17 dicembre 2015 l'aeroporto di Bolzano è nuovamente pienamente operativo.

Mit dem 30. Juni 2015 hat das Luftfahrtunternehmen Etihad Regional die Linienflugverbindung mit Rom Fiumicino eingestellt, was zu einer nennenswerten Verminderung des Passagiersaufkommens in Bozen geführt hat.

Mit Ende August begannen die von der staatlichen zivilen Luftfahrtbehörde geforderten Sicherungsarbeiten an der Landebahn. Termingerech wurden sie Mitte Dezember abgeschlossen und seit dem 17. Dezember 2015 ist der Flughafen wieder für den gesamten Luftverkehr geöffnet.

In 30th June 2015 ended the airline connection to Rome Fiumicino operated by Etihad Regional with a sensible reduction of passengers volume in Bolzano.

At the end of august started the extraordinary maintenance work on the main runway. The work timely finished and since 17th December 2015 the airport is fully operating again.

I requisiti minimi di scalo
Mindestqualitätsansprüche
Minimum quality station requirement

L'aeroporto di Bolzano è impegnato in un piano di investimenti per migliorare l'offerta di servizi, sia attraverso il potenziamento delle proprie infrastrutture, sia con iniziative orientate ad avvicinarsi sempre di più al cliente finale.

La società di gestione ABD AIRPORT SPA svolge il proprio ruolo assumendosi la responsabilità dei servizi erogati direttamente ai Clienti e adottando strumenti di supporto e controllo delle attività svolte dagli esercizi commerciali e dagli altri operatori aeroportuali. Per garantire un sempre più elevato livello dell'offerta e della soddisfazione degli utenti, l'aeroporto di Bolzano ha definito i requisiti minimi di scalo.

I requisiti minimi di scalo costituiscono un'indicazione del livello di servizio sul quale il passeggero può contare al di là di situazioni assolutamente eccezionali. In concreto, l'obiettivo è di assicurare ai passeggeri in particolare che:

- il bagaglio sia riconsegnato entro 30 minuti dall'arrivo dell'aeromobile;
- il tempo di attesa per il check-in non superi 15 minuti;
- il tempo di attesa in coda alla biglietteria non superi 7 minuti;
- il tempo di attesa per il controllo di sicurezza non superi 15 minuti;
- il primo passeggero scenda dall'aeromobile in arrivo entro 4 minuti dal fermo dell'aeromobile;
- il tempo di attesa per l'assistenza del passeggero a ridotta mobilità, non superi 10 minuti dalla sua chiamata in partenza.

L'ABD AIRPORT SPA effettua un monitoraggio delle attività citate mediante rilevazioni degli standard di qualità.

Der Flughafen Bozen ist stets bemüht ein besseres Leistungsangebot für

seine Kunden bereit zu stellen. Mit einem Investitionsplan soll die Infrastruktur, aber auch Initiativen, optimiert werden und Kundenzufriedenheit gewährleistet werden.

Die Betreibergesellschaft ABD AIRPORT AG erfüllt die eigene Rolle indem sie die Verantwortung für die dem Kunden erbrachten Serviceleistungen übernimmt und über die Tätigkeiten von Gewerbetreibenden und anderen Flughafenakteuren wacht. Um ein immer höheres Leistungsniveau sowie höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen, hat der Flughafen Bozen die Mindestqualitätsansprüche definiert.

Die Mindestqualitätsansprüche sind Indikatoren für das Servicequalität auf welche sich der Passagier im Normalfall verlassen kann (ausgenommen Ausnahmesituationen). Ziel ist es dem Fluggast folgende Dienste sicherzustellen:

- Gepäckausgabe innerhalb 30 min. nach Ankunft des Flugzeuges;
- Check-in Wartezeit max 15 min.
- Ticketschalter Wartezeit max 7 min.
- Sicherheitskontrollen Wartezeit max. 15 min.
- Wartezeit an Bord bis zum Ausstieg des ersten Fluggastes innerhalb von 4 min.;
- Wartezeit für Betreuung ab den für die PRM eingerichteten Punkten am Flughafen, im Falle von Vorankündigung max. 10 min.

Die ABD AIRPORT AG überwacht die oben genannten Tätigkeiten mittels Erhebung der Qualitätsstandards.

Bolzano Airport is investing to improve the services offered, both by developing the infrastructures and also thanks to initiatives whose purpose is to be closer and closer to the final customer.

Bolzano Airport carries out its management role by assuming responsibility for the services provided directly to clients and by adopting support and

control tools for the activities that are carried out in complete independence retailers and airport operators. Bolzano Airport has also defined the minimum quality station requirements.

The minimum quality station requirements are an indication of the service levels that passenger can rely on, apart from in expressly exceptional circumstances. In particular, the objective is to guarantee passengers the following:

- *baggage is delivered within 30 minutes of the arrival of the aircraft;*
- *waiting time for check-in does not exceed 15 minutes;*
- *waiting time for ticket counter does not exceed 7 minutes;*
- *waiting time for security checks does not exceed 15 minutes;*
- *the first passenger leaves the aircraft within 4 minutes of the aircraft coming to a stop;*
- *waiting time for assistance to passengers with reduced mobility does not exceed 10 minutes from the request for assistance.*

L'ABD AIRPORT SPA performs Customer Satisfaction surveys and compliance checks of all the minimum values relating to the activities mentioned above.

Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

Barrierefreies Reisen (PRM)

Services for disable passengers or passengers with reduced mobility (PRM)

Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza oneri aggiuntivi l'Unione europea ha disposto regole comuni in tutti gli aeroporti comunitari che prevedono l'assistenza dedicata per rispondere alle esigenze specifiche delle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PRM). L'ABD AIRPORT SPA, in qualità del gestore aeroportuale, si è impegnato a garantire i livelli di servizio prescritti dalla normativa europea attraverso l'applicazione di apposite procedure, servizi dedicati e personale adeguatamente formato.

Ai PRM sarà fornita l'assistenza da un addetto dell'ABD AIRPORT SPA durante la permanenza in aeroporto, le procedure di accettazione e imbarco nonché sbarco.

Sono stati realizzati dei percorsi tattili per agevolare gli spostamenti degli utenti non vedenti o ipovedenti sia per l'accesso all'aerostazione sia all'interno del terminal.

Sono a disposizione sedie a rotelle e attrezzature specifiche per imbarco/sbarco aeromobile.

I servizi verranno garantiti nel rispetto del Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Mit der EU-Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 hat die Europäische Union die Rechte von Flugreisenden mit Behinderung oder Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (PRM) eingeführt. Als Flughafenbetreiber hat sich die ABD AIRPORT AG verpflichtet, das vorgeschriebene Serviceniveau durch die Anwendung spezieller Arbeitsabläufe und Betreuungsdienste durch

entsprechend ausgebildetes Personal zu garantieren.

Den PRM stehen Betreuungsdienste durch einen Angestellten der ABD AIRPORT AG während des Aufenthaltes im Flughafen, beim Check-in und Boarding - bzw. Ausstieg aus Flugzeugen zur Verfügung.

Die ABD AIRPORT SPA hat eigene Leitstreifen für den Zugang zum Flughafengebäude sowie innerhalb desselben zum Ticket bzw. Infoschalter und zu den Toiletten für Blinde oder Sehbeeinträchtigte eingerichtet.

Der Flughafen verfügt über Rollstühle und spezielle Einrichtungen zum Ein- und Aussteigen.

Die Dienstleistungen werden unter Einhaltung der EU-Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 erbracht.

The European Union has established a series of right that aim to enable people that find travelling difficult due to old age, disability or reduced mobility to get around just like anyone else. Disable passengers or passengers with reduced mobility (PRM) have the right to assistance, at no additional cost, at all EU airports when boarding or leaving an aircraft, and during the flight.

ABD AIRPORT SPA created tactile pathways to facilitate blind and visually impaired people from the entrance of the terminal to the ticket/ info desk and to the toilets inside the terminal. The airport provides wheelchairs and special equipment for assistance, in boarding and getting off the plane.

According to the Regulation (EU) No. 1107/2006 ABD AIRPOST SPA has trained staff and implemented the minimum quality standards of assistance services for its passengers.

Come richiedere l'assistenza

So finden Sie sich im Terminal zurecht

What you need to do

L'Aeroporto di Bolzano fornisce a tutti i passeggeri disabili o con problemi motori assistenza in partenza, transito e arrivo, per tutte le procedure di accettazione, imbarco e sbarco.

Al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto, il passeggero con necessità speciali deve premurarsi sempre di segnalare all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea le proprie difficoltà motorie.

È necessario comunque che il vettore aereo, un suo agente o l'operatore turistico (nel caso di voli charter) riceva una notifica di richiesta di assistenza almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, così da poter trasmettere le informazioni in tempo utile al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo e transito e al vettore aereo effettivo. Nel caso in cui il passeggero arrivasse in aeroporto non segnalato da alcun operatore, il personale farà tutto il possibile per assicurare l'assistenza richiesta.

È necessario inoltre che:

a) la persona arrivi in aeroporto:

- all'ora stabilita, comunicata in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dal suo agente oppure dall'operatore turistico;
- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata.

b) la persona si presenti al check-in:

- all'ora stabilita, comunicata in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo, dal suo agente oppure dall'operatore turistico;

- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno un'ora prima dell'ora di partenza pubblicata.

Qualora sia richiesto da parte del passeggero l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale utilizzo sarà reso possibile purché ne sia fatta notifica al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano.

Per ulteriori informazioni scrivere a ticket@bolzanoairport.it.

Der Flughafen Bozen bietet allen Passagieren mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität bei Abflug, Transitaufenthalt oder Ankunft Unterstützung bei Terminaldiensten. Bereits bei der Buchung - mindestens aber 48 Stunden vor Reiseantritt – teilen der Passagier seiner Fluggesellschaft oder seinem Reisebüro mit in welchem Umfang er Hilfe benötigen und bis zu welchem Grad er in Ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt ist. Dies ist notwendig, damit die Informationen zeitnah dem Flughafenbetreiber und der Fluggesellschaft bei Abflug, Ankunft oder Transitaufenthalt übermittelt werden können. Im Falle dass der Passagier keine vorherige Mitteilung gemacht hat, wird das Personal alles Mögliche tun um die benötigte Betreuung zu gewährleisten.

Zudem ist es notwendig dass:

- a) die Person im Flughafen ankommt und zwar:
 - zur vorab schriftlich (auch mittels elektronischen Mitteln) mitgeteilten Uhrzeit der Fluggesellschaft oder des Reisebüros;
 - falls keine Uhrzeit mitgeteilt wurde, mindestens zwei Stunden vor dem geplanten Abflug.
- b) die Person beim Check-in eintrifft und zwar:
 - zur vorab schriftlich (auch mittels elektronischen Mitteln) mitgeteilten Uhrzeit der Fluggesellschaft oder des Reisebüros;

-

- falls keine Uhrzeit mitgeteilt wurde, mindestens eine Stunden vor dem geplanten Abflug.

Falls eine Begleitung eines anerkannten Blindenhundes angefragt wird, ist dies im Einklang mit den gültigen Gesetzen bzgl. den Transport von Hunden an Bord von Flugzeugen nur nach vorheriger Mitteilung an die Fluggesellschaft oder das Reisebüro möglich.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an ticket@bolzanoairport.it.

If you have a disability or you experience mobility difficulties and need assistance at the airport, you must inform your airline, travel agent or tour operator (in case of charter flights) of your particular needs at least 48 hours before you fly.

It is advisable to give as much notice as possible for both the outbound and return journey, this way we can ensure you receive the assistance you require. If, however, no notification is made, best endeavors will be made to assist you.

The following requirements must also be respected:

a) the person must arrive at the Airport's terminal:

- *at the appointed time, communicated in advance and in writing (including by electronic means) by the airline, its agent or the tour operator;*
- *if no time has been appointed, the person must arrive at least two hours prior to the published departure time.*

b) the person must present him/herself at the check-in counter:

- *at the appointed time, communicated in advance and in writing (including by electronic means) by the airline, its agent or the tour operator;*

- *if no time has been appointed, the person must arrive at least one hour prior to the published departure time.*

If the passenger should request the use of a recognized assistance dog, this shall be accommodated provided that notification of the same is made to the air carrier or its agent or the tour operator in accordance with applicable national rules covering the carriage of assistance dogs on board aircraft, where such rules exist.

For further information please contact ticket@bolzanoairport.it.

Servizi a disposizione del passeggero con necessità speciali

Zur Verfügung stehende Dienstleistungen für Flugreisende mit besonderen Bedürfnissen

Services for passengers with special needs

Parcheggi / Parkplätze / Parking

Posti auto riservati si trovano di fronte all'entrata principale del terminal.

Parkplätze befinden sich direkt gegenüber dem Haupteingang des Terminals.

Parking spaces reserved are located in front of the main entrance.

Citofono / Sprechanlage / intercommunication system

Il citofono per la richiesta di assistenza si trova presso la porta dell'entrata principale all'aerostazione. Per ulteriori informazioni è disponibile il numero telefonico +39 0471 255 255/254.

Die Sprechanlage für die Betreuungsanforderung befindet sich beim Haupteingang des Terminals. Für weitere Informationen Tel. +39 0471 255 255/254.

The intercommunication system for requesting assistance can be found near the main entrance of the terminal. For further information please contact +39 0471 255 255/254.

Accessibilità al primo piano / Zugang zum 1. Stock / Accessibility to the upper level

L'accesso al primo piano è consentito dalla presenza di un ascensore dotato anche di comandi per non vedenti, situato a lato dei check-in.

Der Zugang zum 1. Stock ist mittels Aufzug möglich, der sich seitlich der Check-in Schalter befindet. Der Aufzug ist mit speziellen Knöpfen für sehbehinderte oder blinde Passagiere ausgestattet.

The first floor level can be accessed via the elevator on the check-in side of the terminal, which is even equipped with commands for the blind.

Servizi igienici per disabili / Toiletten / Accessible toiletts

Sono presenti servizi igienici sia all'interno della sala di imbarco sia prima dei controlli di sicurezza nel piano terra e al primo piano.

Barrierefreie Toiletten befinden sich in der Abflughalle, vor der Sicherheitskontrolle und im 1. Stock

Unisex accessible toilets can be found on the ground level and on the first floor of the terminal building before going through the security checkpoints, as well as in the gate area.

Servizi per passeggeri in partenza / Passagierdienste bei Abflug / Services for departing passengers

Il passeggero in partenza può richiedere l'assistenza presso il punto di chiamata oppure direttamente al banco accettazione. Il personale aeroportuale dedicato provvederà ad accompagnare e assistere il passeggero durante le operazioni di check-in, controllo di sicurezza e passaporto fino all'imbarco. Il trasferimento a bordo dell'aeromobile sarà effettuato con mezzi speciali. Nel caso in cui il passeggero arrivasse in aeroporto non segnalato da alcun operatore, il personale farà tutto il possibile per assicurare l'assistenza richiesta.

Die Passagiere können die Hilfeleistung mittels Sprechanlage oder direkt am Check-in Schalter anfordern. Das Flughafenpersonal begleitet den Passagier und ist bei der Abfertigung am Check-in, Sicherheitskontrolle und Passkontrolle bis zum Einstieg in das Flugzeug behilflich. Der Einstieg erfolgt mittels spezieller Flughafenausrüstung. Im Falle, dass der Passagier keine Mitteilung gemacht hat, wird das Personal alles Mögliche tun um die benötigte Hilfestellung zu gewährleisten.

The passenger can request assistance upon arriving at the airport using the dedicated intercommunication system, which can be found at the main entrances to the terminal. The passenger will then be accompanied by designated personnel throughout the check-in, security, passport control and boarding procedures. The passenger will be assisted in boarding the aircraft via special means. Where no notification is given, assistants will make all reasonable efforts to provide the requested assistance.

Servizi per passeggeri in arrivo / Passagierdienste bei Ankunft / Services for arriving passengers

Il personale aeroportuale dedicato attenderà il passeggero all'aereo, lo accompagnerà al controllo passaporti, al ritiro bagagli, al controllo doganale e

infine alla partenza del terminal.

Das Flughafenpersonal empfängt den Fluggast am Flugzeug, begleitet ihn zur Passkontrolle, Gepäcksausgabe und Zollkontrolle bis zum Ausgang des Terminals.

Designated Airport staff will meet the passengers at the airplane, accompany them through passport control, to the baggage claim area, through customs control, and finally to the exit of the terminal.

RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI SEDIE A ROTELLE, ALTRE ATTREZZATURE PER AGEVOLARE LA MOBILITÀ E DISPOSITIVI DI ASSISTENZA

Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per agevolare la mobilità o i dispositivi di assistenza vengano persi o danneggiati durante la gestione in aeroporto o il trasporto a bordo degli aeromobili, il passeggero cui appartengono è risarcito in conformità di quanto prevede il diritto internazionale, comunitario e nazionale

ENTSCHÄDIGUNG BEI VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON AUSTRÜSTUNGEN UND GERÄTEN

Sollten Rollstühle und andere Hilfsgeräte/Ausrüstungen, welche die Mobilität erleichtern, verloren gehen oder bei der Abfertigung am Flughafen oder bei der Beförderung an Bord des Flugzeuges beschädigt werden, wird der Fluggast entsprechend den internationalen und nationalen Vorschriften, entschädigt.

COMPENSATION IN CASE OF LOSS OR DAMAGE TO WHEELCHAIRS, MOBILITY AIDS OR ASSISTIVE DEVICES

In the event that a wheelchair, mobility aid or assistive device is lost or damaged during handling at the Airport or during transport on board aircraft, the passenger to whom the equipment belongs shall be compensated in accordance with rules of international, EU Community and national laws.

CLASSIFICAZIONE INTERNAZIONALE DELL'ASSISTENZA AL PASSEGGERO
INTERNATIONALE EINSTUFUNGEN
SPECIAL SERVICE REQUEST (SSR) CODES

WCHC (Wheelchair Cabin Seat):

Passeggero parzialmente o completamente immobile che necessita di aiuto o sostegno per le fasi di imbarco sbarco e sistemazione a bordo.

Dieser Fluggast benötigt immer einen Rollstuhl. Auch in der Kabine kann er sich nicht ohne fremde Hilfe bewegen.

Passenger who is partial or completely immobile and can move only with the help of a wheelchair and requires assistance at all times also in the aircraft cabin.

WCHS (Wheelchair Steps):

Passeggero che non può salire o scendere le scale dell'aeromobile, ma può camminare lentamente da solo fino al proprio posto.

Fluggast, der nicht imstande ist, eine Treppe hinauf- und hinabzusteigen, sich jedoch in der Passagierkabine langsam selbständig fortbewegen kann. Für die Distanz zwischen Flugzeug und Abflughalle, in der Flughalle selbst und zwischen Ankunfts- und Abfahrtsort einen Rollstuhl oder ein anderes Hilfsmittel benötigt.

Passenger who cannot walk up or down stairs, but who can move about in an aircraft cabin. He/she requires a wheelchair or other means for movements between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the city side of the terminal.

WCHR (Wheelchair Ramp):

Passeggero che può salire o scendere le scale dell'aeromobile e camminare da solo sull'aeromobile fino al proprio posto, che però per distanze tra aeroplano e terminale ha bisogno di una sedia a rotelle o altro aiuto.

Fluggast, der imstande ist, eine Treppe hinauf- und hinabzusteigen sowie sich im Flugzeug fortzubewegen, jedoch für die Distanz zwischen Flugzeug und Abflughalle, in der Flughalle selbst und zwischen Ankunfts- und Abfahrtsort einen Rollstuhl oder ein anderes Hilfsmittel benötigt.

Passenger who can walk up and down stairs and move about in an aircraft cabin, who requires a wheelchair or other means for movements between the aircraft and

the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the city side of the terminal.

BLND (Blind):

Passeggero non vedente. Può viaggiare anche senza accompagnatore e non necessita di certificato medico. Eventuali cani guida saranno imbarcati secondo le indicazioni del vettore.

Dieser Passagier ist blind oder sehbehindert. Er kann alleine reisen und braucht kein ärztliches Zeugnis. Blindenhunde werden nach den Anweisungen der Fluggesellschaft geboardet.

Passenger with a visual impairment (blind or with poor eyesight).



©ABD Airport AG Marina Jaider

La Carta dei Diritti del Passeggero

Die Rechte der Flugreisenden

The passenger's bill of rights

La Carta dei Diritti del Passeggero è una guida pratica in cui l'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, ha riassunto le informazioni utili per chi viaggia in aereo, enunciando per tipologia di disservizio le azioni da attivare, in modo tale che il passeggero danneggiato possa trovare una reale ed efficace assistenza.

Il documento raccoglie in un testo unico, sulla base della normativa vigente, nazionale, comunitaria e internazionale tutte le forme di tutela, estese anche ai voli charter, a disposizione del viaggiatore in caso di disservizi, quali ritardi prolungati, cancellazione dei voli e negato imbarco per overbooking (normativa di riferimento Regolamento Europeo (CE) n. 261/2001) e quali smarrimento o danneggiamento del bagaglio (Regolamento Europeo (CE) n. 889/2002).

Inoltre riassume le disposizioni europee sui diritti dei passeggeri diversamente abili (Regolamento Europeo (CE) n. 1107/2006), le normative in materia di sicurezza e sorveglianza sugli operatori, il regolamento per il trasporto dei liquidi a bordo degli aeromobili e la normativa italiana in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo. Una sezione è dedicata alle "Tariffe Trasparenti", una legenda di tutte le voci che compongono il costo finale di un biglietto aereo.

La Carta dei Diritti del Passeggero è consultabile al sito www.enac.gov.it.

Die Dienstleistungscharta ist eine praktische Anleitung in welcher ENAC, die italienische Zivilluftfahrtbehörde, die nützlichen Informationen für Flugreisende zusammengefasst hat, und welche je nach Art des Services die

zu tätigen Handlungen auflistet, damit der Fluggast, der den Schaden erlitten hat, eine schnelle und effiziente Betreuung erhält.

Das Dokument umfasst unter Berücksichtigung der nationalen, europäischen (EU Verordnung Nr. 261/2001) und internationalen gültigen Gesetze, Fluggastrechte, auch jene für Charterflüge, die der Fluggast bei schlecht funktionierendem Service wie z. B. Flugverspätung, Flugausfall oder Nichtbeförderung, Verlust oder Beschädigung des Gepäcks (EU Verordnung Nr. 889/2002) geltend machen kann.

Zudem umfasst es die europäischen Anweisungen für die Rechte der Fluggäste mit Behinderung und Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität, die Sicherheitsvorschriften und Überwachung der am Flughafen tätigen Unternehmen, die Verordnung über den Transport von Flüssigkeiten an Bord von Flugzeugen und die italienischen Vorschriften bzgl. Streik im Flugverkehr. Ein Abschnitt ist den „Transparenten Tarifen“ gewidmet, eine Auflistung aller Kostenpunkte aus denen der Ticketpreis besteht.

Die Dienstleistungscharta kann auf der Homepage www.enac.gov.it eingesehen werden.

The Passenger's Bill of Rights is a practical vade mecum which gives all the useful information for the people travelling by air, so they can be more easily aware of their rights if something goes wrong with their trip.

It describes the measures in force at national, Community and International level, explaining the claim and compensation procedures available for a passenger in case of a flight disruption (Regulation (EC) No 261/2004 on denied boarding, cancellation or long delay of flights) or in case of loss, damage or delayed return of checked baggage (Regulation (EC) No 889/2002) regardless of whether it is a scheduled, charter or low cost flight. Furthermore it summarizes the rights of people with disabilities and people with reduced mobility when travelling by air (Regulation (EC) No

1107/2006). There are very useful information about the regulations concerning safety surveillance/control at the airport and screening of foreign operators, E.U. security rules concerning liquids in carry-on bags as well as details about the Italian Regulation governing strikes in the air transport field.

The Passenger's Bill of Rights is available on the website www.enac.gov.it.



©ABD Airport AG Marina Jaider

La Carta dei Servizi

Die Dienstleistungscharta
The Customer Service Charter

La Carta dei Servizi definisce gli standard qualitativi dei servizi e gli impegni che gli Aeroporti intendono assumersi per migliorarne il livello. Attraverso indagini a campione e rilevazioni statistiche viene chiesto ai clienti di esprimere il grado di apprezzamento nei confronti di servizi e strutture. Il proposito, perseguito attraverso il monitoraggio di questi dati, è quello di fare tesoro dei giudizi degli stessi utenti, indirizzando le attività e gli investimenti verso gli aspetti da questi ritenuti più importanti. Gli obiettivi di qualità sono stabiliti dall'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC) e dall'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali (Assaeroporti). Inoltre, la Carta espone gli obiettivi strutturali e gli impegni di miglioramento per l'anno in corso.

Le tabelle di seguito riportano:

- nella prima colonna i Fattori di Qualità che indicano gli aspetti rilevanti nella percezione della qualità del servizio da parte dell'utente (p es. sicurezza del viaggio, etc.);
- nella seconda colonna la numerazione continua;
- nella terza colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri (es. la percezione del servizio di controllo dei bagagli a mano) oppure il livello di servizio erogato (es. l'attesa al controllo dei bagagli a mano)
- nella quarta colonna l'elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella quinta colonna il livello di servizio conseguito nell'anno 2015;
- nella sesta è indicato il livello di servizio che sarà raggiunto entro l'anno 2016.

Die Dienstleistungscharta definiert den Qualitätsstandard der Dienstleistungen und die Aufgaben, die sich der Flughafenbetreiber zwecks Qualitätssteigerung gestellt hat. Mit Stichproben und durch statistischen Erhebungen werden Kunden aufgefordert sich zu den Diensten zu äußern. Das Ziel, welches mit diesem Monitoring erreicht werden soll, ist es sich die Urteile der Kunden zu Herzen zu nehmen und die Tätigkeiten und Investitionen jenen Aspekten zu widmen, die von den Kunden als wichtig empfunden werden. Die Qualitätsgründe sind von der ENAC (zivile Luftfahrtbehörde) und der Vereinigung der italienischen Flughafenbetreiber Assaeroporti festgesetzt. Zudem werden die Ziele und die Verbesserungsvorgaben für das laufende Jahr dargestellt.

Die Tabelle ist wie folgt aufgebaut:

- in der 1. Spalte sind die Qualitätsmerkmale aufgeführt, die die Kundenwahrnehmung der Dienstleistungsqualität anzeigen (z. B. Reisesicherheit, usw.)
- in der 2. Spalte steht die fortlaufende Nummerierung der Kennzahlen;
- in der 3. Spalte sind die Kennzahlen aufgeführt, die die Kundenzufriedenheit (z. B. Wahrnehmung der Personen- und Handgepäckkontrolle) oder das erbrachte Dienstniveau (z. B. Wartezeit für Handgepäckkontrolle) angeben
- in der 4. Spalte steht das Kriterium mit welchem die einzelne Kennzahl gemessen wird
- in der 5. Spalte steht das erreichte Ergebnis des Jahres 2015
- in der 6. Spalte ist das geplante Ergebnis für das Jahr 2016 angegeben.

The Customer Service Charter sets the qualitative standards of services and commitments undertaken by our Airports to improve their quality. Clients are asked on a regular basis to evaluate services and infrastructure through sample polls and statistical surveys. The aim of monitoring this data is to give value to users' opinions and to address those aspects considered most

important through operations and investments.

The quality targets are established by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC) and the Italian Association of Airport Operators (Assaeroporti). Moreover, the chart outlines the structural targets and commitments to improvements for the current year.

Each of the following tables contains:

- *in the first column, the quality factors, determinants of customer-perceived service quality (travel security, etc.);*
- *in the second column, the serial number*
- *in the third column, the quality indicators that measure passengers level of satisfaction (i.e. how the hand baggage check service is perceived) or the level of service delivered (i.e. the waiting time at hand baggage check);*
- *in the fourth column, the way each indicator is measured;*
- *in the fifth column the performance levels in 2015;*
- *in the sixth column, the level of service that will be reached within the year 2016.*

Guida all'Aeroporto 2015

Übersichtsplan 2015

Airport guide 2015

Collegamenti col territorio e mobilità

Come raggiungere con l'auto l'aeroporto di Bolzano

L'Aeroporto di Bolzano si raggiunge in auto dall'Autostrada A22 prendendo l'uscita Bolzano Sud e seguendo le indicazioni "Aeroporto".

Bus SASA centro città Bolzano e stazione FS

Il servizio di autobus di linea 10A e 10B collega l'Aeroporto alla Stazione FS e il centro città di Bolzano ed è disponibile tutti i giorni. Per orari si prega di visitare il sito SASA www.sasabz.it. Il costo del biglietto è attualmente euro 1,50 per corsia. Si informa che la fermata dell'autobus si trova a 500 m di distanza dal Terminal.

Taxi

Presso l'entrata principale è situato il parcheggio dei taxi.

Lokale Transportverbindungen und Mobilität

An- und Abfahrt mit dem Auto

Mit dem Auto erreichen Sie den Flughafen Bozen einfach und direkt über die A 22 Ausfahrt Bozen Süd und den Hinweisschildern „Flughafen“ folgend.

An- und Abfahrt mit dem Bus

Die Buslinien 10A / 10B ermöglichen die Busanreise zum Flughafen und verbinden täglich den Flughafen mit dem Stadtzentrum und dem Hauptbahnhof. Den Fahrplan entnehmen Sie bitte aus dem Internet des Busunternehmens SASA www.sasabz.it. Der Preis pro Fahrt beträgt z. Z. Euro 1,50. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Bushaltestelle 500 m vom Terminalgebäude entfernt liegt.

Taxi

Im Bereich vor dem Haupteingang stehen Taxis zur Verfügung.

Local transport connections and mobility

How to get to Bolzano airport by car

Bolzano airport can be reached by taking highway A22. Please take exit Bolzano

Sud and follow the "Aeroporto" sign.

Bus SASA city centre Bolzano and railway station

The bus service bus lines 10A / 10B run from the Airport to the train station and city centre of Bolzano every day of the week. For the timetable please visit the SASA website www.sasabz.it. The price for single run is actually euro 1.50. Please take notice that the bus stop is 500 m distance to the terminal.

Taxi

Near to the main entrance you can find taxi service.

Facilities e servizi

Nel pianoterra del terminal è possibile trovare la postazione di biglietteria aerea e l'ufficio informazioni, un bar con tavola calda, la connessione Wi-Fi, l'ufficio lost & found e l'ufficio doganale Tax Refund. Durante gli orari di chiusura del bar è disponibile un distributore di bevande calde e fredde nonché snack dolci e salati.

Al primo piano sono a disposizione per la clientela una sala d'attesa con vista panoramica, la Crew room, la VIP Lounge, la connessione Wi-Fi, postazioni per piloti dotati di computer e stampante nonché sale riunioni.

Tutti gli uffici degli autonoleggi sono situati al pianoterra del terminal.

Einrichtungen und Dienste

Im Erdgeschoss des Terminals befinden sich der Ticketschalter und das Informationsbüro, eine Bar / Imbissstube, WI-FI, das Lost & Found Büro und das Zollbüro mit Tax Refund. Ein Getränkeautomat mit Snacks ist während der Schließzeit der Bar in Betrieb.

Im 1. Stock steht den Kunden ein Panoramawartesaal, die Crew room, die VIP Lounge, WI-FI, ein offenes Büro mit Computer und Drucker für Piloten sowie Sitzungsräume zur Verfügung.

Die Büros der Mietwagenfirmen befinden sich im Erdgeschoss.

Facilities and services

The ground floor of terminal hosts the ticket office, the information desk, Wi-Fi, café and snack bar, lost & found office and custom service with tax refund. A vending machine for hot and cold drinks as well as sweet and salty snacks is available during the closing hours of the café.

On the first floor overview waiting room, Crew room, VIP Lounge, open space office with computer and printer for pilots as well as meeting rooms are available.

All car rentals are located on the ground floor of the terminal.

BAR e tavola calda Bar und Imbissstube CAFÈ and snack bar	Lun – Ven: 06.30 – 18.30 Sab – Dom e festivi: 06.30 – 16.00 Montags – Freitags: 06.30 – 18.30 Wochenende und Feiertage: 06.30 – 18.30 <i>Monday – Friday: 06.30 – 18.30</i> <i>Weekends and public holiday: 06.00 – 16.00</i>
SALA VIP VIP LOUNGE	5.30 – 23.00 Info tel. +39 0471 255207
Sale conferenza Sitzungsräume Business rooms	9.00 - 19.00 Info tel. +39 0471 255221
UFFICIO INFO INFO POINT	5.30 - 19.00 Info tel. +39 0471 255255

Autonoleggio - Mietwagen – rent a car



Tel. +39 0471254266 (lun – ven 08.30 – 12 / 14.00 – 17.30 – sab 08.30 – 12 / domenica chiuso)



Tel. +39 0471252152 (lun – ven 08.30 – 12.30 / 13.30 – 17.30 – sab 08.30 – 12.30 / domenica chiuso)



Tel. +39 3483183208

VIP LOUNGE

La VIP Lounge dell'Aeroporto di Bolzano è il luogo ideale per rilassarsi o per continuare a lavorare in attesa del proprio volo. Un ambiente raccolto ed elegante situato al primo piano del Terminal, dove usufruire del Wi-Fi gratuito, sono a disposizione riviste italiani ed esteri, TV e una postazione PC dotata di stampante.

Per informazioni: tel. +39 0471 255207 – generalaviation@bolzanoairport.it

Die VIP Lounge des Bozner Flughafens ist der ideale Ort um sich zu entspannen oder seine Arbeit fortzusetzen während man auf den eigenen Flug wartet. In einem eleganten Ambiente im 1. Stock des Terminalgebäude erwartet die VIP Lounge die Fluggäste mit Wi-Fi, nationalen und internationalen Zeitschriften, TV und einem Computerarbeitsplatz mit Drucker.

Für Informationen: Tel. +39 0471255207 – generalaviation@bolzanoairport.it

The VIP Lounge at the Bolzano Airport is the ideal place to relax or continue working while waiting for your flight. A comfortable and elegant locale on the first floor of the Departures Terminal, take advantage of the free Wi-Fi internet access. Some of the other amenities include Italian and foreign magazines, TV and a business corner with PC and printer.

For information: tel. +39 0471 255207 – generalaviation@bolzanoairport.it

WI-FI

In tutti gli spazi dell'Aeroporto di Bolzano è attiva e disponibile la nuova rete Wi-Fi, completamente gratuita.

Un servizio comodo, facile, veloce per essere online in pochi istanti, in ogni momento e da qualunque dispositivo: pc, smartphone e tablet.

Per connettersi a internet e iniziare a navigare basta verificare di avere il Wi-Fi attivo del proprio dispositivo, collegarsi alla rete ABD_HOTSPOT e registrarsi fornendo un nome utente a tuo piacimento e il numero di telefono, ti verrà inviata via SMS la password di accesso. Chiunque può utilizzare il servizio. Una volta creato l'account, esso ha validità di 24 ore.

Durante la permanenza in aeroporto, potrai quindi scaricare la posta, leggere news, informarti su offerte e promozioni, chattare, acquistare online e usufruire delle comodità di internet. Tutto in modalità wireless.

Passagiere und Besucher des Bozner Flughafens können dank WI-FI mit ihren Laptops und Smartphones unbegrenzt kostenlos im Internet surfen.

Es ist dies ein einfacher, angenehmer und schneller Dienst um in wenigen Augenblicken, jederzeit und überall, mit dem PC, dem Tablet oder dem Smartphone das Internet kostenlos zu nutzen.

Wer mit seinem eigenen Rechner surfen will, startet zuerst seinen Internet-Browser oder verbindet sich über seine Einstellungen mit dem Netz ABD_HOTSPOT um sich zu registrieren, indem man ein Usernamer und die Telefonnummer angibt auf der mit SMS das Passwort für den Zugang übermittelt wird.

Jeder kann diesen Dienst in Anspruch nehmen. Nach Aktivierung des Zugangs bleibt dieser 24 h aktiv.

Während des Aufenthaltes am Flughafen kann man seine E-mails sehen, achrichten lesen, sich über Angebote zu informieren, chatten, on-line

einkaufen oder ganz allgemein die Vorteile des drahtlosen Internets genießen.

The new Wi-Fi network is active in all areas of Bolzano Airport. The network is totally free of charge.

This convenient, user-friendly, rapid service provides online services at all times and by means of all devices (PCs, smartphones and tablets).

For internet connection, just check that the WI-FI function on your device is on, connect to the ABD_HOTSPOT network and obtain access. Registration is freely available to all users. The account that you acquire is available for 24 h.

While at the airport, the account enables you to access the internet and download mail, catch up on the latest news, check out new special offers and promotion activities, chat, make online purchases and so on. It's all wireless and free!

Consigli per il viaggio Reiseinformationen *Travelling information*

Tempi consigliati per chi parte

Le operazioni di check-in, di controllo dei documenti di viaggio e dei bagagli e quelle di imbarco variano secondo la Compagnia Aerea e la destinazione. Si consiglia, pertanto, di rivolgersi alla compagnia aerea con cui si è scelto di viaggiare o di consultare il relativo sito internet.

Empfohlene Zeiten für Abflug

Der Check-in, die Kontrolle der Reisedokumente und des Gepäcks und das Boarden sind je nach Fluggesellschaft und Reiseziel verschieden. Es wird daher empfohlen sich bei der Fluggesellschaft über die Gepflogenheiten zu erkundigen oder im Internet nachzusehen.

How early to arrive

Check-in, documents, baggage control and boarding procedures vary, depending on the destination and the airline. Passengers are suggested to contact the airline directly or check its website for more information.

Documenti

Per essere imbarcati su qualsiasi volo è sempre necessario presentare un documento di identità.

Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. Secondo la destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente.

Dokumente

Das Boarden eines jeden Fluges setzt voraus, dass der Fluggast die notwendigen Ausweispapiere vorzeigen kann.

Beim Check-in und beim Einsteigen werden ein gültiger Personalausweis oder

Reisepass verlangt. Bei der Sicherheitskontrolle muss auch die Boardingkarte vorgezeigt werden. Je nach Reiseziel können mit Bezug auf die Einwanderungsgesetzgebung noch weitere Dokumente verlangt werden. Man empfiehlt sich vor Reiseantritt darüber zu informieren.

Documents

An identity document must always be presented in order to board any flight. At check-in, you will be required to show a valid identity document or passport. At security control, boarding pass must be shown. Depending on the destination, additional documentation may be required, in accordance with the applicable immigration laws.

The Verona Airport advises travellers to verify the documents required for their journeys with their airlines, Tour Operators or Travel Agents.

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 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.

Reisen mit Minderjährige

Minderjährige müssen bei Flugreisen einen eigenen Ausweis besitzen. Alle notwendigen Informationen über die vorgeschriebenen Dokumente erhalten Sie auf der institutionellen Homepage der Staatspolizei www.poliziadistato.it.

Für Minderjährige, die ohne Begleitung reisen: man empfiehlt den vorgesehenen Ablauf mit der eigenen Fluggesellschaft abzuklären.

Travelling with children

To travel by plane, children must have their own documents. For information on the documents required for minors, please visit the website of your local authority.

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

Bagaglio a mano

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm. Si consiglia di verificare con la propria compagnia il peso consentito del bagaglio a mano, perché può variare da vettore a vettore.

Sono vietati, sia indosso sia nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo). Per ulteriori informazioni, si consiglia di consultare il sito www.enac.gov.it/i diritti dei passeggeri.

Handgepäck

Es ist erlaubt ein einziges Handgepäck in das Flugzeugkabine mitzunehmen. Die Maße dürfen 115 cm nicht überschreiten. Man empfiehlt mit der eigenen Fluggesellschaft das Höchstgewicht des Handgepäckes abzuklären, da das erlaubte Gewicht je nach Fluggesellschaft verschieden sein kann.

Gegenstände, die in der Lage sind oder zu sein scheinen, eine Verletzungen hervorzurufen dürfen nicht mit in die Flugzeugkabine mitgenommen werden (z. B. Scheren, Messer, Metallfeilen). Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage www.enac.gov.it/i (diritti dei passeggeri).

Hand Baggage

You are allowed just one piece of hand luggage, the total dimensions of which must not exceed 115 cm.

Please check hand baggage weight allowances with your airline, as these can vary. It is forbidden to carry (both in hand baggage and on your person) any objects that could be used as weapons (eg. scissors, knives, metal blades). For more information, please visit the following website www.enac.gov.it/i diritti dei passeggeri.

Liquidi

È consentito portare nel bagaglio a mano liquidi in contenitori non superiori a 100 ml inseriti all'interno di un singolo sacchetto di plastica della capacità non superiore a 1 litro, trasparente e ri-sigillabile.

Possano essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, liquidi che devono essere utilizzati durante il viaggio per scopi medici o per un regime dietetico speciale, compresi gli alimenti per neonati.

In caso di farmaci è necessaria la presentazione della prescrizione medica a nome del passeggero. La nuova normativa entrata in vigore il 31 gennaio 2014 (Regolamento (UE) n.246/2013) prevede l'obbligo del controllo, con apposita strumentazione di ultima generazione, dei liquidi di cui sopra.

Flüssigkeiten

Fluggäste dürfen seit November 2006 nur noch eine beschränkte Menge von Flüssigkeiten im Handgepäck durch die Sicherheitskontrollen mitnehmen

Danach dürfen Flüssigkeiten nur noch in kleinen Mengen in Flüssigkeitsbehältern mit einem Fassungsvermögen von höchstens 100 ml in einem wieder verschließbaren transparenten Plastikbeutel mit einem Volumen von maximal 1 Liter (ca. 20 x 20 cm) mitgeführt werden.

Flüssigkeiten die keinem Limit des Fassungsvermögens unterliegen und nicht in wieder verschließbaren transparenten Plastikbeutel mitgeführt werden sind z. B. notwendige flüssige Medikamente oder spezielle Diätprodukte, inbegriffen Babynahrung. Für Medikamente müssen ärztliche Verschreibungen, auf den Namen des Passagiers lautend, vorgelegt werden.

Die neuen Vorschriften, die mit dem 31. Januar 2014 in Kraft getreten sind (EU Verordnung Nr. 246/2013) sehen eine Kontrolle der o.g. Flüssigkeiten vor.

Liquids

Only limited quantities of liquids, creams, gels and pastes may be carried on board with you in your hand luggage. Liquids may only be carried in containers holding 100ml or less. They must be carried separately in a single, transparent, re-sealable plastic bag with a capacity no greater than 1 litre.

The following exceptions may be made to the 100ml rule:

- *Baby food or baby milk: This exception is only permitted if you are travelling with a baby or infant. Please carry only what you need for your journey.*
- *Liquid medicines: You are only permitted to carry quantities of liquid medication in excess of your personal liquid allowance where it is needed during the course of your flight. All medication should be accompanied by documentary proof of authenticity, such as a prescription or letter from a medical practitioner confirming that you need them for your journey. Liquid medication that is not required on the flight should be carried as hold luggage.*

New liquids rules effective 31 January 2014 (Regulation (CE) No 246/2013).

Starting from 31 January 2014 exceptions to the 100ml restrictions for liquid medicines and special dietary products, such as baby food, remain in place. However, following x-ray screening, security officers may also need to carry out additional checks on these items.

Armi e Munizioni

In base alle norme di sicurezza è impedito l'ingresso all'interno del territorio nazionale di qualsiasi tipo di arma da sparo, da taglio o arma impropria, salvo che queste non siano accompagnate da un regolare permesso rilasciato dagli organi competenti della zona di residenza del viaggiatore.

Per la partenza, presentatevi con i documenti relativi alle armi al check-in in aeroporto, dove vi sarà consegnato un modulo che dovrete compilare e portare all'ufficio di Polizia (piano terra, vedi mappa aeroporto) per avere l'autorizzazione necessaria. E' obbligatorio il servizio di scorta armi a carico del passeggero su tutte le compagnie aeree. E' consigliato verificare preventivamente con la Compagnia Aerea le norme da essa applicate.

Waffen und Munition

Mit Bezug auf die Sicherheitsbestimmungen ist die Einfuhr jeglicher Art von Schusswaffen, Hieb Waffen oder Waffen im weiteren Sinn verboten, es sei denn der Besitzer kann einen gültigen Waffenschein vorzeigen.

Bei Abflug muss der Fluggast den Waffenschein beim Check-in vorlegen und ein entsprechendes Formular ausfüllen, das der Polizei für die notwendige Genehmigung vorgelegt werden muss.

Weapons and Ammunition

In accordance with the safety regulations, no firearms, cutting weapons or objects that can be used as weapons will be allowed to enter the country unless accompanied by a valid permit issued by the competent authorities in the traveller's area of residence. For departure, when you present yourself at the airport check-in counter with the documents regarding the weapons to be checked, you will be given a form to fill out and take to the Police office (ground floor - see the airport map) for the necessary authorization. The weapons custody service is mandatory on all airlines and must be paid for by the passenger. It is recommended to check with the airline in advance with regard to the applicable regulations.

Bagagli smarriti

In caso di smarrimento di un bagaglio è necessario rivolgersi all'ufficio Lost & Found presso la biglietteria e presentare lo scontrino del bagaglio che è stato unito al biglietto. L'operatore avvierà le pratiche per il reperimento del bagaglio e la riconsegna.

Vermisstes Gepäck

Sollte eines oder mehrere Gepäckstücke bei der Ankunft nicht auffindbar sein, ist dies bitte dem Lost & Found Büro am Ticketschalter zu melden. Bei Vorlage des Gepäckticket, welches mit der Boardkarte ausgehändigt wurde, wird das Flughafenpersonal die Verlustanzeige aufnehmen und sich um die Rückerstattung kümmern.

Lost Baggage

If your baggage is missing, you can present the baggage receipt attached to your ticket at the Lost & Found office in the arrivals area. The clerk will initiate the procedure for the recovery and delivery of your baggage.

Bagagli danneggiati

In caso di danneggiamento o manomissione prima di lasciare l'area di riconsegna bagagli è necessario recarsi presso l'ufficio Lost & Found al fine di compilare gli appositi moduli denominati PIR.

La Carta dei Diritti del Passeggero prevede il risarcimento per distruzione, danneggiamento, perdita o ritardata consegna del bagaglio su un volo operato da una Compagnia Aerea dell'Unione Europea.

La richiesta di risarcimento deve pervenire all'ufficio relazioni clientela/assistenza bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato entro 7 giorni dall'arrivo del bagaglio per danni arrecati ad un bagaglio registrato ed entro 21 giorni per ritardata consegna.

Beschädigtes Gepäck

Im Falle einer Beschädigung des Gepäckstückes vor Verlassen der Gepäckausgabe ist es notwendig sich an das Lost & Found Büro am Ticketschalter zu wenden und die dafür vorgesehenen Formulare „PIR“ auszufüllen.

Die Dienstleistungscharta sieht eine Entschädigung für zerstörte, beschädigte, verlorene Gepäckstücke oder bei verspäteter Gepäckausgabe vor, wenn diese von

einem europäischen Luftfahrtunternehmen befördert worden sind.

Eine Gepäckbeschädigung muss dem zuständigen Büro der Fluggesellschaft, mit der die Reise gemacht wurde, innerhalb 7 Tagen ab Erhalt des Gepäckstückes und bei verspäteter Ausgabe innerhalb 21 Tagen schriftlich gemeldet werden.

Damaged Baggage

If you find that your baggage has been damaged or tampered with, before leaving the baggage claim area go to the Lost & Found office of your destination airport and fill out a PIR form (Property Irregularity Report). The Passenger's Bill of Rights provides for compensation in the event of the destruction, damage, loss or delay of baggage on flights operated by EU Airlines. The claim must be received by your airline's customer relations/baggage assistance office within 7 days of the bag's arrival in the case of damage to checked baggage, and within 21 days in the event of late delivery.

Animali

Ricordiamo che nei luoghi pubblici o aperti al pubblico, gli animali domestici, e in particolare i cani, debbono essere condotti al guinzaglio e dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori. È inoltre consigliato verificare presso l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea le modalità di trasporto degli animali. E' obbligatorio che i custodi degli animali domestici siano muniti di apposito materiale da utilizzare per la pulizia in caso di necessità.

Tiere

Wir erinnern dass in öffentlichen Bereichen Haustiere und im Besonderen Hunde an der Leine geführt werden und einen Maulkorb tragen müssen. Sie können auch in einer eigens vorgesehenen geschlossenen Box gehalten werden. Es ist außerdem ratsam sich beim Buchen der Reise im Reisebüro oder bei der Luftfahrtgesellschaft über die besonderen Bestimmungen bei der Mitnahme von Tieren zu informieren. Tierbesitzer müssen zudem für eine eventuelle Reinigung sorgen.

Pets

Please note that, in public places or places that are open to the public, domestic animals, particularly dogs, must be muzzled and kept on a leash or kept in an appropriate pet carrier. It is also recommended to check the authorized methods

for transporting pets with your travel agent or airline. Passengers travelling with pets must have appropriate materials with them that they can use to clean up after their pet whenever necessary.

Rimborso IVA

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Europa.

Per maggiori informazioni sulle condizioni del rimborso contattare l'Agenzia delle Dogane. Uffici Doganali Aeroporto di Bolzano tel. +39 0471 563152 | Carta Doganale del Viaggiatore consultabile al sito www.agenziadogane.it

Mehrwertsteuerrückerstattung

Reisende mit Wohnsitz außerhalb eines EU-Landes können sich die Mehrwertsteuer für im Inland erworbenen Waren bei der Ausfuhr zurückerstatten lassen. Für weitere Informationen kontaktieren Sie die Zollbehörde am Flughafen Bozen tel. +39 0471 563152. Die Dienstleistungscharta ist auf der Homepage der Zollbehörde einsehbar.

VAT refund

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

For more information please contact Customs office at Bolzano airport tel. +39 0471 563152 | The Passenger Customs Charter can be viewed online at website www.agenziadogane.it

Numeri utili Nützliche Telefonnummern *Useful telephone numbers*

Biglietteria / Ticketschalter / Ticket counter	05.30 – 19.00	+39 0471 255255 +39 0471 255254
Tele Check in		+39 0471 255266
General Aviation	05.30 – 23.00	+39 0471 255207
Uffici amministrativi Verwaltung Administration	08.00 – 17.30	+39 0471 255221
Informazioni / Infoschalter / Infopoint	05.30 – 19.00	+39 0471 255255 +39 0471 255254
Lost & Found	05.30 – 19.00	+39 0471 255255 +39 0471 255254
ENAC Ufficio Bolzano / Ital. Zivilflugbehörde – Büro Bozen / Italian Civil Aviation Authority office Bolzano		+39 0471 252777
ENAV Bolzano / ital.. Behörde für Flug-assistenz Bozen/ Italian Authority for Air Navigation Services Bolzano		+39 0471 255305
Dogana / Zoll / Customs office	06.00 – 18.00	+39 0471 563152
Guardia di Finanza / Finanzwache / Excise	05.30 – 23.00	
Polizia / Polizei / Police		+39 0471 255219
Vigili del Fuoco / Feuerwehr / Fire Department	24 h	+39 0471 202222 115
Emergenza sanitaria/Notruf/Emergency call	24 h	118
Aeroclub Bolzano		+39 0471 250165
Taxi		+39 0471 981111
Limousine Service		+39 0473 290940

CARTA DEI SERVIZI / SERVICEKARTE / SERVICE CARD

Aeroporto Bolzano / Flughafen Bozen / Airport Bolzano



CARTA DEI SERVIZI / SERVICEKARTE / SERVICE CARD

Aeroporto Bolzano / Flughafen Bozen / Airport Bolzano

Legenda / Legende / Legend

 Passeggeri a ridotta mobilità
Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität
Passengers with reduced mobility

 Informazioni / Information

 Autonoleggio
Autoverleih
Car Rental

 Taxi

 Parcheggi / Parking areas / Parkplätze

 Telefono pubblico
Telefonzelle
Public telephone

 Computer

 Check-In

 Lost & Found

 Carelli bagagli / Trolley

 Nastro bagaglio
Gepäckausgabe
Baggage Claim

 WC / Toilettes

 Bar / Restaurant

 Distributore automatico
Getränkeautomat
Vending machine

 General Aviation

 Partenza / Abflug / Departure

 Arrivi / Ankünfte / Arrivals

 Controllo di sicurezza
Sicherheitskontrolle
Security Check

 Dogana / Zoll / Customs

 Polizia / Polizei / Police

 Uffici / Büros / Offices

 Sala riunione
Sitzungsraum
Meeting Room

 VIP Lounge

 Crew Lounge

 Sala d'attesa
Wartesaal
Waiting room

 Scala / Treppe / Stairs

 Ascensore / Aufzug / Lift

SEZIONE II – ABSCHNITT II – SECTION II

Di seguito si presentano i risultati raggiunti a Bolzano nell'anno 2015 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2016

Nachfolgend die Resultate des Jahres 2015 und die vorgegebenen Ziele für 2016

The data presented in the following pages represents the results achieved in 2015 and the targets set for 2016

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	n°	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Target 2015	Risultato Ergebnis Result 2015	Target 2016
Sicurezza del viaggio Reisesicherheit <i>Travel Security</i>	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Wahrnehmung der Personen- und Handgepäckkontrolle <i>Satisfaction with personnel and hand luggage screening</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,00%	95,88 %	96,00%
Sicurezza personale e patrimoniale Sicherheit der Personen und deren Eigentums <i>Personal and property security</i>	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Wahrnehmung des Sicherheitsgrades in Bezug auf Personen und Eigentum im Flughafen <i>Personal and property security level perception in the airport</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	100,00%	98,98 %	99,00%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) Regelmäßige Dienstleistung (Pünktlichkeit der Flugzeuge) <i>Service regularity (and aircraft punctuality)</i>	3	Puntualità complessiva dei voli Pünktlichkeit der Flüge <i>Punctuality of flights</i>	% dei voli puntuali/totale voli in partenza % der pünktlichen Flüge/gesamte Abflüge <i>% regular flights/total departure flights</i>	97,70%	84,46%	85,00%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo Anzahl der verlorenen Gepäckstücke vor Abflug (nicht verladen) Kompetenz des Abflugflughafens <i>Left-behind luggage, airport operator's liability</i>	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza n° Anzahl der verlorenen Gepäckstücke / 1.000 abfliegende Passagiere <i>n° left behind luggage / 1.000 departing passengers</i>	0,75	0 (zero/null)	0 (zero/null)
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Ausgabe des ersten Gepäckstücks ab block on des Flugzeuges <i>Waiting time for first baggage claim from the block on from aircraft</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Ausgabe des 1. Gepäckstückes in 90% der Fälle, berechnet ab block on des Flugzeuges (min.) <i>Time in minutes to the block on from a/m from return of the 1° baggage in 90% of cases</i>	00:04:00	00:07:32	00:07:00

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	n°	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Target 2015	Risultato Ergebnis Result 2015	Target 2016
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) Regelmäßige Dienstleistung (Pünktlichkeit der Flugzeuge) <i>Service regularity (and aircraft punctuality)</i>	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Zeit der Ausgabe des letzten Gepäckstücks ab des block on des Flugzeuges <i>Waiting time for last baggage claim from the block on from aircraft</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Ausgabe des letzten Gepäckstückes in 90% der Fälle, berechnet ab block on des Flugzeuges (min.) <i>Time in minutes to the block on from a/m from return of the last baggage in 90% of cases</i>	00:06:00	00:10:28	00:10:00
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Wartezeit an Bord bis zum Ausstieg des ersten Fluggastes <i>Onboard waiting time until disembarking of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi Wartezeit in Minuten ab block on in 90% der Fälle <i>Waiting time in minutes from block on in 90% of cases</i>	00:03:00	00:02:37	00:02:30
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Wahrnehmung der Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit der erbrachten Dienstleistung am Flughafen <i>General perception of service and punctuality of service received at the airport</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	95,00%	90,65 %	91,00%
Pulizia e condizioni igieniche Sauberkeit und Hygiene <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Wahrnehmung der Sauberkeit und der Funktionstüchtigkeit der Toiletten <i>Perception of cleanliness of toilet facilities</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,00%	94,81 %	95,00%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Wahrnehmung der Sauberkeit im Flughafengebäude <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	97,00%	98,15 %	98,50%
Confort nella permanenza in aeroporto Komfort am Flughafen <i>Airport comfort</i>	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Wahrnehmung der Verfügbarkeit von Gepäckwagen <i>Perception of baggage trolley availability</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	93,00%	69,23 %	75,00%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Wahrnehmung der Effizienz der Klimaanlage <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	94,00%	94,00 %	94,50%

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	n°	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Target 2015	Risultato Ergebnis Result 2015	Target 2016
Confort nella permanenza in aeroporto Komfort am Flughafen <i>Airport comfor</i>	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Wahrnehmung des generellen Komforts im Flughafengebäude <i>General perception of comfort level</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	96,00%	92,31%	92,50%
Servizi aggiuntivi Zusätzliche Dienste <i>Additional services</i>	15	Percezione sulla connettività del Wi -Fi all'interno dell'aerostazione Wahrnehmung der Verfügbarkeit der Wi-Fi Verbindung im Terminalgebäude <i>Perception of the Wi-Fi connection inside the terminal</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>		73,47%	90,00%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazione per la ricarica di cellulari / laptop nelle aree comuni Wahrnehmung der Verfügbarkeit von Aufladestationen für Handys / Laptops in den offen zugänglichen Räumlichkeiten <i>Perception of phone charging sockets in common areas</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>			95,00%
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Vereinbarkeit der Öffnungszeiten der Bar mit den Öffnungszeiten des Flughafens <i>Compatibility of the bar's opening hours with opening hours of the airport</i>	% voli in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura del bar % Ankunftsflüge und Abflüge vereinbar mit der Öffnungszeit der Bar <i>% % arrival and departure flights compatible with bars opening hour</i>	70,00%	85,00%	85,00%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Wahrnehmung der Verfügbarkeit/Qualität/ Preise der Bars und Restaurants <i>Availability/quality/prices perception of Bar and restaurants</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	90,00%	89,53 %	89,55%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Wahrnehmung der Getränke- / Snackautomaten <i>Perception availability of drink and snack dispenser</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>		76,92 %	85,00%
	Informazione alla clientela Informationen für Kunden <i>Informations for clients</i>	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato Webseite, Benutzerfreundlichkeit und Aktualisierung <i>Website, user-friendly and updated</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>		71,74 %

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	n°	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Target 2015	Risultato Ergebnis Result 2015	Target 2016
Informazione alla clientela Informationen für Kunden Informations for clients	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Wahrnehmung der Effizienz von Informationspunkte Availability and efficiency of the infopoints	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste % of satisfied passengers	92,00%	88,31 %	88,50%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Wahrnehmung über die Klarheit, Verständlichkeit und Wirksamkeit der internen Beschilderung Perception about clearness, comprehensibility and effectivity of interior signage	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste % of satisfied passengers	91,00%	91,49 %	91,50%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Wahrnehmung der Professionalität des Flughafenpersonals (Info-Schalter, Sicherheitskontrolle) Perception of staff professionalism (info point, security check)	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste % of satisfied passengers	98,00%	97,87 %	97,90 %
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Gesamte Wahrnehmung der Klarheit und Verständlichkeit der Informationen für die Öffentlichkeit (Bildschirme, Anzeigen, interne Beschilderung usw.) General perception about clearness, comprehensibility and effectivity of information (monitor, advertisement, interior signage)	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste % of satisfied passengers		91,21 %	91,50%
Servizi sportello /varco Schalterdienste / Kontrolle desk services / security	28	Percezione sul servizio biglietteria Wahrnehmung der Dienste am Ticketschalter Perception of ticket corner	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste % of satisfied passengers	98,00%	96,30 %	96,50%
	29	Tempo di attesa al check – in Wartezeit beim Check-in Waiting time in check-in queue	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Wartezeit in 90% der Fälle Waiting time in 90% of cases	00:03:00	00:11:19	00:11:00
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in Wahrnehmung der Wartezeit beim Check-in Perception of waiting time at check-in desk	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste % of satisfied passengers	98,00%	97,09 %	97,10%

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	n°	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Target 2015	Risultato Ergebnis Result 2015	Target 2016
Servizi sportello /varco Schalterdienste / Kontrolle <i>desk services / security</i>	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Wartezeit bei der Sicherheitskontrolle <i>Perception of waiting time at security control</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	00:06:00	00:11:49	00:11:30
Integrazione modale Verbindungen <i>Connections</i>	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Wahrnehmung über die Klarheit, Verständlichkeit und Wirksamkeit der externen Beschilderung <i>Perception about clearness, comprehensibility and effectivity of outside signage</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	90,00%	89,53 %	89,60%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Wahrnehmung zur Zweckdienlichkeit der Verbindung Stadtzentrum/Flughafen <i>Availability useful connection from city center/airport</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	70,00%	55,71 %	55,75%

La Sua opinione

Ihre Meinung

Your views

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi intendiamo stabilire un rapporto diretto tra i clienti e l'Aeroporto di Bolzano. I Suoi suggerimenti, le segnalazioni e i reclami sono per noi uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La invitiamo quindi a contattarci tramite il nostro sito www.bolzanoairport.it.

La Società di Gestione s'impegna ad esaminare con la massima attenzione ogni proposta e a rispondere alle Sue domande, suggerimenti e reclami entro 30 giorni dal ricevimento.

Le comunicazioni anonime o con contenuto offensivo non saranno prese in considerazione.

I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D. Lgs. 196/03.

La ringraziamo fin d'ora per l'attenzione e speriamo di poterLa accogliere di nuovo all'Aeroporto di Bolzano.

Per suggerimenti è online disponibile un form alla voce "Carta dei Servizi". Un formato cartaceo è disponibile presso la biglietteria.

Mit der Veröffentlichung der Dienstleistungscharta möchten wir eine direkte Beziehung zu unseren Kunden herstellen. Ihre Anregungen und Beschwerden sind für uns ein wichtiges Instrument um die Qualität unserer Dienste zu verbessern.

Wir freuen uns daher auf Ihre Meinungen, die Sie uns über unsere Homepage zusenden können.

Die Flughafenbetreibergesellschaft verpflichtet sich Ihre Anregungen aufzugreifen und innerhalb 30 Tagen ab Erhalt zu beantworten.

Anonyme oder beleidigende Mitteilungen werden nicht berücksichtigt.

Die Daten werden unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen behandelt.

Wir bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit und hoffen, Sie wieder am Flughafen Bozen begrüßen zu können.

Für Anregungen finden Sie online eine Vorlage unter „Qualität der Service“. Eine Papiervorlage ist beim Ticketschalter erhältlich.

By publishing this Service Charter, we aim to establish a direct relationship between our customers and our Airport. Your comments, suggestions and complaints provide us with a valuable instrument in our quest to improve the quality of our services.

We would be grateful, therefore, if you took the time to contact us through our website www.bolzanoairport.it.

Bolzano Airport pledges to examine all customer feedback with great care and will strive to reply to your questions, suggestions and complaints within 30 days of receiving them.

Anonymous communications will not be taken in consideration.

Your personal data will be treated pursuing to Legislative Decree 196/03.

Thank you for your kind attention and we look forward to welcoming you once again.

For suggestions is available on the website a form, clicking "Service Charter".

A paper form is available at the ticket counter.



ABD AIRPORT SPA
Via Aeroporto Francesco Baracca 1
I-39100 Bolzano

ABD AIRPORT AG
Flughafen-Francesco-Baracca 1
I-39100 Bozen

www.bolzanoairport.it
e-mail: info@bolzanoairport.it
pec: abd-airport@pec.rolmail.net