

Aeroporto di Bolzano  
Flughafen Bozen  
Bolzano Airport

**CARTA DEI SERVIZI 2017**  
**DIENSTLEISTUNGSCHARTA 2017**  
**CUSTOMER SERVICES CHARTER 2017**



**I DATI RELATIVI AI SONDAGGI DI  
OPINIONE SONO STATI RILEVATI  
NELL'ANNO 2016**

Carta dei Servizi emessa dalla società ABD  
AIRPORT SPA e approvata dall'ENAC – Ente  
Nazionale Aviazione Civile  
Codice documento: CdS 2017.1  
Data ultima revisione: 23/02/2017

**DIE DATEN DER FLUGGASTBEFRAGUNG  
SIND IM JAHR 2016 ERHOBEN WORDEN**

Die Dienstleistungscharta wurde von der  
ABD AIRPORT AG erstellt und von ENAC -  
Ital. zivile Luftfahrtbehörde - genehmigt  
Dokumentnummer: CdS 2017.1  
Letztes Änderungsdatum: 23/02/2017

**OPINION SURVEY DATA IS FROM 2016**

Customer Service Charter issued by ABD  
AIRPORT SPA and approved by ENAC –  
Italian Civil Aviation Authority.  
Doc. Code: CdS 2017.1  
Latest revision: 23/02/2017

Tel. +39 0471 255255 – Aeroporto Bolzano / Flughafen Bozen / Bolzano Airport  
[www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it)

<b>Indice</b>	<b>pag.</b>	<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
La Società ABD AIRPORT SPA	4	Die ABD AIRPORT AG	22
Guida ai servizi 2017		Dienstleistungen 2017	23
Come raggiungerci	5	So erreichen Sie uns	23
Autonoleggio	5	Autoverleih	23
Parcheggio	6	Parkplatz	24
Informazioni	6	Informationen	24
Servizi	6	Dienstleistungen	24
Servizi per passeggeri con disabilità o ridotta mobilità (PRM)	8	Barrierefreies Reisen	26
Consigli per il viaggio	12	Reiseinformationen	30
Numeri Utili	16	Nützliche Telefonnummern	15
Mappa Aerostazione	17	Übersichtsplan	17
Il nostro impegno per l'ambiente	19	Unser Engagement für die Umwelt	34
La Carte dei diritti del passeggero	20	Die Rechte der Flugreisenden	35
La Carta dei Servizi 2017	52	Dienstleistungscharta 2017	53
Indicatori di qualità	55	Qualitätsstandards	55
PRM	60	PRM	60
Suggerimenti e reclami	64	Anregungen und Beschwerden	64

<b>Contents</b>	<b>Page</b>
ABD AIRPORT SPA	37
2017Airport Guide	38
Getting to Bolzano Airport	38
Rental Cars	38
Parking	39
Information	39
Services and Facilities	39
Services for Passengers with Special Needs	41
Travel Information	45
Useful Telephone Numbers	15
Airport Maps	17
The Passenger's Bill Of Rights	49
Environment	51
Service Charter 2017	54
Quality Indicators	55
Reduced Mobility Passengers	60
Suggestions and Complaints	65

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

ABD AIRPORT SPA è gestore e handler certificato.

L'impegno costante dell'ABD AIRPORT è quello di offrire ai propri utenti 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 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.

Dal 30 giugno 2015 non sono più disponibili voli di linea per Roma Fiumicino ma ABD AIRPORT sta conducendo una serie di colloqui con diverse compagnie per ripristinare il collegamento. Sono in progettazione collegamenti tra Bolzano e alcuni aeroporti del Nordeuropa.


Nei mesi maggio – agosto 2016 sono stati effettuati voli charter estivi. I dati riportati in questa Carta dei Servizi tengono conto solo delle rilevazioni eseguite durante tale periodo.

Anche nell'anno 2016 l'aeroporto di Bolzano è stato una destinazione apprezzata della business aviation.

A seguito dell'esito del referendum consultativo promosso dalla Provincia autonoma di Bolzano quale proprietaria dell'ABD AIRPORT, la stessa ha deciso di vendere il proprio pacchetto azionario. La pubblicazione del bando è previsto per l'estate 2017.

## Guida ai servizi 2017

### COME RAGGIUNGERCI

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

La società SASA, gestore del servizio autobus di Bolzano, con le linee 10A e 10B collega l'Aeroporto alla Stazione ferroviaria e al centro città di Bolzano ed è disponibile tutti i giorni. Per orari si prega di visitare il sito SASA [www.sasabz.it](http://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.



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

### AUTONOLEGGIO



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



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



Tel. +39 3483183208

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

## **PARCHEGGIO**

**P** Sono a disposizione della utenza parcheggi gratuiti e aperti h 24 a pochi passi dal Terminal e del Check-in.

## **INFORMAZIONI**

**i** Nel pianoterra del terminal è situato l'ufficio informazioni, con orario di apertura dalle ore 07 alle ore 19 tutti i giorni.

**☎** Tel. +39 0471 255255

WEB [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it)

## **SERVIZI**

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

**Al pianoterra del terminal sono disponibili alla clientela i seguenti servizi:**

**☺** Bar con tavola calda  
Orari giornaliero di apertura: dalle ore 06.00 alle ore 16.00

**☕** Distributore automatico di bevande calde / fresche e snack dolci e salati in area bar

**🛒** Carrelli portabagagli sono disponibili in area parcheggio, di fronte al terminal e nell'area riconsegna bagagli. I carrelli portabagagli sono gratuiti. L'utilizzo è regolato da un sistema di rilascio dietro cauzione attraverso l'uso di monete da € 1,00 da inserire nelle apposite gettoniere.

**♿** Tutte le toilette sono dotate di fasciatoi.



L'assistenza bagagli è situata presso l'ufficio informazioni con orario giornaliero dalle ore 07 alle ore 19.

Tel. +39 0471 255255

Per oggetti smarriti la clientela può rivolgersi all'ufficio informazioni, con orario giornaliero di apertura dalla ore 07 alle ore 19.

Tel. +39 0471 255255



Postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici sono a disposizione alla clientela. Al momento tale servizio non è disponibile al primo piano.

#### **Al primo piano sono a disposizione per la clientela i seguenti servizi:**



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 dove sono a disposizione riviste, angolo bar con prodotti e vini del territorio, TV e una postazione PC dotata di stampante. L'ingresso è riservato.

Per informazioni e prenotazioni: tel. +39 0471 255207 – [generalaviation@bolzanoairport.it](mailto:generalaviation@bolzanoairport.it)



La Crew Room dell'Aeroporto di Bolzano è dedicato al personale di volo. Un ambiente raccolto ed elegante dove sono a disposizione riviste, angolo bar con prodotti del territorio, TV e una postazione PC dotata di stampante. L'ingresso è riservato.

Per informazioni: tel. +39 0471 255207 – [generalaviation@bolzanoairport.it](mailto:generalaviation@bolzanoairport.it)



Sala di attesa *Overview* è raggiungibile sia con scale che ascensore. Il passeggero può qui attendere il proprio volo, godendo del panorama suggestivo.



Postazione di lavoro per piloti.



Sale riunioni di varia grandezza e attrezzati con tecnologia standard sono a disposizione della clientela. Prenotazioni o informazioni: tel. +39 0471 255221.

### **Servizi per passeggeri con disabilità o ridotta mobilità (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 di 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.

#### **Per ricevere assistenza**

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.

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 ai gestori 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.

#### **Parcheggi**

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

#### **A che ora presentarsi 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.

### **Come presentarsi 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.

### **Cani guida**

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.

### **Punto di chiamata**

Il citofono per la richiesta di assistenza si trova presso la porta dell'entrata principale dell'aerostazione. Per ulteriori informazioni tel. +39 0471 255 255/254.

### **Passeggeri in arrivo**

Il personale aeroportuale dedicato, se necessario, attenderà il passeggero all'aereo, lo accompagnerà al controllo passaporti, al ritiro bagagli, al controllo doganale e infine al mezzo di trasporto scelto per raggiungere la destinazione finale.

Sarà fornita assistenza anche nell'espletare eventuali pratiche in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio o dell'attrezzatura per la mobilità.

### **Accessibilità al primo piano**

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.

### **Servizi igienici per disabili**

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

### **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.

### **Informazioni, suggerimenti e reclami**

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami possono essere effettuati tramite il sito [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it) nella sezione “Info passeggeri” o inviando una e-mail all’indirizzo [ticket@bolzanoairport.it](mailto:ticket@bolzanoairport.it).

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 1107/2006 il passeggero può presentare l’eventuale reclamo alla Compagnie Aeree e/o alle società di gestione degli aeroporti interessati.

Il reclamo, tramite apposito modulo on line sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), potrà inoltre essere inviato all’ENAC, che è stato individuato dallo Stato Italiano quale Organismo responsabile dell’applicazione del Regolamento stesso.



©ABD Airport AG Martina Jaider

## **Classificazione internazionale dell'assistenza al passeggero**

### *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.

### *WCHS (Wheelchair Steps):*

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

### *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.

### *STRC:*

Passeggero che viaggia in barella

### *BLND (Blind):*

Passeggero non vedente. Può viaggiare anche senza accompagnatore e non necessita di certificato medico.

### *DEAF*

Passeggero non udente. Può viaggiare anche senza accompagnatore.

### *DPNA*

Passeggero con disabilità intellettuali o comportamentali non autonomo.

## **Consigli per il viaggio**



©ABD Airport AG Martina Jaider

### **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.

### **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 oppure 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.

### **Minori in viaggio**

Per viaggiare in aereo è necessario che il minore abbia un documento individuale in corso di validità. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio sono consultabili sul sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it).

Per i minori non accompagnati: si consiglia di verificare con la propria compagnia aerea le procedure da seguire.

### **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.

## Bagagli

 **OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO DA STIVA E A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HOLD AND HAND BAGGAGE**

<p> <b>GAS COMPRESI</b>          (es. bombole di butano, propano o autorespiratori)  <b>SOSTANZE INFIAMMABILI</b>          (compresi i set di chimica)</p> <p><b>COMPRESSED GASES</b>          (e.g. butane, propane and acqualung cylinders)  <b>FLAMMABLE LIQUIDS AND SOLIDS</b>          (including chemistry sets)</p>	<p> <b>FIAMME OSSIDRICHE E DA CHEF, SOSTANZE ESPLOSIVE</b>          (es. fuochi d'artificio, petardi, ecc.)</p> <p><b>BLOW TORCHES AND CHEF'S BLOW TORCHES, EXPLOSIVES LIQUIDS AND SOLIDS</b>          (e.g. fireworks, party poppers etc.)</p>
<p> <b>VERNICI A OLIO, CANDEGGINA E CORROSIVI</b>          (es. acidi di mercurio, alcali)  <b>OIL-BASED PAINTS, BLEACH AND CORROSIVES</b>          (e.g. mercury acids, alkalis)</p>	<p> <b>ACIDI, VELENI E SOSTANZE INFETTIVE</b>  <b>ACIDS, POISONS AND INFECTIOUS SUBSTANCES</b></p>

 **OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HAND BAGGAGE**

<p> <b>ARMI DA FUOCO</b>          (inclusi giocattoli e repliche)  <b>FIREARMS</b>          (including toys and replicant)</p>	<p> <b>DISPOSITIVI PER STORDIRE</b>          (inclusi spray immobilizzanti e irritanti)  <b>PERSONAL DEFENSE ITEMS</b>          (includes immobilising and stinging sprays)</p>
<p> <b>LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml</b>  <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS EXCEEDING 100ml</b></p>	<p> <b>OGGETTI ACCUMINATI, AFFILATI E CONTUNDENTI</b>          (inclusi gli utensili da lavoro)  <b>SHARP AND BLUNT OBJECTS</b>          (including work tools)</p>

 **OGGETTI PERMESSI - PERMITTED ITEMS**

<p> <b>BATTERIE AL LITIO</b>          (vietato in stiva)  <b>LITHIUM BATTERIES</b>          (not permitted in hold baggage)</p>	<p> <b>ARTICOLI NEI DUTY FREE</b>          (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnia UE)  <b>DUTY FREE ITEMS</b>          (purchased at an EU duty free shop or onboard a flight operated by an EU airlines)</p>
<p> <b>LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml</b>          (in sacchetti trasparenti richiudubili)  <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS MAX 100ml</b>          (in a clear resealable bag)</p>	<p> <b>FARMACI E CIBI SPECIALI LIQUIDI</b>          (da utilizzare durante il viaggio)  <b>LIQUID MEDICINES AND LIQUID SPECIAL DIETARY PRODUCTS</b>          (such as baby food and milk needed during the course of your flight)</p>

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.

Ulteriori informazioni sul sito dell'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) alla pagina *I Diritti dei Passeggeri – Cosa portare a bordo*.

Le disposizioni per lo stivaggio dei bagagli voluminosi variano a seconda della compagnia aerea alla quale vanno richieste anche le modalità di imballaggio.

### **Bagagli smarriti**

In caso di smarrimento di un bagaglio è necessario rivolgersi all'ufficio Lost & Found presso l'ufficio informazioni 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.

### **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.

### **Armi e Munizioni**

Fermo restando quanto previsto dalla Legge 694/74, che stabilisce i casi di esenzione per alcune categorie di soggetti, non è consentito trasportare nelle aree sterili ed a bordo degli aeromobili armi e munizioni.

L'autorità competente che autorizza, nel rispetto di quanto prescritto dalla disposizione 4.4.2 del Regolamento (UE) 2015/1998, la deroga al divieto di trasporto di armi e/o munizioni è la Polizia di Frontiera. Il passeggero in partenza che intende trasportare armi da fuoco e/o munizioni ha l'obbligo di farne denuncia e di consegnarle all'Ufficio di Polizia di Frontiera prima dell'accettazione da parte del vettore.

Pertanto si reca con idoneo contenitore presso la Polizia di Stato, per la compilazione, in triplice copia, dell'apposito modulo —Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato.

Espletati i controlli previsti, il passeggero acquisisce il visto di autorizzazione al trasporto.

### **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.

Possono 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.

Ulteriori informazioni sul sito dell'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) alla pagina *I Diritti dei Passeggeri – Cosa portare a bordo*.

### **Donne in gravidanza**

Per le signore in stato di gravidanza dopo il sesto mese si consiglia di verificare con la compagnia aerea, al momento della prenotazione del volo, le norme di trasporto. Generalmente viene richiesto un certificato medico.

### **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 nell'Unione Europea.

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](http://www.agenziadogane.it)



©ABD Airport AG Martina Jaider

**Numeri utili – Nützliche Telefonnummer – Useful numbers**

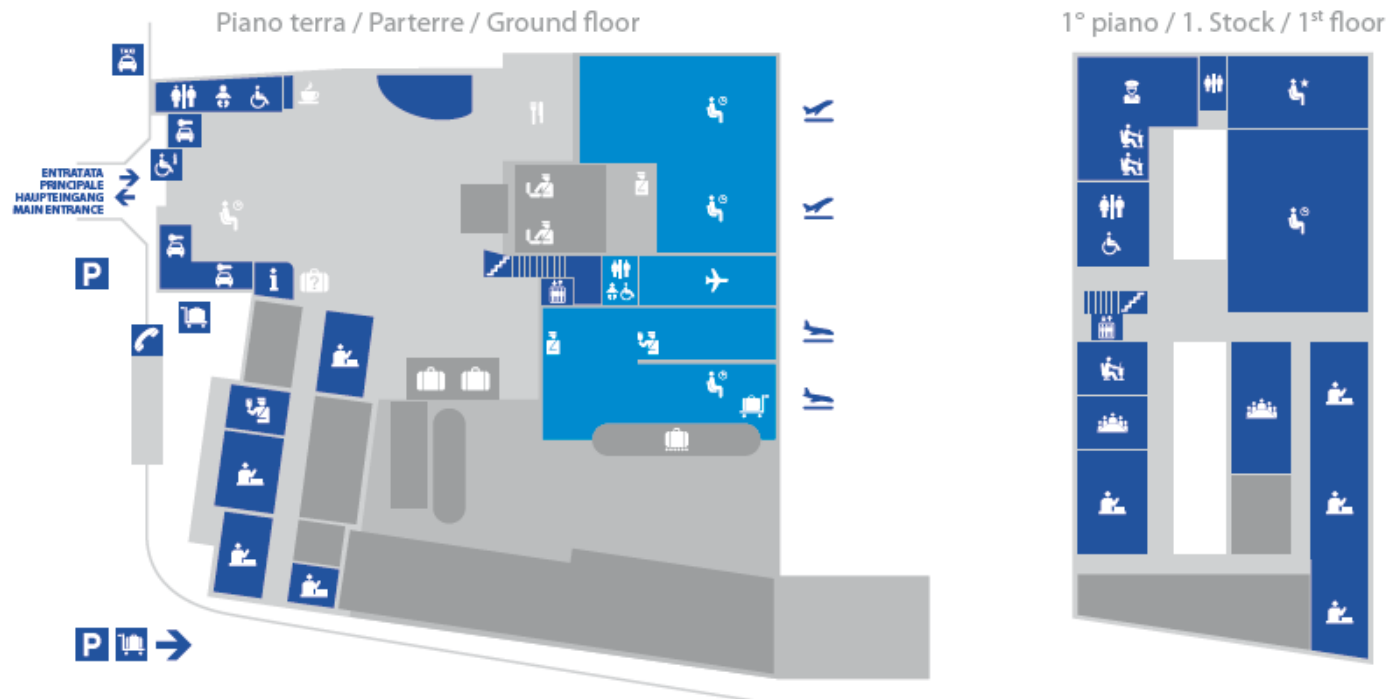
Biglietteria / Ticketschalter / Ticket counter	servizio attualmente non attivo z. Z. nicht verfügbar service not currently available	
Tele Check in		+39 0471 255266
General Aviation	05.30 – 23.00	+39 0471 255207
Uffici amministrativi Verwaltung Administration	08.00 – 17.30	+39 0471 255221
Informazioni / Infoschalter / Infopoint	07.00 – 19.00	+39 0471 255255 +39 0471 255254
Lost & Found	servizio attualmente non attivo z. Z. nicht verfügbar service not currently available	
ENAC Ufficio Bolzano / Ital. Zivilflugbehörde – Büro Bozen / Italian Civil Aviation Authority Bolzano Office		+39 0471 252777
ENAV Bolzano / ital. Behörde für Flugassistenz 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 / Tax Police	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



**Mapa dell'aeroporto – Übersichtsplan – Airport Maps**

**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	 Carelli bagagli / Trolley	 Dogana / Zoll / Customs
 Informazioni / Information	 Nastro bagaglio Gepäckausgabe Baggage Claim	 Polizia / Polizei / Police
 Autonoleggio Autoverleih Car Rental	 WC / Toilettes	 Uffici / Büros / Offices
 Taxi	 Bar / Restaurant	 Sala riunione Sitzungsraum Meeting Room
 Parcheggi / Parking areas / Parkplätze	 Distributore automatico Getränkeautomat Vending machine	 VIP Lounge
 Telefono pubblico Telefonzelle Public telephone	 General Aviation	 Crew Lounge
 Computer	 Partenza / Abflug / Departure	 Sala d'attesa Wartesaal Waiting room
 Check-In	 Arrivi / Ankünfte / Arrivals	 Scala / Treppe / Stairs
 Lost & Found	 Controllo di sicurezza Sicherheitskontrolle Security Check	 Ascensore / Aufzug / Lift

## Il nostro impegno per l'ambiente

Efficienza energetica e l'attenzione all'ambiente come investimento strategico

Nello sviluppo dell'attività dell'aeroporto di Bolzano ABD AIRPORT SPA è impegnata per una crescita che sia compatibile con l'ambiente e il territorio circostante. ABD AIRPORT SPA, proprio in contemporaneo alla manutenzione straordinaria della pista di atterraggio, ha commissionato vari studi riguardanti aspetti ambientali che sono consultabili sul proprio sito [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it), sezione Società trasparente – informazioni ambientali.

Nell'anno 2015 è stato commissionato una VIA (verifica di assoggettabilità ambientale). Lo studio ha approfondito la parte ambientale riguardante lo studio acustico e lo studio delle emissioni in atmosfera ed è stata data un'informazione molto ampia della situazione relativa alle componenti vegetazione – flora – agricoltura – fauna, ecosistemi – biodiversità e acque.

Nell'anno 2016 sono stati commissionati lo "Screening ambientale" e lo "Studio dell'impatto del traffico land side indotto dalle previsioni formulate dal piano di sviluppo (PSA) strategico".

Inoltre, sin dall'agosto 2010 è in funzione un impianto fotovoltaico con i seguenti risultati di produzione per l'anno 2014:

Riassunto della produzione 2014			
<b>Contatore N°35761620</b> <b>Registri totalizzatori</b> <b>PV ABD AIRPORT S.P.A. PV</b> <b>2014</b>		<b>Contatore N°35686424</b> <b>Registri totalizzatori</b> <b>ABD AIRPORT S.P.A.</b> <b>2014</b>	
<b>Produzione PV</b>		<b>scambio con rete MT</b>	
costante K 300 misura in bassa tensione		costante K 1700 misura in media tensione	
<b>Data (fine periodo)</b>	<b>1.8.0 A+ (kWh)</b>	<b>2.8.0 A- (kWh)</b>	
31.12.2013	0,033	938,938	
31.12.2014	0,033	3818,983	
	2.880,05	864.013,50 kWh	
<b>Data (fine periodo)</b>	<b>1.8.0 A+ (kWh)</b>	<b>2.8.0 A- (kWh)</b>	
31.12.2013	21,5475	1883,3989	
31.12.2014	27,7208	2388,9211	
	505,52	859.387,74 kWh	

## **La Carta dei diritti del passeggero**

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](http://www.enac.gov.it).

### **Modalità di rimborso e ristoro**



OVERBOOKING



CANCELLAZIONE



RITARDO PROLUNGATO

Nei casi di disservizio rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato, la compagnia aerea deve informare i passeggeri sui propri diritti e sui motivi del negato imbarco, sulla cancellazione o del ritardo prolungato del volo. Eventuali richieste risarcitorie devono essere presentate alla compagnia aerea.

In caso di **negato imbarco, cancellazione del volo o overbooking**, il passeggero ha diritto a:

- essere trasportato alla propria destinazione finale con mezzi alternativi comparabili, oppure
- a ricevere rimborsato il biglietto

A seconda della durata del **ritardo del volo** il passeggero ha diritto a pasti e bevande, nonché a servizi di comunicazione e, se necessario, al pernottamento.

Se il volo ha un ritardo di 5 ore o più il passeggero ha diritto a un rimborso (se accetta il rimborso la compagnia aerea non è però tenuta a fornire ulteriori mezzi di trasporto o assistenza).

In caso di **smarrimento, danneggiamento o consegna ritardata del bagaglio registrato** la Convenzione di Montreal dispone il diritto a ottenere un risarcimento fino a circa euro 1.220,00 dalla compagnia aerea. Il disservizio deve essere denunciato all'ufficio "lost&found" dell'aeroporto di arrivo secondo le modalità previste dalla normativa e successivamente deve essere inviato reclamo per iscritto alla compagnia aerea. Per la mancata consegna il bagaglio si presume smarrito se non è stato ritrovato entro 21 giorni dopo la denuncia.

Il vettore è tenuto a risarcire, se è responsabile dei danni, il **bagaglio a mano**.

## **Die ABD AIRPORT SPA**

Seit 1999 wird der Flughafen Bozen von der ABD AIRPORT AG betrieben. Zu ihren Aufgaben gehört es die Flughafeninfrastrukturen zu verwalten und zu führen sowie alle privaten Tätigkeiten im Flughafen zu koordinieren und zu überwachen.

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 staatliche zivile Luftfahrtbehörde (ENAC) kontrolliert und beaufsichtigt die ordnungsgemäße Ausführung der oben aufgelisteten Aufgaben.

Die ABD AIRPORT AG ist ein zertifizierter Flughafenbetreiber und Handler.

Das beständige Bestreben der ABD AIRPORT AG ist es den Flughafenbenutzern 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 in Streikfällen oder anderen Fällen, die eine Beeinträchtigung der Durchführung der Serviceleistungen darstellen, die festgelegten Mindestdienstleistungen sicherzustellen.


Seit dem 30. Juni 2015 werden keine Linienflüge nach Rom Fiumicino durchgeführt, aber die ABD AIRPORT AG führt Gespräche mit verschiedenen Fluggesellschaften um diese Flugverbindung wieder herzustellen. Weitere Verbindungen zu Destinationen in Nordeuropa sind in Ausarbeitung.

In den Monaten Mai – August 2016 fanden Sommercharterflüge statt. Die in dieser Dienstleistungscharta veröffentlichten Daten beziehen sich ausschließlich auf diesen Zeitraum. Der Flughafen Bozen war auch 2016 eine attraktive Destination für die Business Aviation.

Im Anschluss an das Ergebnis der beratenen Volksbefragung, welche von der Autonomen Provinz Bozen als Eigentümerin der ABD initiiert wurde, steht das Aktienpaket der Flughafenbetreibergesellschaft ABD AIRPORT AG zum Kauf. Die Veröffentlichung der diesbezüglichen Bekanntmachung ist für Sommer 2017 vorgesehen.

## Dienstleistungen 2017

### SO ERREICHEN SIE UNS

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

Die Buslinien 10A / 10B der SASA verbinden täglich den Flughafen mit dem Stadtzentrum und dem Hauptbahnhof. Den Fahrplan entnehmen Sie bitte aus dem Internet des Busunternehmens SASA [www.sasabz.it](http://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.



Im Bereich vor dem Haupteingang stehen Taxis zur Verfügung.

### AUTOVERLEIH



**Hertz**

Noleggio auto e furgoni

Tel. +39 0471254266 (Öffnungszeiten Mon. – Frei. von 08.30 Uhr bis 12 Uhr / von 14.00 Uhr bis 17.30 Uhr – Sam. von 08.30 Uhr bis 12 Uhr / Sonntag geschlossen)



**Europcar**

Tel. +39 0471252152 (Öffnungszeiten Mon. – Frei. von 08.30 Uhr bis 12.30 Uhr / von 13.30 Uhr bis 17.30 Uhr – Sam. von 08.30 Uhr bis 12.30 Uhr / Sonntag geschlossen)



Autonoleggio  
**DanielCamper.it**  
Auto-Camper-Minibus

Tel. +39 3483183208


Die Büros der Autovermieter befinden sich im Eingangsbereich des Terminals.

## PARKPLATZ


**P** Den Kunden stehen Parkmöglichkeiten wenige Schritte vom Terminal und Check-in entfernt zur Verfügung. Die Parkplätze sind kostenlos und 24h geöffnet.

## INFORMATIONEN


**i** Das Informationsbüro befindet sich im Eingangsbereich des Terminals und ist täglich von 07 Uhr bis 19 Uhr geöffnet.

 Tel. +39 0471 255255  
WEB [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it)


## DIENSTE

 Passagiere und Besucher des Bozner Flughafens können im gesamten Flughafengebäude unbegrenzt und kostenlos das WLAN nutzen.

**Im Parterre des Terminals stehen den Passagieren und Besuchern folgende Dienste zur Verfügung:**

 Bar und Imbissstube  
Tägliche Öffnungszeiten von 06.00 Uhr bis 16.00 Uhr

 Automat für warme und kalte Getränke sowie süßes Gebäck und Salzgebäck.

 Gepäckwagen stehen im Parkbereich, im äußeren Eingangsbereich sowie im Ankunftsbereich zur Verfügung. Die Benutzung der Gepäckwagen ist kostenlos, sie können allerdings nur mit einem Pfand von Euro 1,00 bedient werden.

 Alle Toiletten verfügen über einen Wickeltisch.





Für Hilfeleistung bei Gepäck wenden Sie sich bitte an das Informationsbüro, das täglich von 07 Uhr bis 19 Uhr geöffnet ist.

Tel. +39 0471 255255

Für verlorene Gegenstände wenden Sie sich bitte an das Informationsbüro, das täglich von 07 Uhr bis 19 Uhr geöffnet ist.

Tel. +39 0471 255255



Auflademöglichkeiten für elektronische Endgeräte stehen kostenlos zur Verfügung. Dieser Dienst wird allerdings zur Zeit nur im Parterre angeboten.

**Im ersten Stock des Terminals stehen den Passagieren und Besuchern folgende Dienste zur Verfügung:**



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 erwartet die VIP Lounge die Fluggäste mit Zeitschriften, TV, ein Computerarbeitsplatz mit Drucker und einer Bar. Der Zugang ist beschränkt.

Für Informationen und Buchungen: Tel. +39 0471255207 – [generalaviation@bolzanoairport.it](mailto:generalaviation@bolzanoairport.it)



Der Crew Room des Bozner Flughafens ist dem Flugpersonal gewidmet. In einem angenehmen Ambiente stehen Zeitschriften, TV, ein Computerarbeitsplatz mit Drucker und eine Bar zur Verfügung. Der Zugang ist beschränkt.

Für Informationen: Tel. +39 0471255207 – [generalaviation@bolzanoairport.it](mailto:generalaviation@bolzanoairport.it)



Der Wartesaal „Overview“ kann mittels Stiege oder Aufzug erreicht werden. Die Passagiere können bei herrlichem Panorama auf ihren Abflug warten.



Arbeitsplatz für Piloten.



Sitzungssäle verschiedener Größe, alle nach neuester Technik eingerichtet, stehen den Kunden zur Verfügung. Für Informationen und Buchungen: Tel. +39 0471 255221.

## **Barrierefreies Reisen (PRM)**



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.

### **Betreuung anfragen**

Bereits bei der Buchung – mindestens aber 48 Stunden vor Reiseantritt – teilt der Passagier seiner Fluggesellschaft oder seinem Reiseveranstalter mit in welchem Umfang er Hilfe benötigt und bis zu welchem Grad er in seiner 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 keiner vorherige Mitteilung wird das Flughafenpersonal alles Mögliche tun um die benötigte Betreuung zu gewährleisten.

### **Parkplätze**

Parkplätze befinden sich direkt gegenüber dem Haupteingang des Terminals.

### **Ankunft am Flughafen**

- zur vorab schriftlich (auch mittels elektronischen Mitteln) mitgeteilten Uhrzeit der Fluggesellschaft oder des Reiseveranstalters;

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

### **Check-in**

- zur vorab schriftlich (auch mittels elektronischen Mitteln) mitgeteilten Uhrzeit der Fluggesellschaft oder des Reiseveranstalters;
- falls keine Uhrzeit mitgeteilt wurde, mindestens zwei Stunden vor dem geplanten Abflug.

### **Blindenhund**

Auf Anfrage des Fluggasten kann ein gesetzlich anerkannter Blindenhund, und nach vorheriger Mitteilung an die Fluggesellschaft oder den Reiseveranstalter, unter Einhaltung der einschlägigen Rechtsvorschriften bzgl. Transportes von Blindenhunden (falls vorhanden) an Bord mitreisen.

### **Sprechanlage**

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

### **Ankommende Fluggäste**

Das Flughafenpersonal empfängt, falls notwendig, den Fluggast am Flugzeug, begleitet ihn zur Passkontrolle, Gepäcksausgabe und Zollkontrolle. Danach wird der Fluggast zum ausgewählten Reisefahrzeug, mit welchem die Fahrt zum Zielort erfolgt, begleitet.

Es wird auch Betreuung bei Meldungen von Gepäcksverlust oder Gepäcksbeschädigung oder Beschädigung der Fortbewegungshilfen (z. B. Rollstuhl, Rollator etc.) angeboten.

### **Zugang zum ersten Stock**

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.

### **Toiletten**

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

### **Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Ausrüstungen 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.

### **Auskünfte, Anregungen und Beschwerden**

Alle Informationen für die Übermittlung von Anregungen, Anfragen um Auskünfte und eventuelle Beschwerden finden Sie auf unserer Homepage [www.bolzanoairport.it/Passagiere](http://www.bolzanoairport.it/Passagiere). Sollte die Hilfestellung nicht gewährleistet werden, können Sie sich bei Ihrer Fluggesellschaft und/oder zuständigen Flughafen beschweren. Sollte die Fluggesellschaft auf die Beschwerde nicht reagieren, kann der Passagier eine formelle Beschwerde bei der ENAC einreichen. Alle Informationen dazu finden Sie unter [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).



©ABD Airport AG Martina Jaider

## **Internationale Einstufung der Betreuungsdienste**

### *WCHC (Wheelchair Cabin Seat):*

Der Fluggast kann sich nur mit einem Rollstuhl fortbewegen und ist auch in der Flugzeugkabine auf Betreuung angewiesen.

### *WCHS (Wheelchair Steps):*

Fluggast kann keine Treppe hinauf- und hinabsteigen, sich jedoch in der Passagierkabine langsam selbständig fortbewegen.

### *WCHR (Wheelchair Ramp):*

Fluggast kann eine Treppe hinauf- und hinabzusteigen sowie sich im Flugzeug fortbewegen.

### *STRC:*

Fluggaste reist auf Krankentragbahre.

### *BLND (Blind):*

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

### *DEAF*

Der Fluggast ist gehörlos oder hörgeschädigt. Er kann auch alleine reisen.

### *DPNA*

Der Fluggast hat eine geistige Beeinträchtigung.

## Reiseinformationen



©ABD Airport AG Martina Jaider

### **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.

### **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.

### **Reisen mit Minderjährigen**

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](http://www.poliziadistato.it).

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

### **Tiere**

In öffentlichen Bereichen müssen Haustiere und im Besonderen Hunde an der Leine geführt werden und einen Maulkorb tragen. 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 bzgl. Mitnahme von Tieren zu informieren. Tierbesitzer müssen zudem für eine eventuelle Reinigung sorgen.

## Gepäck

**OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO DA STIVA E A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HOLD AND HAND BAGGAGE**

 <p><b>GAS COMPRESI</b>          (es. bombole di butano, propano o autorespiratori)  <b>SOSTANZE INFIAMMABILI</b>          (compresi i set di chimica)  <b>COMPRESSED GASES</b>          (e.g. butane, propane and acqualung cylinders)  <b>FLAMMABLE LIQUIDS AND SOLIDS</b>          (including chemistry sets)</p>	 <p><b>FIAMME OSSIDRICHE E DA CHEF, SOSTANZE ESPLOSIVE</b>          (es. fuochi d'artificio, petardi, ecc.)  <b>BLOW TORCHES AND CHEF'S BLOW TORCHES, EXPLOSIVES LIQUIDS AND SOLIDS</b>          (e.g. fireworks, party poppers etc.)</p>
 <p><b>VERNICI A OLIO, CANDEGGINA E CORROSIVI</b>          (es. acidi di mercurio, alcali)  <b>OIL-BASED PAINTS, BLEACH AND CORROSIVES</b>          (e.g. mercury acids, alkalis)</p>	 <p><b>ACIDI, VELENI E SOSTANZE INFETTIVE</b>  <b>ACIDS, POISONS AND INFECTIOUS SUBSTANCES</b></p>

**OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HAND BAGGAGE**

 <p><b>ARMI DA FUOCO</b>          (inclusi giocattoli e repliche)  <b>FIREARMS</b>          (including toys and replicant)</p>	 <p><b>DISPOSITIVI PER STORDIRE</b>          (inclusi spray immobilizzanti e irritanti)  <b>PERSONAL DEFENSE ITEMS</b>          (includes immobilising and stinging sprays)</p>
 <p><b>LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml</b>  <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS EXCEEDING 100ml</b></p>	 <p><b>OGGETTI ACCUMINATI, AFFILATI E CONTUNDENTI</b>          (inclusi gli utensili da lavoro)  <b>SHARP AND BLUNT OBJECTS</b>          (including work tools)</p>

**OGGETTI PERMESSI - PERMITTED ITEMS**

 <p><b>BATTERIE AL LITIO</b>          (vietato in stiva)  <b>LITHIUM BATTERIES</b>          (not permitted in hold baggage)</p>	 <p><b>ARTICOLI NEI DUTY FREE</b>          (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnia UE)  <b>DUTY FREE ITEMS</b>          (purchased at an EU duty free shop or onboard a flight operated by an EU airlines)</p>
 <p><b>LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml</b>          (in sacchetti trasparenti richiudibili)  <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS MAX 100ml</b>          (in a clear resealable bag)</p>	 <p><b>FARMACI E CIBI SPECIALI LIQUIDI</b>          (da utilizzare durante il viaggio)  <b>LIQUID MEDICINES AND LIQUID SPECIAL DIETARY PRODUCTS</b>          (such as baby food and milk needed during the course of your flight)</p>

Es ist erlaubt nur ein Gepäckstück pro Person mit dem höchstzulässigen Gesamtmaß von 115 cm mit an Bord zu nehmen. Für genauere Angaben kontaktieren Sie bitte die Fluggesellschaft, da es je nach Fluglinie unterschiedliche Bestimmungen gibt.

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage des ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile - italienische zivile Luftfahrtbehörde) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) auf der Seite „I Diritti dei Passeggeri – Cosa portare a bordo“.

Für das Mitführen von Sperrgepäck kontaktieren Sie bitte Ihre Fluggesellschaft, da es je nach Fluglinie unterschiedliche Bestimmungen gibt.

### **Vermisstes Gepäck**

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

### **Beschädigtes Gepäck**

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

### **Waffen und Munitionen**

Unbeschadet des Gesetzes 694/74, welches Ausnahmeregeln für einige Personengruppen definiert, ist das Mitführen von Waffen und Munitionen im Sicherheitsbereich und an Bord von Flugzeugen verboten.

Nach den Vorgaben der EU – Verordnung Nr. 2015/1998 ist die zuständige Behörde, die die Änderung des o.g. Verbotes genehmigen kann, die Staatspolizei. Bei Abflug muss der Fluggast mit der mitzuführenden Waffe, die in einem geeigneten Behälter aufbewahrt ist, bei der Polizei vorstellig werden und eine entsprechende Erklärung ablegen.

Nach positivem Abschluss der vorgeschriebenen Kontrollen erwirbt der Fluggast die Genehmigung für das Mitführen von Waffen und Munitionen.

### **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.

### **Werdende Mütter**

Im Normalfall dürfen schwangere Frauen bis zur 32. Woche fliegen. Beim Check-in ist der Mutterpass vorzulegen. Je nach Fluggesellschaft gibt es aber unterschiedliche Regelungen für Schwangere. Nähere Infos erteilt die Fluggesellschaft.

### **Mehrwertsteuerrückerstattung**

Reisende mit Wohnsitz außerhalb eines EU-Landes können sich die Mehrwertsteuer für im Inland erworbene Waren bei der Ausfuhr zurückerstatten lassen.

Für weitere Informationen steht die Zollbehörde am Flughafen Bozen zur Verfügung: Tel. +39 0471 563152. Die Dienstleistungscharta ist auf der Homepage der Zollbehörde [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it) einsehbar.



©ABD Airport AG Martina Jaider

## Unser Engagement für die Umwelt

Energieeffizienz und Umweltschutz als strategisches Entwicklungskonzept

Die ABD AIRPORT AG verpflichtet sich im Zuge der Entwicklung des Flughafens Bozen bei der Umsetzung der Projekte die Umweltaspekte der umliegenden Gebiete mit zu berücksichtigen. So hat sie mit der außerordentlichen Instandhaltung der Start- und Landebahn einige Umweltstudien in Auftrag gegeben, die auf der Homepage [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it) unter „Transparente Gesellschaft - Informationen im Bereich Umwelt“ veröffentlicht sind.

Im Jahr 2015 wurde eine VIA (verifica di assoggettabilità ambientale) in Auftrag gegeben. Die Studie hat im Besonderen die Umweltbereiche Schall und Feinstaub untersucht und es wurden umfangreiche Informationen über den Zustand von Vegetation – Flora – Landwirtschaft – Fauna – Ökosysteme – Biodiversität und Wasser veröffentlicht.

Im Jahr 2016 sind ein Umweltscreening und eine Studie über die „Auswirkung des voraussichtlichen Verkehrsaufkommens in Bezug auf den strategischen Entwicklungsplan“ in Auftrag gegeben worden.

Zudem ist seit August 2010 die Photovoltaikanlage am Bozner Flughafen am Netz. Nachstehend die Produktionsergebnisse für das Jahr 2014:

Riassunto della produzione 2014			
<b>Contatore N°35761620</b> <b>Registri totalizzatori</b> <b>PV ABD AIRPORT S.P.A. PV</b> <b>2014</b>		<b>Contatore N°35686424</b> <b>Registri totalizzatori</b> <b>ABD AIRPORT S.P.A.</b> <b>2014</b>	
Produzione PV		scambio con rete MT	
costante K 300		costante K 1700	
misura in bassa tensione		misura in media tensione	
Data (fine periodo)	1.8.0 A+ (kWh)	2.8.0 A- (kWh)	
31.12.2013	0,033	938,938	
31.12.2014	0,033	3818,983	
	2.980,05	864.013,50 kWh	
			505,52
			859.387,74 kWh

## Die Rechte der Fluggreisenden

Die Dienstleistungscharta ist eine praktische Anleitung in welcher ENAC (italienische zivile Luftfahrtbehörde) nützlichen Informationen für Fluggreisende zusammenfasst. Je nach Art der Dienstleistung sind die zu tätigen Handlungen aufgelistet, 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 Gesetzen, Fluggastrechte, auch jene für Charterflüge, die der Fluggast bei schlecht funktionierenden Serviceleistungen wie z. B. Flugverspätung, Flugausfall oder Nichtbeförderung, Verlust oder Beschädigung des Gepäcks (EU Verordnung Nr. 889/2002) geltend machen kann.

Zudem umfasst das Dokument 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](http://www.enac.gov.it) eingesehen werden.

### Rückerstattung und Verpflegung



ÜBERBUCHUNG



STREICHUNG



VERSPÄTUNG

Die EU Verordnung Nr. 261/2004 regelt die Rechte der Fluggäste wenn die Beförderung (Überbuchung) verweigert wird, der Flug Verspätung hat oder gestrichen wird. In all diesen Fällen ist die Fluggesellschaft verpflichtet, den Fluggast über seine Rechte aufzuklären, die sich aus der jeweiligen Situation ergeben. Eventuelle Schadenersatzforderungen müssen an die jeweilige Fluggesellschaft gestellt werden.

Im Falle von **verweigerter Beförderung**, **Streichung des Fluges** oder **Überbuchung** hat der Fluggast folgende Rechte:

- vergleichbare anderweitige Beförderung an das Zielort oder
- Erstattung des Preises des Flugtickets

Je nach Länge der **Flugverspätung** hat der Passagier das Recht auf Erfrischungen, Mahlzeiten, Kommunikationsmöglichkeiten und falls erforderlichen Hotelunterbringung.

Verspätet sich der **Abflug um 5 Stunden oder mehr** hat der Fluggast Anspruch auf Erstattung. Wenn man sich für die Erstattung entscheidet, muss die Fluggesellschaft den Fluggast nicht weiterbefördern oder weiter unterstützen.

Bei **Verlust, Beschädigung oder Verspätung von Gepäck** sieht die Konvention von Montreal nachstehende Regelung vor.

Wenn aufgegebenes Gepäck verloren geht, beschädigt wird oder verspätet ankommt, ist die Fluggesellschaft haftbar. Es entsteht Anspruch auf eine Entschädigung bis zu einem Betrag von rund Euro 1.220. Wenn Ansprüche auf Entschädigung für verloren gegangenes oder beschädigtes Gepäck geltend gemacht werden sollen, muss man den Verlust oder die Beschädigung innerhalb von 7 Tagen schriftlich bei der Fluggesellschaft melden. Bei verspätetem Gepäck sollten dies innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks erfolgen. Dafür gibt es kein EU-weit geltendes Standardformular.

Wenn **Handgepäck** beschädigt wird, ist die Fluggesellschaft haftbar, wenn sie den Schaden verursacht hat.

### **The ABD AIRPORT SPA**

Since 1999, ABD AIRPORT SPA, under the control and supervision of ENAC, has managed Bolzano Airport. As the 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. Within this context, ABD AIRPORT SPA directly carries out the following:

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

The principal 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 of which we are aware or which have been pointed out to us. The lean management structure makes it possible to rapidly adapt to new demands.

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

As of June 30, 2015, direct flights have no longer been available to Roma Fiumicino, but ABD AIRPORT is holding a series of meetings with various companies to bring back that connection. Connections between Bolzano and various airports in Northern Europe are in the planning stages.


Summer charter flights took place in the months of May to August 2016. The information listed in this Customer Service Directory includes only data collected during that period.

In 2016, the Bolzano airport was once again a destination that was appreciated by business aviation.

As a result of the advisory referendum that was carried out by the Autonomous Province of Bolzano as the owner of the ABD AIRPORT, it decided to sell its parcel of shares. The publication of the request for offers is scheduled for the summer of 2017.

## Airport Guide 2017

### GETTING TO BOLZANO AIRPORT

 Bolzano airport can be reached by taking highway A22. Please take exit Bolzano Sud and follow the “Airport” sign.

Bus service is operated by SASA. Bus lines 10A / 10B run from the Airport to the train station and city center of Bolzano every day of the week. For the timetable please visit the SASA website [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it). The price for a one-way trip is currently 1.50 euros. Please note that the bus stop is 500 m from the terminal.



The taxi stand is located near the main entrance.

### RENT A CAR



Tel. +39 0471254266 (Monday - Friday 8:30 A.M. – 12:00 noon / 2:00 – 5:30 P.M. – Saturday 8:30 A.M. – 12:00 noon / closed on Sunday)




Tel. +39 0471252152 (Monday - Friday 8:30 A.M. – 12.30 P.M. / 1:30 – 5:30 P.M.– Saturday 8:30 A.M. – 12.30 P.M. / closed on Sunday)




Tel. +39 3483183208


All rental car offices are located near the main entrance.

## **PARKING**


 Parking areas are free of charge, open 24 h and situated near the main entrance of the Airport and Check-in desks.

## **INFORMATION**


 InfoPoint at Bolzano Airport is located next to the main entrance. Opening hours: from 7:00 A.M. to 7.00 P.M.

 Tel. +39 0471 255255  
WEB [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it)


## **SERVICES**


 Free WiFi available throughout the terminal.

**The following services may be found on the ground floor of the terminal:**

 Bar and Snack Bar  
Open every day: 6:00 A.M. – 4:00 P.M.

 Drink & snack vending machine is available

 Baggage carts are provided at the parking areas, near the main entrance, and in the arrival hall. To obtain a cart, you will need a €1 or £1 coin, which is refunded when the cart is returned.

 All of the rest rooms have changing tables available.



Lost & Found – Baggage Reclaim: please contact InfoPoint at Bolzano Airport located next to the main entrance. Opening hours: from 7:00 A.M. to 7:00 P.M.  
Tel. +39 0471 255255



Free charging stations are available only on the ground floor of the terminal. You may sit there and charge your mobile devices.

**The following services may be found on the upper floor of the terminal:**



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 place with amenities including magazines, TV, bar with snacks and drinks, and a business corner with a PC and printer. Entrance is limited.

For information and booking: tel. +39 0471 255207 – [generalaviation@bolzanoairport.it](mailto:generalaviation@bolzanoairport.it)



The Crew Room at the Bolzano Airport is the ideal place to relax or continue working while waiting for your flight. A comfortable and elegant place with amenities including magazines, TV, bar with snacks and drinks, and a business corner with a PC and printer. Entrance is limited.

For information: tel. +39 0471 255207 – [generalaviation@bolzanoairport.it](mailto:generalaviation@bolzanoairport.it)



The *Overview* waiting room can be reached either by stairs or elevator. Passengers may wait for their flights there and enjoy the lovely panorama.



Working station for pilots.



Meeting rooms of various sizes and equipment with standard technology are available to customers. For information and reservations: tel. +39 0471 255221.



## **Services for Passengers with Special Needs**



In order to guarantee the use of air transport without discrimination and without additional fees, the European Union has provided common rules in all EU airports that provide for assistance dedicated to answering the specific needs of people with handicaps or reduced mobility, or the elderly (PRM). ABD AIRPORT SPA, as the managing agency of the airport, is dedicated to guaranteeing the levels of service that are prescribed under European directives by means of the application of the appropriate procedures, dedicated services, and personnel who have been properly trained.

Assistance shall be provided to the PRM by an employee of ABD AIRPORT SPA during the stay in the airport, the check-in process, departure and arrival.

Tactile routes have been set up to facilitate the movement of visually impaired customers both for the access to the airport and within the terminal.

Wheelchairs are available, as is equipment specific to boarding and deplaning the aircraft.

The services are guaranteed under Regulation (EC) no. 1107/2006 of July 5, 2006 with regard to the rights of persons with handicaps and reduced mobility with air travel.

### **Booking and Advance Notice**

To get the best assistance, contact the airline, travel agent or tour operator either when you book or at least 48 hours before your trip and explain what kind of assistance you require. The airline that receives your assistance request must inform the departure, arrival and transit airports of the services required. If no notification is received by the airport, the airport staff will make all reasonable efforts to provide your assistance in such a way that you will be able to take the reserved flight.

### **Parking**

Reserved parking places are located in front of the main entrance to the terminal.

### **How Early to Arrive at the Airport**

- At the established time which has been communicated in advance and in writing (including electronically) by the air carrier or by its agent, or else by a travel agent or tour operator.

- If the time has not been established in advance, then at least two hours before the published departure time.

### **Check-in**

You should present yourself for check-in at the time specified by your airline, tour operator, or travel agent. If you have not been given a specific arrival time when you booked, then you should arrive at a designated help point no later than two hours before departure or at the check-in desk no later than one hour before the published departure time. Dedicated staff, if necessary, will be on hand to offer assistance during check-in and security check operations and to accompany you through the priority boarding procedures.

### **Assistance dogs**

If required, subject to animal movement regulations, recognized assistance dogs (such as guide and hearing dogs) are permitted to travel in the passenger cabin at no extra charge. Your assistance dog will also need to comply with the EU pet travel regulations and must have a pet passport or third-country official veterinary certificate.

### **Help Point**

The Help Point is located near the main entrance of the terminal. For further information please call +39 0471 255 255/254.

### **Arriving passengers**

Airport staff, if required, will provide assistance with baggage retrieval, customs and immigration procedures, and moving to points of onward travel. In the event that baggage, wheelchair, or other mobility aids are lost or damaged, staff will assist with the completion of the PIR (Property Irregularity Report).

### **Accessibility to the Upper Floor**

Access to the upper floor is provided by an elevator located next to the check-in counter. It is also equipped with controls for the visually impaired.

### **Toilets**

Unisex accessible toilets with disabled facilities are provided in the terminal and departure area. Emergency call cords are provided in the stalls.

### **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 the aircraft, the passenger to whom it belongs shall be compensated in accordance with the international, EU, and national laws.

### **Information, feedback and complaints**

All complaints, positive comments, suggestions, and questions should be made to Bolzano Airport in writing via the feedback section of our website (<http://www.bolzanoairport.it/en>) or by e-mail at [ticket@bolzanoairport.it](mailto:ticket@bolzanoairport.it).

In the event of non-compliance with the requirements under Regulation 1107/2006, it is recommended that passengers first submit complaints to the managing body of the airport concerned or to the air carrier for its attention. Passengers also have the option to provide their complaint to the Italian Civil Aviation Authority (ENAC). The ENAC online feedback survey may be found at [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).



©ABD Airport AG Martina Jaider

## **International Passenger Assistance Codes**

### *WCHC (Wheelchair Cabin Seat):*

Passenger who is entirely unable to move about on his/her own and requires complete assistance throughout the trip.

### *WCHS (Wheelchair Steps):*

Passenger who is able to independently perform certain movements, such as getting from the door of the aircraft to his/her assigned seat.

### *WCHR (Wheelchair Ramp):*

Passenger who can move about slowly on his/her own, but needs a wheelchair to cover long distances inside the airport.

### *STRC:*

Passenger who will be traveling on a stretcher.

### *BLND (Blind):*

Passenger with a visual impairment (blind or with impaired vision).

### *DEAF*

Deaf passenger.

### *DPNA*

Disabled passenger with intellectual or developmental disability needing assistance.

## **Traveling Information**



©ABD Airport AG Martina Jaider

### **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.

### **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, the boarding pass must be shown. Depending upon the destination, additional documentation may be required, in accordance with the applicable immigration laws.

The Bolzano Airport advises travelers to verify the documents required for their journeys with their airlines, tour operators or travel agents.

### **Traveling 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. For unaccompanied minors, passengers are advised to check the procedures with their airline.

### **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 traveling with pets must have appropriate materials with them which they can use to clean up after their pet whenever necessary.

## Baggage

 **OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO DA STIVA E A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HOLD AND HAND BAGGAGE**

<p> <b>GAS COMPRESSI</b> (es. bombole di butano, propano o autorespiratori) <b>SOSTANZE INFIAMMABILI</b> (compresi i set di chimica)</p> <p><b>COMPRESSED GASES</b> (e.g. butane, propane and acqualung cylinders) <b>FLAMMABLE LIQUIDS AND SOLIDS</b> (including chemistry sets)</p>	<p> <b>FIAMME OSSIDRICHE E DA CHEF, SOSTANZE ESPLOSIVE</b> (es. fuochi d'artificio, petardi, ecc.)</p> <p><b>BLOW TORCHES AND CHEF'S BLOW TORCHES, EXPLOSIVES LIQUIDS AND SOLIDS</b> (e.g. fireworks, party poppers etc.)</p>
<p> <b>VERNICI A OLIO, CANDEGGINA E CORROSIVI</b> (es. acidi di mercurio, alcali) <b>OIL-BASED PAINTS, BLEACH AND CORROSIVES</b> (e.g. mercury adds, alkalis)</p>	<p> <b>ACIDI, VELENI E SOSTANZE INFETTIVE</b> <b>ACIDS, POISONS AND INFECTIOUS SUBSTANCES</b></p>

 **OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HAND BAGGAGE**

<p> <b>ARMI DA FUOCO</b> (inclusi giocattoli e repliche) <b>FIREARMS</b> (including toys and replicant)</p> <p> <b>LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml</b> <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS EXCEEDING 100ml</b></p>	<p> <b>DISPOSITIVI PER STORDIRE</b> (inclusi spray immobilizzanti e irritanti) <b>PERSONAL DEFENSE ITEMS</b> (includes immobilising and stingsings sprays)</p> <p> <b>OGGETTI ACCUMINATI, AFFILATI E CONTUNDENTI</b> (inclusi gli utensili da lavoro) <b>SHARP AND BLUNT OBJECTS</b> (including work tools)</p>
--	---

 **OGGETTI PERMESSI - PERMITTED ITEMS**

<p> <b>BATTERIE AL LITIO</b> (vietato in stiva) <b>LITHIUM BATTERIES</b> (not permitted in hold baggage)</p> <p> <b>LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml</b> (in sacchetti trasparenti richiudubili) <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS MAX 100ml</b> (in a clear resealable bag)</p>	<p> <b>ARTICOLI NEI DUTY FREE</b> (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnia UE) <b>DUTY FREE ITEMS</b> (purchased at an EU duty free shop or onboard a flight operated by an EU airlines)</p> <p> <b>FARMACI E CIBI SPECIALI LIQUIDI</b> (da utilizzare durante il viaggio) <b>LIQUID MEDICINES AND LIQUID SPECIAL DIETARY PRODUCTS</b> (such as baby food and milk needed during the course of your flight)</p>
---	--

You are allowed to take just one piece of carry-on luggage on board. The total dimensions of the carry-on luggage must not exceed 115 cm.

Please check hand baggage weight allowances with your airline, as these may vary.

It is forbidden to carry (either in carry-on baggage or on your person) any objects that could be used as weapons (such as scissors, knives, metal blades). For more information, please visit the following website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) and then “i diritti dei passeggeri”.

For bulky luggage, formalities and restrictions vary according to the carrier. Passengers are advised to check in advance with the airline with regard to restrictions for the transport of oversized baggage items and how these should be packed.

### **Lost Baggage**

If your baggage is missing, you should 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.

### **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.

### **Guns and Ammunition**

With Italian Law no. 694/74 being in force, which establishes cases of exemption for some categories of subjects, it is not permitted to transport guns or ammunition within the security zone or on board the aircraft.

The competent authority which authorizes exceptions to the prohibition on the transport of guns and/or ammunition with regard to that which is prescribed by provision 4.4.2 of the Regulation (EU) 2015/1998 is the Border Police [*Polizia di Frontiera*]. A departing passenger who intends to transport firearms and/or ammunition is required to declare them and to surrender them to the Border Police Office before acceptance on the part of the carrier.

It is therefore necessary to go to the State Police [*Polizia di Stato*] with a suitable container to fill out the required form in triplicate – Declaration for the Transport of Arms and/or Ammunition as Checked Baggage [*Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato*].

Once the required inspections have been carried out, the passenger shall receive the authorization endorsement for transport.

### **Liquids**

Liquids may be carried in carry-on bags in containers no greater than 100 ml (3.4 fl. oz.) within a single transparent resealable plastic bag with a capacity no greater than 1 liter.

Liquids which must be used during the trip for medical reasons or for special dietary needs, including to feed infants, may be transported outside of the resealable bags and are not subject to any limitation on volume.

With medications, the prescription with the passenger's name must be presented. The new regulation which entered into force on January 31, 2014 (Regulation (EU) no.246/2013) requires the inspection of liquids as indicated above with the latest equipment.

Additional information may be found on the website of ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) [http://www.enac.gov.it/Servizio/Info\\_in\\_English/index.html](http://www.enac.gov.it/Servizio/Info_in_English/index.html) on the page *Passenger's Bill of Rights – What to Bring On Board*.

### **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.

### **VAT Refund**

Passengers with residence outside of European Union countries may obtain the refund of VAT paid in Europe. For more information, please contact the Customs Office at the Bolzano Airport: tel. +39 0471 563152 | The Passenger Customs Charter may be viewed online at website [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)





## **Air Passenger Rights**

The Passenger's Bill of Rights is a practical guide which provides all of the useful information to people traveling by air so that they can be better aware of their rights if something goes wrong with their trip.

It describes the measures in force at the national, Community, and international levels, 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 the loss, damage, or delayed return of checked baggage (Regulation (EC) No 889/2002), regardless of whether it is a scheduled, charter, or budget flight. Furthermore, it summarizes the rights of people with disabilities and people with reduced mobility when traveling by air (Regulation (EC) No 1107/2006). It contains very useful information about the regulations concerning safety surveillance/control at the airport and screening of foreign operators, EU security rules concerning liquids in carry-on bags, and details about the Italian Regulation governing strikes in the air transport sector.

The Passenger's Bill of Rights is available on the website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

### **Your Rights in the Event of Denied Boarding (Overbooking), Cancellation, or Delay**



OVERBOOKING



CANCELLATION



DELAY

If you are denied boarding, or your flight is delayed or cancelled, you have certain rights when departing from any airport in the EU with any airline, or arriving in the EU with an EU airline. In all of these situations, your airline has a duty to inform you of your rights which may vary according to your specific situation.

If your flight is cancelled or you are denied boarding or the flight is overbooked, you are entitled to:

- transport to your final destination using comparable alternative transport means, or
- a refund for your ticket.

If your **flight is delayed** at departure, you are entitled to assistance (beverages, meals, communications) and, if necessary, hotel accommodations.

If your flight is delayed by **5 hours or more at departure**, you are entitled to a refund. If you accept this option, the airline does not have to provide any further onward travel or assistance.

If your checked **luggage is lost, damaged, or delayed**, the airline is liable and you are entitled to compensation up to an amount of approximately EUR 1,220. If you want to file a claim for lost or damaged luggage, you should do it in writing to the airline within 7 days, or within 21 days of receiving your luggage if it was delayed. There is no standard EU-wide form.

If your **carry-on luggage** is damaged, the airline is liable if it was responsible for the damage.

## Our Commitment to the Environment

Energy efficiency and attention to the environment as a strategic investment.

With the development of the activity of the Bolzano airport, ABD AIRPORT SPA is committed to growth that is compatible both with the environment and with the surrounding area. Specifically at the same time as extraordinary maintenance on the runway, ABD AIRPORT SPA commissioned various studies regarding environmental aspects that may be found on its website [www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it), under the link *Società trasparente* and then *Informazioni ambientali* [currently available only in Italian and German].

In 2015, an environmental impact report was commissioned (a determination as to being subject to environmental impact). The study included both a study on noise and a study on atmospheric emissions and provided broad information on the situation regarding the components of vegetation, flora, agriculture, fauna, ecosystems, biodiversity, and water.

In 2016, both the “Environmental Screening” and the “Study on the Impact of Landside Traffic Caused by the Provisions Formulated in the Strategic Development Plan” were commissioned.

In addition, a photovoltaic system has been in operation since August 2010 with the following production results for 2014:

Riassunto della produzione 2014			
Contatore N°35761620 Registri totalizzatori PV ABD AIRPORT S.P.A. PV 2014 Produzione PV		Contatore N°35686424 Registri totalizzatori ABD AIRPORT S.P.A. 2014 scambio con rete MT	
costante K 300 misura in bassa tensione		costante K 1700 misura in media tensione	
Data (fine periodo)	1.8.0 A+ (kWh)	2.8.0 A- (kWh)	
31.12.2013	0.033	938,938	
31.12.2014	0.033	3818,993	
	2.880,05	864.013,50 kWh	
Data (fine periodo)	1.8.0 A+ (kWh)	2.8.0 A- (kWh)	
31.12.2013	21,5475	1893,3989	
31.12.2014	27,7208	2398,6211	
	505,52	899.387,74 kWh	

## **La Carta dei Servizi 2017**



©ABD Airport AG Martina Jaider

La Carta dei Servizi è lo strumento che consente di misurare e monitorare il livello di qualità dei servizi offerti in aeroporto. Considerato la propria specifica realtà, la Carta dei Servizi 2016 si presenta con un contenuto semplificato.

Gli standard qualitativi sono stabiliti dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) in collaborazione con l'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali (Assaeroporti) e sono rilevati tramite un monitoraggio dei livelli di servizio e sondaggi di customer satisfaction.

Durante la stagione estiva dei voli charter ABD AIRPORT SPA ha chiesto ai clienti di esprimere il loro grado di apprezzamento nei confronti di servizi e strutture.

Alle interviste per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, si affiancano le misurazioni oggettive dei tempi di attesa dei servizi erogati. A tale scopo sono stati rilevati i tempi di sbarco dei passeggeri e di riconsegna dei bagagli, sono stati misurati i tempi di coda ai banchi check-in, ai controlli di sicurezza e sono stati analizzati e classificati, in base alle cause che li hanno determinati, tutti i ritardi dei voli in partenza. Particolare attenzione è stata rivolta ai servizi di assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Di seguito si presentano gli standard di qualità raggiunti a Bolzano nell'anno 2016 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2017.

## **Die Dienstleistungscharta 2017**

Die Dienstleistungscharta gibt die Möglichkeit das Serviceniveau der Flughafendienstleistungen zu messen und zu überwachen.

Die Qualitätsstandards sind von ENAC (Italienische zivile Luftfahrtbehörde) in Zusammenarbeit mit der Vereinigung der italienischen Flughafenbetreibergesellschaften (Assaeroporti) festgelegt. Die Erhebung der Daten erfolgt mittels Monitoring der Serviceniveaus und mittels Meinungsumfrage zur Kundenzufriedenheit.

Während der Sommercharter hat die ABD AIRPORT AG seine Kunden aufgefordert ihr Urteil zu Dienstleistungen und Flughafenstruktur abzugeben.

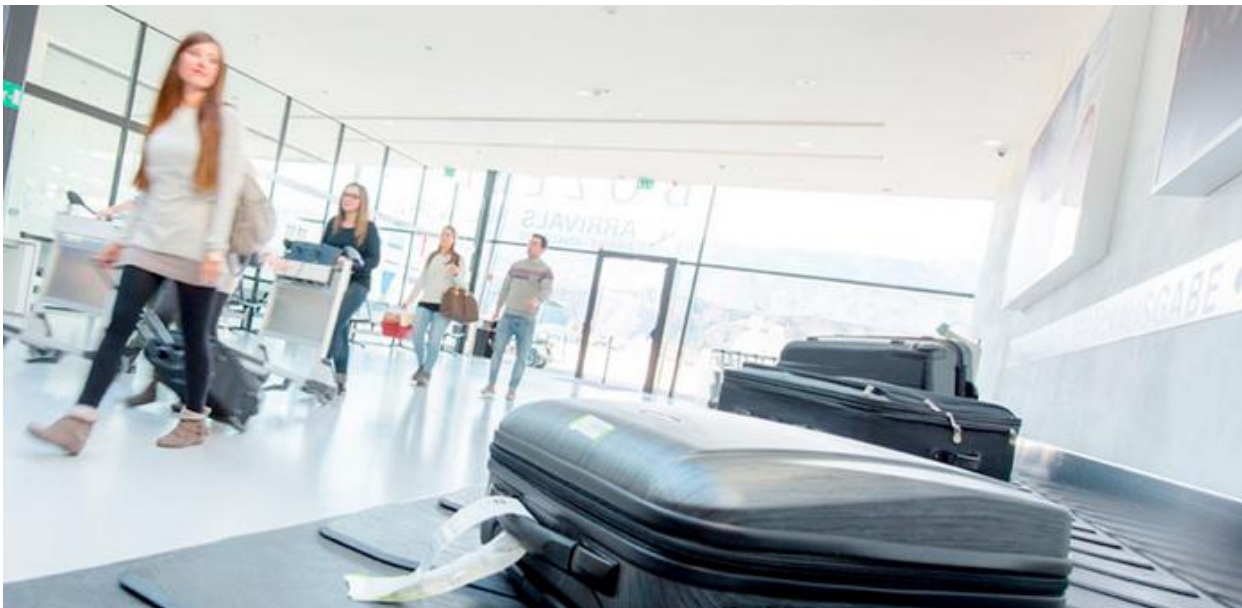
Zu den Umfragen, die die Kundenzufriedenheit ermittelten, kamen auch objektive Messungen der Wartezeiten bei der Erbringung von Dienstleistungen hinzu. Dafür sind Ausstiegszeiten und Gepäckausgabe, Warteschlange am Check-in und an den Sicherheitskontrollen gemessen worden, die anschließend analysiert und nach Ursachen klassifiziert wurden. Auch wurden alle Flugverspätungen bei Abflug aufgezeichnet. Besonderes Augenmerk wurde auf die Betreuungsdienste für Menschen mit Behinderung oder verminderter Mobilität gerichtet.

Nachstehend werden die Qualitätsstandards vorgestellt, die in Bozen im Jahr 2016 erreicht wurden mit Angabe der Zielvorgaben für das Jahr 2017.



©ABD Airport AG Martina Jaider

## Service Charter 2017



©ABD Airport AG Martina Jaider

The Service Charter is the tool that makes it possible to measure and monitor the level of quality of the services offered by Bolzano Airport.

The quality standards are established by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) together with the Italian Association of Airport Operators (Assaeroporti) and are measured by the monitoring of service levels and by customer satisfaction surveys.

At Bolzano Airport during the summer charter season, ABD AIRPORT SPA clients are asked to evaluate the airport's services and structures. These customer satisfaction surveys are integrated by the objective measurement of waiting times for the services provide. To this end, we have examined the times required for passenger disembarking, baggage delivery, and waiting at check-in counters and security inspection. Furthermore, we have analyzed and classified all of the departing flight delays on the basis of their causes. Special attention has been paid to the services of assistance to persons with disabilities and reduced mobility.

Below is a table showing the quality standards achieved in Bolzano Airport during 2016 and the targets set for 2017.

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality Factor	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - Measurement Unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Sicurezza del viaggio</b> Reisesicherheit <i>Travel security</i>	<b>Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano</b> Wahrnehmung der Personen- und Handgepäckkontrolle <i>Satisfaction with personnel and hand luggage screening</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,60 %	98,60%
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b> Sicherheit der Personen und deren Eigentums <i>Personal and property security</i>	<b>Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto</b> Wahrnehmung des Sicherheitsgrades in Bezug auf Personen und Eigentum im Flughafen <i>Personal and property security level perception in the airport</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	99,50 %	99,50%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b> Regelmäßige Dienstleistung (Pünktlichkeit der Flugzeuge) <i>Service regularity (and aircraft punctuality)</i>	<b>Puntualità complessiva dei voli</b> Pünktlichkeit der Flüge <i>Punctuality of flights</i>	<b>% dei voli puntuali/totale voli in partenza</b> % der pünktlichen Flüge/gesamte Abflüge <i>% regular flights/total departure flights</i>	96,67%	97,00%
	<b>Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo</b> Anzahl der verlorenen Gepäckstücke vor Abflug (nicht verladen) Kompetenz des Abflugflughafens <i>Lost luggage (not loaded onboard), airport operator's liability</i>	<b>n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza</b> n° Anzahl der verlorenen Gepäckstücke / 1.000 abfliegende Passagiere <i>Luggage pieces not loaded / 1,000 departing passengers</i>	0 (zero/null)	0 (zero/null)
	<b>Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m</b> Ausgabe des ersten Gepäckstücks ab block on des Flugzeuges <i>Waiting time for first baggage claim from the block on from aircraft</i>	<b>Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi</b> Ausgabe des 1. Gepäckstückes in 90% der Fälle, berechnet ab block on des Flugzeuges (min.) <i>Time in minutes from block on to return of the 1st bag in 90% of cases</i>	00:14:45	00:14:00

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b> Regelmäßige Dienstleistung (Pünktlichkeit der Flugzeuge) <i>Service regularity (and aircraft punctuality)</i>	<b>Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m</b> 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>	<b>Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi</b> Ausgabe des letzten Gepäckstückes in 90% der Fälle, berechnet ab block on des Flugzeuges (min.) <i>Time in minutes from the block to return of the last baggage in 90% of cases</i>	00:18:36	00:18:00
	<b>Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero</b> Wartezeit an Bord bis zum Ausstieg des ersten Fluggastes <i>Onboard waiting time until disembarking of the first passenger</i>	<b>Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi</b> Wartezeit in Minuten ab block on in 90% der Fälle <i>Waiting time in minutes from block on in 90% of cases</i>	00:03:13	00:03:00
	<b>Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto</b> Wahrnehmung der Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit der erbrachten Dienstleistung am Flughafen <i>General perception of service and punctuality of service received at the airport</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	93,80 %	93,80%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b> Sauberkeit und Hygiene <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	<b>Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette</b> Wahrnehmung der Sauberkeit und der Funktionstüchtigkeit der Toiletten <i>Perception of cleanliness of restroom facilities</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	97,00 %	97,00%
	<b>Percezione sul livello di pulizia in aerostazione</b> Wahrnehmung der Sauberkeit im Flughafengebäude <i>Perception of terminal cleanliness</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,60 %	98,60%



Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Comfort nella permanenza in aeroporto</b> Komfort am Flughafen <i>Airport comfort</i>	<b>Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli</b> Wahrnehmung der Verfügbarkeit von Gepäckwagen <i>Perception of baggage cart availability</i>	% <b>pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	94,40 %	94,40%
	<b>Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione</b> Wahrnehmung der Effizienz der Klimaanlage <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% <b>pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,60 %	98,60%
<b>Comfort nella permanenza in aeroporto</b> Komfort am Flughafen <i>Airport comfort</i>	<b>Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione</b> Wahrnehmung des generellen Komforts im Flughafengebäude <i>General perception of comfort level</i>	% <b>pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,10%	98,10%
<b>Servizi aggiuntivi</b> Zusätzliche Dienste <i>Additional services</i>	<b>Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione</b> Wahrnehmung der Verfügbarkeit der Wi-Fi Verbindung im Terminalgebäude <i>Perception of the WiFi connection inside the terminal</i>	% <b>pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	92,20%	92,20%
	<b>Disponibilità postazioni di ricarica per cellulari e laptop</b> Ladestationen für Handys und Laptops <i>Phone and laptop charging facilities</i>	% <b>pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	34,40%	50,00%
	<b>Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto</b> 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>	% <b>voli in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura del bar</b> % Ankunftsflüge und Abflüge vereinbar mit der Öffnungszeit der Bar <i>% arrival and departure flights compatible with bars opening hours</i>	68,18%	70,00%

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
Servizi aggiuntivi Zusätzliche Dienste Additional services	<b>Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti</b> Wahrnehmung der Verfügbarkeit/Qualität/ Preise der Bars und Restaurants <i>Availability/quality/price perception of bar and restaurants</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	96,20 %	96,20%
	<b>Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti</b> Wahrnehmung der Getränke- / Snackautomaten <i>Perception availability of drink and snack dispenser</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	68,80 %	70,00%
Informazione alla clientela Informationen für Kunden Informations for clients	<b>Sito web di facile consultazione e aggiornato</b> Webseite, Benutzerfreundlichkeit und Aktualisierung <i>Website, user-friendly and updated</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	86,30 %	86,30%
	<b>Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi</b> Wahrnehmung der Effizienz von Informationspunkte <i>Availability and efficiency of the infopoints</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	96,60 %	96,60%
	<b>Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna</b> Wahrnehmung über die Klarheit, Verständlichkeit und Wirksamkeit der internen Beschilderung <i>Perception about clearness, comprehensibility and effectiveness of interior signage</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	95,30 %	95,30%
	<b>Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)</b> Wahrnehmung der Professionalität des Flughafenpersonals (Info-Schalter, Sicherheitskontrolle) <i>Perception of staff professionalism (info point, security check)</i>	% pax soddisfatti % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,60 %	98,60 %

<b>Informazione alla clientela</b> Informationen für Kunden <i>Information for customers</i>	<b>Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)</b> Gesamte Wahrnehmung der Klarheit und Verständlichkeit der Informationen für die Öffentlichkeit (Bildschirme, Anzeigen, interne Beschilderung usw.) <i>General perception about clearness, comprehensibility and effectiveness of information (monitor, advertisement, interior signage)</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	90,20 %	91,00%
<b>Servizi sportello /varco</b> Schalterdienste / Kontrolle <i>Counter services / security</i>	<b>Percezione sul servizio biglietteria</b> Wahrnehmung der Dienste am Ticketschalter <i>Perception of ticket counter</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,80 %	98,80%
	<b>Tempo di attesa al check – in</b> Wartezeit beim Check-in <i>Waiting time in check-in line</i>	<b>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati</b> Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	00:23:43	00:20:00
	<b>Percezione del tempo di attesa al check-in</b> Wahrnehmung der Wartezeit beim Check-in <i>Perception of waiting time at check-in counter</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	98,00%	98,00%
	<b>Tempo di attesa ai controlli di sicurezza</b> Wartezeit bei der Sicherheitskontrolle <i>Perception of waiting time at security control</i>	<b>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati</b> Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	00:08:56	00:08:30
<b>Integrazione modale</b> Verbindungen <i>Connections</i>	<b>Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna</b> Wahrnehmung über die Klarheit, Verständlichkeit und Wirksamkeit der externen Beschilderung <i>Perception about clearness, comprehensibility and effectiveness of outside signage</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	96,10 %	96,10%
	<b>Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto</b> Wahrnehmung zur Zweckdienlichkeit der Verbindung Stadtzentrum/Flughafen <i>Perception of usefulness of connection from city center/airport</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	78,50 %	78,50%

**Passeggeri a ridotta mobilità / Flugreisende mit besonderen Bedürfnissen / passengers with reduced mobility PRM**

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Efficienza dei servizi</b> Effizienz der Dienstleistungen <i>Efficiency of services</i>	<b>Per PRM in partenza con prenotazione:</b> <b>tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione</b> Für abfliegende Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität mit Vormerkung: Wartezeit beim Check-in <i>For pre-booked departing persons with restricted mobility: Waiting time to receive assistance upon arrival at the airport, once they have made themselves known</i>	<b>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati</b> Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	10'35"	10'00"
	<b>Per PRM in partenza senza prenotazione:</b> <b>tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza</b> Für abfliegende Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität ohne Vormerkung: Wartezeit beim Check-in <i>For departing persons with restricted mobility not pre-booked: Waiting time to receive assistance upon arrival at the airport, once they have made themselves known</i>	<b>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati</b> Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	n.a.	15'00".
	<b>Per PRM in arrivo con prenotazione:</b> <b>tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</b> Für abfliegende Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität mit Vormerkung: Wartezeit bei der Sicherheitskontrolle <i>For pre-booked arriving persons with restricted mobility: Waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point, after the last passenger's disembarking</i>	<b>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati</b> Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	9'11"	9'00"

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Efficienza dei servizi</b> Effizienz der Dienstleistungen <i>Performance of services</i>	<b>Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/ aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero</b> Für abfliegende Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität ohne Vormerkung: Wartezeit bei der Sicherheitskontrolle <i>For arriving persons with restricted mobility not pre-booked: Waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point, after the last passenger's disembarking</i>	<b>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati</b> Wartezeit in 90% der Fälle <i>Waiting time in 90% of cases</i>	4'31''	4'00''
<b>Sicurezza personale</b> Persönliche Sicherheit <i>Personel safety</i>	<b>Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione</b> Wahrnehmung bzgl. Zustand und Funktionstüchtigkeit der zur Verfügung stehenden Ausrüstung <i>Perception of the level of equipment (wheelchairs, lifts, etc.) available</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	99,00%	99,00%
	<b>Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale</b> Wahrnehmung der adäquaten Ausbildung des Betreuungspersonals <i>Perception of level of training of PRM service staff</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	99,00%	99,00%
<b>Informazioni in aeroporto</b> Informationen am Flughafen <i>Information at the airport</i>	<b>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali</b> Zugang: Anzahl der wesentlichen Zugangsinformationen für Menschen mit Seh-, Hör- und Bewegungsbehinderungen im Verhältnis zur Gesamtanzahl an wesentlichen Informationen <i>Accessibility: amount of basic information accessible to passengers with either sensory or mobility disabilities as compared to the total quantity of basic information available</i>	<b>% informazioni essenziali accessibili sul numero delle informazioni essenziali</b>  <i>% essential information available compared with the whole amount of essential information</i>	100,00% (con supporto personale dedicato)	100,00% (con supporto personale dedicato)

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Informazioni in aeroporto</b> Informationen am Flughafen <i>Information at the airport</i>	<b>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale</b> Vollständigkeit: Anzahl der zur Verfügung stehenden Informationen und Anweisungen in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen, im Verhältnis zu der Gesamtanzahl <i>Completeness: amount of instructions and information relating to services available in an accessible format compared to the total number</i>	<b>% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero delle informazioni/istruzioni</b>  <i>% information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the entire amount of information/ instructions</i>	100,00%	100,00%
	<b>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna</b> Wahrnehmung der Effizienz und Zugänglichkeit der Informationen, Mitteilung und internen Flughafenbeschilderung <i>Perception of efficacy and accessibility of airport information, communications, and signage</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	77,80%	80,00%
<b>Comunicazioni con i passeggeri</b> Mitteilung an die Passagiere <i>Communications with passengers</i>	<b>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute</b> Gesamtanzahl der rechtzeitigen Antworten in Bezug auf die Gesamtanzahl der eingegangenen Informationsanfragen <i>Number of responses within the established time compared to the number of requests for information</i>	<b>% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste</b> % rechtzeitigen Antworten zu Gesamtanzahl der Anfragen <i>% of responses within the established time compared to the number of requests for information</i>	100,00%	100,00%
	<b>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM</b> Anzahl der erhaltenen Beschwerden mit Bezug auf Gesamtheit PRM <i>Number of complaints compared to the total traffic of persons with reduced mobility</i>	<b>% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM</b> % erhaltenen Beschwerden in Bezug auf Gesamtheit PRM <i>% of complaints compared to the total traffic of PRM</i>	0%	0%

Fattore di qualità Qualitätsmerkmal Quality	Indicatore - Kennzahl - Indicator	Unità di misura - Maßeinheit - measurement unit	Risultato Ergebnis Result 2016	Target 2017
<b>Comfort in aeroporto</b> Komfort im Flughafen <i>Airport comfort</i>	<b>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM</b> Wahrnehmung der Effizienz der Unterstützung der PRM <i>General perception of assistance for PRM</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	88,90%	90,00%
	<b>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, servizi igienici, ecc.</b> Wahrnehmung der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der Flughafeninfrastrukturen: Parkplätze, Sprechanlage, Toiletten, etc. <i>Perception of the buildings' facilities and overall accessibility (parking spaces, intercoms, toilets, etc.)</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	99,00%	99,00%
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b> Umgang und Verhalten <i>Relation and behavior towards the public</i>	<b>Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, ecc.)</b> Wahrnehmung der Höflichkeit des Personal (Infopoint, Sicherheitsdienst, etc.) <i>Perception of courteousness of airport employees and other staff (infopoint, security, etc.)</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	99,00%	99,00%
	<b>Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM</b> Wahrnehmung der Professionalität des Betreuungspersonals bei der Erbringung der speziellen Assistenz für PRM <i>Passenger perception of PRM service staff professionalism</i>	<b>% pax soddisfatti</b> % zufriedene Fluggäste <i>% of satisfied passengers</i>	94,40%	94,40%

## **Suggerimenti e reclami**

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi intendiamo stabilire un rapporto diretto tra i clienti e l'Aeroporto di Bolzano. I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami sono uno strumento fondamentale per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze dei nostri passeggeri e per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Invitiamo i ns. clienti quindi a contattarci utilizzando i seguenti strumenti:

- sito internet nella sezione "Carta dei Servizi"
- e-mail all'indirizzo [quality@bolzanoairport.it](mailto:quality@bolzanoairport.it)
- il modulo presente all'interno della aerostazione (da inserire nell'apposita casella postale)

L'ABD AIRPORT SPA s'impegna ad esaminare con la massima attenzione ogni proposta e a rispondere alle domande, suggerimenti e reclami entro 30 giorni dal ricevimento garantendo discrezione in ottemperanza al D. lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy.

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

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

## **Anregungen und Beschwerden**

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 bitten unsere Kunden eine der folgenden Möglichkeiten in Anspruch zu nehmen:

- Homepage – Bereich „Dienstleistungscharta“
- E-Mail Adresse [quality@bolzanoairport.it](mailto:quality@bolzanoairport.it)
- benutzen der Vorlage, die im Terminal aufliegt (welche in den entsprechenden Briefkasten geworfen werden müssen)

Die ABD AIRPORT AG verpflichtet sich Ihre Anregungen, Hinweise oder Beschwerden aufzugreifen und diese innerhalb 30 Tagen ab Erhalt unter Einhaltung der einschlägigen Privacybestimmungen. zu beantworten.

Anonyme oder beleidigende Mitteilungen werden nicht berücksichtigt.

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



## **Suggestions and Complaints**

Suggestions, comments, and complaints are key elements in our commitment to acknowledging the increasing needs of our passengers and to improving the quality of the services we offer them. We look forward, therefore, to being contacted by you in one of the following ways:

- Through our website / service charter
- By e-mail sent to [quality@bolzanoairport.it](mailto:quality@bolzanoairport.it)
- With the Suggestions and Complaints forms to be found in specific display stands

ABD AIRPORT SPA aims to answer your feedback and complaints within 30 days of receipt. We can assure you that your complaint will be investigated and we will make every effort to ensure the matter is dealt with promptly.

All complaints and suggestions will be processed with the utmost attention and discretion, in compliance with the provisions of Italian Legislative Decree No. 196/2003 regarding personal data protection.

Anonymous communications will not be taken into consideration.

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

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

[www.bolzanoairport.it](http://www.bolzanoairport.it)  
e-mail: [info@bolzanoairport.it](mailto:info@bolzanoairport.it)  
pec: [abd-airport@pec.rolmail.net](mailto:abd-airport@pec.rolmail.net)