

CARTA

dei SERVIZI 2024

Guida al Passeggero

Service Charter & Passenger Guide 2024





Indice *Index*

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



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

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

L'impegno del Marconi per la Qualità

Gentile Passeggero, Aeroporto di Bologna è impegnato a fornire servizi eccellenti, accessibili e inclusivi per tutti i suoi passeggeri. Nel 2023 abbiamo avviato un importante

progetto di riqualifica del terminal che ci accompagnerà anche quest'anno e che ci permetterà di offrire ai nostri clienti servizi migliori e spazi più accoglienti.

Mission

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

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

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

La Certificazione per la Parità di Genere

Aeroporto di Bologna si colloca tra le realtà più dinamiche ed attente in Italia alle politiche di Parità di genere e di Diversità ed Inclusione. Un percorso iniziato molto tempo fa che ha visto due importanti momenti di attestazione del suo impegno.

Nel 2023 AdB ha ottenuto la certificazione ISO 30415:2021 - Human Resource Management - Diversity and Inclusion, primo gestore aeroportuale in Italia ad ottenerla. Il Marconi è stato valutato sul livello di maturità rispetto ai principi di diversità ed inclusione nell'ambito

della gestione del personale, della governance, della leadership, della cultura dell'inclusione, dei rapporti con i fornitori e degli stakeholders.

Nel settembre 2022 il gestore aeroportuale ha ottenuto la certificazione di Parità di Genere in base alla Uni PdR 125:2022, che attesta che il sistema di gestione di Aeroporto di Bologna è conforme ai requisiti della norma per garantire un sistema realmente inclusivo e rispettoso delle diversità di genere nell'ambiente di lavoro, sulla base di dati e obiettivi misurabili.

Marconi Airport Commitment to Quality

Dear Passenger, Bologna Airport is committed to providing excellent, accessible and inclusive services for all of its passengers. In 2023 we began an important project to

redevelop the terminal which we will also follow this year and which will allow us to offer our customers better services and more welcoming spaces.

Mission

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

Aeroporto di Bologna will accomplish this Mission if passengers recognise

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

Gender Equality Certification

Bologna Airport is among the most dynamic and attentive businesses in Italy when it comes to Gender Equality and Diversity and Inclusion. It is a path we began long ago which has seen two important moments that attest to its commitment.

In 2023 BA obtained ISO 30415:2021 certification - Human Resource Management - Diversity and Inclusion, the first airport management in Italy to obtain it. The Marconi airport was assessed regarding its level of development with respect to the principles of diversity and inclusion in

the areas personnel management, of governance, of leadership, of a culture of inclusion, of relationships with suppliers and stakeholders.

In September 2022 the airport management obtained Gender Equality certification based on Uni PdR 125:2022, which attests that the management system of Bologna Airport complies with the requirements of the law to guarantee a system that is truly inclusive and respectful of gender diversity in the work environment, based on measurable data and objectives.

Chi è AdB

L'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classificato come "aeroporto strategico" dell'area Centro-Nord nel Piano nazionale degli Aeroporti predisposto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha fatto registrare nel 2023 circa 10 milioni di passeggeri, classificandosi come il settimo aeroporto italiano per numero di passeggeri.

Situato nel cuore della food valley emiliana e dei distretti industriali dell'automotive e del packaging, l'Aeroporto ha una catchment area di circa 11 milioni di abitanti e circa 47.000 aziende con una forte propensione

all'export e all'internazionalizzazione e con politiche di espansione commerciale verso l'Est Europa e l'Asia. Per ciò che riguarda l'infrastruttura aeroportuale, l'Aeroporto ha tra gli obiettivi strategici dei prossimi anni un importante piano di sviluppo relativo soprattutto all'espansione del Terminal passeggeri, in particolare nell'area dei controlli di sicurezza e dei gate di imbarco.

Obiettivo della società è quello di fare dell'Aeroporto di Bologna una delle più moderne e funzionali aerostazioni d'Italia, importante porta di accesso alla città ed al territorio.

AdB: the company

Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classified as a "strategic airport" in the centre-north area of the National Airports Plan prepared by the Ministry of Infrastructure and Transport, recorded in 2023 around 10 million passengers, ranking as the seventh biggest Italian airport by number of passengers.

Located in the heart of the Emilian food valley and the automotive and packaging industrial districts, the airport has a catchment area of about 11 million inhabitants and around 47,000 companies, with a strong propensity to

exports and internationalisation and with commercial expansion policies to Eastern Europe and Asia.

As for airport infrastructure, the airport has among its strategic objectives in the next few years an important development plan that mainly concerns the expansion of the terminal, particularly in the parts of security checks and gate area.

The company's aim is to make Bologna Airport one of the most modern and functional in Italy, an important gateway to the city and region.



PASSEGGERI
Passengers
9.960.205

L'AEROPORTO IN CIFRE 2023 AIRPORT IN NUMBERS 2023



MERCI (tonnellate)
Freight (tons)
41.174



MOVIMENTI
Movements
73.718



Il nostro impegno per la Sostenibilità

Aeroporto di Bologna crede fortemente nei valori della Sostenibilità come leva strategica per lo sviluppo del sistema aeroportuale nel rispetto delle persone e dell'ambiente.

Per raggiungere i nostri obiettivi di sviluppo sostenibile abbiamo implementato un **Piano di Sostenibilità** che include azioni concrete per mitigare gli impatti ambientali e tutelare le risorse naturali, migliorare la qualità della vita e il benessere della comunità circostante, offrire luoghi di lavoro sicuri e inclusivi. Il Piano di Sostenibilità è fondato su tre grandi pilastri: **Sostenibilità ambientale (Planet), Sostenibilità sociale (People) e Sostenibilità economica (Prosperity)**.

L'ambizione? Realizzare un aeroporto sempre più sostenibile per tutti: territorio, passeggeri, comunità aeroportuale e partner.

Sul fronte ambientale, Aeroporto di Bologna, in piena coerenza con gli impegni del settore dell'aviazione civile, si è posto l'obiettivo di neutralizzare le proprie emissioni di CO2 entro il 2030, anche aderendo al programma internazionale di accreditamento Airport Carbon Accreditation e confermando tale impegno con la sottoscrizione della Dichiarazione di Tolosa. Il percorso intrapreso dall'Aeroporto di Bologna ci ha condotto sinora a raggiungere il Livello 3 - Ottimizzazione dell'ACA (Airport Carbon Accreditation).

Inoltre, nel 2022 AdB è entrato a far parte dell'Alliance for Zero Emissions Aviation, una associazione volontaria di soggetti pubblici e privati, che condividono l'obiettivo di pianificare il possibile utilizzo degli aeromobili elettrici e ad idrogeno.

Nel 2023 Aeroporto di Bologna ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite per sancire il forte impegno al rispetto e alla promozione dei Dieci Principi fondamentali sui diritti umani e del lavoro, sull'ambiente e sulla lotta alla corruzione e ad agire a sostegno degli obiettivi sanciti dai 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) promossi con l'Agenda ONU 2030.

Our commitment to the Sustainability

Bologna Airport strongly believes in the values of sustainability as a strategic lever in the airport system's development with respect to people and the environment.

To achieve our sustainable development goals we have implemented a **Sustainability Plan** that includes concrete actions to mitigate environmental impacts and protect natural resources, improve the quality of life and the well-being of the surrounding community, and offer safe and inclusive workplaces.

The Sustainability Plan is founded on the three main pillars: **Environmental Sustainability (Planet), Social Sustainability (People) and Economic Sustainability (Prosperity)**.

Our ambition? To create an increasingly sustainable airport for everyone: the territory, passengers, the airport community and partners.

On the environmental front, Bologna Airport, in full compliance with the commitments of the civil aviation sector, has set itself the goal of neutralising its own CO2 emissions by 2030, also by adhering to the international programme of accreditation, Airport Carbon Accreditation, and confirming this commitment with its signing of the Toulouse Declaration. The path undertaken by Bologna Airport has led us to so far reach Level 3 - Optimisation of the ACA (Airport Carbon Accreditation).

Furthermore, in 2022 BA became a participant in the Alliance for Zero Aviation Emissions, a voluntary association of public and private subjects who share the goal of planning for the possible use of aircraft fuelled by electricity and hydrogen.

In 2023 Bologna Airport joined the United Nations Global Compact to sanction its strong commitment with respect to and for the promotion of the fundamental Ten Principles for human rights and work, the environment and the fight against corruption and to act in support of the goals enshrined in the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) promoted by the UN 2030 Agenda.



Carta dei Servizi *Services Charter*

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



Indicatori di Qualità

Nelle pagine che seguono sono esposte le performance qualitative e quantitative raggiunte dal nostro aeroporto nel 2023 e gli obiettivi che ci siamo dati per il 2024, presentati secondo la metodologia Enac-GEN06.

Le tabelle sono da leggere come segue:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri o il livello di servizio erogato;
- nella seconda colonna l'unità di misura;
- nella terza colonna il Risultato 2023;
- nella quarta colonna l'Obiettivo 2024.



Nota Metodologica

Campione d'indagine: 9.204 intervistati.

Parametro	Numerosità
Tempo di attesa al check-in	6.003
Tempo di attesa ai varchi	4.206
Tempo di attesa alla biglietteria	1.205
Tempo di attesa al controllo passaporti	1.803
Tempo di discesa del primo passeggero	1.804
Tempo di attesa al tax refund	610
Tempo di attesa per la riconsegna primo e ultimo bagaglio	14.111



Quality Indicators

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

According to the tables:

- in the first column are the indicators of customer satisfaction or the level of the service provided;
- in the second column the unit of measurement;
- in the third column the 2023 result;
- in the fourth column the 2024 target.



Methodology

Survey sample: 9,204 interviews.

Criteria	Respondent
Queuing time at check-in	6,003
Queuing time at security checkpoints	4,206
Queuing time at ticket counters	1,205
Queuing time at passport control	1,803
Time taken by the first passenger to disembark	1,804
Waiting time at tax refund counter	610
Waiting time before delivery of first and last piece of luggage	14,111



Sicurezza del Viaggio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,6	98
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,9	98



Regolarità e Puntualità del Servizio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	69,2	80
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio	primo bagaglio (nel 90% dei casi)	27'59"	26'
	ultimo bagaglio (nel 90% dei casi)	35'59"	31'
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1.000 pax in partenza	0,29‰	0,60‰
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block on nel 90% dei casi	6'54"	5'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,4	96



Travel Security

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	99.6	98
Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	99.9t	98



Regularity and Punctuality of the Service

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Overall on-times	Overall on-time flights on all departing flights	69.2	80
Waiting time before first and last baggage delivery	First piece (in 90% of cases)	27'59"	26'
	Last piece (in 90% of cases)	35'59"	31'
Total misrouted departing baggage pieces	number of non delivered pieces at destination/1,000 departing passengers	0,29‰	0,60‰
Waiting time on board for first passenger disembarkation	waiting time from arrival in 90% of cases	6'54"	5'
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	99.4	96



Servizi di Sportello/Varco

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	21'11"	15'55"
Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	99,2	95
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	6'42"	5'40"
Percezione attesa in coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	99,2	95
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	99,4	95



Pulizia e Comfort

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	98,5	95,8
Percezione livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,8	96



Desk and security/passport checks services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	21'11"	15'55"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	99.2	95
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	6'42"	5'40"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	99.2	95
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	99.4	95



Comfort and Cleanliness

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	98.5	95.8
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	99.8	96



Comfort nella Permanenza in Aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	94,4	91
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, scale mobili)	% pax soddisfatti	99,7	97
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	98,9	96
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,4	96



Informazione alla Clientela

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,9	97
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	99,6	95
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99,6	98,3
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint/security)	% pax soddisfatti	99,8	98
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	99,7	95



Comfort during your Stay at the Airport

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	94.4	91
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	99.7	97
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	98.9	96
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	99.4	96



Information for Customers

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	99.9	97
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	99.6	95
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	99.6	98.3
Perception on professionalism of staff (infopoints and security checkpoints)	% satisfied passengers	99.8	98
Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% satisfied passengers	99.7	95



Servizi Aggiuntivi

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	98,6	90
Percezione della disponibilità/ qualità/prezzo di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	98,6	90
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack forniti	% pax soddisfatti	77,5	90
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,7	90
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	92,3	90,5
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo e partenza compatibili con orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	99	99



Efficacia Collegamenti Città-Aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	99,1	97
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,4	95



Complementary Services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on availability/ quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	98.6	90
Perception on availability/ quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	98.6	90
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	77.5	90
Perception on wi-fi connection within the terminal	% satisfied passengers	99.7	90
Perception on availability of recharging places for mobiles/ laptops in common areas	% satisfied passengers	92.3	90.5
Compatibility of airport and bars opening times	% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas	99	99



City-Airport Connection Efficiency

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	99.1	97
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	99,4	95



Passeggeri a Ridotta Mobilità

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	99,7	99
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100	99
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100	100
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni essenziali	100	100
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna	% PRM soddisfatti	99,7	96
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste	100	100
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,0006	0,001



Passengers with Reduced Mobility

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on state and efficiency of supplied equipment	% of satisfied PRM	99.7	99
Perception on personnel training level	% of satisfied PRM	100	99
Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility- impaired passengers in relation with the total of the essential information	% of essential accessible information on the total of the essential information	100	100
Completeness: number of directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number	% of information/directions about the services in accessible format in relation to the total of the essential information/directions	100	100
Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage	% of satisfied PRM	99.7	96
Number of replies supplied within the set times in relation to the total of the requests received	% of supplied replies in the set times on the total of requests	100	100
Number of complaints received in relation to the total PRM traffic	% of received complaints on the total of PRM	0.0006	0.001

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM	% PRM soddisfatti	99,8	99
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% PRM soddisfatti	99	96
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	97,5	96
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	99,9	99
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	99,9	99

Tempi di Attesa dei Passeggeri in Partenza

PRM prenotati	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	08'50"	13'20"

PRM non prenotati	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	08'13"	17'00"

Tempi di Attesa dei Passeggeri in Arrivo

PRM prenotati	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	06'12"	06'00"

PRM non prenotati	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05'26"	10'00"

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2023	Target for 2024
Perception on efficiency of PRM assistance	% of satisfied PRM	99.8	99
Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc	% of satisfied PRM	99	96
Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% of satisfied PRM	97.5	96
Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% of satisfied PRM	99.9	99
Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% of satisfied PRM	99.9	99

Waiting Times for Departing Passengers

Booked PRM	Result 2023	Target for 2024
Waiting times in minutes in 90% of cases	08'50"	13'20"

Non Booked PRM	Result 2023	Target for 2024
Waiting times in minutes in 90% of cases	08'13"	17'00"

Waiting Times for Arriving Passengers

Booked PRM	Result 2023	Target for 2024
Waiting times in minutes in 90% of cases	06'12"	06'00"

Non Booked PRM	Result 2023	Target for 2024
Waiting times in minutes in 90% of cases	05'26"	10'00"



Guida ai Servizi Services Guide

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



Collegamenti Autostradali e Ferroviari



Motorway and Railway Connections





Collegamenti Cittadini



City Links





Arrivare in Aeroporto

In auto

In Autostrada:

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

In Tangenziale:

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

In treno

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

In taxi

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

Per informazioni:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

In bicicletta



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

Noleggio con conducente

COSEPURI

Prenotazioni: tel. + 39 051 519090

SACA

Prenotazioni: tel. + 39 051 6349444

Car sharing elettrico



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



Arriving at the Airport

By car

On the Motorway:

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

On the Ringroad:

Exit No.4 bis

By train

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

By Taxi

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

For information, please contact:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

In bicicletta



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

Rent a car with driver

COSEPURI

Reservations: tel. + 39 051 519090

SACA

Reservations: tel. + 39 051 6349444

Corrente, electric car-sharing



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

In bus da/per la città



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



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



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

In bus da/per altre città



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



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



Modena
Gruppo Saca
Tel. +39 059 7107080



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

By bus from/to the city



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



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



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

By coach from/to other cities



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



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



Modena
Gruppo Saca
Tel. +39 059 7107080



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

Autonoleggi

Al piano terra presso la main entrance:

- **AUTOVIA** TEL. +39 051 6472452
- **AVIS, BUDGET, MAGGIORE** TEL. +39 051 6472032
- **DRIVALIA** TEL. +39 345 0595093
TEL. +39 051 6472052
- **EUROPCAR** TEL. +39 051 6472111
- **GOLDCAR** TEL. +39 051 6472188
- **HERTZ, DOLLAR, THRIFTY** TEL. +39 051 382758
TEL. +39 051 5870782
- **ITALY CAR RENT** TEL. +39 06 56557837
- **LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO** TEL. +39 051 6472128
- **NOLEGGIARE** TEL. +39 349 0064313
- **RENTAL PLUS** TEL. +39 051 0218845
- **SICILY BY CAR** TEL. +39 051 6472006
- **SIXT RENT A CAR** TEL. +39 051 0025911

Car Rentals

On the ground floor near the main entrance.

- **AUTOVIA** TEL. +39 051 6472452
- **AVIS, BUDGET, MAGGIORE** TEL. +39 051 6472032
- **DRIVALIA** TEL. +39 345 0595093
TEL. +39 051 6472052
- **EUROPCAR** TEL. +39 051 6472111
- **GOLDCAR** TEL. +39 051 6472188
- **HERTZ, DOLLAR, THRIFTY** TEL. +39 051 382758
TEL. +39 051 5870782
- **ITALY CAR RENT** TEL. +39 06 56557837
- **LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO** TEL. +39 051 6472128
- **NOLEGGIARE** TEL. +39 349 0064313
- **RENTAL PLUS** TEL. +39 051 0218845
- **SICILY BY CAR** TEL. +39 051 6472006
- **SIXT RENT A CAR** TEL. +39 051 0025911

Parcheeggi e Servizi

Car Parks and Services

TERMINAL



BUSINESS



COMFORT



PARCHEGGIO MOTO Motorcycle parking



LONG STAY



EXPRESS



PREMIUM



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

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



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



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



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



Parcheggio riservato alle moto disponibile presso il parcheggio
P2 Business



Ricarica gratuita dei veicoli elettrici.
Piano terra del parcheggio P2 Business
E-mail: parcheggi@bologna-airport.it



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



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



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



Parking for motorcycles available at P2 Business



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

Informazioni sui Voli e Turistiche

InfoPoint

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

Sito internet

www.bologna-airport.it

Social networks

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

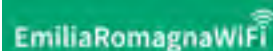
Bologna Welcome

Ufficio Accoglienza turistica



Tel.+39 051 6472113
www.bognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi

 EmiliaRomagnaWiFi

Connessione gratuita e illimitata disponibile in tutta l'area aeroportuale alla rete Emilia Romagna free wi fi

Flight and Tourist Information

InfoPoint

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

Web site

www.bologna-airport.it/en

Social networks

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

Bologna Welcome

Tourist Information Office



Tel.+39 051 6472113
www.bognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi

 EmiliaRomagnaWiFi

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

LA DIFFERENZA SI VEDE!

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



OFFICIAL PARKING





Servizi Aeroportuali

Per il quinquennio 2023-2027, Aeroporto Marconi di Bologna ha dato il via ad un **Piano di Investimenti** da 216 milioni di euro per lo sviluppo infrastrutturale, la sostenibilità e l'innovazione tecnologica e di processo. Nel corso del 2024 l'Aeroporto sarà quindi interessato da importanti cantieri che potrebbero avere riflesso sul servizio al passeggero.

Family Fast Track

Segui le indicazioni all'ingresso dei controlli di sicurezza al primo piano e ai controlli passaporto presso gli arrivi e imbarchi extra Schengen. Troverai una corsia dedicata alle famiglie con bambini che ti aiuterà a passare più velocemente.

Assistenza bagagli



Piano terra - Area arrivi
Tel: +39 051 6479647

Oggetti smarriti in aeroporto



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

Avvolgimento bagagli

Piano terra, area check-in, 2 postazioni

Biglietterie

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

Biglietteria aerea online

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

Airport4Kids

Sono disponibili 6 punti famiglia in area partenze e in area arrivi con giochi per intrattenere i bambini durante l'attesa del viaggio. Si trovano al piano terra in area check-in e arrivi land side e arrivi extra-schengen. Al primo piano sono agli imbarchi schengen gate 12 ed extra schengen gate 22.



Airport Services

For the five-year period 2023-2027, Marconi Airport of Bologna has approved an **Investment Plan** of 216 million Euros for infrastructure development, sustainability and technology and process innovation. During 2024, the Airport will therefore be involved in significant building projects that could have an impact on passenger service.

Family Fast Track

Follow the signs at the entrance of security checks on the first floor and passport controls at extra-Schengen arrivals and boarding area. A personalized and dedicated lane for children and families will help you get quickly.

Lost and Found office



Ground floor - Arrivals area
Call +39 051 6479647

Lost property at the airport



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

Luggage sealing service

Ground floor, Check-in area, 2 stations

Ticket counters

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

Online ticketing

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

Airport4Kids

There are 6 family points available in the departures area and arrivals area with games for occupying children while waiting for their journey. They are on the ground floor at the check-in area, land-side arrivals and non-Schengen arrivals. On the first floor they are at Schengen boarding gate 12 and non-Schengen gate 22.

Postazioni ricarica dispositivi elettronici

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

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

Rimborso iva

Piano terra, area arrivi.

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

Cambio valuta

Piano terra, area arrivi.

Primo piano, di fianco alle scale mobili;

Primo piano, area imbarchi Schengen.

Tel. +39 051 6472386

Bancomat

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

Farmacia

Piano terra. Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



Tel.+39 051 6479616

E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Youfirst



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

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

Recharge stations for electronic devices

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

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

Vat refund

Ground floor, arrivals area

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

Money exchange

Ground floor, Arrivals area;

First floor, next to the escalators.

First floor, Schengen boarding area.

Tel. 051 6472386

ATM

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

Pharmacy

Ground floor. Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



Tel.+39 051 6479616

E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Youfirst



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

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



Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità

Aeroporto di Bologna offre assistenza ai passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta in conformità a quanto disposto nel Regolamento Comunitario 1107/2006. Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità viene formato con appositi corsi di qualifica al servizio e ha esperienza pluriennale; partecipa inoltre annualmente ad aggiornamenti formativi con docenti di riconosciuta esperienza nel settore specifico aeroportuale, al fine di poter comprendere e rispondere con tempestività e adeguatezza alle differenti esigenze di ciascun passeggero.

Per ricevere assistenza

Nel prenotare il viaggio aereo, occorre fare richiesta di assistenza alla compagnia area specificando eventuali particolari necessità del passeggero, fino a 48 ore prima della partenza. Ricordiamo che la richiesta anticipata di assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e al vettore di predisporre al meglio il servizio in tutte le fasi del viaggio e di organizzare il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata al passeggero. Senza la richiesta anticipata di assistenza si rischia di dover attendere più a lungo e di compromettere anche il servizio dei passeggeri che invece hanno richiesto l'assistenza con regolare anticipo.

Il layout dell'aeroporto di Bologna e l'organizzazione del servizio richiedono che il passeggero a ridotta mobilità o con disabilità si presenti con tempi congrui a fornire un'assistenza adeguata. È importante presentarsi in aeroporto almeno 2 ore e trenta minuti prima dell'orario previsto di partenza del volo presso i punti di contatto (nel caso in cui la compagnia indichi tempi di presentazione più lunghi è necessario rispettarli):

- Help Phone: telefoni dedicati, presenti in prossimità degli ingressi dell'aerostazione, dei parcheggi e della stazione Marconi express
- Special assistance reception
- Ufficio Informazioni
- Banche check-in
- Presidio Parcheggi

All'interno dell'aeroporto sono disponibili percorsi dedicati anche per i passeggeri con disabilità che preferiscono raggiungere il gate in autonomia. Si ricorda che, in caso di utilizzo di sedia a ruote l'imbarco deve essere effettuato in modo assistito poiché è necessario utilizzare un mezzo speciale dedicato (o elevatore) per raggiungere l'aeromobile, che ha una capienza limitata e non può garantire sempre la presenza dell'accompagnatore.



Services for Passengers with Reduced Mobility

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

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

Requesting assistance

When reserving a flight, it is necessary to request assistance from the airline company, specifying the particular needs of the passenger, up to 48 hours before departure. We remind you that an advance request for assistance is essential for allowing the airport and the carrier to best provide the service in all phases of the journey and to organise the personnel needed to ensure adequate assistance to the passenger. Without an advance request for assistance there is the risk of having to wait longer and also of compromising the service for passengers who instead requested assistance in advance. The layout of Bologna Airport and the organisation of the service require that passengers with reduced mobility or disabilities present themselves with enough time to provide them adequate assistance. It is important to arrive at the airport at least 2 hours and thirty minutes before the flight departure time at the contact points (should the airline indicate that this time should be longer it is necessary to comply with them):

- Help Phone: dedicated telephones, located near the entrances of the air terminal, parking and the Marconi Express station
- Special assistance reception
- Information Office
- Check-in counters
- Parking Supervision

Dedicated routes are also available inside the airport for passengers with disabilities who prefer to reach their gate independently. Please note that, in the event of wheelchair use, boarding must be carried out in an assisted manner as a special dedicated vehicle must be used (or lift) to reach the aircraft, which has a limited capacity and cannot always guarantee the presence of the assistant.



Services for Passengers with Reduced Mobility



Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità



● Il percorso prevede scale o ascensori per il passaggio tra un piano e l'altro.

Servizi dedicati

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

Passeggeri PRM in arrivo

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

Punti di contatto

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

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

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

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero 051 6479615.

Special services

- Special Assistance Reception: waiting area for Passengers with Reduced Mobility, located on the ground floor in the reception area, alongside the information counter;
- Assistance Waiting Area: waiting area for Passengers with Reduced Mobility located near gate 13 (Schengen area) and gate 17 (non-Schengen area);
- Wheelchairs: are available and easily found in various areas of the air terminal for Passengers with Reduced Mobility both in arrivals and in departures;
- Lifts: wheelchair access, buttons with information in Braille and acoustic floor markers;
- Loges route and tactile maps: on the ground floor it leads from the main entrance to the information office and toilets, while on the first floor it leads from the main entrance up to the Sala Amica;
- Lifting vehicles: available for boarding and disembarking passengers, including those who are accompanied;
- Tellis, a free assistance service dedicated to deaf passengers via an interpreter qualified in translating LIS (Italian Sign Language) connected remotely.
- Information Office equipped with a magnetic induction hearing aid system.

Arriving PRM passengers

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

Help points

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

The following are the Help points at Bologna Airport:

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

For more information, please call +39 051 6479615.

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

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

- P1 Terminal: sosta breve, fino a 3 ore
- P2 Business: sosta media o lunga, oltre 3 ore
- P Express: sosta breve, fino a 3 ore
- Kiss & Fly Partenze: sosta breve, fino a 3 ore
- Kiss & Fly Arrivi: sosta breve, fino a 3 ore

Sosta Breve

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

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

Sosta media o lunga

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

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

I posti auto non sono prenotabili.

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

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

- P1 Terminal: short stay, up until 3 hours
- P2 Business: medium-long stay, more than 3 hours
- P Express: short stay, up until 3 hours
- Kiss & Fly Partenze: sosta breve, fino a 3 ore
- Kiss & Fly Arrivi: sosta breve, fino a 3 ore

Short stay

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

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

Medium-long stay

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

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

Car parkings cannot be booked.

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

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

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

Maggiori informazioni

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

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

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

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

Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto

Aeroporto di Bologna partecipa al progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione di ASSAEROPORTI e delle associazioni di settore per agevolare l'esperienza di viaggio delle persone autistiche e dei loro accompagnatori.

Aeroporto di Bologna offre inoltre la possibilità di prenotare una visita del terminal preparatoria al viaggio, con due settimane di anticipo sulla data di partenza, tramite la sezione "Assistenze Speciali" sul sito internet.

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

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

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

Further information

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

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

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






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

Autism - Travelling through the airport




Bologna Airport is participating in the project "Autism - Travelling through the airport" created by ENAC with the cooperation of ASSAEROPORTI and of industry associations to facilitate the experience of travel for people with autism and their companions.



Furthermore, Bologna Airport offers the opportunity to reserve a visit to the terminal in preparation for the travel, two weeks before the date of departure, through the "Special Assistance" section on the website.

Punti di contatto

-  Help Phone
-  Special Assistance Reception
-  Banchi Check-in
-  Presidio Parcheggi
-  Banco Informazioni

Servizi dedicati

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

-  Accesso solo autorizzati
-  Percorso pedonale





Consigli per il Viaggio

Tempi consigliati per chi parte

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

Documenti

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

Controllo Automatico della Frontiera (ABC Gates)

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

Minori in viaggio

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

Bagaglio a mano

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

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

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



Travelling Information

Time guidelines for departing passengers

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

Documents

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

Automated Border Control (ABC Gates)

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

Minors

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

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

Hand baggage

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

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

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

Dispositivi medici

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

Liquidi/fluidi

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

Bagaglio fuori sagoma

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

Armi e munizioni

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

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

Donne in gravidanza

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

Animali

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

Medical equipment

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

Liquids/fluids

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

Oversized baggage

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

Weapons and ammunition

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

Pregnant passengers

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

Animals

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



Numeri utili

Enti Aeroportuali

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



Useful phone numbers

Airport Bodies

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



Suggerimenti e Reclami

La normativa sui **Diritti del Passeggero - Regolamento (CE) 261/2004** e **Regolamento (CE) 1107/2006** - (<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri>), informa il passeggero sulle tutele in caso di disservizi quali il negato imbarco, il ritardo prolungato o cancellazione del volo, e sui diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. Ciò premesso, l'Aeroporto di Bologna ha implementato un efficace sistema di raccolta e risposta alle segnalazioni e ai reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, in conformità con il Sistema di Gestione Qualità.

Le modalità di gestione dei reclami sono conformi ai requisiti ISO: ogni segnalazione riceve risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previa analisi tecnica delle motivazioni presso le funzioni competenti. Inoltre le segnalazioni che giungono dai passeggeri vengono esaminate al fine di ricavarne opportune azioni correttive per il miglioramento dei processi.

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

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



ADR (*Alternative Dispute Resolution*) - I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.



Suggestions and Complaints

Legislation on **Passenger Rights - Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006** - (<https://www.enac.gov.it/passeggeri/dirittidei-passeggeri>), informs the passenger about protection in the event of disruption such as denied boarding, prolonged delay or cancellation of the flight, and about the rights of passengers with disabilities or reduced mobility. Having said this, Bologna Airport has implemented an effective system for collecting and responding to reports and complaints from passengers and customers, in compliance with the Quality Management System.

The method of managing complaints conforms to ISO requirements: each report receives a response within 30 days from the date of receipt, after a technical analysis of the reasons with the responsible functions. Furthermore, the reports received from passengers are examined for the purpose of deriving appropriate corrective actions for improving processes.

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

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



ADR (*Alternative Dispute Resolution*) - Passengers who have experienced disruptions due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, of flight cancellation or prolonged delay, and of Reg. (EC) no. 1107/2006 concerning the protection of passengers with disabilities or reduced mobility will be able to make use of an attempt at reconciliation through the platform ConciliaWeb on the website of the Transportation Regulation Authority, without prejudice to the ability to send complaints to Enac for sanctioning purposes only.

Realizzazione Editoriale/Editing

Contenuti a cura di/Contents by:

Innovation, ICT & Quality
Aeroporto Marconi di Bologna

Progetto grafico a cura di/Graphic layout by:

Alberto Zambelli
Comunicazione e Ufficio Stampa
Aeroporto Marconi di Bologna

Infopoint:

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

Segui Aeroporto di Bologna su/Follow us on:

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

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

Android



iPhone

