



CARTA DEI SERVIZI *SERVICE* CHARTER

Guida al Passeggero
Passenger Guide

2025



INDICE *INDEX*

- 08** L'Aeroporto di Bologna
Bologna Airport
- 28** Carta dei Servizi
Services Charter
- 44** Guida ai Servizi
Services Guide
- 84** Informazioni, Assistenza e Reclami
Information, Assistance and Complaints

Gentile Passeggero,

nel 2024 Aeroporto di Bologna ha continuato ad affrontare le grandi sfide infrastrutturali che cambieranno il volto dello scalo nei prossimi anni, festeggiando, allo stesso tempo, il traguardo dei **10 milioni di passeggeri** che attesta fiducia e apprezzamento da parte degli utenti del Marconi, nonché celebra l'impegno della comunità aeroportuale nel mantenere elevata, in questo periodo complesso, la qualità del servizio offerto.

Per Aeroporto di Bologna rimane importante **coniugare la Qualità con la Sostenibilità** in tutte le sue accezioni - ambientale, sociale ed economica - assieme all'Innovazione.

In questo contesto di crescita e impegno, nel corso del 2024 Aeroporto di Bologna ha individuato i nuovi Valori aziendali che guideranno e orienteranno le future scelte e iniziative. Sono: **Responsabilità, Innovazione, Spirito di squadra e Centralità della persona**.

Il Valore **"Centralità della persona"** pone ogni individuo al centro in quanto persona, ascoltando e prendendoci cura delle sue esigenze con rispetto, disponibilità ed empatia.

Aeroporto di Bologna presenta la nuova edizione della Carta dei Servizi Aeroportuali, in conformità alle disposizioni della circolare GEN-06 Enac (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

La Carta dei Servizi offre una panoramica dell'Aeroporto di Bologna e dei suoi servizi, presentando un riepilogo delle sue performance dell'anno 2024 e definendo gli obiettivi per l'anno 2025 su temi come i tempi di attesa, la qualità dei servizi, la pulizia, l'informazione e tutti gli altri fattori che contribuiscono a definire l'esperienza di viaggio dei nostri clienti.

Questo strumento vuole rappresentare la cura nei confronti degli utenti per migliorare costantemente i servizi e l'esperienza di viaggio, descrivendo l'impegno per Qualità, Sostenibilità e Innovazione, nonché alcune informazioni utili.

Dear passenger,

in 2024, Bologna Airport continued to work on the large infrastructural challenges that will change the face of the airport in the coming years. At the same time, it celebrated the milestone of **10 million passengers**, which reflects the trust and appreciation of Marconi's users, as well as highlighting the commitment of the airport community to maintaining a high quality of service during this complex period.

For Bologna Airport, it remains important to **combine Quality with Sustainability** in all its meanings - environmental, social and economic - together with Innovation.

In this context of growth and commitment, in 2024, Bologna Airport identified the new Corporate Values that will guide and orient its future choices and initiatives. They are: **Responsibility, Innovation, Team Spirit and Focusing on the Individual**.

The Value **"Focusing on the Individual"** means that every individual is pivotal and we listen to them and care for their needs with respect, openness and empathy.

Bologna Airport presents the new edition of the Airport Service Charter, in compliance with the provisions of ENAC (Italian National Civil Aviation Authority) circular GEN-06.

The Service Charter provides an overview of Bologna Airport and its services, presenting a summary of its performance for the year 2024 and defining the objectives for the year 2025 on topics such as waiting times, quality of services, cleanliness, information and all the other factors that contribute to defining the travel experience of our customers.

This tool aims to represent the care for users as well as the willingness to constantly improve services and the travel experience, describing the commitment to Quality, Sustainability and Innovation, as well as some useful information.

I nostri valori *Our Values*



L'AEROPORTO DI BOLOGNA

BOLOGNA AIRPORT

- 10** Chi è Aeroporto di Bologna
Bologna Airport: the company
- 14** Impegno per la Qualità
Committment to Quality
- 20** Impegno per la Sostenibilità
Committment to Sustainability
- 22** Impegno per la Parità di Genere
e la Diversity, Equity & Inclusion
Committment to Gender Equality
and Diversity, Equity & Inclusion
- 26** Impegno per l'Innovazione
Committment to Innovation

Chi è Aeroporto di Bologna

Aeroporto 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 2024 10,8 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 imbarchi. 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.

Bologna airport: the company

Bologna Marconi Airport, classified as a “strategic airport” in the Centre-North area in the National Airport Plan prepared by the Italian Ministry of Infrastructure and Transportation, recorded 10.8 million passengers in 2024, ranking it seventh among Italian airports for number of passengers. Located in the heart of the Emilian food valley and its automotive and packaging industrial districts, the airport has a catchment area of about 11 million inhabitants and about 47,000 companies that have a strong propensity for exports and

internationalization and policies of commercial expansion to Eastern Europe and Asia.

As regards the airport infrastructure, one of the strategic objectives of the Airport for the coming years is an important development plan that above all involves the expansion of the passenger terminal, in particular in the boarding area. The company’s objective is to make Bologna Airport one of the most modern and functional airports in Italy, an important gateway to the city and the territory.

L’AEROPORTO IN CIFRE 2024 AIRPORT IN NUMBERS 2024



PASSEGGERI
Passengers
10.764.687



MERCI (tonnellate)
Freight (tons)
45.466



MOVIMENTI
Movements
77.650



La nostra Vision

Essere la porta d'accesso ideale per l'Italia.

L'opportunità di un percorso di sviluppo tramite l'espansione della rete di collegamenti farà dell'Aeroporto di Bologna l'ideale porta di accesso per i passeggeri in entrata ed uscita dal territorio.



Gli Obiettivi Strategici

La strategia del Gruppo poggia le basi su quattro direttrici che costituiscono le linee guida per il futuro sviluppo della Società:

Connect

Develop

Experience

Care

Il Gruppo ha individuato, inoltre, due linee guida trasversali agli obiettivi strategici sopra indicati che rappresentano un continuo riferimento per le attività aziendali:

Maximise financial performance
Performing and sustainable corporation

Per tutti i dettagli visita il [nostro sito](#).

La nostra Mission

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

L'Aeroporto di Bologna riuscirà nella Vision 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.

Our Vision

To be the ideal gateway to Italy.

The opportunity for pursuing development through the expansion of the network of connections will make Bologna Airport the ideal gateway for passengers entering and exiting the territory.

Our Mission

To increase our transportation network links and ensure that passengers enjoy a unique experience.

Bologna Airport will succeed in its Vision if passengers recognise Bologna Airport as the perfect gateway through which to reach all destinations, which provides the opportunity for quick access to an area with high quality services and facilities.

Strategic objectives

The Group's strategy is based on four keywords that constitute the guidelines for the future development of the Company:

Connect

Develop

Experience

Care

The Group has also identified two guidelines common to the strategic objectives indicated above and which represent a continuous reference for the company's activities:

Maximise financial performance
Performing and sustainable corporation

For all the details visit our [web site](#).

Impegno per la Qualità

La nostra Vision, i nostri obiettivi strategici e i nostri Valori pongono al centro dell'operato della società l'attenzione alla qualità dell'esperienza di viaggio dei nostri passeggeri, soprattutto in un momento complesso come quello che sta vivendo l'aeroporto, con i numerosi cantieri presenti.

In coerenza con questo contesto, Aeroporto di Bologna si è dotata di diversi strumenti e metodologie volte a monitorare e mantenere alto l'impegno per la qualità e individuare e, ove possibile, anticipare, le esigenze del passeggero al fine di migliorarne la *customer experience*.

1. Sistema di Gestione Integrato

Per garantire il raggiungimento degli standard proposti, Aeroporto di Bologna si è dotato, sin dal 1998, di un Sistema di Gestione della Qualità (certificato ISO 9001), che ha consentito di orientare le scelte aziendali relative alla revisione dei processi e servizi aeroportuali. Oltre alla certificazione sulla Qualità, il sistema negli anni si è arricchito delle diverse tematiche che caratterizzano l'impegno della società nell'erogazione di un servizio che accompagni alla Qualità anche la Sostenibilità:

**Sistema di Gestione Ambientale
(certificato ISO 14001)**

**Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori
(certificato ISO 45001)**

**Sistema di Gestione dell'Energia
(certificato ISO 50001)**

La politica del sistema integrato viene riesaminata annualmente e condivisa con l'Alta Direzione, consapevole che la leadership, l'impegno ed il coinvolgimento del vertice sono essenziali per lo sviluppo e il miglioramento del Sistema di Gestione integrato; questa stabilisce politiche e obiettivi strategici di qualità, ambiente, energia, salute e sicurezza sul lavoro, coerenti con la missione aziendale.

Per maggiori informazioni sulla politica visita la [pagina dedicata](#).

Commitment to Quality

Our Vision, our strategic objectives and our Values place the focus on the quality of our passengers' travel experience at the centre of the company's work, especially during a complex period such as the one that the airport is experiencing, with numerous construction sites present.

In line with this context, Bologna Airport has adopted various tools and methodologies aimed at monitoring and upholding our commitment to quality, as well as identifying, and where possible anticipating, the needs of passengers in order to improve their customer experience.

1.1. Integrated Management System

To ensure the achievement of the proposed standards, Bologna Airport has employed a Quality Management System (ISO 9001 certified) since 1998, which has made it possible to guide company decisions relating to the revision of airport processes and services. In addition to the Quality certification, the system has been enriched over the years with the various issues that characterise the company's commitment to providing a service that also accompanies Quality with Sustainability:

**Environmental Management System
(ISO 14001 certified)**

**Occupational Health and Safety Management System
(ISO 45001 certified)**

**Energy Management System
(ISO 50001 certified)**

The integrated system policy is reviewed annually and shared with Upper Management, in the awareness that leadership, commitment and involvement of top management are essential for the development and improvement of the Integrated Management System. This system establishes policies and strategic objectives for quality, environment, energy, and occupational health and safety, consistent with the company mission.

For more information on the policy, visit the [dedicated page](#).

2. Monitoraggio della Qualità

In linea con i principi di un sistema di gestione, Aeroporto di Bologna ha attivato diverse azioni volte a valutare le performance del proprio sistema e la qualità del servizio erogato, con l'obiettivo aggiuntivo di intercettare le esigenze dei passeggeri.

Accanto alle attività di audit interno sui propri processi, si eseguono rilevazioni di dati con diverse metodologie e finalità:

- ◆ Sistema Happy or Not presente in diversi punti dell'aerostazione, che consente al passeggero di esprimere un grado di soddisfazione sul servizio immediatamente usufruito;
- ◆ Indagini di Customer Satisfaction finalizzate a monitorare la soddisfazione dei passeggeri relativamente ai parametri della Carta dei Servizi, secondo le linee guida Enac GEN-06;
- ◆ Interviste per il programma ACI ASQ, programma di benchmark internazionale ACI-ASQ (Airport Customer Experience – Airport Service Quality) che permette ad AdB di confrontarsi con i principali aeroporti italiani e stranieri sui temi della qualità del servizio;
- ◆ Focus tematici, interviste volte a valutare la percezione del passeggero su alcune tematiche specifiche, quali mobilità, innovazione, sostenibilità etc.
- ◆ Rilevazione tempi di attesa per alcuni punti critici di erogazione del servizio, al fine di monitorarne le performance.

Al fine di mantenere alta l'attenzione sul tema **Qualità del Servizio** e sulla *customer experience*, in considerazione dei molteplici fattori che la influenzano, sono costantemente organizzati momenti di confronto interni e con gli *stakeholders* in diversi comitati preposti.

2. Quality Monitoring

In line with the principles of a management system, Bologna Airport has initiated several actions aimed at assessing the performance of its system and the quality of the service provided, with the additional objective of fully understanding the needs of passengers.

Alongside the internal audit activities on its processes, data will be collected with different methodologies and purposes:

- ◆ The Happy or Not system present in different points of the airport, which allows passengers to express a degree of satisfaction with the service they have just used;
- ◆ Customer Satisfaction Surveys aimed at monitoring passenger satisfaction with the metrics of the Service Charter, according to the ENAC GEN-06 guidelines;
- ◆ Interviews for the ACI ASQ program, an international ACI-ASQ (Airport Customer Experience - Airport Service Quality) benchmarking programme that allows Bologna Airport to discuss service quality issues with the main Italian and foreign airports;
- ◆ Issue focuses, interviews aimed at assessing passengers' perceptions of certain specific issues, such as mobility, innovation, sustainability, etc.;
- ◆ Measurement of waiting times for some critical service provision points, in order to monitor their performance.

With a view of maintaining a sharp focus on the topic of **Service Quality** and on the customer experience, considering the many factors that influence it, internal meetings and meetings with stakeholders are regularly organised in various committees.



3. ACI Accreditation Level 2

Nel 2024 Aeroporto di Bologna ha ottenuto il *Level 2* dell'**ACI World Airport Customer Experience Accreditation**. Questo accreditamento è un'iniziativa che si colloca all'interno del programma internazionale di benchmarking **Airport Service Quality (ASQ)** e prevede il riconoscimento progressivo dei livelli di "maturità" del processo di gestione di tutte le attività connesse alla customer experience e al miglioramento della qualità dei servizi.

Il programma è strutturato su cinque livelli di accreditamento, ciascuno dei quali valuta specifici ambiti quali: la comprensione del cliente, la strategia, la misurazione, il miglioramento operativo, la governance, la cultura dell'aeroporto, il design dei servizi/innovazione, la collaborazione con la comunità aeroportuale. Ogni livello di accreditamento richiede l'implementazione di pratiche specifiche in questi domini.

Aeroporto di Bologna ha ottenuto questo importante riconoscimento grazie all'impegno costante e alla collaborazione con tutti gli operatori aeroportuali.

3. ACI Accreditation Level 2

In 2024, Bologna Airport obtained Level 2 of the **ACI World Airport Customer Experience Accreditation**. This accreditation is an initiative that is part of the international **Airport Service Quality (ASQ)** benchmarking programme, and it provides for the progressive recognition of the "maturity" levels of the management process for all activities related to the customer experience and the improvement of the quality of services.

The programme is structured on five levels of accreditation, each of which assesses specific areas such as: understanding customers, strategy, measurement, operational improvement, governance, airport culture, service design and innovation, and collaboration with the airport community. Each level of accreditation requires the implementation of specific practices in these domains.

Bologna Airport has obtained this important recognition thanks to its ongoing engagement and collaboration with all airport operators.



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 4+ - Transition** dell'ACA (Airport Carbon Accreditation). Inoltre, nel 2022 AdB è entrato a far parte dell'Alliance for Zero Emissions Aviation, una associazione su base 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 Goals di sviluppo sostenibile (SDG) promossi con l'Agenda ONU 2030.

Commitment to the Sustainability

Bologna Airport strongly believes in the value of Sustainability as a strategic tool for developing the airport system with respect for people and the environment.

To help us achieve our sustainable development goals, we have implemented a **Sustainability Plan** that includes concrete actions for mitigating environmental impacts and protecting natural resources, improving the quality of life and well-being of the surrounding community, and providing safe and inclusive workplaces. The Sustainability Plan is based on three main pillars: **Environmental sustainability (Planet), Social sustainability (People) and Economic sustainability (Prosperity)**.

Our ambition? To create an increasingly sustainable airport for everyone: the local area, our passengers, the airport community and our partners. On the environmental front, Bologna Airport has set itself the goal of neutralising its CO2 emissions by 2030, fully in line with the commitments of the civil aviation sector, including by joining the international Airport Carbon Accreditation programme, and confirming this commitment by signing the Toulouse Declaration. The path taken by Bologna Airport has led us to reach **Level 4+** of the ACA (Airport Carbon Accreditation) **Transition**. Furthermore, in 2022 Bologna Airport joined the Alliance for Zero Emissions Aviation, a voluntary association of public and private stakeholders who share the goal of planning for the possible use of electric and hydrogen-powered aircraft.

In 2023, Bologna Airport joined the United Nations Global Compact to ratify its strong commitment to respecting and promoting the Ten Fundamental Principles on human and labour rights, the environment and the fight against corruption, and to acting in support of the objectives set out the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) promoted by the UN 2030 Agenda.

Impegno per la Parità di Genere e la Diversity, Equity & Inclusion

Aeroporto di Bologna si colloca tra le realtà più dinamiche ed attente in Italia per le politiche sulla Parità di Genere e per le politiche sulla Diversità, Equità ed Inclusione, un percorso iniziato tempo fa che ha visto due importanti momenti di attestazione.

Il primo, nel 2022, quando il gestore aeroportuale ha ottenuto la **certificazione sulla Parità di Genere** in base alla Uni PDR 125:2022 con il massimo punteggio 100/100. L'obiettivo della certificazione è quello di supportare un percorso di cambiamento culturale nelle organizzazioni e nella società, per raggiungere una Parità di Genere superando gli stereotipi legati ai ruoli e stimolando la crescita economica e sociale del paese, anche in relazione agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

Il secondo, nel 2023, quando Aeroporto di Bologna ha ottenuto la **certificazione ISO 30415:2021 - Human Resource Management - Diversity and Inclusion**. L'Aeroporto Marconi è stato valutato ad un livello di maturità "avanzato" rispetto ai principi di diversità ed inclusione nell'ambito della gestione delle persone, della governance, della leadership, della cultura, dell'inclusione e diversità, dei rapporti con i fornitori e degli stakeholders.

In entrambe le occasioni Aeroporto di Bologna è stato il primo gestore aeroportuale in Italia a conseguire le certificazioni menzionate.

All'interno dell'organizzazione, tramite una struttura di accountabilities condivise, viene garantito che i principi e gli obiettivi di DEI e parità di genere siano applicati in tutte le fasi del ciclo di vita del dipendente a partire dal processo di selezione, per l'accesso alla formazione e a tutte le politiche di sviluppo e di equilibrio vita lavorativa-vita privata, fino all'uscita dall'azienda.

Sia l'Amministratore Delegato che il Management Board sono responsabili dello sviluppo dei principi e degli obiettivi di DEI e parità di genere. Il management board viene formato sui temi della diversità e ha il ruolo fondamentale di trasmetterli a cascata su tutta l'organizzazione affinché sia promosso un ambiente di lavoro inclusivo.

Commitment to Gender Equality and Diversity, Equity & Inclusion

Bologna Airport is among the most dynamic and attentive companies in Italy for policies on Gender Equality and policies on Diversity Equity and Inclusion, a path that began some time ago and has seen two important moments of recognition.

In September 2022, the airport operator obtained the **Gender Equality certification** based on Uni PDR 125:2022 with a maximum score of 100/100. The aim of the certification is to support a process of cultural change in organisations and society, to achieve Gender Equality by overcoming stereotypes related to roles, and stimulating the country's economic and social growth, also in relation to the objectives of the UN Agenda 2030.

The second was in 2023, when Bologna Airport obtained **ISO 30415: 2021 - Human Resource Management - Diversity and Inclusion certification**. Marconi Airport has been assessed as having an "advanced" level of maturity with respect to the principles of diversity and inclusion in the areas of personnel management, governance, leadership, culture, inclusion and diversity, and supplier and stakeholder relations.

On both occasions, Bologna Airport was the first airport operator in Italy to achieve the aforementioned certifications.

Within the organisation, a structure of shared accountabilities guarantees that the principles and objectives of DEI and gender equality are applied in all phases of the employee life cycle starting from the selection process, to access to training and all of the development and work-life balance policies, until leaving the company.

Both the Chief Executive Officer and the Management Board are responsible for developing the principles and objectives for DEI and gender equality. The management board is trained on diversity issues and has the fundamental role of ensuring they trickle down across the entire organisation so that an inclusive work environment is promoted.

La società si è dotata di un **Comitato Pari Opportunità**, che garantisce l'attuazione, il monitoraggio, il mantenimento, il miglioramento continuo e la coerenza nelle politiche di DEI e parità di genere nella gestione delle persone e dell'organizzazione.

Riveste inoltre primaria importanza anche la promozione di queste tematiche fuori dal perimetro aeroportuale per influenzare positivamente comportamenti organizzativi mirati alla creazione di una società sempre più inclusiva.

Per saperne di più visita la [pagina dedicata](#).

The company has an **Equal Opportunities Committee**, which guarantees the enforcement, monitoring, maintenance, continuous improvement and consistency with DEI and gender equality policies in the management of personnel and the organisation.

Furthermore, the promotion of these issues outside the airport is also of primary importance in order to positively influence organisational behaviours that are aimed at creating an increasingly inclusive society.

To find out more, please visit the [dedicated page](#).



Impegno per l'Innovazione

L'Innovazione per Aeroporto di Bologna rappresenta un aspetto fondamentale nell'ottica di migliorare e trasformare i processi e i servizi, in un'era caratterizzata da una continua evoluzione tecnologica.

Il **Piano Innovazione** dell'Aeroporto ha molteplici obiettivi, che vanno dall'identificare una strategia digitale condivisa alla realizzazione di un aeroporto sempre più smart e digitale, al fine di aumentare l'efficienza attraverso un'organizzazione agile e in grado di adattarsi ai cambiamenti rapidi che abilitano nuovi modelli di business, fino allo sviluppo di una cultura innovativa dove si condividono saperi e si impara dagli errori.

La *customer experience* è al centro della strategia di Innovazione di Aeroporto di Bologna: anticipare i bisogni dei clienti e promuovere iniziative di cambiamento, sia esterni che interni, richiede un continuo impegno e attenzione.

Aeroporto di Bologna ha costituito un **Innovation Team**, trasversale alle varie direzioni che lavora ai progetti del Piano Innovazione.

Come naturale evoluzione dell'impegno sui temi di Innovazione, nel 2023 Aeroporto di Bologna ha ottenuto l'attestazione **ISO56002** per la sua aderenza alle linee guida sulla Gestione dell'Innovazione e nel 2025 ha ottenuto la certificazione **ISO 56001:2024**, arrivando ad essere il primo gestore aeroportuale in Italia ad ottenerla.

Per maggiori informazioni visita la [pagina dedicata](#).



Commitment to the Innovation

Innovation represents a fundamental aspect for Bologna Airport, with a view to improving and transforming processes and services in an era characterised by continuous technological evolution.

The Airport **Innovation Plan** has multiple objectives, ranging from identifying a shared digital strategy to the creation of an increasingly smart and digital airport, in order to increase efficiency through an agile organisation that is able to adapt to rapid changes that enable new business models, as well as the development of an innovative culture where knowledge is shared and mistakes are learned from.

The customer experience is at the heart of Bologna Airport's Innovation strategy: anticipating customer needs and promoting both external and internal change initiatives requires ongoing commitment and attention.

Bologna Airport has set up an **Innovation Team** which works on the projects of the Innovation Plan, involving all of the various departments.

As a natural evolution of its commitment to innovation issues, in 2023 Bologna Airport obtained **ISO56002** certification for its adherence to the guidelines on Innovation Management, and in 2025 it obtained **ISO 56001:2024** certification, becoming the first airport operator in Italy to obtain it.

For more information, visit the [dedicated page](#).



CARTA DEI SERVIZI

SERVICES CHARTER

- 30** Indicatori di Qualità
Quality Indicators
- 32** Sicurezza del Viaggio
Travel Security
- 32** Regolarità e Puntualità del Servizio
Regularity and Punctuality of the Service
- 34** Servizi di Sportello/Varco
Desk and security/passport checks services
- 34** Pulizia e Comfort
Cleanliness and Comfort
- 36** Comfort nella Permanenza in Aeroporto
Comfort during your Stay at the Airport
- 36** Informazione alla Clientela
Information for Customers
- 38** Servizi Aggiuntivi
Complementary Services
- 38** Efficacia Collegamenti Città-Aeroporto
City-Airport Connection Efficiency
- 40** 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 2024 e gli obiettivi che ci siamo dati per il 2025, 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 2024;
- nella quarta colonna l'Obiettivo 2025.



Nota Metodologica

Campione d'indagine: 9.204 intervistati.

Parametro:	Numerosità:
Tempo di attesa al check-in	5.998
Tempo di attesa ai varchi	4.200
Tempo di attesa alla biglietteria	1.200
Tempo di attesa al controllo passaporti	1.800
Tempo di discesa del primo passeggero	1.808
Tempo di attesa al tax refund	600
Tempo di attesa per la riconsegna primo e ultimo bagagli	21.960



Quality Indicators

In the following tables you will find the quantity and quality parameters reached by Bologna Airport in 2024 and the targets for 2025, as presented in 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 2024 result;
- in the fourth column the 2025 target.



Methodology

Survey sample: 9,204 interviews.

Criteria:	Respondent:
Queuing time at check-in	5.998
Queuing time at security checkpoints	4.200
Queuing time at ticket counters	1.200
Queuing time at passport control	1.800
Time taken by the first passenger to disembark	1.808
Waiting time at tax refund counter	600
Waiting time before delivery of first and last piece of luggage	21.960



Sicurezza del Viaggio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,2	98,5
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,5	98,5



Regolarità e Puntualità del Servizio

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	69,7	80
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio	primo bagaglio (nel 90% dei casi)	23'59"	25'00"
	ultimo bagaglio (nel 90% dei casi)	29'59"	30'50"
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1.000 pax in partenza	0,27‰	0,5‰
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block on nel 90% dei casi	5'26"	5'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98	97



Travel Security

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	99.2	98.5
Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	99.5	98.5



Regularity and Punctuality of the Service

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Overall on-times	Overall on-time flights on all departing flights	69.7	80
Waiting time before first and last baggage delivery	First piece (in 90% of cases)	23'59"	25'00"
	Last piece (in 90% of cases)	29'59"	30'50"
Total misrouted departing baggage pieces	number of non delivered pieces at destination/1,000 departing passengers	0,27‰	0,5‰
Waiting time on board for first passenger disembarkation	waiting time from arrival in 90% of cases	5'26"	5'00"
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	98	97



Servizi di Sportello/Varco

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	20'08"	15'50"
Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	98,4	96
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	8'50"	5'20"
Percezione attesa in coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	98,3	96
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	99,3	96



Pulizia e Comfort

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	98,1	97
Percezione livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,6	97



Desk and security/passport checks services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	20'08"	15'50"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	98.4	96
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	8'50"	5'20"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	98.3	96
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	99.3	96



Comfort and Cleanliness

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	98.1	97
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	99.6	97



Comfort nella Permanenza in Aeroporto

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	93,2	92
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, scale mobili)	% pax soddisfatti	95,5	97
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	98,1	97
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	98,1	97



Informazione alla Clientela

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,3	98
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	99,3	96
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	96,1	98,5
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint/security)	% pax soddisfatti	99,3	99
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	97,9	96



Comfort during your Stay at the Airport

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	93.2	92
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	95.5	97
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	98.1	97
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	98.1	97



Information for Customers

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	99.3	98
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	99.3	96
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	96.1	98.5
Perception on professionalism of staff (infopoints and security checkpoints)	% satisfied passengers	99.3	99
Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% satisfied passengers	97.9	96



Servizi Aggiuntivi

Indicatore	Unità di Misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione della disponibilità/qualità/prezzo di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	95	92
Percezione della disponibilità/qualità/prezzo di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	94,9	92
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack forniti	% pax soddisfatti	75,9	92
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	98,5	95
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	88,3	91,5
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 2024	Obiettivo 2025
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	94,1	97
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	94,2	95



Complementary Services

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Perception on availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	95	92
Perception on availability/quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	94.9	92
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	75.9	92
Perception on wi-fi connection within the terminal	% satisfied passengers	98,5	95
Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% satisfied passengers	88.3	91.5
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 2024	Target for 2025
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	94.1	97
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	94.2	95



Passeggeri a Ridotta Mobilità

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	99,9	99
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	99,9	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	99,8	97
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	0,0003	0,001



Passengers with Reduced Mobility

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
Perception on state and efficiency of supplied equipment	% of satisfied PRM	99.9	99
Perception on personnel training level	% of satisfied PRM	99.9	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	99.8	97
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	0.0003	0.001

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
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	99,5	97
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	94,9	96
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100	99
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100	99



Tempi di Attesa dei Passeggeri in Partenza

PRM prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	07'42"	13'10"

PRM non prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	07'29"	16'00"



Tempi di Attesa dei Passeggeri in Arrivo

PRM prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05'06"	05'50"

PRM non prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	06'00"	09'00"

Area of evaluation	Unit of measurement	Result 2024	Target for 2025
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	99,5	97
Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% of satisfied PRM	94.9	96
Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% of satisfied PRM	100	99
Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% of satisfied PRM	100	99



Waiting Times for Departing Passengers

Booked PRM	Result 2024	Target for 2025
Waiting times in minutes in 90% of cases	07'42"	13'10"

Non Booked PRM	Result 2024	Target for 2025
Waiting times in minutes in 90% of cases	07'29'	16'00"



Waiting Times for Arriving Passengers

Booked PRM	Result 2024	Target for 2025
Waiting times in minutes in 90% of cases	05'06"	05'50"

Non Booked PRM	Result 2024	Target for 2025
Waiting times in minutes in 90% of cases	06'00"	09'00"



GUIDA AI SERVIZI

SERVICES GUIDE

- 46** Come raggiungere l'aeroporto
How to reach the airport
- 56** Parcheggi e servizi
Car Parks and Services
- 58** Informazioni sui Voli e Turistiche
Flight and Tourist Information
- 62** Servizi aeroportuali
Airport Services
- 66** Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità
Services for Passengers with Reduced Mobility
- 78** Consigli di viaggio
Travelling information
- 82** Numeri utili
Useful phone numbers



Collegamenti Autostradali e Ferroviari



Motorway and Railway Connections



□ Rete autostradale
Motorway network

■ Rete ferroviaria
Railway network



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 videosorvegliata e attrezzata sotto alla stazione del Marconi Express. Sono presenti rastrelliere per la ricarica elettrica di ebike e monopattini elettrici.

Bike sharing



E' presente presso la bike station un'area di prelievo e rilascio del bike sharing cittadino Ridemovi

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: **CAT** +39 051 4590, **CO.TA.BO.** +39 051 372727

By bicycle



A cycle-pedestrian route within the airport grounds with a video-monitored and equipped bicycle and scooter parking area under the Marconi Express station. There are racks for electric charging of e-bikes and electric scooters.

Bike sharing



There is a borrow and return area for the Ridemovi city bike sharing service at the bike station

Rent a car with driver

COSEPURI Reservations: tel. + 39 051 519090

SACA Reservations: tel. + 39 051 6349444

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 AV (via Carracci)
 Info: www.marconiexpress.it



LINEA Q
Orario Diurno : Aeroporto - Ospedale Maggiore
Orario Notturno: Aeroporto – Stazione Centrale
 Informazioni: tper.it/lineaq



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 - AV Train Station (via Carracci)
 Info: www.marconiexpress.it



LINE Q
Daytime : Airport - Maggiore Hospital
Night-time: Airport – Train station
 Info: tper.it/lineaq



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

By bus 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)

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
- EUROPCAR TEL. +39 051 6472052
- GOLDCAR TEL. +39 051 6472111
- HERTZ, DOLLAR, THRIFTY TEL. +39 051 6472188
- ITALY CAR RENT TEL. +39 051 382758
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO TEL. +39 051 5870782
- NOLEGGIARE TEL. +39 06 56557837
- RENTAL PLUS TEL. +39 051 6472128
- SICILY BY CAR TEL. +39 051 6472128
- SIXT RENT A CAR TEL. +39 349 0064313
- ITALY CAR RENT TEL. +39 051 0218845
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO TEL. +39 051 6472006
- NOLEGGIARE TEL. +39 051 0025911
- RENTAL PLUS
- SICILY BY CAR
- SIXT RENT A CAR

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
- EUROPCAR TEL. +39 051 6472052
- GOLDCAR TEL. +39 051 6472111
- HERTZ, DOLLAR, THRIFTY TEL. +39 051 6472188
- ITALY CAR RENT TEL. +39 051 382758
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO TEL. +39 051 5870782
- NOLEGGIARE TEL. +39 06 56557837
- RENTAL PLUS TEL. +39 051 6472128
- SICILY BY CAR TEL. +39 051 6472128
- SIXT RENT A CAR TEL. +39 349 0064313
- ITALY CAR RENT TEL. +39 051 0218845
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO TEL. +39 051 6472006
- NOLEGGIARE TEL. +39 051 0025911
- RENTAL PLUS
- SICILY BY CAR
- SIXT RENT A CAR



P Parcheggi e Servizi

P1 TERMINAL



P2 BUSINESS



P3 COMFORT



PARCHEGGIO MOTO



Motorcycle parking

CAR VALET



P4 LONG STAY



P EXPRESS



P6 Nord P6 Sud SMART



T Telepass abilitato
Telepass access

UnipolMove UnipolMove abilitato
UnipolMove access

P Parcheggio disabili
Accessible parking

P Parcheggio disabili max 3 ore
Accessible parking max 3 hours

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



Servizio di custodia H24.
Cura e manutenzione dell'autovettura.
Tel: +39 051 6479381



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 e CHECK-IN (piano terra), IMBARCHI (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: info@bologna-airport.it



Car washing and sanitation service.
Care and maintenance service.
Tel: +39 051 6479381



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 and CHECK-IN (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: info@bologna-airport.it

P Car Parks and Services

Informazioni sui Voli e Turistiche

Punto Informazioni I-Care

Piano terra, uscita area Arrivi
 Orario apertura al pubblico 05:00 – 24:00
 Tel + 39 051 6479615 orario 06:00 – 22:00
 info@bologna-airport.it

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 Airport Free Wi-Fi



Connessione gratuita e illimitata disponibile in tutta l'area aeroportuale alla rete **Emilia Romagna free WIFI**.

Flight and Tourist Information

I-Care Information Point

Ground floor, Arrivals area exit
 Opening times 05:00 – 24:00
 Tel + 39 051 6479615 opening times 06:00 – 22:00
 info@bologna-airport.it

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 Airport Free Wi-Fi



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

IL TUO PARCHEGGIO IN AEROPORTO

SCONTI
FINO AL 30%





Servizi Aeroportuali

Per il quinquennio 2024-2027, 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 2025 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

Airport4Kids

Sono disponibili 5 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 2024-2027, Marconi Airport of Bologna has approved an **Investment Plan** of 216 million Euros for infrastructure development, sustainability and technology and process innovation. During 2025, 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

Airport4Kids

There are 5 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 e vicino alla tabaccheria; altre postazioni sono in area arrivi e partenza Schengen e extra Schengen.

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;

Tel. +39 051 6472386

Bancomat

Postazione bancomat presso area check-in piano terra, area arrivi landside, area riconsegna bagagli schengen e extra-schengen, area imbarchi schengen.

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

* Chiusura temporanea

Charging stations for electronic devices

Free stations equipped for recharging electronic devices are available, located on the ground floor in the check-in area and near the tobacco shop; other stations are in the Schengen and non-Schengen arrivals and departures areas.

Vat refund

Ground floor, arrivals area

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

Money exchange

Ground floor, Arrivals area;

First floor, next to the escalators.

Tel. 051 6472386

ATM

ATM machines at check-in area (ground floor), arrivals area, Schengen and extra-Schengen baggage reclaim areas, Schengen departure area.

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

* Temporary closure



Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità

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

Per ricevere assistenza

Nel prenotare il viaggio aereo, occorre fare richiesta di assistenza alla compagnia aerea specificando eventuali particolari necessità del passeggero, 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, del Piazzale dei Servizi (BUS) e della stazione Marconi Express;
- Special assistance reception;
- Banchi check-in;
- Presidio Parcheggio.

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, Service Area (BUS) and the Marconi Express station;
- Special assistance reception;
- 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;
- 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 tattile: al piano terra conduce dall'entrata principale e dall'entrata nell'area check-in fino alla Special Assistance reception, e al primo piano dall'entrata principale all'ascensore. All'inizio di ogni percorso è presente una mappa tattile.
- 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:

- 5 Help Phone: telefoni dedicati, presenti in prossimità degli ingressi dell'aerostazione;
- Special Assistance Reception (al piano terra);
- Banche check-in (al piano terra);
- Presidio Parcheggio (Parcheggio Multipiano P2 Business);

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;
- 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 and from the check-in main entrance up to the Special Assistance Reception, while on the first floor it leads from the main entrance up to the lift. At the beginning of every loges routes, there is a tactile map;
- Lifting vehicles: available for boarding and disembarking passengers, including those who are accompanied. There's a tactile maps at the beginning of every routes;
- 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:

- 5 Help phone sets: dedicated telephones, located near the entrances to the terminal;
- Special Assistance Reception (ground floor);
- Check-in desks (ground floor);
- Parking Control Office (P2 Business 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 Parcheggi, (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 Parcheggi, (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 (sia di andata che di ritorno) 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 Parcheggi 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

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 12 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.



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 12 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.

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

- I-CARE INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - DIREZIONE AEROPORTUALE Tel. +39 051 6479690
- DOGANA Tel. +39 051 6479348
- 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 0659944709
- VETERINARIO Tel. +39 06 59944711
- VIGILI DEL FUOCO Tel. +39 06 59944710
- POLIZIA LOCALE Tel. +39 051 6479642
- Tel. +39 051 6479371



Useful phone numbers

Airport Bodies

- I-CARE INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - CIVIL AVIATION AUTHORITY Tel. +39 051 6479690
- CUSTOMS Tel. +39 051 6479348
- GUARDIA DI FINANZA Tel. +39 051 6479334
- BORDER POLICE Tel. +39 051 6479641
- AIRPORT FIRST AID Tel. +39 051 6479790
- HEALTH AUTHORITY Tel. +39 0659944709
- VETERINARY SERVICE Tel. +39 06 59944711
- FIRE BRIGADE Tel. +39 06 59944710
- CITY POLICE Tel. +39 051 6479642
- Tel. +39 051 6479371





Informazioni, Assistenza e Reclami

La normativa sui **Diritti del Passeggero - Regolamento (CE) 261/2004 e Regolamento (CE) 1107/2006** - (<https://www.enac.gov.it/passeggeri/dirittidei-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.

La politica di AdB non si limita a garantire il rispetto dei Diritti del Passeggero, come stabilito dal regolamento sopracitato, ma pone grande attenzione alle **segnalazioni** e **reclami**, così come alle **richieste di informazioni** e **assistenza** e infine alle eventuali **nuove esigenze** espresse, attraverso una varietà di canali che confluiscono in un innovativo strumento di Customer Relationship Management (CRM). La piattaforma CRM permette infatti un'efficace raccolta delle segnalazioni e dei reclami in linea con il Sistema di Gestione Qualità e i requisiti ISO.

Ad ogni richiesta pervenuta viene data una prima risposta al massimo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previa verifica con le funzioni competenti.

Inoltre, le segnalazioni che giungono dai passeggeri vengono esaminate al fine di identificare azioni necessarie per il miglioramento continuo dei servizi.

Per inviare una segnalazione potete utilizzare i seguenti metodi:

1. UTILIZZANDO IL MODULO DEDICATO sul nostro [sito internet](#)

in cui sono presenti due sezioni:

- una dedicata all'*Assistenza, informazioni e suggerimenti*;
- ed una per i *Reclami*;

2. E-MAIL, scrivendo direttamente all'indirizzo

info@bologna-airport.it;

3. QR CODE qui accanto, 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.



Information, Assistance and Complaints

The 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 the protections in the event disruptions such as denied boarding, prolonged flight delays or cancellations, and the rights of passengers with disabilities or reduced mobility.

AdB's policy is not limited to guaranteeing respect for Passenger Rights, as established by the aforementioned regulation, but places great importance also on **reports** and **complaints**, as well as **requests for information** and **assistance** and finally to any **new needs** expressed, through a variety of channels that converge in an innovative Customer Relationship Management (CRM) tool. The CRM platform allows the effective collection of reports and complaints in line with the Quality Management System and ISO requirements.

An initial response is given to each request received, no later than 30 days from the date of receipt, after checking with the competent functions.

In addition, reports from passengers are examined in order to identify any actions necessary for the continuous improvement of services.

To submit a report, you may use the following methods:

1. USING THE DEDICATED FORM on our [website](#) where there are two sections:

- one dedicated to *Assistance, information and suggestions*;
- and one for *Complaints*;

2. E-MAIL, by writing directly to the address

info@bologna-airport.it;

3. QR CODE opposite, by scanning it with your 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, Sustainability, Quality & ICT
Aeroporto Marconi di Bologna

Progetto grafico a cura di/Graphic layout by:

Alberto Zambelli
Comunicazione e Ufficio Stampa
Aeroporto Marconi di Bologna

Punto Informazioni I-Care

Piano terra, uscita area Arrivi
Orario apertura al pubblico 05:00 – 24:00
Tel + 39 051 6479615 orario 06:00 – 22:00
info@bologna-airport.it

Segui Aeroporto di Bologna su/Follow us on:

Facebook: @aeroportomarconibologna

Twitter: @BLQairport

Instagram: @bologna_airport

YouTube: Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna

LinkedIn: Aeroporto Marconi di Bologna

BLQairport App disponibile per\available for:

Android



iPhone

