

A man in a dark suit and glasses stands in a modern airport terminal. He is holding a light-colored suitcase. Above him is a large, cylindrical, illuminated light fixture. The background shows a curved wall with a large window displaying a cityscape and some text. The overall atmosphere is clean and contemporary.

# CARTA DEI SERVIZI 2025

SACBO SpA

MILAN  
BERGAMO  
AIRPORT

**BGY**



## Contenuti Contents

Introduzione alla carta dei servizi.....	4
The service charter at a glance	
Il gestore aeroportuale: S.A.C.B.O. S.P.A.....	4
The airport management company: S.A.C.B.O. S.P.A.	
Qualità, ambiente, salute e sicurezza di operatori e passeggeri ...	16
Quality, environment, workers' and passengers' health	
Tabelle indicatori .....	18
Indicator tables	
Caratteristiche tecniche dell'aeroporto .....	25
Airport technical data	
Come arrivare.....	26
How to get here	
Contatti .....	32
Contacts	
Servizi.....	38
Services	
Mappa terminal.....	46
Terminal map	
Mappa parcheggi.....	50
Parking map	
Assistenza passeggeri a ridotta mobilità.....	52
Assistance for passengers with reduced mobility	
Norme di sicurezza .....	62
Security regulations	
Aspetti relativi ai parcheggi autovetture .....	72
Car parking issues	
Diritti dei passeggeri .....	78
Passengers rights	
Aspetti relativi ai bagagli.....	78
Baggage issues	
Segnalazioni/reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'aeroporto di Milano-Bergamo .....	86
Signals/complaints and suggestions related to Milan-Bergamo airport services	
Compagnie aeree.....	100
Operating airlines	

## Introduzione alla Carta dei Servizi

La Carta dei servizi si divide in tre sezioni: la prima contiene una presentazione della struttura aziendale, dei servizi forniti e informazioni utili per il passeggero, nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente; la seconda illustra l'elenco degli indicatori di qualità (puntualità, tempi di attesa ecc.) divisi per fattori mentre la terza le informazioni utili al passeggero per affrontare problematiche connesse a: ritardi, cancellazioni, negato imbarco, disagi inerenti il bagaglio o particolari necessità di assistenza all'imbarco o sbarco (persone con disabilità, minori).

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

S.A.C.B.O. S.p.A. è concessionaria (attraverso ENAC) dell'allora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la gestione dell'Aeroporto di Milano Bergamo con il compito di amministrare le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto.

La SACBO, in qualità di gestore aeroportuale garantisce:

- l'organizzazione e gestione dell'attività aeroportuale nel suo complesso;
- la pianificazione, progettazione, realizzazione, manutenzione e utilizzo delle infrastrutture, degli impianti e delle aree;
- la gestione delle emergenze aeroportuali per quanto di propria competenza;
- la gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- l'erogazione diretta dei servizi centralizzati (es. informazioni relative alla regolarità dei voli);
- il controllo e il coordinamento delle attività dei vari operatori presenti in aeroporto.

In tal senso ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), a fine 2016, ha ribadito che l'Aeroporto di Milano Bergamo è conforme a quanto previsto dal Regolamento UE 139/2014 attraverso rilascio di apposito Certificato di Aeroporto n° IT.ADR.0003 e continua a garantirne l'idoneità per le operazioni di traffico aereo commerciale attraverso il Programma di Sorveglianza della Certificazione di Aeroporto.

SACBO, in aggiunta al ruolo di gestore aeroportuale, ha costituito una società unipersonale denominata "BGY International Services S.r.l." che esercita la funzione di handler ed assiste i vettori erogando servizi a: passeggeri, bagagli, aeromobili e merci.

Anche questi servizi sono stati certificati da ENAC sulla base del D.Lgs 18/99 che recepisce in ambito nazionale quanto previsto da regolamenti e direttive europee del settore del trasporto aereo.

## The Service Charter at a glance

The Service Charter reports three sections: the first contains a presentation of the company structure, the services provided and useful information for the passenger, as well as the environmental awareness policy; the second describes the list of quality indicators (punctuality, waiting times, etc.) divided by factors while the third offers useful information for passengers so that they can deal with problems connected to delays, cancellations, denied boarding, baggage mishandling or specific needs of assistance in boarding or disembarkation (passengers with disabilities, minors).

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

S.A.C.B.O. S.p.A. is the holder of a concession (through ENAC) by what at that time was called Italian Ministry of Infrastructures and Transportation for the management of Milan Bergamo Airport, with the task of administering the airport infrastructures as well as coordinating and supervising the activities of the various private operators at the airport.

As the company responsible for managing the airport, SACBO guarantees:

- the organisation and management of overall airport activity,
- the planning, design, development, maintenance and use of airport infrastructures, systems and areas,
- the management of any airport emergencies within its authority,
- the management of passenger, baggage and cargo security checks,
- the direct provision of centralised services,
- the control and coordination of the activities of the various operators in the airport.

The aforementioned activities have been verified by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) which, at the end of 2016, confirmed that Milan Bergamo's airport complies with requirements of REG EU 139/2014 and issued an ad hoc Aerodrome Certificate Nbr. IT.ADR.0003, ENAC continues to guarantee airport qualification to commercial air traffic operations by means of a monitoring program of aerodrome certification.

In addition to its role of airport management company, SACBO founded a company whose hold the total amount of capital shares. This company is called "BGY International Services S.r.l." and performs the role of handler and assists air carriers by providing services for passengers, baggage, aircraft and goods. These services have also been certified by ENAC in accordance with standard (D.Lgs 18/99) which implement, at the domestic level, the provisions of European regulations and directives in the air transport sector.

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

S.A.C.B.O. S.p.A. - Società per l'Aeroporto Civile di Bergamo - Orio al Serio è una società per azioni con capitale sociale ripartito tra:

- SACBO S.p.A.;
- Amministrazione Provinciale di Bergamo;
- C.C.I.A.A. di Bergamo;
- SEA Società Esercizi Aeroportuali S.p.A.;
- Banco BPM S.p.A.;
- Intesa San Paolo S.p.A.;
- Heidelberg Materials Italia Cementi S.p.A. in forma abbreviata HM Italia Cementi SpA;
- Confindustria Bergamo;
- Aeroclub Taramelli;
- Comune di Bergamo.

Nell'ambito del proprio piano di sviluppo, SACBO si è posta quali obiettivi:

- 1) l'aumento di comfort, sicurezza e facilità di utilizzo dell'aeroporto;
- 2) l'adeguamento di infrastrutture, impianti e attrezzature relativi al traffico aeronautico in modo da offrire i migliori livelli di servizio in campo internazionale;
- 3) il controllo, la gestione e la riduzione dell'impatto ambientale dell'attività aeroportuale sul territorio circostante;
- 4) i rapidi collegamenti via terra tra scalo ed i suoi mercati attraverso l'intermodalità.

Il percorso di conseguimento degli obiettivi citati ha comportato investimenti relativi a:

### a) Terminal passeggeri (servizi tecnici e commerciali)

- nell'Estate 2024 sono stati inaugurati sia due ascensori in corrispondenza delle scale di collegamento tra il piazzale ed i GATE A7 e A8, sia il nuovo ascensore tra la Sala Amica posta al primo piano del Terminal e gli stalli dei mezzi adibiti al trasporto passeggeri PRM posti al piano terra lato piazzale. Verrà inoltre effettuata la progettazione esecutiva degli ascensori di due ulteriori gate. Questi collegamenti verticali rispondono alla politica di adeguamento del Terminal intrapresa da SACBO per migliorare l'accessibilità a persone diversamente abili e famiglie con bambini;
- nei primi mesi dell'anno 2024 sono stati completati tutti gli impianti integrati nelle sedute dei gates Schengen ed extra Schengen che permettono ai passeggeri di poter ricaricare gratuitamente i loro

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

S.A.C.B.O. S.p.A. - Società per l'Aeroporto Civile di Bergamo - Orio al Serio (Bergamo-Orio al Serio Civil Airport Company) is a joint-stock company with share capital divided between the following stakeholders:

- SACBO S.p.A.;
- Amministrazione Provinciale di Bergamo;
- C.C.I.A.A. di Bergamo;
- SEA Società Esercizi Aeroportuali S.p.A.;
- Banco BPM S.p.A.;
- Intesa San Paolo S.p.A.;
- Heidelberg Materials Italia Cementi S.p.A., HM Italia Cementi S.p.A. for short.
- Confindustria Bergamo;
- Aeroclub Taramelli;
- Comune di Bergamo.

Within the context of its own development plan, SACBO has set itself the following goals:

- 1) increasing the airport's comfort, safety and friendly use;
- 2) upgrading infrastructure, systems and equipment linked to air traffic in order to offer the highest levels of service in the international sphere;
- 3) monitoring, managing and reducing the environmental impact of the airport's activity on the surrounding area;
- 4) rapid overland links between the airport and its markets through intermodality.

The path to keep the mentioned goals implicated the following investments:

### a) The passenger terminal (technical and commercial services)

- Summer 2024 saw the inauguration of two lifts in the area of the stairs leading from the apron to Gates A7 and A8, as well as a new lift positioned between the Sala Amica on the first floor of the terminal and the parking area for PRM transportation vehicles on the ground floor, on the apron side. Executive plans for lifts for two additional gates are due to be drafted. These vertical connections are in line with the terminal adaptation policy adopted by SACBO to improve accessibility for persons with disabilities and families with children.
- The first few months of 2024 saw completion of all the systems integrated into the seating for the Schengen and non-Schengen gates, allowing passengers to be able to charge their phones

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

cellulari/tablet, il totale numero di postazioni di ricarica è stato incrementato da 152 al 31/12/2023 a 338 al 31/12/2024;

- infine, nell'autunno 2024 è stato riqualificato ed ampliato il blocco servizi igienici nell'area di imbarco Schengen dell'aerostazione al primo piano in corrispondenza della zona denominata "PIAZZETTA TESTA";
- a partire dall'inizio dell'anno 2024 si è dato il via al nuovo e importante ampliamento della parte est del Terminal. Tale ampliamento prevede una fase esecutiva di circa 2 anni ed ha come obiettivi principali quello di realizzare nuove aree destinate al piano terra, con ampliamento della sala check-in ed al piano primo con la realizzazione della nuova area filtri sicurezza, i quali saranno spostati dall'attuale posizione al piano terra. Oltre all'installazione dei nuovi filtri di sicurezza sarà realizzata una nuova area duty free. I lavori in argomento condurranno all'aumento del numero di gate, verranno introdotti due nuovi gates extra Schengen e l'attuale gate extra Schengen B5 verrà modificato in modo da essere utilizzabile come gate Schengen. Si prevede l'ultimazione del piano terra entro l'inizio dell'estate 2025, mentre l'ultimazione del primo piano è prevista nel dicembre 2025. A conclusione dell'intervento oggetto del presente paragrafo, le aree del terminal a disposizione dei passeggeri saranno incrementate di circa il 20% rispetto al valore di fine 2023.

### b) Connettività via terra e servizi al traffico veicolare

- nell'estate del 2024 si è concluso il cantiere di realizzazione del sottopasso e della piazza pedonale coperta da pensilina che collegherà il Terminal alla nuova stazione ferroviaria, si prevede che la stazione ferroviaria occuperà l'area più adiacente al sottopasso autostradale, il quale unisce il parcheggio del centro commerciale Orio Center alla SP 116 di accesso all'aeroporto. Le opere del sottopasso e della pensilina sono a carico SACBO; Rete Ferroviaria Italiana (RFI) ha aperto i cantieri per il collegamento ferroviario della Stazione centrale di Bergamo all'Aeroporto di Orio, mentre la conclusione dei lavori è prevista per la fine dell'anno 2026;
- nel corso del biennio 2023/2024 si è provveduto alla demolizione degli edifici cargo e courier nonché della mensa aziendale ad est del Terminal, nell'ottica di liberare le aree per la realizzazione della

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

and tablets at no cost. The total number of charging positions have been increased from 152 as of 31/12/2023 to 338 as of 31/12/2024.

- Lastly, refurbishing and expansion works were carried out on the toilets in the Schengen boarding area of the terminal on the first floor, near the "PIAZZETTA TESTA" zone.
- The beginning of 2024 marked the commencement of new and significant expansion works on the eastern section of the Terminal. These expansion works are due to last for approximately 2 years, and the main aim is to create new areas on the ground floor, with the expansion of the check-in hall, and on the first floor, with the creation of a new area for security controls, which will move from its current location on the ground floor. In addition to the new security controls, a new duty-free area will also be built. The works in subject will lead to an increase in the number of gates, with the creation of two new non-Schengen gates, and the modification of the current non-Schengen gate B5 to allow it to be used as a Schengen gate. The ground floor is due to be completed by the beginning of summer 2025, while the first floor is scheduled to be completed in December 2025. Completion of the works detailed in this paragraph will result in an increase in the terminal areas dedicated to passengers of approximately 20% over figures as of the end of 2023.

### b) Land transport links and services for vehicle traffic

- Summer 2024 marked the end of works for the construction of the underpass and the pedestrian plaza, protected by a canopy, which will link the Terminal to the new railway station. Plans are for the railway station to be positioned in the area closest to the motorway underpass, which connects the car park of the Orio Center mall to the SP116 airport-access road. The works for the creation of the underpass and canopy were organized by SACBO. The railway company Rete Ferroviaria Italiana (RFI) has commenced works for the railway link from Bergamo Central Station to Orio airport, and these are due to be completed at the end of 2026.
- 2023-2024 saw the demolition of the cargo and courier buildings, as well as the company canteen, to the east of the Terminal, with the aim of freeing the relative areas for the construction of

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

futura viabilità sud di accesso allo scalo per i passeggeri dal lato est (Comune di Grassobbio), quale alternativa all'attuale unico accesso da ovest mediante SP116. Se nel corso del 2024 si è realizzato in via provvisoria un ulteriore parcheggio passeggeri (P1 Est), nel corso del 2025 verrà realizzato l'accesso viabilistico al terminal da est. Questo primo collegamento, insieme al parcheggio, sono opere propedeutiche ai lavori di riqualifica viaria definitiva, le cui attività sono programmate per il 2026. Verranno inoltre progettati ascensori ai Gate A9 - A10, realizzazione ascensori ai Gate A11 - A12, più la conversione dell'attuale Gate extra Schengen B05 in Gate Schengen A16 con introduzione parete divisoria in modo da modificare contestualmente le aree extra Schengen e Schengen.

### c) Operatività aeronautica

- a maggio del 2024 si è concluso il lavoro di realizzazione della nuova via di rullaggio a nord del sedime, unitamente all'ampliamento del lato più ad est del piazzale aeromobili nord. Queste due opere comportano una migliorata operatività aeronautica con la possibilità di raggiungere le testate pista sia da nord che da sud con le medesime tempistiche, inoltre tali opere dotano l'aeroporto di un'ulteriore piazzola di sosta per i voli passeggeri e merci.

### d) Qualità

- Certificazione di qualità sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 9001 (ottenuta nel 2003);
- introduzione di sistemi automatizzati per la rilevazione della qualità dei servizi forniti (puntualità dei voli, tempi di attesa per i PRM, tempi di attesa al check-in, ai controlli di sicurezza, ai controlli passaporti ed alla riconsegna dei bagagli).

### e) Ambiente

- Certificazione ambientale sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 14001 (ottenuta nel 2008);
- monitoraggio in tempo reale delle emissioni rumorose attraverso centraline la cui ubicazione è stata congiuntamente definita con gli enti territoriali delle aree adiacenti l'aeroporto e il cui immediato risultato è riscontrabile nella modifica delle rotte di atterraggio e decollo degli aeromobili e nell'inibizione di utilizzo di attività aeronautiche fortemente impattanti sul livello di rumore circostante;
- monitoraggio sistematico della qualità dell'aria avviato in collabo-

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

a future southern passenger access road to the airport from the east (municipality of Grassobbio), offering an alternative to the current and only access road from the west, via the SP116. 2024 saw the creation of provisional additional passenger parking (P1 East), in 2025 it will be introduced the vehicular access to the terminal from eastern area. Together with the parking area, these initial connection works are in preparation for definitive requalification of the road network, which is due to begin in 2026. Plans are also due to be drafted for lifts at Gates A9 and A10, the construction of lifts at Gates A11 and A12, as well as the conversion of the current non-Schengen Gate B05 into Schengen Gate A16, with the installation of partitions that will result in the modification of both the non-Schengen and Schengen areas.

### c) Air traffic operations

- May 2024 saw completion of works for the construction of the new taxiway to the north of the airport, as well as the expansion of the easternmost side of the northern aircraft apron. These two projects have resulted in an improvement to aviation operations, allowing the runway heads to be reached from both the north and the south in the same amount of time. These works also provided the airport with an additional aircraft stand for passenger and cargo flights.

### d) Quality

- Quality Certification in accordance with the UNI EN ISO 9001 international standard (kept in 2003)
- Introduction of automated systems for testing the quality of provided services (flight punctuality, for PRM waiting times for assistance, at check-in, at security checkpoints and passports' control, waiting times for luggage picking up were introduced too).

### e) Environment

- Environmental certification in accordance with the UNI EN ISO 14001 international standard (kept in 2008);
- Real-time monitoring of noise emissions by means of monitoring stations, the location of which has been jointly established with local authorities in the areas closed to the airport. The immediate result can be seen in the modification of landing and take-off routes and the prohibition on using aviation activities

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

- razione con l'Agenzia Regionale Protezione Ambientale (ARPA) Lombardia;
- costruzione di barriere antirumore a protezione degli abitati adiacenti al sedime aeroportuale; isolamento acustico di edifici pubblici e abitazioni private;
  - attivazione isola ecologica per la raccolta e la gestione differenziata dei rifiuti con l'obiettivo ultimo della massimizzazione del riutilizzo della materia prima componente il rifiuto;
  - sistematica introduzione di illuminazione piste, piazzali e terminal passeggeri con tecnologia led a basso consumo di energia;
  - a livello impiantistico la via di rullaggio e l'ampliamento del piazzale aeromobili a nord della pista, già sopra citati, hanno comportato un incremento considerevole dell'impianto di illuminazione notturna sia delle aree di movimento degli aeromobili (Pista e Raccordi) che dei piazzali di sosta aeromobili. Queste illuminazioni, in gergo tecnico AIUTI VIDEO LUMINOSI (AVL), sono state realizzate con circuiti elettrici in bassa tensione e con l'installazione di faretti a tecnologia led che consentiranno un consumo di energia elettrica drasticamente minore rispetto al passato;
  - entro la primavera del 2025 verrà messo in funzione l'impianto fotovoltaico nell'area parcheggio P3. La produzione energetica rinnovabile di tale impianto verrà destinata completamente a sostenere il fabbisogno energetico del Terminal riducendo l'impatto ambientale dello stesso;
  - nell'ottica di uno sviluppo ambientale sostenibile è, inoltre, in atto da diversi anni il rinnovo dei mezzi operativi, con il passaggio da trazione con uso di combustibili fossili a trazione elettrica. Il passaggio alla mobilità elettrica sta comportando una serie di interventi per la dotazione all'interno dei piazzali aeromobili e nelle aree adibite al parcheggio dei mezzi di piazzale, di adeguate colonnine per la ricarica elettrica. In particolare, all'inizio dell'anno 2025 verrà resa disponibile una nuova cabina elettrica adibita a stazione di ricarica a sud del sedime per veicoli anche di grandi dimensioni, come ad esempio i bus adibiti al trasporto passeggeri. Non solo, nel corso del 2025 verrà effettuata la progettazione di nuove cabine elettriche a nord del sedime che alimenteranno una serie di postazioni di ricarica ubicate nelle piazzole di parcheggio degli aeromobili nel piazzale nord. L'opera verrà eseguita a cavallo tra gli anni 2025 e 2026;
  - il Gruppo SACBO redige già dal 2022, su base volontaria, il Report di Sostenibilità, inserendo, già a partire da questo documento, alcuni elementi di rendicontazione che costituiranno parte delle richieste normative applicabili al Gruppo della futura entrata in

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

- with a strong impact on the level of surrounding noise;
- Systematic monitoring of air quality implemented in collaboration with the Lombardy Region's Agenzia Regionale Protezione Ambientale (ARPA, Regional Environmental Protection Agency);
  - Construction of noise barriers to protect the villages immediately adjoining the airport grounds, soundproofing of public buildings and private housing;
  - Introduction of ecological "oasis" for waste collection and separation with the final objective of maximising reuse of primary materials comprising the waste;
  - Introduction of led technology for lighting runway, taxi-ways and aircraft's parking areas in order to reduce energy consumption;
  - From a systems point of view, the aforementioned taxiway and the expansion of the aircraft apron to the north of the runway have been accompanied by a significant expansion of the night-time lighting system for both the aircraft taxiways and runways and the aircraft stands. These lighting systems, technically known as AIRPORT VISUAL AIDS, have been created with low-voltage electrical circuits and the installation of LED lights, which allow for a drastic reduction in electricity consumption;
  - The photovoltaic system in the P3 parking area will be brought into service by spring 2025. The renewable energy production of this system will be used entirely to support the Terminal's energy needs and reduce its environmental impact;
  - Additionally, with a view to environmentally sustainable development, renewal of the operational vehicle fleet has been under way for a number of years, with a transition from fossil-fuel combustion engines to electric drive systems. The transition to electric mobility is being accompanied by a series of works to equip the aircraft aprons and apron-vehicle parking areas with suitable electric charging points. In detail new electric substation will be made available at the beginning of 2025, serving as a charging station to the south of the airport, also for large vehicles, such as passenger transportation buses. In addition, 2025 will also see the planning of new electric substations to the north of the airport, which will power a series of charging points positioned in the aircraft stands in the northern apron. These works will be carried out between the end of 2025 and the beginning of 2026;
  - Ever since 2022 the SACBO Group has been publishing its Sustainability Report on a voluntary basis, and this document marks

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

vigore della CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Si specifica infatti che l'obbligo di rendicontazione ai sensi della CSRD e l'adozione degli standard ESRS (European Sustainability Reporting Standard) sarà applicabile al Gruppo dal 1° Gennaio 2026 con riferimento ai dati dell'anno fiscale 2025.

### f) Salute e sicurezza sul posto di lavoro



- Certificazione salute e sicurezza dei lavoratori sulla base della normativa internazionale BS OHSAS 18001 (ottenuta nel 2015) e, dal 2020, sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 45001 riconosciuta da INAIL.

### g) Sicurezza delle informazioni



- Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni secondo la norma UNI EN ISO 27001:2013 (ottenuta nel 2018), con adeguamento alla seconda edizione della norma UNI EN ISO 27001:2022 e ridefinizione del risk assesment informatico.

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

the first of a series of reports introduced to respond in part to the regulatory requirements applicable to the Group with the future implementation of the CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). It is in fact specified that the obligation to report pursuant to the CSRD and the adoption of the ESRS (European Sustainability Reporting Standard) will be applicable to the Group as of 1 January 2026, with reference to data for the 2025 business year.

### f) Occupational Health & Safety



- Occupational health & safety certification in accordance with the BS OHSAS 18001 international standard (kept in 2015) and in accordance with the UNI EN ISO 45001 (kept in 2020).

### g) Information security



- Information Security Management System certification in accordance with UNI EN ISO 27001:2013 regulations (kept in 2018); with adaptation to the second edition of the UNI EN ISO 27001:2022 standard and the redefinition of the information technology risk assessment.

## Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza di Operatori e Passeggeri

La certificazione ISO 9001 (Qualità dei servizi) si accompagna quindi alle certificazioni ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul Lavoro) e ISO 27001 (Gestione e tutela della integrità, disponibilità e riservatezza delle informazioni) inserendosi in una visione integrata dell'operatività aeroportuale e della continuità delle prestazioni al servizio dei clienti (passeggeri, compagnie aeree, spedizionieri) e del territorio.

## Quality, Environment, Workers' and Passengers' Health

ISO 9001 certification (Quality of services) thus joins ISO 14001 (Environment), ISO 45001 (Occupational health and safety) and ISO 27001 (Information integrity, availability and privacy management and protection), forming part of an integrated vision of airport operations and continuity in the provision of services to clients (passengers, airlines and cargo carriers) and to the community.



## Tabelle indicatori Indicator tables

### LEGENDA KEY

**TPHP:** Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 4.337

**MPA:** Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 17.35

**Block-on:** (Fermata dell'aeromobile in piazzale)

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SECURITY</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano. Perception on overall security checks to passengers and hand baggage.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95%	97%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL SECURITY AND SECURITY OF PERSONAL BELONGINGS</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto. Perception on overall personal and properties security at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98%	98%
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY</b>			
Puntualità complessiva dei voli. Flights punctuality overall.	% di voli in orario / su tutti i voli in partenza % on time flights/ all on departure flights	63,60%	65%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo. Total misrouted baggage (not delivered to the belt at the baggage claim of the destination airport) under airport responsibility.	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza N° of bags not delivered at destination airport / 1.000 departing passengers	0,12%	0,11%
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m. First baggage reclaim time from the aircraft block-on.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell' a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Minutes timing from a/m block-on to 1st baggage delivery in 90% of cases	27'	26'

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m. Last baggage reclaim time from the aircraft block-on.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell' a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes timing from a/m block-on to last baggage delivery in 90% of cases	33'	32'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero. Waiting time on board for disembarking the first passenger.	Tempo di attesa nel 90% dei casi dal block-on Waiting time in 90% of cases from block-on	3'18"	3'15"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto. Overall perception on service received at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes. Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96%	96%
Percezione sul livello di pulizia aerostazione. Perception of cleanliness at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT DURING TIME AT AIRPORT</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli. Perception of availability of baggage trolleys.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.). Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98%	98%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione. Perception of efficiency of heating / air-conditioning system.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98%	98%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione. Overall perception of comfort level at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96%	96%

## Tabelle indicatori Indicator tables

### LEGENDA KEY

**TPHP:** Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 4.337

**MPA:** Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 17.35

**Block-on:** (Fermata dell'aeromobile in piazzale)

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES</b>			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione. Perception on wi-fi connectivity inside the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	85%	86%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni. Perception of availability on mobile phone/laptop charging point in common areas.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	78%	78%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto. Matching between Bar and airport opening time.	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree % of passengers flights on arrival/departure matching bars opening times in the pertaining area	99%	99%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori. Perception of adequacy of smoking rooms.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole. Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	91%	92%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti. Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	87%	88%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack. Perception on availability of automated drinks/snacks dispensers.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	88%	89%
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION TO THE CUSTOMERS</b>			
Sito web di facile consultazione e aggiornato. Website friendly use and updating.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	93%	93%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi. Perception on information points effectiveness.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna. Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98%	98%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Perception on staff professionalism (info points, security).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception on effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals etc).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98%	98%
<b>SERVIZI SPORTELLO / VARCO DESKS / CHECKPOINT SERVICES</b>			
Percezione sul servizio biglietteria. Perception on ticketing service.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Tempo di attesa al check-in. Waiting time at check-in.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Minutes timing in 90% of measured cases	10'21"	10'10"
Percezione del tempo di attesa al check in. Perception of waiting time at check-in.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza. Waiting time at security checks.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Minutes timing in 90% of measured case	14'10"	14'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti. Perception of waiting time at passports control.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95%	96%
<b>INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION</b>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna. Perception on clearness, effectiveness and understandability of access signals.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	97%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto. Perception of availability, punctuality, quality and price of city / airport transport links.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96%	96%

## Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità

### Services of assistance to passengers with reduced mobility - quality standard & indicators

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ASSISTANCE SERVICES EFFICENCY</b>			
Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione. Booked PRMs on departure: Waiting time to get assistance from a designated point of the airport in case of pre-notification.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	12'57"	12'30"
Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza. Not booked PRMs on departure: Waiting time to get assistance from a designated point of the airport after PRM presence notification.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	13'39"	13'30"
Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero. Booked PRMs on arrival: Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	12'33'	12'20"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero. Not booked PRMs on arrival: Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	13'46"	13'30"

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA PERSONAL SAFETY</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione. Perception on the efficiency of the supplied equipment.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	99,0%	99%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. Perception on staff training level.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	99,0%	99%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT</b>			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali. Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information.	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information available compared with the whole amount of essential information	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale. Completeness: number of information and instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna. Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	97,0%	97,5%
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS</b>			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute. Number of replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale di richieste % replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests	100%	100%

## Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità Services of assistance to passengers with reduced mobility - quality standard & indicators

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2024 Actual data 2024	Obiettivi 2025 Targets 2025
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM. Number of received complaints compared with total figures of PRMs.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % received complaints compared with total figures of PRMs	0,08%	0,08%
<b>COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM. Perception on effectiveness of PRM assistance.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	98,6%	99%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali; parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc... Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	96,4%	98%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica). Perception on special areas for PRM rest (i.e. Sala Amica Lounge).	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	100%	100%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale). Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance).	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	99%	99%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM. Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	99,5%	99%

\* Per ulteriori informazioni: pagina 52 / For further information see page 53

## Caratteristiche tecniche dell'aeroporto Airport technical data

APERTURA / OPEN	24 ORE SU 24 / 24 H
Lunghezza pista / Runway length	2.874 mt. / m
Larghezza pista / Runway width	45 mt. / m
Capacità pista / Runway capacity	26 movimenti orari / hourly movements
Impianto ILS / Instrument Landing System	ILS CAT 3B
Parcheggi aeromobili / Aircraft parking stands	48
Volume passeggeri Anno 2024 / Passenger volume year 2024	17 milioni di passeggeri / 17 million passengers
Pontili d'imbarco / Boarding bridges	2
Uscite d'imbarco / Boarding gates	25
Banchi check-in / Check-in desks	35
Biglietterie / Ticket counters	6 (aperto 7 giorni su 7) / (open 7 days a week)
Ufficio informazioni / Information office	Sì / YES (h 05.30 - 21.00)
<b>SERVIZI (orari specifici nelle pagine seguenti) / SERVICES (opening time at the following pages)</b>	
Vip lounge	Sì / YES
Cappella Interconfessionale / Interfaith chapel	Sì / YES
Ristorante / Restaurant	Sì / YES
Bar / Bars & Food	21
Gelateria / Ice cream parlor	1
Farmacia / Pharmacy	1
Banca-Cambio-Bancomat / Bank-Currency Exchange-ATM	19
Negozi e Duty-free / Shops and duty-free outlets	25
Edicole / Newsagents	5
Parcheggio auto / Parking	Sì / YES
Parcheggio auto coperto / Covered car park	Sì / YES
Autobus / Buses	Sì / YES
Autonoleggio / Car hire	Sì / YES
Autonoleggio con autista / Car hire with driver	Sì / YES
Taxi	Sì / YES

## Come arrivare **IN AUTOBUS**

I collegamenti con l'Aeroporto di Milano Bergamo vengono operati dalle società sotto riportate con frequenza che varia a seconda del gestore e della tratta effettuata.

- Da Bergamo - Stazione FS a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Bergamo - Stazione FS operate da ATB  
Tel. +39 035 23 60 26  
www.atb.bergamo.it
- Da Milano - Centrale FS a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Milano - Centrale FS operate da AUTOSTRADALE  
Tel. +39 035 32 29 15 – 02 300 89 300  
www.autostradale.it
- Da Milano - Centrale FS a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Milano - Centrale FS operate da AUTOSERVIZI LOCATELLI AIR PULMANN  
Tel. +39 035 33 07 06  
www.orioshuttle.com
- Da Milano - Centrale FS a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Milano - Centrale FS operate da TERRAVISION  
Tel. +39 331 29 99 450  
www.terravision.eu
- Da Milano - Centrale FS a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Milano - Centrale FS operate da FLIBCO/CARONTE  
www.flibco.com
- Da Brescia Autostazione CIBA (presso FS) a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Brescia Autostazione CIBA (presso FS) operate da AUTOSTRADALE – 02 300 89 300  
Tel. +39 035 32 29 15  
www.autostradale.it
- Da Fiera Milano Rho - Porta Est parcheggio bus a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Fiera Milano Rho Porta Est parcheggio bus operate da AUTOSTRADALE  
Tel. +39 035 32 29 15 – 02 300 89 300  
www.autostradale.it
- Da Malpensa T2 – T1 a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Malpensa T2 – T1 operate da AUTOSERVIZI LOCATELLI AIR PULMANN  
Tel. +39 035 33 07 06  
www.orioshuttle.com

## How to get here **BY BUS**

The connections from/to Milan Bergamo Airport are granted by the here following companies, the number of daily connections can change in accordance with the policy of each single transport company and linked destination.

- From Bergamo - F.S. railway station to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Bergamo - F.S. railway station operated by ATB  
Tel. +39 035 23 60 26  
www.atb.bergamo.it
- From Milan "Centrale" F.S. railway station to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. railway station operated by AUTOSTRADALE  
Tel. +39 035 32 29 15 – 02 300 89 300  
www.autostradale.it
- From Milan "Centrale" F.S. railway station to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. railway station operated by LOCATELLI AIR PULLMAN  
Tel. +39 035 33 07 06  
www.orioshuttle.com
- From Milan "Centrale" F.S. railway station to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. railway station operated by TERRAVISION  
Tel. +39 331 29 99 450  
www.terravision.eu
- From Milan "Centrale" F.S. railway station to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. railway station operate by FLIBCO/CARONTE  
www.flibco.com
- From Brescia Autostazione CIBA (positioned in the F.S. railway station) to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Brescia Autostazione CIBA (positioned in the F.S. railway station) operated by AUTOSTRADALE – 02 300 89 300  
Tel. +39 035 32 29 15  
www.autostradale.it
- From the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) - "Porta Est" bus park to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) - "Porta Est" bus park operated by AUTOSTRADALE – 02 300 89 300  
Tel. +39 035 32 29 15  
www.autostradale.it
- From Malpensa T2 - T1 to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Malpensa T2 - T1 operated by LOCATELLI AIR PULLMAN  
Tel. +39 035 33 07 06  
www.orioshuttle.com



## Come arrivare

- Da Monza a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Monza  
operate da AUTOSERVIZI LOCATELLI AIR PULMANN  
Tel. +39 035 33 07 06  
[www.orioshuttle.com](http://www.orioshuttle.com)
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a varie destinazioni  
(consultare [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
operate da FLIXBUS  
Tel. +39 02 947 59 208  
[www.flixbus.it](http://www.flixbus.it)
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a varie destinazioni  
(consultare [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
operate da ITABUS  
Tel. +39 06 889 38 232  
[www.itabus.it](http://www.itabus.it)
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Verona Porta Nuova Stazione F.S.  
(consultare [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
operate da BusItalia Sita Nord – Orio al Serio Airlink  
Tel. Numero Verde 800 931 392 – attivo tutti i giorni dalle 09:00 alle 18:00  
<https://shop.fsbusitalia.com/> - email : [clienti@busitaliashop.it](mailto:clienti@busitaliashop.it)
- Da Milano Bergamo Aeroporto a varie destinazioni  
(consultare [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
Tel. +39 0461 39 11 11  
operate da FlySky Shuttle (solo periodo invernale)  
[www.flyskishuttle.com/it](http://www.flyskishuttle.com/it)
- Da Milano Bergamo Aeroporto a varie destinazioni  
(consultare [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
operate da BlaBlaCar  
Tel. +39 0461 39 11 11  
[www.blablacar.it](http://www.blablacar.it)

## How to get here

- From Monza to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Monza  
operated by LOCATELLI AIR PULMANN Tel. +39 035 33 07 06  
[www.orioshuttle.com](http://www.orioshuttle.com)
- From Milan Bergamo Airport to several destinations (for further information  
[www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
operated by Flixbus  
Tel. +39 02 947 59 208  
[www.flixbus.it](http://www.flixbus.it)
- From Milan Bergamo Airport to several destinations (for further information  
[www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
Operated by Itabus  
Tel. +39 06 889 38 232  
[www.itabus.it](http://www.itabus.it)
- From Milan Bergamo Airport to Verona Porta Nuova railway station  
(please see [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
Operated by Busitalia Sita Nord - Orio al Serio Airlink  
Toll-free number 800 931 392 – available every day from 9 a.m. to 6 p.m.  
<https://shop.fsbusitalia.com/> - email : [clienti@busitaliashop.it](mailto:clienti@busitaliashop.it)
- From Milan Bergamo Airport to several destinations  
(for further information [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
Operated by FlySky Shuttle (winter only)  
Tel. +39 0461 39 11 11  
[www.flyskishuttle.com](http://www.flyskishuttle.com)
- From Milan Bergamo Airport to several destinations  
(for further information [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it))  
operate by BlaBlaCar  
Tel. +39 0461 39 11 11  
[www.blablacar.it](http://www.blablacar.it)



## Come arrivare **IN TRENO**

Potete arrivare in treno alla stazione ferroviaria di Bergamo e utilizzare il servizio navetta ATB (vedi sezione Autobus) che Vi porterà all'aeroporto di Milano Bergamo.

Per informazioni sui treni: tel. 892 021 - [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## **IN AUTO**

L'Aeroporto di Milano Bergamo è direttamente collegato con l'autostrada A4 Milano - Venezia, tramite i caselli di Bergamo e di Seriate. In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.



## How to get here **BY TRAIN**

You can arrive by train at Bergamo railway station and use the ATB shuttle service (see BY BUS section) which will take you to Milan Bergamo Airport.

For information about trains: tel. 892 021 - [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## **BY CAR**

Milan Bergamo Airport is directly connected to the A4 Milan - Venice motorway, via the Bergamo or Seriate exits. In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes..



Distanze/Distances	
Milano	Km 45
Bergamo	Km 5
Brescia	Km 45
Como	Km 60
Cremona	Km 75
Lago di Garda	Km 75
Lecco	Km 35
Lodi	Km 50
Mantova	Km 115
Pavia	Km 85
Sondrio	Km 115
Varese	Km 85

## Contatti / Contacts

Bagagli smarriti / Lost & Found	lost.found@bgysis.it
Biglietteria / Ticket Office (h 04:00/22:30)	+39 035 32 63 24
Fax Direzione SACBO / SACBO Office Fax	+39 035 32 63 39
Qualità e Rapporti con l'Utenza / Quality & Customer Care Department	+39 035 32 63 69
Sala Vip / Vip Lounge	+39 035 32 63 51
Sala Vip air side / Vip Lounge Air side	+39 035 32 63 49
Ufficio informazioni / Information Desk (e-mail info@sacbo.it) (h 05.00 – 21.00)	+39 800915500 dall'Italia +39 035 803 24 21 dall'Estero

### ENTI AEROPORTUALI / AIRPORT AUTHORITIES

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ENAC Italian Civil Aviation Authority	+39 035 32 64 71
Dogana / Customs Office (1)	+39 035 08 62 289
Guardia di Finanza / Financial Police	+39 035 31 34 46
Polizia di Frontiera / Immigration Police Department	+39 035 42 03 511
Pronto Soccorso / First Aid	+39 035 32 63 70
Vigili del fuoco / Fire Brigades	+39 035 31 15 05
Ambulatorio Vaccinazioni / Doctor's office for vaccinations (2)	+39 035 32 62 91 +39 035 32 64 70

1. Servizio disponibile in accordo all'operatività dei voli. Per formalità doganali attinenti Tax refund, esportazione valuta o altro, consultare il sito [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)  
Service available in accordance with flights' operations. For customs regulation about Tax refund, currency transfer and other items please check the website [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)
2. Per aspetti di Sanità Aerea inerenti il viaggio, consultare il sito [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it) e [www.ersaf.lombardia.it](http://www.ersaf.lombardia.it)  
For public health regulation about travels please check the websites [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it) and [www.ersaf.lombardia.it](http://www.ersaf.lombardia.it)

### SERVIZIO MERCI / CARGO SERVICE

Accettazione e consegne / Reception	+39 035 32 63 10
Fax Ufficio Merci / Cargo Office Fax	+39 035 32 63 40
Responsabile in turno / Supervisor on duty	+39 035 32 63 12
Responsabile Servizio Merci / Cargo Service Manager	+39 035 32 63 13

### SERVIZI UTILI / USEFUL SERVICES

Assistenza voli privati / Private Aviation	
Airport Global Services S.R.L.	+39 340 10 49 307, +39 328 20 61 035
E-mail: <a href="mailto:bgexecutivehandling@agshandling.it">bgexecutivehandling@agshandling.it</a>	+39 346 47 91 982
BGY International Services S.R.L. Unipersonale	+39 329 70 30 424, +39 335 75 94 214
E-mail: <a href="mailto:privateaviation@bgysis.it">privateaviation@bgysis.it</a>	
Anagrafe / Resident Register	
(Lun/Mon to Ven/Fri 08:00-17:00 Sab/Sat dalle 08:00-12:00)	+39 035 33 03 25
Banco BPM / Bank	+39 035 39 31 11
Cambio Area Arrivi / Foreign Exchange Arrivals area	+39 035 199 02 557
Cambio Area Partenze / Foreign Exchange Check-in area	+39 035 199 04 219
Deposito bagagli / Left luggage Office	+39 035 32 29 15
Farmacia / Chemistry (h 06:00/20:00)	+39 035 45 92 820
Sala Amica (PRM)	+39 035 32 63 57
Taxi (auto) / Taxi (car)	+39 035 45 19 090
Turismo Bergamo / Turism Office	+39 035 32 04 02
Truestar Secure Bag / Baggage wrapping	+39 800 126 00 086



## Contatti / Contacts

## AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL

Autoeuropa - Sicily by car	+39 035 45 96 267
Autovia	+39 035 31 29 40
Avis	+39 035 31 60 41
Budget	+39 035 33 06 99
Drivalia	+39 035 00 49 947
Europcar	+39 035 31 86 22
Gold Car	+39 047 11 43 04 90
Hertz	+39 035 31 12 58
InterRent	+ 39 199 416 005
Locauto Tirreno	+39 035 45 96 283
Maggiore	+39 035 31 22 31
Noleggiare	+39 340 41 93 508
OK Mobility	+39 06 53 26 23 88
Sicily by car	+39 035 45 96 267
Sixt Rent	+ 39 02 947 579 79
Viaggiare	+ 39 340 61 32 637

## SERVIZI DI RISTORO / FOOD AND BEVERAGE

12 Oz	+39 035 45 96 296
Al Volo	+39 035 31 84 35
Berry & Coffee	+39 035 45 96 296
Briciole	+39 035 45 96 296
Contadi Castaldi	+39 035 31 95 42
Delice Maison	+39 035 32 62 58
Eataly	+39 035 32 62 58
Green Gnam	+39 035 33 00 08
Heineken	+39 035 45 96 054
I love Poke	+39 035 45 96 296
Juice Bar	+39 035 31 95 42
Kimbo	+39 035 32 62 57
La Marianna	+39 035 45 96 273
Mc Donald's	+39 035 45 96 296
Panella	+39 348 09 18 141
Panino Giusto Focacceria / Tits & pizza	+39 035 00 60 065
Rossopomodoro	+39 035 45 96 296
Workeat	+39 035 45 96 054

# C'È UN RICORDO DA CONSERVARE, DIETRO A OGNI FOTO.



## DA DOVE SCATTERAI LA PROSSIMA?

Se sei alla ricerca di nuove avventure, vivi il brivido da **BGY**:  
connessioni dirette verso le principali **capitali scandinave**  
e le località incontaminate del **profondo Nord**.  
Scopri le destinazioni e parti adesso.

MILAN  
BERGAMO  
AIRPORT

**BGY**



milanbergamoairport.it @ f x

MILAN  
BERGAMO  
AIRPORT

**BGY**



## Contatti / Contacts

### NEGOZI / SHOPS

+39 Made in Italy Leather Goods	
(Abbigliamento - Accessori / Clothing - Complementing)	+39 035 45 96 350
Aeronautica Militare (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 31 89 56
Ale-Hop (Articoli regalo / Gift Ideas)	+34 68 21 27 572
Atalanta Store (Abbigliamento sportivo / Sportswear)	+39 035 45 96 022
Balzer Airport (Pastry Shop)	+39 035 07 45 586
Boggi Milano (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 42 43 250
Bottega dei sapori (Prodotti tipici bergamaschi Agripromo /	
Local delicatessen from Bergamo area Agripromo)	+39 035 42 43 766
Boxeur Des Rues (Abbigliamento/Clothing)	+39 035 04 53 338
Bufala di fattorie Garofalo (Food Shop)	+39 035 06 83 54
DIF Store (Giornali e Tabacchi/Books Newspapers Tobaccos) Landside	+39 035 31 93 68
DIF Store (Giornali e Tabacchi/Books Newspapers Tobaccos) Airside	+39 035 31 62 50
Dufry / Duty Free Shop	+39 035 42 10 612
F.lli Beretta Enogastronomia / Wine & Delicatessen	
Hudson News (Duty Free Shop)	+39 035 42 10 612
Just in case (Cover telefoni)	+39 377 38 74 918
Kiko (Make Up)	+39 035 32 02 42
Legami (Articoli vari / Miscellaneous)	+39 035 45 96 088
Marina Militare (Abbigliamento / Clothing)	+39 055 32 81 869
MC2 Saint Barth (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 45 96 020
My Family Accessori per animali/Pet accessories)	+39 380 24 96 383
Nau (Eyewear)	+39 035 33 04 93
Oroblù (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 31 33 14
Parfois (Accessori-Abbigliamento / Complementing- Clothing)	+39 392 87 39 394
Serge il cannoncino gourmet (Pastry Shop)	+ 39 035 32 23 48
Solaris (Eyewear)	+ 39 035 60 12 465
Taste & Buy (Enogastronomia/Wine & Delicatessen)	+39 331 75 49 320
ToscaBlu (Accessori-pelletteria / Complementing-Leather Clothing)	+39 035 31 53 40
Venchi (Cioccolato / Chocolate)	+39 035 3193 00
Victoria's Secret (Lingerie)	+39 035 31 62 36
Yamamy (Intimo/Abbigliamento)	
ZzZleepandGo (Dormire Low Cost / Low Cost Lounge)	+39 333 16 30 121



## Servizi **SITO INTERNET**

Il sito dell'Aeroporto di Milano Bergamo ([www.milanbergamo-airport.it](http://www.milanbergamo-airport.it)), oltre all'orario stagionale per tutte le destinazioni e l'aggiornamento della situazione dei voli in tempo reale, offre una panoramica complessiva sui servizi in aeroporto e tutte le informazioni utili per chi si mette in viaggio: compagnie aeree, mappa delle destinazioni, parcheggi auto, autonoleggi, collegamenti autobus, shopping, hotel, ecc. Il sito è disponibile nelle lingue italiana e inglese, fornisce dati sulla società di gestione e contiene apposite sezioni dedicate ai comunicati stampa, ai dati di traffico, allo studio dell'impatto ambientale, alle gare d'appalto, ecc.; offre infine la possibilità di iscrizione alla newsletter aeroportuale e permette, attraverso appositi links, l'accesso a siti di prenotazioni alberghiere.

### **SALA VIP E FAST TRACK**

L'Aeroporto di Milano Bergamo offre la possibilità di usufruire di due servizi aggiuntivi; Fast Track che permette di accedere direttamente con un percorso agevolato e dedicato all'area controlli di sicurezza e Vip Lounge, due sale vip (Check-in Lounge e HelloSky Lounge) dove attendere il proprio volo nel comfort di una sala d'attesa riservata in completa tranquillità, gustando uno snack, leggendo il giornale, guardando la tv o lavorando al pc.

Presso la Check-in Lounge situata nella zona landside dell'Aeroporto di Milano Bergamo avrete a disposizione:

- banco dedicato per le operazioni di accettazione passeggeri e bagagli e accesso diretto ai controlli di sicurezza
- canale Fast Track;
- staff multilingue;
- quotidiani e riviste disponibili in consultazione;
- refreshment (bibite calde / fredde, aperitivi, snack dolci / salati);
- TV, televideo, SKY;
- prese di corrente per utilizzo PC portatili;
- collegamento Wi-Fi gratuito ed illimitato.

Presso la HelloSky Lounge situata nell'area partenze zona airside dell'Aeroporto di Milano Bergamo avrete a disposizione:

- spazio relax;
- free wifi;
- staff multilingue;
- flight information;
- news e riviste.

## Services **WEBSITE**

Milan Bergamo Airport's website ([www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it)), in addition to the seasonal timetable for all destinations and flight information updated in real time, provides a general overview of the services offered at the airport and all useful information for travellers regarding airline companies, map of destinations, car parking facilities, car rental, bus connections, shopping, hotels, etc. The site is available in Italian and English, provides information about the airport management company and contains specific sections dedicated to press releases, traffic statistics, environmental impact studies, calls for tenders, etc.

Finally, it offers the chance to subscribe to the airport's newsletter and to access hotel booking sites via the links provided.

### **VIP LOUNGE AND FAST TRACK**

Milan Bergamo Airport offers you the chance to use two additional services; Fast Track, which provide you direct access to the security check area, and to our 2 Vip Lounges Check-in Lounge e HelloSky Lounge, available to wait for your flight in the comfort of a dedicated area in a soft atmosphere, while enjoying a snack, reading the newspaper, watching TV or working on laptop.

Milan Bergamo Airport's Check-in Lounge, positioned at the ground floor before security controls, offers you the following services:

- desk for passenger and baggage checking-in operations and direct access to security checks;
- Fast Track lane;
- multilanguage staff;
- newspapers and magazines available for consultation;
- refreshments (hot and cold drinks, aperitifs, sweet and savoury snacks);
- TV, teletext, SKY;
- power sockets for portable computers;
- Wi-Fi connection free of charge and without any time limit in using.

Milan Bergamo Airport's HelloSky Lounge, located in the airside departures area, offers you the following services:

- Relaxation area;
- free wifi;
- multilingual staff;



**Servizi** Con un buffet come isola centrale, l'ampio spazio disponibile nel salone HelloSky Lounge offre varie funzioni ed è organizzato in diverse aree. Entrati nel salone, attraverso l'ascensore o le scale, sarà a disposizione uno spazio in cui potersi rilassare, lavorare, assaggiare la cucina locale e internazionale e scoprire informazioni sulla città di Bergamo attraverso illustrazioni e oggetti di decorazione locale.

I servizi sono prenotabili sia online sul sito [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it) e [www.fastandvip.it](http://www.fastandvip.it), con pagamento con Carta di Credito, tramite il distributore automatico situato in zona partenze nelle vicinanze dell'ingresso ai controlli di sicurezza, o presso gli sportelli n. 1, 2 e 3 della Biglietteria pagabili sia in contanti che con Carta di Credito e / o Bancomat o direttamente in Sala VIP sempre con Carta di Credito e / o Bancomat. L'acquisto del servizio Vip Lounge offre la possibilità di utilizzare per una sola volta durante lo stesso giorno, entrambe le sale vip presenti presso l'aeroporto oltre al servizio Fast Track.

Per ulteriori informazioni contattare il numero +39 035 326 242.

#### VIP CARD

La Vip Card è una speciale tessera con validità annuale per l'accesso permanente ai servizi offerti dall'aeroporto. Le tipologie di Vip Card offerte sono 2.

**Vip Card Standard**, che offre l'accesso gratuito, illimitato per 12 mesi dalla data di emissione, alla Vip Lounge landside e al varco Fast Track; ticket per 5 giorni di parcheggio auto gratuito (ad esclusione del parcheggio P1 dedicato alla sosta breve) e successivamente sconto fino al 38% sulla tariffa standard, presso il parcheggio Terminal (ad esclusione del parcheggio P1 dedicato alla sosta breve); una percentuale di sconto applicato dai punti vendita presenti in aeroporto e che hanno aderito all'iniziativa.

La Vip Card Standard è disponibile in due modalità:

Vip Card Standard nominale, intestata al possessore e da lui solo utilizzabile;

Vip Card Standard aziendale, intestata all'azienda ed utilizzabile da qualunque dipendente dell'azienda ne sia fisicamente in possesso.

**La Vip Card Plus**, che offre, in aggiunta a quanto previsto per la Vip Card Standard, anche il parcheggio aeroportuale gratuito (ad esclusione del parcheggio per la sosta breve P1).

La Vip Card Plus è disponibile in due modalità:

**Services**

- flight information;
- news and magazine.

With a buffet as a central island, the large space available in the HelloSky Lounge offers several facilities spread in different areas. Entering the hall, through the lift or the stairs, there is a space where you can relax, work, taste the local and international cuisine and discover information about the city of Bergamo through illustrations and local decoration objects.

The services can be booked alternatively:

1) online on the airport's websites [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it) and [www.fastandvip.it](http://www.fastandvip.it)

2) through the vending machine located near the security checks in the departures area (websites and vending machine via credit card payment only),

3) at counters 1,2 and 3 of the airport ticket office (both credit cards and cash payment possible)

4) directly at the desk of the airport VIP Lounges.

The purchase of a Vip Lounge pass allows you to take advantage of one entrance per day to each of our 2 Lounges in addition to Fast Track facility.

For further information call +39 035 326 242.

#### VIP CARDS

The VIP Card is a special card valid for one year that allows permanent access to the services offered at the Airport. There are 2 types of VIP Card:

**The Standard Vip Card** offers for 12 months running from the date of issue free unlimited accesses to Landside VIP Lounges and the Fast Track lane, 5 days ticket of free car parking (short term parking at P1 Car Park excluded) and a further discount up to 38% on the standard terminal parking rate (short term parking at P1 Car Park excluded) and a percentage discount applied by the sales points positioned in the Airport and joining the initiative.

There are two types of Standard Vip Cards available:

**Standard Vip Card made out in the holder's name** can be used only by the person whose name appears on the card;



**Servizi** Vip Card Plus, intestata al possessore e da lui solo utilizzabile; Vip Card Plus, intestata all'azienda ed utilizzabile da qualunque dipendente dell'azienda ne sia fisicamente in possesso.

Per ulteriori informazioni, prezzi e condizioni accessorie si veda il sito [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it) oppure, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.45 alle ore 16.45, contattare il numero +39 035 326 242.

#### RISTORANTE

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di food court ubicata nella zona partenze al primo piano aperti tutti i giorni H24.

A questi si aggiungono vari punti ristoro situati sia nella parte landside, che nella parte airside dell'aerostazione, di cui alcuni aperti H24, oltre alla disponibilità di distributori automatici di alimenti, bevande calde e fredde.

#### POSTAZIONI RICARICA CELLULARI/LAPTOP

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di 10 postazioni (60 punti ricarica) a pagamento, 4 postazioni (8 punti ricarica) gratuiti a tavolino (con inclusa la ricarica wireless) 320 punti ricarica gratuiti a seduta (280 in area imbarchi Gate A e 40 punti in area imbarchi Gate B) per alimentare cellulari/laptop ubicate sia nella parte landside che nella parte airside dell'aerostazione.

All'interno dell'aerostazione è disponibile il servizio WiFi con accesso gratuito alla rete web. Gli utenti del terminal passeggeri possono fruire del servizio di internet wireless gratuito, 24 ore su 24 e a banda larga, senza limiti di tempo.



**Services** **Standard Company Vip Card, which is made out in the company's name** and can be used by any company employee showing the card.

**The Vip Card Plus** offers, in addition to what planned for Standard VIP Card, free airport parking (excluding the short-term car park P1). There are two types of Vip Card Plus available:

- Vip Card Plus made out in the holder's name, which can be used only by the person whose name appears on the card;
- Vip Card Plus made out in the company's name, which can be used by any company employee who is physically holding the card.

For additional information, prices and additional conditions, please visit the website [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it) or, from Monday to Friday, from 8.45 am until 4.45 pm, call: +39 035 326 242.

#### RESTAURANT

Milan Bergamo Airport has a food court located in the departure area on the first floor, which is open every day H24.

These are complemented by the various refreshment points positioned in both the landside and airside areas of the terminal whose some open H24 in addition to the availability of automatic food and both hot and cold drink vending machines.

#### TELEPHONE AND MOBILE TELEPHONE/LAPTOP CHARGING STATIONS

The Milan Bergamo offers 10 stations (60 charging positions) for a fee, 4 stations (8 charging positions) free of fee positioned on a small table (including wireless charging) 320 charging stations free of fee on seats (280 in boarding gate area A, and 40 points in boarding gate area B) positioned for mobile telephones/laptops located in both the landside and airside part of the airport. The airport also features WiFi service, offering free access to the internet. Users of the passenger terminal can take advantage of this wireless internet service free of charge, 24 hours a day, with broad band service and no time limit.

#### BAGGAGE TROLLEYS

Milan Bergamo Airport equipped with 142 luggage trolleys distributed among the 4 baggage trolley pick-up points (2 in the airside arrivals area and 2 landside in the area of door 4). The service costs 2€, the service is handled by the company S.A.C.B.O. S.p.a.

## Servizi **CARRELLI PORTABAGAGLI**

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di 142 carrelli portabagagli distribuiti nelle 4 postazioni di prelievo (2 in airside zona arrivi e 2 in landside zona porta 4).

Il servizio ha il costo di € 2 e la società che gestisce il servizio è S.A.C.B.O. S.p.a.

Le postazioni per il prelievo di carrelli portabagagli e postazioni ricarica cellulari/laptop è riportata in dettaglio nelle mappe del terminal a pag. 46 e pag. 48.

### **PRIMO SOCCORSO**

Il servizio di primo soccorso aeroportuale è destinato all'assistenza medica e infermieristica di passeggeri, operatori aeroportuali ed utenti dei servizi aeroportuali. E' presidiato da un medico di primo soccorso e da un infermiere professionale. Svolge la gestione di primo intervento a seguito di infortuni o malori.

Il medico esegue l'anamnesi e la valutazione e, qualora lo ritenga necessario, provvede a richiedere l'intervento del servizio unico di emergenza 112. L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di una organizzazione di risorse tecniche e umane per la gestione delle emergenze, dalla calamità naturale all'incidente aeronautico.

Contatto del primo soccorso aeroportuale: +39 035 326 370

### **DEFIBRILLATORI**

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di DAE (*defibrillatori automatici esterni*) ZOLL intuitivi e intelligenti per le emergenze dovute ad un arresto cardiaco improvviso quando non c'è tempo da perdere. I DAE ZOLL sono all'altezza della situazione con la tecnologia migliore del settore che permette alle persone di contribuire a salvare vite umane.

Le caratteristiche innovative sono: feedback sulla RCP (*rianimazione cardiopolmonare*) in tempo reale, immagini del soccorso a colori, tecnologia di analisi RapidShock e modalità bambino integrata.

Tutte qualità volte a semplificare il trattamento dei pazienti, sia adulti che pediatrici, vittime di arresto cardiaco improvviso aiutando i soccorritori laici, i professionisti dell'emergenza ed i clinici a praticare una RCP di alta qualità in modo rapido ed efficiente.

Progettato pensando alla prontezza, include materiali di consumo duraturi e connettività WiFi per il monitoraggio a distanza dello stato del DAE.

**Services** Baggage trolleys and mobile phones-laptops recharging points are shown in detail on the terminal maps on page 46 and page 48.

### **EMERGENCY MEDICAL SERVICE**

The airport's emergency medical service is designed to offer medical care and assistance for passengers, airport operators and users of airport services. Staffed by an emergency physician and a registered nurse, this service offers emergency medical care subsequent to accidents or illness. The doctor prepares a medical history and evaluation and, if deemed necessary, will call 112 for emergency medical intervention. The Milan Bergamo Airport offers a team of technical and human resources for handling emergencies, natural disasters and aircraft accidents.

Airport emergency medical service contact number:  
+39 035 326 370

### **DEFIBRILLATORS**

Milan Bergamo Airport is equipped with intelligent and intuitive ZOLL AEDs (automated external defibrillators) for emergencies involving sudden cardiac arrest requiring immediate intervention.

The ZOLL AEDs are ideal in these situations, with the best technology the sector has to offer, allowing people to help save lives.

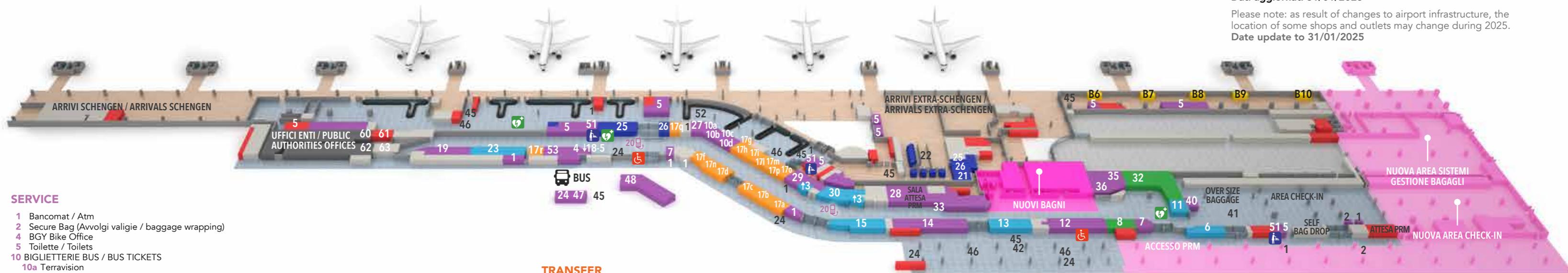
The innovative characteristics include real-time CPR (cardiopulmonary resuscitation) feedback, colour rescue images, RapidShock analysis technology and an integrated child mode.

All these qualities are aimed at making it simple to treat both adult and paediatric victims of sudden cardiac arrest, assisting lay rescuers, professional emergency service providers and clinicians to provide rapid, efficient and high-quality CPR.

Designed with readiness in mind, the system includes long-life consumables and Wi-Fi connectivity for remote monitoring of the AED's status.



## MAPPA TERMINAL | TERMINAL MAP



### SERVICE

- 1 Bancomat / Atm
- 2 Secure Bag (Avvolgi valigie / baggage wrapping)
- 4 BGY Bike Office
- 5 Toilette / Toilets
- 10 BIGLIETTERIE BUS / BUS TICKETS
  - 10a Terravision
  - 10b Flibco/Caronte
  - 10c Orioshuttle
  - 10d Autostradale
- 7 Ufficio Cambio / Foreign exchange
- 12 Biglietteria voli / Flight tickets
- 14 Farmacia / Chemist
- 18 Cappella / Chapel
- 19 Turismo Bergamo (Bergamo Tourism Office)
- 20 Postazione ricarica cellulari – laptop / Laptops – Mobile phones recharge unit
- 24 Cassa Parcheggio (manuale / automatica)
- 27 Lost and Found
- 28 Zzzleep and go (dormire low cost – low cost lounge)
- 29 Primo soccorso / First aid
- 33 Ufficio informazioni / Information Office
- 35 Sala Vip / Vip Lounge
- 36 Fast Track
- 40 Tax Refund
- 41 Distributore automatico Fast Track / Fast Track vending machine
- 45 Distributore automatico alimenti / Food vending machine
- 46 Pick up carrelli / Trolleys pick up
- 47 Deposito bagagli / Baggage Deposit
- 48 Taxi
- 51 Nursery
- 52 Lost & Found Self Service
- 53 Info Point Fiera di Bergamo

### TRANSFER

- 17a Gold Car
- 17b Hertz
- 17c Noleggiare
- 17d Ok Mobility
- 17f Europcar
- 17g Avis Budget - Maggiore
- 17h Sicily By Car
- 17i Locauto
- 17l Drivalia
- 17m Viaggiare
- 17n Autovia
- 17o Italy Car Rent
- 17p Moventur
- 17q Key'n Go
- 17r Sixt

### SICUREZZA

- 21 Polizia / Police
- 22 Controllo Passaporti / Passport control
- 25 Dogana / Customs
- 26 Guardia di Finanza / Financial police

### FOOD

- 3 Rossopomodoro (Ristorante / Restaurant)
- 6 Greenbar Gnam (bar)
- 11 Berry & Coffee (bar)
- 13 La Marianna (bar)
- 15 Briciole (bar)
- 23 Al Volo (Bar)
- 30 Heineken (bar)

### SHOPPING

- 8 F.lli Beretta (Gastronomia / Take Away)
- 32 DIF Store (edicola e tabacchi / books, newspaper, tobaccos)
- 42 Dedem (Fototessere / Passport Photo & Dog Tag)

### UFFICI ENTI / PUBLIC AUTHORITIES OFFICES

- 60 Guardia di Finanza / Financial Police (Piano Terra / Ground Floor)
- 61 Polizia /Police (Primo Piano / First Floor)
- 62 ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Authority (Secondo Piano / Second Floor)
- 63 Sanità Aerea / Air health Office (Secondo Piano / Second Floor)

## Piano Terra | Ground Floor

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2025.

**Dati aggiornati 31/01/2025**

Please note: as result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2025.  
Date update to 31/01/2025

■ NUOVA AREA ENTRO IL 31.12.26

■ NUOVA AREA DAL 1.06.25

### GATES A-B

 Punto di chiamata / assistenza diversamente abili  
Passengers with disabilities assistance call point

 DAE (Defibrillatore)  
AED (Defibrillator)

 Nursery

 Postazione ricarica cellulari-laptop.  
Le prese si trovano sui corrimano delle sedute.  
Laptops-Mobile phones recharge unit.  
The charging points are located on the handrails of the seats.

## MAPPA TERMINAL | TERMINAL MAP



### SHOPPING

- 1 Balzer Airport (Pasticceria / Pastry Shop)
- 2 Atalanta Store
- 4 Mc2 Saint Barth (Abbigliamento / Clothing)
- 5 My Family (Accessori per animali / Pet accessories)
- 7 DIF Store (Edicola e tabacchi / Books, newspaper, tobaccos)
- 8 Parfois (Accessori moda / Fashion accessories)
- 11 +39 Made In Italy Leather Goods (Abbigliamento-accessori / Clothing complementing)
- 13 Yamamay (Abbigliamento / Clothing)
- 15 Aeronautica Militare (Abbigliamento / Clothing)
- 16 Legami (Articoli regalo / Gift ideas)
- 21 Venchi (Cioccolato / Chocolate)
- 23 Dufry (duty free)
- 24 Victoria Secret (Abbigliamento-pelletteria / Clothing-Leathergoods)
- 25 Ale-Hop (Articoli regalo / Gift ideas)
- 26 Just in case (Cover cellulari)
- 27 Solaris (Ottico)
- 28 Boxeur Des Rues (Abbigliamento/Clothing)
- 30 Bottega dei Sapori (Enogastronomia / Wine & Delicatess)
- 31 Kiko (Cosmetici / Cosmetics)
- 37 Tosca Blu (Accessori moda / Fashion accessories)
- 38 Nau (Ottico / Eyewear)
- 52 Boggi (Abbigliamento / Clothing)
- 66 Marina Militare (Abbigliamento / Clothing)
- 68 Hudson News
- 70 Taste & Buy (Enogastronomia / Wine & Delicatess)

### SICUREZZA

- 22 Controllo passaporti - E gates / Passport Control - E gates

### SERVICE

- 3 Toilette / Toilets
- 6 Bancomat / ATM
- 12 Area fumatori / Smoking area
- 14 Sala Amica assistenza a persone con disabilità / Assistance for disabled travellers
- 36 Postazione ricarica cellulari - laptop / Laptops - Mobile phones recharge unit
- 41 Sala Conferenze / Conferences hall
- 49 Veterinario / Veterinary
- 54 Ufficio Cambio / Foreign exchange
- 55 Distributore automatico alimenti / Food vending machine
- 64 Servizio emissione duplicati carta d'identità / Identity cards issue service
- 65 Nursery
- 74 HelloSky (Sala Vip / Vip Lounge)

### UFFICI ENTI / PUBLIC AUTHORITIES OFFICES

- 44 Dogana / Customs
- 45 Italtel / Sicuritalia
- 46 Polizia / Police (Primo Piano / First Floor)
- 47 Guardia di Finanza / Financial Police (Piano Terra / Ground Floor)
- 48 ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Authority (Secondo Piano / Second Floor)
- 50 Sanità Aerea / Air Health Office (Secondo Piano / Second Floor)

### FOOD

- 9 Panella Cafè (Bar)
- 10 Rossopomodoro (Ristorante / Restaurant)
- 18 Juice Bar
- 32 Contadi Castaldi - Alice Pizza
- 33 Panino Giusto (Panini / sandwiches)
- 34 McDonald's (Restaurant)
- 35 Delice Maison (Bar)
- 39 Serge Milano - Il cannoncino gourmet (Pasticceria / Pastry Shop)
- 56 Eataly
- 67 Fattorie Garofalo
- 69 Kimbo (bar)
- 71 12 Oz (bar)
- 72 I Love Poke
- 73 Workeat (Restaurant)

## Primo Piano | First Floor

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2025.

**Dati aggiornati 31/01/2025**

Please note: as result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2025.  
Date update to 31/01/2025

GATES **A-B**

DAE (Defibrillatore)  
AED (Defibrillator)

Nursery

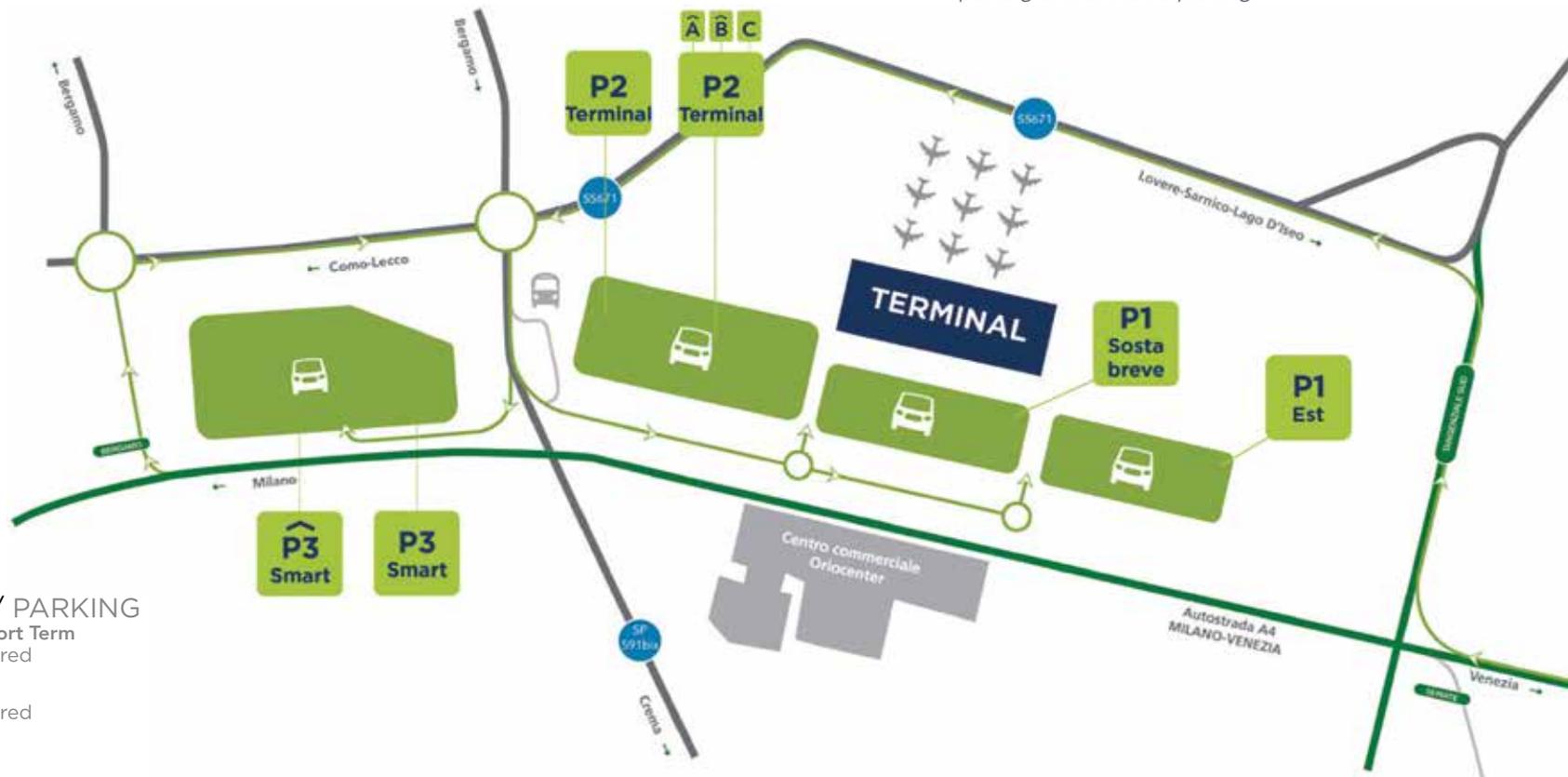
Postazione ricarica cellulari-laptop.  
Le prese si trovano sui corrimano delle sedute.  
Laptops-Mobile phones recharge unit.  
The charging points are located on the handrails of the seats.

## MAPPA PARCHEGGI | PARKING MAP

PER INFORMAZIONI / FOR INFORMATION  
[www.parcheggiaeroporto.com](http://www.parcheggiaeroporto.com)

*I parcheggi riservati a passeggeri a ridotta mobilità sono ubicati presso il parcheggio P1H all'interno del parcheggio P1, presso il parcheggio P2H all'interno del parcheggio P2 scoperto e presso il parcheggio P3 scoperto.*

*The parking areas reserved to passengers with reduced mobility are located in car park P1H inside car park P1, in car park P2H inside outdoor car park P2 parking and at the P3 parking.*



## PARCHEGGI / PARKING

**P1 Sosta breve / Short Term**  
 Scoperto / Uncovered

**P2 Terminal**  
 Scoperto / Uncovered  
 Coperto / Covered

**P3 Smart**  
 Scoperto / Uncovered  
 Coperto / Covered

## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

**Si informano i gentili clienti che i bastoni dotati di punta di metallo, talvolta utilizzati da persone aventi problemi di deambulazione, vengono classificati come “b) armi appuntite o con spigoli” dalle vigenti normative europee in termini di sicurezza del trasporto aereo e pertanto ne viene impedito l'imbarco a seguito del passeggero, nulla osta invece al loro imbarco nella stiva degli aerei.**

**Non vi sono invece problemi di imbarco per i bastoni di ausilio alla deambulazione dotati della usuale punta arrotondata non metallica.**

Ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) l'Aeroporto di Milano Bergamo riserva particolare attenzione; ha infatti introdotto dettagliate procedure che recepiscono quanto previsto dalle vigenti normative europee (REGOLAMENTO CE 2006/1107).

Dalla cassa parcheggi autovetture, da diversi ingressi aerostazione o dall'ufficio informazioni è possibile richiedere assistenza. Il personale dedicato inizia a prendersi cura del passeggero e lo accompagna nella fase di accettazione, transito dei filtri di sicurezza e, da qui, dopo l'eventuale sosta presso la sala di attesa dedicata (Sala Amica), all'imbarco.

In caso di malfunzionamento dei punti di chiamata è possibile contattare il personale in servizio presso la “Sala Amica”, incaricato dell'assistenza ai PRM, rivolgendosi ai banchi di registrazione, al banco informazioni al pubblico o contattando il numero telefonico **+39 035 32 63 57**.

SACBO è inoltre dotata di sedie a ruote e di moderni mezzi elevatori (ambulift) che permettono l'imbarco sugli aeromobili in condizioni di comfort ottimale.

L'accesso all'aeroporto è agevolato da marciapiedi muniti di rampe a limitata pendenza e da percorsi preferenziali per non vedenti. Anche all'interno dell'aerostazione vi sono percorsi preferenziali per non vedenti oltre ad ascensori e servizi igienici appositamente predisposti per coloro che hanno difficoltà nel deambulare.

L'assistenza speciale può essere richiesta da tutte le persone con disabilità o a mobilità ridotta (es. disabilità fisica, handicap mentale o per ragioni di età).

L'associazione internazionale delle compagnie aeree (IATA) classifica le assistenze speciali come da legenda di seguito riportata:

- WCHR (wheel chair ramp) = passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonchè scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno

## Assistance for passengers with reduced mobility

**We would like to inform airport users that walking sticks fitted with a metal tip, often used by people with mobility problems, are classified as “b) weapons that are pointed or sharp-edged” by current European aviation safety regulations. While passengers are restricted from bringing these devices on board, they may be stored in the hold of the aircraft.**

**Walking sticks fitted with a customary rounded, non-metal tip can be carried on board without restrictions.**

Milan Bergamo Airport pay particular attention to passengers with reduced mobility (PRMs); in this regard it has introduced detailed procedures which comply with the provisions of current European legislation (REGULATION EC 2006/1107).

At the check-out office of parking area, at several entrance of passengers' terminal, at the entrance of car park P2 and at the information point inside the terminal, it's possible to require assistance. Dedicated staff begin to take care of the passenger and accompany him/her during the check-in stage, through the security filters and, from here - after stopping if required in the dedicated lounge (Sala Amica) - to the gate.

If the request points are not working, it is possible to contact the personnel working at “Sala Amica”, who are assigned the task of assisting PRM passengers, by going to the check-in counters, to the information desk or by calling **+39 035 32 63 57**.

In addition, SACBO is provided with wheelchairs and lifting equipment (ambulifts) that enables the boarding in conditions of optimal comfort.

Access to the airport is made easier by pavements provided with shallow-gradient ramps and by path dedicated to visually impaired people. In addition to this, inside the airport there are preferential paths for the visually impaired as well as lifts and toilets specially equipped for those with walking difficulties.

Special assistance may be requested by all people with a disability or reduced mobility (e.g., physical disability, mental handicap or for age-related reasons).

The International Air Transport Association (IATA) classifies special assistance as per the codes provided here below:

- WCHR (wheelchair ramp) = passenger who can walk independently within the aircraft, and go up and down the stairs, but who needs a wheelchair or other means of transport to travel long distances within the airport;
- WCHS (wheelchair stair) = passenger who can walk independently

## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

- dell'aerostazione;
- WCHS (wheel chair stair) = passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione;
  - WCHC (wheel chair completely) = passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a ruote per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto;
  - DEAF = passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola;
  - BLIND = passeggero con menomazione della vista (distinguere non vedente e ipovedente);
  - DEAF / BLIND = passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi;
  - DPNA = passeggero con problemi intellettivi o comportamentali.

## Assistance for passengers with reduced mobility

- within the aircraft, but who cannot go up or down the stairs and needs a wheelchair or other means of transport to move around the airport;
- WCHC (wheelchair completely) = Immobilized passenger who needs a wheelchair to get around and requires assistance from arrival at the airport until the end of the flight and to exit the airport;
  - DEAF = Passenger with hearing impairment or hearing and speech impairment;
  - BLIND = Passenger with visual impairment (blind and visually impaired to be distinguished);
  - DEAF/BLIND = Passenger with impaired vision and hearing, who need the assistance of an attendant to move around;
  - DPNA = Passenger with intellectual or behavioral problems



## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

### IMPORTANTE AVVISO

La richiesta di assistenza e le esigenze particolari del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta devono essere notificate all'atto della prenotazione al vettore aereo, al suo agente, all'operatore turistico o, al più tardi, almeno 48 ore prima dell'ora programmata di partenza del volo.

La compagnia aerea stessa provvederà a trasmettere a SACBO la richiesta, con preavviso di 36 ore, affinché venga predisposta l'assistenza necessaria.

Il vettore aereo al fine di offrire un servizio mirato a soddisfare le esigenze specifiche del PRM potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto / utilizzo di apparecchiature mediche e / o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti.

Il PRM che si reca direttamente al check-in deve presentarsi:

- all'ora stabilita e programmata dal vettore aereo, dal suo agente, dall'operatore turistico o dal gestore aeroportuale;
- qualora non sia stato stabilito un orario, il Regolamento 1107/2006 prevede almeno un'ora prima dell'ora di partenza programmata.

Il PRM che arriva ad un punto designato all'interno del perimetro aeroportuale deve presentarsi:

- all'ora stabilita e programmata dal vettore aereo, dal suo agente, dall'operatore turistico o dal gestore aeroportuale;
- qualora non sia stato stabilito un orario, il Regolamento 1107/2006 prevede almeno due ore prima dell'ora di partenza programmata.

## Assistance for passengers with reduced mobility

### IMPORTANT NOTICE

The request for assistance and special needs of passengers with disabilities or reduced mobility must be notified to the air carrier, the travel agent or the tour operator at the time of booking or, at the latest, at least forty-eight hours before the flight departure time.

The airline company will pass on the request to SACBO with 36 hours of notice so that the necessary assistance can be arranged. Please note that, in order to provide a service aimed at meeting the specific needs of the PRM, the air carrier may request additional information concerning the method of assistance required, possible transport / use of medical equipment and/or mobility aids, and the need to travel with a recognised assistance dog.

The PRM who goes directly to check-in must arrive:

- at the scheduled time, published by the air carrier or its agent, tour operator or airport operator;
- in case a time has not been established, Regulation 1107/2006 requires the PRM to arrive at least one hour before the scheduled flight departure time.

The PRM who comes to a Designated Point within the airport must arrive:

- at the scheduled time, published by the air carrier, its agent, a tour operator or the airport operator;
- in case a time has not been established, Regulation 1107/2006 requires the PRM to arrive at least two hours before the scheduled flight departure time.



## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

### IN PARTENZA

#### Parcheggio

Al PRM, giunto allo scalo di Milano Bergamo con mezzi propri, sono riservati posti auto delimitati da barriere presso il parcheggio **P1H**, all'interno del parcheggio P1 e posti auto delimitati da barriere presso il parcheggio **P2H** all'interno del parcheggio P2.

Sono gratuite le soste di auto all'interno dell'area dedicata a persone con disabilità all'interno del parcheggio **P1H** e **P2H**.

Sono a pagamento le soste nel P1 (al di fuori del P1H) e nel P2 (al di fuori del **P2H**).

Per l'applicazione della gratuità della sosta occorre presentare all'entrata, presso la cassa parcheggi, oltre al biglietto di ingresso al parcheggio stesso, la seguente documentazione:

- documento di identità;
- C.U.D.E. (Contrassegno Unificato Disabili Europeo), da esporre sul mezzo in sosta;
- per soste superiori alle 6 ore, biglietto aereo o prenotazione volo relativi alla partenza.

Gli utenti sprovvisti della documentazione richiesta saranno tenuti al pagamento della sosta secondo le tariffe vigenti.

Eventuali abusi saranno soggetti a maggiorazioni tariffarie (fino a 250,00 euro) e segnalazione alle autorità competenti.

Alle persone con disabilità sono inoltre riservati degli stalli presso il parcheggio **P3 scoperto**.

#### Informazione rilevante

Qualora l'accesso ai parcheggi avvenga tramite ingresso munito di Telepass, non potrà essere concessa la gratuità della sosta.

#### Assistenza

I passeggeri a ridotta mobilità che arrivano direttamente al terminal possono richiedere assistenza utilizzando i dispositivi di chiamata situati presso:

- totem / punto di chiamata situati all'ingresso dell'aerostazione in zona partenze all'inizio del percorso non vedenti;
- ufficio informazioni;
- ingresso parcheggio P1H e P2H.
- cassa parcheggi;
- totem / punto di chiamata situati all'ingresso dell'aerostazione zona arrivi inizio percorso non vedenti;

## Assistance for passengers with reduced mobility

### DEPARTING

#### Parking

For disabled passengers on departure who reach Milan Bergamo airport by their own vehicles, they are reserved car parking stands delimited by a barrier in car park **P1H**, (inside car park P1) and parking spaces sectioned off with barriers in car park **P2H** (inside car park P2).

The parking stands reserved to persons with disabilities in car park **P1H** and **P2H** are free of charge.

The parking areas in P1 (out of P1H car park area) and in P2 (out of **P2H** car park area) can be used upon payment only.

In order to qualify for free parking the following documentation together with the ticket for the car park must be presented at the cash desk upon entering the car park:

- a form of identity;
- European Parking Card for persons with disabilities to be displayed in the parked vehicle;
- for stays of more than 6 hours, the relative airline ticket or flight reservation for departure.

Passengers without the required documentation will be obliged to pay for their parking according to standard rates.

To persons with disabilities SACBO have also reserved stalls at the **P3 outdoor parking**.

Any violations will be subject to sanctions (up to EUR 250.00) and reported to the relative authorities.

#### Important notice

No possibility of free parking in case of access to the parking area by a car equipped with Italian highway automatic payment system (Telepass).

#### Assistance

Passengers with reduced mobility arriving directly at the terminal can request assistance by using the call system they find:

- totems / call points positioned at the entrance of the passengers' terminal in the departure area (at the beginning of the visually impaired path);
- at the information point inside the terminal;
- at the entrance of car park P1H e P2H

## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

La Sala Amica provvederà all'invio di un addetto che assisterà nelle operazioni di registrazione, nell'effettuazione dei controlli di sicurezza e delle operazioni di imbarco, eventualmente anche accedendo alla sala assistenza PRM (Sala Amica) dove è disponibile un kit per cani di ausilio a non vedenti.

### IN ARRIVO

In arrivo il passeggero PRM, segnalato dalla compagnia aerea, viene atteso da un addetto che lo assiste nello sbarco e nel ritiro dei bagagli e quindi all'esterno, fino al mezzo di trasporto via terra (pubblico o privato) o all'incontro con le persone che sono ad attenderlo.

### Corsia preferenziale per veicoli con persona a ridotta mobilità

Si informa che presso lo scalo di Milano Bergamo è attiva la Corsia Preferenziale.

Il regolamento per l'utilizzo della Corsia Preferenziale è riportato sul sito internet aeroportuale ([www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it)), su apposita cartellonistica stradale posta sia all'ingresso dell'aeroporto sia all'inizio della stessa Corsia Preferenziale sia su diversi pannelli informativi posti all'interno del terminal passeggeri.

Nella Corsia Preferenziale dell'Aeroporto di Milano Bergamo si applicano le disposizioni del Codice della Strada per tutti gli aspetti attinenti alla circolazione stradale. Le sanzioni per inosservanza a tali norme saranno applicate a seguito di accertamento effettuato dagli agenti di Polizia Locale, contestate al trasgressore e gestite dai rispettivi organi per i successivi adempimenti di legge (notifiche, ingiunzioni, ecc.); le sanzioni emesse tramite i sistemi di rilevazione elettronica saranno gestite dalla Centrale Controllo Traffico del Comune di Orio al Serio.

Le auto al servizio di persone con disabilità, per non incorrere nella prevista sanzione amministrativa, hanno l'obbligo di regolarizzare il proprio transito dalla Corsia Preferenziale in anticipo o entro 6 giorni dal loro transito, via mail all'indirizzo [polizia@comune.orioalserio.bg.it](mailto:polizia@comune.orioalserio.bg.it) oppure presso l'ufficio preposto della Polizia Locale, ubicato accanto al terminal passeggeri o nel comune di Orio al Serio in via Locatelli 20, compilando apposito modulo di dichiarazione. Dovranno inoltre essere fornite copie di: carta di circolazione del veicolo, contrassegno per persone con disabilità e documento di identità e data di transito. Qualora dai controlli effettuati emerga la non veridicità del contenuto della suddetta

## Assistance for passengers with reduced mobility

- at the check-out office parking area;
- totems / call points positioned at the entrance of the passengers' terminal in the arrivals area (at the beginning of the visually impaired path).

The "Sala Amica" lounge will send a staff member to assist with check-in operations, security checks and boarding operations, as well as access, if required, to the assistance lounge for PRMs (Sala Amica) where they are available kits for dogs accompanying blind persons

### ARRIVING

Arriving PRMs, whose arrival is communicated by the airline in advance, are met by a staff member who assists them in leaving the aircraft, collecting their baggage and then out of the airport as far as their onward means of transport (public or private) or the people who are there to meet them..

### Preferential lane for vehicles carrying persons with reduced mobility

Please be informed that the Milan Bergamo Airport has a Preferential Lane available.

Regulations for use of the Preferential Lane are available on the airport website ([www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it)), on designated street signs both at the airport entrance and at the beginning of the Preferential Lane itself, as well as on various information signs posted within the passenger terminal.

The Preferential Lane is governed by the rules stipulated in the Traffic Code for all aspects of road travel. Penalties for non-compliance of said regulations will be applied following verifications carried out by the Local Police, communicated to the transgressor and managed by the relative organizations for the subsequent legal procedures (notification, injunctions, etc.); the penalties issued by electronic detection systems will be handled by the Traffic Control Centre of the Municipality of Orio al Serio.

In order to avoid the applicable administrative sanctions, vehicles equipped to serve those with special needs are required to have their use of the Preferential Lane authorized in advance, or within 6 days of their transit, via email to [polizia@comune.orioalserio.bg.it](mailto:polizia@comune.orioalserio.bg.it) or at the local police station, located beside the passenger terminal or in the municipality of Orio al Serio in via Locatelli 20, by



dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 del D.P.R. n. 445/2000).

Per ulteriori informazioni, il regolamento completo ed il “modulo identificazione persone con disabilità” vi invitiamo a consultare il nostro sito all’indirizzo [www.milanbergamoairport.it/it/corsia-preferenziale/](http://www.milanbergamoairport.it/it/corsia-preferenziale/)

## Norme di sicurezza

A partire dal 6 novembre 2006 sono state applicate nuove misure di sicurezza in tutti gli aeroporti dell’Unione Europea, nonché in Norvegia, Islanda e Svizzera, al fine di proteggere i passeggeri dalla minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida. L’Unione Europea ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Alle nuove regole sono soggetti tutti i passeggeri in partenza dagli Aeroporti dell’Unione Europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione. Ciò significa che ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale ciascun passeggero ed il relativo bagaglio a mano saranno controllati per individuare, oltre agli altri articoli già proibiti dalla normativa vigente, anche eventuali sostanze liquide. Le regole non pongono alcun limite alle sostanze liquide che si possono acquistare presso i negozi situati nelle aree poste oltre i punti di controllo o a bordo degli aeromobili utilizzati da Compagnie Aeree appartenenti all’Unione Europea.

Nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controlli di sicurezza aeroportuale, i liquidi sono consentiti in piccola quantità.

Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1 / 10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 x 20). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso). Per ogni passeggero (infanti compresi) sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di

completing the appropriate declaration form. These vehicles must furthermore provide copies of the Vehicle registration certificate, persons with disabilities placard, and personal identification document and date of transit. If it occurs that any information in the aforementioned declaration is found to be false, the declarant will not be granted the benefits of use due to the falsity of his declaration (art. 75 of the Decree of the President of the Italian Republic no. 445/2000).

For further information, or for the complete regulations and the “modulo identificazione persone con disabilità” (“persons with disabilities”), please visit our website at [www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/](http://www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/)

## Security regulations

Since the 6th of November 2006 new security measures have been applied at all airports in the European Union, as well as in Norway, Iceland and Switzerland, in order to protect passengers from the terrorist threat of explosives in liquid form. The European Union has adopted specific security regulations which restrict the amount of liquid substances that can be carried through and past airport security checkpoints.

The new regulations apply to all passengers departing from airports in the European Union, including domestic flights, whatever their destination may be. This means that at the airport security checkpoints each passenger and his/her hand baggage will be checked in order to identify any liquid substances, in addition to other items already prohibited under current regulations.

The regulations do not impose any limit upon liquid substances that can be purchased from the shops situated beyond the security checkpoints or on board the aircraft used by airline companies belonging to the European Union.

In hand baggage, i.e. baggage presented at the airport’s security checkpoints, liquids are allowed in small quantities.

They must be in containers with a capacity of no more than 100 millilitres (1 / 10th of a litre) or equivalent (e.g. 100 grams) and the containers in question must then be placed in a clear, resealable plastic bag with a capacity of no greater than 1 litre (or of equivalent dimensions, e.g. approximately 18 cm x 20 cm). It must be possible to seal the bag with its respective contents (i.e. the containers must fit comfortably inside it). Each passenger



## Norme di sicurezza

volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per bambini.

### I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- creme, lozioni ed olii
- profumi
- sprays
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso dentifricio
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza\*

### \* Prodotti di analoga consistenza:

Esempi di prodotti assimilabili ai liquidi

- crema di cioccolato
- burro di arachidi
- mascara liquido
- lucida labbra liquido
- yogurt, formaggio fresco
- formaggio squagliato (es. camembert)
- deodoranti aerosol, roll on

### Esempi di prodotti non assimilabili ai liquidi

- sandwich preparati con crema di cioccolato
- sandwich preparati con burro di arachidi
- cipria, fard
- rossetto solido
- formaggi in forma solida (es. edam, parmigiano)
- talco in polvere

È ancora possibile:

- trasportare liquidi all'interno del bagaglio da stiva (come già accennato, le nuove regole riguardano solo il bagaglio a mano);
- trasportare, all'interno del bagaglio a mano, possibilmente limitandoli a quanto necessario per il viaggio aereo, medicinali e prodotti dietetici, come gli alimenti per bambini. Potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità ed autenticità di tali articoli;
- comprare liquidi come bevande e profumi, conservandone la

## Security regulations

(including infants) may carry one and only one plastic bag of the dimensions indicated above.

In the case of medicines and liquids prescribed for dietary purposes such as baby food, no volume restrictions apply, and they may be carried outside the bag.

### Liquids include:

- water and other drinks, soups, syrups
- creams, lotions and oils
- perfumes
- sprays
- gels, including hair gels and shower gels
- contents of pressurised containers, including shaving foams, other foams and deodorants
- substances in paste form, including toothpaste
- mixtures of liquids and solids
- mascara
- any other product of similar consistency\*

### \* Products of similar consistency:

Examples of products considered liquids

- chocolate spread
- peanut butter
- liquid mascara
- liquid lip gloss
- yogurt, soft/spreadable cheeses
- semi-soft cheeses (e.g. Camembert)
- aerosol and roll-on deodorants

### Examples of products not considered liquids

- sandwiches containing chocolate spread
- sandwiches containing peanut butter
- face powder, blusher
- solid lipstick
- hard cheeses (e.g. Edam, Parmesan)
- talcum powder

It is still possible:

- to transport liquids in hold baggage (as already mentioned previously, the new regulations regard only hand baggage);
- to transport medicines and dietary products in hand baggage, for example baby foods, restricting the quantities to those



## Norme di sicurezza

prova d'acquisto, nei negozi, nei Duty Free situati oltre i punti di controllo di sicurezza, ed a bordo degli aeromobili utilizzati dalle Compagnie Aeree dell'Unione Europea. I prodotti acquistati presso i Duty Free ed a bordo dei suddetti aeromobili saranno consegnati in sacchetti sigillati che si consiglia di non aprire prima di essere arrivati alla destinazione finale. In caso contrario, transitando presso gli eventuali aeroporti intermedi, i liquidi acquistati potrebbero non essere ammessi ai controlli di sicurezza come bagaglio a mano.

Tutti questi liquidi sono in aggiunta alle quantità che devono essere contenute nel sacchetto di plastica trasparente e richiudibile precedentemente menzionato. In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio

### In Aeroporto

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio:

- presentare agli addetti ai controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano, affinché siano esaminati
- togliersi giacca e soprabito: essi verranno sottoposti separatamente ad ispezione
- estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione. Essi verranno ispezionati separatamente rispetto al bagaglio a mano.

Oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva, a titolo di esempio non esaustivo:

- armi, munizioni, esplosivi, fuochi artificiali e qualsiasi tipo di materiale pirotecnico
- gas compressi
- sostanze infiammabili
- sostanze infettive e velenose
- sostanze corrosive ed ossidanti
- sostanze radioattive
- materiali magnetici
- torce subacquee con batteria inserita
- batterie al litio in genere

Riferimento appendice 5B del programma nazionale di sicurezza

Oggetti non ammessi nel bagaglio a mano, a titolo di esempio non esaustivo:

## Security regulations

necessary for the flight itself. It may be necessary to provide proof that these items are strictly necessary and genuine;

c) to buy liquids such as drinks and perfumes, conserving proof of purchase, from the shops and duty free outlets situated beyond the security checkpoints, and on board the aircraft used by airline companies of the European Union. Items purchased from duty free outlets and on board the abovementioned aircraft will be supplied in sealed bags which you are advised not to open before arriving at their final destination. Otherwise, during transit through any intermediate airports, the liquids purchased may not be admitted through security controls as hand luggage.

All of these liquids may be carried in addition to the quantities which must be kept in the clear, resealable plastic bag previously mentioned. If in doubt, we recommend that you contact your airline company or travel agent before beginning your journey.

### In the airport

In order to facilitate security checks it is compulsory:

- to show security staff all liquids carried as hand baggage so that they can be inspected
- to take off your jacket and coat: these will be inspected separately
- to remove from your baggage portable computers and other large electrical and electronic devices. These will be inspected separately from hand baggage.

Items not allowed in hold baggage for example:

- weapons, ammunition, explosives, fireworks or any type of pyrotechnic material
- compressed gases
- flammable substances
- infectious or toxic substances
- corrosive or oxidising substances
- radioactive substances
- magnetic materials
- diving torches with battery inserted
- lithium batteries generally

With reference to annex 5B of the state safety program

Items not allowed in hand baggage, for example:

- all items not allowed in hold baggage

## Norme di sicurezza

- tutti gli oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva
- oggetti metallici da taglio o con punte (forbici, coltelli, limette da unghie, lamette da barba, cacciaviti, tagliacarte, aghi da cucito, posate ed utensili vari)
- oggetti contundenti di qualsiasi genere (compresi bastoni da trekking, paletti per tenda, cinture da sub complete di pesi, pesi da palestra, aste per microfoni, cavalletti per macchine fotografiche, ombrelloni, ecc )
- armi giocattolo
- corde, cavi metallici e catene
- apparecchi elettronici ad effetto paralizzante / neutralizzante mediante scarica elettrica
- qualsiasi altro oggetto che possa essere utilizzato per provocare ferite o per minacciare la sicurezza degli aeromobili.

Riferimento appendice 4C del programma nazionale di sicurezza

### Sistema di controllo dei LAGs.

Il Regolamento (UE) 2015/1998 che definisce le disposizioni di sicurezza, tra le altre, relative al controllo (screening) di liquidi, aerosol e gel (LAGs) negli aeroporti dell'Unione Europea, dispone che presso tutti gli aeroporti dell'Unione Europea stessa (compresi Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera), si dovranno sottoporre a screening mediante apparati LEDS (Liquid Explosive Detection System) le seguenti categorie di LAGs:

- i LAGs acquistati in un aeroporto o a bordo di un aeromobile sia UE che Extra UE e sigillati in una busta trasparente in grado di evidenziare eventuali manomissioni (STEB), che conservi all'interno una prova (scontrino o ricevuta fiscale) che l'acquisto è avvenuto nell'area lato volo di un aeroporto o a bordo di un aeromobile;
- i LAGs da utilizzare durante il viaggio ai fini medici o per un regime dietetico particolare;
- alimenti per neonati.

I LAGs trasportati dai passeggeri possono essere dispensati dai controlli con sistemi LEDs all'interno dell'area sterile qualora:

- Il LAG si trovi in singoli contenitori di capacità non superiore a 100 ml o equivalente inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore ad 1 litro (vedi paragrafo precedente);
- Il LAG sia stato sigillato entro le tre ore precedenti in un apposito

## Security regulations

- sharp metal items for cutting or with point (scissors, knives, nail files, razor blades, screwdrivers, paper cutters, sewing needles, cutlery and various implements)
- blunt objects of any type (including trekking poles, tent pegs, scuba diving belts complete with weights, gym weights, microphone stands, camera stands, sun umbrellas, etc.)
- toy weapons
- ropes, metal cables and chains
- electronic devices using electric shocks to stun/immobilise
- any other object that may be used to cause injuries or threaten aircraft security.

With reference to annex 4C of the state safety program

### LAGs screening system

The EU Regulation 2015/1998 which lays down security measures, inter alia, concerning the screening of liquids, aerosols and gels (LAGs) in EU airports, states that all EU airports (including Norway, Iceland, Liechtenstein and Switzerland) will have to use LEDS (Liquid Explosive Detection System) apparatus to screen the following categories:

- LAGs purchased in the airport or on the aircraft, both EU and non-EU, and carried in sealed and transparent bags to able show any possible signs of tampering (STEB) and contain satisfactory validation (payment receipt or invoice) that the purchase happened in the airport or on an aircraft;
- LAGs to be used in-flight for medical or specific dietary purposes;
- Food for new-born babies.

LAGs transported by passengers can be exempted from LED checks within the sterile area when:

- The LAG is in an individual container of no more than 100 ml or equivalent and inserted in a clear re-sealable 1 litre plastic bag (see previous paragraph);
- The LAG was sealed no more than three hours previously in the appropriate STEB bag when purchased in the airside of Milan Bergamo Airport;
- The LAG was checked with the LEDS system at the Milan Bergamo Airport and subsequently sealed in the appropriate STEB bag.



## Norme di sicurezza

sacchetto STEB al momento dell'acquisto nell'area lato volo dell'Aeroporto di Milano Bergamo;

- Il LAG sia stato controllato con sistemi LEDS nell'area lato volo dell'Aeroporto di Milano Bergamo e successivamente sigillato in un apposito sacchetto STEB.

Tutti i LAGs non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti e che non rientrano nelle fattispecie di esenzione da controllo con apparati LEDS saranno respinti al controllo ed il passeggero dovrà essere invitato a recarsi presso il check-in per inviarli all'interno del bagaglio registrato in stiva.

**Tutte le disposizioni di sicurezza precedentemente citate, inerente ai liquidi ed altri oggetti, devono essere applicate da tutte le compagnie aeree, ma ciascuna compagnia può adottare misure più restrittive; è quindi consigliabile verificare quanto riportato contattando direttamente la stessa compagnia aerea (anche mediante sito internet).**

### DOCUMENTI

Per motivi di sicurezza è obbligatorio viaggiare sempre con un documento di identità in corso di validità. Inoltre, si consiglia di verificare prima della partenza l'eventuale necessità di munirsi di passaporto e di visto d'ingresso.

Si informa che all'aeroporto di Milano Bergamo è presente l'ufficio anagrafe del Comune di Orio al Serio, abilitato al rilascio delle Carte d'identità. Il servizio rilascia documenti di identità nell'arco di breve tempo nei seguenti casi:

- smarrimento o furto (previa denuncia alle autorità di polizia);
- nei casi in cui il titolare sia in possesso di timbro di proroga della validità;
- non riconosciuti in alcuni Paesi (es. Egitto, Croazia, Grecia, Turchia, Tunisia);
- documento deteriorato;
- per figli minori;
- documento non valido per l'espatrio.

Il servizio anagrafe è attivo da lunedì a venerdì, dalle 08:00 alle 17:00 e il sabato dalle 08:00 alle 12:00.

In caso di necessità si può contattare il Comune di Orio al Serio al numero +39 035 33 03 25.

## Security regulations

Any LAG that does not fall into the above categories and is not exempt from a LEDS check will be refused at security and passengers will be requested to return to check-in to transport them in their hold luggage.

**All previously mentioned security regulations regarding liquids and other objects must be applied by all airlines, but each airline may adopt more restrictive measures; we therefore recommend verifying the data provided by directly contacting the airline itself (even via their website).**

### DOCUMENTS

For security reasons passengers must always travel with a current, valid identification document. We also recommend checking whether it is necessary to obtain a passport and an entry visa.

In Milan Bergamo airport there is a registry office of the Municipality of Orio al Serio, authorised to issue Identification Cards. The service issues identification documents with express service in the event of the following:

- loss or theft (when previously reported to police authorities);
- in cases where the holder is in possession of a validity extension stamp;
- when not recognised in certain countries (e.g. Egypt, Croatia, Greece, Turkey, Tunisia);
- damaged document;
- for underaged children;
- document not valid for travel abroad.

The registry service is available from Monday to Friday, from 8:00am to 5:00pm and Saturday from 8:00am to 12:00pm.

If necessary, you can contact the Municipality of Orio al Serio at the number +39 035 33 03 25.

For flights to countries outside the European Union, before departing it is advisable to check what documentation and vaccinations are required by the country of destination. Useful information tools in this regard can be found on the website [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) and by calling +39 06 49 11 15. Both services are provided by the Italian Ministry of Foreign Affairs, and provide information regarding not only documentation and vaccinations but also the security level of each country.

## Norme di sicurezza

In caso ci si debba recare in paesi esterni all'Unione Europea, prima di partire, è opportuno verificare la documentazione e l'eventuale profilassi richieste dal paese ove ci si intende recare, tra gli strumenti informativi si segnalano, a tale proposito, il sito [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) ed il numero telefonico +39 06 49 11 15, entrambi, a cura del Ministero degli Affari Esteri Italiano, forniscono informazioni inerenti non solo alla documentazione e la profilassi ma anche il grado di sicurezza di ogni Paese.

### Documenti per i minori

(Dettagli disponibili su [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it))

Tutti i minori devono essere in possesso di documento individuale. Si ricorda che l'iscrizione del minore sul passaporto del genitore non è più valida dal 27.06.2012. I passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza del documento stesso (Circolare Ministero dell'Interno n°400/A/2012/23.1.3 del 15/03/2012).

### Dichiarazione di accompagnamento

Ogni volta che un minore di anni 14 viaggia all'estero, ovvero fuori dal territorio nazionale, non accompagnato da uno dei genitori o da chi ne fa le veci, necessita di una dichiarazione di accompagnamento in cui deve essere riportato il nome della persona o dell'ente cui il minore viene affidato, sottoscritta da chi esercita sul minore la responsabilità e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.

## Aspetti relativi ai parcheggi autovetture

L'aeroporto di Milano Bergamo dispone di due parcheggi autovetture per lunga sosta; uno denominato Terminal (P2), più vicino e più comodo perché situato nel sedime aeroportuale con assistenza h 24, l'altro denominato Smart (P3) a circa 1 km dall'aeroporto, con navetta gratuita da e per l'aeroporto ogni 10 minuti.

Inoltre dispone di un parcheggio P1, di fronte all'aerostazione ed un parcheggio P1 Est, a fianco dell'aerostazione, utilizzati per sosta breve e per carico/scarico passeggeri accompagnati (sosta gratuita di 10 minuti per i primi 3 accessi giornalieri, il quarto ingresso prevede il pagamento dei tre passaggi precedenti, sommati alla tariffa standard).

La gestione dei parcheggi aeroportuali è affidata all'associazione temporanea di imprese SEA/APCOA  
E' possibile contattare SEA/APCOA per informazioni/segnala-

## Security regulations

### Documents for minors

(Details available on the website [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it))

All minors must have their own individual identification document. Please note that starting from 27th June 2012, minor's registration on the parent's passport is no longer valid. At the same time, the parents passports containing registrations of minor shall be valid only for the holder until the passport reaches the expiring date (Internal Ministry Circular nr 400/A/2012/23.1.3 of 15th March 2012).

### Statement for accompanied children

Anytime a minor under 14 years of age travels abroad, in other words outside the national territory, not accompanied by one of his/her parents or legal guardian, a statement for accompanied children is needed that indicates the name of the person or the organization to whom the minor is entrusted, signed by whoever held the responsibility on the minor and stamped by the pertinent bodies authorized to issue the passport.

## Car parking issues

Milan Bergamo Airport has two long stay car parks, one called Terminal (P2), which is nearer and more convenient because it is positioned inside airport area with 24-hour assistance the other is called Smart (P3), which is approximately 1 km from the airport and is served by a free shuttle to and from the airport, which runs every 10 minutes.

Besides Milan Bergamo Airport offers the short stay car park P1, in front of the terminal and car park P1 Est, on the right side of the terminal, possible to be used free of charge for passengers picking up or setting down (10 minutes stay completely free of charge up to the first 3 daily entries, at the 4th entry the payment of the three previous entries plus the standard stay charge).

The management of the airport car parks is entrusted to SEA/APCOA, a temporary association of companies.

SEA/APCOA can be contacted for information/recommendations/complaints and requests for refunds regarding the car parks, point 8 on following internet link:

<https://www.parcheggiaeroporto.com/domande-frequenti/>

### How to book the parking stand (ViaMilano parking)

Through ViaMilano Parking the passenger can book e pay his/



## Aspetti relativi ai parcheggi autovetture

zioni/reclami e richieste rimborso relative ai parcheggi al punto 8 del seguente link:

<https://www.parcheggiaeroporto.com/domande-frequenti/>

### MODALITÀ DI PRENOTAZIONE PARCHEGGIO (ViaMilano Parking)

Con ViaMilano Parking è possibile acquistare e pagare online il parcheggio in aeroporto tramite il nostro sito all'indirizzo [www.parcheggiaeroporto.com](http://www.parcheggiaeroporto.com) o tramite altri canali, tra cui il sito ufficiale Ryanair ([www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)); si informa che durante la sosta nei nostri parcheggi è previsto che il passeggero porti con sé le chiavi della propria auto.

### Modalità di pagamento parcheggio non prenotato online prima del ritiro dell'auto

È possibile pagare il corrispettivo del parcheggio sia alla Cassa Manuale, presidiata h 24, situata all'interno del parcheggio P1, sia alle 6 Casse Automatiche predisposte ad erogare resti di qualsiasi importo. Non si accetta carta Diners International.

### Passeggeri tour operator

I passeggeri che viaggiano con voli charter tramite tour operator hanno diritto ad una tariffa convenzionata.

Per accedere alla convenzione è necessario presentare all'addetto in cassa il foglio di convocazione del proprio Tour Operator. In casi di mancata presentazione di tale documento, al passeggero verrà applicata la tariffa standard.

### Servizio di Telepass

Con Telepass si può pagare la sosta in tutti i settori del parcheggio dell'aeroporto di Milano Bergamo senza alcun costo aggiuntivo e farlo è semplicissimo: se si è titolare di un contratto Telepass Family o Telepass con Viacard di conto corrente basta posizionare correttamente il proprio Telepass all'interno del veicolo e accedere alle corsie di ingresso e uscita riservate, come in autostrada.

Con il servizio di Telepass è possibile:

- Non preoccuparsi di ritirare e conservare il biglietto del parcheggio
- Evitare la fila alle casse
- Addebitare il costo del parcheggio sul proprio conto Telepass

Il servizio Telepass non è collegato al servizio prenotazioni.

## Car parking issues

her parking place via the website [www.parcheggiaeroporto.com](http://www.parcheggiaeroporto.com) or through other distribution channels whose it can be reminded the official Ryanair website ([www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)); we inform that the passenger is required to keep his/her car key after parking.

### How to pay the parking charges not booked online before picking up your car

Parking charges can be paid either at the Manned Paypoint, open 24 hours a day, situated inside of the car park P1, or at the 6 Automatic Paypoints which can give change up to any amount. Not accepted Diners international credit card.

### Tour Operator passengers

If assisted by a tour operator passengers travelling on charter flights are entitled to a special rate.

In order to qualify for this special rate, passengers must show the cashier the confirmation slip of their Tour Operator. Passengers who fail to produce this document will be charged the standard rate.

### Telepass Service

It is possible to pay car parks in all areas at the Milan Bergamo airport using Telepass, at no additional charge. It's easy to use: if you have a contract with Telepass Family or Telepass with a Viacard linked to your bank account, simply position your Telepass properly inside the vehicle to access reserved entrance and exit lanes, just like on the highway.

The Telepass service allows you to:

- Avoid having to worry about printing and saving the parking receipt
- Avoid the queue at the payment stations
- Charge the parking fee to your Telepass account

The telepass service is not associated with the reservation service.



## Aspetti relativi ai parcheggi autovetture

### Corsia preferenziale

Si informa che presso lo scalo di Milano Bergamo è attiva la Corsia Preferenziale.

Il regolamento per l'utilizzo della Corsia Preferenziale è divulgato all'utenza da SACBO S.p.A. tramite l'inserimento nel proprio sito internet e apposita cartellonistica stradale posta sia all'imbocco del sedime aeroportuale, che all'inizio della Corsia Preferenziale stessa. Nella Corsia Preferenziale dell'Aeroporto di Milano Bergamo si applicano le disposizioni del Codice della Strada per tutti gli aspetti attinenti alla circolazione stradale. Le sanzioni per inosservanza a tali norme saranno applicate a seguito di accertamento effettuato dagli agenti di Polizia Locale, contestate al trasgressore e gestite dai rispettivi organi per i successivi adempimenti di legge (notifiche, ingiunzioni, ecc.); le sanzioni emesse tramite i sistemi di rilevazione elettronica saranno gestite dalla Centrale Controllo Traffico del Comune di Orio al Serio.

Per ulteriori informazioni e il regolamento completo vi invitiamo a consultare il nostro sito all'indirizzo

**[www.milanbergamoairport.it/it/corsia-preferenziale/](http://www.milanbergamoairport.it/it/corsia-preferenziale/)**

## Car parking issues

### Preferential lane

Please be informed that the Milan Bergamo Airport has a Preferential Lane available.

Regulations for use of the Preferential Lane are provided by SACBO S.p.A. via its website and dedicated street signs positioned both at the entrance of the airport area and at the beginning of the Preferential Lane itself.

The Preferential Lane is ruled according to the Italian Highway Code. Penalties for non-compliance will be applied upon checks carried out by the Local Police, communications to the lawbreaker and violation management performed by designated units for legal procedures implementing (notification, injunctions, etc.); the penalties issued by electronic detection systems will be handled by the Traffic Control Centre of the Municipality of Orio al Serio.

For further information and the complete regulations, please visit our website at **[www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/](http://www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/)**



## Diritti dei passeggeri

### **Cancellazione del volo, ritardo o negato imbarco**

In caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo, la compagnia aerea assolve agli obblighi di informativa ed assistenza previsti dalla vigente normativa europea (disponibile sul sito internet [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)).

#### ADR (Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, 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 ad Enac ai soli fini sanzionatori.

## Aspetti relativi ai bagagli

Le dimensioni del bagaglio a mano e il peso del bagaglio da stiva sono soggetti unicamente alle restrizioni dettate dalle diverse compagnie aeree. Vi preghiamo di contattare direttamente il vettore col quale viaggiate.

**Vi ricordiamo, inoltre, l'obbligo di apporre sempre sui bagagli, sia a mano sia da stiva, un'etichetta indicante nome, indirizzo, recapito telefonico e possibilmente il numero del volo.** Per la vostra sicurezza Vi invitiamo a riporre gli oggetti di valore e quanto a voi strettamente indispensabile (farmaci, occorrente per neonati,...) nel bagaglio a mano.

### **Cosa fare in caso di smarrimento del bagaglio registrato**

In caso di mancata riconsegna del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento dell'accettazione e per il quale viene emesso "talloncino di identificazione del bagaglio"), all'arrivo a destinazione, si deve aprire un rapporto di smarrimento bagaglio, facendo constatare l'evento prima di lasciare l'area riconsegna bagagli c/o l'ufficio Lost & Found dell'Aeroporto di arrivo, compilando gli appositi moduli, comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report ) indicando le caratteristiche del bagaglio smarrito (dimensioni, colore, marca, ecc...).

L'ufficio Lost & Found rilascerà copia della denuncia di smarrimento con un codice identificativo della pratica (detto anche numero di pratica).

Qualora la compagnia aerea con cui si è viaggiato preveda la riconsegna a domicilio, il passeggero all'atto della denuncia potrà

## Passengers' rights

### **Flight delay or cancellation, denied boarding**

If passengers are denied boarding, or their flight is delayed or cancelled, the airline must comply with the obligations to inform and assist as planned by European Regulation in force (available on the website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)).

#### ADR (Alternative Dispute Resolution)

Passengers who have suffered from disruptions for cases of denied boarding, flight cancellation or extended delay, will be able to attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for sanctioning as only purpose.

## Baggage issues

The dimensions of hand baggage and weight of hold baggage are solely subject to the restrictions imposed by the various airline companies. Please contact the airline you are flying with directly.

**We also wish to remind you of the obligation to affix a label to both hold baggage and hand baggage indicating your name, address, telephone number and if possible your flight number.**

In the interests of your safety and security you are advised to keep all valuable and essential items (medicines, baby care products, etc.) in your hand baggage.

### **What to do if your registered baggage is lost**

In the event of non-delivery of checked baggage (baggage consigned on check-in and for which a "baggage identification tag" has been issued), a lost-baggage report must be filed on arrival at destination, before leaving the baggage reclaim area, ascertaining the situation at the Lost & Found office of the airport of arrival and filling in the relative forms, commonly referred to as P.I.R.

Property Irregularity Report form, indicating the characteristics of the lost baggage item (dimensions, colour, brand, etc.).

The Lost & Found Office will issue a copy of the report together with a file reference code (also termed file reference number).

If the airline with which you have travelled provides for delivery to your home address, on submitting your report you may choose whether to pick up the baggage item in person or have it delivered to your home address by courier. In any case you will be contacted



## Aspetti relativi ai bagagli

scegliere se ritirare personalmente il bagaglio, oppure riceverlo al proprio domicilio tramite corriere; in ogni caso verrà prima contattato.

Nel caso il passeggero provenga da un paese extra comunitario e volesse ricevere il bagaglio al suo domicilio, si dovrà firmare una delega doganale con cui si autorizza la società di handling a sottoporre il bagaglio ai controlli doganali. Se il bagaglio fosse chiuso, si dovranno lasciare le chiavi o la combinazione all'operatore dell'ufficio Lost & Found.

Qualora, trascorsi 5 giorni dall'emissione del P.I.R., e il bagaglio non sia stato rintracciato, al fine di approfondire e velocizzare le ricerche, il passeggero è invitato ad inviare la lista con il contenuto del bagaglio stesso all'ufficio relazioni clientela della compagnia aerea. Il viaggiatore che vuole essere risarcito per il bagaglio smarrito, deve presentare una denuncia alla compagnia aerea entro 21 giorni dall'arrivo in aeroporto.

Il passeggero deve inviare alla compagnia aerea una raccomandata A / R con l'elenco degli oggetti contenuti nel bagaglio, l'originale del biglietto aereo (oppure codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet), l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio, l'originale del P.I.R. e gli originali degli scontrini e / o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio. La convenzione di Montreal del 1999 stabilisce valori diversi e prevede un rimborso a bagaglio, indipendentemente dal valore del bene perduto (salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore). La trattativa di risarcimento avviene esclusivamente tra passeggero e compagnia aerea.

Vi sono poi articoli non adatti al trasporto aereo per i quali le compagnie aeree possono declinare la loro responsabilità.

Si ricorda che al momento del ritrovamento del bagaglio la società di handling comunicherà l'avvenuto ritrovamento e fornirà gli orari in cui gli uffici sono a disposizione contattando direttamente il viaggiatore; quest'ultimo si dovrà presentare munito di copia della denuncia e documento di identità e nel caso il ritiro non fosse effettuato dalla persona titolare della denuncia, chi ritira dovrà essere a sua volta munito di delega.

**Le disposizioni sopra riportate sono applicate da un esteso numero di compagnie aeree ma ciascuna compagnia può adottare disposizioni più o meno restrittive; è quindi consigliabile**

## Baggage issues

beforehand.

Passengers from non-EU countries wishing to receive their baggage at their home address must sign a customs form authorising the handling company to subject the baggage item to customs checks. If the baggage item is locked, the keys or combination must be left with the Lost & Found Office member of staff.

If the lost baggage has still not been traced five days after the issue of the P.I.R., in order to intensify and speed up the search, the passenger concerned is asked to send a list of the contents of the baggage item itself to the airline's own customer relations office. Travellers wishing to be compensated for lost baggage must submit their claim to the airline company within 21 days of their arrival at the airport.

The passenger must send the airline company a registered letter with return receipt containing a list of all of the items contained in the baggage, the original flight ticket (or booking code for online bookings), the original baggage identification slip, the original P.I.R. and the original till receipts and/or full receipts indicating the type of goods purchased (in relation to the duration of the wait) to replace the personal belongings contained in the baggage.

The Montreal Convention of 1999 sets different amounts and makes provision for compensation per item of baggage, irrespective of the value of the item lost (except in the case of a higher declared value). Procedures to determine compensation take place exclusively between the passenger and the airline company. There are also items which are not suitable for air transport for which airlines may deny liability.

Please note that upon locating the baggage item, the handling company will notify the traveller and indicate the times during which the offices are open by contacting the traveller directly. The traveller must come with a copy of the lost baggage report and an identity document, and if the baggage is not picked up by the traveller who submitted the report, the person picking up the baggage must have authorisation to do so signed by the traveller who submitted the report.

**The provisions set out above are applied by a large number of airlines. However, each airline may adopt provisions which are more or less restrictive; it is therefore advisable to check the aforementioned information by contacting the airline itself (or**



## Aspetti relativi ai bagagli

**verificare quanto riportato contattando direttamente la stessa compagnia aerea (anche mediante sito internet).**

Per maggiori informazioni contattare l'ufficio Lost & Found all'indirizzo e-mail: [lost.found@bgyis.it](mailto:lost.found@bgyis.it)

### **Cosa fare in caso di danneggiamento/manomissione di bagaglio registrato**

In caso di danneggiamento/manomissione del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento dell'accettazione e per il quale viene emesso il "talloncino di identificazione del bagaglio") all'arrivo a destinazione, si deve aprire un rapporto di danneggiamento/manomissione bagaglio facendo constatare l'evento prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, c/o l'ufficio Lost & Found dell'Aeroporto di arrivo, compilando gli appositi moduli, comunemente denominati P.I.R.

(Property Irregularity Report); in caso di danno occulto, rilevato in un secondo tempo, il passeggero dovrà contattare direttamente l'ufficio relazioni clientela della compagnia aerea (in entrambi i casi possono esservi eccezioni, per chiarimenti si prega di contattare il nostro Ufficio Lost & Found in aeroporto).

Nel caso di bagaglio smarrito riconsegnato danneggiato, l'ufficio Lost & Found emetterà P.I.R. che in caso di consegna a domicilio sarà inviato unitamente al bagaglio.

In ogni caso, al passeggero verranno indicati i recapiti da contattare per la richiesta di liquidazione del danno.

Il viaggiatore che vuole essere risarcito per il bagaglio danneggiato o manomesso deve presentare una denuncia alla compagnia aerea entro 7 giorni dall'apertura del P.I.R. (Property Irregularity Report).

**Si prenda nota che queste sono le disposizioni generalmente valide ma le singole compagnie possono dare alla società di handling istruzioni più o meno restrittive.**

### **Apertura pratiche smarrimento/danneggiamento bagaglio registrato mediante utilizzo di impianti self posizionati accanto all'ufficio lost & found di fronte ai moli di riconsegna bagagli**

Per ridurre gli eventuali tempi di attesa e/o negli orari in cui è chiuso l'Ufficio Lost & Found è possibile aprire una pratica di smarrimento o danneggiamento bagaglio utilizzando le apposite postazioni "Self" posizionate accanto all'ufficio Lost & Found (di fronte ai moli di riconsegna bagagli).

Al termine dell'operazione "Self", la postazione emette ricevuta indicante il numero di identificazione; il passeggero è invitato

## Baggage issues

**via its website).**

For further information, contact the Lost & Found office e-mail: [lost.found@bgyis.it](mailto:lost.found@bgyis.it)

### **What to do if your registered baggage has been damaged or tampered with**

In the event of damage/tampering of checked baggage (baggage consigned on check-in and for which a "baggage identification tag" has been issued), a damage/tampering report must be filed on arrival at destination, before leaving the baggage reclaim area, ascertaining the situation at the Lost & Found office of the airport of arrival and filling in the relative forms, commonly referred to as P.I.R. (Property Irregularity Report); in the case of hidden damage found subsequently, contact the airline's customer relations office directly (in both cases there may be exceptions; for clarifications please contact our Lost & Found Office in the airport).

In the case of lost baggage returned in a damaged state, the Lost & Found Office will issue a P.I.R. which, if the baggage is delivered to the passenger's home address, will be sent together with the baggage.

In any case, the passenger will be provided with the necessary contact information in order to claim compensation for the damage.

Travellers wishing to be compensated for damage to or tampering with baggage must submit their claim to the airline company within 7 days from the moment the P.I.R. (Property Irregularity Report) is filed.

**It should be noted that while these provisions are generally valid, individual airlines may provide the handling company with instructions that are more or less restrictive.**

### **Opening of irregularity report in case of damaged/loss registered baggage through the use of self systems positioned near lost & found office in front of luggage delivery belts**

In order to reduce any possible waiting times and/or when Lost & Found office is closed passengers can open a lost or damaged baggage procedure using dedicated "Self" stations that are located closed to the Lost & Found office (in front of the baggage delivery docks).

At the end of the "Self" procedure, the machine issues a receipt showing the identification number. Passenger is invited to go to the Lost & Found office to deliver the receipt and finalize the procedure. At the end of "Self" procedure if the Lost & Found



## Aspetti relativi ai bagagli

a recarsi all'ufficio Lost & Found per consegnare la ricevuta e finalizzare la pratica. Al termine dell'operazione "Self" se l'ufficio Lost & Found fosse chiuso, il passeggero può lasciare l'aeroporto, verrà successivamente contattato da un addetto Lost & Found incaricato di attuare le fasi finali della pratica.

### Deposito bagagli

Il servizio, gestito dalla società Autostradale, è situato in zona antistante l'area arrivi del terminal nel parcheggio P1 a fianco della cassa parcheggi. Al passeggero verrà richiesta l'esibizione di un documento di identificazione.

Il servizio è operativo dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Per ulteriori informazioni contattare la società Autostradale al numero +39 035 32 29 15 o +39 335 630 19 44

### Oggetti smarriti

Se perdete un oggetto in aeroporto, rivolgetevi allo sportello Lost & Found (Oggetti smarriti e ritrovati) situato in zona arrivi.

Lo sportello Lost & Found è aperto per informazioni tutti i giorni in corrispondenza dei voli e dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00 per la riconsegna degli oggetti. Negli orari in cui, a causa di ritardi o irregolarità dei voli fosse chiuso l'Ufficio Lost & Found è possibile aprire eventuale pratica di smarrimento o danneggiamento bagaglio utilizzando le apposite postazioni (di fronte ai moli di riconsegna bagagli). Per gli oggetti smarriti è possibile contattare l'ufficio Lost & Found compilando il modulo sul nostro sito all'indirizzo <https://www.milanbergamoairport.it/it/oggetti-smarriti/> in cui descrivere le caratteristiche dell'oggetto smarrito

### Trasporto di animali

Le tariffe e le condizioni di trasporto dipendono unicamente dalle diverse compagnie aeree. Per maggiori informazioni Vi preghiamo di contattare direttamente il vettore col quale viaggiate.

## Baggage issues

office is closed, passenger may leave the airport. Later on, he will be contacted by Lost & Found staff in charge of concluding the procedure.

### Baggage deposit

The service, which is operated by Autostradale, is situated closed to the arrivals area in front of the terminal inside the parking area P1 closed to the park cash box. The passengers will be required to show their own identity document to leave their baggage.

Autostradale staff are available from 8 am to 08.00 pm.

For further information contact Autostradale on + 39 035 32 29 15 or +39 335 630 19 44

### Lost objects

If you have lost an object in the airport, please go to the Lost & Found counter located in the arrivals area. The Lost & Found counter is open for information every day in accordance with flights arrival timing and from Monday to Friday from 8 am to midday and from 2 pm to 5 pm for lost objects claiming. When because of delays or flights' irregularities Lost & Found office is closed passengers will be able to open a lost or damaged baggage procedure using dedicated "Self" stations that are located closed to the Lost & Found office (in front of the baggage delivery docks). For lost object you can contact the Lost & Found office by filling out the form on our website at <https://www.milanbergamoairport.it/en/lostproperty/> in which you will describe the characteristics of the lost object.

### Transport of animals

Charges and transport conditions depend exclusively on the various airline companies. For further information, please contact the airline with which you are travelling.

## Segnalazioni/ reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'Aeroporto di Milano Bergamo

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi, intendiamo stabilire un rapporto diretto tra i clienti e la nostra Azienda. I loro suggerimenti, le segnalazioni e i reclami sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La invitiamo quindi a contattarci attraverso le seguenti modalità:

- attraverso il sito internet [www.milanbergamoairport.it](http://www.milanbergamoairport.it) (percorso - Contattaci e reclami);
- per posta: spedendo la cartolina allegata alla Carta dei Servizi pubblicata sul nostro sito, compilata in ogni sua parte;
- per e-mail: all'indirizzo [info@sacbo.it](mailto:info@sacbo.it);
- per telefono: al numero 800 915 500.

SACBO esaminerà con la massima attenzione ogni segnalazione/reclamo o suggerimento e si impegna a fornire adeguato riscontro entro 30 giorni dal loro ricevimento.

La ringraziamo fin d'ora per l'attenzione e per essere stato gradito ospite dell'Aeroporto di Milano Bergamo.

### Titolare del trattamento

S.A.C.B.O. S.p.A.

Via Orio al Serio 49/51 - 24050 Grassobbio (BG)

e-mail: [privacy@sacbo.it](mailto:privacy@sacbo.it)

("Società" o "Titolare")

### Responsabile per la protezione dati (dpo)

Partners4Innovation

c/o S.A.C.B.O. S.p.A.

e-mail: [dpo@sacbo.it](mailto:dpo@sacbo.it)

### Categorie di dati personali trattati

- Nome, cognome, contatti telefonici, e-mail, nazionalità, tutti gli ulteriori dati forniti direttamente dall'interessato nella richiesta inviata al Titolare (dati cd. "dati comuni")
- Dati che l'interessato fornisce direttamente al Titolare relativi alla salute, in particolare, alla sua condizione di passeggero a ridotta mobilità "PRM", origine razziale o etnica, convinzioni religiose, o qualsiasi altra informazione riconducibile ad una categoria particolare di dati personali (categorie particolari di dati, ex dati "sensibili").

### Finalità del trattamento

I dati da Lei forniti all'atto di compilazione del presente modulo verranno trattati dalla Società per dare seguito ai Suoi suggerimenti, segnalazioni, reclami e richieste di informazioni e in generale rilevare

## Signals/ Complaints and Suggestions Related to Milano Bergamo Airport Services

By publishing this Service Charter, we aim to establish a direct relationship between our customers and our company.

Your comments, suggestions and complaints provide us with a valuable instrument in our quest to improve the quality of our services.

We would be grateful, therefore, if you took the time to contact us in one of the following ways:

- by the website [www.milanbergamoairport.it/en](http://www.milanbergamoairport.it/en) (Contact us - Complaints);
- by post: by sending the postcard attached to the Service Charter published on our site, completed in all its parts;
- by e-mail to [info@sacbo.it](mailto:info@sacbo.it);
- by telephone on 800 915 500.

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

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

### Data controller

S.A.C.B.O. S.p.A.

Via Orio al Serio 49/51 - 24050 Grassobbio (BG)

E-mail address: [privacy@sacbo.it](mailto:privacy@sacbo.it)

("Company")

### Data protection officer (DPO)

Partners4Innovation

c/o S.A.C.B.O. S.p.A.

E-mail address: [dpo@sacbo.it](mailto:dpo@sacbo.it)

### Personal data processed

- Name, surname, sex, telephone number, e-mail address, etc.
- Processing of personal data concerning health, and in particularly concerning your condition of Reduced mobility passenger "PRM"; racial or ethnic origin, religious beliefs and any other condition concerning special categories of personal data (special categories of personal data - former "sensitive data").

### Purposes of the processing

The data you provide when completing this form will be processed by the Company to give feedback to your suggestions, reports and complaints; to detect customer satisfaction and to improve the quality



## Segnalazioni/ reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'Aeroporto di Milano Bergamo

la soddisfazione della clientela e migliorare la qualità del servizio offerto. Se necessario, i dati verranno trattati per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria e/o stragiudiziale.

### **Base giuridica del trattamento**

Necessità di adempiere ad un obbligo legale cui è soggetto il Titolare. Legittimo interesse.

### **Periodo di conservazione dei dati**

Tali dati saranno conservati per il tempo necessario al fine di rispondere.

Una volta decorso il suddetto termine o comunque evasa completamente la richiesta od il reclamo, saranno conservati per un massimo di 5 anni, salvo che in caso di contenzioso, in tale ipotesi fino a una sentenza definitiva passata in giudicato.

Decorsi tali termini, i dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

### **Conferimento dei dati**

Ai sensi dell'art. 13, co. 2, lett. e) del GDPR, La informiamo che i dati da Lei forniti, nel modulo di raccolta, sono obbligatori per gestire la richiesta/reclamo pervenuti; pertanto la mancata trasmissione di tali dati non permetterà alla Società di evadere la Sua richiesta.

### **Destinatari dei dati**

Il dato può essere comunicato a soggetti operanti in qualità di titolari (quali, compagnie aeree, società di handling, autorità ed organi di vigilanza e controllo ed in generale soggetti, pubblici o privati, legittimati a richiedere i dati) oppure trattato, per conto della Società, da soggetti designati come Responsabili, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative.

### **Soggetti autorizzati al trattamento**

I dati potranno essere trattati dai dipendenti delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

### **Diritti dell'interessato - reclamo all'autorità di controllo**

Contattando la Società via e-mail all'indirizzo [privacy@sacbo.it](mailto:privacy@sacbo.it), gli interessati possono chiedere al titolare l'accesso ai dati che li riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché l'opposizione al trattamento, per motivi

## Signals/ Complaints and Suggestions Related to Milano Bergamo Airport Services

of services. If necessary, data will be processed to ascertain, exercise or defend the rights of the Controller.

### **Legal basis of the processing**

Need to fulfill a legal obligation to which the Data Controller is subject. Legitimate interest.

### **Data retention period**

These data will be kept for the time necessary in order to respond to your suggestions, reports and complaints.

Once the aforementioned term has elapsed or in any case the request or complaint has been completely processed, they will be kept for a maximum of 5 years, except in the event of a judicial litigation: in this case, data will be kept for the entire duration of it, until the exhaustion of the terms of practicability of the actions of challenge/final sentence. After this deadline, the data will be destroyed or made anonymous compatible with the technical procedures of cancellation and backup

### **Obligatory provision of data**

Pursuant to art. 13, co. 2, lett. e) of the GDPR, we inform you that the data you provide, in the collection form, are mandatory to manage the request / complaint received.

Therefore, failure to transmit such data will not allow the Company to process your request.

### **Data recipients**

The data can be communicated to subjects operating as Data Controllers (such as airlines, handling companies, supervisory and control authorities and bodies and, in general, public or private subjects entitled to request the data) or processed, on behalf of the Company, by Data Processors, to whom adequate operating instructions are given.

### **Authorized subjects to the processing**

Data may be processed by employees of the corporate functions responsible for the pursuit of the purposes, who have been authorized to process and who have been received adequate operating instructions.

### **Rights of the data subject - the right to lodge a complaint with a supervisory authority**

By contacting the Company by e-mail at [privacy@sacbo.it](mailto:privacy@sacbo.it),

## Segnalazioni/ reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'Aeroporto di Milano Bergamo

connessi alla propria situazione particolare, nelle ipotesi di legittimo interesse del Titolare.

Gli interessati, inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati hanno il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

## Signals/ Complaints and Suggestions Related to Milano Bergamo Airport Services

data subjects have the right to ask the Controller to access to data concerning themselves, the right to rectifications; erasure; to restriction of processing as per art. 18 GDPR; right to data portability; right to object and others.

Data subjects, furthermore, if the data processing is based on consent or on a contract, and it is processed with automated tools, shall have the right to receive their personal data in a structured, commonly used and machine-readable format, as well as, if technically possible, have the right to transmit those data to another Controller without hindrance from the Controller to which the personal data have been provided.

Data subjects have the right to lodge a complaint to the competent Supervisory Authority in the European State in which they reside habitually or work, or the State in which the alleged data breach has occurred.



Compagnie  
aeree operanti

Operating  
airlines

	AEROITALIA Tel. callcenter@aeritalia.com www.aeritalia.com
	AIR ALBANIA Tel.: +00355 42246000 www.airalbania.com.al/en/
	AIR ARABIA EGYPT Tel. 895 895 3311 www.airarabia.com
	AIR ARABIA MAROC TEL. 895 895 3311 - www.airarabia.com
	AIR ARABIA UAE Tel. 895 895 3311 www.airarabia.com
	AJET info@ajet.com - www.ajet.com
	ALBASTAR Tel. 095 31 15 03 www.albatar.es
	CABO VERDE AIRLINES Tel.: +39 199 677 942 www.caboverdeairlines.com/
	EASYJET AIRLINES Tel. 199201 840 www.easyjet.com
	EUROWINGS Tel. +49 221 59988230 www.eurowings.com
	FLYDUBAI Tel. +971 60054 44 45 www.flydubai.com
	GEORGIAN AIRWAYS Telefono: +995 322 111 220 georgian-airways.com/
	HiSky Europe SRL Tel. +40 374955955; +373 22955595 - www.hisky.aero
	ITA AIRWAYS Tel. 800936090 - www.italspa.com
	LUMIWINGS Telefono: +393314145456 - www.lumiwings.com
	NEOS Tel. 800 325955 - www.neosair.it
	NILE AIR Telefono: (+20)226968000 https://www.nileair.com/contact-us - www.nileair.com
	NORWEGIAN AIR SHUTTLE Tel. +390 694 802756 - www.norwegian.com

Compagnie  
aeree operanti

Operating  
airlines

	PEGASUS AIRLINES Tel. 0090850250677 - www.flypgs.com
	RYANAIR Tel. 895 589 5509 - http://www.ryanair.com
	TRANSAVIA Tel. 899009901 - www.transavia.com
	VOLOTEA Tel. 199 206 308 - www.volotea.com
	WIZZ AIR Tel. 8 958 954 416 - www.wizzair.com



MILAN  
BERGAMO  
AIRPORT | **BGY**

# FUORI DAGLI SCHEMI.



Non solo capitali e destinazioni popolari: l'**Aeroporto di Milano Bergamo** non smette mai di sorprenderti, con mete inedite tutte da esplorare. **Beni Mellal** e tanti altri luoghi straordinari in giro per il mondo ti attendono per dei viaggi davvero indimenticabili. Fai le valigie per la tua prossima scoperta: consulta la mappa su [milanbergamoairport.it](https://milanbergamoairport.it)

**FAST  
TRACK**

**FAST TRACK  
PLUS**

**CHECK-IN  
LOUNGE**

**VIP  
CARD**

**BGY TOP**  
*meet and greet*

**HelloSky**

**PARKING**

**PORTER  
SERVICE**