CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER
2026



Forlì Airport
ITALY


Milano
Venezia
Torino
FORLI'
Firenze
San
Marino
Roma
Bari
Napoli
Cagliari
Palermo
Catania

SOMMARIO / *INDEX*

LA CARTA DEI SERVIZI / *THE SERVICE CHARTER* 4

LA SOCIETÀ DI GESTIONE / *THE MANAGING COMPANY* 6
Composizione societaria / *Corporate composition* 10
La tutela dell'ambiente / *Environmental protection* 11

GUIDA AI SERVIZI / *SERVICES GUIDE* 13
Come raggiungerci/ *How to reach us* 13
Parcheggio / *Parking* 16
Contatti utili / *Useful contacts* 18

CONSIGLI PER IL VIAGGIO / *TRAVEL TIPS* 20

PRM - PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ / *PASSENGER WITH REDUCED MOBILITY* 24

INDICATORI DI QUALITÀ / *QUALITY INDICATORS* 26

MAPPA AEROPORTO / *AIRPORT MAP* 33

SUGGERIMENTI E RECLAMI / *SUGGESTIONS AND COMPLAINTS* 35

Gentile ospite,
nel darle il benvenuto all'Aeroporto di Forlì le presentiamo qui di seguito la nostra Carta dei Servizi, uno strumento ideato per lei e per le sue esigenze, un vademecum che le offre un quadro dei principali standard di riferimento delle diverse attività aeroportuali, oltre che un'utile guida per orientarsi con facilità all'interno della nostra struttura e per conoscerne i servizi offerti. Anno dopo anno ci impegniamo a farle vivere un'esperienza positiva e a rendere la sua permanenza in Aeroporto il più accogliente possibile.

Viaggiare comodi e sicuri, affidandosi a chi sa garantire efficienza, puntualità e comfort, è importante. Per questo il primo impegno dell'aeroporto di Forlì è assicurare ai propri passeggeri una sempre più accurata qualità del servizio. In quest'ottica per il 2026 ci siamo prefissati ancora più elevati standard: il nostro Aeroporto rivede continuamente il livello delle proprie performance per soddisfare passeggeri sempre più esigenti, che sceglie professionisti qualificati per un'esperienza di viaggio in totale sicurezza, grazie ad un'assistenza competente ed efficiente.

Nel progetto di aumentare l'offerta dei voli e delle destinazioni, di migliorare gli aspetti logistici ed infrastrutturali del nostro scalo, ci proponiamo ancora una volta di mettere la sua soddisfazione al centro dei nostri obiettivi.

Le auguriamo quindi una buona permanenza in aeroporto ed un buon viaggio.

F.A. S.r.l.





Dear guest,
first of all welcome to Forlì Airport; here below we are glad to present to you our Service Charter, a tool designed just for you and your needs, a vademecum which gives you an overview of the main standards of reference concerning the different airport activities, as well as a useful guide allowing you to move easily within our structure and to get acquainted with the services we offer. Through the Service Charter, year after year, we strive to make you live a positive experience and make your stay at the airport as pleasant as possible.

Travelling in a comfortable and safe way, relying on those who can ensure efficiency, punctuality and comfort, is a very important aspect. With this in mind, for the year 2026 we have set even higher standards of quality: our Airport keeps on reviewing the level of its performance in order to satisfy an increasingly thorough passenger, who looks for qualified professionals so as to experience travelling in complete and total safety, thanks to a competent and efficient assistance.

With the aim of increasing the availability of flights and destinations and improving the logistical and infrastructural aspects of our Airport, we plan on once again putting passengers' satisfaction at the center of our goals.

We wish you a nice stay at the Airport and a pleasant journey.

F.A. S.r.l.

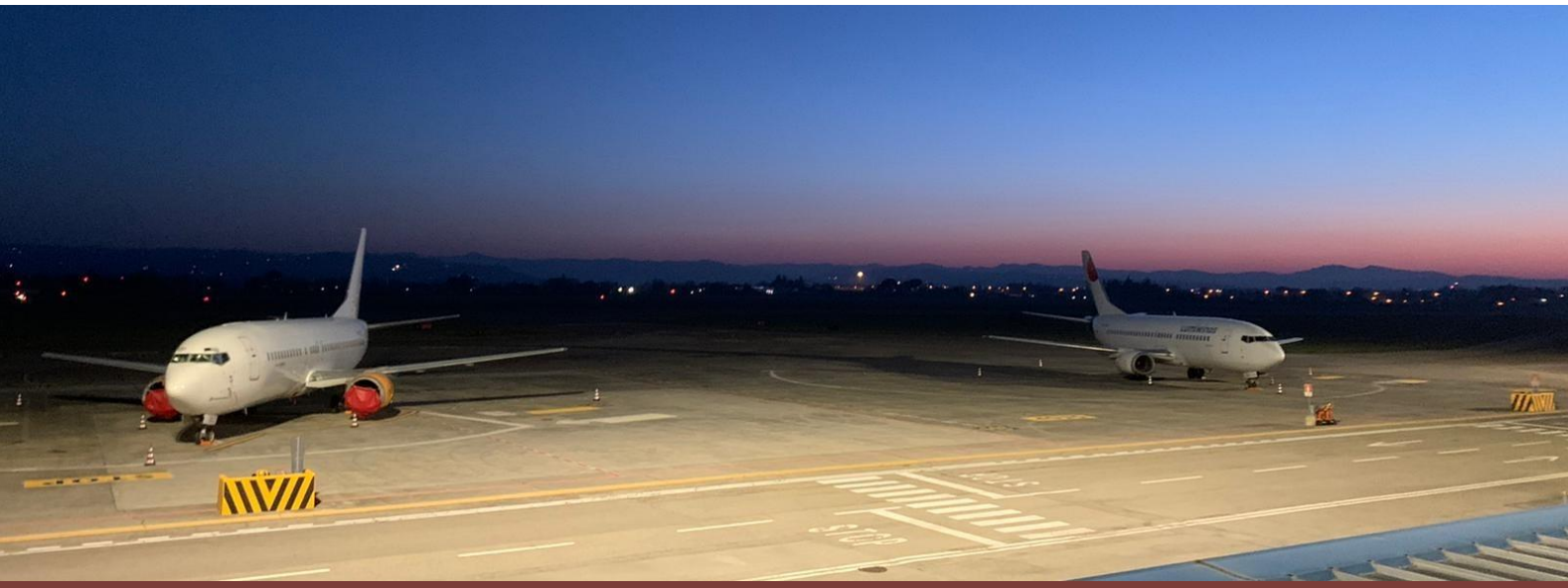
LA SOCIETÀ DI GESTIONE

F.A. S.r.l., società a capitale interamente privato ed espressione dell'imprenditoria romagnola, si è aggiudicata la concessione di gestione dell'Aeroporto di Forlì a seguito di gara europea.
In ottemperanza a quanto previsto dal Codice della Navigazione, Art. 705, è il soggetto a cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza di ENAC, il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in aeroporto.
L'idoneità di F.A. S.r.l. ad espletare tali attività, nel rispetto degli standard tecnici di sicurezza, è attestata dal Certificato di Aeroporto rilasciato da ENAC.

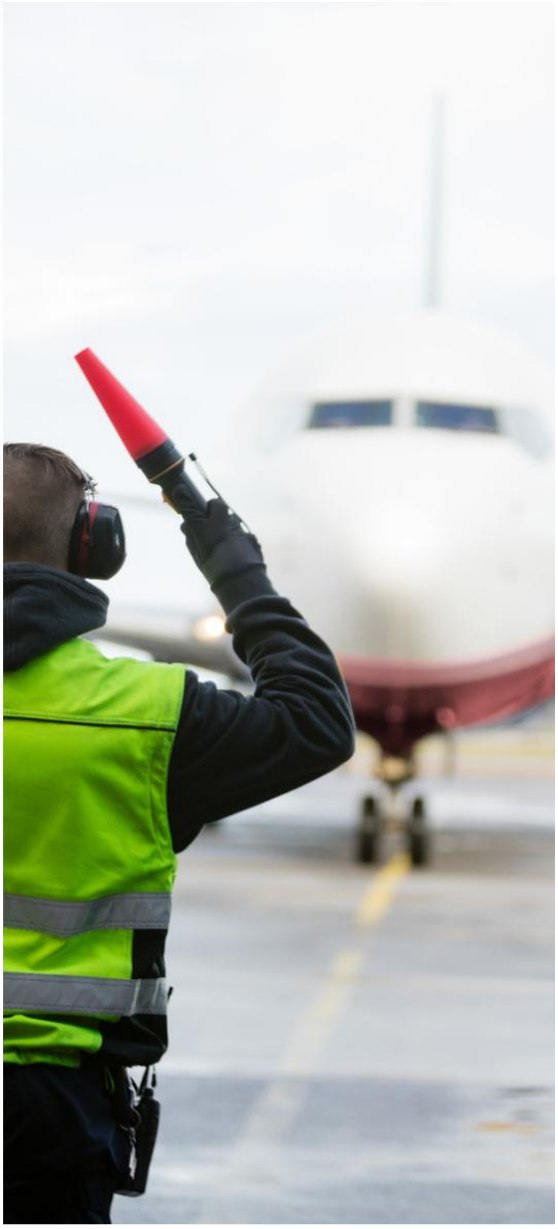
F.A. S.r.l. organizza l'attività aeroportuale al fine di gestire l'efficiente ed ottimale utilizzo delle risorse per la fornitura di servizi di un livello qualitativo adeguato.

In particolare si occupa di:

- assistenza ai passeggeri;
- assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM);
- gestione della biglietteria e dell'ufficio informazioni;
- gestione della sala VIP;
- gestione dei sub-concessionari (attività commerciali, servizi di ristorazione, ecc.);
- attività in gestione diretta (pubblicità, parcheggi auto, ecc.);
- attività di controllo e gestione delle infrastrutture (edifici, parcheggi aeromobili, piste) degli impianti e dei mezzi di servizio;
- controllo dell'attività di pulizie dell'aerostazione e degli spazi esterni;
- controllo del servizio di Security (su passeggeri, bagagli e merci, conformemente alle disposizioni vigenti);



THE MANAGING COMPANY



F.A. S.r.l., a wholly private capital company and expression of Romagna's entrepreneurship, was awarded the management concession of Forlì Airport following a European tender. In compliance with the provisions of the Navigation Code, Art. 705, it is the entity entrusted, under the control and supervision of ENAC, with the task of administering and managing airport infrastructures, according to criteria of transparency and non-discrimination, and coordinating and controlling the activities of the various private operators present at the Airport. The suitability of F.A. S.r.l. to carry out these activities, in compliance with technical safety standards, is attested by the Airport Certificate issued by ENAC.

F.A. S.r.l. organises airport activities in order to manage the efficient and optimal use of resources for the provision of services of an adequate quality level.

In particular, it deals with:

- *passenger assistance;*
- *assistance to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM);*
- *management of the ticketing and information office;*
- *management of the VIP lounge;*
- *management of sub-concessionaires (commercial activities, catering services, etc.);*
- *directly managed activities (advertising, car parking, etc.);*
- *control and management of infrastructure (buildings, aircraft parking, runways) of facilities and service vehicles;*
- *control of cleaning activities in the terminal and external areas;*
- *control of the Security service (on passengers, baggage and cargo, in accordance with the provisions in force);*

- gestione degli oggetti smarriti e dei bagagli disguidati;
- controllo degli accessi al piazzale Aeromobili ed in area sterile;
- gestione del sistema di videosorveglianza.

Infine, in qualità di handler:

- assegna le piazzole di sosta degli aeromobili;
- assicura l'ordinato movimento di tutti i mezzi aeroportuali e del personale sui piazzali, al fine di non interferire con l'attività di movimentazione degli aeromobili;
- verifica il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli operatori che forniscono servizi aeroportuali;
- redige la presente Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e da ENAC e garantisce il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza.





- *management of lost property and misrouted baggage;*
- *control of access to the aircraft apron and sterile area;*
- *management of the video surveillance system.*

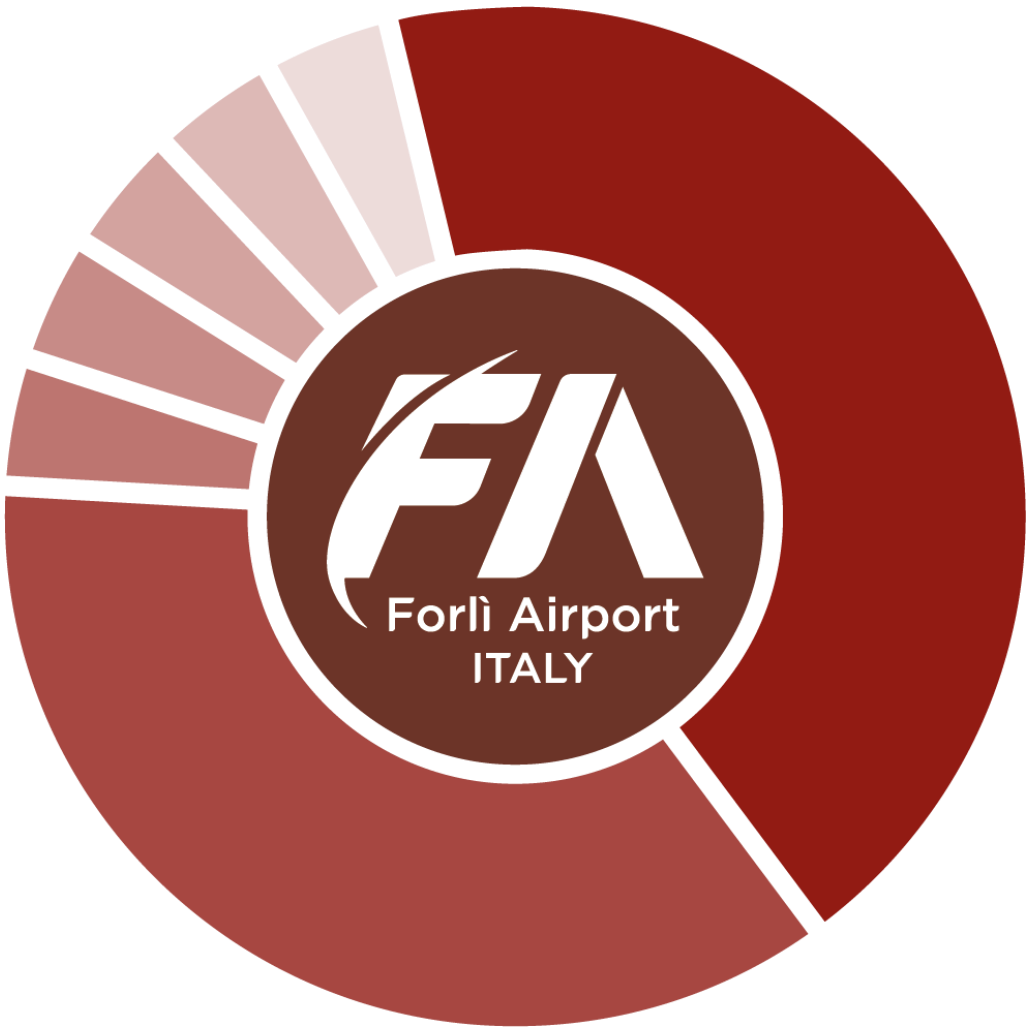
Finally, as handler, F.A. S.r.l.:

- *assigns aircraft stands;*
- *ensures the orderly movement of all airport vehicles and personnel on the aprons, so as not to interfere with aircraft handling activities;*
- *verifies compliance with the requirements of the Airport Regulations by operators providing airport services;*
- *draws up this Service Charter in compliance with the directives issued by the Ministry of Infrastructures and Transport and by ENAC, and guarantees compliance with the expected quality levels of the services offered to users.*

COMPOSIZIONE SOCIETARIA/*CORPORATE COMPOSITION*

Elenco dei soci di F.A. S.R.L.
List of shareholders of F.A. S.R.L.

- GRUPPO VILLA MARIA SPA o G.V.M. Spa
- VICTOR Srl
- CONSORZIO FRUTTADORO DI ROMAGNA Soc. Coop. Agricola
- ALEXANDER Srl
- PONZI SPA
- CITTADINI DELL'ORDINE SPA
- Z2 S.r.l.s.



LA TUTELA DELL'AMBIENTE

F.A. è particolarmente sensibile ai temi di sostenibilità ambientale e sociale, un obiettivo che sta raggiungendo grazie ad importanti investimenti.
Queste le principali attività già implementate e quelle che saranno realizzate nel breve periodo:

- installazione di un'isola ecologica per la raccolta differenziata, il che significa meno inquinamento ambientale con anche rifiuti speciali (materiale elettrico, gasolio, liquidi speciali);
- utilizzo della domotica per l'impianto di riscaldamento ed areazione, oltre a tutto l'impianto di illuminazione, con un evidente risparmio di energia ed un maggior controllo per l'uso, quando necessario;
- aggiornamento PC con dispositivi più recenti e performanti, che riducono l'assorbimento di energia;
- uso di trattrici elettrici per la movimentazione di aerei e bagagli, riducendo le emissioni di CO2;
- rinnovo del sistema di controllo degli accessi, compreso quelli dei pagamenti, utilizzando soluzioni tecnologiche ad alta efficienza energetica e limitando l'utilizzo di carta stampata;
- rinnovo dell'infrastruttura server, per un risparmio ed una maggior efficienza energetica.

Si procederà infine entro il 2026 all'installazione di stazioni di ricarica auto, quale incentivo all'utilizzo della mobilità elettrica.



ENVIRONMENTAL PROTECTION

F.A. is particularly sensitive to issues of environmental and social sustainability, a goal it is achieving through significant investments.
These are the main activities already implemented and those that will be implemented in the short term:

- *installation of an ecological island for separate waste collection, which means less environmental pollution with even special waste (electrical material, diesel, special liquids);*
- *use of home automation for the heating and ventilation system, as well as the entire lighting system, with obvious energy savings and greater control for use when necessary;*
- *upgrading PCs with newer, high-performance devices that reduce energy consumption;*
- *the use of electric tractors for aircrafts and baggage handling, reducing CO2 emissions;*
- *renewal of the access control system, including payments, using energy-efficient technological solutions and limiting the use of printed paper;*
- *renewal of the server infrastructure, for savings and greater energy efficiency.*

Finally, car charging stations will be installed by 2026, as an incentive for the use of electric mobility.



COME RAGGIUNGERCI

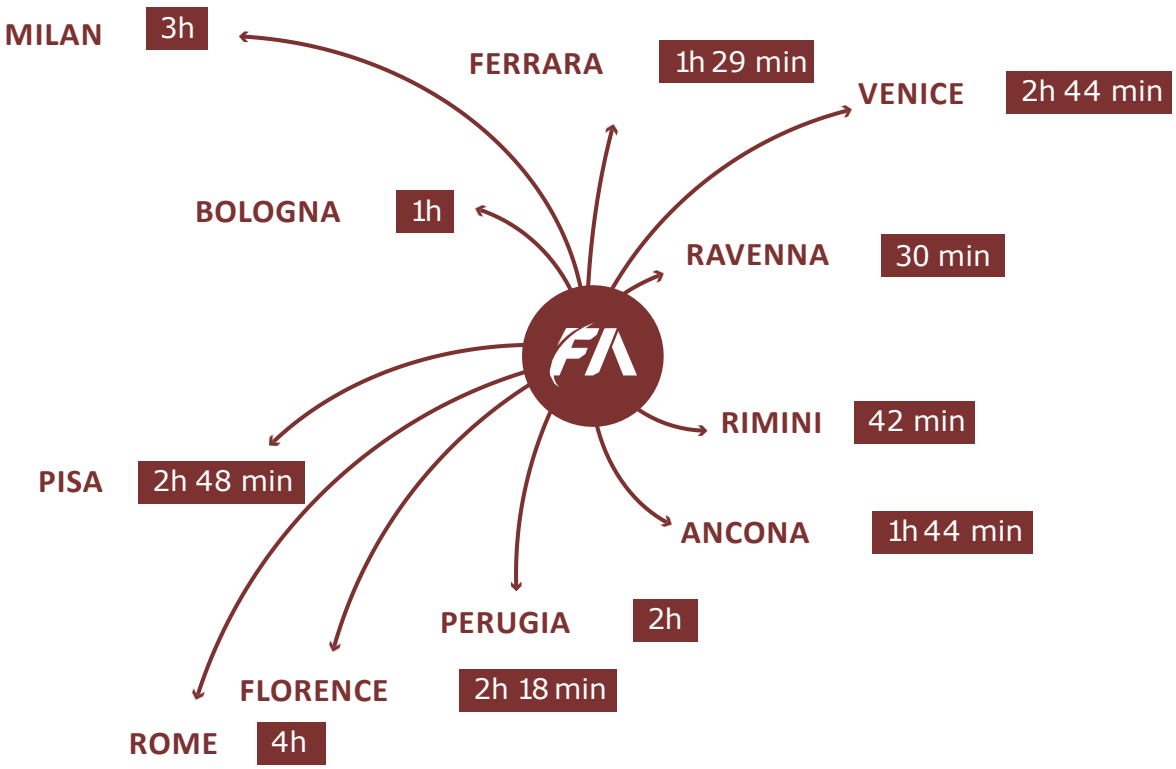
L'aeroporto di Forlì è facilmente raggiungibile con ogni mezzo. Il casello autostradale si trova a soli 7,7 km, mentre la stazione ferroviaria è ubicata nel centro della città a 4,6 km. Dalla stazione partono con frequenze regolari autobus di linea che fermano nelle vie di accesso all'aeroporto. È attivo il servizio taxi.
Tutte le informazioni utili si trovano sul nostro sito www.forli-airport.com.

HOW TO REACH US

Forlì airport can be easily reached in many ways. It is just 7,7 km from the motorway exit and the railways station is in the town center, 4,6 km away. Regular buses depart from the station and stop at the airport access roads. A taxi service is also available.
For more useful information visit our website www.forli-airport.com.

TEMPI DI PERCORRENZA IN AUTO DA / PER FORLÌ
TRAVEL TIMES BY CAR FROM / TO FORLÌ





IN BUS

- Da Forlì: Bus urbano da/per stazione FS n° 7
- Da Cesena: Bus extraurbano n° 92 (fermata Seganti a circa 250 metri dall'aeroporto)
- Da Faenza: Bus extra Urbano Linea 189, ferma al punto bus/stazione FS Forlì poi bus n° 7 e/o Taxi
- Da Ravenna: Bus extra urbano 156, ferma al punto bus/stazione FS Forlì poi bus n° 7 e/o Taxi

Per informazioni in tempo reale sulla mobilità da e per l'aeroporto è possibile consultare il sito di Start Romagna: www.startromagna.it

IN TRENO

La stazione ferroviaria di Forlì dista soli 4,6 km dall'aeroporto. Da lì è possibile raggiungerci in taxi (tempo percorrenza: 10 minuti) o con il Bus Urbano Forlì da/per stazione FS n° 7.
Per info sui collegamenti bus: www.startromagna.it
Per info su collegamenti treni: www.trenitalia.it
Per info su taxi: tel. 0543-31111 - www.radiotaxiforli.it

IN AUTO

Arrivando in auto da Bologna o da Ancona lungo l'Autostrada A14 (Bologna - Bari - Taranto) si esce al casello di Forlì, poi si percorre la Tangenziale Est ss727 bis:

- uscita n.° 9 Ronco (per Viale Roma) oppure
- uscita n.° 10 Aeroporto (per via Montaspro)

Tempo percorrenza dal casello all'aeroporto: 10 minuti.

Coordinate GPS: 44°11'42"N 12°04'11"E



BY BUS

- *From Forlì: city bus from/to FS train station no. 7*
- *From Cesena: extra-urban bus no. 92 (Seganti stop about 250 metres from the airport)*
- *From Faenza: extra urban bus line 189, stops at the Forlì bus/train station point, then bus n° 7 and/or taxi.*
- *From Ravenna: extra urban bus 156, stops at Forlì bus/station FS Forlì then bus n° 7 and/or Taxi*

For real-time information on mobility to and from the airport consult the Start Romagna website: www.startromagna.it

BY TRAIN

The Forlì railway station is only 4.7 km from the airport. From there it is possible to reach us by taxi (journey time: 10 minutes) or with the Forlì Urban Bus from/to the FS train station no. 7.
For info on bus connections: www.startromagna.it/en
For info on train connections: www.trenitalia.com/en.html
For info on taxis: tel. 0543-31111 - www.radiotaxiforli.it

BY CAR

Arriving by car from Bologna or Ancona along the A14 motorway (Bologna - Bari - Taranto) take the Forlì exit, then take the Tangenziale Est ss727 bis:

- *exit no. 9 Ronco (for Viale Roma) or*
- *exit no. 10 Aeroporto (for Via Montaspro)*

Journey time from the toll station to the airport: 10 minutes.
GPS coordinates: 44°11’42” N12°04’11”E



PARCHEGGIO

Il parcheggio si trova a soli 20 metri dall'ingresso principale dell'Aerostazione. Mettiamo a disposizione dei nostri passeggeri oltre 1000 posti auto, suddivisi in quattro aree:

PARCHEGGIO P Express – sosta breve

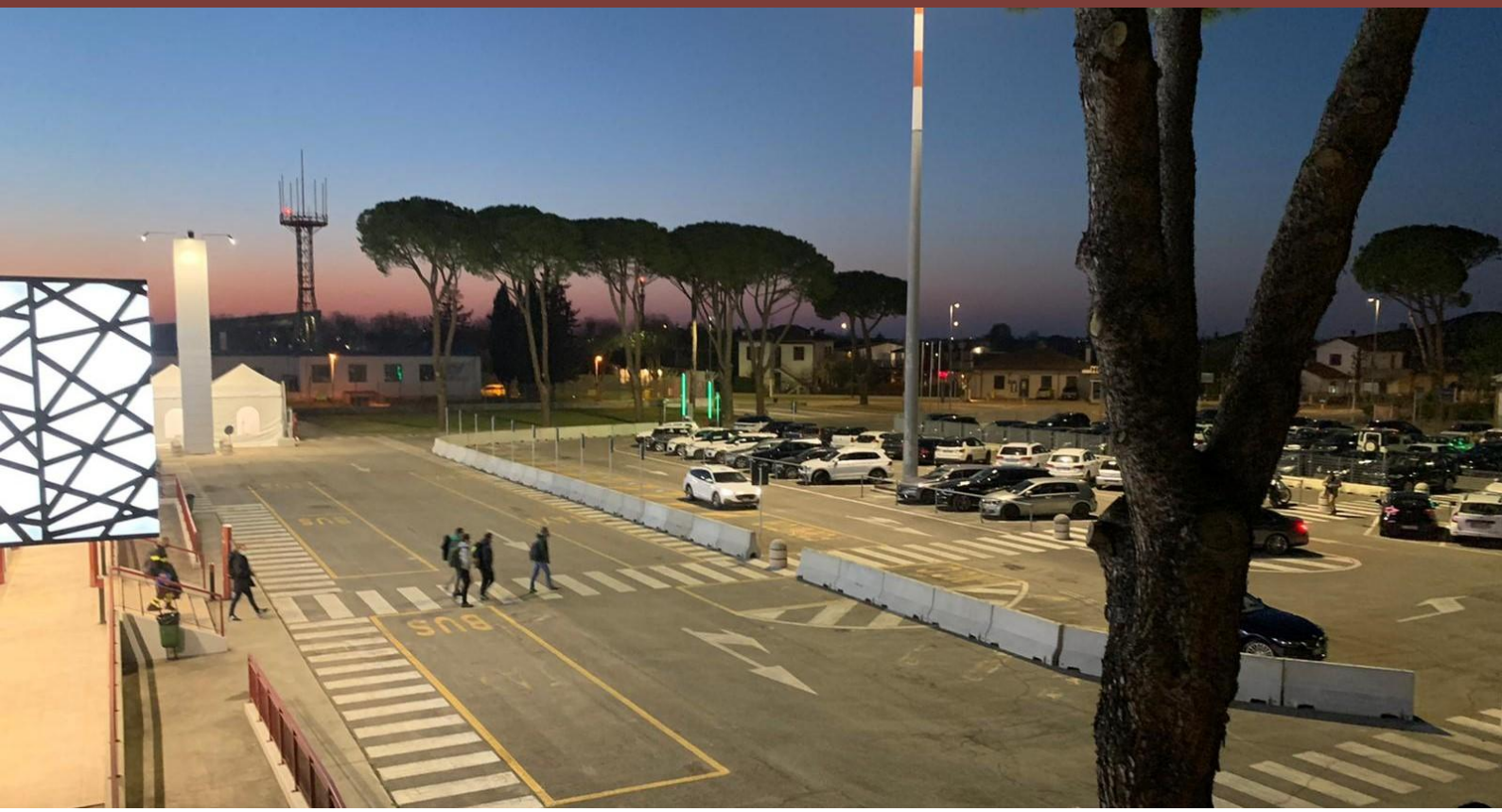
PARCHEGGIO P1 Business – di fronte al terminal, sosta breve

PARCHEGGIO P2 Comfort - sosta giornaliera

PARCHEGGIO P3 Long stay – sosta lunga, per più giorni

Tutte le aree sono soggette al pagamento di tariffe esposte su apposita segnaletica e pubblicate sul sito www.forli-airport.com.
Il pagamento può essere effettuato con Telepass, con Unipol Move, alle casse manuali ed automatiche in contanti o con carta di credito/debito in aerostazione partenze o arrivi e alla cassa del parcheggio P2.





PARKING

The car park is located just 20 meters from the main entrance to the air terminal. We provide our passengers with over 1000 parking spaces, divided into four areas:

PARKING P Express - short stay

PARKING P1 Business - in front of the terminal, short stay

PARKING P2 Comfort - daily stay

PARKING P3 Long stay – for more than 1 day

Payment can be made with Telepass, Unipol Move, at manual and automatic cash desks in cash or with a credit/debit card at the departure or arrival terminal and at the P2 car park cash desk.

CONTATTI UTILI / *USEFUL CONTACS*

ENTI / *STATE ENTITIES*:

ENAC - Direzione Territoriale Emilia-Romagna
emiliaromagna.apt@enac.gov.it
+39 051 6479690
www.enac.gov.it

ENAV Spa Società Nazionale per l'Assistenza al Volo
Italian company for air navigation services
+39 0543 475415
www.enav.it

Polizia di Stato / *Police Service*
+39 0543 783413
www.poliziadistato.it

Carabinieri
+39 0543 8091
www.carabinieri.it

Dogana / *Customs*
+39 0543 783460
www. www.adm.gov.it/portale/

Guardia di Finanza / *Italian Finance Police*
+39 0543 783441
www.gdf.gov.it

Vigili del Fuoco / *Fire Brigade*
+39 0543 781565
www.vigilfuoco.it

Metronotte d'Italia / *Security Service*
+39 0543 783459
www.metronotteditalia.it



CONTATTI UTILI / *USEFUL CONTACS*

SERVIZI IN AEROPORTO / *AIRPORT SERVICES*:

Ufficio informazioni - biglietteria
Information office - Ticket desk
+39 0543 783411
info@forli-airport.com



Parcheggi / *Parkings*
+39 0543 783434
parking@forli-airport.com

Lost & Found
+39 0543 783433
lostandfound@forli-airport.com

Ufficio Permessi / *Access Office*
+39 0543 783457
ufficio.permessi@forli-airport.com

Noleggio con conducente
Rental with driver
M.G. Service N.C.C.
+39 335 6396535
www.noleggioconconducenteforli.it

TAXI

Radio Taxi	+39 0543 31111

Autonoleggi / *Car rentals*:

Europcar	+39 0543 473241	www.europcar.it
Drivalia	+39 0543 783058	www.drivalia.com
Sicily By Car	+39 0543 037047	www.sicilybycar.it
T. Rent	+39 0543 473436	www.t-rent.it

Bar e ristorazione / *Food & Beverage*

LIPK 98 Food S.r.l.	+39 327 6211777	bar@lipk98.com

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

Per un viaggio piacevole e sicuro è consigliabile effettuare alcune verifiche prima della partenza.

- **Documenti d'identità e passaporto**: controllare prima della partenza che la carta d'identità valida per l'espatrio non sia scaduta o che il passaporto sia valido.

- **Documenti d'identità per minori**: a partire dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani che viaggiano dovranno essere muniti di documento individuale. Pertanto i minori, anche se iscritti sui passaporti dei genitori in data antecedente al 25 novembre 2009, dovranno essere in possesso di passaporto individuale, oppure, qualora gli Stati attraversati ne riconoscano la validità, di carta d'identità valida per l'espatrio.

- **Biglietti**: verificare nel biglietto aereo che nome e cognome del passeggero, date e destinazione siano esatte.
  È meglio presentarsi ai banchi accettazione nell'orario specificato dalla compagnia aerea.

- **Bagaglio da stiva**: ogni compagnia indica il suo peso massimo trasportabile.
  Per evitare che qualcuno possa introdurre oggetti estranei senza il vostro consenso è importante:

  - ✓ preparare il proprio bagaglio personalmente;
  - ✓ non lasciare il bagaglio incustodito;
  - ✓ non portare nulla a bordo nel proprio bagaglio per conto di un altro passeggero.

  Per motivi di sicurezza è vietato portare a bordo dell'aereo, oltre ad armi, munizioni ed esplosivi, anche fuochi artificiali, razzi, gas compressi (infiammabili e non), sostanze infiammabili, infettive e velenose, sostanze corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.
  È importante contrassegnare il proprio bagaglio sia all'interno che all'esterno con i dati personali (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono) e togliere le etichette del bagaglio di precedenti viaggi. Il bagaglio non deve superare la quantità o il peso massimo consentito per il trasporto, come riportato sul biglietto.

TRAVEL TIPS

For a pleasant and safe trip, it is advisable to make a few checks before departure.

- ***Identity papers and passport**: check before departure that your identity card valid for travel abroad has not expired or that your passport is valid.*

- ***Identity documents for minors**: as of 26 June 2012, all Italian minors travelling must have an individual document. Therefore, minors, even if registered on their parents' passports prior to 25 November 2009, must be in possession of an individual passport or, if the States crossed recognise its validity, an identity card valid for travel abroad.*

- ***Tickets**: check the airline ticket to ensure that the passenger's name and surname, dates and destination are correct. It is best to present yourself at the check-in counters at the time specified by the airline.*

- ***Luggage**: each company indicates its maximum transportable weight.*
  To prevent anyone from bringing in foreign objects without your consent, it is important to:

  - ✓ *pack your baggage yourself;*
  - ✓ *do not leave your baggage unattended;*
  - ✓ *Do not carry anything on board in your baggage on behalf of another passenger.*

  For safety reasons, it is forbidden to carry fireworks, flares, compressed gases (flammable and non-flammable), infectious and poisonous substances, corrosive, radioactive, oxidising, magnetising substances and alarm devices on board the aircraft, in addition to weapons, ammunition and explosives.
  It is important to mark your baggage both inside and outside with your personal data (name, surname, address and telephone number) and remove baggage tags from previous trips. Baggage must not exceed the maximum quantity or weight allowed for transport as stated on the ticket.

Nel caso dovesse superare i limiti previsti, il trasporto verrà autorizzato (ove previsto) solo previo pagamento dell'eccedenza bagaglio alla biglietteria dell'aeroporto.
Per ragioni di sicurezza il bagaglio non deve mai essere abbandonato all'interno o all'esterno del Terminal; nel caso fosse rinvenuto un bagaglio incustodito lo stesso sarà prelevato e distrutto dalle autorità competenti.
È inoltre severamente vietato trasportare bagagli da stiva, oggetti e plichi per conto di altre persone.

Bagaglio a mano: è consentito portare a bordo un bagaglio a mano la cui somma totale dei tre lati non ecceda le dimensioni e il peso previsti dalla normativa del Vettore. Per una verifica si possono utilizzare i misuratori disponibili in prossimità dei banchi accettazione.
È vietato trasportare a bordo oggetti che possono costituire armi improprie (forbicine, coltellini multiuso, limette ecc.).

Tutte le informazioni aggiornate sugli **articoli consentiti** per il trasporto e sui **Diritti del Passeggero**, previsti dal Regolamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, si possono consultare alla pagina https://www.enac.gov.it/passeggeri





Should the baggage exceed the prescribed limits, carriage will only be authorised (where applicable) upon payment of the excess baggage at the airport ticket counter.
For security reasons, baggage must never be left inside or outside the Terminal; should unattended baggage be found, it will be removed and destroyed by the competent authorities.
It is also strictly forbidden to transport hold baggage, objects and parcels on behalf of other people.

***Hand baggage**: you are allowed to take on board one piece of hand baggage whose total sum of the three sides does not exceed the dimensions and weight stipulated by the Carrier's regulations. For verification purposes, you may use the gauges available near the check-in counters.*
It is prohibited to carry on board objects that may constitute improper weapons (scissors, multi-purpose knives, files, etc.).

*All up-to-date information on articles permitted for carriage and **Passenger Rights**, as provided for by Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, can be consulted at https://www.enac.gov.it/passeggeri.*

PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

L'aeroporto Luigi Ridolfi pone la massima cura ed il massimo impegno nel soddisfare appieno le esigenze delle persone con disabilità o con ridotta mobilità.
Secondo la nuova normativa europea (Regolamento UE 1107/2006), dal 26 Luglio 2008 è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità. Per garantire un servizio nel minor tempo possibile, la richiesta di assistenza deve essere notificata alla Compagnia aerea già durante la fase di prenotazione del volo (o almeno entro 48 ore dalla partenza), successivamente sarà premura della Compagnia aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.
Il giorno dell'arrivo in aeroporto è sufficiente presentarsi ad uno dei punti di contatto (ufficio informazioni o citofono di chiamata all'ingresso dell'area check-in) per ricevere assistenza.

Servizi in aeroporto per i passeggeri a ridotta mobilità:

- Terminal pienamente accessibile per le sedie a ruote;
- N° 23 posti auto riservati all'interno dei parcheggi di fronte ai terminal arrivi e partenze. Tutte le aree di sosta sono dotate di citofoni di chiamata;
- Percorsi tattili a pavimento LOGES per non vedenti e ipovedenti;
- Sedie a ruote di cortesia;
- N° 7 toilette con appositi servizi igienici;
- N° 1 citofono di chiamata all'ingresso dell'aerostazione;
- Personale qualificato e certificato: assistenza per accesso all'aerostazione, check-in, controlli di sicurezza, accesso al gate, imbarco/sbarco dall'aeromobile, recupero bagagli, uscita dall'aerostazione.

Nel sito dell'aeroporto è presente una pagina dedicata alle informazioni e ad i servizi rivolti ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità.



PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

Luigi Ridolfi Airport takes the utmost care and commitment to fully meet the needs of people with disabilities or reduced mobility.
According to new European legislation (EU Regulation 1107/2006), since 26 July 2008 it is the responsibility of airport operators to provide ground assistance to passengers with reduced mobility. In order to guarantee a service in the shortest possible time, the request for assistance must be notified to the airline company already during the flight booking phase (or at least within 48 hours of departure), after which the airline company will forward the request to the airport concerned.
On the day of arrival at the airport, simply go to one of the contact points (information office or call box at the entrance to the check-in area) to receive assistance.

Services at the airport for passengers with reduced mobility:

- *Fully wheelchair-accessible terminal;*
- *No. 23 reserved parking spaces in the car parks in front of the arrivals and departures terminals. All parking areas are equipped with service call intercoms;*
- *LOGES tactile pathways on the floor for blind and visually impaired people;*
- *Courtesy wheelchairs;*
- *No. 7 toilets with special facilities;*
- *No. 1 call intercom at the terminal entrance;*
- *Qualified and certified personnel: assistance for access to the terminal, check-in, security checks, gate access, embarkation/disembarkation, baggage retrieval, exit from the terminal.*

The airport website has a page dedicated to information and services for passengers with disabilities or reduced mobility.



INDICATORI DI QUALITÀ / *QUALITY INDICATORS*

LEGENDA

TPHP = Passeggeri a+p nell'ora tipica di punta / *typical Peack Hour Passenger a+d*
BLOCK-ON = Fermata dell'aeromobile in piazzale / *Aircraft stop on the apron*

INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Unit of measurement*	Risultati 2025 *Data 2025*	Obiettivi 2026 *Targets 2026*
SICUREZZA DEL VIAGGIO **Travel security**			
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*	97,29%	98,00%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE **Personal security and security of personal belongings**			
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*	94,51%	95,00%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI **Service regularity and punctuality**			
Puntualità complessiva dei voli *Flights punctuality overall*	% dei voli puntuali/ totale voli in partenza *% on time flights/ all departing flights*	77,50%	80,00%
Bagagli disguidati complessivi in partenza *Total misrouted baggage on departure*	N° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza *N° misrouted baggage / 1,000 departing passengers*	0,360%	0,360%
Tempo di riconsegna del primo bagaglio *First baggage reclaim time*	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi *Minutes timing from a/c clock-on to 1° baggage delivery in 90% of cases*	7 min 34 sec	7 min
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio *Last baggage reclaim time*	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi *Minutes timing from a/c clock-on to last baggage delivery in 90% of cases*	22 min 12 sec	18 min

INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Unit of measurement*	Risultati 2025 *Data 2025*	Obiettivi 2026 *Targets 2026*
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 *Waiting time in 90 % of of cases*	4 min 11 sec	4 min 30 sec
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto *Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	100,00%	100,00%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE **Cleanliness and hygienic conditions**			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette *Perception on cleanliness and efficiency of toilet facilities*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	87,06%	95,00%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione *Perception on cleanliness at the airport*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	90,11%	98,00%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO ***Comfort while at the airport***			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli bagaglio *Perception on avalability of baggage trolleys*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	61,90%	90,00%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) *Perception of the efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers, etc.)*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	n.d. *n.a.*	n.d. *n.a.*
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione *Perception of the efficiency of heating/air-conditioning systems*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	86,81%	95,00%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione *Perception of the overall comfort level of the terminal*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	83,70%	95,00%
SERVIZI AGGIUNTIVI ***Additional services***			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione *Perception of wi-fi connectivity inside the airport*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	80,00%	95,00%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti *Perception of the availability of mobile/laptop charging points in common areas, where present*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	n.d.	90,00%

INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Unit of measurement*	Risultati 2025 *Data 2025*	Obiettivi 2026 *Targets 2026*
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto *Matching between bar and airport opening hours*	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree *% of passenger flights on arrival/departure matching bar opening hours in the pertaining areas*	92,00%	93,00%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti *Perception of the adequacy of smoking rooms, where present*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	n.d. *n.a.*	n.d. *n.a.*
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti *Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	n.d. *n.a.*	n.d. *n.a.*
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole *Perception of the availability/quality/prices of shops and newsagents*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	n.d. *n.a.*	n.d. *n.a.*
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti *Perception of availability/quality/prices of bars and restaurants*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	69,70%	96,00%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack *Perception of the availability of refilled beverage/snack dispensers*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	100,00%	100,00%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ***Information to the customers***			
Sito web di facile consultazione e aggiornato *User-friendly and updated website*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	52,24%	88,00%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi *Perception of the effectiveness of active information points*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	95,78%	98,00%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna *Perception of the clearness, understanding and effectiveness of indoor signals*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	88,89%	95,00%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) *Perception of staff professionalism (info points, security)*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	100%	100%

INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Unit of measurement*	Risultati 2025 *Data 2025*	Obiettivi 2026 *Targets 2026*
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) *Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals, etc.)*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	91,30%	95,00%
SERVIZI SPORTELLO / VARCO ***Desks / checkpoint services***			
Percezione sul servizio biglietteria *Perception on ticketing service*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	68,33%	95,00%
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*	11 min 40 sec	11 min 40 sec
Percezione del tempo di attesa al check-in *Perception of waiting time at check-in*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	86,36%	95,00%
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 cases*	16 min 46 sec	14 min 42 sec
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti *Perception of waiting time at passport control*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	Non rilevato *Not detected*	Non rilevato *Not detected*
INTEGRAZIONE MODALE ***Intermodal integration***			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna *Perception of the clearness, undestandability and effectiveness of access signals*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	87,78%	93,00%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto *Perception of the adequacy of city/airport connections*	% passeggeri soddisfatti *% of satisfied passengers*	51,65%	62,00%

INDICATORE *Indicator*	**UNITÀ DI MISURA** *Unit of measurement*	**Risultati 2025** *Data 2025*	**Obiettivi 2026** *Targets 2026*
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ***Assistance services efficiency***			
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica *For 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*	2 min 41 sec	2 min 30 sec
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza *For 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*	4 min 12 sec	4 min
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *For 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*	5 min	4 min 30 sec
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *For 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*	4 min 15 sec	4 min
SICUREZZA PER LA PERSONA ***Personal safety***			
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione dell'Aeroporto *Perception on the efficiency of the supplied equipment*	% PRM soddisfatti *% od satisfied PRM*	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale *Perception on staff training level*	% PRM soddisfatti *% od satisfied PRM*	100%	100%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO ***Information at the airport***			
Accessibilità al numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali *Accessibility to the number of essential information accessible to visual, hearing and motor disabilities in relation to the total number of essential information*	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali *% essential information accessible out of total number of essential information*	100%	100%

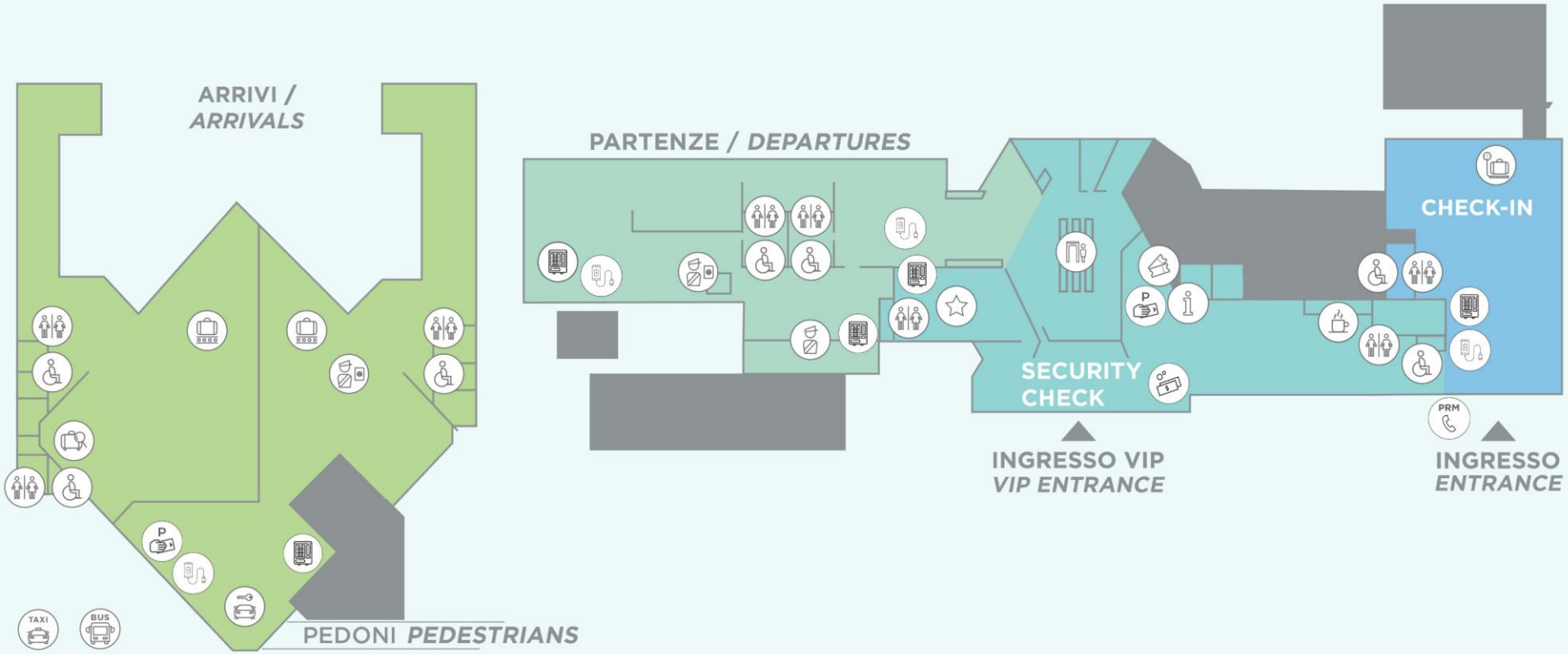
INDICATORE ***Indicator***	**UNITÀ DI MISURA** ***Unit of measurement***	**Risultati 2025** ***Data 2025***	**Obiettivi 2026** ***Targets 2026***
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale *Completeness: 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 numenro totale delle informazioni/istruzioni* *% information/ instructions on 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 avalability of information, communication and airport indoor signals*	% PRM soddisfatti *% of satisfied PRM*	100%	100%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI ***Communication with the passengers***			
Numero delle risposte nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione pervenute *Number of timely replies compared to the number of information requests received*	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale di richieste *% replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests*	Nessuna richiesta pervenuta *No requests received*	100%
Numero dei reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM *Number of complaints received compared to total figures of PRM*	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM *% received complains compared with the total figures of PRM*	Nessun reclamo pervenuto *No complaints received*	100%
COMFORT IN AEROPORTO ***Comfort at the airport***			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM *Perception on effectiveness of PRM assistance*	% PRM soddisfatti *% of satisfied PRM*	100,00%	100,00%
Percezione sul 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, toilets, etc.*	% PRM soddisfatti *% of satisfied PRM*	100,00%	100,00%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) *Perception on special areas for PRM (e.g. Sala Amica Lounge)*	% PRM soddisfatti *% of satisfied PRM*	n.d. *n.a.*	n.d. *n.a.*

INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Unit of measurement*	Risultati 2025 *Data 2025*	Obiettivi 2026 *Targets 2026*
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI ***Relational and behavioural aspects***			
Percezione sulla cortesia del personale aeroportuale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) *Perception of staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance)*	% PRM soddisfatti *% of satisfied PRM*	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *Perception of professionalism of staff in charge of PRM special assistance*	% PRM soddisfatti *% of satisfied PRM*	100%	100%

Per informazioni sui servizi PRM: pag. 24
For information about PRM services: pag. 25



Terminal arrivi e partenze
Arrival and Departure Terminal



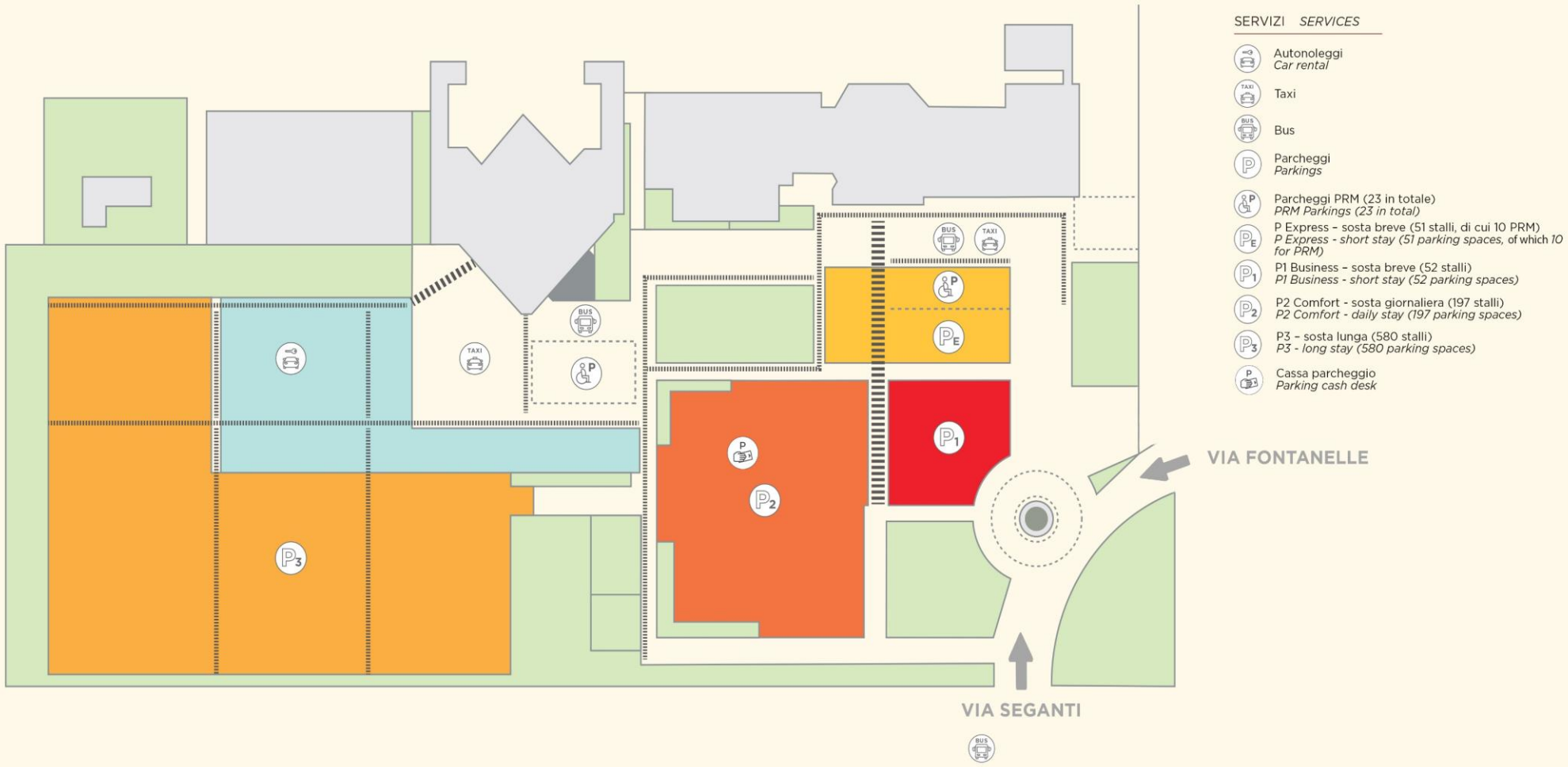
SERVIZI *SERVICES*

- Bar / Ristorante *Food & Beverage*
- Bibite e snack *Drinks and snacks*
- Informazioni *Information office*
- Biglietteria *Ticket office*
- Punto di ricarica *Charging point*
- Cassa parcheggio *Parking cash desk*
- Bagni PRM *PRM toilets*
- Bagni *Toilets*
- Sala VIP *VIP Lounge*
- Controllo passaporti *Passport control*
- Bancomat *ATM*
- Chek-in
- Ritiro bagagli *Luggage pick-up*
- Lost and found
- Controlli di sicurezza Security Check
- Chiamata PRM *Intercom calling PRM*

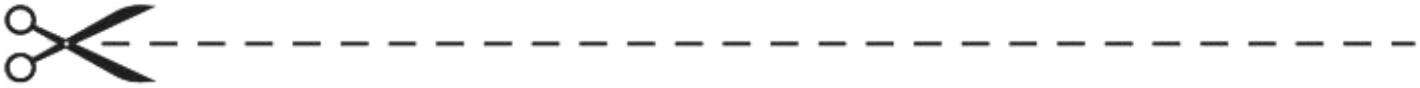
TRASPORTI ED ENTI DI STATO *TRANSPORTS - STATE AUTHORITIES*

- Polizia/Dogana/Guardia di Finanza *Police/Customs/Financial Police*
- Autonoleggio/NCC *Car rental/Car rental with diver*
- Taxi
- Bus

Esterno dell'aeroporto *Outside the airport*



La Carta dei Servizi è lo strumento che le offriamo per darle la possibilità di conoscere e valutare la qualità del nostro lavoro. Con il dialogo intendiamo costruire un rapporto con i clienti che ci permetta di raccogliere suggerimenti, richieste di informazioni, segnalazioni e reclami. La invitiamo pertanto ad aiutarci a migliorare compilando il seguente modulo:



SUGGERIMENTI • SEGNALAZIONI • RECLAMI

NOME E COGNOME _____

INDIRIZZO _____

CITTÀ/NAZIONE _____

TELEFONO _____

E MAIL _____

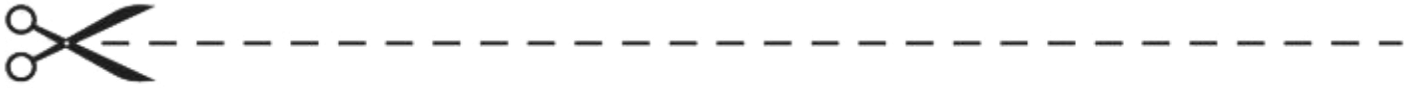
Esprimo il mio consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del codice in materia di Protezione dei Dati Personali (Reg. UE 2016/679)

DATA E FIRMA _____

La preghiamo di restituire il modulo compilato

- via e-mail all'indirizzo: quality@forli-airport.com
- via Posta all'indirizzo: FA SRL Via Seganti 103 – 47121 Forlì (FC)

The Service Charter is the tool we offer you to give you the opportunity to get to know and assess the quality of our work. Through dialogue, we aim to build a relationship with customers that allows us to gather suggestions, enquiries, reports and complaints. We therefore invite you to help us improve the quality of our services by filling in the following form:



SUGGESTIONS • REPORTS • COMPLAINTS

NAME AD SURNAME _____

ADDRESS _____

CITY/NATION _____

TELEPHONE _____

E MAIL _____

I give my consent to the processing of data in accordance with Article 13 of the Personal Data Protection Code (EU Reg. 2016/679)

DATE AND SIGNATURE _____

Please return the completed form

- by e-mail to: quality@forli-airport.com
- by post to the address: FA SRL Via Seganti 103 - 47121 Forlì (FC)





Forlì Airport
ITALY

F.A. S.r.l.

Via Carlo Seganti 103 – 47121 Forlì (FC)

E-mail: info@forli-airport.com

Tel: + 39 0543 783411

www.forli-airport.com