



2026

CARTA DEI SERVIZI

MILAN
BERGAMO
AIRPORT

BGY

SACBO S.P.A.



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 ...	18
Quality, environment, workers' and passengers' health	
Tabelle indicatori	20
Indicator tables	
Caratteristiche tecniche dell'aeroporto	29
Airport technical data	
Come arrivare.....	30
How to get here	
Contatti	36
Contacts	
Servizi.....	40
Services	
Mappa terminal.....	48
Terminal map	
Mappa parcheggi.....	52
Parking map	
Assistenza passeggeri a ridotta mobilità.....	54
Assistance for passengers with reduced mobility	
Norme di sicurezza	64
Security regulations	
Aspetti relativi ai parcheggi autovetture	70
Car parking issues	
Diritti dei passeggeri.....	74
Passengers rights	
Aspetti relativi ai bagagli.....	74
Baggage issues	
Segnalazioni/reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'aeroporto di Milano-Bergamo	80
Signals/complaints and suggestions related to Milan-Bergamo airport services	
Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Del regolamento (ue) 2016/679 ("gdpr") - "suggerimenti, segnalazioni, reclami e richieste di informazioni"	80
Information regarding the processing of users' personal data in accordance with eu regulation 2016/679 ("gdpr") - "suggestions, reports, complaints and information requests"	
Compagnie aeree.....	86
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, disguidi 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 garantire 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

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



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

regolamenti e direttive europee del settore del trasporto aereo.

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 S.p.A.;
- 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)

- a novembre 2025 è avvenuta l'apertura dei nuovi spazi al primo piano terminal dedicati alla sala dei nuovi filtri sicurezza. Questa apertura, che ha seguito l'apertura a maggio 2025 dei nuovi spazi al piano terra dedicati all'ampliamento della sala check in, ha di fatto segnato la conclusione del cantiere di ampliamento degli spazi terminal ad est. Tale lavoro ha avuto una fase esecutiva di circa 2 anni e, oltre all'installazione dei nuovi filtri di sicurezza e all'ampliamento della sala Check-in, ha visto la realizzazione di una nuova area duty free e la creazione di due nuovi gates extra Schengen;

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

standard (D.Lgs 18/99) which implement, at the domestic level, the provisions of European regulations and directives in the air transport sector.

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 orders 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)

- In November 2025, new spaces dedicated to the new security screening area were opened on the first floor of the terminal. This opening, which followed the opening in May 2025 of new spaces on the ground floor dedicated to the expansion of the check-in area, marked the completion of the expansion of the terminal spaces to the east. This work took approximately two years to complete and, in addition to the installation of new

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

- ad inizio Primavera del 2025 è stato messo in funzione l'impianto fotovoltaico nell'area parcheggio P3. La produzione energetica rinnovabile di tale impianto è destinata completamente a sostenere il fabbisogno energetico del Terminal riducendo l'impronta inquinante dello stesso;
- nell'Estate 2025 sono stati installati e resi funzionanti due ascensori in corrispondenza delle scale di collegamento tra il piazzale e i gate A11/A12. Questi due collegamenti verticali rispondono alla politica di adeguamento del Terminal intrapresa dal Gestore, affinché tutte le tipologie di passeggero possano godere di più autonomia possibile alla fruizione dello spazio e all'imbarco;
- a fine anno 2025, è stato riqualificato il blocco di servizi igienici nella sala riconsegna bagagli;
- entro la Primavera del 2026 verrà realizzata una vetrata divisoria tra gli imbarchi Schengen e quelli extra Schengen da posizionarsi tra gli attuali gate B4 e B5 al primo piano dell'aerostazione nell'area partenze e l'installazione delle relative barriere al fuoco, il tutto conseguentemente alla rimozione della parete in cartongesso esistente tra i gate A15 e B5. Questo intervento avrà l'effetto di aumentare il numero dei gates Schengen a 16 unità rispetto ai 15 precedenti, mentre gli extra Schengen passeranno a 11 unità dalle 12 appena raggiunte post ampliamento sopra citato;
- nel corso dei primi mesi del 2026, con lo spostamento dell'Area Filtri al primo piano del terminal, verrà effettuata la riqualifica al piano terra della vecchia Sala controlli di sicurezza, ove, una volta smantellati i vecchi impianti radiogeni, verranno realizzati due nuovi blocchi di servizi igienici, il nuovo varco staff only e i locali del nuovo punto medico che verranno trasferiti in questa area più baricentrica rispetto alla posizione attuale più spostata verso gli arrivi;
- nella Primavera dell'anno 2026 saranno installati due ascensori in corrispondenza delle scale di collegamento tra il piazzale e i GATE A9/A10. Questo intervento rientra nella politica già perseguita negli anni passati di superamento delle barriere architettoniche presente agli imbarchi favorendo l'autonomia di famiglie e passeggeri PRM che non desiderano ricorrere all'utilizzo dei mezzi Ambulift,

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

- security filters and the expansion of the check-in hall, saw the creation of a new duty-free area and two new extra Schengen gates;
- In early spring 2025, the photovoltaic system in the P3 parking area was put into operation. The renewable energy produced by this system is entirely used to meet the terminal's energy needs, reducing its carbon footprint;
 - In the summer of 2025, two elevators were installed and put into operation at the stairs connecting the apron and gates A11/A12. These two vertical connections are in line with the Terminal's adaptation policy undertaken by the Operator, so that all types of passengers can enjoy as much autonomy as possible when using the space and boarding;
 - At the end of 2025, the toilet facilities of the baggage reclaim hall were refurbished;
 - By spring 2026, a glass partition will be installed between the Schengen and non-Schengen boarding areas, to be positioned between the current gates B4 and B5 on the first floor of the airport in the departures area, and the relevant fire barriers will be installed, following the removal of the existing plasterboard wall between gates A15 and B5. This intervention will increase the number of Schengen gates to 16 from the previous 15, while non-Schengen gates will decrease to 11 from the 12 recently reached after the aforementioned expansion;
 - During the first few months of 2026, with the relocation of the Security Area to the first floor of the terminal, the old Security Hall on the ground floor will be redeveloped. Once the old X-ray machines have been dismantled, two new toilet blocks will be built, the new staff-only gate and the premises of the new medical center, which will be transferred to this more central area compared to the current location, which is closer to the arrivals area;
 - In the spring of 2026, two elevators will be installed at the stairs connecting the apron and GATES A9/A10. This intervention is part of the policy already pursued in previous years to overcome architectural barriers at boarding gates, promoting the autonomy of families and PRM passengers who do not wish to use the Ambulift.

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

- entro l'estate 2026 verranno acquistati due nuovi mezzi ambulift per l'imbarco/sbarco PRM raggiungendo così il numero di 8 ambulift in flotta,
- sempre entro l'estate 2026 verrà ampliata la Sala Assistenza PRM (Sala Amica) da 138 a 188 MQ (+30% circa).

b) Connettività via terra e servizi al traffico veicolare

- se 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'anno 2025 si è provveduto a demolire l'edificio storico del courier DHL che ormai non opera più al Milan Bergamo Airport dal 2020.
Queste demolizioni rientrano in un unico disegno coordinato che prevede di liberare le aree per la realizzazione della 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.
Oltre alla demolizione nel corso del 2025 è stato realizzato un primo collegamento per la sola uscita dei passeggeri in uscita al parcheggio P1 Est e la viabilità esterna lato est già citata;
- le demolizioni e il collegamento in uscita citati nelle opere del 2025 sono attività propedeutiche ai lavori di riqualifica viaria definitiva da e verso est che vedranno il loro inizio lavori nell'Estate del 2026. Il progetto, denominato Riqualifica Viabilità Sud, interesserà un'area di circa 62.000 m² tra il confine airside-landside a sud-est e l'autostrada A4 con lo scopo di riequilibrare gli accessi al terminal sia da Est che da Ovest. Sono previsti: un nuovo tratto di strada ai cui limiti verranno posizionate due rotatorie, nuovi stalli bus coperti da pensiline in prossimità delle partenze, un'area carico/scarico veloce delle merci legate alle attività commerciali landside e la riqualifica dei parcheggi dedicati ai passeggeri (P1 Est), nonché di quelli dedicati agli operatori aeroportuali.
Lungo la strada di futura realizzazione correrà inoltre una pista ciclopeditonale dotata di aree pedonali e verde in continuità con l'anello esistente, oltre ad un sottopasso ciclopeditonale che prolunga quello esistente sotto l'A4 con rampa elicoidale.
Tutte le opere inizieranno nel 2026 ma termineranno nel 2027.

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

- By summer 2026, two new ambulifts will be purchased for PRM boarding/disembarking, bringing the total number of ambulifts in the fleet to eight.
- By summer 2026 too, the PRM Assistance Room (Sala Amica) will be expanded from 138 to 188 square meters (approximately +30%).

b) Land transport links and services for vehicle traffic

- While the cargo and courier buildings and the company canteen east of the terminal were demolished during the two-year period 2023/2024, the historic DHL courier building, which has not been in operation at Milan Bergamo Airport since 2020, was demolished in 2025. These demolitions are part of a single coordinated plan to free up space for the construction of the future southern access road to the airport for passengers from the east (Municipality of Grassobbio), as an alternative to the current single access from the west via the SP116. In addition to the demolition, during 2025, an initial connection was built for passengers exiting at the P1 East car park and the aforementioned external road network on the east side;
- The demolition and exit connection mentioned in the 2025 works are preparatory activities for the final road redevelopment works to and from the east, which will begin in the summer of 2026. The project, called Riqualifica Viabilità Sud (South Road Redevelopment), will cover an area of approximately 62,000 m² between the airside-landside boundary to the south-east and the A4 motorway, with the aim of rebalancing access to the terminal from both the east and west. The following are planned: a new section of road with two roundabouts at either end, new bus stops with shelters near the departures area, a fast loading/unloading area for goods related to landside commercial activities, and the redevelopment of passenger parking lots (P1 East) and airport operator parking lots. Along the future road, there will also be a cycle and pedestrian path with pedestrian and green areas continuing on from the existing ring road, as well as a cycle and pedestrian underpass extending the existing one under the A4 motorway with a spiral ramp. All works will begin in 2026 and be completed in 2027.

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

c) Operatività aeronautica

- nell'ottica di uno sviluppo ambientalmente più sostenibile, è in atto da diversi anni il rinnovo dei mezzi operativi da trazione a combustibili fossili a mezzi a trazione elettrica. Il passaggio alla mobilità elettrica sta comportando una serie di interventi per la dotazione di colonnine per la ricarica adeguate all'interno dei piazzali aeromobili e nelle aree adibite al parcheggio dei mezzi di piazzale. In particolare, all'inizio dell'anno 2025, è stata resa disponibile una nuova cabina elettrica adibita a stazione di ricarica a sud del sedime per mezzi anche di grandi dimensioni come, ad esempio, i bus di trasporto passeggeri;
- nel corso del 2025 si è provveduto all'adeguamento della segnaletica orizzontale degli stand 822, 823 e 824 destinato agli aeromobili di maggiore dimensione (classificazione ICAO fino a D) arricchendo questi ultimi anche di segnaletica specifica per rendere possibile il parcheggio anche di sei aeromobili di più piccole dimensioni (classificazione ICAO fino a B). Tale intervento è giustificato dal fatto che tale tipologia di aeromobile è quella solitamente più diffusa per la categoria di aviazione generale, settore che si sta sviluppando nuovamente nello Scalo di Bergamo dopo un periodo di inattività a seguito della demolizione degli uffici per la gestione dell'aviazione generale avvenuta nel corso del 2021;
- nel corso del 2025 è stato redatto un apposito progetto per la realizzazione di nuove cabine elettriche a nord del sedime, pensate per alimentare una serie di colonnine di ricarica che sorgeranno negli spazi fra le piazzole di parcheggio degli aeromobili del piazzale nord. L'opera, che fra le altre rientra in un progetto di elettrificazione che ha vinto un bando di finanziamento europeo come opere in linea con la strategia aziendale di aumento della sostenibilità ambientale, dovrebbe avere la sua fase esecutiva nell'estate 2026;
- a fine anno 2026 è in programma, inoltre, un intervento di riqualifica del manto d'asfalto dei due raccordi di pista (AC e AD) che permettono agli aerei di disimpegnare la pista e raggiungere proprio i parcheggi posizionati davanti al terminal. Quest'opera di manutenzione straordinaria, che segue quella effettuata nel 2025 per il raccordo più ad est tra piazzale e pista (raccordo AA), rientra in un programma di manutenzione che nei prossimi anni vedrà la riqualifica di più settori di Pista e dei raccordi pista-piazzale aeromobili.

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

c) Air traffic operations

- With a view to more environmentally sustainable development, the replacement of fossil fuel-powered vehicles with electric vehicles has been underway for several years. The transition to electric mobility is involving a series of measures to install suitable charging stations within aircraft aprons and in areas used for parking apron vehicles. In particular, at the beginning of 2025, a new electrical cabin was made available as a charging station in the south of the site for large vehicles such as passenger buses;
- During 2025, the horizontal signage for stands 822, 823, and 824, intended for larger aircraft (ICAO classification up to D), was upgraded, adding specific signage to allow for the parking of up to six smaller aircraft (ICAO classification up to B). This intervention is justified by the fact that this type of aircraft is usually the most common in the general aviation category, a sector that is developing again at Bergamo Airport after a period of inactivity following the demolition of the general aviation management offices in 2021;
- During 2025, a specific project was drawn up for the construction of new electrical substations to the north of the site, designed to power a series of charging stations that will be installed in the spaces between the aircraft parking bays on the north apron. The work, which is part of an electrification project that won a European funding tender as works in line with the company's strategy to increase environmental sustainability, is expected to be completed in the summer of 2026;
- At the end of 2026, there are also plans to resurface the two runway connectors (AC and AD) that allow aircraft to leave the runway and reach the parking areas in front of the terminal. This extraordinary maintenance work, which follows that carried out in 2025 on the easternmost connection between the apron and the runway (connection AA), is part of a maintenance program that will see the redevelopment of several sectors of the runway and the runway-apron connections in the coming years.

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

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

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 all'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 collaborazione 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;
- è stato messo in funzione l'impianto fotovoltaico nell'area parcheggio P3. La produzione energetica rinnovabile di tale impianto è destinata completamente a sostenere il fabbisogno energetico

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

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 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 has been put into service. The renewable energy production of this system is entirely used 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

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

- 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 è stata 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, 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 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 2028 con riferimento ai dati dell'anno fiscale 2027.

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 assessment informatico.

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

the aircraft aprons and apron-vehicle parking areas with suitable electric charging points. In detail new electric substation has been made available, 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 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 2028, with reference to data for the 2027 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 (2025): Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 4.413
MPA (2025): Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 16.9
Block-on: (Fermata dell'aeromobile in piazzale)

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2025 Actual 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	98,6%	98%
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	98,1%	98,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY			
Puntualità complessiva dei voli. Flights punctuality overall.	% voli puntuali/Totale voli in partenza % on time flights/ all on departure flights	66,3%	68%
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° bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza N° of bags not delivered at destination airport / 1.000 departing passengers	0,20‰	0,16‰
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	33'	23'

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
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	40'	30'
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	3'07"	3'05"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto. Overall perception on service received at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	97,5%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes. Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,9%	96,2%
Percezione sul livello di pulizia aerostazione. Perception of cleanliness at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	97,5%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT DURING TIME AT AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli. Perception of availability of baggage trolleys.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	97,2%
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	98,5%	98,5%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione. Perception of efficiency of heating / air-conditioning system.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,5%	98,5%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione. Overall perception of comfort level at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96,6%	97,0%



Tabelle indicatori
Indicator tables

LEGENDA KEY

TPHP (2025): Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 4.413

MPA (2025): Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 16.9

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

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione. Perception on wi-fi connectivity inside the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	88%	91%
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	80%	82%
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	97,7%	98%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita Perception of availability of free drinking water dispensers.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	83,5%	84%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole. Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	92,3%	93%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti. Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,4%	91%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack . Perception on availability of automated drinks/snacks dispensers.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	88,9%	89,5%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION TO THE CUSTOMERS			
Sito web di facile consultazione e aggiornato. Website friendly use and updating.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,4%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi. Perception on information points effectiveness.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,2%	98%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna. Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,1%	98,2%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Perception on staff professionalism (info points, security).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	97,5%
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	98,1%	98,2%
SERVIZI SPORTELLI / VARCO DESKS / CHECKPOINT SERVICES			
Percezione sul servizio biglietteria. Perception on ticketing service.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	97,5%
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	6'54"	6'50"
Percezione del tempo di attesa al check in. Perception of waiting time at check-in.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,6%	99%
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	14'00"	9'45"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti. Perception of waiting time at passports control.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,1%	97%

Tabelle indicatori
Indicator tables

LEGENDA KEY

TPHP (2025): Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 4.413

MPA (2025): Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 16.9

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

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna. Perception on clearness, effectiveness and understandability of access signals	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,7%	98%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto. Perception of availability, punctuality, quality and price of city / airport transport links.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,8%	97,9%



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 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ASSISTANCE SERVICES EFFICIENCY			
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	12'50"	12'25"
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	14'31"	13'25"
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	12'39'	12'15"
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	13'29"	13'25"

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 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
SICUREZZA PER LA PERSONA PERSONAL SAFETY			
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%	99,1%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. Perception on staff training level.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	99,1%	99,2%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT			
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	97,7%	98%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2025 Actual data 2025	Obiettivi 2026 Targets 2026
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS			
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%
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	0,07%	0,06%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM. Perception on effectiveness of PRM assistance.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	98,4%	98,5%
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	98,1%	98,5%
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	99,6%	99,6%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS			
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	98,9%	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	98,5%	98,6%

* Per ulteriori informazioni: pagina 54 / For further information see page 55

Nuovo Milan Bergamo Airport c'è dentro un mondo!

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	54
Volume passeggeri Anno 2025 / Passenger volume year 2025	16,8 milioni di passeggeri / 16,8 million passengers
Pontili d'imbarco / Boarding bridges	2
Uscite d'imbarco / Boarding gates	27
Banchi check-in / Check-in desks	64
Biglietterie / Ticket counters	6 (aperto 7 giorni su 7) / (open 7 days a week) - h.04.00-22.30
Ufficio informazioni / Information office	SÌ / YES (h 05.00 - 21.00)

SERVIZI (orari specifici nelle pagine seguenti) / SERVICES (opening time at the following pages)

Vip lounge	SÌ / YES
Cappella Interconfessionale / Interfaith chapel	SÌ / YES
Ristorante / Restaurant	SÌ / YES
Bar / Bars & Food	28
Farmacia / Pharmacy	1
Banca-Cambio-Bancomat / Bank-Currency Exchange-ATM	19
Negozi e Duty-free / Shops and duty-free outlets	23
Edicole / Newsagents	4
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



Più spazi: ampliamento del terminal con nuove aree dedicate a check-in e controlli di sicurezza.



Più comfort: l'area partenze del voli extra-Schengen ingrandita e dotata di 2 nuovi gate d'imbarco.



Più veloci: tecnologie di ultima generazione per velocizzare le procedure di accesso e imbarco.



Più lontano: oltre 11.000 mq di espansione per viaggiare verso **oltre 150 destinazioni.**

MILAN
BERGAMO
AIRPORT | **BGY**
milanbergamoairport.it



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 AUTOSTRADE
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 Nord (presso FS) a Aeroporto di Milano Bergamo
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a Brescia Autostazione Nord (presso FS) operate da AUTOSTRADE – 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 AUTOSTRADE
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 AUTOSTRADE
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 North (positioned in the F.S. railway station) to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to Brescia Autostazione North (positioned in the F.S. railway station) operated by AUTOSTRADE – 02 300 89 300
Tel. +39 035 32 29 15
www.autostradale.it
- From the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Pero) - "Porta Est" bus park to Milan Bergamo Airport
- From Milan Bergamo Airport to the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Pero) - "Porta Est" bus park operated by AUTOSTRADE – 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
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a varie destinazioni (consultare www.milanbergamoairport.it)
operate da FLIXBUS
Tel. +39 02 947 59 208
www.flixbus.it
- Da Aeroporto di Milano Bergamo a varie destinazioni (consultare www.milanbergamoairport.it)
operate da ITABUS
Tel. +39 06 889 38 232
www.itabus.it
- Da Aeroporto di Milano Bergamo Brescia (fermata metro Poliambulanza) e Verona Porta Nuova Stazione F.S. (consultare 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
- Da Aeroporto Milano Bergamo a varie destinazioni (consultare www.milanbergamoairport.it)
Tel. +39 0461 39 11 11
operate da FlySky Shuttle (solo periodo invernale)
www.flyskishuttle.com/it
- Da Aeroporto Milano Bergamo a varie destinazioni (consultare www.milanbergamoairport.it)
operate da BlaBlaCar
Tel. +39 0461 39 11 11
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
- From Milan Bergamo Airport to several destinations (for further information www.milanbergamoairport.it)
operated by Flixbus
Tel. +39 02 947 59 208
www.flixbus.it
- From Milan Bergamo Airport to several destinations (for further information www.milanbergamoairport.it)
Operated by Itabus
Tel. +39 06 889 38 232
www.itabus.it
- From Milan Bergamo Airport to Brescia (Poliambulanza underground station) and Verona Porta Nuova railway station (please see 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
- From Milan Bergamo Airport to several destinations (for further information www.milanbergamoairport.it)
Operated by FlySky Shuttle (winter only)
Tel. +39 0461 39 11 11
www.flyskishuttle.com
- From Milan Bergamo Airport to several destinations (for further information www.milanbergamoairport.it)
operate by BlaBlaCar
Tel. +39 0461 39 11 11
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

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.

A1 Autostrada del Sole
A4 Serenissima
A7 Milano Serravalle
A8 o A9 Autostrada dei Laghi
A5 Aosta - Torino con diramazione verso A4 all'altezza di Santhià
with branch towards the A4 at Santhià
A21 Autostrada dei Vini
A22 Autostrada del Brennero
A26 Genova - Gravellona Toce
A35 BreBeMi
A58 Tangenziale Est esterna di Milano



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

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 land side / Vip Lounge land side	+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 62 305
Guardia di Finanza / Financial Police	+39 035 31 34 46
Polizia di Frontiera / Immigration Police Department	+39 035 42 03 511
Vigili del fuoco / Fire Brigades	+39 035 31 15 05
Sanita' Aerea-Amb. Vaccinazioni/Doctor's office for vaccinations (2)	+39 06 5994 4782 +39 035 32 62 91

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
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
2. Per aspetti di Sanità Aerea inerenti il viaggio, consultare il sito www.salute.gov.it e www.ersaf.lombardia.it
For public health regulation about travels please check the websites www.salute.gov.it and www.ersaf.lombardia.it

SERVIZIO MERCI / CARGO SERVICE

Accettazione e consegne / Reception	+39 035 32 63 10
Responsabile in turno / Supervisor on duty	+39 035 32 63 12

SERVIZI UTILI / USEFUL SERVICES

Pronto Soccorso / First Aid	+39 035 32 63 70
Assistenza voli privati / Private Aviation	
BGY INTERNATIONAL SERVICES	+39 3297030424, +39 3357594214, or +39 3357594221
privateaviation@bgysis.it, rit.ops@bgysis.it, or operativo3@bgysis.it	
Fax: +39 0355574348	
Web: www.bgyinternationalervices.com	

AIRPORT GLOBAL SERVICES S.R.L.	+39 3401049307, +39 3471180091
--------------------------------	-----------------------------------

Email: bgyexecutivehandling@agshandling.it	
DELTA AEROTAXI – ITALY FBO	+39 035 6305053, +39 379 1768734

OPR HOURS: 07:00 – 19:00

E-mail: bergamo@deltaflr.it

SKYSERVICES FBO

e-mail: bgy@skyservices.it

Website: <http://www.skyservices.it>

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
Banca Intesa Sanpaolo S.p.A./ Bank	+39 035 31 13 48
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
Dedem (Foto tessera) / Passport photo	+39 06 93 02 68 70
Deposito bagagli / Left luggage Office (3)	+39 035 33 00 48
Farmacia / Chemistry (h 06:00/20:00)	+39 035 45 92 820
Sala Amica (PRM)	+39 035 32 63 57
Turismo Bergamo / Turism Office	+39 035 32 04 02
Truestar Secure Bag / Baggage wrapping	+39 800 126 00 086

- (3) Il numero di telefono è utilizzabile sia per chiamate che per messaggi solo via WhatsApp
The phone number can be used for both calls and messages via WhatsApp only



Contatti / Contacts

AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL

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
Italy Car Rent	+39 06 56 557 837
Locauto Tirreno	+39 035 45 96 283
Maggiore	+39 035 31 22 31
Noleggiare	+39 340 41 93 508
OK Mobility	+39 349 26 91 994
Sicily by car	+39 035 45 96 267
Sixt Rent a Car	+ 39 02 947 579 79
Viaggiare	+ 39 340 61 32 637

SERVIZI DI RISTORO / FOOD AND BEVERAGE

12 Oz	+39 035 45 96 296
Alice Pizza	+39 035 31 95 42
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 44
Green Gnam	+39 035 33 00 08
Heineken	+39 035 45 96 054
I love Poke	+39 035 45 96 296
La Marianna	+39 035 45 96 273
Mc Donald's	+39 035 45 96 296
Panino Giusto	+39 035 00 60 065
Pizza Flor	+39 035 45 96 296
Pret a Manger	+39 035 31 95 42
Puro Gusto	+39 035 32 62 47
Rossopomodoro	+39 035 45 96 296
Serge il cannoncino gourmet (Pastry Shop)	+ 39 035 32 23 48
Sushi Daily	+39 035 45 96 296
Workeat	+39 035 45 96 054

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)	+39 335 10 94 845
Atalanta Store (Abbigliamento sportivo / Sportswear)	+39 035 45 96 022
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
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
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
Parfois (Accessori-Abbigliamento / Complementing- Clothing)	+39 392 87 39 394
Solaris (Eyewear)	+ 39 035 60 12 465
Taste & Buy (Enogastronomia/Wine & Delicatesse)	+39 331 75 49 320
ToscaBlu (Accessori-pelletteria / Complementing-Leather Clothing)	+39 340 41 70 508
Venchi (Cioccolato / Chocolate)	+39 035 31 93 00
Victoria's Secret (Lingerie)	+39 035 31 62 36
ZzZleepandGo (Dormire Low Cost / Low Cost Lounge)	+39 333 16 30 121



I servizi **SITO INTERNET**

Il sito dell'Aeroporto di Milano Bergamo (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
- staff multilingue (italiano e inglese);
- quotidiani e riviste disponibili in consultazione;
- servizio catering in formato contenuto;
- 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.

Con un buffet come isola centrale, l'ampio spazio disponibile nel salone HelloSky Lounge offre varie funzioni ed è organizzato in di-

Services **WEBSITE**

Milan Bergamo Airport's website (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
- multilanguage staff (Italian and English);
- newspapers and magazines available for consultation;
- catering 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;
- 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.

Servizi

verse 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 e 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:

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.

Services

Entering the hall, through the lift or the stairs, there is a space where you can relax, work, taste the local and international cuisines 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 and 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;

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).

Servizi

Per ulteriori informazioni, prezzi e condizioni accessorie si veda il sito 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) e 324 punti ricarica gratuiti a seduta (264 in area imbarchi Gate A e 60 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.

CARRELLI PORTABAGAGLI

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di circa 155 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. 48 e pag. 50.

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

Services

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 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.

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) and 324 charging stations free of fee on seats (264 in boarding gate area A, and 60 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 155 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.

Baggage trolleys and mobile phones-laptops recharging points are shown in detail on the terminal maps on page 48 and page 50.

EMERGENCY MEDICAL SERVICE

The airport's emergency medical service is designed to offer medical care and assistance for passengers, airport operators and users of



Servizi

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

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.

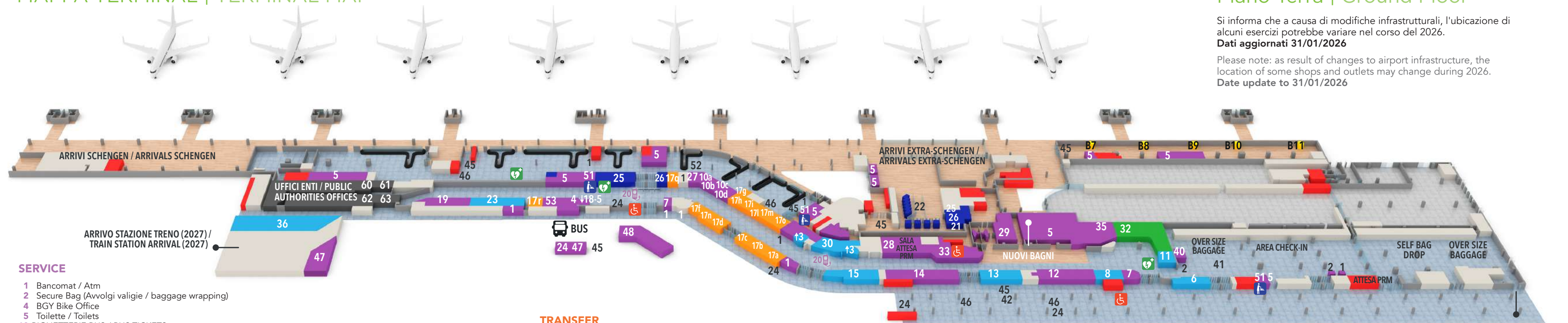
The innovative characteristics include real-time CPR (cardiopulmonary resuscitation) feedback, colour rescue images, RapidShock analysis technology and an integrated child mode.

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
- 40 Tax Refund
- 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
- 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)
- 8 Pret a Manger (Gastronomia)
- 11 Berry & Coffee (bar)
- 13 La Marianna (bar)
- 15 Briciole (bar)
- 23 Al Volo (Bar)
- 30 Heineken (bar)
- 36 KFC (Ristorante / Restaurant)

SHOPPING

- 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 2026.

Dati aggiornati 31/01/2026

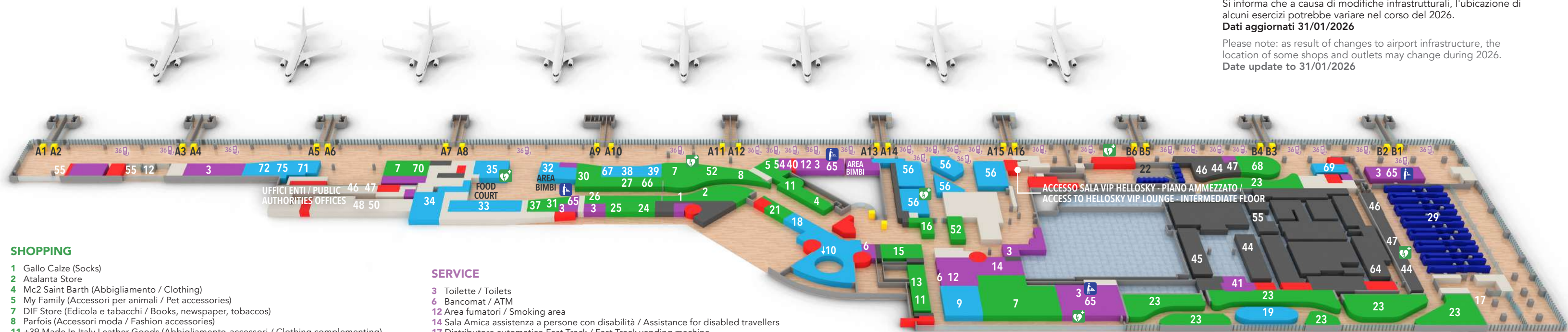
Please note: as result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2026.
Date update to 31/01/2026

GATES A-B

-  Punto di chiamata / assistenza diversamente abili
Disabled 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 Gallo Calze (Socks)
- 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)
- 30 Bottega dei Sapori (Enogastronomia / Wine & Delicatessen)
- 31 Kiko (Cosmetici / Cosmetics)
- 37 Tosca Blu (Accessori moda / Fashion accessories)
- 52 Boggi (Abbigliamento / Clothing)
- 66 Marina Militare (Abbigliamento / Clothing)
- 68 Hudson News
- 70 Taste & Buy (Enogastronomia / Wine & Delicatessen)

SICUREZZA

- 22 Controllo passaporti - E gates / Passport Control - E gates
- 29 Controllo Sicurezza / Security Control

SERVICE

- 3 Toilette / Toilets
- 6 Bancomat / ATM
- 12 Area fumatori / Smoking area
- 14 Sala Amica assistenza a persone con disabilità / Assistance for disabled travellers
- 17 Distributore automatico Fast Track / Fast Track vending machine
- 36 Postazione ricarica cellulari - laptop / Laptops - Mobile phones recharge unit
- 40 Tax Refund
- 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 Italpol / 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 La Pladineria - Scirocco Sicilian Street Food
- 10 Rossopomodoro (Ristorante / Restaurant)
- 18 Pret a Manger
- 19 Bar Motta
- 32 Contadi Castaldi - Alice Pizza
- 33 Panino Giusto (Panini / sandwiches)
- 34 McDonald's (Restaurant)
- 35 Delice Maison (Bar)
- 38 Sushi Daily (Food)
- 39 Serge Milano - Il cannoncino gourmet (Pasticceria / Pastry Shop)
- 56 Eataly
- 67 Fattorie Garofalo
- 69 Puro Gusto (Bar)
- 71 12 Oz (bar)
- 72 I Love Poke
- 73 Workeat (Restaurant)
- 75 Pizza Flor

Primo Piano | First Floor

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2026.

Dati aggiornati 31/01/2026

Please note: as result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2026.
Date update to 31/01/2026



GATES A-B



DAE (Defibrillatore)
AED (Defibrillator)

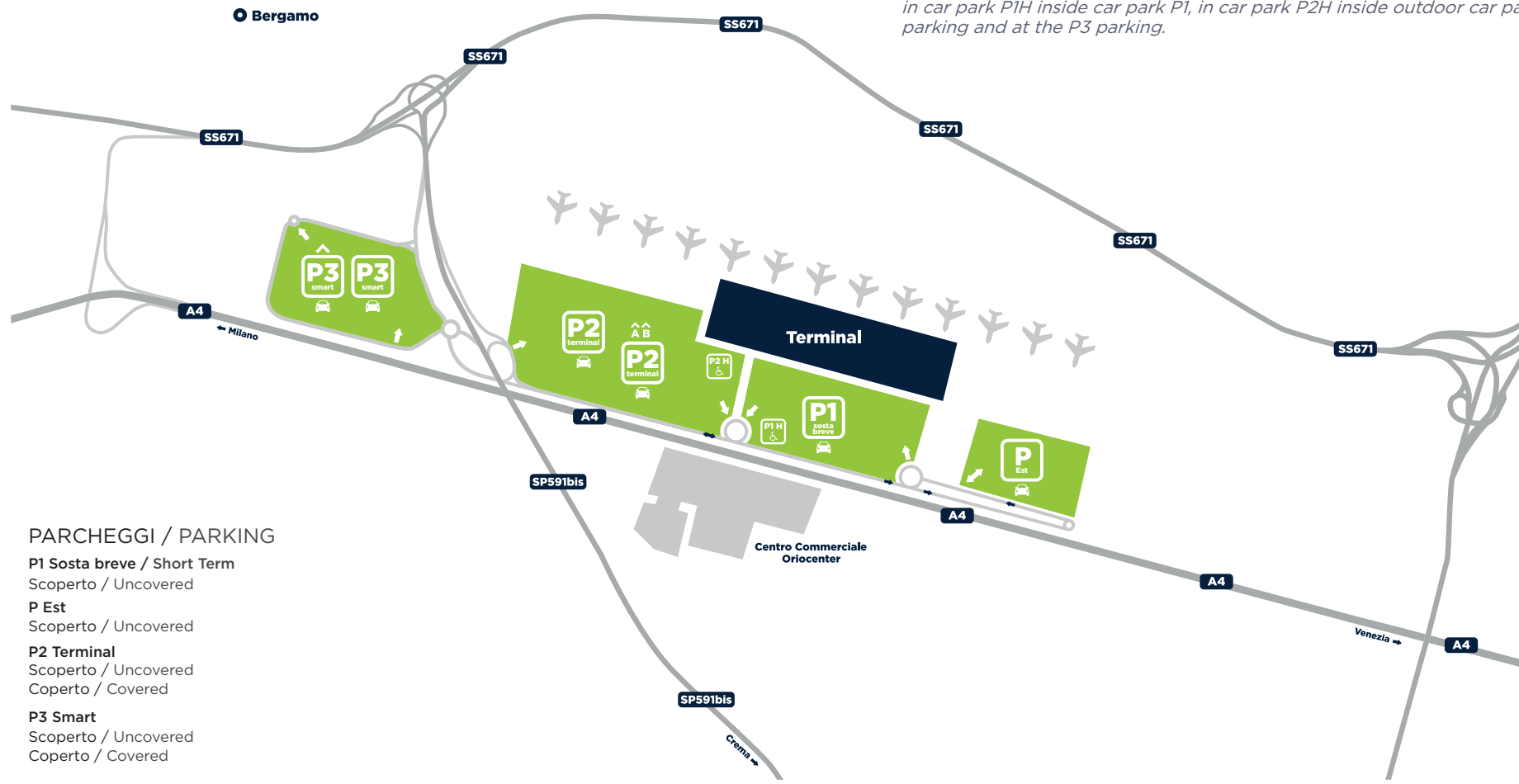


Nursery



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

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.

Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

Si ricorda che il servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) è svolto da una società terza, Consorzio Stabile H.C.M., per conto del Gestore S.A.C.B.O. S.p.A.

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 1107/2006).

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

Assistance for passengers with reduced mobility

Please note that the service of assistance to Reduced Mobility Passengers' (PRM) is handled by a third company named Consorzio Stabile H.C.M. on behalf of S.A.C.B.O. S.p.A airport management operator.

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 1107/2006).

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;



Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

- 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 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

- WCHS (wheelchair stair) = passenger who can walk independently 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.

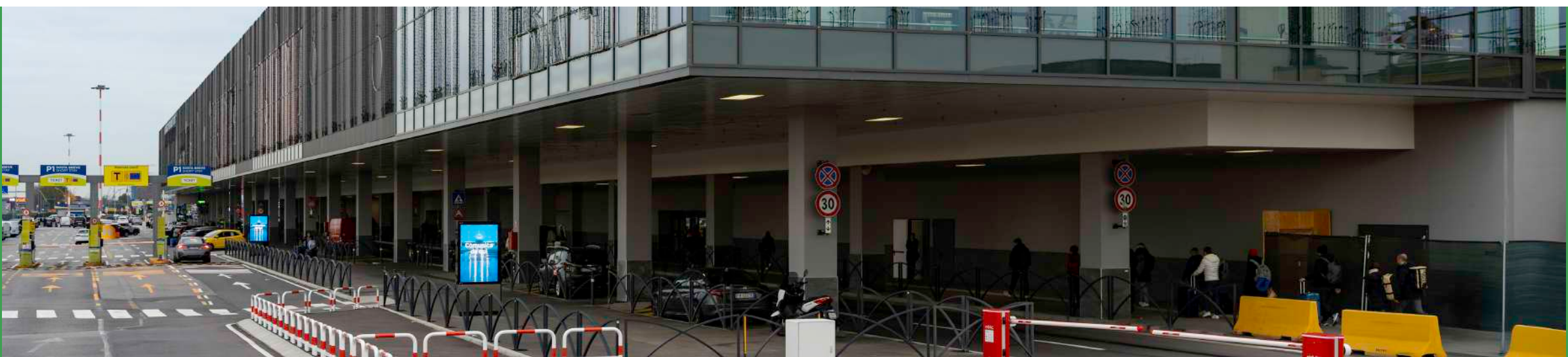
The airline company will pass on the request to SACBO with 36 hours of notice so that the necessary assistance can be arranged. Please note that, in order to provide a service aimed at meeting the specific needs of the PRM, the air carrier may request additional information concerning the method of assistance 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

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

- totem / punto di chiamata situato all'ingresso dell'aerostazione in zona partenze all'inizio del percorso non vedenti (vicino alla porta 5);
- ufficio informazioni;
- banchi check-in
- totem / punto di chiamata ingresso parcheggio e P2H;
- cassa parcheggi (in prossimità del parcheggio P1H);

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 begging of the visually impaired path (near door 5);
- at the information point inside the terminal;
- check-in desks;

Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

- totem / punto di chiamata situati all'ingresso dell'aerostazione zona arrivi inizio percorso non vedenti (vicino alla porta 1);

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 (zona bus e taxi all'esterno degli arrivi) o privato (limitatamente ai veicoli parcheggiati c/o i parcheggi denominati P1H e P2H) 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), 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 oppure presso l'ufficio preposto della Polizia Locale, ubicato al terminal passeggeri (primo piano entrata porta 7) o nel comune di Orio al Serio in via Locatelli 20, compilando

Assistance for passengers with reduced mobility

- totems / call points positioned at the entrance of car park P2H
- at the check-out office parking area (near parking area P1H);
- totems / call points positioned at the entrance of the passengers' terminal in the arrivals area at the beginning of the visually impaired path (near door 1);

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 bus and taxi zone outside arrivals) or private (limited to vehicles parked in the car parks named P1H and P2H) 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), 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



Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

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 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/cor-sia-preferenziale/

Norme di sicurezza

Si prega di notare che i tempi dei controlli di sicurezza possono variare, anche nell’arco della stessa giornata. Si consiglia pertanto di presentarsi in aeroporto con l’anticipo indicato dal proprio vettore aereo.

I controlli sono finalizzati ad impedire l’introduzione di articoli pericolosi o proibiti a bordo dell’aeromobile.

È vietato trasportare i seguenti articoli nelle aree sterili e a bordo di un aeromobile, a titolo di esempio non esaustivo:

- pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili (strumenti in grado, o che sembrano in grado, di poter essere utilizzati per provocare gravi ferite attraverso lo sparo di un proiettile, fra i quali rivoltelle, pistole lanciarazzi, archi, balestre, frecce, lanciazioni, fionde e catapulte, etc.);
- dispositivi per stordire (progettati appositamente per stordire o immobilizzare fra i quali tesere e manganelli a scarica elettrica, spray irritanti, gas lacrimogeni, etc.);
- oggetti dotati di una punta acuminata o di un’estremità affilata (oggetti dotati di una punta acuminata o di un’estremità affilata che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi, tra cui articoli da taglio, asce, accette, mannaie piccozze per ghiaccio, rompighiaccio, spade, sciabole, etc.);
- utensili da lavoro (utensili che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi o per minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra i quali palanchini, trapani, seghe, saldatori, etc.);
- corpi contundenti (oggetti che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi quando vengono usati per colpire, tra i

Assistance for passengers with reduced mobility

6 days of their transit, via email to polizia@comune.orioalserio.bg.it or at the local police station, located at the passenger terminal (first floor entrance door 7) or in the municipality of Orio al Serio in via Locatelli 20, by 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 identification form”), please visit our website at www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/

Security regulations

Please note that security check times may vary, even within the same day. We therefore recommend that you arrive at the airport at the time suggested by your airline.

The purpose of these checks is to prevent dangerous or prohibited items from being brought on board the aircraft.

It is forbidden to carry the following items in sterile areas and on board an aircraft, including but not limited to:

- guns, firearms, and other projectile-firing devices (devices capable of, or appearing capable of, causing serious injury by firing a projectile, including revolvers, flare guns, bows, crossbows, arrows, spear guns, slingshots, and catapults, etc.);
- stun devices (specifically designed to stun or immobilize, including tasers and electric batons, irritant sprays, tear gas, etc.);
- objects with a sharp point or sharp end (objects with a sharp point or sharp end that can be used to cause serious injury, including cutting tools, axes, hatchets, cleavers, ice picks, ice breakers, swords, sabers, etc.);
- work tools (tools that can be used to cause serious injury or threaten the safety of aircraft, including crowbars, drills, saws, welders, etc.);
- blunt instruments (objects that can be used to cause serious injury when used to strike, including baseball and softball bats,

Norme di sicurezza

- quali mazze da baseball e da softball, mazze, bastoni, manganelli, sfollagente, etc.);
- sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari (sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari in grado, o che sembrano essere in grado, di venir utilizzati per provocare ferite gravi o per minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra i quali munizioni, detonatori, inneschi, micce, ordigni esplosivi, mine, granate, materiali militari esplosivi, etc.).

A seguito delle nuove disposizioni della Commissione Europea, dal 26 luglio 2025 è permesso trasportare liquidi nel bagaglio a mano in contenitori con una capienza massima di 2 litri.

Grazie alle apparecchiature di nuova generazione EDS CB3 in uso presso l'aeroporto di Milano Bergamo, è infatti consentito mantenere all'interno del bagaglio a mano sia i liquidi sia i dispositivi elettrici ed elettronici (laptop, tablet, etc.) senza necessità di separarli ed estrarli.

I contenitori di liquidi di capacità superiore a 2 litri possono essere trasportati nel bagaglio a mano solo se vuoti, in alternativa devono essere imbarcati nel bagaglio da stiva al check-in.

Al momento della sottoposizione al controllo di sicurezza, si raccomanda di posizionare oggetti di valore e contanti in modo discreto nelle apposite vaschette (ad esempio, all'interno di una tasca della giacca) e, per quanto possibile, di mantenere un costante contatto visivo con i propri effetti personali. Il personale di sicurezza non è responsabile della custodia degli oggetti e non è in grado di tracciare l'assegnazione delle vaschette ai singoli passeggeri.

Per il trasporto nella stiva delle armi da fuoco e munizioni si rimanda alla normativa vigente e alle regole del proprio vettore aereo.

Prima di partire, verificare ulteriori limitazioni sul sito web della compagnia aerea.

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

Security regulations

- clubs, sticks, batons, truncheons, etc.);
- explosive and incendiary substances and devices (explosive and incendiary substances and devices capable of, or appearing to be capable of, causing serious injury or threatening the safety of aircraft, including ammunition, detonators, fuses, detonating cords, explosive devices, mines, grenades, military explosive materials, etc.).

Following the new provisions of the European Commission, from July 26, 2025, it will be permitted to carry liquids in hand luggage in containers with a maximum capacity of 2 liters.

Thanks to the new generation EDS CB3 equipment in use at Milan Bergamo Airport, it is now possible to keep both liquids and electrical and electronic devices (laptops, tablets, etc.) in your hand luggage without having to separate and remove them.

Liquid containers with a capacity of more than 2 liters may be carried in hand luggage just if they are empty; otherwise, they must be checked in as hold luggage at check-in desk.

When undergoing security checks, it is recommended that you place valuables and cash as hidden as needed to people not involved in security controls (e.g., inside a jacket pocket) and, as far as possible, keep constant visual contact with your personal belongings. Security staff are not responsible for the safekeeping of personal belongings and are unable to track the match between single tray and individual passenger.

For the transport of firearms and ammunition in the hold, please refer to current regulations and the rules of your airline.

Before departure, check for additional restrictions on the airline's 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);



Norme di sicurezza

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);
- scadenza naturale del documento;
- documento deteriorato;
- in caso di minori/infanti primo rilascio 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.

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.viaggia-resicuri.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)

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.

Security regulations

- natural expiration of the document;
- damaged document;
- In case of minors / infants first release;
- 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.viaggiaresicuri.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.

Documents for minors

(Details available on the website 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.

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/segnalazioni/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 o tramite altri canali, tra cui il sito ufficiale Ryanair (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.

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 and pay his/her parking place via the website www.parcheggiaeroporto.com or through other distribution channels whose it can be reminded the official Ryanair website (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.



Aspetti relativi ai parcheggi autovetture

Servizio di telepedaggio (Telepass e Unipolmove)

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.

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/**

Car parking issues

Electronic tolls service (Telepass and Unipolmove)

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.

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/**



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 normativa europea vigente (disponibile sul sito internet www.enac.gov.it)

ADR (Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che abbiano subito disservizi in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato e che non abbiano ricevuto riscontro ad un reclamo, ovvero abbiano ricevuto una risposta non soddisfacente, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb, disponibile sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Resta ferma la possibilità di presentare segnalazioni di reclamo ad ENAC, ai soli fini sanzionatori, tramite la pagina www.enac.gov.it/passeggeri.

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 sui bagagli, da stiva (opportuno anche per il bagaglio a mano), 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).

Limitatamente alle pratiche aperte presso l'Aeroporto di Milan

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 www.enac.gov.it/en/).

ADR (Alternative Dispute Resolution)

Passengers who have experienced disruptions—such as denied boarding, flight cancellation, or long delays—and who have not received a feedback to their complaint, or have received an unsatisfactory one, may attempt conciliation through the ConciliaWeb platform, available on the website of the Transport Regulation Authority.

It is confirmed the possibility to complain to ENAC for penalties issuing only on the website www.enac.gov.it/en/passengers/

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 hold baggage (suggested for gate baggage too) 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), 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).

Just for files opened at Milan Bergamo Airport it will be given the "Numero Internet e Call" through which it is possible to check the "research status" on the website www.milanbergamoairport.it. If the lost baggage has still not been traced five days after the issue of the P.I.R. the passenger concerned is asked to contact directly item itself to the airline's own customer relations office.



Aspetti relativi ai bagagli

Bergamo, unitamente al numero della pratica, viene rilasciato il “Numero Internet e Call” con il quale, collegandosi all’indirizzo www.milanbergamoairport.it/it/bagagli-smarriti/, si può monitorare lo stato della ricerca.

Qualora, trascorsi 5 giorni dall’emissione del P.I.R. e il bagaglio non sia stato rintracciato, il passeggero è invitato a rivolgersi direttamente all’ufficio relazioni clientela della compagnia aerea. Richieste di rimborso devono essere fatte pervenire direttamente alla propria compagnia aerea.

Per maggiori informazioni consultare la pagina www.enac.gov.it/passeggeri

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.

Richieste di rimborso devono essere fatte pervenire direttamente alla propria compagnia aerea.

Per maggiori informazioni consultare la pagina www.enac.gov.it/passeggeri

Baggage issues

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.

Refund requests must be sent directly to your airline.

For further information, please visit the page www.enac.gov.it/en/passengers/.

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. Passengers are 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 office is closed, passenger may leave the airport.

Later on, he will be contacted by Lost & Found staff in charge of concluding the procedure.



Aspetti relativi ai bagagli

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 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 DIF S.p.a., è situato all'esterno dell'aerostazione, presso la Mobility Plaza che collega il terminal passeggeri con la futura stazione ferroviaria.

Al passeggero verrà richiesta l'esibizione di un documento di identificazione.

Il servizio è operativo dalle ore 07.00 alle ore 22.00 - 7/7.

Per ulteriori informazioni contattare il numero +39 035 33 00 48 (il numero di telefono è utilizzabile sia per chiamate che per messaggi **solo via WhatsApp**).

Oggetti smarriti (Diversi dal bagaglio registrato)

Se perdete un oggetto in aeroporto, rivolgetevi allo sportello Lost & Found situato in zona arrivi, il servizio è gestito dalla società BGY International Services S.r.l. per conto di S.A.C.B.O. S.p.A.

Lo sportello Lost & Found è aperto per informazioni tutti i giorni in corrispondenza dei voli e per la riconsegna degli oggetti dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Per gli oggetti smarriti compilare il modulo sul 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

Baggage deposit

The service, which is operated by DIF S.p.a., is situated outside the terminal, at the **Mobility Plaza** connecting the passenger terminal with the future railway station.

The passengers will be required to show their own identity document to leave their baggage.

DIF S.p.a. staff are available from 7 am to 10 pm - 7/7.

For further information contact DIF S.p.a. on +39 035 33 00 48 (the phone number can be used for both calls and messages **via WhatsApp only**).

Lost objects (Different from registered baggage)

If you lose an object in the airport, please go to the Lost & Found counter located in the arrivals area, the service is managed by BGY International Services on behalf of SACBO S.p.a. The Lost & Found counter is open for information every day in accordance with flights arrival timing and for lost properties delivery and from Monday to Friday from 8 am to midday and from 2 pm to 5 pm For lost object please fill out the form on 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 (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.
- per telefono: al numero 800 915 500

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

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

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 tool 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 (Contact us - Complaints);
- by post: by sending the postcard attached to the Service Charter published on our website, completed in all its parts;
- by e-mail to info@sacbo.it;
- by telephone on 800 915 500.

SACBO will examine with the utmost attention any report/complaint or suggestion and undertakes to provide feedback within 30 days of their receipt.

We thank you in advance for your attention and for being a welcome guest at Milan Bergamo Airport.

Information regarding the processing of users' personal data in accordance with eu regulation 2016/679 ("gdpr") - "suggestions, reports, complaints and information requests"

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

("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

Categorie di dati personali trattati

- Dati anagrafici, dati di contatto, dati contenuti nel titolo di viaggio e tutti gli ulteriori dati forniti direttamente dall'interessato o suo delegato nella richiesta inviata al Titolare (dati cd. "dati comuni")
- Dati forniti direttamente dall'interessato o suo delegato al Titolare relativi alla salute, in particolare, alla sua condizione di passeggero a ridotta mobilità "PRM", origine razziale od etnica, convinzioni religiose, o qualsiasi altra informazione riconducibile ad una categoria particolare di dati personali (categorie particolari di dati, ex dati "sensibili").

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

("Company" or "Controller")

Data protection officer (dpo)

Partners4Innovation

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

E-mail address: dpo@sacbo.it

Type of data processed

- Personal registry data, contact details, data contained in the travel document and all additional data provided directly to the Controller by you (the data subject) or your delegate ("Common personal data")
- Data provided directly to the Controller by you or your delegate concerning health, and in particular concerning 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").

Informativa sul
trattamento dei
dati personali
ai sensi dell'art.
13 Del reg.
(Ue) 2016/679
("gdpr")
Suggerimenti,
segnalazioni, re-
clami e richieste
di informazioni

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 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, indicati come obbligatori nel modulo di richiesta, sono necessari per gestire la Sua richiesta; 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.

Information
regarding the
processing
of users'
personal data in
accordance with
eu regulation
2016/679
("gdpr") -
"suggestions,
reports,
complaints and
information
requests"

Purpose of the processing

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

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 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 consistently 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 your request.

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.

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Del reg. (Ue) 2016/679 ("gdpr")
Suggerimenti, segnalazioni, reclami e richieste di informazioni

Diritti dell'interessato - reclamo all'autorità di controllo

Contattando la Società via e-mail all'indirizzo 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 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.

Information regarding the processing of users' personal data in accordance with eu regulation 2016/679 ("gdpr") – "suggestions, reports, complaints and information requests"

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, 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 ARABIA EGYPT Tel. 895 895 3311 www.airarabia.com
	AIR ARABIA MAROC TEL. 895 895 3311 - www.airarabia.com
	AIR ARABIA PJSC Tel. 895 895 3311 www.airarabia.com
	AIR CAIRO www.aircairo.com
	AJET www.ajet.com
	BLUE BIRD AIRWAYS www.bluebirdair.com
	CABO VERDE AIRLINES Tel.: +39 199 677 942 www.caboverdeairlines.com/
	DAN AIR Tel: 895 8954444 www.danair.ro
	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/
	GP AVIATION www.gpaviation.eu/en/
	HiSky Europe SRL Tel. +40 374955955 www.hisky.aero
	NEOS Tel. 800 325955 - www.neosair.it
	NILE AIR Tel. +20 226 968 000 www.nileair.com
	NORWEGIAN AIR SHUTTLE Tel. +390 694 802756 - www.norwegian.com

	PEGASUS AIRLINES Tel. +39 06 45 22 69 34 www.flypgs.com
	RYANAIR Tel. 895 589 5509 - http://www.ryanair.com
	SKYALPS Tel: +39 0471 060950 https://www.skyalps.com/it/
	VOLOTEA Tel. 199 206 308 - www.volotea.com
	WIZZ AIR Hungary Tel. 8 958 954 416 - www.wizzair.com
	WIZZ AIR Malta Tel. 8 958 954 416 - www.wizzair.com



Nuovo Milan Bergamo Airport c'è dentro un mondo!



Più spazi: ampliamento del terminal con nuove aree dedicate a check-in e controlli di sicurezza.



Più comfort: l'area partenze dei voli extra-Schengen ingrandita e dotata di 2 nuovi gate d'imbarco.



Più veloci: tecnologie di ultima generazione per velocizzare le procedure di accesso e imbarco.



Più lontano: oltre 11.000 mq di espansione per viaggiare verso **oltre 150 destinazioni**.

MILAN
BERGAMO
AIRPORT

BGY

milanbergamoairport.it @ f x v