

2019

# CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

## GUIDA ALL'AEROPORTO AIRPORT GUIDE

Aeroporto  
GIOVAN BATTISTA PASTINE  
CIAMPINO



# Indice

4

Introduzione / *Introduction*

7

Le attività aeroportuali gestite e  
controllate da ADR /  
*Airport activities managed and  
controlled by ADR*

9

Il bilancio 2018 di ADR /  
*2018 ADR Financial Statements*

10

Il sistema di gestione integrato ADR /  
*The ADR integrated management system*

La politica del sistema integrato /  
*The policy of the integrated system*

21

L'impegno di ADR per l'ambiente /  
*ADR commitment to the environment*

30

Indicatori di qualità /  
*Quality indicators*

45

Guida all'aeroporto /  
*Airport guide*

Maggio 2019/May 2019

A cura di Aeroporti di Roma / *Edited by Aeroporti di Roma*

In collaborazione con / *In collaboration with*

# Gentile cliente

## Gentile Cliente,

ADR ha il piacere di presentare la **Carta dei Servizi 2019** corredata dalla **Guida all'aeroporto**, un vademedcum che offre le informazioni utili ai passeggeri dello scalo di Ciampino. La Carta dei Servizi recepisce la normativa ENAC (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) e propone indicatori di qualità per ogni tipologia di passeggero, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di servizio raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per il 2019.

Nel corso del 2018, è proseguito l'impegno da parte di ADR nell'opera di riqualifica e ammodernamento dell'aeroporto, al fine di innovare e potenziare costantemente i servizi a disposizione dei passeggeri.

A tale risultato hanno contribuito: la realizzazione di una "de-stress area" per i controlli di sicurezza; il nuovo layout dell'area dedicata ai controlli passaporti con l'incremento delle postazioni e-gate; l'aumento della disponibilità di sedute e punti di ricarica dei dispositivi mobili; l'introduzione delle "smoking cabin" in area imbarchi; la nuova segnaletica di indirizzo al passeggero; il miglioramento dell'accessibilità e accoglienza dello scalo attraverso il

rifacimento del polo bus e la disponibilità di nuove linee ATAC per il collegamento con la città.

Questi interventi rappresentano in concreto la cura e l'attenzione di ADR che mette il passeggero al centro della strategia, degli investimenti e dell'impegno quotidiano offerto con professionalità e dedizione.

ADR continuerà nel 2019 a perseguire il miglioramento continuo per rendere l'aeroporto un luogo di eccellenza, in una logica di sistema a vantaggio dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

# Dear Customer

## Dear Customer,

*ADR has the pleasure of presenting the new **2019 Service Charter**, complete with the **Airport Guide**, a handbook that offers useful information for passengers at Ciampino Airport.*

*The Service Charter implements ENAC (Italian Civil Aviation Authority) legislation and suggests quality indicators for each kind of passenger, with the aim of providing information about the level of service achieved and the improvement objectives for 2019.*

*Over the course of 2018, ADR's commitment to redeveloping and modernising the airport continued, in order to constantly innovate and upgrade passenger services.*

*This result was achieved by: the creation of a "de-stress area" for security checks; the new layout of the passport control area with an increased number of e-gates; the increased availability of seating and charging stations for mobile devices; the introduction of "smoking cabins" in the boarding areas; the new signs to direct passengers;*

*the improvement to accessibility and reception at the airport through the refurbishment of the bus hub and availability of new ATAC routes for connections with the city.*

*These interventions are a concrete representation of the care and attention that ADR pays when placing passengers at the heart of its strategy, investments and daily commitment offered with professionalism and dedication.*

*In 2019, ADR will continue pursuing continuous improvement to make the airport a place of excellence with the aim of increasing the appeal of Rome and Italy.*

## Aeroporti di Roma (ADR)

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Atlantia a far data dal novembre 2013 - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).

Nel 2018 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 48,8 milioni di passeggeri.

Fanno parte del Gruppo ADR le società ADR Sviluppo, ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security e Airport Cleaning.

Aeroporti di Roma S.p.A. detiene, inoltre, partecipazioni in:

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- Pavimental S.p.A. (20 %)
- S.A.CAL. S.p.A. (9,22%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia – Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%)

## Aeroporti di Roma (ADR)

*Aeroporti di Roma S.p.A. – company of the Atlantia Group since November 2013 - is the exclusive concessionaire in the management and development of Rome's airport system (Fiumicino and Ciampino airports). In 2018, the Roman airport system welcomed more than 48.8 million passengers.*

*The ADR group is composed of the following companies: ADR Sviluppo, ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security and Airport Cleaning.*

*Moreover, Aeroporti di Roma S.p.A. holds equity investments in:*

## Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR / *Airport activities managed and controlled by ADR*

Aeroporti di Roma, in qualità di gestore del sistema aeroportuale romano, ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinando e controllando le attività degli operatori privati cui è tenuta ad assicurare l'accesso secondo i criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità. In tale ambito ADR svolge direttamente o attraverso Società controllate e collegate:

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle aerostazioni, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell' informazione al pubblico;
- sviluppo e gestione delle attività commerciali e di ristorazione (tramite terzi subconcessionari), di parcheggi (tramite Società controllata), uffici e di spazi pubblicitari;
- erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controlli passeggeri, bagagli a mano e in stiva, merci e posta) anche per conto dei vettori e operatori aeroportuali (tramite Società controllata);
- svolgimento dei servizi di pulizia in ambito aeroportuale (tramite società controllata).

*Aeroporti di Roma, as management company of Rome's airport system, regulates the administration and management of airport infrastructures, by coordinating and controlling the activities of private operators to whom it must guarantee access, pursuing efficiency, efficacy, transparency and fairness. In this regard, ADR, directly or through its subsidiaries and connected, deals with:*

- *planning, realization and maintenance of terminals, buildings and other airport infrastructures;*
- *operational coordination of the airport, information systems and customer information;*
- *development and management of commercial and catering activities (through third party subconcessionaires), car parks (through a subsidiary company), offices and advertising spaces;*
- *provision of airport security services (security checks on passengers, hand and hold luggage, goods and mail) also on behalf of airlines and airport operators (through a subsidiary company);*
- *performance of airport cleaning services (through a subsidiary company).*



**G. B. PASTINE**

# Il bilancio 2018 di ADR /

## 2018 ADR Financial Statements

Gruppo ADR (Euro Mln)	ADR SpA (Euro Mln)
ADR Group (Mln Euros)	ADR SpA (Mln Euros)
Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	921,5
Margine Operativo Lordo / EBITDA	577,3
Risultato Operativo / EBIT	416,1
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	246,2
Investimenti / Investments	182,1
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.275,1
Patrimonio netto del Gruppo / Group Shareholders' Equity	1.106,9
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	3.453
Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	905,4
Margine Operativo Lordo / EBITDA	550,9
Risultato Operativo / EBIT	392,3
Risultato netto / Net income	245,2
Investimenti / Investments	179,7
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.302,9
Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	1.098,5
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.401

## Il sistema di gestione integrato ADR

---

Il Gruppo ADR si è dotato a partire dal 2011 di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente ed Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro che, attraverso procedure trasversali, ottimizza la gestione dei singoli sistemi di gestione in un'ottica di miglioramento continuo. L'utilizzo di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, adottando strumenti che consentono di tenere sotto controllo i processi e le attività aziendali.

### La politica del sistema integrato

Il Gruppo Aeroporti di Roma si impegna a sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e capace di rispondere in maniera efficace all'evoluzione dei volumi di traffico, conciliando al tempo stesso le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali (safety), di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di salvaguardia ambientale e di utilizzo efficiente delle risorse energetiche.

Nel perseguire la sostenibilità delle proprie attività, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder. La politica del Sistema Integrato pone l'attenzione sui fattori di contesto ritenuti più significativi in quanto la gestione degli stessi costituisce un punto di partenza nonché parte attiva del Sistema Integrato.

Per ulteriori informazioni:  
<http://www.adr.it/politica-sistema-integrato>

---

### *The policy of the integrated system*

*The Aeroporti di Roma Group commits to developing and operating an efficient airport system capable of responding efficiently to the evolution of the traffic volume, and at the same time reconciling the quality requirements of the services provided, safety of airport operations (safety), occupational health and safety, environmental protection and efficient use of energy resources.*

### *The ADR integrated management system*

---

*The ADR Group adopted in 2011 a Quality, Environment and Energy, Occupational Health and Safety Integrated Management System which, through transversal procedures, optimizes the management of the individual management systems with a view to continuous improvement. The use of an Integrated Management System is reflected in the Group's ability to operate with overall efficacy and efficiency, by adopting instruments that permit the monitoring of the company processes and activities.*

*By pursuing the sustainability of its activities the Aeroporti di Roma Group takes into account the context within and outside the organisation, by maintaining a constructive dialogue with the extended community of stakeholders. The policy of the Integrated System focuses attention on the context factors considered most significant since their management constitutes a starting part as well as an active part of the Integrated System.*

*For further information:  
<http://www.adr.it/politica-sistema-integrato>*

---

## La politica della qualità

La politica della qualità rappresenta l'impegno di ADR nel garantire la qualità dei servizi erogati e nel verificare costantemente la soddisfazione dei propri Clienti. Gli elementi cardine su cui è fondata la politica della qualità sono:

- la centralità del Cliente;
- la ricerca dell'eccellenza;
- il miglioramento dei processi;
- la trasparenza;
- la centralità delle risorse umane.

## Il piano della qualità

Ogni anno ADR redige il proprio Piano della Qualità, che prevede una serie di azioni tra loro coordinate. In particolare ADR effettua:

- sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;

### *The quality policy*

*The quality policy represents ADR's commitment to guarantee the quality of provided services and constantly meets its Customers' satisfaction. The quality policy rests on the following key elements:*

- *the focus on Customer;*
- *the search for excellence;*
- *the improvement of processes;*
- *transparency;*
- *the focus on human resources.*

- controlli per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri;
- incontri periodici con le diverse realtà operanti in aeroporto, per analizzare l'andamento del servizio erogato e definire le azioni necessarie per un continuo miglioramento;
- interventi continui di manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

Inoltre, al fine di verificare il posizionamento di Fiumicino e di Ciampino a livello internazionale, ADR intervista i passeggeri, nel quadro dell'inchiesta di customer satisfaction "Airport Service Quality" condotta dall'Airports Council International che coinvolge più di 300 aeroporti nel mondo.

Nell'ambito della politica della qualità di ADR, le certificazioni volontarie sono concepite come un mezzo utile per strutturare in modo chiaro e controllabile le performance ai fini di una gestione coerente con gli obiettivi strategici e di business aziendali.

*mance of the provided service and define necessary measures for a constant improvement;*

- *continuous maintenance and upgrading interventions on airport structures, in order to make the airport meet Customers' needs.*

### *The quality plan*

*Every year ADR lays down its Quality Plan, which includes a range of coordinated actions. In particular, ADR makes:*

- *polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
- *checks to verify performances provided to passengers; regular meetings with the different entities operating in the airport, in order to analyse the perfor-*

*Moreover, in order to check how Fiumicino and Ciampino airports rank on an international level, ADR submit surveys to passengers, within the framework of the customer satisfaction survey "Airport Service Quality", carried out by the Airports Council International, which includes more than 300 airports all over the world. With reference to ADR's quality policy, voluntary certifications are intended to be a useful mean to organize performances in a clear and verifiable way, in order to achieve a management which results consistent with strategic and business goals.*

# — Le certificazioni di ADR

---

La corretta implementazione dei vari Sistemi che nel corso degli anni hanno abbracciato sempre maggiori tematiche all'interno del Gruppo ADR, ha permesso la Certificazione di ogni singolo Sistema di Gestione, effettuata da parte di Organismi di Certificazione riconosciuti e accreditati a livello nazionale ed internazionale.

## *ADR group certifications*

*The correct implementation of the various Systems, which over the years have embraced increasingly greater subjects within the ADR Group, has enabled the certification of every single Management System, performed by nationally and internationally recognised and accredited Certification Organisations.*

---



## ADR S.p.A.

- Il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, per il sistema di monitoraggio relativo alle indagini oggettive e rilevazioni di customer, per il controllo sicurezza passeggero, bagaglio a mano e bagaglio da stiva e per la gestione delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali e alla gestione dei fornitori aeroportuali;
- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007;
- il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2015;
- il Sistema di Gestione Energia secondo la norma UNI EN ISO 50001:2011.

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati ADR, nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, ha messo in atto negli anni una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale.

## ADR S.p.A.

- *The Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2015, concerning the monitoring system for objective and customer surveys, the security check on passengers, hand and hold luggage and the management of the activities aiming at issuing airport permits and the management of airport suppliers;*
- *the Management System for Health and Safety, in compliance with the regulation OHSAS 18001:2007;*
- *the Environment Management System, in compliance with the international regulation of reference UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 50001:2011.*

*Besides Certified Management Systems, in the matter of fighting climate changes, ADR has performed, over the years, several actions to control and reduce direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions, concerning its activities and those of operators, aircraft and all the entities working in the airport system.*

## Società controllate ADR

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007 per:

- **ADR Security** per l'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva; progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security.
- **ADR Assistance** per i servizi di assistenza ai passeggeri (con l'utilizzo di attrezzature e mezzi) con disabilità e a ridotta mobilità, in partenza, in arrivo e in transito.

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007 e il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 per:

- **Airport Cleaning** per i servizi di pulizia civile in tutto il sedime aeroportuale, edifici e terminal, nonché la raccolta dei carrelli portabagagli negli scali di Fiumicino e Ciampino. Servizi di spazzamento strade, piste e attività di disinfezione meccanico nello scalo di Ciampino.

## ADR subsidiaries

*The Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2015 and the Management System for Health and Safety, in compliance with the regulation OHSAS 18001:2007 for:*

- *ADR Security for the provision of activities of control on departing and in transit passengers and for the screening on hand and hold luggage; designing and provision of security training activities.*
- *ADR Assistance for support services (by using equipment and means) provided to departing, arriving and transit passengers with disability and reduced mobility.*

*The Quality Management System, pursuant to UNI EN ISO 9001:2015 regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to OHSAS 18001:2007 regulations and the Environmental Management System pursuant to ISO 14001:2015 regulations for:*

- *Airport Cleaning for civil cleaning services on the entire airport premises, buildings and terminals, as well as for collection of baggage trolleys at the airports of Fiumicino and Ciampino. Road and runway cleaning services and grass cutting operations at Ciampino airport.*

## Airport helper

Nell'ottica di una maggiore attenzione al Cliente, ADR ha adottato nel 2013 una best practice internazionale nata nell'aeroporto di Lione e riconosciuta da ACI Europe (Airport Council International): gli Airport Helper. Riconoscibili dal distintivo "May I help you?", i 1.000 volontari, presenti negli aeroporti romani agevolano i passeggeri nella loro esperienza in aeroporto fornendo in particolare informazioni sui servizi e orientamento.



## Airport helper

*With the aim to provide great Customer care, in 2013 ADR adopted an internationally acclaimed best practice that was born in the airport of Lyon and is now recognised by ACI Europe (Airport Council International): Airport Helpers. Recognised by the "May I help you?" badge, the 1,000 volunteers, present in the Roman airports help passengers during their airport experience, in particular by offering service information and orientation.*

## L'impegno di ADR per l'ambiente

### *ADR commitment to the environment*

Sostenibilità, mitigazione dell'impatto ambientale e miglioramento continuo: questi sono tre temi che da sempre guidano le scelte di ADR. Nel tempo l'azienda si è dotata di strumenti di monitoraggio e di autovalutazione, sempre più consolidati, volti a monitorare e contenere l'impronta ambientale del "Sistema Aeroportuale".

Coerentemente con la consolidata attenzione verso le tematiche ambientali, ADR ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo lo Standard ISO 14001, già dal 1999 per Fiumicino e dal 2001 per Ciampino. Tale certificazione a carattere volontario è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza che ha contribuito negli anni allo sviluppo di una coscienza ambientale e di un'etica sostenibile, condivisa dai vertici e diffusa tra i dipendenti e i principali stakeholders di ADR. A

*Sustainability, mitigation of the environmental impact and continuous improvement: these are the three themes that have always guided ADR's decisions. Over time, the company has adopted monitoring and self-assessment instruments, increasingly consolidated, aimed at monitoring and containing the environmental footprint of the "Airport System".*

*Consistent with the established attention on environmental subjects, ADR earned the certification of its Environmental Management System, according to the Standard ISO 14001, in 1999 for Fiumicino and since 2001 for Ciampino. This certification is voluntary and the result of a company path of self-assessment and awareness that has contributed over the years to the development of an environmental conscience and sustainable ethics, shared by top management and widespread among the ADR employees and principal*

supporto del Sistema di Gestione Ambientale è attivo un ampio programma di verifiche sulle modalità di gestione delle attività operative per assicurare il pieno rispetto delle regole definite. In questo ambito particolare attenzione è dedicata alla gestione dei soggetti terzi: chiunque gestisca attività operative in aeroporto, prima di iniziare ad operare, deve redigere un documento nel quale descrive come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività. Il documento deve essere approvato da ADR e costituisce un impegno formale da parte del soggetto terzo, il cui rispetto viene verificato dalla funzione Ambiente e Sostenibilità in modo puntuale e sistematico.

La massima attenzione alla sostenibilità guida il Gruppo ADR anche nelle modalità di progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture e delle strutture aeroportuali. Sin dalla fase di progettazione, le nuove costruzioni sono concepite secondo i più elevati standard di efficienza energetica, minimizzando il consumo delle risorse e riducendo al minimo il consumo di suolo. Questo approccio sostenibile adottato da ADR nei riguardi dell'urbanizzazione del terri-

*stakeholders. A broad program of checks of the management methods of the operating activities supports the Environmental Management System to ensure full compliance with the rules defined. In this context, particular attention is dedicated to the management of the third party subjects: whoever conducts operations at the airport, before starting to work, must draft a document in which they describe how they intend to manage the environmental aspects connected to their business. The document must be approved by ADR and constitutes a formal commitment by the third party subject, the compliance of which is verified by the Environment and Sustainability Department systematically on an ad hoc basis.*

*Maximum attention to sustainability guides the ADR Group even in the design, realisation and management of the infrastructures and airport structures. Right from the design phase, the new buildings are conceived according to the highest standards of energy efficiency, minimising the consumption of resources and reducing to a minimum soil consumption.*

rio è regolamentato severamente dai criteri di progettazione e costruzione imposti dalla Certificazione volontaria LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Nello specifico la nuova area d'imbarco A, tuttora in fase di realizzazione a Fiumicino, l'Aviazione Generale realizzata presso lo scalo di Ciampino e, da ultimo, la Business City, che vedrà il suo completamento nel 2024, sono progetti realizzati con i più elevati standard di sostenibilità a livello internazionale.

Sul fronte della compensazione delle emissioni, un'importante novità dell'anno appena trascorso riguarda lo scalo di Ciampino che nel mese di marzo ha ottenuto il massimo livello di accreditamento ACA (Airport Carbon Accreditation) di ACI Europe (Airport Council International), aggiudicandosi il titolo di aeroporto "Neutrale", risultato già ottenuto per l'aeroporto di Fiumicino nel 2014. In entrambi gli scali la compensazione delle emissioni dirette ed indirette (Scope 1 e 2) è avvenuta attraverso l'acquisto di "Crediti di Carbonio" provenienti da progetti certificati Gold Standard e Voluntary Carbon Standard, localizzati in Paesi non-Annex1 della United Nations Framework Convention on Climate Change e

*This sustainable approach adopted by ADR relative to the urbanisation of the land is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by the voluntary LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Certification. Specifically, the new Boarding Area A, still under construction at Fiumicino, the General Aviation area created near the Ciampino Airport and, lastly, the Business City, which will be completed in 2024, are projects realised according to the highest standards of sustainability at the international level.*

*In terms of compensation of the emissions, an important innovation during the last year involved Ciampino Airport which, in March, achieved the highest ACA (Airport Carbon Accreditation) accreditation level of ACI Europe (Airport Council International), earning the title of "Neutral" airport, a result already obtained by Fiumicino Airport in 2014. In both airports, the compensation of the direct and indirect emissions (Scope 1 and 2) was done through the purchase of "Carbon Credits" coming from certified projects. Gold Standard and Voluntary Carbon Standard, located in Non-Annex 1 Countries of the United Nations Framework Convention on Climate Change*

con l'evidenza dei contributi dei progetti stessi agli SDG (Sustainable Development Goals). Relativamente al tema della mitigazione e della prevenzione dell'impatto ambientale, il Piano di Monitoraggio Ambientale (PMA) che ADR ha strutturato e continua a sviluppare costantemente, ha un'importanza fondamentale. Attualmente è attivo un sistema di misurazione capillare ed analitico delle principali matrici ambientali che, oltre ad assicurare il rispetto rigoroso di tutti i parametri previsti dalla normativa di riferimento, consente di attivare le azioni necessarie volte al miglioramento continuo dei processi, verificandone costantemente l'efficacia e valutando la necessità di ulteriori interventi.

Sul tema della gestione dei rifiuti la promozione e lo sviluppo della differenziazione e il corretto conferimento è una priorità strategica per ADR: nell'anno 2018 sono stati avviati a recupero circa l'86% dei rifiuti totali prodotti a Fiumicino ed il 61% dei rifiuti prodotti a Ciampino. In entrambi gli scali è ormai operativo un sistema di raccolta "porta a porta" che prevede l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi

*and with the proof of the contributions of those projects to the SDG (Sustainable Development Goals).*

*Relative to the subject of the mitigation and prevention of the environmental impact, the Environmental Monitoring Plan (PMA) which ADR has structured and continues to constantly develop, has a fundamental importance. Currently there is a widespread and analytical measurement system of the principal environmental matrices which, in addition to ensuring strict compliance with all the parameters anticipated by the legislation of reference, makes it possible to activate the actions necessary for the continuous improvement of the processes, constantly checking their efficacy and assessing the need for further interventions.*

*On the subject of waste management, the promotion and development of the sorting and the correct conferment is a strategic priority for ADR: in 2018 approx 86% of the total waste produced at Fiumicino and 61% of the waste produced at Ciampino was sent to recycling. Both airports have a "door to door" collection*

e a disincentivare le modalità di conferimento non conformi.

Nel mese di settembre 2018 con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuti liquidi da smaltire e garantire il recupero di bottiglie e contenitori sono state installate presso i controlli sicurezza due macchine compattatrici di imballaggi in plastica a servizio del passeggero che si accinge a superare i varchi.

Inoltre nel mese di novembre si è concluso con l'ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) uno studio di fattibilità finalizzato alla realizzazione di un sistema green di gestione e valorizzazione della frazione organica del rifiuto prodotto in ambito aeroporuale. Questo importante progetto ha come ambizione ultima quella di realizzare un ciclo virtuoso del rifiuto basato su un "sistema a rete" di compostaggio su piccola scala (auto-compostaggio) che inizia e si conclude in ambito territoriale, dove il rifiuto stesso viene prodotto.

Nel panorama energetico sono numerose le iniziative realizzate al fine di migliorare

*system in place which anticipates the application of ad hoc pricing aimed at rewarding virtuous behaviour and discouraging non-compliant transfer methods.*

*In September 2018, with the goal of reducing the quantity of liquid waste to be disposed of and guarantee the recovery of bottles and containers, two compacting machines for plastic packages were installed at the security checks for passengers wanting to pass through security.*

*Furthermore, in November, a feasibility study was concluded with ENEA (Italian national agency for new technologies, energy and sustainable economic development) aimed at the creation of a green management system and the enhancement of the organic portion of the waste produced in the airport. The ultimate goal of this important project is to create a virtuous cycle of the waste based on a "network system" of small scale composting (self-composting) which starts and ends in the territory, where the actual waste is produced.*

*Numerous initiatives have been created in the energy field in order to improve energy efficiency and minimize environmental impact.*

l'efficienza energetica e minimizzare gli impatti ambientali.

L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2018 dal mantenimento per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma ISO 50001.

Per quanto concerne lo scalo di Fiumicino nel 2018 sono stati consumati 169 GWh, con un indicatore kWh/(passengeri x metri quadri) pari a 8,7 inferiore del 9% rispetto al 2017, grazie alle numerose azioni di risparmio energetico poste in essere sugli impianti e sui sistemi. Dal 2007 al 2018 l'indicatore kWh/(passengeri x metri quadri) è passato da 16,3 a 8,7 con una riduzione del 47%. Tale andamento, confermando il trend in diminuzione degli anni precedenti, è dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica, messi in atto continuativamente negli anni. Nel 2018 sono infatti, proseguiti gli interventi di efficientamento dei consumi energetici, tra i quali l'avvio di un sistema evoluto di gestione delle sequenze delle centrali frigorifere, l'ottimizzazione dei sistemi di automazione e regolazione degli impianti di condizionamento con logiche FDD (Fault Detection and Diagno-

*The continuous commitment of ADR to the improvement of energy efficiency was confirmed, also in 2018 by maintaining for both airports the certification of the Energy Management System according to the standard ISO 50001. As regards the Fiumicino Airport, in 2018 169 GWh was consumed, with a kWh/(passenger x square metres) indicator of 8,7, 9% lower than 2017, thanks to the numerous energy saving actions implemented on the installations and systems. From 2007 to 2018, the kWh/ (passenger square metres) indicator has gone from 16,3 to 8,7, a decrease of 47%. This performance, confirming the downward trend of the preceding years, is due to the significant energy efficiency interventions implemented continuously over the years.*

*In fact, in 2018, the interventions to raise the efficiency of the energy consumption continued, including the launch of an advanced management system of the sequences of the cooling plants, the optimisation of the automation systems and the regulation of the conditioning installations with FDD (Fault Detection and Diagnosis) logics and the installation of large, extremely high performing cooling units. The 10 kW wind turbine installed in June 2017 has*

sis) e l'installazione di grandi gruppi frigoriferi estremamente performanti. La pala eolica da 10 kW installata a giugno 2017 si è dimostrata affidabile e con una buona produzione. Nel sito di Ciampino, nel 2018 sono stati consumati 11,38 GWh, con l'indicatore kWh/(passengeri x metri quadri) pari a 8,7 ridotto del 24% rispetto agli 11,4 del 2009. Anche nello scalo di Ciampino sono proseguite le attività di efficientamento energetico.

Altri temi rilevanti in ambito ambientale sono il risparmio idrico, la gestione della risorsa potabile, il riutilizzo dell'acqua trattata per usi industriali e la gestione dei reflui nel sedime aeroportuale.

L'elevato numero di passeggeri in transito presso i due scali romani ed i relativi accompagnatori, nonché il numero di addetti delle società che operano all'interno dell'ambito aeroportuale, influiscono significativamente sull'utilizzo della risorsa idrica.

In entrambi gli scali, l'acqua potabile viene fornita dal gestore pubblico e distribuita da ADR su tutto il sedime aeroportuale, con un consumo concentrato prevalentemente nelle aerostazioni e la qualità della stessa è garantita attraverso l'esecuzione di analisi chimico-biologiche effettuate regolarmente

*proven to be reliable with good production. At the Ciampino site, 11.38 GWh were consumed in 2018, with the kWh/ (passenger x square metres) indicator equal to 8.7 down by 24% compared to 11.4 in 2009. The activities raising the energy efficiency continued also at the Ciampino Airport.*

*Other significant subjects relative to the environment are water saving, the management of drinking water, the re-use of the water processed for industrial uses and the management of the waste water in the airport public land.*

*The high number of passengers transiting the two Roman airports and their relative companions, as well as the number of employees of the companies that operate in the airport, significantly affect the use of the water.*

*At both airports, the drinking water is provided by the public operator and distributed by ADR over all the airport public land, with consumption concentrated predominantly in the airport terminals and its quality is guaranteed through the implementation of chemical-biological analyses conducted regularly throughout the year.*

nell'arco dell'anno.

Al fine di promuovere un uso più consapevole della risorsa idrica il Gruppo ADR si è dotato, presso lo scalo di Fiumicino, di due depuratori biologici per il trattamento delle acque reflue, uno a biomassa sospesa da 40.000 Abitanti Equivalenti, l'altro a biomassa adesa capacità massima pari a 1.753 Abitanti Equivalenti. Il processo depurativo permette dunque il riutilizzo delle acque depurate (assieme alle acque captate dal fiume Tevere) per specifiche applicazioni industriali quali: impianti termici, rete antincendio, innaffiamento. Ciò è reso possibile grazie alla presenza, presso lo scalo in questione, di una rete duale che consente di gestire separatamente i consumi per i quali è necessario utilizzare acqua potabile da quelli per i quali è possibile servirsi di acqua industriale.

Infine in un'ottica di totale trasparenza la pubblicazione online del Report di Sostenibilità del Gruppo ADR testimonia volontà aziendale di attivare un confronto continuo e costruttivo con i diversi stakeholders coinvolti.

*In order to promote the use of the water with greater awareness, the ADR Group has acquired, at the Fiumicino Airport, two biological purifiers for the treatment of the waste water, a suspended biomass one with a 40,000 Population Equivalent, the other an adherent biomass one with a maximum capacity of a 1,753 Population Equivalent.*

*The purification process therefore permits the re-use of the purified water (together with the water taken from the Tiber River) for specific industrial applications such as heating plants, fire prevention system, irrigation. This is enabled thanks to the presence, at the airport in question, of a dual system which makes it possible to manage the consumption of drinking water separately from that of industrial water.*

*Lastly, from a point of view of total transparency, the online publication of the Sustainability Report of the ADR Group is proof of the company's desire to activate a continuous and constructive dialogue with the various stakeholders involved.*



## Indicatori di qualità

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2019.

Le tabelle di seguito riportano:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri (es. la percezione del servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano) oppure il livello di servizio erogato (es. tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero);
- nella seconda colonna l'elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella terza colonna è indicato il livello di servizio conseguito l'anno precedente (per gli indicatori presenti nella Carta dei Servizi 2018)

- nella quarta colonna è indicato il livello di servizio che sarà raggiunto entro l'anno.

Nel colore rosso sono evidenziate le attività garantite completamente o in parte da enti terzi.

## Quality indicators

*The Service Charter is structured in accordance with the guidelines provided by ENAC and basing on the reference framework defined together with the other Italian airport management companies. The Service Charter includes quality markers measuring the main service features for 2019.*

*The following tables show:*

- *in the first column the indicators measuring the satisfaction degree of passengers (e.g. the perception of the service of security check on people and carry-on luggage) or the level of the provided service (e.g. waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*
- *in the second column the element used to measure each indicator;*
- *the third column shows the level of service achieved in the previous year (according to indicators in the 2018 Services Charter);*
- *the fourth column shows the level of service that is going to be achieved by the end of the year.*

*In red activity granted wholly or in part by third parties.*

**Indicatori  
ENAC 2019**

**Unità di misura**

**Obiettivi 2019**

**ENAC  
indicators**

*Unit of measurement*

**Target 2019**

**Performance  
2018**

Sicurezza  
del viaggio

Percezione complessiva  
sul servizio di controllo  
di sicurezza delle persone  
e dei bagagli a mano

percentuale  
passeggeri soddisfatti

90,2% 90%

*Travel security*

*Overall perception  
of security check service  
on people and hand luggage*

*percentage  
satisfied passengers*

Sicurezza  
personale  
e patrimoniale

Percezione complessiva  
sul livello di sicurezza  
personale e patrimoniale  
in aeroporto

percentuale  
passeggeri soddisfatti

93,7% 90%

*Personal and  
property  
safety*

*Perception of the level  
of personal and property  
safety in the airport*

*percentage  
satisfied passengers*

Regolarità e  
puntualità del  
servizio

Bagagli complessivi disguidati in  
partenza (non riconsegnati al  
nastro ritiro bagagli  
dell'aeroporto di destinazione)  
di competenza dello scalo

numero bagagli disguidati/1000  
passeggeri in partenza (non  
riconsegnati al nastro ritiro  
bagagli dell'aeroporto di  
destinazione) di competenza  
dello scalo

0,0‰ 0,6‰

*Service  
regularity and  
punctuality*

*Overall luggage gone astray in  
departure (not redelivered at the  
baggage carousel of the destination  
airport) within the airport's remit*

*number of luggage gone  
astray/1000 passengers upon  
departure (not redelivered at  
the baggage carousel of the  
destination airport) within the  
airport's remit*



# AEROPORTO G. B. PASTINE

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019
ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019
Performance 2018			Performance 2018		
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	14'21"	19'	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti
<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>			<i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	27'57"	25'	Percezione e condizioni igieniche	percentuale passeggeri soddisfatti
<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>			<i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	3'37"	4'	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	percentuale passeggeri soddisfatti
<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>			<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	91,3%	88%	
<i>Comfort while staying at the airport</i>	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	89,2%	88%	
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	percentuale passeggeri soddisfatti	91,7%	88%		
<i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>				

\* block-on: inserimento del cuneo sotto le ruote dell'aereo

\* block-on: placing the wheel chocks under the aircraft wheels

# AEROPORTO G. B. PASTINE

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019
ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019
<b>Performance 2018</b>					
Percezione sul livello di comfort complessivo dell' aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti		Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	80,0%	<i>Perception of the availability/percentage quality/prices of shops and kiosk</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	73,5%
80%					80%
<b>Performance 2018</b>					
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Additional services</i>	<i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	<i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	75,1%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti		Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/laptops in communal areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	66,1%	<i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	73,4%
80%					80%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree		Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	
<i>Compatibility of the bars opening hours and the time of the airport opening hours</i>	<i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	97,3%	<i>Information services</i>	<i>Easy to use and up-to-date website</i>	82,7%
		99%			82%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti		Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Perception of the suitability of smoking areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	71,0%*	<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	92,8%
80%					92%

\* Operatività 18 luglio 2018  
 \* Data collected since 12 July 2018

# AEROPORTO G. B. PASTINE

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019
ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019
Performance 2018					
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	96,0%	92%	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>
Percezione sulla professionalità, del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,8%	90%	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time in 90% of cases</i>
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,7%	88%	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>
Integrazione modale					
Servizi sportello/varco <i>Counter gate/services</i>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	83,1%	85%	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	tempo di coda nel 90% dei casi <i>queue time in 90% of cases</i>	17'26"	17'	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>
					percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>
					93,2% 90%
					85,7% 85%

# Dati di qualità per passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta

# Quality data for passenger with disability and reduced mobility (PRM)

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019
ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019
Efficienza dei servizi di assistenza  Efficiency of assistance services	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica  For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  waiting time in minutes in 90% of cases	5'31''	10'	Performance 2018
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza  For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  waiting time in minutes in 90% of cases	7'50''	15'	Sicurezza per la persona  Personal safety	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione  Perception on the state and functionality of equipment in use
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero  For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  waiting time in minutes in 90% of cases	2'58''	4'30"	Informazioni in aeroporto  Information at the airport	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale  Perception of the adequacy of personnel training
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero  For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  waiting time in minutes in 90% of cases	4'26''	8'	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali  Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information	percentuale PRM soddisfatti  percentage satisfied PRMs
				Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale  Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni  percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information/instructions

# AEROPORTO G. B. PASTINE

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019
ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2019
Performance 2018					
Percezione sull'efficacia e sull' accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	100% 99%	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	percentuale PRM soddisfatti	100% 97%
<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		<i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	
Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100% 99%	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	percentuale PRM soddisfatti
<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	<i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>		<i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,02% 0,02%	Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti
<i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	<i>percentage of complaints received on the overall flux of PRMs</i>		<i>Relational and behavioural aspects</i>	<i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	100% 97%
<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	



# guida all'aero porto

airport guide

2019  
duemila diciannove



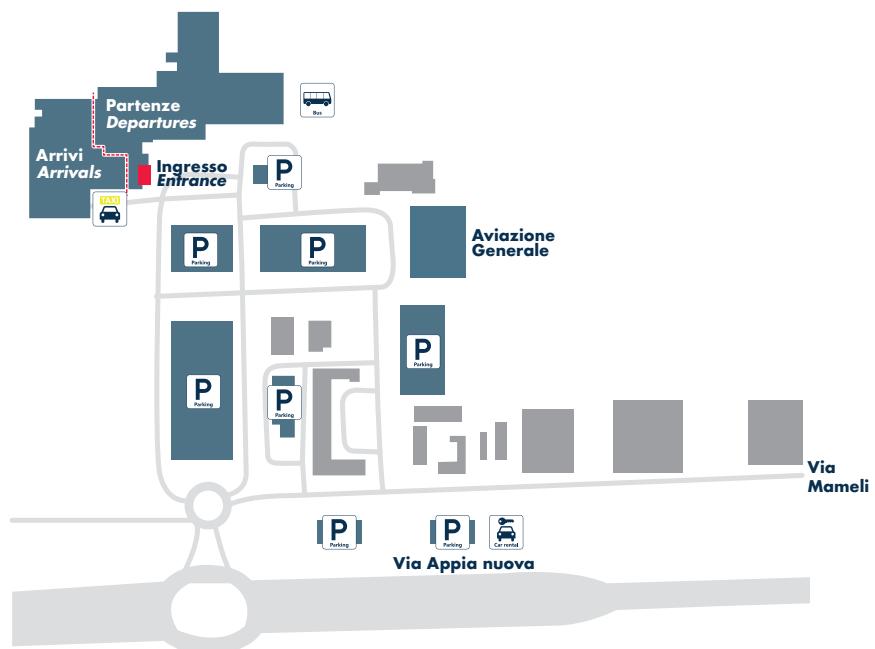
<b>48</b>	Vie d'accesso / Access routes
<b>49</b>	Mappa dell'aeroporto / Airport map
<b>50</b>	Come raggiungere l'aeroporto e orari di servizio / Travel to and from the airport and opening hours
<b>58</b>	Mappa del Terminal / Terminal map
<b>60</b>	Informazioni generali per chi parte / General information for departing passengers
<b>72</b>	Informazioni generali per chi arriva / General information for arriving passengers
<b>74</b>	Punti ristoro / Restaurants / bars
<b>76</b>	Numeri utili / Useful numbers
<b>78</b>	Autonoleggi / Rent a car
<b>79</b>	Associazioni dei consumatori / Consumer associations
<b>82</b>	Compagnie aeree / Airlines
<b>82/83</b>	La comunicazione con il cliente / Communication with the customer

## Vie d'accesso / Access routes



A1= autostrada Milano-Napoli /  
Milan-Naples highway

## Mappa dell'aeroporto / Airport map



## Come raggiungere l'aeroporto e orari di servizio

L'aeroporto di Ciampino rispetta i seguenti orari di servizio:

- Terminal Partenze: dalle ore 4:00 alle ore 23:00
- Terminal Arrivi: dalle ore 6:00 alle ore 24:00.

L'aeroporto di Ciampino è situato sulla via Appia nuova, a soli 15 km dal centro di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete stradale. Per chi proviene da Roma: via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dall'aeroporto di Fiumicino: Autostrada Fiumicino/Roma - Grande Raccordo Anulare direzione via Appia nuova → via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dalle autostrade: uscita Roma Sud → Grande Raccordo Anulare → via Appia nuova direzione Castelli Romani. L'aeroporto G.B. Pastine è un vero e proprio city airport dedicato principalmente al traffico low cost, al traffico merci dei corrieri espresso e al traffico privato dell'Aviazione Generale. Si accede in aeroporto, vicino ai Terminal, attraverso una "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) –

riservata ai taxi, agli NCC ai bus e ai veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine.

Per maggiori informazioni:

<http://www.adr.it/area-stop-and-go1>

La zona è controllata da un sistema automatico di rilevamento elettronico.

## Taxi

Si trovano di fronte al Terminal arrivi. Utilizzare solo autovetture bianche autorizzate con tassametro. Tariffe fisse (a corsa e non a passeggero) per alcune destinazioni, comprensive di tutti i supplementi:

- dall'aeroporto di Fiumicino all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 50,00;
- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 30,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 35,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 30,00.

Costo a tassametro per le altre destinazioni all'interno del Comune di Roma.

## *Travel to and from the airport and opening hours*

*The Ciampino airport Terminal services are the following:*

*- Departures: from 4 am to 11 pm*

*- Arrivals: from 6 am to 12 am*

*The Ciampino airport is located in via Appia nuova, only 15 km far from Rome's centre and it can be reached by taxi, train and bus, or by car on the road network. For people coming from Rome: via Appia nuova, in the direction to Castelli Romani. For people coming from Fiumicino airport: Fiumicino/ Roma Highway - Grande Raccordo Anulare in the direction to via Appia nuova -> via Appia nuova in the direction to Castelli Romani. For people coming from highways: Roma Sud Exit -> Grande Raccordo Anulare -> via Appia nuova in the direction to Castelli Romani. The G.B. Pastine airport is an authentic city airport, mainly involving low cost traffic, express couriers' freight traffic and General Aviation's private traffic. Access to the airport, near the Terminal, is through a "Controlled Traffic Zone" (ZTL) - reserved for taxis, for NCC,ai buses and authorized Police Vehicles (For more details: <http://www.adr.it/area-stop-and-go1> ). The area is controlled by an automatic electronic detection system.*

## Taxi

*They can be found at the arrivalTerminal.*

*Use only white authorized cars with taximeter. Fixed fees (per ride and not per passenger) for some destinations, including all surcharges:*

- from Fiumicino airport to Ciampino airport and vice versa: € 50.00;*
- from inside of the Aureliane Walls to Ciampino airport and vice versa: € 30.00;*
- from Tiburtina railway station to Ciampino airport and vice versa: € 35.00;*
- from Ostiense railway station to Ciampino airport and vice versa: € 30.00.*

*Taximeter cost applies for other destinations within the Rome Municipal area.*

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni: [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it)

## Treno

Collegamento ferroviario da Roma Termini a Ciampino dalle 4:00 alle 22:42 con un tempo di percorrenza media di 15 minuti. Dalla stazione di Ciampino si raggiunge l'aeroporto con un collegamento via bus (frequenza di 30 minuti e un tempo di percorrenza medio di 5 minuti). Per informazioni:

[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## Autonoleggio

Gli uffici delle società di autonoleggio e il relativo parcheggio sono in Via Mameli vicino al parcheggio P6 raggiungibile con la navetta aeroportuale, la cui fermata è di fronte al Terminal.

## Car Sharing

Presso il parcheggio P5 sono disponibili 22 stalli riservati al servizio. Tramite le APP Enjoy e Car2go è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio. L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

## Autobus

### ATRAL

Ciampino Stazione Ferroviaria – Ciampino aeroporto.

[www.atral-lazio.com/it/ciampino/fsciampino](http://www.atral-lazio.com/it/ciampino/fsciampino)

Metro Anagnina - Ciampino aeroporto

[www.atral-lazio.com/it/ciampino/anagnina](http://www.atral-lazio.com/it/ciampino/anagnina)

### ROME AIRPORT BUS

[www.romeairportbus.com](http://www.romeairportbus.com)

06.7130531 - 06 71305377

Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

### SIT

[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)

Ciampino aeroporto - Roma centro

*There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays.*

*For further information: [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it)*

## Train

*Railway connection from Roma Termini station to Ciampino station, from 4 am to 10:42 pm with average journey time of 15 minutes. From Ciampino station, the airport can be reached by bus (every 30 minutes, with an average journey time of 5 minutes). For further information: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)*

## Car Rental

*The offices of car rental companies and their car park are in Viale Mameli, close to P6 car park, which can be reached by the shuttle, stopping in front of the Terminal.*

## Car Sharing

*22 service stalls are available in the P5 parking area. By means of APP Enjoy and Cart2go a car can be directly booked and collected at the car park. Car park entrance and exit are automatic by means of licence plate reading.*

## Buses

### ATRAL

Ciampino Railway Station – Ciampino airport

[www.atral-lazio.com/it/ciampino/fsciampino](http://www.atral-lazio.com/it/ciampino/fsciampino)

Anagnina Metro Station - Ciampino airport

[www.atral-lazio.com/it/ciampino/anagnina](http://www.atral-lazio.com/it/ciampino/anagnina)

### ROME AIRPORT BUS

[www.romeairportbus.com](http://www.romeairportbus.com)

06.7130531 - 06 71305377

Termini Railway Station – Ciampino airport

### SIT

[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)

Ciampino airport - Rome city centre

TERRAVISION  
[www.terravision.eu](http://www.terravision.eu)

06.97610632  
Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

ATAC  
[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)  
+39 06.46951

La linea ATAC 720 collega l'aeroporto di Ciampino con la stazione metro Laurentina. La linea è attiva tutti i giorni con prima partenza da capolinea alle 5:30 ed ultima partenza alle 23:30. Da marzo 2018 è attivo anche il collegamento per la stazione metro Subaugusta effettuato dalla linea 520.

Tutti i parcheggi degli autobus sono ubicati di fronte l'area partenze. Si consiglia di consultare il sito delle autolinee per le tabelle delle corse degli autobus da/per aeroporto, poiché gli orari possono subire variazioni.

## Noleggio con conducente

Il servizio di noleggio con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC, effettuato da vetture generalmente di colore blu o grigio, applica tariffe variabili in base alla destinazione. Il servizio NCC non è alternativo al servizio taxi, che resta l'unico accessibile direttamente dal parcheggio.

COOPERATIVA U.A.R.A  
[www.limousineuara.com](http://www.limousineuara.com)  
06. 679.8207

TERRAVISION  
[www.terravision.eu](http://www.terravision.eu)

06.97610632  
Termini Railway Station - Ciampino airport

ATAC  
[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)  
+39 06.46951

*The ATAC 720 line links Ciampino airport directly with the Laurentina tube station. The line operates every day with first departure from the terminal at 5:30 am and the last at 11:30 pm. From March 2018, the airport is also linked with the Subaugusta tube station, thanks to the 520 line.*

*All the bus places are in front of the departures area. We suggest passengers to check the bus line's websites for the timetables of bus rides from/to the airport.*

## Rental with driver

*The rental service with driver, identified by the NCC acronym, performed by cars that are normally blue or grey in colour, has variable fees depending on the destination.*

*The NCC [car rental with driver] service is not an alternative to the taxi service, which is the only service that can be accessed directly from the car park.*

COOPERATIVA U.A.R.A  
[www.limousineuara.com](http://www.limousineuara.com)  
06. 679.8207

## Parcheggi

Sono disponibili 1.207 posti auto con 6 casse (1 presidiata, 5 automatiche).

I posti auto sono suddivisi in vari parcheggi scoperti nel piazzale di fronte al Terminal partenze/arrivi con i primi 15 minuti di sosta gratuiti al P3, P4 e P5 e 30 minuti al P6. È possibile pagare in contanti o con il Telepass con addebito diretto sul conto Telepass oppure con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

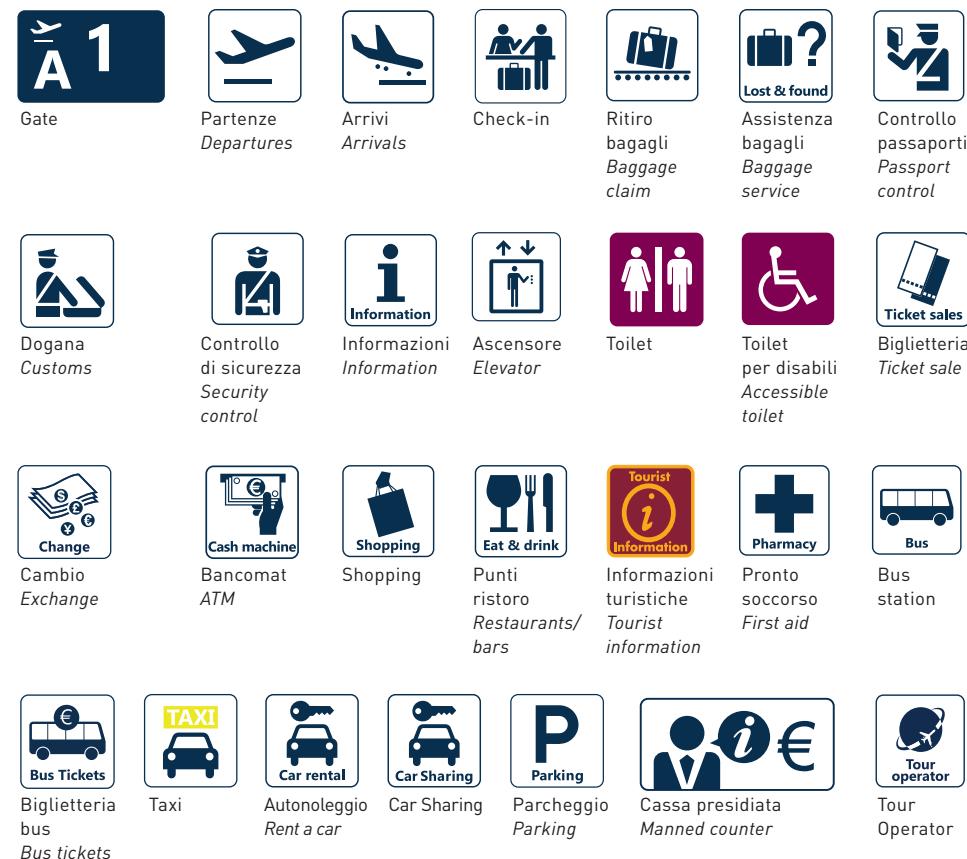
Sono disponibili posti auto riservati a passeggeri con disabilità. È possibile contattare tutti i giorni l'assistenza clienti 24 ore su 24 premendo il pulsante di chiamata sulle colonnine di ingresso e uscita e le casse automatiche. I parcheggi sono davanti al Terminal, raggiungibili dalla via Appia Nuova, seguendo le indicazioni "Ciampino".

## Car Parks

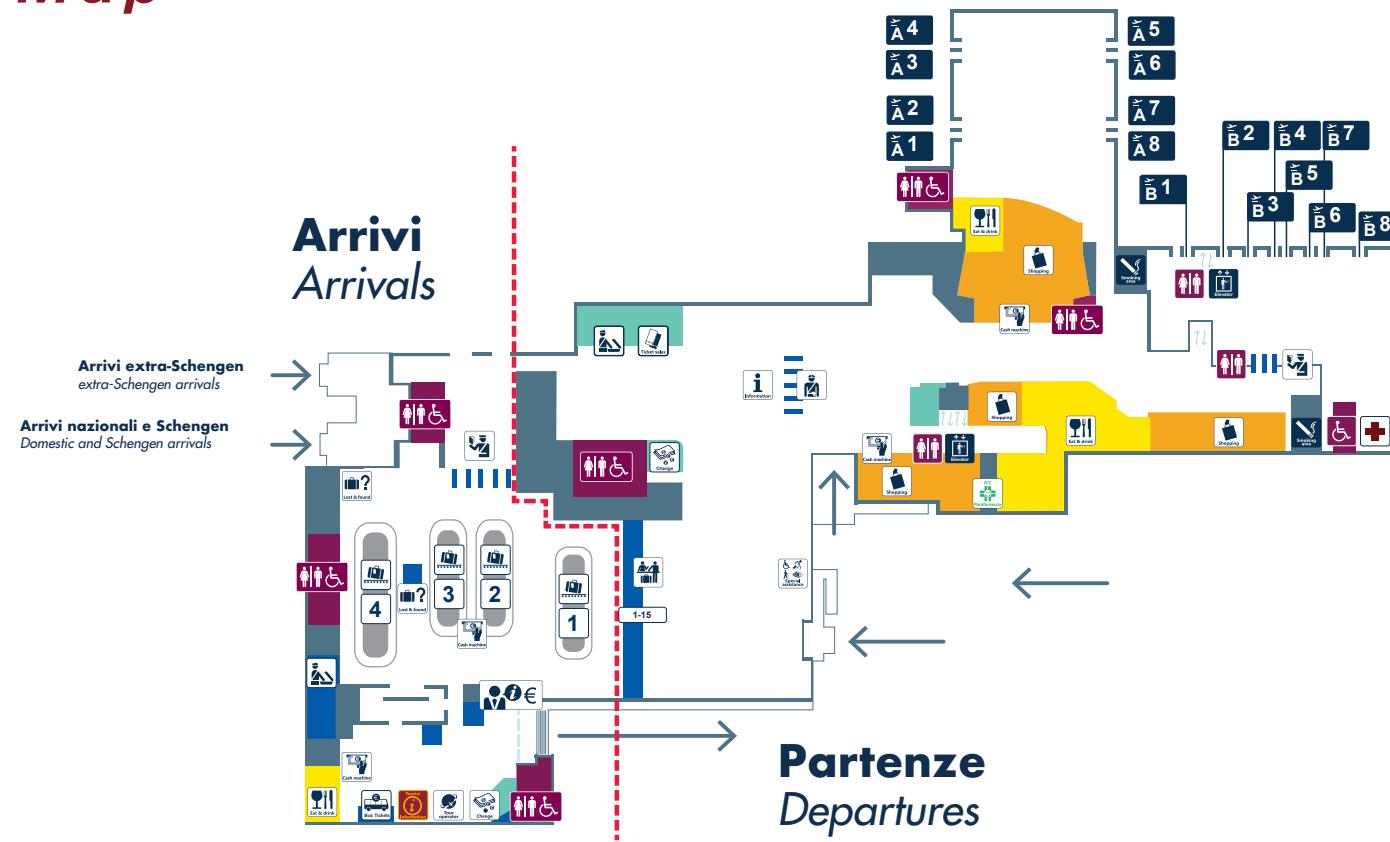
*1,207 car places in Ciampino, with 6 check-out counters (1 manned counter, 5 automatic ones) are available. Car places are located in several uncovered outdoor car parks in the square in front of the departures arrivals Terminal. Car places are free during the first 15 minutes in P3, P4 and P5 and for the first 30 minutes in P6. It is possible to pay cash, or by Telepass debiting your Telepass account or alternatively by credit or debit cards at manned, automatic counters and at the exit.*

*Car places reserved for disabled people are available. You can contact the customer service 24/7 by pressing the calling button on the entrance and exit columns and at the automatic counters. The car parks are in front of the Terminal, they can be reached from via Appia Nuova by following the panels "Ciampino".*

## Legenda



# Mappa del terminal / *Terminal Map*



## Informazioni generali per chi parte

### Orario di apertura terminal

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

PARTENZE: dalle ore 4:00 alle ore 23:00

### Banco informazioni

Il banco informazioni è presente in area partenze. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, dei check-in, dei parcheggi, ma anche, per esempio, farsi consegnare la Carta dei diritti del passeggero ENAC.

### Tempi per chi parte

In ogni caso (check-in tradizionale, web check-in, bagaglio da spedire o solo bagaglio a mano), è consigliabile arrivare due ore prima della partenza sia per i voli nazionali, sia per i voli internazionali.

### Uscite d'imbarco

Dopo il controllo di sicurezza, si accede subito alla sala imbarchi, dove si effettua il controllo passaporti per i passeggeri diretti nei Paesi extra-Schengen.

### Documenti

Per tutte le destinazioni sono necessari la carta d'imbarco e un documento di identità in corso di validità. Per le destinazioni extra-Schengen è necessario il passaporto. Si consiglia di informarsi preventivamente presso l'Ambasciata o l'agenzia di viaggio.

## General information for departing passengers

### Terminal opening hours

Terminal services are the following:

DEPARTURES: from 4:00 am to 11 pm.

### Information desk

The information desk is located in the departures area. Travellers can ask for information about the status of their flight, about check-in, car parks. They can also get information on Enac Passenger Rights Charter.

### Times suggested for departing passengers

In any case (traditional or web check-in, hold or hand luggage), it is recommended to arrive two hours before the departure both for domestic and international flights.

### Gates

After the security check, you immediately access the gates area where passports are checked for passengers going to extra-Schengen countries.

### Documents

For all destinations, the boarding pass and a valid ID document will be asked. For extra-Schengen destinations, the passport is required. It is recommended to gather information in advance at Embassy or travel agency.

## Paesi dell'area Schengen

All'interno dei Paesi europei dell'area Schengen non è previsto il controllo del passaporto. Fanno parte dell'area i seguenti Paesi: Austria, Belgio, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Spagna ed Isole Canarie, Svezia, Svizzera, Ungheria.

## Bagagli

Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto. Inoltre, i passeggeri non devono mai separarsi dal proprio bagaglio.

È vietato trasportare in qualsiasi bagaglio i seguenti materiali: esplosivi, armi, munizioni, fuochi d'artificio, gas compressi, liquidi e solidi infiammabili, veleni e sostanze infettive, corrosivi e ossidanti, materiali radioattivi, materiali magnetici, congegni d'allarme, torce subacquee con batteria inserita.

## Liquidi/Fluidi

La normativa europea in vigore dal 6 novembre 2006 limita, ma non vieta, la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, etc.). I prodotti dovranno essere custoditi in contenitori della capacità massima di 100 ml, e inseriti in una busta del volume massimo di un litro, trasparente e richiudibile. Questa dovrà essere presentata ai controlli sicurezza separata dal bagaglio a mano. Dal 31 gennaio 2014, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati in un aeroporto o a bordo di un aereo, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (busta STEB), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

## Schengen area countries

Amongst European countries of the Schengen area check on passport is not needed. This area includes the following countries: Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Norway, the Netherlands, Poland, Portugal, Slovakia, Slovenia, Spain and Canary Islands, Sweden, Switzerland.

## Luggage

Passengers may not carry any items of unknown origin and contents. Moreover, passengers must never leave their luggage. It is forbidden to carry in any luggage the following materials: explosives, weapons, ammunitions, fireworks, compressed gases, flammable liquids and solids, poisons and infectious substances, corrosive and oxidising materials, radioactive and magnetic materials, alarm devices, underwater torches with the battery inserted.

## Liquids/Fluids

The European regulation in force since 6 November 2006 limits, but does not forbid, the possibility to carry liquids in hand luggage (perfumes, creams, shaving foam, toothpaste, etc.). The products will have to be placed in containers with max capacity 100 ml, and inside a bag having max volume of one litre. This bag must be transparent and re-closable. This must be presented at security checks separate from hand luggage. Since January 31<sup>st</sup> 2014 it is possible to carry as hand luggage the liquids purchased in an airport's duty free shop or on an aircraft, sealed in a red-edged bag which can show potential tampering (STEB bag), including a proof of purchase (cash register receipt, receipt for tax purposes).

## Bagagli a mano

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un' apposita etichetta con le generalità del proprietario. La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm e in ogni caso deve rispondere a quanto previsto dalla compagnia aerea. In caso contrario sarà cura del passeggero espletare le procedure per l'accettazione del bagaglio. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improvvise (es. forbici, coltelli, lime di metallo) indipendentemente dalle misure. Tali oggetti, rilevati dai sistemi di controllo, vengono ritirati dagli addetti alla sicurezza.

## Bagagli da stiva

Le misure e il peso del bagaglio da spedire variano secondo la compagnia aerea, alla quale bisogna rivolgersi per conoscere il peso massimo consentito e le relative tariffe.

## Agenzie delle Dogane e rimborso IVA

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA dei beni acquistati in Europa, purché la merce venga esibita presso l'ufficio doganale.

## Hand luggage

*It is allowed to carry only one hand luggage in the cabin, adequately identified with a specific label reporting the owner's personal details. The sum of the dimensions (base, height, breadth) must not exceed 115 cm and must in any event comply with those set by the airline. If this is not the case, it is the passenger's responsibility to follow baggage check-in procedures. Objects that might be inappropriate weapons (e.g. scissors, knives, metal files) are forbidden, to carry with or in the hand luggage, regardless their size. These objects are detected by security systems during security checks.*

## Hold luggage

*The size and weight of checked luggage change depending on the airline, which the passenger shall turn to in order to know the maximum allowed weight and its fees.*

## Customs and VAT refund

*Passengers resident or living in extras European Union can get the VAT refunded for goods purchased in Europe, as long as the goods are shown at the Customs.*

## Assistenza passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell' orario previsto per la partenza del volo. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dal Punto di accoglienza PRM presidiato dal personale ADR Assistance, presente nella hall partenze.

Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## Percorso mappe tattili per non vedenti

ADR ha realizzato un percorso per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sedi di Polizia e Carabinieri, controlli di sicurezza, punti di ristoro, giornali e tabacchi) che si trova nell'area partenze. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## Assistance to passengers with disability and reduced mobility

*To receive assistance, the best thing is to request the services from the airline you are travelling with within 48 hours from flight departure. Always arrive in the airport well in advance, at least 2 hours before expected flight departure. It is important for the passenger to have time enough to be accompanied inside the airport without having to rush or worry. The assistance service can be activated directly from ADR Assistance hospitality point for disabled or reduced mobility passengers in the departures area. This is manned by ADR Assistance personnel.*

*For further information check the website [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)*

## Route and tactile maps for blind people

*ADR realized a route to access main services (toilets, Police and Carabinieri posts, security checks, cafeterias, newsagent and tobacconist) located in the departures area. For further information check the website [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)*

## Pronto soccorso ADR

Il Pronto Soccorso Aeroporti di Roma, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ha il compito di provvedere alla gestione medico-sanitaria delle emergenze e di fornire assistenza medica alla popolazione aeroportuale. In caso di necessità chiamare il numero: 06.6595 9350

## Animali

I vettori operanti sullo scalo non consentono l'imbarco di animali, eccetto cani per non vedenti o ipovedenti, con la documentazione prevista dal vettore. L'accesso dei cani all'interno dell'aerostazione è consentito se muniti di guinzaglio e museruola.

## Servizio di telefonia

Sono presenti due operatori di telefonia: TELECOM ITALIA S.p.A e BE CONNECT S.r.l.

## Banca e sportello bancomat

All'interno del Terminal è disponibile un'agenzia bancaria e quattro sportelli bancomat.

## Carrelli portabagagli

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

## Smoking area

Le due aree fumatori, confortevoli e dotate di potenti aspiratori, sono dotate all'interno di prese di ricarica e si trovano in area partenze.

## Altri servizi

Sono presenti quattro snack bar, un ristorante (area partenze) una cioccogelateria e una pizzeria (area Schengen) e distributori bibite/snack.

## First aid ADR

*The First Aid is open 24/7 all the days of the year. It deals with medical care management of emergencies and provides medical assistance to the airport population. In case of need call the emergency unit with number: 06.6595 9350*

## Animals

*The airlines operating in the airport does not allow to embark animals, except for dogs for blind or visually impaired people, providing the documentation required by the airline.*

*Dogs are only allowed in the airport with muzzle and lease.*

## Telephone services

*There are two telephone operators: TELECOM ITALIA S.p.A and BE CONNECTS.r.l.*

## Bank and ATM

*A bank agency and four ATM are available in the Terminal.*

## Luggage trolleys

*The luggage trolley service is free.*

## Smoking area

*There are two comfortable smoking areas available, equipped with powerful exhauster and charging station in the departures area.*

## Other services

*There are four snack bar, a restaurant (departures area), an ice-cream parlour and pizzeria (Schengen area) and soft drink/snack retailers.*

## Servizi digitali e e-commerce

### Internet wi-fi

Il servizio di accesso a internet per i passeggeri è offerto da Aeroporti di Roma e in linea con le best practice internazionali. Gli utenti possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete e navigare da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si possono scegliere due tipologie di Free Wi-Fi:

- Free Wi-Fi super veloce (fino a 4 Mbps) accessibile installando l'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports"
- Free Wi-Fi veloce (fino a 2 Mbps) fruibile senza l'installazione dell'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports"

I passeggeri possono agganciarsi al Wi-Fi tramite computer portatile, tablet o smartphone, per navigare, scaricare la posta ed accedere rapidamente a ogni tipo di contenuti e servizi multimediali, streaming compreso.

### Postazione di ricarica

Sono disponibili 12 postazioni di ricarica.

### Fast track

Il canale dedicato fast track permette al passeggero un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza.

Il servizio è acquistabile on line collegandosi a [www.romeairports.com/ciampino\\_it/](http://www.romeairports.com/ciampino_it/)

### Easy Parking

Easy Parking offre un'ampia gamma di servizi in base alla formula di parcheggio corrispondente ad ogni esigenza del passeggero ed è acquistabile on line: [easyparking.adr.it](http://easyparking.adr.it) o collegandosi a [www.romeairports.com](http://www.romeairports.com)

## Digital and e-commerce services

### Internet wi-fi

The Internet access service for passengers is provided by Aeroporti di Roma in line with best international practices. Users can use the service free of charge and without restriction from any device during their stay in the airport. To make access simply select "Airport Free Wi-Fi" and after opening the welcome page, two types of Free Wi-Fi can be selected:

- Free Wi-Fi super fast (up to 4 Mbps) accessible by installing the official free App of Aeroporti di Roma "Rome Airports"
- Free Wi-Fi fast (up to 2 Mbps) which can be used without installing the official App of Aeroporti di Roma "Rome Airports"

Passengers can connect to the Wi-Fi by means of portable computer, tablet or smartphone, to browse the web, download mail and quickly access any type of contents and multimedia service, including streaming.

### Charging station

There are 12 charging stations.

### Fast track

The dedicated Fast Track channel allows passengers easy, faster access through the security areas. The service can be purchased online by going to [www.romeairports.com/ciampino\\_it](http://www.romeairports.com/ciampino_it)

### Easy Parking

Easy Parking offers a wide range of services based on the parking formula corresponding to every passenger requirement and can be purchased online: [easyparking.adr.it](http://easyparking.adr.it) or by visiting [www.romeairports.com](http://www.romeairports.com)

## Informazioni generali per chi arriva

### Orario e apertura del terminal

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

ARRIVI: dalle ore 6:00 alle ore 24:00

### Ritiro bagagli

Arrivati all'interno del Terminal dirigersi verso la sala ritiro bagagli. Appositi monitor indicheranno il nastro di riconsegna bagagli corrispondente al proprio volo.

### Assistenza bagagli

Per qualsiasi problema relativo al bagaglio (smarrimento, danneggiamento, altro) rivolgersi all'ufficio di assistenza di Aviation Services e di Consulta S.p.A. situati nella sala ritiro bagagli. Il personale addetto fornirà tutte le indicazioni necessarie sulle procedure da attuare.

### Controllo passaporti

Dopo il controllo di sicurezza, si accede subito alla sala imbarchi, dove si effettua il controllo passaporti per i passeggeri diretti nei Paesi extra-Schengen.

[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

### Controllo doganale

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: [www.adm.gov.it/portale/](http://www.adm.gov.it/portale/) oppure scaricare l'App Carta Doganale del Viaggiatore.

### Punto Informativo Turistico

Il Punto Informativo Turistico è disponibile dalle 8:30 alle 18:00 (lunedì - domenica) e offre informazioni turistiche ai passeggeri.

## General information for arriving passengers

### Terminal opening hours

Terminal services are the following:

ARRIVALS: from 6:00 am to 12:00 am

### Luggage claim

When arriving inside the Terminal, go towards the luggage claim hall. Specific monitors will show the luggage convey or belt corresponding to your flight.

### Luggage assistance

For any problem concerning the luggage (loss, damages, other) ask the assistance office of Aviation Services and Consulta S.p.A., located in the luggage hall. The operators will provide you with all needed information about procedures.

### Passport control

After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check.

### Customs control

Customs and currency controls are always required. For further information:

[www.agenziedoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziedoganemonopoli.gov.it) or download app Travellers' Customs Charter.

### Tourist Information Point

The P.I.T. is available from 8:30 am to 6:00 pm (Monday-Sunday) and offers tourism information to passengers.

# Punti ristoro

## Restaurants / Bars

Partenze / Departures	Orario / Time	Particularità*/ Particularities
--------------------------	------------------	------------------------------------

Bar / snack "Chef Express"	5:00 - 21:00	
Free Flow "Gusto"	9:00 - 21:00	
Bar / snack "Mokà"	4:00 - 21:00	
Pizzeria "Rossosapore"	6:00 - 21:30	
Bar / snack "Mokà"	5:00 - 21:30	
Cioccogelateria "Cioccolati Italiani"	6:00 - 20:30	

Terminal / Arrivi - Arrivals	Orario / Time	Particularità*/ Particularities
---------------------------------	------------------	------------------------------------

Bar / snack "Mokà"	6:30 - 24:00	
--------------------	--------------	---

\*Senza glutine / Gluten free 



## Numeri utili / *Useful numbers*

**Centralino  
aeroporto (ADR) /**  
*Airport operator*  
06.65951 (24h)

**Enac-Direzione  
Aeroportuale /**  
*Italian civil aviation  
authority-airport  
superintendent*  
06.79348322 (8:30 / 16:00)

**Informazioni sui  
voli (ADR) /**  
*Flight information*  
06.65959515 (5:00 / 23:00)  
06.65951 (24h)

**Assistenza bagagli /**  
**Lost & Found**  
CONSULTA S.P.A  
06.65959226  
(in concomitanza con l'arrivo dei voli)  
(in conjunction with the flight arrivals)

AVIATION SERVICES S.P.A.  
06 83394444  
infobag@as-airport.it  
(in concomitanza con l'arrivo dei voli)  
(in conjunction with the flight arrivals)

**Carabinieri**  
06.65959215 (24h)  
06.79340100 (24h)

**Agenzia delle  
dogane - relazioni  
esterne /**  
*Customs - external relations*  
06.65959544 (24h)

**Guardia di finanza**  
06.79494340 (24h)

**Polizia di  
frontiera aerea /**  
**Police**  
06.65959444 (24h)

**Vigili del fuoco /**  
**Fire brigade**  
06.65959999 (24h)

**Ufficio oggetti  
smarriti /**  
**Lost property office**  
06.65959327  
(Lun. / Ven. - 9:00 / 13:00 - 15:00 / 20:00)  
(Mon. / Fri. - 9:00 / 13:00 - 15:00 / 20:00)

**Pronto soccorso /**  
**First aid**  
06.65959327  
(Lun. / Ven. - 9:00 / 13:00 - 15:00 / 20:00)  
(Mon. / Fri. - 9:00 / 13:00 - 15:00 / 20:00)

**Informazioni  
ferroviarie /**  
**Railway information**  
Trenitalia 892.021 (24h) Costi della chiamata IVA inclusa: da rete fissa 54,9 centesimi di euro al minuto 30,5 centesimi di euro scatto alla risposta - da rete mobile il costo è a

seconda del proprio piano tariffario. Dall'estero per contattare il call center si può utilizzare il nr. +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59.

*Call charges inclusive of VAT landline calls: 54,9 eurocent/ minute + 30,5 eurocent/ minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan. To contact the call centre from abroad, you can use no. +39.06.68475475, operating every day from 7:00 am to 11:59 pm.*

**Sala operativa  
parcheggi Easy  
parking /**  
**Easy parking information**  
06.65953558 (24h)  
06.65959411

## Autonoleggi / Rent a car

### Autovia

06.65959540

### Avis-Budget

06.79340195

### Europcar

06.79340387

### Goldcar

06.79340898

### Hertz-Thrifty-Dollar

06.79340616/095

### Locauto- Enterprise-National- Alamo

06.65959475

### Maggiore

06.79340368

### Sicily by car- Autoeuropa

06.79340689

### Sixt

06.65959660/1/2

### Win rent

06.79340802

## Associazioni dei consumatori

Le seguenti associazioni dei consumatori sono iscritte all'elenco di cui all'art.137 del Codice del Consumo e rappresentate nel CNCU\* Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

## Consumer associations

*The following consumer associations are registered in the list provided for by art. 137 of the Consumer Code and are represented in the CNCU\* (National Council of Consumers and Users) established by Ministry of Economic Development.*

### Acu

02.6425293

### Adiconsum

06.4417021

### Adoc

06.45420928

### Adusbef

06.4818632/3

### Altroconsumo

02.668901

### Assoconsum

06.42990978

### Assoutenti

06.6833617

## Associazioni utenti dei servizi radio televisivi

895.5698765

(Costi della chiamata IVA esclusa da rete fissa: € 0,15 - da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario).

(Call charges exclusive of VAT landline calls: € 0,15 - mobile calls: rates according to calling plan).

## Cittadinanzattiva

06.367181

## Codacons

892.007 (costi della chiamata IVA inclusa da rete fissa: € 0,76 al minuto + € 0,30 scatto alla risposta - da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario).

(call charges inclusive of VAT landline calls: € 0.76/minute + € 0.30 minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan).

## Codici

06.55301808

## Confconsumatori

0521.230134

## Ctcu

0471.975597

## Federconsumatori

06.42020759-55-63

## Casa del consumatore

02.76316809

## Lega consumatori

02.48303659

## Movimento consumatori

06.4880053

## Movimento difesa del cittadino

06.4881891

## Unione difesa del consumatore

06. 77250783

## Unione nazionale consumatori

06.32600239

\*c/o Ministero dello Sviluppo Economico DGMCCVNT - Divisione XII

Via Sallustiana, 53 00187 Roma  
Tel. +39 06.4705.1 (centralino/switchboard)  
[www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org)

## Compagnie aeree / Airlines

Ryanair

[www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)

Wizzair

[www.wizzair.com](http://www.wizzair.com)

## La comunicazione con il cliente

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione ed eventuali reclami saranno esaminati con la massima attenzione e tempestività. Potete inviare le vostre comunicazioni:

- tramite il nostro sito  
[www.adr.it/parla-con-noi-feedback](http://www.adr.it/parla-con-noi-feedback)
- personalmente, presso il banco informazioni ADR in aeroporto, compilando l'apposito modulo;
- per posta: Aeroporti di Roma S.p.A.  
Via Pier Paolo Racchetti, 1  
00054 Fiumicino (Roma)

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03.ADR risponderà entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati. Per i casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento, relative alle attività di diretta competenza di ADR e delle Società controllate, potrebbe essere necessario un tempo di risposta maggiore in quanto saranno analizzati all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunicherà l'esito ai Clienti.

## Communication with the customer

All suggestions, information requests and any complaints will be examined with extreme care and promptness. You can send your messages:

- through our website  
<http://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en-/suggestions-and-complaints>
- in person, at the ADR information desk at the airport, filling in the appropriate form;
- by post: Aeroporti di Roma S.p.A.  
Via Pier Paolo Racchetti, 1  
00054 Fiumicino (Rome)

Anonymous messages will not be taken into consideration. The data sent will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03. ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries could be necessary a longer response time because will be analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome.

