

# CARTA DEI SERVIZI **2020** *SERVICE CHARTER*



## **GUIDA ALL'AEROPORTO** *AIRPORT GUIDE*

**AEROPORTO  
LEONARDO DA VINCI  
FIUMICINO**



# INDICE INDEX



**6**

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

**9**

Il bilancio 2019 di ADR /  
*2019 ADR Financial Statements*

**10**

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

**21**

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

**28**

Indicatori di qualità /  
*Quality indicators*

**43**

Guida all'aeroporto /  
*Airport guide*

Luglio 2020  
*July 2020*

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

In collaborazione con  
*In collaboration with*



ASSAEROPORTI  
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

## Gentile Cliente,

Aeroporti di Roma (ADR) ha il piacere di presentare la Carta dei Servizi 2020 corredata dalla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre le informazioni utili ai passeggeri degli scali romani di Fiumicino e Ciampino.

La Carta dei Servizi ADR 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 2020.

Nel 2019, per la seconda volta consecutiva, l'aeroporto di Fiumicino è stato premiato dai suoi passeggeri, consultati in partenza dall'Airports Council International (ACI) attraverso l'indagine "Airport Service Quality", condotta in più di 300 aeroporti nel mondo, come migliore aeroporto in Europa fra i grandi hub con traffico annuo superiore a 40 milioni di passeggeri, per i servizi ricevuti.

A conferma del livello di gradimento espresso dai passeggeri, il Leonardo da Vinci ha ricevuto anche nel 2019 il premio di migliore aeroporto in Europa, fra gli scali con traffico annuo superiore a 25 milioni di passeggeri, un titolo conferito dall'ACI Europe e, nello specifico, da un panel di autorevoli esperti del settore, a riconoscimento dell'eccellenza raggiunta su tematiche di primaria importanza quali il servizio al cliente e la sensibilità ambientale.

Infine, Skytrax, la società di rating internazionale nel settore dell'aviazione, ha confermato l'attribuzione all'aeroporto di Fiumicino di quattro prestigiose stelle, su un massimo di 5, a seguito di un audit "in situ" svoltosi nel 2019, che ha consentito ai suoi ispettori di valutare in tutta oggettività e direttamente più di 800 indicatori di qualità.

Le motivazioni che hanno contribuito a premiarci come Best Airport 2019 sono legate alle capacità che abbiamo avuto di lavorare sull'efficienza operativa e sull'innovazione tecnologica, mantenendo sempre il passeggero al centro della nostra attenzione.

Questo risultato è frutto dell'impegno costante che ADR dimostra quotidianamente attraverso le proprie attività e professionalità in sinergia con quelle degli enti aeroportuali presenti nello scalo romano. La nostra sfida sarà nel 2020 ancora più impegnativa: mantenere questo livello di qualità dei servizi ed operatività, continuando a sviluppare il nostro aeroporto e renderlo sempre più confortevole, piacevole ed efficiente in una logica di sistema per la nostra città e per il nostro Paese.



## Dear Customer,

*Aeroporti di Roma (ADR) is pleased to present the Service Charter 2020 complete with the Airport Guide, a handbook offering useful information to passengers at Fiumicino and Ciampino airports in Rome.*

*The ADR Service Charter transposes the Civil Aviation Authority (ENAC) regulations and proposes quality indicators for each type of passenger, with the aim of providing information on the level of service achieved and the improvement objectives for 2020.*

*In 2019, for the second time in a row, Fiumicino airport was awarded a prize by its passengers, consulted on departure by the Airports Council International (ACI) through the "Airport Service Quality" survey, conducted at over 300 airports worldwide, as the best airport in Europe among the major hubs with annual traffic of over 40 million passengers, for the services received.*

*Confirming the level of satisfaction expressed by passengers, in 2019 the Leonardo da Vinci received the award for best airport in Europe, among the airports with annual traffic exceeding 25 million passengers, a title awarded by ACI Europe and, specifically, by a panel of authoritative experts in the sector, in recognition of the excellence achieved on issues of primary importance such as customer service and environmental awareness.*

*Finally, Skytrax, the international aviation rating agency, confirmed that Fiumicino airport has been awarded four prestigious stars, out of a maximum of five, following an "in situ" audit carried out in 2019, which enabled its inspectors to assess more than 800 quality indicators objectively and directly.*

*The motivations that have contributed to reward us as Best Airport 2019 are related to the ability we had to work on operational efficiency and technological innovation, always keeping the passenger at the centre of our attention.*

*This achievement is the result of ADR's constant commitment that it carries out daily through its activities and professionalism in synergy with those of the airport authorities present at the Roman airport.*

*Our challenge in 2020 will be even more challenging: to maintain this level of quality of services and operations, continuing to develop our airport and make it more comfortable, pleasant and efficient in a system logic for our city and our country.*

# LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

## AEROPORTI DI ROMA

### AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY 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 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:*

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), di 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);
- gestione ed erogazione dei servizi di assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità, in partenza, in transito e in arrivo.

*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);*
- *management and provision of ground assistance services to services to departing, transit and arriving passengers with reduced mobility.*







# IL BILANCIO DI ADR

## ADR FINANCIAL STATEMENTS

# 2019

### Gruppo ADR (Euro Mln) ADR Group (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	941,5
Margine Operativo Lordo / EBITDA	593,9
Risultato Operativo / EBIT	428,9
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	245,2
Investimenti / Investments	255,1
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.310,4
Patrimonio netto del Gruppo / Group Shareholders' Equity	1.184,5
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	3.559,0

### ADR SpA (Euro Mln) ADR SpA (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	925,1
Margine Operativo Lordo / EBITDA	569,3
Risultato Operativo / EBIT	405,8
Risultato netto / Net income	243,2
Investimenti / Investments	251,8
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.335,4
Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	1.174,3
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.456,0

# IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR

## THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

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.

*The ADR Group adopted in 2011 a Quality, Environment and Energy, Health and Safety in the Workplace 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*

# LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

## THE POLICY OF THE INTEGRATED SYSTEM

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 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), health and safety in the workplace, environmental protection and efficient use of energy resources.*

*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

## THE QUALITY POLICY

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.

*The quality policy represents ADR's commitment to guarantee the quality of provided services and constantly meet 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.*

# IL PIANO DELLA QUALITÀ

## THE QUALITY PLAN

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 verificare il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- 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 adeguamento e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

*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 performance 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.*



# LE CERTIFICAZIONI DI ADR

## THE ADR CERTIFICATIONS

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

Nel corso del 2019, il Gruppo ADR ha adeguato i propri Sistemi di Gestione sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, certificandoli secondo la nuova norma ISO 45001: 2018.

Di seguito, nel dettaglio, i Sistemi di Gestione certificati nel Gruppo ADR secondo le normative di riferimento.

*The proper implementation of the various Management Systems which over the years have included more and more issues within the ADR Group has made it possible to certify and maintain, over the years, every single Management System, sanctioned by Certification Bodies recognised and accredited at national and international level.*

*During 2019, the ADR Group adapted its Occupational Health and Safety Management Systems, certifying them according to the new ISO 45001: 2018 standard.*

*Below, in detail, the Management Systems certified in the ADR Group according to the reference regulations.*





- 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 ISO 45001:2015;
- 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.

- *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 ISO 45001:2015;*
- *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 DA ADR

## ADR SUBSIDIARIES

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 ISO 45001:2015 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 diserbo meccanico nello scalo di Ciampino.

*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 with disability and reduced mobility.

*The Quality Management System, pursuant to regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to ISO 45001:2015 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.



## 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 stakeholder di ADR. A 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

*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 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*



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 le 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 territorio 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, che sarà aperta al pubblico nel 2020 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.

Relativamente al tema della mitigazione e della prevenzione dell'impatto ambientale, il Piano di Monitoraggio Ambientale (PMA) che

*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. 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, which will see its opening to the public in 2020, 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.*

*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*

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.

L'obiettivo di promuovere e sviluppare la differenziazione dei rifiuti si è riconfermato anche nel 2019 come priorità strategica di ADR. Nel 2019 il 98% dei rifiuti prodotti presso lo scalo di Fiumicino è stato correttamente differenziato. Tali percentuali sono state "depurate" per lo scalo di Fiumicino dei rifiuti costituiti da "fanghi di fosse settiche e miscele di acque grasse", in quanto non avviabili a recupero ed incrementati nel 2019 per effetto di nuovi impianti presi in carico da ADR.

Tali risultati sono stati conseguiti attivando un sistema di raccolta dei rifiuti prodotti nei terminal effettuato con modalità "porta a porta" con l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi ed a disincentivare le modalità di conferimento non conformi. Tale modalità

*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.*

*The objective of promoting and developing waste sorting was also reconfirmed in 2019 as ADR's strategic priority.*

*In 2019 98% of the waste produced at Fiumicino airport was correctly sorted. These percentages were "purified" at Fiumicino airport of waste consisting of "septic tank sludge and fatty water mixtures", as they cannot be recycled and increased in 2019 due to new plants taken over by ADR.*

*These results were achieved by activating a door-to-door collection system for waste produced in the terminals, with the application of ad hoc pricing aimed at rewarding virtuous behaviour and discouraging non-compliant delivery methods. This waste management method was supported during 2019 by actions aimed at further improving operators' behaviour, such as: targeted reporting to illustrate the performance achieved for each operator, development of the control system and ad hoc communication actions.*

di gestione dei rifiuti è stata supportata durante l'anno 2019 da azioni orientate a migliorare ulteriormente i comportamenti degli operatori quali: reportistica mirata con la finalità di illustrare le performance conseguite per ciascun operatore, sviluppo del sistema dei controlli ed azioni di comunicazione ad hoc.

Per di più nel 2019, con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuti liquidi da smaltire e garantire il recupero di bottiglie e contenitori, sono state posizionate presso i controlli sicurezza di Fiumicino rispettivamente sei macchine compattatrici di imballaggi in plastica e lattine a servizio del passeggero che si accinge a superare i varchi.

Nel mese di Luglio è stato installato e messo in esercizio un impianto di auto-compostaggio degli scarti alimentari prodotti dai servizi di ristorazione dell'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino.

Tale iniziativa consente la valorizzazione degli scarti alimentari e la conseguente realizzazione di un ciclo virtuoso, che inizia e si conclude nell'ambito territoriale dove la frazione organica viene prodotta (auto-compostaggio), con l'obiettivo della riduzione dei rifiuti da conferire ad impianti di trattamento di terzi e l'utilizzo nelle aree verdi dello scalo del compost prodotto.

L'impegno continuo di ADR nel miglioramento

*Moreover, in 2019, with a view to reducing the amount of liquid waste to be disposed of and ensuring the recovery of bottles and containers, six plastic packaging compactors and cans were placed at Fiumicino security checkpoints to serve passengers who are about to pass through the gates.*

*In July a self-composting system for food waste produced by the catering services at Leonardo da Vinci airport in Fiumicino was installed and commissioned.*

*This initiative allows the valorisation of food waste and the consequent realisation of a virtuous cycle, which starts and ends in the area where the organic fraction is produced (self-composting), with the objective of reducing the waste to be delivered to third party treatment plants and the use of the compost produced in the green areas of the airport.*

*ADR's continuous commitment to improving energy efficiency has been confirmed, also in 2019, by the renewal of the Energy Management System certification according to the ISO 50001 standard for both airports. In 2019, 155.2 GWh were consumed by the L. da Vinci airport, with a kWh/(passengers x square metres) indicator of 7.8, thanks to the numerous energy saving actions implemented on the plants and systems. From 2007 to 2019 the kWh/(passengers x square metres) indicator decreased from 16.3 to 7.8 with a reduction of 52%.*

dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2019, dal rinnovo per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma ISO 50001. Nel 2019 sono stati consumati dall'aeroporto L. da Vinci 155,2 GWh, con un indicatore kWh/(passeggeri x metri quadri) pari a 7,8, grazie alle numerose azioni di risparmio energetico poste in essere sugli impianti e sui sistemi. Dal 2007 al 2019 l'indicatore kWh/(passeggeri x metri quadrati) è passato da 16,3 a 7,8 con una riduzione del 52%. Tale andamento, confermando il trend in diminuzione degli anni precedenti, è dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica, messi in atto continuativamente negli anni:

- 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 Diagnosis");
- l'installazione di grandi gruppi frigoriferi estremamente performanti;
- la regolazione dell'illuminazione e l'attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a led, sulla quasi totalità delle aree dei terminal e della viabilità esterna e che ha interessato anche le torri faro nei parcheggi aeromobili.

*This trend, confirming the downward trend of previous years, is due to the significant energy efficiency measures implemented continuously over the years:*

- *the start-up of an advanced sequence management system for refrigeration plants;*
- *the optimisation of automation and control systems of air conditioning systems with FDD logic ("Fault Detection and Diagnosis");*
- *the installation of large, high-performance refrigeration units;*
- *the regulation of lighting and the replacement of lighting fixtures with LED technology, on almost all areas of the terminals and external roads, and which also affected the light towers in the aircraft car parks.*

*In 2019 ADR was the first airport in the world to join EP100, achieving the ambitious result of a 100% increase in energy productivity compared to 2006.*

*The 10 kW wind turbine blade installed in June 2017 proved reliable and with good production. In 2019, on the basis of the company's Energy Efficiency Control procedure, more than 500 reports were made, which made it possible to optimise the operation of the plants with consequent energy savings.*

*Ciampino airport consumed 10.2 GWh in 2019, with a kWh/(passengers x square metres) indicator of 7.8 reduced by 31% compared to the 11.4 recorded in 2009.*

Nel 2019 ADR è stato il primo aeroporto al mondo ad aver aderito a EP100, raggiungendo l'ambizioso risultato di incremento del 100% della produttività dell'energia rispetto al 2006.

La pala eolica da 10 kW installata a giugno 2017 si è dimostrata affidabile e con una buona produzione.

Nel 2019, sulla base della procedura aziendale sul Controllo dell'Efficienza Energetica, sono state effettuate oltre 500 segnalazioni, che hanno consentito di ottimizzare il funzionamento degli impianti con conseguenti risparmi energetici.

Per quanto riguarda lo scalo di Ciampino nel 2019 sono stati consumati 10,2 GWh, con un indicatore kWh/(passeggeri x metri quadrati) pari a 7,8 ridotto del 31% rispetto al valore di 11,4 registrato nel 2009.

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 e 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

*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.*

*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.*

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 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 dalla 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 sul sito [www.adr.it](http://www.adr.it) del Report di Sostenibilità del Gruppo ADR testimonia la volontà aziendale di attivare un confronto continuo e costruttivo con i diversi stakeholder coinvolti.

*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 publication on [www.adr.it](http://www.adr.it) 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

## QUALITY INDICATORS

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 2020.

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 2019);
- nella quarta colonna è indicato **il target** per il 2020.

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

*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 2020.*

*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 2019 Services Charter);*
- *the fourth column shows **the target** 2020.*

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

# 2020 INDICATORI ENAC

## ENAC INDICATORS

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2019	Obiettivi 2020 <i>Target 2020</i>
Sicurezza del viaggio  <i>Travel security</i>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano  <i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	percentuale passeggeri soddisfatti  <i>percentage satisfied passengers</i>	95,4%  92%
Sicurezza personale e patrimoniale  <i>Personal and property safety</i>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto  <i>Overall perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti  <i>percentage satisfied passengers</i>	97,5%  92%
Regolarità e puntualità del servizio  <i>Service regularity and punctuality</i>	Puntualità complessiva dei voli  <i>Overall flights' punctuality</i>	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza  <i>percentage of punctual flights of total departing flights</i>	77,5%  75%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo  <i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	numero bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo  <i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	6,71‰  8‰



# INDICATORI ENAC

## ENAC INDICATORS

20  
20

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2019	Obiettivi 2020 <i>Target 2020</i>
	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	NAZ. 1° entro 17'45'' Schengen 1° entro 17'55'' Extra-Schengen 1° entro 19'10''	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 24' Extra-Schengen 1° entro 26'
	<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>DOM. 1st within 17'45'' Schengen 1st within 17'55'' Extra-Schengen 1st within 19'10''</i>	<i>DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 24' Extra-Schengen 1st within 26'</i>
Regolarità e puntualità del servizio	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	NAZ. ult. entro 20'49'' Schengen ult. entro 29'50'' Extra-Schengen NB ult. entro 30'06'' Extra Schengen WB ult. entro 40'30''	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 32' Extra-Schengen NB ult. entro 34' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
<i>Service regularity and punctuality</i>	<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>DOM. last within 20'49'' Schengen last within 29'50'' Extra-Schengen NB last within 30'06'' Extra Schengen WB last within 40'30''</i>	<i>DOM. last within 23' Schengen last within 32' Extra-Schengen NB last within 34' Extra-Schengen WB last within 40'</i>
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	4' 07''	4'
	<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>		

\* block-on: inserimento del cuneo sotto le ruote dell'aereo - \* block-on: placing the wheel chocks under the aircraft wheels

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020	
	Indicators	Unit of measurement		Target 2020	
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	96,2%	92%	
	Overall perception of the regularity of services received at the airport	percentage satisfied passengers			
	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	92,4%	92%	
	Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets	percentage satisfied passengers			
	Cleanness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	95,2%	90%
	Perception of the level of cleanliness at the Terminal	percentage satisfied passengers			
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	92,2%	92%	
	Perception of the availability of luggage trolleys	percentage satisfied passengers			
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	95,3%	92%	
	Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)	percentage satisfied passengers			



# 2020 INDICATORI ENAC

## ENAC INDICATORS

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>		<i>Target 2020</i>
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	percentuale passeggeri soddisfatti	92,8%	93%
	<i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	93,2%	90%
	<i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	86,0%	87%
<i>Additional services</i>	<i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	85,9%	82%
	<i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	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	99,8%	99%
	<i>Compatibility of the bars opening hours and he opening hours of the airport</i>	<i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>		

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>		<i>Target 2020</i>
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	85,1%	80%
	<i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	percentuale passeggeri soddisfatti	89,8%	88%
	<i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	90,0%	88%
	<i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	86,5%	80%
	<i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	percentuale passeggeri soddisfatti	88,6%	87%
<i>Information services</i>	<i>Easy to use and up-to-date website</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

# INDICATORI ENAC

## ENAC INDICATORS

2020

Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>		<i>Target 2020</i>
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	percentuale passeggeri soddisfatti	92,8%	92%
<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	percentuale passeggeri soddisfatti	95,8%	90%
<i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	percentuale passeggeri soddisfatti	93,8%	92%
<i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	93,1%	90%
<i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Servizi sportello/varco	Percezione sul servizio biglietteria	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Counter/gate services</i>	<i>Perception of the ticket service</i>	92,3%	88%
	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>		<i>Target 2020</i>
Tempo di attesa al check-in	Tempo di coda nel 90% dei casi	NAZ. 12'05" INT 12'42" Common 9'34" Common voli sensibili 12'40"	Dedicati 12' Common 12' Common voli sensibili 14'
<i>Waiting time at the check-in</i>	<i>Queue time in 90% of cases</i>	NAZ. 12'05" INT 12'42" Common 9'34" Common secure flights 12'40"	Dedicated 12' Common 12' Common secure flight 14'
Percezione del tempo di attesa al check in	percentuale passeggeri soddisfatti	90,9%	90%
<i>Perception of waiting time at check-in</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	voli sensibili ** 2'47" resto voli 3'19"	8' voli sensibili 5' resto voli
<i>Waiting time at the security control</i>	<i>Time in 90% of cases</i>	secure flights ** 2'47" other flights 3'19"	8' secure flights 5' other flights
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	percentuale passeggeri soddisfatti	93,8%	90%
<i>Perception of waiting time at passport control</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Modal integration</i>	<i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	94,4%	90%
	<i>percentage satisfied passengers</i>		

\*\* voli sensibili: voli sottoposti a controlli più rigorosi

\*\* secure flights: flights for which security controls are more rigorous

# 2020 INDICATORI ENAC

## ENAC INDICATORS

Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
Indicators	Unit of measurement		Target 2020

Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	93,0%	90%
<i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

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

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

Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
<i>Efficiency of assistance services</i>	<i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	8'03"	9'30"
	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	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
	<i>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</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	11'38"	15'

Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
Indicators	Unit of measurement		Target 2020

Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
<i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'05"	4'30"
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
<i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'10"	5'30"
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	percentuale PRM soddisfatti		
<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	99,8%	98%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti		
<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali		
<i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>	<i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>	99%	99%



# INDICATORI ENAC

## ENAC INDICATORS

2020

Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>		<i>Target 2020</i>
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni		
<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>	99%	99%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti		
<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	99%
Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute		
<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	100%	99%

Indicatori	Unità di misura	Performance 2019	Obiettivi 2020
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>		<i>Target 2020</i>
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM		
<i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	<i>percentage complaints received compared to the total flux of PRMs</i>	0,01%	0,01%
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM		
<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	100%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	percentuale PRM soddisfatti		
<i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	percentuale PRM soddisfatti		
<i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%

	<b>Indicatori</b> <i>Indicators</i>	<b>Unità di misura</b> <i>Unit of measurement</i>	<b>Performance</b> <b>2019</b>	<b>Obiettivi 2020</b> <i>Target 2020</i>
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti		
<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>	100%	98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato alla erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti		
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%

## 46

Vie d'accesso / *Access routes*

## 47

Mappa dell'aeroporto /  
*Airport map*

## 48

Come raggiungere l'aeroporto /  
*Travel to and from the airport*

## 66/77

Mappe dei Terminal / *Terminal maps*

## 78

Informazioni generali per chi parte /  
*General information for departing  
passengers*

## 96

Informazioni generali per chi arriva /  
*General information for arriving  
passengers*

## 102

Punti ristoro /  
*Restaurants/bars*

## 108

Numeri utili /  
*Useful numbers*

## 112

Autonoleggi / *Rent a car*

## 113

Associazioni dei consumatori /  
*Consumer Associations*

## 116

Compagnie aeree / *Airlines*

## 122

La comunicazione con il Cliente /  
*Communication with the Customer*

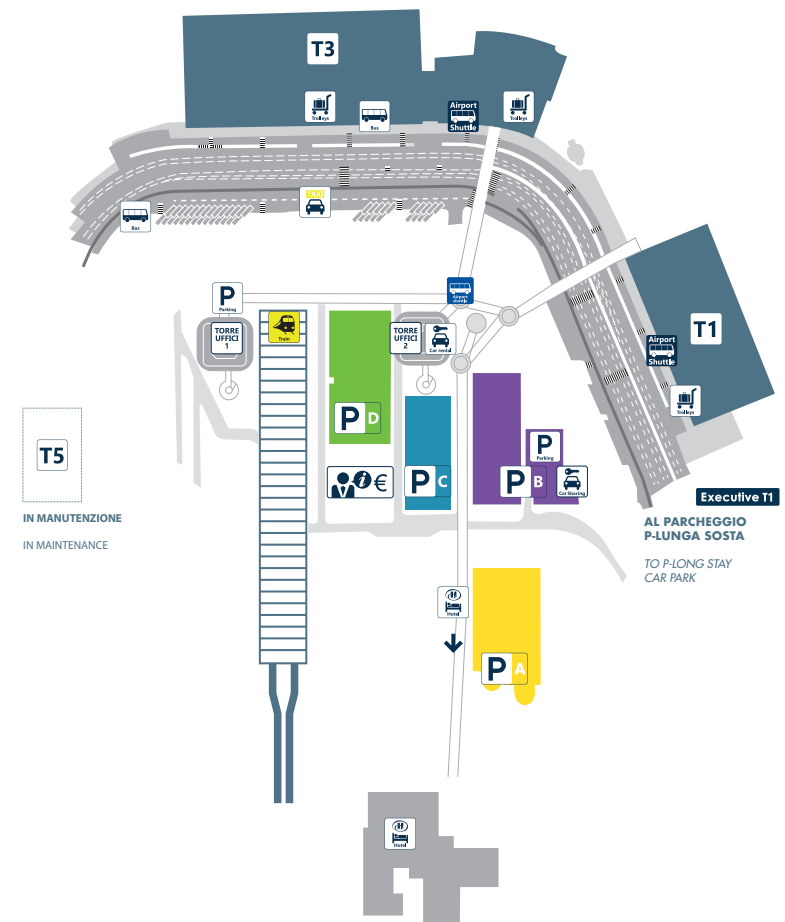


## VIE D'ACCESSO ACCESS ROUTES



A91 = autostrada Roma - Fiumicino / *Roma - Fiumicino highway*  
A12 = autostrada Roma - Civitavecchia / *Roma - Civitavecchia highway*  
SR 296 = via della Scafa

## MAPPA DELL'AEROPORTO AIRPORT MAP



# COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

## TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

L'aeroporto di Fiumicino è situato a 32 km dal centro di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete autostradale. Si accede in aeroporto attraverso due aree a traffico regolamentato:

- la Zona a Traffico Controllato (ZTC)
  - Area Kiss&Go - riservata a tutti i passeggeri e accompagnatori in partenza o in arrivo, diretti ai Terminal 1 e 3. Il tempo di transito all'interno dell'area è di 15'.Per maggiori informazioni:  
<http://www.adr.it/area-kiss-and-go>.

- la Zona a Traffico Limitato (ZTL)
  - con divieto di accesso poiché 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>.

Entrambe le zone sono controllate da un sistema automatico di rilevamento elettronico con telecamere.

*The Fiumicino international airport is 32 km far from Rome and can be reached by taxi, train, bus, or car through the road and highway network. You can access the airport via two regulated traffic areas:*

- *Controlled Traffic Zone (ZTC) - Kiss&Go Area - reserved for all departing and arriving passengers and their companions, leading to Terminals 1 and 3. Transit time to the area is 15 minutes.*  
*For further information:*  
<http://www.adr.it/area-kiss-and-go>.

- *Limited Traffic Zone (ZTL) – prohibiting access as it is reserved for taxis, licenced cabs, buses and vehicles authorised by law enforcement agencies.*  
*For further information:*  
<http://www.adr.it/area-stop-and-go1>.

*Both zones are controlled by an automatic electronic detection system with camera.*

## TAXI

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

- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 48,00;
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 30,00;
- dalla Nuova Fiera di Roma all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 25,00;
- dall'aeroporto di Ciampino all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00;

- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 55,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 45,00;
- da Civitavecchia - Porto all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 120,00.

Le corse aventi origine all'interno del Grande Raccordo Anulare e con destinazione aeroporto di Fiumicino, e viceversa, non possono superare l'importo di € 70,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

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

## TAXI

*There is a taxi rank at the exit of each Terminal. Use only white authorized cars with taximeter. Fixed fares (per ride and not per passenger) for some destinations, including all surcharges:*

- *from inside of the Aurelian Walls to the Fiumicino airport and vice versa: € 48.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 30.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 25.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*

- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 55.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 45.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 120.00.*

*The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 70.00 Euros. Taxi meter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays.*

*For further information:*

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



## TRENO

Da Roma Termini il Leonardo Express: dalle 5:20 alle 22:35 ogni 15' (ogni 30'/45' in alcune fasce orarie), il servizio no stop che collega la Stazione Termini con l'aeroporto in soli 32 minuti. Da Roma Tiburtina treni regionali linea FL1: dalle 5:01 alle 22:42 ogni 15' (ogni 30' in alcune fasce orarie). Un treno Frecciarossa da Venezia con partenza alle 9:26 e due treni da Fiumicino Aeroporto per Venezia alle 10:53 e 13:53; un treno Frecciargento da e per Genova con partenza da Genova alle 5:53 e da Fiumicino Aeroporto alle 19:53; un treno Frecciarossa da Torino con partenza alle 6:40.

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

Nelle ore non servite dal treno il servizio per Roma Termini e Roma Tiburtina è svolto da Cotral.

## AUTONOLEGGIO

Gli uffici delle società di autonoleggio si trovano nella Torre Uffici 2, collegata ai Terminal da passaggi e tunnel pedonali che collegano anche i parcheggi multipiano P-Terminal.

## CAR SHARING

Presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta di fronte al Terminal 1 sono disponibili 40 stalli riservati al servizio di car sharing.

Tramite le app Enjoy e Car2Go è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio.

Sono inoltre disponibili 6 posti dedicati al car sharing aziendale gestito dalla società ALD.

L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

## TRAIN

*From Roma Termini the Leonardo Express: from 5:20 to 22:35 every 15' (every 30'/45' at certain times), the non-stop service that connects Termini Station with the airport in just 32 minutes. From Rome Tiburtina regional trains line FL1: from 5:01 to 22:42 every 15' (every 30' in some time slots). One Frecciarossa train from Venice departing at 9:26 a.m. and two trains from Fiumicino Airport to Venice at 10:53 a.m. and 1:53 p.m.; one Frecciargento train from and to Genoa departing from Genoa at 5:53 a.m. and from Fiumicino Airport at 7:53 p.m.; one Frecciarossa train from Turin departing at 6:40 a.m. For further information:*

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

*When the train is not operating, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is provided by Cotral.*

## CAR RENTAL

*The offices of car rental companies are located in the Torre Uffici 2, connected to the Terminal by pedestrian passages and tunnels that also connect the multi-storey car parks P-Terminal.*

## CAR SHARING

*There are 40 spaces on the roof of the Short Stay car park opposite Terminal 1 shared by the two companies that offer the car sharing service in the airport. Using the Enjoy and Car2Go app, you can book and pick up your car directly in the car park.*

*There are also 6 spots dedicated to corporate car sharing managed by the ALD company.*

*The car park entrance and exit open automatically by reading the car's registration plate.*

## AUTOBUS

Gli autobus di linea si trovano alla Bus Station adiacente all'uscita 6 del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione della linea COTRAL, la cui fermata è ubicata di fronte al Terminal 1 livello arrivi e i cui biglietti sono acquistabili solo nei punti vendita autorizzati (edicole, tabacchi ecc.) o a bordo del bus, con relativo sovrapprezzo.

Si consiglia di consultare il sito delle autolinee per le tabelle delle corse degli autobus da/per aeroporto, poiché gli orari possono subire variazioni.

## BUSES

*The coaches are at the Bus Station adjacent to the Terminal 3 exit 6 on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the COTRAL line, which is in front of Terminal 1 on the arrivals level, and tickets can be purchased only from authorised sale points (newsstands, tobacconists, etc.) or on board the coach, with a related surcharge.*

*We suggest passengers to check the bus line's websites for the timetables of bus rides from/to the airport.*

COTRAL  
tel. 800174471  
da mobile:  
06 72057205  
[www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

ROME AIRPORT BUS by Schiaffini  
tel. 06.7130531 r.a.  
tel. 06 71305377  
[www.romeairportbus.com](http://www.romeairportbus.com)

SIT  
tel. 06.5916826 / 06.5923507  
[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)

TERRAVISION  
tel. 06.97610632  
[www.terravision.eu](http://www.terravision.eu)

TIRRENO AZIENDA MOBILITÀ (TAM)  
tel. 06.65047426  
[www.tambus.it](http://www.tambus.it)

## NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Il servizio di noleggio con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC, applica tariffe variabili in base alla destinazione. Il servizio NCC non è alternativo al servizio taxi, che resta l'unico accessibile direttamente dal posteggio.

## RENTAL WITH DRIVER

*The rental service with driver, identified by the NCC acronym, 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 AIRPORT  
tel. 06.65079001  
[www.coopairport.net](http://www.coopairport.net)

AUTONOLEGGIO FUTURA  
tel. 06.6523245  
[www.futurancc.it](http://www.futurancc.it)

COOPERATIVA U.A.R.A.  
tel. 06.6798207  
[www.limousineuara.com/it](http://www.limousineuara.com/it)

## I TERMINAL

### TERMINALS

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

#### TERMINAL 1

Voli di Aegean, Air Baltic, Air Corsica, Air Europa, Air France, Air Italy, Air Malta, Alitalia, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Eurowings, KLM, Level, Lufthansa, Luxair, Sas, Swiss, Tap Air Portugal e Vueling.

#### TERMINAL 3

Voli nazionali, Schengen ed extra-Schengen. Voli diretti negli Stati Uniti e Israele operati dai vettori a bandiera estera.

*The airport has two Terminals:*

#### TERMINAL 1

*Flights of Aegean, Air Baltic, Air Corsica, Air Europa, Air France, Air Italy, Air Malta, Alitalia, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Eurowings, KLM, Level, Lufthansa, Luxair, Sas, Swiss, Tap Air Portugal and Vueling.*

#### TERMINAL 3

*Domestic, Schengen and non-Schengen flights. Direct flights to the United States and Israel operated by foreign airlines.*

## PAESI DELL'AREA SCHENGEN

### SCHENGEN AREA COUNTRIES

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.

*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.*

## CONTROLLI

### CONTROLS

Per i passeggeri in partenza, in arrivo o in transito sono previsti il controllo del passaporto, quello doganale e della sicurezza, secondo la normativa in vigore.

Per maggiori informazioni:

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

[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)

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

*For passengers at departures, arrivals or in transit, passport, customs and security control are required, in accordance with the applicable regulations.*

*For further information:*

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

[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)

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



## PARCHEGGIO IN AEROPORTO/ NAVETTE/HOTEL

### CAR PARK AT THE AIRPORT/ SHUTTLES/HOTEL

#### PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 10.900 posti auto (incluse le strisce bianche) a Fiumicino, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 12 parcometri e 12 cambiamonete (7 alle partenze, 5 agli arrivi). È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

#### PARCHEGGIO MULTIPIANO P-TERMINAL A-B-C-D

4.900 posti auto e moto coperti fra i quali i parcheggi Executive T1 e T3 custoditi e assicurati.

#### CAR PARKS

*There are over 10,900 car places (including free parking spaces as marked by white lines) in Fiumicino, with 28 counters (4 manned counters and 24 automatic ones), 12 parking meters and 12 coin exchange machines (7 in the departures area and 5 in the arrivals one). Payment can be made with cash and all credit or debit cards at the manned or automatic payment booths or at the exit barriers.*

#### MULTILEVEL P-TERMINAL CAR PARK A-B-C-D

*4,900 covered car and motorcycle parking places, including secured and insured Executive T1 and T3 parking areas.*

#### EXECUTIVE T1 - T3

Sono i parcheggi con 179 posti auto che prevedono la presa in custodia dell'auto, direttamente nelle aree adibite al servizio. È possibile contattare l'assistenza clienti h24 dal pulsante di chiamata presente su colonnine di ingresso e uscita e casse automatiche. I parcheggi si trovano al livello arrivi dei Terminal e sono raggiungibili dalla autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per "Arrivi - Parcheggi".

#### EXECUTIVE T1 - T3

*These are car parks with 179 spaces where cars are looked after directly in the areas set up for the service. It is possible to contact the customer service 24h/24 through the call button located on the entrance, exit and on automatic counters. The car parks are located at the arrivals and can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".*

## **PARCHEGGIO P-LUNGA SOSTA CON SERVIZIO NAVETTA DA/PER I TERMINAL**

4.200 posti auto suddivisi in due parcheggi, rispettivamente Lunga Sosta coperto e Lunga Sosta scoperto a soli 10 minuti dai Terminal e collegati da un servizio navetta gratuito che opera con frequenza di 5 minuti (linea PARKING SHUTTLE). Dalle ore 1:00 alle 5:00 è attivo il servizio notturno, con frequenza ogni 15'. Il parcheggio è raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per "P - Lunga Sosta". Con la navetta si raggiungono anche i posti auto Smile Rent.

## ***P-LONG STAY CAR PARK WITH SHUTTLE SERVICE FROM/TO THE TERMINALS***

*4,200 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay, only 10 minutes from Terminals and linked by a free shuttle service operating with a 5 minutes (PARKING SHUTTLE service) average regularity. From 1:00 a.m. to 5:00 a.m. the night service is active, every 15'. Car park can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Long stay car park". The shuttle service also extends to Smile Rent car parks.*

## **PARCHEGGI BREVE SOSTA PT1 - PT3 GRATIS 15 MINUTI**

62 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 94 posti auto scoperti nell'area di fronte al Terminal 3 con i primi 15 minuti di sosta gratuita. I parcheggi, consigliati per le soste brevi, si trovano al livello arrivi e sono raggiungibili dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'uscita "Arrivi - Parcheggi".

## ***SHORT STAY CAR PARKS PT1 - PT3 15 MINUTES FREE***

*62 covered car places in front of Terminal 1, 94 uncovered car places in the area in front of Terminal 3, with free stay for the first 15 minutes. The car parks, recommended for short stays, are located at the arrivals and can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".*

## PARCHEGGI KISS&GO

140 posti auto delimitati da strisce blu con 12 parcometri e 12 cambiamonete sono disponibili sia alle partenze sia agli arrivi.

## KISS&GO CAR PARKS

*There are 140 car places marked by blue lines with 12 parking meters and 12 coin changer machines, both at the departures and at the arrivals areas.*



## PARCHEGGI PER PASSEGGERI DISABILI E A RIDOTTA MOBILITÀ

Questi parcheggi riservati e gratuiti sono disponibili presso:

- Il piano terra del P-Terminal C
- Il piano terra, 3 e 5 del P-Terminal A
- P-Lunga Sosta, in tutti i settori
- Breve Sosta PT1.

Per usufruire dell'agevolazione, l'avente diritto deve esibire, al momento dell'uscita, il contrassegno in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, al personale del Centro assistenza clienti easy Parking, situato sulla sinistra delle barriere di uscita dei P-Terminal B-C-D o del P-Lunga Sosta, aperto 24 ore, tutti i giorni.

## PARKING FOR PEOPLE WITH DISABILITY AND REDUCED MOBILITY

*These free and reserved parking are available:*

- *Multilevel P-Terminal C, on ground level only*
- *Multilevel P-Terminal A, on ground, third and fifth level*
- *P-Long stay, in all sectors*
- *Short stay PT1.*

*To make use of the special terms, when exiting, those who are entitled must exhibit the original voucher and the entrance ticket, to the personnel of the easy Parking client assistance Centre, located to the left of the exit barriers of P-Terminal B-C-D or of the P-Long stay, open 24 hours a day, every day.*

## HELLO SKY

Hello Sky è un nuovo servizio ai passeggeri che offre spazi dedicati al riposo, al comfort e al business. Le 29 Air Rooms prenotabili a seconda delle necessità sono disponibili per tutta la notte, per qualche ora o semplicemente per fare una doccia prima di ripartire. Sono disponibili sale riunioni perfettamente attrezzate per organizzare dei meeting e ottimizzare il proprio tempo lavorando, oltre a lounge per accogliere i passeggeri in arrivo e in partenza garantendo tutto il comfort necessario. Il servizio di Meet&Greet offre un'assistenza esclusiva nello scalo che include anche il controllo rapido ai varchi di sicurezza, l'accesso alla lounge e l'accompagnamento fino all'imbarco.

## HOTEL HILTON

L'hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale. L'hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City ed è raggiungibile dai Terminal con il servizio navetta (linea AIRPORT SHUTTLE) che espone il logo dell'hotel e ferma di fronte all'hotel. La fermata è presente agli arrivi del Terminal 1 e 3 (A8 Arrivi) ed è segnalata da un totem giallo. Il collegamento opera tutti i giorni dell'anno (24/7) con una frequenza di 15 minuti.



















































## HELLO SKY

*Hello Sky is a new passenger service which offers spaces dedicated to relaxation, comfort and business. The 29 Air Rooms can be reserved when required and are available throughout the night, for a few hours or simply to take a shower before jetting off again.*

*Perfectly-equipped meeting rooms to organise meetings and make the most of available working hours and a lounge for arriving and departing passengers that guarantee all necessary comforts. The Meet&Greet service promotes an exclusive airport assistance, which includes fast Security checks, lounge access and staff to accompany passengers until boarding.*

## HILTON HOTELS

*The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway. The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area and can be reached with the dedicated free shuttle service (AIRPORT SHUTTLE service). The shuttle stop can be found by the arrivals section of Terminals 1 and 3 (A8 Arrivals) and is indicated by a yellow pole. The service operates all year long (24/7) and runs every 15 minutes.*

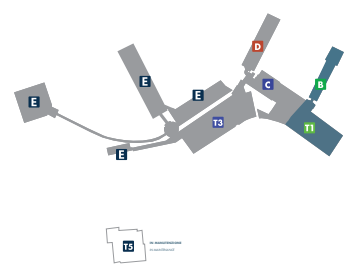
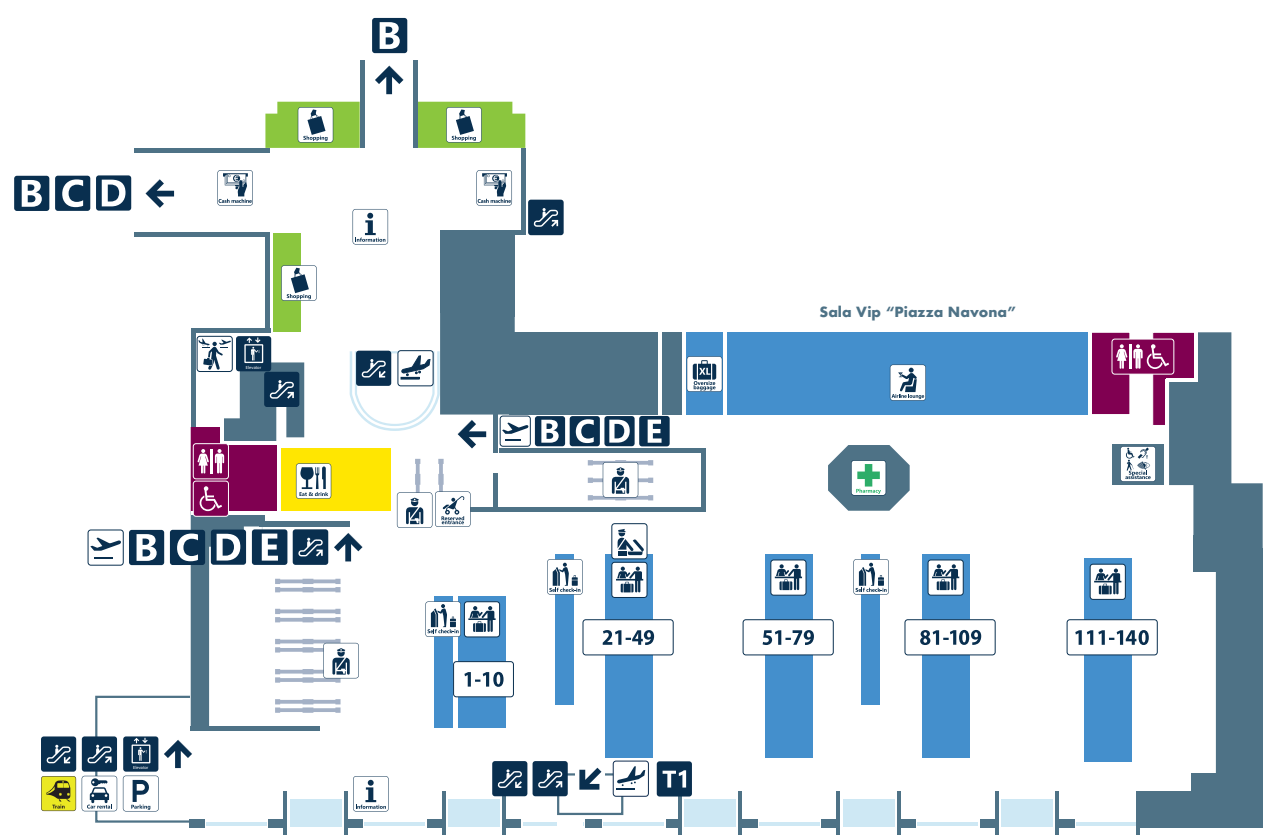
 Terminal 1	 Terminal 3	 Gate	 Terminal	 Partenze Departures	 Arrivi Arrivals
 Transiti Flight connections	 Check-in	 Self check-in	 Ritiro bagagli Baggage claim	 Assistenza bagagli Baggage service	 Bagaglio fuori misura Oversize baggage
 Controllo passaporti Passport control	 Dogana Customs	 Controllo di sicurezza Security control	 Informazioni Information	 Ascensore Elevator	 Scala mobile Escalator
 Toilet	 Toilet per disabili Accessible toilet	 Farmacia Pharmacy	 Carrelli Trolleys	 Deposito bagagli Left baggage	 Biglietteria Ticket sale
 Cambio Exchange	 Bancomat ATM	 Rimborso IVA VAT refund	 Ufficio postale Post office	 Area fumatori Smoking area	 Sala assistenze speciali Special assistance lounge
 Airline lounge	 Passaggio riservato Reserved entrance	 Sala di preghiera Prayer room	 Cappella Chapel	 Shopping	 Punti ristoro Restaurants/ bars
 Meeting point	 Hotel Hilton	 Tour operator	 Navetta Shuttle	 Stazione ferroviaria Railway station	 Informazioni turistiche Tourist information
 Navette hotel Bus città Hotel shuttle Buses city centre	 Taxi	 Autonoleggio Rent a car	 Car sharing	 Car valet	 Parcheggio Parking
 Cassa parcheggio Parking counter	 Cassa presidiata Manned counter				



**TERMINAL 1**  
**PARTENZE PIANO SUPERIORE**  
*DEPARTURES MEZZANINE*

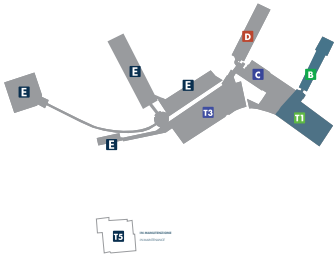


**TERMINAL 1**  
**PARTENZE**  
*DEPARTURES*

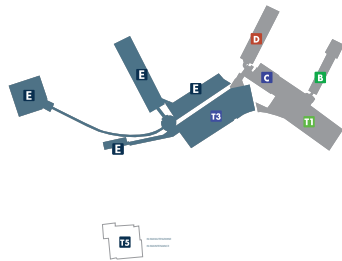


**AREA ATTUALMENTE NON OPERATIVA**  
**AREA CURRENTLY NOT OPERATIONAL**

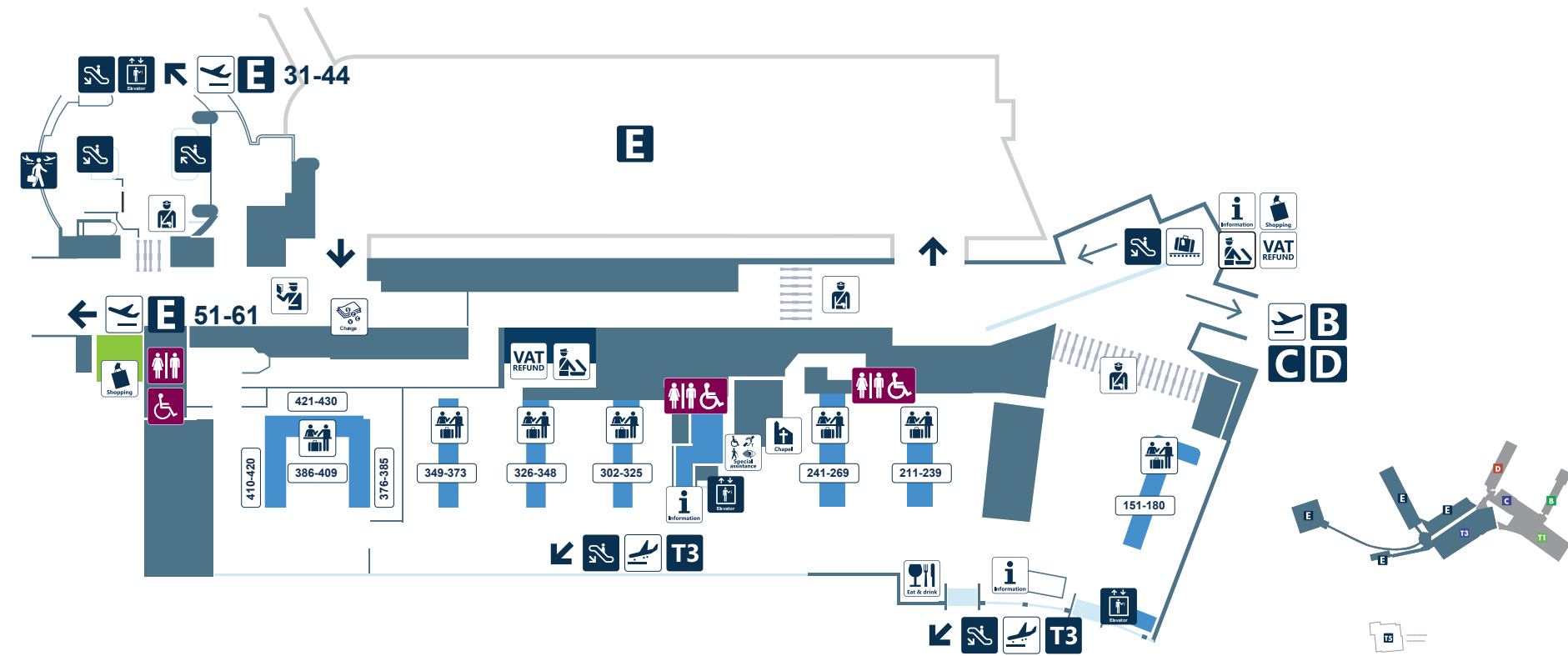
**TERMINAL 1**  
**ARRIVI**  
*ARRIVALS*



**TERMINAL 3**  
**PARTENZE PIANO SUPERIORE**  
*DEPARTURES MEZZANINE*

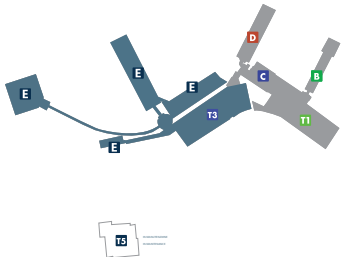
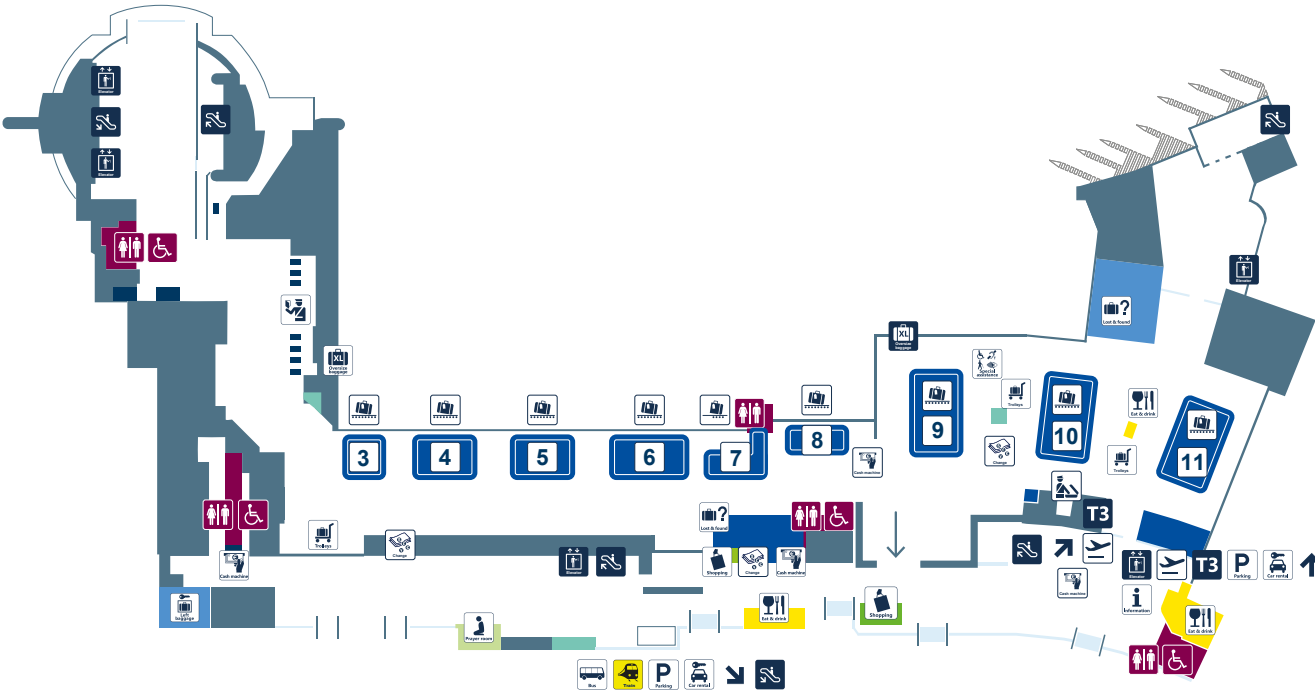


**TERMINAL 3**  
**PARTENZE**  
*DEPARTURES*





TERMINAL 3  
ARRIVI  
ARRIVALS



# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

## GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

### BANCO INFORMAZIONI

I nove banchi informazioni sono presenti in area partenze, transiti e arrivi nei Terminal 1 e 3. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, sulla esatta ubicazione dei terminal e delle relative biglietterie, dei parcheggi, ma anche, per esempio, farsi consegnare la Carta dei Diritti del passeggero ENAC. Sono disponibili bustine di plastica trasparente nelle quali vanno inseriti liquidi che devono essere mostrati al controllo di sicurezza. Inoltre, è disponibile un servizio gratuito di fax, fotocopie, stampa documenti di identità o di viaggio, ricezione e stampa allegati, scanner.

### INFORMATION DESK

*Nine information desks are located in departures, transits and arrivals areas in Terminals 1 e 3. Travellers can ask for information about the status of their flight, about the precise location of terminals and ticket offices, and car parks. They can also get the ENAC Passenger Rights Charter. It is also possible to get transparent plastic bags, in which liquids must be showed at the security gate can be carried. Moreover, a free service for faxes, photocopies, printing of identity and travel documents, reception and printing of attachments, scanner is available.*

### TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

Le operazioni di check-in, di controllo dei documenti di viaggio e dei bagagli e quelle di imbarco variano a seconda della compagnia aerea e della destinazione. Si consiglia, pertanto, di rivolgersi alla compagnia aerea con cui si è scelto di viaggiare o di consultare il relativo sito internet.

### CHECK - IN

Le operazioni di accettazione si svolgono, a seconda della destinazione, in uno dei due Terminal dell' aeroporto (Terminal 1 e 3).

### TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

*Check-in operations, travel documents and luggage checks and embark operations can change depending on the airline and destination. Thus, it is recommended to ask the airline or check the website.*

### CHECK - IN

*Acceptance operations occur, depending on the destination, in one of the two Terminals of the airport (Terminal 1 and 3).*

## USCITE D'IMBARCO

Dopo le formalità di accettazione, i controlli di sicurezza e l'eventuale controllo del passaporto, seguendo la segnaletica, si raggiunge facilmente il gate indicato sulla carta d'imbarco. Le uscite d'imbarco si trovano in aree contrassegnate dalle lettere: B, C, D, E. I gate da E31 a E44 sono raggiungibili mediante la navetta gratuita Sky Bridge.

## BOARDING GATES

*After check-in security and passport controls, passengers can easily reach the gate reported on the boarding pass by following the directional signs. The boarding gates are in the areas marked with letters: B, C, D, E. Gates from E31 to E44 can be reached by the free shuttle Sky Bridge.*

## DOCUMENTI

Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. A seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera, in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni, potranno fruire dei varchi elettronici. I cittadini di U.S.A., Canada, Corea del sud, Giappone, Israele, Australia, Nuova Zelanda, Taiwan e Singapore in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni sono stati ammessi dal Ministero dell'Interno ad utilizzare i varchi elettronici sia in partenza e sia in arrivo.

## DOCUMENTS

*At check-in and during boarding a valid ID document or passport will be asked. The boarding pass must be showed at the security check. Depending on the destination, other documents may be asked, in compliance with immigration regulation in force. It is recommended to gather information in advance. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland, in possession of an e-passport and aged 14 years or over, will be able to use the electronic gates. Citizens of the U.S.A., Canada, South Korea, Japan, Israel, Australia, Australia, New Zealand, Taiwan and Singapore in possession of an electronic passport and aged 14 years or over have been admitted by the Ministry of the Interior to use the electronic gates both on departure and on arrival.*

## FAST LANE

È un servizio gratuito che permette ai passeggeri provenienti da Paesi extra-Schengen, in transito breve, di velocizzare il controllo passaporti nell'area transiti.

## FAST LANE

*It is a free service that speeds up the journey and permits to passengers arriving from non-Schengen countries, with a short connections, shortcut straight on through control passport in the transit area.*



## BAGAGLI

I bagagli, sia quelli da imbarcare che quelli a mano, sono soggetti a specifiche limitazioni riguardo alle dimensioni, al peso e alle misure di sicurezza. Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto. Inoltre, i passeggeri non devono mai separarsi dai propri bagagli. 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.

## LUGGAGE

*Both hand and hold luggage has some limits concerning size, weight and security measures. Passengers may not carry any items of unknown origin and contents. Moreover, passengers must never leave any 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.*

## 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. In caso contrario, la compagnia aerea provvederà a etichettarlo e collocarlo in stiva. Sia le dimensioni sia il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) indipendentemente dalle misure. Tali oggetti vengono rilevati dai sistemi di sicurezza durante il controllo.

## 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 dimensions (base, height, breadth) must not exceed 115 cm. Otherwise, the airline will label it and put it in the hold. Both dimensions and the total weight of hand luggage vary depending on the airline. Thus, it is recommended to check regulations on the airline's website. 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.*

## 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, alloggiati all'interno di una bustina 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 nei duty free di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (STEB-security temper-evident bag), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

## 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.

## LIQUIDS/FLUIDS

*The European regulation in force since 6 November 2006 limits, but does not forbid, the possibility to carry liquids in carry-on 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 31 January 2014 it is possible to carry as hand luggage the liquids purchased in airport's duty free shops or on an aircraft, sealed in a red-edged bag which can show potential tampering (STEB-security temper-evident bag), including a proof of purchase (cash register receipt, receipt for tax purposes).*

## HOLD LUGGAGE

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

## VARCO PRIORITARIO PER FAMIGLIE CON BAMBINI

(IN CARROZZINA O PASSEGGINO)

Il varco denominato "varco categorie autorizzate" è ubicato al Terminal 1, area partenze, in prossimità del punto ristoro.

## AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

Gli uffici dell'Agenzia delle Dogane per i rimborsi IVA si trovano in area partenze dei Terminal 1 e 3. Dal 27 giugno 2016 i passeggeri con bagaglio in stiva residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea potranno ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Europa, recandosi direttamente agli uffici VAT Refund. I passeggeri in partenza dal Terminal 3 devono recarsi alle postazioni dei VAT refund per il rimborso IVA prima di effettuare il check-in. I passeggeri in partenza dal Terminal 1 devono recarsi alla dogana e richiedere il rimborso IVA alle postazioni ubicate dopo il controllo di sicurezza. In caso di bagaglio a mano sono a disposizione gli uffici posti dopo i controlli di sicurezza.

## PRIORITY ACCESS FOR FAMILIES WITH CHILDREN

(IN PRAM OR PUSHCHAIR)

*This access, called "passage for authorized categories" is located in Terminal 1, departure area, near the bar/restaurant.*

## CUSTOMS AND VAT REFUND

*Customs offices for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1 and 3. Since 27 June 2016 passengers with hold luggage resident or living in EU can get the VAT refunded for goods purchased in Europe, by contacting the VAT Refund operator. Passengers departing from Terminal 3 should make their way to the VAT refund stations before checking in. Passengers departing from Terminal 1 should make their way to Customs and request the VAT refund at the stations after security checks. For hand luggage, offices are available after the security checks.*



## 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 dei voli domestici o Schengen e almeno 3 ore per i voli intercontinentali. 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 dai banchi check in, dai Punti informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza presenti all'esterno dei Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano, in particolare in prossimità degli stalli dedicati ai possessori di contrassegno disabili. L'aerostazione è inoltre dotata di sale e aree presidiate da personale ADR Assistance per accogliere i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità presso i Terminal 1 e 3 e le principali aree di imbarco.

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

## ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITY AND REDUCED MOBILITY

*To receive assistance, it is best to request the service from the company you are flying with 48 hours before departure. Passengers are advised to arrive at the airport early, at least 2 hours before the scheduled flight for domestic or Schengen departures, and at least 3 hours before for intercontinental flights. It is important for the passenger to have sufficient time to be accompanied through the airport without stress or worry. The assistance service can be accessed directly at the check-in desks, at the information points and assistance request points located inside the Terminals, at the railway station or in the multilevel car parks. These are close to the bays reserved for disabled badge holders. The airport also has lounges and areas supervised by ADR Assistance staff to welcome passengers with disabilities and reduced mobility in Terminals 1 and 3 and in the main boarding areas.*

*For more information:*  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI

ADR ha realizzato, in collaborazione con le associazioni disabili di riferimento, percorsi e mappe tattili per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sale attrezzate, farmacia, stazione ferroviaria) situati ai livelli arrivi dei Terminal e a quelli partenze dei Terminal 1 e 3.

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

## CARE TO FLY

Il servizio "Care to Fly" è il servizio di trasporto "porta a porta" offerto da ADR rivolto esclusivamente ai passeggeri a ridotta mobilità che abbiano prenotato i servizi di assistenza nei terminal.

Si prenota on-line sui siti [www.adr.it](http://www.adr.it) o [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it) o chiamando il call center al numero: 06.65079090.

## ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

*In collaboration with the disabled associations, ADR has created itineraries and tactile maps to gain access to the main services (toilets, equipped rooms, chemist's, railway station) located at the arrivals level of each Terminal and at the departure levels of Terminals 1 and 3.*

*For more information:*  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## CARE TO FLY

*"Care to Fly" is the door-to-door transportation service offered by ADR exclusively for Passengers with Reduced Mobility who have booked assistance services in the terminals.*

*You can book online on [www.adr.it](http://www.adr.it) or [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it), or by calling the call centre on: 06.65079090.*

## NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di scaldabiberon, lettini, fasciatoi. Sono presenti un'area giochi agli arrivi del T1 davanti al nastro 12 e uno agli arrivi del T3 tra i nastri 10 e 11.

## LUOGHI STATICI SICURI

Sono disponibili nei Terminal ambienti da utilizzare in caso di emergenza, dotati di sistemi citofonici con cui si entra facilmente in contatto con gli enti preposti al soccorso.

Per maggiori informazioni:

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

## NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

*Terminals include equipped areas, nurseries, to take care of babies (bottle warmers, cots, baby changing tables). There is a play area at the arrivals of T1 in front of conveyor belt 12 and one at the arrivals of T3 between belts 10 and 11.*

## REFUGE AREAS

*Terminals include spaces that can be used in case of emergency, with intercom systems to reach rescue bodies.*

*For further information:*

*[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)*

## SANITÀ AEREA - USMAF (UFFICI SANITÀ MARITTIMA, AEREA E DI FRONTIERA)

L'ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto dal lunedì al venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Il personale medico è a disposizione del pubblico per fornire informazioni su eventuali epidemie in corso nei Paesi di destinazione sulla base delle informazioni ricevute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle direttive impartite dagli uffici centrali del Ministero. Negli stessi uffici si somministrano, previo appuntamento, vaccini contro le principali malattie infettive (febbre gialla, epatite A, epatite B etc.) e si forniscono consigli sull'eventuale necessità di profilassi farmacologica da iniziare prima di viaggi in zone a rischio per malaria. L'ambulatorio è, inoltre, autorizzato per le seguenti attività medico legali: il rilascio del certificato sanitario per il conseguimento o per il rinnovo dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti); il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare; il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione/rinnovo alla categoria dei palombari e sommozzatori.

## SANITÀ AEREA - SASN (SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA NAVIGANTI)

L'ambulatorio del Servizio di assistenza sanitaria ai naviganti si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto dal lunedì al sabato ore 9-14) e fornisce assistenza sanitaria al personale aeronavigante e marittimo.

## AIRPORT HEALTHCARE - USMAF (AIRPORT HEALTH SANITARY OFFICE - MINISTRY OF HEALTH)

*The Airport Health Clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open Monday to Friday, 9am to 6pm and Saturday, 9am to 2pm). Medical staff are on hand to provide information about any epidemics occurring in destination countries based on information received from the World Health Organisation and directives issued by the Ministry's central offices. Subject to appointment, these Offices administer vaccines against the main infectious diseases (yellow fever, hepatitis A, hepatitis B, etc.) and offer advice on the potential need for preventive healthcare before travelling to areas at risk of malaria. The clinic is also authorised for the following medical and legal activities: issuing health certificates to renew or obtain qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats); issuing health certificates to enrol in the Seafarers' Register; issuing health certificates for enrolment/renewal in the divers' category.*

## AIRPORT HEALTH CLINIC - SASN (MEDICAL ASSISTANCE SERVICE TO SEAFARER)

*The clinic for medical assistance to seafarers is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (Monday to Saturday, 9 am - 2 pm) and provides medical assistance to air crew and maritime staff.*

## PRONTO SOCCORSO ADR

Il Pronto Soccorso, 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 Pronto Soccorso ai seguenti numeri: tel. 06.6595 3133-34

## ANIMALI

L'accesso agli animali domestici in aeroporto è permesso nel rispetto delle norme di igiene e di sicurezza (guinzaglio, museruola, paletta igienica, trasportino, ecc.). Per quanto riguarda il volo e le procedure d'imbarco, rivolgersi alla propria compagnia aerea.

## AREE FUMATORI

Le 21 aree fumatori, confortevoli e dotate di potenti aspiratori, si trovano:

- alle partenze del Terminal 1, area d'imbarco B oltre i controlli di sicurezza;
- al Terminal 3, aree di imbarco D, E.

## SERVIZIO DI TELEFONIA

È presente un operatore di telefonia: TELECOM ITALIA S.p.A.

## FIRST AID ADR

*The First Aid provides medical emergency management and assistance 24/7 all the days of the year, to the airport population. In case of need, call the emergency unit with the following numbers:  
tel. 06.6595 3133-34*

## ANIMALS

*Pets are allowed to access the airport in compliance with hygiene and security norms (leash, muzzle, pooper-scooper, pet carrier, etc.). As for the flight and boarding procedures, please ask your airline.*

## SMOKING AREAS

*There are 21 comfortable smoking areas available, equipped with powerful exhausters:*

- on departures area of Terminal 1, boarding area B, after security checks;
- in Terminal 3, boarding areas D, E.

## TELEPHONE SERVICES

*There is one telephone operator:  
TELECOM ITALIA S.p.A.*

## BANCA E SPORTELLI BANCOMAT

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 3 e 34 bancomat sono presenti in tutti i Terminal.

## UFFICIO POSTALE

L'ufficio postale si trova agli arrivi del Terminal 1 con il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 15:30.

## SERVIZIO PORTERAGGIO

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione ADR. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.

Tel. 06.65958349

Fax prenotazioni 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

## CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

## BANK AND ATM

*The bank is located in arrivals area of Terminal 3 and 34 ATMs are located in all the terminals.*

## POST OFFICE

*The post office is located in the Terminal 1 arrivals area, with the following opening hours: from Monday to Friday from 8:30 am to 3:30 pm.*

## PORTER SERVICE

*A charged porter service is available and can be requested at the info points. An operator will be available to help the passenger carry the luggage.*

Ph. 06.65958349

Fax for booking 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

## LUGGAGE TROLLEYS

*Luggage trolleys are free.*

# SERVIZI DIGITALI E E-COMMERCE

## DIGITAL SERVICE AND 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 quindi possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete senza fili e navigare comodamente 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 accessibile installando l'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download.
- Free Wi-Fi veloce che consente di raggiungere la massima velocità di download fruibile senza l'installazione dell'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports". I passeggeri possono dunque 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, comodamente seduti in attesa del volo.

### INTERNET WI-FI

*Aeroporti di Roma offers internet access to passengers in accordance with international best practices. Users have free and unlimited access to the wireless network and can browse easily from any device during their stay in the airport. For access, simply select the "Airport Free Wi-Fi" network and once the portal welcome page opens, choose between two kinds of Free Wi-Fi:*

- *Superfast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed by installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports"*
- *Fast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed without installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports". Passengers can connect to Wi-Fi with laptops, tablets and smartphones. To browse, download the mail for quick access to all kinds of multimedia content and services, including streaming, while waiting comfortably for your flight.*

## POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

Sono disponibili postazioni di ricarica che si vanno a sommare a quelle presenti nei punti di ristoro dei Terminal e nelle aree relax.

## ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATIONS

*There are charging stations available, in addition to those present in the catering areas of each Terminal and the relax areas.*

### FAST TRACK

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

Il servizio è acquistabile online collegandosi a [www.romeairports.com/fiumicino\\_it](http://www.romeairports.com/fiumicino_it)

### 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/fiumicino\\_it](http://www.romeairports.com/fiumicino_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 online: <https://easyparking.adr.it> o collegandosi a [www.romeairports.com](http://www.romeairports.com)

### 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: <https://easyparking.adr.it> or by visiting [www.romeairports.com](http://www.romeairports.com)*

### VOUCHER SALA VIP

Per attendere piacevolmente la partenza del volo si può accedere alle esclusive Passenger Lounge dell'area d'imbarco E extra-Schengen e dell'area d'imbarco D Schengen, gestite da Aviapartner. Il costo è di 30 euro a passeggero (gratuito da 0 a 2 anni, se accompagnati da un adulto pagante).

### VIP LOUNGE VOUCHER

*For a pleasant wait for your flight's departure, passengers can access the exclusive Passenger Lounge in the extra Schengen departures area E and the Schengen departure area D, managed by Avia partner. The cost is € 30 per passenger (free for children between 0 and 2 years of age, if accompanied by a paying adult).*



## ALTRI SERVIZI

Sono presenti fax, internet point/e-mail point, cambi valuta, distributori di bibite/snack e, dopo i controlli di sicurezza, le parafarmacie.

## CARTA DI IDENTITÀ AL VOLO

Per risolvere l'impossibilità d'imbarco da parte di passeggeri italiani che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d'identità in corso di validità o valido per l'espatrio, è presente un ufficio - gestito dal Comune di Fiumicino - che rilascia la carta d'identità nella sala partenze del Terminal 3 dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00 e il sabato, dalle 8:00 alle 14:00. Questo servizio permette ai viaggiatori di poter partire comunque, regolarizzando con l'emissione a vista, e quindi all'ultimo secondo, di un nuovo documento.

## OTHER SERVICES

*Fax, internet point/e-mail point, foreign exchange, drinks/snack vending machines, and after the security controls the OTC products are available.*

## IDENTITY CARD

*In order to overcome the impossibility to travel for Italian passengers who have travel tickets but do not have a valid identity document or an identity document that is not valid for travelling abroad, there is an office - managed by the Municipality of Fiumicino - that issues identity cards, in the departure hall of Terminal 3 from Monday to Friday, from 8:00 am to 6:00 pm and on Saturday, from 8:00 am to 2:00 pm. This service allows passengers to regularise their status and still be able to leave, by issuing a new "last minute" document on demand.*





# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

## GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

### 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.

### LUGGAGE CLAIM

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

### ASSISTENZA BAGAGLI

Per qualsiasi problema relativo al bagaglio (smarrimento, danneggiamento, altro) rivolgersi agli appositi uffici di assistenza degli handler situati in tutte le sale ritiro bagagli. A Fiumicino sono presenti quattro società private di handling: Alitalia Società Aerea Italiana, Aviapartner Handling S.p.A., Aviation Services S.p.A., Consulta S.p.A. Ogni compagnia aerea sceglie l'handler cui affidare l'assistenza dei propri passeggeri, prima e dopo il volo. Il personale addetto fornirà tutte le indicazioni necessarie sulle procedure da attuare.

### LUGGAGE ASSISTANCE

*For any problem concerning the luggage (loss, damages, other) ask the assistance office of handlers located in all luggage claim halls. At Fiumicino airport there are four private handling companies: Alitalia Società Aerea Italiana, Aviapartner Handling, Aviation Services, Consulta. Each airline chooses the handler which will provide assistance for their passengers, before and after the flight. The operators will provide you with all needed information about procedures.*

### CONTROLLO PASSAPORTI

È previsto il controllo del passaporto per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen. Per maggiori informazioni: [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

### PASSPORT CHECK AND CONTROL

*After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check. For further information: [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.

### CUSTOMS CHECKS

*Customs and currency controls are always required. For further information: [www.adm.gov.it/portale/](http://www.adm.gov.it/portale/) or download app Travellers' Customs Charter.*

### PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

Il Punto Informativo Turistico è disponibile nell'area arrivi del T3 dalle 8:30 alle 18:00 (lunedì-domenica) e offre informazioni turistiche ai passeggeri.

### TOURIST INFORMATION POINT

*The P.I.T. is available at T3 arrival area from 8:30 am to 6:00 pm (Monday-Sunday) and offers tourism information to passengers and their companions.*



## DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli, dotato di avanzati sistemi di sicurezza, si trova presso il Terminal 3, al livello arrivi ed è aperto tutti i giorni dalle 6:30 alle 23:30.

Tel. 06.65953541

## LEFT LUGGAGE

*The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 6:30 am to 11:30 pm.*

*Ph. 06.65953541*

## ALTRI SERVIZI

Postazioni internet e cambio valute sono presenti all'interno dei Terminal.

## OTHER SERVICES

*In the Terminals there are internet points and foreign exchange points.*

## SERVIZIO PONTERAGGIO

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione presidiati dagli operatori. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.

Tel. 06.65958349

Fax prenotazioni: 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

## PORTER SERVICE

*A charged porter service is available and can be requested at the info points managed by personnel. An operator will be available to help the passenger carry the luggage.*

*Ph. 06.65958349*

*Fax for booking: 06.65955133*

*E-mail: supervisoriterminal@adr.it*

# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

## GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT

Chi è in transito può seguire le indicazioni sui totem informativi per individuare i Terminal e le uscite d'imbarco, oppure rivolgersi ai banchi informazioni presidiati dagli operatori ADR. Qualora sia necessario effettuare il check-in per la nuova destinazione rivolgersi al banco transiti indicato dalla propria compagnia aerea. I passeggeri che desiderano lasciare il proprio bagaglio in un luogo custodito, in attesa del volo, possono usufruire del servizio deposito bagagli ADR, aperto tutti i giorni dalle 6:30 alle 23:30 ubicato al livello arrivi del Terminal 3.

Per maggiori informazioni:

<http://www.adr.it/pax-fco-transiti>

*Passengers in transit can follow signs on information totems in order to find Terminals and boarding gates, or ask info desks managed by ADR staff. In the event that a check-in for a new destination must be performed, ask the transit desk of your airline. Passengers who want to leave their luggage in a safe place, while waiting for their flight, can use ADR left luggage service, operating every day from 6:30 am to 11:30 pm located on the arrivals level of Terminal 3.*

*For further information:*

<http://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en-/pax-fco-flight-connections>

## CONTROLLO PASSAPORTI

Per chi arriva da una destinazione italiana o da un Paese Schengen (Terminal 1 - 3) ed è in partenza per un Paese extra-Schengen o intercontinentale (Terminal 3 / area d'imbarco E) e viceversa, è previsto il controllo del passaporto. È altresì previsto il controllo di sicurezza per i passeggeri in transito da Paesi extra-Schengen verso tutte le destinazioni. [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

## CONTROLLO DOGANALE

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

## PASSPORT CONTROL

*Those who arrive from an Italian destination or a Schengen country (Terminals 1 - 3) and are leaving for an extra-Schengen or intercontinental country (Terminal 3 / boarding area E) and vice versa, will have their passport checked. Moreover, the security check is also compulsory for passengers coming from extra-Schengen countries and travelling to any destination. [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)*

## CUSTOMS CONTROL




*Customs or currency controls are always required. For further information: [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it) or download app Travellers' Customs Charter.*

# PUNTI RISTORO

## RESTAURANTS / BARS


### TERMINAL 1



Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
-------------------------	-------------------------	------------------	------------------------------------

Bar/snack "Caffè Roma"	Hall	4:30 - 21:00	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano superiore Mezzanine	4:30 - 21:00	
Mc Donald's	Piano superiore Mezzanine	5:00 - 21:30	
Ristorante "Wine&Food"	Piano superiore Mezzanine	12:00 - 21:30	
Free Flow	Piano superiore Mezzanine	10:00 - 21:30	








### TERMINAL 1

Arrivi / Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
----------------------	-------------------------	------------------	------------------------------------

Bar/snack/pizza "Délice Maison"	Hall	5:00 - 22:00	 
Bar/snack "Mokà Dolcezza di Roma"	Hall	7:00 - 21:00	

\*  Senza glutine / *Gluten free*  
 Vegetariani / *Vegetarian*

Imbarchi B/ Boarding area B	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
--------------------------------	-------------------------	------------------	------------------------------------

Bar/snack "ENI Caffè"		4:00 - 22:00	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore Lower level	6:00 - 21:00	
Bar/snack "Mercedes Benz Caffè"		4:30 - 21:30	 
Wine Bar "Ferrari Spazio Bollicine"		7:00 - 21:00	
Ciocolateria/gelateria "Venchi"		6:00 - 21:30	
Free Flow "Gusto Chef Express"	Piano superiore Mezzanine	10:00 - 21:00	 

Imbarchi C/ Boarding area C	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
--------------------------------	-------------------------	------------------	------------------------------------

Wine Bar "Rossointenso"		7:00 - 21:30	
Ristorante "The Burger Federation"		h 24	



Imbarchi D/ Boarding area D	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
--------------------------------	-------------------------	------------------	------------------------------------

Bar/snack "Tentazioni"		h 24	
Ristorante "Rossointenso"		10:00 - 21:00	
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		5:00 - 22:00	
Pizzeria "Rossosapore"		7:00 - 22:00	
Ciocolateria/gelateria "Venchi"		6:30 - 22:00	
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"		5:00 - 22:00	
Free Flow "Gusto"		10:00 - 21:30	 

## TERMINAL 3






### Arrivi / Arrivals

Ubicazione/ Location	Orario / Time	
Bar/snack "Semplicemente Roma"	Hall	h 24
Chiosco bar/snack "Semplicemente Roma"		6:00 - 21:00

\*  Senza glutine / *Gluten free*  
 Vegetariani / *Vegetarian*

## TERMINAL 3

Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
-------------------------	-------------------------	------------------	------------------------------------

Bar/snack "Natoo"	Hall	5:00 - 21:30	 
Bar/snack "Storie di Caffé"	Piano superiore Mezzanine	h 24	
Free Flow "Territori d'Italia"	Piano superiore Mezzanine	10:00 - 22:00	 

## IMBARCHI DA E1 A E8

### BOARDING AREA FROM E1 TO E8



Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
-------------------------	------------------	------------------------------------

Pizzeria "Farinella"	Piano superiore Upper level	7:00 - 22:00	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore Upper level	7:00 - 22:30	 
Ciocolateria/Gelateria "Venchi"	Piano superiore Upper level	6:30 - 22:30	
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore Upper level	6:30 - 22:30	 
Bistro by Mastercard	Piano superiore Upper level	8:00 - 22:30	
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore Upper level	8:00 - 22:30	
Bistrot "La Fucina"	Piano superiore Upper level	7:00 - 22:00	 
Bar/snack "Kimbo"	Piano superiore Upper level	h 24	
Ristorante "Bottega"	Piano superiore Upper level	7:00 - 22:30	
Ristorante "Attimi"	Piano superiore Upper level	8:00 - 22:00	







## IMBARCHI DA E11 A E24

### BOARDING AREA FROM E11 TO E24

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Caffè Vergnano		5:30 - 23:30	 
Illy Caffè		7:30 - 21:30	


## IMBARCHI DA E31 A E44

### BOARDING AREA FROM E31 TO E44

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Ristorante "Wine&Food"		7:00 - 22:00	 
Pizza Chef "Foglie"		10:00 - 21:00	 
Bar/snack "Kimbo"		6:00 - 14:00	

## IMBARCHI DA E51 A E61

### BOARDING AREA FROM E51 TO E61

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/snack "Mokà Bagel Factory"		7:00 - 21:30	

\*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*



# NUMERI UTILI

## USEFUL NUMBERS

### CENTRALINO AEROPORTO E INFORMAZIONI VOLI (ADR)

*AIRPORT OPERATOR AND  
FLIGHT INFORMATION (ADR)*

06.65951 / (24h)

### ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE

*ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY  
AIRPORT SUPERINTENDED*

06.79348322 / (8:00 - 17:00)

### ASSISTENZA BAGAGLI

*LOST & FOUND*

**Aviapartner Handling S.p.A.**

06.65957249 / (9:00 - 17:00)

**Per American Airlines e Blue Panorama**

*For American Airlines and Blue Panorama*

06.659525775

### Aviation Services S.p.A.

06.83394444 / (24h)

### PASSEGGERI ALITALIA

*ALITALIA PASSENGERS*

06.65640 opzione 3 / option 3

(9:00 - 22:00)

### VETTORI ASSISTITI DA ALITALIA

*ALITALIA GROUND HANDLED  
CARRIERS*

06.65634956 / (9:00 - 22:00)

### Consulta S.p.A.

06.659524783 / (8:00 - 23:00)

### Carabinieri

06.65954040 / (24h)

### AGENZIE DELLE DOGANE- RELAZIONI ESTERNE

*CUSTOMS - EXTERNAL  
RELATIONS*

06.65954342

(lun.- ven./mon.-fri. (8:00 - 14:00)

### GUARDIA DI FINANZA

06.65954848 / (24h)

### POLIZIA DI FRONTIERA AEREA

*POLICE*

06.65953595 / (24h)

### POLIZIA MUNICIPALE

*CITY POLICE*

06.65954030 / (7:00 - 14:00)

### VIGILI DEL FUOCO

*FIRE BRIGADE*

06.65954444 / (24h)

### DEPOSITO AUTO RIMOSSE

*TOWED VEHICLES PARK*

06.65955175 / (24h)

### PRONTO SOCCORSO

*FIRST AID*

06.65953133/4 (24h)

### SANITÀ AEREA USMAF (Vaccinazioni)

*AIRPORT MEDICAL OFFICE  
USMAF (Vaccinations)*

06.65953251

### SANITÀ AEREA SASN

*AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN*

06.65952087

### FARMACIA

*CHEMIST'S*

Terminal 3

06.65010840 / (7:00 - 22:00)

Terminal 1

06.65010974 / (7:00 - 22:00)

In caso di smarrimento del proprio bagaglio, rivolgersi subito alla società di handling relativa al volo di provenienza, indicata sul monitor sopra il nastro di riconsegna bagagli.  
*In case the baggage has been lost, please report immediately to the handling operator indicated on the screen above baggage claim belt.*

## UFFICIO OGGETTI SMARRITI

06.65955253

(lun.-ven. 7:00 - 17:00

sab.-dom. 7:00 - 15:00)

Mantenimento in aeroporto degli oggetti smarriti in area pubblica per un anno, in base alle norme del codice civile.

## DEPOSITO BAGAGLI

06.65953541 (6:30 - 23:30)

## PORTERAGGIO (Prenotazione)

06.65957510/8349 (24h)

Fax 06.65955133

supervisorterminal@adr.it (24h)

## INFORMAZIONI FERROVIARIE

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.

## SALA OPERATIVA PARCHEGGI ADR MOBILITY

06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal

06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta

## LOST PROPERTY OFFICE

06.65955253

(mon.-fri. 7:00 am - 5:00 pm

sat.-sun. 7:00 am - 3:00 pm)

Items lost in a public area of the airport are kept for one year, as per civil code regulations.

## LEFT LUGGAGE

06.65953541 (6:30 am - 11:30 pm)

## PORTER SERVICE (Booking)

06.65957510/8349 (24h)

Fax 06.65955133

supervisorterminal@adr.it (24h)

## RAILWAY INFORMATION

Trenitalia 892.021 (24h)

Call charges inclusive of VAT: - fixed-line 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.

## ADR MOBILITY PARKING INFORMATION

06.65953558 (24h) Multilevel P-Terminal car park

06.65955175 (24h) P-Long stay car park.





## **AUTONOLEGGI** *RENT A CAR*

**AUTOVIA**  
06.65954103

**AVIS - BUDGET**  
06.65011531

**EUROPCAR**  
06.65761211

**GOLDCAR**  
06.65048104

**HERTZ - THRIFTY - DOLLAR**  
06.65955842 / 06.65011404

**LOCAUTO - ENTERPRISE  
NATIONAL - ALAMO**  
06.65953615

**MAGGIORE**  
06.65010678

**RENT4U**  
06.659570613

**SICILY BY CAR - AUTOEUROPA**  
06.65017450

**SIXT**  
06.659560780

**WIN RENT**  
06.65953547

## **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.

**ACU**  
02.6615411

**ADOC**  
06.45420928

**ALTROCONSUMO**  
02.668901

**ASSOUTENTI**  
06.6833617

## **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.*

**ADICONSUM**  
06.4417021

**ADUSBEP**  
06.4818632/3

**ASSOCONSUM**  
06.97611916/935

\*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)

## ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

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+€0.30minimumcallcharge. Mobile calls: rates according to calling plan).*

## CODICI

06.55301808

## CONFCONSUMATORI

0521.231846

## 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 CONSUMATORI

06. 77250783

## UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239



# COMPAGNIE AEREE

## AIRLINES



### AEGEAN AIRLINES

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

### AER LINGUS

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

### AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES

[www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru)

### AEROLINEAS ARGENTINAS

[www.aerolineas.com.ar](http://www.aerolineas.com.ar)

### AEROLINEAS ESTELAR

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

### AIR ALBANIA

[www.airalbania.com.al](http://www.airalbania.com.al)

### AIR ALGERIE

[www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz)

### AIR ARABIA MAROC

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

### AIR BALTIC

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

### AIR CANADA

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

### AIR CHINA

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

### AIR EUROPA

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

### AIR FRANCE

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

### AIR INDIA

[www.airindia.in](http://www.airindia.in)

### AIR ITALY

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

### AIR MALTA

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

### AIR MOLDOVA

[www.airmoldova.md](http://www.airmoldova.md)

### AIR SERBIA

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

### AIR TRANSAT

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

### ALBASTAR

[www.albostar.es](http://www.albostar.es)

### ALITALIA – SOCIETÀ AEREA ITALIANA

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

### AMERICAN AIRLINES

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

### ARKIA ISRAELI AIRLINES

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

### ASIANA AIRLINES

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

### AUSTRIAN AIRLINES

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

### BELAVIA

[www.belavia.by](http://www.belavia.by)

### BLUE AIR

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

### BLUE PANORAMA AIRLINES

[www.blue-panorama.com](http://www.blue-panorama.com)

### BRITISH AIRWAYS

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

### BRUSSELS AIRLINES

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

### BULGARIA AIR

[www.air.bg/en](http://www.air.bg/en)



## **CATHAY PACIFIC AIRWAYS**

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

## **CHINA AIRLINES**

[www.china-airlines.com](http://www.china-airlines.com)

## **CHINA EASTERN AIRLINES**

<https://it.ceair.com/it/>

## **CHINA SOUTHERN AIRLINES**

<https://global.csair.com/>

## **CROATIA AIRLINES**

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

## **CSA CZECH AIRLINES**

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

## **CYPRUS AIRWAYS**

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

## **DELTA AIRLINES**

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

## **EASYJET AIRLINE COMPANY LTD - EASYJET SWITZERLAND**

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

## **EASYJET EUROPE**

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

## **EGYPTAIR**

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

## **EL AL ISRAEL AIRLINES**

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

## **EMIRATES**

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

## **ERNEST AIRLINES**

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

## **ETIHAD AIRWAYS**

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

## **ETHIOPIAN AIRLINES**

[www.ethiopianairlines.com/AA/EN/](http://www.ethiopianairlines.com/AA/EN/)

## **EUROWINGS**

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

## **FINNAIR**

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

## **FLYBOSNIA**

[www.flybosnia.ba](http://www.flybosnia.ba)

## **HAINAN AIRLINES**

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

## **HOP!**

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

## **IBERIA**

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

## **IRAN AIR**

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

## **ISRAIR**

[www.israir.co.il](http://www.israir.co.il)

## **JET2**

[www.jet2.com](http://www.jet2.com)

## **KENYA AIRWAYS**

[www.kenya-airways.com](http://www.kenya-airways.com)

## **KLM ROYAL DUTCH AIRLINES**

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

## **KOREAN AIR**

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

## **KUWAIT AIRWAYS**

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

## **LAUDAMOTION**

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

## **LEVEL**

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

## **LUFTHANSA**

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

## **LUXAIR**

[www.luxair.lu](http://www.luxair.lu)

## **MEA**

[www.mea.com.lb](http://www.mea.com.lb)

## MONTENEGRO AIRLINES

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

## NEOS

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

## NORWEGIAN

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

## PEGASUS AIRLINES

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

## POBEDA AIRLINES

[www.pobeda.aero](http://www.pobeda.aero)

## QATAR AIRWAYS

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

## ROSSIYA RUSSIAN AIRLINES

[www.rossiya-Airlines.com](http://www.rossiya-Airlines.com)

## ROYAL AIR MAROC

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

## ROYAL JORDANIAN AIRLINES

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

## RYANAIR

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

## SAS

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

## SAUDIA

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

## SICHUAN AIRLINES

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

## SINGAPORE AIRLINES

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

## S7 AIRLINES

[www.s7airlines.ru](http://www.s7airlines.ru)

## SWISS

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

## TAP AIR PORTUGAL

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

## TAROM

[www.tarom.ro](http://www.tarom.ro)

## THAI AIRWAYS INTERNATIONAL

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

## TURKISH AIRLINES

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

## TRANSAVIA FRANCE

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

## TRANSAVIA AIRLINES

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

## TUNISAIR

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

## TUS AIRWAYS

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

## UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES

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

## UNITED AIRLINES

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

## URAL AIRLINES

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

## UZBEKISTAN AIRWAYS

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

## VUELING AIRLINES

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

## WESTJET

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

## WIZZ AIR

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



# LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

## COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

- tramite il nostro sito:  
<http://www.adr.it/parla-con-noi-feedback>
- personalmente, presso i banchi 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. Informativa art. 13 GDPR (Reg.UE 2016/679): i dati forniti saranno trattati da Aeroporti di Roma, titolare del trattamento, in ottemperanza al GDPR per le sole finalità connesse alla sua segnalazione. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo [dpo@adr.it](mailto:dpo@adr.it). Una informativa completa è disponibile su [www.adr.it](http://www.adr.it) sezione Parla con noi.

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.

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

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

*Anonymous messages will not be taken into consideration. Informative Article 13 GDPR (EU Reg. 2016/679): the data provided will be processed by Aeroporti di Roma, data controller, in compliance with the GDPR for the sole purposes related to its report. The data subject may exercise his/her rights under Articles 15-22 of the GDPR by contacting the Data Protection Officer at [dpo@adr.it](mailto:dpo@adr.it). Full information is available at [www.adr.it](http://www.adr.it) in the Feedback section. 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 inform customers of the outcome of the individual cases.*

