



**CARTA
DEI SERVIZI**
SERVICE
CHARTER

**20
24**

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO
**GIOVAN
BATTISTA
PASTINE**
CIAMPINO

INDICE

INDEX

Maggio 2024

May 2024

A cura di Aeroporti di Roma

Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con

In collaboration with



- 6 LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR**
AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR
- 8 IL BILANCIO DI ADR 2023**
2023 ADR FINANCIAL STATEMENTS
- 10 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR**
THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM
- 26 L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE**
ADR'S COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT
- 38 RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI**
AWARDS AND CERTIFICATIONS
- 40 INDICATORI DI QUALITÀ**
QUALITY INDICATORS
- 55 GUIDA ALL'AEROPORTO**
AIRPORT GUIDE

GENTILE CLIENTE,

Aeroporti di Roma (ADR) ha il piacere di presentare la nuova Carta dei Servizi 2024 corredata dalla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre informazioni utili ai passeggeri che transitano nello scalo romano di Ciampino.

Attraverso la Carta dei Servizi, che recepisce la normativa ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e che viene aggiornata ogni anno mediante un processo che vede coinvolti tutti i soggetti sia interni ad Aeroporti di Roma che terzi, si propongono gli indicatori di qualità e i livelli di servizio offerti per l'anno in corso.

Nel 2023 ADR ha ottenuto per il secondo anno consecutivo il "Plug and Play Corporate Innovation Award" in occasione del Travel & Smart Cities EXPO Day di Plug and Play (PNP), per l'impegno a promuovere le iniziative di open innovation e a realizzare "l'aeroporto del futuro".

Le motivazioni che hanno consentito ad ADR di ricevere diversi riconoscimenti e certificazioni a livello internazionale sono legate all'impegno costante e quotidiano delle proprie attività e professionalità in sinergia con quelle degli enti aeroportuali presenti nello scalo romano.

Nel 2024 ADR continuerà a perseguire il miglioramento continuo per rendere l'aeroporto sempre più un luogo di eccellenza, in una logica di sistema a vantaggio dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

DEAR CUSTOMER,

Aeroporti di Roma (ADR) is pleased to introduce the 2024 Service Charter, along with the Airport Guide, a precious tool for passengers travelling through Rome Ciampino Airport.

The Service Charter, elaborated in accordance with ENAC (Italian Civil Aviation Authority) regulation and updated every year through a process involving both Aeroporti di Roma and third parties, provides quality indicators and the service levels offered for the current year.

For the second year in a row, in 2023, ADR also won the important 'Plug and Play Corporate Innovation Award' at the Plug and Play (PNP) Travel & Smart Cities Expo Day, for its commitment to promoting open innovation initiatives and building the 'airport of the future'.

The constant commitment of ADR people, whose activities are carried out in continuous synergy with airport authorities operating at Rome Airports, is the key element that has allowed ADR to obtain a variety of international awards and certifications.

In 2024 ADR will continue to pursue continuous improvement to strengthen the role of its airports as places of excellence, with the strong will of continuing to cooperate with all the relevant stakeholders in a solid network aimed at promoting the attractiveness of Rome and Italy.

LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. – società del Gruppo Mundys – è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino). Nel 2023 il sistema aeroportuale romano ha accolto 44,4 milioni di passeggeri.

Fanno parte del Gruppo ADR le società: ADR Tel S.p.A., ADR Assistance S.r.l., ADR Mobility S.r.l., ADR Security S.r.l., Airport Cleaning S.r.l., ADR Infrastrutture S.p.A., ADR Ingegneria S.p.A., Leonardo Energia S.r.l., UrbanV S.p.A e ADR Ventures S.r.l..

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

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- S.A.CAL. S.p.A. (5,37%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%)

Aeroporti di Roma S.p.A. – a company of the Mundys Group – is the exclusive concessionaire for the management and development of the capital's airport system (Fiumicino and Ciampino airports). In 2023 the Roman airport system welcomed 44.4 million passengers.

The ADR Group includes the following companies:

ADR Tel S.p.A., ADR Assistance S.r.l., ADR Mobility S.r.l., ADR Security S.r.l., Airport Cleaning S.r.l., ADR Infrastrutture S.p.A., ADR Ingegneria S.p.A., Leonardo Energia S.r.l., UrbanV S.p.A and ADR Ventures S.r.l..

Aeroporti di Roma S.p.A. also holds investments in:

- *SPEA Engineering S.p.A. (20%)*
- *S.A.CAL. S.p.A. (5.37%)*
- *Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)*
- *Azzurra Aeroporti S.r.l. (7.77%)*

AEROPORTI DI ROMA

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;
- gestione dei servizi di sicurezza aeroportuale: controllo passeggeri e bagagli a mano, controllo dei bagagli da stiva, della merce e dei plichi dei corrieri espresso, controllo del personale aeroportuale e degli equipaggi, vigilanza e tutela del patrimonio;
- 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 manager of the Roman airport system, has the task of administering and managing the airport's infrastructure, coordinating and controlling the activities of private operators to which it is obliged to ensure access according to criteria of efficiency, effectiveness, transparency and fairness. In this context, ADR carries out directly or through subsidiaries and associates:

- *design, construction and maintenance of air terminals, buildings and other airport infrastructure;*
- *operational coordination of the airport, information systems and public information;*
- *development and management of commercial and catering activities (through third party sub-concessionaires), car parks (through a subsidiary), offices and advertising space;*
- *management of airport security services: passenger and hand luggage control, control of hold luggage, cargo and parcels from express couriers, control of airport staff and crews, surveillance and protection of property;*
- *providing airport cleaning services (through a subsidiary);*
- *management and provision of ground assistance services to departing, transit and arriving passengers with reduced mobility.*

IL BILANCIO DI ADR 2023

ADR'S FINANCIAL STATEMENTS 2023

Gruppo ADR (Euro Mln)

ADR Group (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	878,5
Margine Operativo Lordo / EBITDA	470,0
Risultato Operativo / EBIT	316,8
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	193,4
Investimenti / Investments	323,6
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.305,6
Patrimonio netto del Gruppo */ Group Shareholders' Equity*	1.208,8
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	4.092

ADR SpA (Euro Mln)

ADR SpA (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	876,2
Margine Operativo Lordo / EBITDA	441,7
Risultato Operativo / EBIT	288,2
Risultato netto / Net income	202,1
Investimenti / Investments	319,6
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.354,0
Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	1.193,0
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.532

* Include la quota di Patrimonio netto dei terzi / Including third parties' share of net assets.

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 in materia di Qualità, Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Prevenzione e Controllo delle Infezioni, Continuità Operativa, Building Information Modeling (BIM) e Parità di Genere che, attraverso procedure integrate e trasversali, ottimizza la gestione dei singoli Sistemi di Gestione in un'ottica di miglioramento continuo.

L'implementazione e attuazione di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, attraverso strumenti che abilitano il monitoraggio continuo e trasversale dei processi e delle attività aziendali al fine di perseguire il miglioramento costante delle nostre performance.

In 2011, the ADR Group adopted an Integrated Management System covering Quality, Environment, Energy, Occupational Health and Safety, Infection Prevention and Control, Business Continuity, Building Information Modeling (BIM) and Gender Equality. It uses integrated and transversal processes to optimise each management system with a view to continuous improvement.

The implementation of the above Integrated Management System is reflected in the Group's ability to operate with global effectiveness and efficiency, through tools that enable the continuous and transversal monitoring of company processes and activities in order to pursue the continuous improvement of our performance.

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, con particolare attenzione alla qualità, alla sostenibilità e all'innovazione, pilastri della propria strategia. Al tempo stesso, il Gruppo concilia le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali, di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, di garanzia di pari opportunità e di non discriminazione, di prevenzione della diffusione delle infezioni, di salvaguardia e protezione dell'ambiente, di utilizzo efficiente delle risorse e dell'energia, di resilienza al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei propri servizi e di modellazione digitale delle proprie infrastrutture tramite il Building Information Modelling (BIM).

Nel perseguire i propri obiettivi aziendali, il Gruppo ADR tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder e diffondendo i propri valori fondanti di inclusività, passione, integrità e audacia.

The Aeroporti di Roma Group is committed to developing and managing an efficient airport system capable of responding effectively to the evolution of traffic volumes, with particular attention to quality, sustainability and innovation, pillars of its strategy. At the same time, the Group reconciles the needs for quality of the services provided, safety of airport operations, health and safety at work, quality of services, safety of airport operations, occupational health and safety, equal opportunities and non-discrimination, prevention of the spread of infections, protection of the environment, efficient use of resources and energy, resilience in order to ensure the continuity of its services and digital modelling of its infrastructures through Building Information Modelling (BIM). In pursuing its corporate objectives, the ADR Group takes into account the context within and outside the organisation, engages in constructive dialogue with the wider stakeholder community and disseminates its core values of inclusiveness, passion, integrity and boldness.

A tal proposito, l'aeroporto, come polo attrattivo, coinvolge una moltitudine di portatori di interesse, fra cui gli azionisti, il management e i dipendenti, i passeggeri, i vettori, gli operatori, i fornitori e gli appaltatori, gli Enti istituzionali e la comunità territoriale.

Per ulteriori informazioni:

<https://www.adr.it/sistema-di-gestione-integrato1>

As a centre of attraction, the airport involves a wide range of stakeholders, including shareholders, management and employees, passengers, airlines, operators, suppliers and contractors, institutional bodies and the local community.

For more information:

<https://www.adr.it/sistema-di-gestione-integrato1>



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:

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

ADR si impegna a garantire ai passeggeri servizi di eccellenza, in linea con i migliori standard internazionali.

Il Gruppo mette in campo tutti gli strumenti disponibili per interagire con i suoi clienti e misurare il livello dei servizi che vengono loro offerti, attraverso un sistema di monitoraggio costante (certificato UNI EN ISO 9001 dal 2007) delle performance erogate ai passeggeri, basati su tecniche statisticamente definite secondo quanto stabilito dalla circolare ENAC GEN 06.

The quality policy represents ADR's commitment to guaranteeing the quality of the services provided and to constantly monitor the satisfaction of its customers. The key elements on which the quality policy is based are:

- *client centrality;*
- *pursuit of excellence;*
- *innovation;*
- *process improvement;*
- *transparency;*
- *human resource centrality.*

ADR is committed to guaranteeing passengers excellent services in line with the best international standards.

The Group deploys all available tools to interact with its customers and measure the level of services offered to them, through a constant monitoring system (UNI EN ISO 9001 certified since 2007) of the performance provided to passengers, based on statistically defined techniques in accordance with the ENAC GEN 06 circular.

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 verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze ed aspettative;
- controlli oggettivi per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri e confrontarle con standard nazionali/internazionali, performance passate o indicatori;
- partecipazione a programmi di benchmarking e rating internazionali per conoscere il posizionamento di ADR rispetto agli aeroporti "competitor" e identificare gli aeroporti "best in class", sugli indicatori di servizio che incidono sull'esperienza del passeggero;
- interventi continui di adeguamento e riqualifica delle strutture aeroportuali per soddisfare l'evoluzione delle esigenze dei clienti;
- piani qualità per l'identificazione e realizzazione di nuove iniziative volte a mantenere eccellenti livelli di servizio e migliorare la customer experience, in linea con l'evoluzione delle necessità dei passeggeri individuate attraverso il monitoraggio dei KPI, l'ascolto del cliente, il benchmarking con gli aeroporti internazionali, lo scouting di soluzioni innovative messe a disposizione dal mercato.

Each year ADR draws up its own Quality Plan, which includes a series of coordinated actions. In particular, ADR performs:

- *surveys of passengers to check their level of satisfaction and to analyse their needs and expectations;*
- *objective checks to verify the services provided to passengers and compare them with national/international standards, past performance or indicators;*
- *participation in international benchmarking and rating programmes to find out how ADR is positioned compared to 'competitor' airports and to identify 'best in class' airports, on service indicators that affect on the passenger experience;*
- *continuous adaptation and upgrading of the airport facilities to meet the evolution of the needs of customers;*
- *quality plans for the identification and implementation of new initiatives aimed at maintaining excellent service levels and improving the customer experience, in line with the evolution of passenger needs identified through the monitoring of KPIs, listening to the customer, benchmarking with international airports, and scouting for innovative solutions made available by the market.*

LE CERTIFICAZIONI DI ADR

THE ADR CERTIFICATIONS



La corretta implementazione dei vari Sistemi di Gestione che nel corso del tempo hanno abbracciato sempre maggiori tematiche all'interno del Gruppo ADR, ha permesso la certificazione e 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 e internazionale.

Nel corso del 2023 il panorama dei Sistemi di Gestione si è ampliato con l'ottenimento delle certificazioni di ADR sul Building Information Modeling (BIM), secondo la UNI PdR 74:2019, e di ADR e Società Controllate sulla Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022. Inoltre, il campo di applicazione della Qualità, secondo la norma ISO 9001:2015, è stato ampliato includendo anche i processi di Sviluppo Infrastrutture e di Procurement.

Accanto all'implementazione dei Sistemi di Gestione, ADR aderisce alle Linee Guida ISO 20400 e ISO 10004 al fine di integrare la Sostenibilità nei processi di Procurement e monitorare l'affidabilità del Sistema di Monitoraggio della Qualità.

Di seguito, nel dettaglio, i Sistemi di Gestione certificati nel Gruppo ADR.

The correct implementation of the various Management Systems, which over time have encompassed more and more issues within the ADR Group, has allowed for the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by nationally and internationally recognised and accredited Certification Bodies.

During 2023, the Management Systems landscape expanded with the certification of ADR's Building Information Modeling (BIM) according to UNI PdR 74:2019 standards, and the certification of ADR itself and its subsidiaries according to the UNI PdR 125:2022 standard on Gender Equality. In addition, the scope of Quality, according to ISO 9001:2015, was extended to include of Infrastructure Development and Procurement processes.

In addition to implementing Management Systems, ADR follows the ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines for integrating sustainability into procurement processes and monitors the reliability of its Quality Monitoring System.

The ADR Group's certified Management Systems are detailed below.

- **Il Sistema di Gestione Qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per:
 - la progettazione ed erogazione di servizi di monitoraggio, definizione e redazione della carta dei servizi, gestione dei minimi di scalo, gestione dei reclami, elaborazione, presentazione e comunicazione di dati (all'interno e all'esterno di ADR) relativi a indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa asq survey, condotte attraverso rilevazioni sul campo e sondaggi presso gli aeroporti Leonardo da Vinci di Fiumicino e G.B. Pastine di Ciampino. Monitoraggio della qualità percepita dalle compagnie aeree rispetto ai servizi presenti nell'aeroporto di Fiumicino;
 - progettazione e monitoraggio dell'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva. Gestione delle forniture aeroportuali e delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali per l'accesso in aree sterili/critiche e regolamentate;
 - attività relative alle infrastrutture degli scali di Fiumicino e Ciampino: pianificazione, progettazione, realizzazione e messa in esercizio, gestione degli espropri, monitoraggio e verifica strutturale delle infrastrutture, gestione del patrimonio, del catasto e del Building Information Modelling (BIM);
- **The Quality Management System**, according to UNI EN ISO 9001:2015 for:
 - *the design and provision of monitoring services, the definition and drafting of the service charter, the management of airport minimums, the management of complaints, the processing, presentation and communication of data (inside and outside ADR) relating to objective and customer satisfaction surveys, including asq surveys, conducted through field surveys and polls at Leonardo da Vinci Fiumicino and G.B. Pastine di Ciampino airports. Monitoring the quality perceived by airlines (carriers) with respect to services at Fiumicino airport;*
 - *planning and monitoring of the provision of screening activities for departing and transit passengers and radiosopic screening, or with other types of equipment, of passengers' accompanied baggage and hold baggage. Management of airport supplies and activities aimed at issuing airport permits for access to sterile/critical and regulated areas;*
 - *activities related to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports: planning, design, construction and commissioning, expropriation management, structural monitoring and inspection of infrastructure, real estate management, land registry entries and Building Information Modelling (BIM);*
- **The Building Information Modelling Management System** according to UNI PdR 74:2019 for:
 - *activities related to procurement at Fiumicino and Ciampino airports: purchase planning, supplier management, preparation and award of procurement contracts, contract management, purchase reporting and control, and warehouse management.*
- **The Building Information Modelling Management System** according to UNI PdR 74:2019 for:
 - *activities relating to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports, in the role of client: planning, design and implementation.*
- **The Business Continuity Management System**, according to UNI EN ISO 22301:2019 for:
 - *functional activities of APOC (AirPort Operations Centre) Management, such as asset and people planning, cross-functional monitoring, disruption and emergency management and external communication, necessary to ensure the Control Room function to guarantee the quality and continuity of the airport's essential service even following contingent scenarios.*
- **Il Sistema di Gestione Building Information Modeling** secondo la UNI PdR 74:2019 per:
 - attività relative alle infrastrutture degli scali di Fiumicino e Ciampino, nel ruolo di committente: pianificazione, progettazione e realizzazione.
- **Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa**, secondo la norma UNI EN ISO 22301:2019 per:
 - attività funzionali di APOC (AirPort Operations Center) Management, quali la pianificazione di asset e persone, il monitoraggio interfunzionale, la gestione delle disruption e delle emergenze e la comunicazione esterna, necessarie ad assicurare la funzione di Sala di Controllo a garanzia della qualità e della continuità del servizio essenziale dell'aeroporto anche a seguito di scenari contingenti.

Per tutti i processi aziendali:

- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018;
- il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015;
- il Sistema di Gestione Energia, secondo la norma UNI EN ISO 50001:2018;
- il Sistema di Gestione per la Prevenzione ed il Controllo delle Infezioni, secondo il documento normativo RINA Biosafety Trust;
- il Sistema di Gestione per la prevenzione della Corruzione, secondo la norma UNI ISO 37001:2016;
- il Sistema di Gestione per la Parità di Genere secondo la UNI PdR 125:2022.

Accanto ai Sistemi di Gestione certificati e all'adesione alle Linee Guida ISO 20400 e ISO 10004, ADR conferma la sua determinazione sul fronte della sostenibilità e in particolare sulla lotta al cambiamento climatico aderendo dal 2011 al sistema di certificazione "Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe ("Airports Council International").

For all business processes:

- *the Occupational Health and Safety Management System, according to ISO 45001:2018;*
- *the Environmental Management System, according to the international reference standard UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, according to the UNI EN ISO 50001:2018 standard;*
- *the Management System for Infection Prevention and Control, according to the RINA Biosafety Trust standard document;*
- *the Management System for the Prevention of Corruption, according to the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022.*

In addition to its certified Management Systems and compliance with ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines, in 2011 ADR confirmed its commitment to sustainability and the fight against climate change by joining the Airport Carbon Accreditation (ACA) certification system of ACI Europe (Airports Council International).

Tale schema ha l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette e indirette di CO₂ degli aeroporti e ADR, assumendosi impegni e sfide molto importanti, è riuscita a ottenere, a marzo 2021, il livello ACA 4+ "Transition".

Gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino sono stati i primi in Europa e i terzi al mondo a raggiungere questo importante risultato, che ha contribuito a rafforzare ulteriormente la posizione dei due scali capitolini nel panorama mondiale. Inoltre, al fine di accelerare la riduzione delle proprie emissioni rispetto agli accordi di Parigi, ADR ha deciso di diventare "Net Zero Carbon" entro il 2030, impegnandosi a raggiungere questo virtuoso obiettivo con 20 anni di anticipo rispetto a quanto previsto dagli altri aeroporti europei.

The aim is to reduce the direct and indirect CO₂ emissions of airports; ADR has taken on very important commitments and challenges and successfully achieved the ACA Level 4+ 'Transition' certificate in March 2021.

Fiumicino and Ciampino airports were the first in Europe and the third in the world to achieve this important result, further strengthening their position worldwide. In addition, to accelerate the reduction of its emissions in line with the Paris Agreement, ADR has decided to become 'Net Zero Carbon' by 2030, committing to achieve this significant goal 20 years earlier than other European airports.

SOCIETÀ CONTROLLATE DA ADR

ADR SUBSIDIARIES

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 UNI EN ISO 45001:2018, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Assistance** per la progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), in partenza, in arrivo e in transito negli scali di Fiumicino e Ciampino.

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 UNI EN ISO 45001:2018, in:

- **ADR Security** per l'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva, la progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security per personale interno ed esterno a ADR Security.

The Quality Management System, according to UNI EN ISO 9001:2015 and the Occupational Health and Safety Management System, according to UNI EN ISO 45001:2018 and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022 in:

- **ADR Assistance** for the design and provision of assistance services to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), departing from, arriving at or transiting through Fiumicino and Ciampino airports.

The Quality Management System according to UNI EN ISO 9001:2015 and the Occupational Health and Safety Management System, according to UNI EN ISO 45001:2018 in:

- **ADR Security** to carry out the screening of departing and transit passengers and the inspection of passengers and hold baggage by X-ray or other equipment; design and delivery of security training activities for ADR Security's internal and external staff.

Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa, secondo la norma UN EN ISO 22301:2019, in:

- **ADR Security** per l'attività di monitoraggio e controllo bagagli da stiva, monitoraggio dei controlli di sicurezza passeggeri e bagagli a mano all'interno del Terminal, supervisione del funzionamento dei sistemi di sicurezza perimetrale dell'Aeroporto di Fiumicino, gestione e supporto per le disruption e emergenze e comunicazione per quanto di competenza delle funzioni di ADR Security, in ambito alla Sala di Controllo APOC del Gruppo ADR.

Il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Security** circa le misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo con riferimento a tutti i processi di aviation security (attività controllo passeggeri, controllo radioscopico bagagli a mano e da stiva, ecc.), ai processi di supporto e alla progettazione ed erogazione attività di formazione in ambito security per personale interno ed esterno.

The Business Continuity Management System, according to UN EN ISO 22301:2019 in:

- **ADR Security** for the monitoring and inspection of hold baggage; supervision of security checks on passengers and hand baggage at the terminal; supervision of the operation of the perimeter security systems at Fiumicino Airport; management and support for disruptions and emergencies and communications under the responsibility of ADR Security, with reference to the APOC centre of the ADR Group.

The Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022 in:

- **ADR Security** for measures to ensure gender equality in the workplace in relation to all aviation security processes (passenger screening, x-ray screening of hand and hold baggage, etc.), support processes and the design and delivery of security training for internal and external staff.

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 UNI EN ISO 45001:2018, il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **Airport Cleaning** per la progettazione ed erogazione dei servizi di pulizia civile per tutto il sedime aeroportuale, edifici e terminal, raccolta di carrelli portabagagli, progettazione ed erogazione dei servizi di spazzamento strade e piste land side presso gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, e airside con attività di diserbo meccanico presso l'aeroporto di Ciampino;
- **ADR Ingegneria** per lo sviluppo di studi e piani di trasporto, project management e project control, pianificazione, progettazione, direzione lavori, coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione, indagini geognostiche, strutturali, topografiche, di infrastrutture di trasporto, ingegneria aeroportuale, opere edili per attività terziarie;
- **ADR Infrastrutture** per la costruzione e manutenzione di piste aeroportuali, esecuzione di pavimentazioni e sovrastrutture speciali, costruzione di edifici.

The Quality Management System according to UNI EN ISO 9001:2015, the Occupational Health and Safety Management System according to UNI EN ISO 45001:2018, the Environmental Management System according to UNI EN ISO 14001:2015, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022 in:

- **Airport Cleaning** for the design and provision of civil cleaning services for the entire airport site, buildings and terminals, collection of baggage trolleys, design and provision of land-side sweeping services (roads and runways) at Fiumicino and Ciampino airports, and airside with mechanical weeding at Ciampino airport;
- **ADR Engineering** for the development of transport studies and plans, project management and control, planning, design, works management, and coordination for safety during design and execution, geognostic, structural, topographical studies of transport infrastructure, airport engineering, construction works for tertiary activities;
- **ADR Infrastrutture** for construction and maintenance of airport runways, construction of special pavements and superstructures, construction of buildings.

Il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e conforme al Regolamento EMAS, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **Leonardo Energia** per la produzione, trasformazione, trasporto, acquisto e/o vendita di energia elettrica e termica attraverso l'esercizio di un impianto di cogenerazione e di una centrale termica convenzionale alimentati con gas naturale.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Mobility** per la gestione e valorizzazione della sosta e dei parcheggi per passeggeri e operatori aeroportuali negli aeroporti di Roma Fiumicino e Roma Ciampino;
- **ADR Tel** per lo sviluppo e gestione della rete TLC delle infrastrutture ICT e dei sistemi per il Gruppo ADR e per i clienti, sovrastrutture speciali, costruzione di edifici.

The Environmental Management System according to UNI EN ISO 14001:2015 and in compliance with the EMAS Regulation, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022 in:

- **Leonardo Energia** for the production, transformation, transport, purchase and/or sale of electricity and heat through the operation of a CHP plant and a conventional thermal power plant fired by natural gas.

The Occupational Health and Safety Management System according to UNI EN ISO 45001:2018, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022 in:

- **ADR Mobility** for the management and enhancement of car parks and parking facilities for passengers and airport operators at Roma Fiumicino and Roma Ciampino airports;
- **ADR Tel** for the development and management of the TLC network of ICT infrastructure and systems for the ADR Group and its customers.

L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE

ADR'S COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT

Sostenibilità, , innovazione, mitigazione dell'impatto ambientale e miglioramento continuo: sono i temi che guidano le scelte di Aeroporti di Roma nel suo costante impegno a mantenere alto il livello di efficienza dei servizi erogati e nel rendere le proprie attività sempre più rispettose dell'ecosistema nel quale si trova ad operare.

Con l'obiettivo di creare valore sul piano economico, sociale ed ambientale, nel corso degli anni ADR ha progressivamente integrato l'impegno verso i temi della sostenibilità all'interno del proprio modello di business, dotandosi parallelamente di strumenti di monitoraggio e di autovalutazione sempre più consolidati, volti al controllo sistematico e al contenimento dell'impronta ambientale del "Sistema Aeroportuale".

La gestione ottimale delle tematiche ambientali è per ADR una priorità strategica e si concretizza in due classi di obiettivi:

- assicurare il rigoroso rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento in un contesto caratterizzato da un elevato livello di complessità, intrinsecamente connesso alla natura dei siti (lo scalo di Fiumicino, in particolare, è paragonabile per dimensioni ed eterogeneità ad una città di media estensione);

Sustainability, innovation, environmental impact mitigation and continuous improvement: these are the themes that guide Aeroporti di Roma's choices in its constant commitment to maintain a high level of efficiency in the services it provides and to make its activities increasingly respectful of the ecosystem in which it operates.

With the aim of creating value on an economic, social and environmental level, over the years ADR has progressively integrated its commitment to sustainability issues into its business model, at the same time equipping itself with increasingly consolidated monitoring and self-assessment tools, aimed at systematically controlling and limiting the environmental footprint of the 'Airport System'.

ADR considers the optimal management of environmental issues to be a strategic priority and has set two classes of objectives:

- *ensure strict compliance with the provisions of the relevant laws and regulations in a context characterised by a high level of complexity intrinsic to the nature of the sites (in particular, Fiumicino airport can be equated to a medium-sized city in terms of heterogeneity and size);*

- minimizzare gli impatti ambientali generati dalle attività aeroportuali, con la prospettiva di diventare un sistema aeroportuale a impatto zero.

Per raggiungere questi scopi ADR ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale certificato, secondo lo Standard ISO 14001, già dal 1999 per Fiumicino, e dal 2001 per Ciampino. Tale certificazione, a carattere volontario e rinnovata annualmente, è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza nell'ambito della gestione ambientale, condiviso dai vertici, internamente comunicato ai dipendenti ed, esternamente, ai principali stakeholder di ADR.

A supporto del Sistema di Gestione Ambientale ADR ha strutturato nel corso del tempo, un sistema di monitoraggio articolato su differenti livelli di controllo, basato su un ampio programma di controlli di primo e di secondo livello sulle modalità di gestione delle tematiche ambientali da parte dei soggetti terzi che operano all'interno del sedime aeroportuale. Lo scopo è quello di assicurare le migliori performance ambientali e il rispetto delle regole definite da ADR e dalla normativa vigente. In aggiunta a ciò, chiunque gestisca attività operative in aeroporto, prima di iniziare a operare, deve redigere un documento, la Nota In-

- *minimise the environmental impact of airport activities, with the aim of becoming a zero-impact airport system.*

In order to achieve these objectives, ADR has implemented an ISO 14001 certified Environmental Management System, since 1999 in Fiumicino and since 2001 in Ciampino. This certification, which is voluntary and is renewed annually, is the result of a process of corporate self-assessment and awareness-raising in the area of environmental management, shared by senior management with both ADR employees and key external stakeholders.

To support the Environmental Management System, over time ADR has established and developed a monitoring system with different levels of control and a comprehensive first and second level control programme for the management of environmental issues by third parties operating within the airport boundary. The aim is to ensure the best environmental performance and compliance with ADR rules and current legislation. In addition to this, anyone operating at the airport is required to draw up an Environmental Information Note, i.e., a document describing how they intend to manage the environmental aspects of their activities, before starting operations.

formativa Ambientale, nel quale descrive come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività.

Con specifico riferimento alla mitigazione e alla prevenzione dell'impatto ambientale delle infrastrutture aeroportuali sugli ecosistemi circostanti, data l'ampiezza e la complessità delle realtà gestite da ADR, è stato realizzato e costantemente adeguato un articolato sistema di "valutazione degli impatti ambientali" degli aeroporti romani. Tale sistema consente, attraverso una struttura articolata di KPI (per ciascuna matrice ambientale: acqua, aria, sottosuolo, rifiuti e rumore), di verificare il rispetto della normativa e di monitorare gli impatti ambientali connessi all'attività aeroportuale. Inoltre, ADR ha elaborato e continua a sviluppare costantemente un Piano di Monitoraggio Ambientale che prevede la misurazione capillare e analitica delle principali matrici ambientali. Il monitoraggio contribuisce ad assicurare il rispetto rigoroso di tutti i parametri previsti dalla normativa di riferimento e ad attivare le azioni necessarie per il miglioramento continuo dei processi, verificandone costantemente l'efficacia e valutando la necessità di ulteriori interventi.

With specific reference to the mitigation and prevention of the environmental impact of airport infrastructure on the surrounding ecosystems, and taking into account the size and complexity of the facilities managed by ADR, a comprehensive Environmental Impact Assessment system has been created for Rome's airports and is constantly updated. This system makes it possible, through an articulated structure of KPIs (for each environmental matrix: water, air, subsoil, waste and noise), to verify compliance and monitor the environmental impact of the airport's activities. In addition, ADR has developed an Environmental Monitoring Plan, which is constantly being developed and updated, to ensure an accurate and analytical measurement of key environmental matrices. Monitoring helps to ensure strict compliance with all the parameters required by the relevant laws and regulations, and to activate the actions necessary for continuous improvement of processes, constantly reviewing their effectiveness and assessing the need for additional action.

Sul fronte della tutela delle principali matrici ambientali, ADR adotta ormai da tempo un approccio circolare nella gestione dei processi e in generale delle proprie attività. Nel 2023 ADR ha avviato a impianti di recupero la quasi totalità dei rifiuti prodotti grazie alla differenziazione e al corretto conferimento. 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.

Dati gli elevati livelli di recupero conseguiti, ADR si è attivata per realizzare progetti più specificamente di economia circolare con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuti prodotti e di migliorarne la differenziazione e il recupero: presso le "preparation area" ubicate nei terminal prima dei security check-point, una segnaletica ad hoc guida i passeggeri nell'individuare gli oggetti non ammessi in cabina e nella corretta differenziazione dei vari elementi di scarto all'interno dei cestini, dei contenitori svuota liquidi integrati negli arredi e all'interno delle macchine compattatrici degli imballaggi in plastica e alluminio.

In terms of protecting key environmental matrices, ADR has long adopted a circular approach to the management of its processes and activities in general. In 2023, ADR delivered almost all of the waste it produced to recovery plants, after accurate and proper segregation. This was made possible by the implementation of a door-to-door waste collection system at the terminals and the use of ad-hoc pricing to reward virtuous behaviour.

ADR achieved significant levels of waste recovery and has therefore also taken steps towards more specific projects in the field of the circular economy, with the aim of reducing the amount of waste produced and improving sorting and recovery. The 'preparation areas', located in the terminals before the security check-points, have been equipped with ad hoc signs to guide passengers in identifying the items that are not permitted on board the aircraft and in sorting them correctly into the built-in bins for solid and liquid waste or into the compactors for plastic and aluminium packaging.

Aeroporti di Roma, inoltre, porta avanti questi obiettivi con uno spirito collaborativo volto all'innovazione sostenibile:

- la creazione di un ecosistema aperto (Open Innovation) volto a coinvolgere, nella creazione di progetti innovativi, startup e PMI, università e altre Corporate che condividono i principi alla base della trasformazione digitale e ambientale di ADR. Il programma annuale "Runway to the Future" è un esempio tangibile dell'impegno di ADR nel favorire l'innovazione sia internamente che a livello globale;
- le partnership strategiche con i grandi player nazionali come Enel, Eni, Terna, Hera, Gruppo Ferrovie dello Stato, Leonardo, PwC, con l'obiettivo di proiettare il sistema aeroportuale verso una visione innovativa volta a favorire la transizione degli scali della Capitale a smart hub energetici, innovativi e sostenibili.

Con l'obiettivo di creare valore sul piano economico, sociale e ambientale, nel corso degli anni ADR ha progressivamente integrato l'impegno verso i temi della sostenibilità all'interno del proprio modello di business, dotandosi parallelamente di strumenti di monitoraggio e di autovalutazione sempre più consolidati, volti al controllo sistematico e al contenimento dell'impronta ambientale del "Sistema Aeroportuale".

Aeroporti di Roma also pursues these objectives with a spirit of collaboration aimed at sustainable innovation:

- *the creation of an open ecosystem (Open Innovation) aimed at creating innovative projects also involving start-ups and SMEs, universities and other corporations that share the principles underlying ADR's digital and environmental transformation. The annual 'Runway to the Future' programme is a tangible example of ADR's commitment to fostering innovation both internally and globally;*
- *strategic partnerships with major national players such as Enel, Eni, Terna, Hera, Gruppo Ferrovie dello Stato, Leonardo, and PwC, with the aim of projecting the airport system towards an innovative vision aimed at promoting the transformation of Rome's airports into smart, innovative and sustainable energy hubs.*

Over the years, with the aim of creating economic, social and environmental value, ADR has progressively integrated its commitment to sustainability into its business model, equipping itself with increasingly established monitoring and self-assessment tools to systematically control and limit the environmental footprint of the 'Airport System'.

Già nel 2020 ADR aderisce, in qualità di membro fondatore, al Global Compact Network Italia dell'ONU, una delle maggiori piattaforme internazionali sulla sostenibilità, confermando anno dopo anno la propria presenza e partecipazione in qualità di membro fondatore. Ispirandosi agli SDGs (Sustainable Development Goals) e alle linee guida definite dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, Aeroporti di Roma ha redatto il proprio Piano di Sostenibilità, attraverso il quale si impegna tenacemente e con costanza a pianificare, avviare e attuare, in tutte le aree della propria attività, una serie di numerosi e ambiziosi progetti.

Il Piano di Sostenibilità è il principale strumento per l'implementazione della politica di sostenibilità di ADR che pone al centro il tema della transizione verso uno sviluppo sostenibile e ne fa il fulcro del sistema aeroportuale romano. Il documento è caratterizzato da un forte commitment: coinvolge l'intero management di Aeroporti di Roma, viene condiviso con il vertice aziendale e illustrato periodicamente nelle sue parti al Consiglio di Amministrazione.

Il Piano di Sostenibilità di Aeroporti di Roma si articola in tre macroaree - Persone, Sviluppo e Ambiente - in una strategia di azione che coniuga in modo sinergico la salvaguardia ambientale, lo

Back in 2020, ADR was one of the founding members of the UN Global Compact Network Italy, one of the most important international platforms for sustainability, and has been very active in it ever since. Inspired by the Sustainable Development Goals (SDGs) and the guidelines set by the United Nations General Assembly, Aeroporti di Roma has drawn up its own Sustainability Plan, through which it is firmly and persistently committed to planning, launching and implementing a series of ambitious projects, in all areas of its business.

The Sustainability Plan is the main tool for implementing ADR's sustainability policy, which focuses on the transition towards sustainable development and places it at the heart of Rome's Airport System. The Plan is the expression of a very strong commitment, as it involves the entire senior management of Aeroporti di Roma, is shared with all executives and is regularly presented to the Board of Directors.

Aeroporti di Roma's Sustainability Plan covers three macro areas - People, Development and Environment - within a strategy of strategy that synergistically combines environmental protection, local and national development under the banner of innovation, and constant dialogue with the communities that are part

sviluppo locale e nazionale all'insegna dell'innovazione, e il costante dialogo con le comunità che fanno parte dell'ecosistema di ADR. Attraverso la propria partecipazione fattiva e il coinvolgimento attivo del territorio ADR promuove con regolarità iniziative culturali e di riqualifica e tutela ambientale, creando anche all'esterno consapevolezza sulle tematiche della sostenibilità. Inoltre, in una logica di interazione continua con gli stakeholder, attraverso tavoli periodici con le istituzioni, l'azienda mantiene vivo il confronto con le comunità e ne recepisce le principali esigenze, rinnovando costantemente il proprio impegno ad agire a beneficio dei cittadini e del territorio.

Al fine di favorire una rapida riduzione delle emissioni climalteranti e di raggiungere l'importante traguardo "Net Zero Carbon" al 2030, con 20 anni di anticipo rispetto agli obiettivi degli altri aeroporti europei, ADR sta portando avanti numerose iniziative e investimenti nella direzione di rendere gradualmente gli scali capitolini indipendenti dalle fonti fossili, sviluppando così il concetto Smart Energy Airport del futuro che massimizza la produzione di energia da fonti rinnovabili riducendo le emissioni di carbonio sia dirette che indirette. L'obiettivo è anche sostanziato dall'ottenimento della certificazione ACA Level 4+

of ADR's ecosystem. Through its active participation and engagement with the local communities, ADR regularly promotes cultural and environmental regeneration and protection initiatives, as well as raising awareness of sustainability issues. In addition, in a logic of continuous interaction with stakeholders, the company regularly holds round tables with institutions to maintain a lively dialogue with communities and to identify their key needs, constantly renewing its commitment to operate for the benefit of citizens and the local area.

In order to promote a rapid reduction of greenhouse gas emissions and to reach the ultimate goal of 'Net Zero Carbon' by 2030, 20 years ahead of other European airports, ADR is pursuing numerous initiatives and investments to gradually make Rome's airports independent of fossil fuels, thus developing the concept of the Smart Energy Airport of the Future, which requires maximising energy production from renewable sources and reducing both direct and indirect carbon emissions. This is also reflected in the ACA Level 4+ Transition certificate, an important recognition in the field of climate change and decolonisation, which ADR was the first in Europe and the third worldwide to receive. Airport Carbon Accreditation (ACA) is a certification programme from ACI Europe (Airports

Transition, come primi in Europa e terzi a livello mondiale ad ottenere questo importante riconoscimento nell'ambito della lotta al cambiamento climatico e della decolonizzazione. La certificazione "Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe (Airports Council International), è un sistema di accreditamento che si basa su sette livelli (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition e Level 5) e che ha l'obiettivo di monitorare e ridurre le emissioni dirette e indirette di CO₂.

ADR inoltre, per favorire e accelerare la riduzione delle emissioni di CO₂ ha promosso il Patto per la Decarbonizzazione del settore del trasporto aereo, un osservatorio che raggruppa player industriali, stakeholder istituzionali, associazioni e rappresentanti del mondo accademico per definire una roadmap che renda compatibile lo sviluppo della connettività con la tutela dell'ambiente, supportando la transizione e la decarbonizzazione del settore entro il 2050.

Council International) based on seven levels (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition and Level 5) that aims to monitor and reduce direct and indirect CO₂ emissions.

In addition, in order to foster and accelerate the reduction of CO₂ emissions, ADR has promoted the Pact for the Decarbonisation of Air Transport, an observatory that brings together industrial players, institutional stakeholders, associations and representatives of academia to define a roadmap that reconciles the development of connectivity with environmental protection in order to support the transition and decarbonisation of air transport by 2050.

A corollario di ciò ADR ha sviluppato una coerente politica di Green Financing: a novembre del 2020 è stato emesso il primo Green Bond dal valore di 300 milioni di euro, che ha registrato una accoglienza estremamente favorevole da parte del mercato; nell'aprile del 2021, è stato collocato invece da ADR il primo SLB (Sustainability Linked Bond) con cedole direttamente correlate agli obiettivi di sostenibilità. Si tratta di un sofisticato strumento di finanza sostenibile, innovativo e sfidante, che collega direttamente il costo del debito ai risultati di sostenibilità effettivamente raggiunti, in particolare l'emissione obbligatoria è collegata ai KPI che riguardano le emissioni dirette e indirette di CO₂. Nel corso del 2023 è stato inoltre emesso un nuovo SLB, a riaffermare la coerenza tra l'impegno di sviluppo sostenibile e la strategia di sustainable financing di Aeroporti di Roma.

La massima attenzione alla sostenibilità guida il Gruppo ADR anche nelle modalità di sviluppo infrastrutturale. Sin dalla fase di progettazione, le nuove costruzioni sono concepite secondo i più elevati standard di efficienza energetica, minimizzando il consumo delle risorse e del suolo. Questo approccio adottato da ADR nei riguardi dell'urbanizzazione del territorio è regolamentato severamente dai criteri di progettazione e costruzione

ADR has also developed a consistent Green Financing policy: in November 2020, ADR issued its first Green Bond (worth 300 million euro), which was very well received by the market; in April 2021, ADR placed its first SLB (Sustainability Linked Bond) with coupons directly linked to sustainability goals. It is a sophisticated, innovative and challenging sustainable finance instrument that links the cost of debt directly to the sustainability results actually achieved; in particular, the bond issued is linked to KPIs relating to direct and indirect CO₂ emissions. A new SLB was also issued in 2023 to reaffirm the consistency between Aeroporti di Roma's commitment to sustainable development and its sustainable financing strategy.

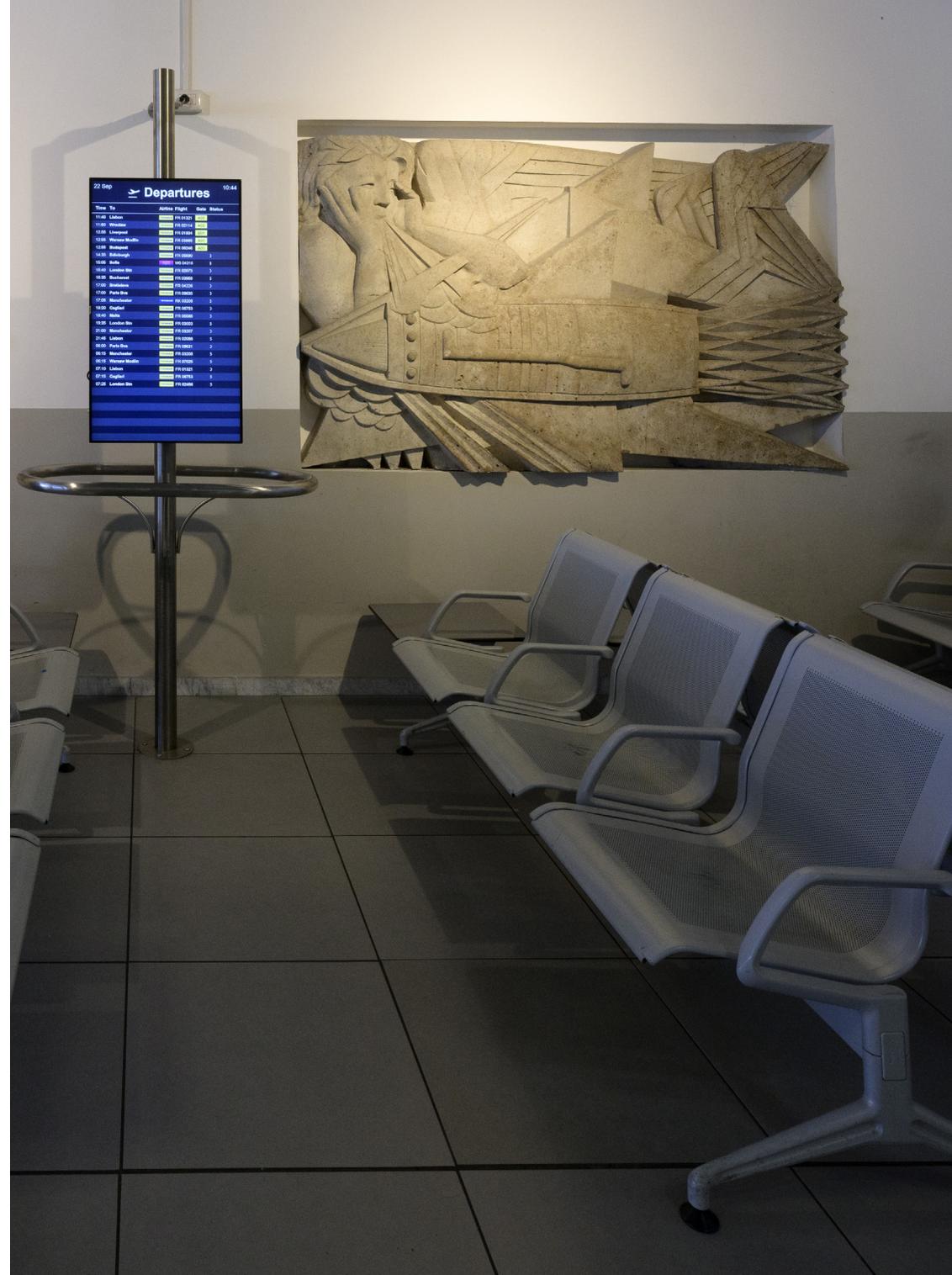
The ADR Group also pays the utmost attention to sustainability in the development of its infrastructure. New buildings are designed to the highest energy efficiency standards at the design stage, to minimise the use of resources and land. ADR's approach to urbanisation is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by the LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) and BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) certification mechanisms, to which ADR has voluntarily subscribed, and which impose a series of constraints

imposti dalle Certificazioni LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) e BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), alle quali ADR ha aderito in modo volontario e che impongono il rispetto di una serie di vincoli e prescrizioni tanto stringenti quanto virtuose.. Presso lo scalo di Ciampino, il Terminal di Aviazione Generale, dedicato ai voli privati luxury e business, a seguito della ristrutturazione profonda che ha riguardato gli aspetti sia architettonici che impiantistici e funzionali, è stato certificato LEED GOLD. Specifica attenzione è stata posta agli aspetti energetici con l'installazione di un sistema fotovoltaico in copertura e con l'adozione di un sistema integrato di strategie per il risparmio idrico.

Un altro elemento fondamentale della gestione ambientale è il risparmio energetico. L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2023, dal mantenimento per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo l'aggiornamento della norma ISO 50001:2018, posizionando ADR tra i primi ad ottenere la certificazione secondo la nuova norma del 2018.

and requirements that are as stringent as they are virtuous. At Ciampino Airport, the General Aviation Terminal, dedicated to private luxury and business flights, has been awarded the LEED GOLD certificate after a comprehensive renovation that covered architectural, plant and functional elements. A special focus was placed on energy, with a photovoltaic system installed on the roof and an integrated system of water-saving strategies.

Another key element of environmental management is energy saving. In 2023, ADR once again confirmed its ongoing commitment to improving energy efficiency by obtaining the renewal of its Energy Management System certificate to the updated ISO 50001:2018 standard for both of its airports, making ADR one of the first to be certified to the new 2018 standard.



RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

AWARDS AND CERTIFICATIONS

Nel corso del 2023 Aeroporti di Roma ha portato avanti diverse azioni volte al miglioramento dell'esperienza del passeggero sullo scalo di Ciampino proprio per rendere le strutture e i servizi erogati ai passeggeri sempre più innovativi, sostenibili e centrati sulla customer experience. Grazie a questo impegno, per il primo anno, l'ACI World (Airports Council International) - l'associazione internazionale che misura in modo indipendente, attraverso interviste ai viaggiatori, la qualità percepita in oltre 300 aeroporti in tutto il mondo - ha assegnato allo scalo di Ciampino il riconoscimento "Best Airport Award" come miglior aeroporto in Europa tra i 5 e i 15 milioni di passeggeri.

In 2023, Aeroporti di Roma undertook several actions to improve the passenger experience at Ciampino Airport precisely in order to render passenger facilities and services increasingly innovative, sustainable and customer-focused. Thanks to these efforts, for the first time, ACI (Airports Council International) World – the international association that measures independently the perceived quality of more than 300 airports worldwide through interviews with travellers – awarded Ciampino Airport the 'Best Airport Award' among European airports serving between 5 and 15 million passengers.

PLUGANDPLAY

FUTURE
TRAVEL
EXPERIENCE



Sempre 2023, Aeroporti di Roma ha ricevuto il "Plug and Play Corporate Innovation Award" come migliore Corporate partner a livello globale in ambito Travel&Hospitality, per l'impegno a promuovere le iniziative di open innovation e a costruire l'"aeroporto del futuro".

In occasione del Future Travel Experience EXPO EMEA di Dublino, ADR nel 2023, ha ricevuto il premio "FTE Airport Transformation Power List" a livello EMEA, per aver sviluppato un modello operativo che favorisce la diffusione della cultura dell'innovazione in azienda, garantendo lo sviluppo di un network ("airports for innovation") per guidare la collaborazione con startup e partner di open innovation, e individuando progetti di innovazione attraverso lo scouting delle best practices aziendali e delle nuove tecnologie abilitanti.

Also in 2023, Aeroporti di Roma received the 'Plug and Play Corporate Innovation Award' as the best global corporate partner in the Travel & Hospitality sector, for its commitment to promoting open innovation initiatives and building the 'airport of the future'.

Still in 2023, at the Future Travel Experience EXPO EMEA in Dublin, ADR was awarded the 'FTE Airport Transformation Power List' at EMEA level for developing an operating model that promotes a culture of innovation within the company, ensuring the development of an 'airports for innovation' network to drive collaboration with start-ups and open innovation partners, and identifying innovation projects by scouting corporate best practices and new enabling technologies.

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 italiana.

Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2023.

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 nell'anno 2023;
- nella quarta colonna è indicato il target per il 2024.

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

The Service Charter is structured according to the guidelines of ENAC and the reference scheme defined in cooperation with other Italian airport management companies.

The Service Charter presents quality indicators measuring the main characteristics of the service for 2023.

The tables below show:

- *in the first column, indicators measuring **the degree of passenger satisfaction** (e.g. perception of the security control service for persons and hand luggage) or **the level of service provided** (e.g. waiting time on board for the first passenger to disembark);*
- *in the second column, the element by which the individual indicator is measured;*
- *the third column shows **the level of service** achieved in the year 2023;*
- *the fourth column shows the target for 2024.*

Assets fully or partially guaranteed by third parties are highlighted in green.



	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</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>	94,0%	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>	94,7%	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>	75,1%	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>	0,07‰	0,6‰

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile <i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	15'26"	18'
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile <i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>	20'34"	23'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>	3'37"	4'

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

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

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,4%	90%	
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,9%	90%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,9%	92%
Comfort nella permanenza in aeroporto <i>Comfort while staying at the airport</i>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,4%	87%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,5%	91%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	90,4%	88%	
Servizi aggiuntivi <i>Additional services</i>	Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of the level of Wi-Fi connectivity within the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	85,6%	84%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	78,3%	80%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the bars opening hours and he opening hours of the airport</i>	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree <i>percentage flights of arriving/ departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	100%	99%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori ove presenti <i>Perception of the suitability of smocking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	81,6%	80%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/percentage quality/prices of shops and kiosks</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	79,5%	80%	
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability/percentage quality/prices of bars and restaurants</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	85,4%	82%	
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	81,4%	80%	
Informazione alla clientela <i>Information services</i>	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to use and up-to-date website</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	87,3%	86%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,1%	93%	

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,0%	93%	
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,3%	92%	
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,2%	90%	
Servizi sportello/varco <i>Counter/gate services</i>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,8%	85%
Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	tempo di coda nel 90% dei casi <i>queue time in 90% of cases</i>	10'31"	15"	

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	96,4%	95%	
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	tempo nel 90% dei casi <i>time in 90% of cases</i>	4'31"	6'30"	
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,0%	92%	
Integrazione modale <i>Modal integration</i>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,8%	91%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	87,0%	85%

DATI DI QUALITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

QUALITY DATA FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Efficienza dei servizi di assistenza <i>Efficiency of assistance services</i>	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	1'33"	5'
	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 <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>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'26"	10'
	Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	3'15"	3'30"
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	4'22"	6'30"

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>		Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	percentuale PRM soddisfatti	100%	98%		Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	100%	99%
<i>Personal safety</i>	<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>				<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti	100%	98%					
	<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>							
Informazioni in aeroporto	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	99%	99%	Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	99%
<i>Information at the airport</i>	<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>			<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests</i>	<i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</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	99%	99%		Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,02%
	<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 / instructions</i>			<i>Comfort in airport</i>	<i>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM</i>	<i>percentuale PRM soddisfatti</i>	<i>100%</i>	<i>98%</i>
					<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2023 <i>Performance 2023</i>	Obiettivi 2024 <i>Target 2024</i>	
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%	
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%	
Aspetti relazionali e comportamentali <i>Relational and behavioural aspects</i>	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%





GUIDA ALL'AEROPORTO AIRPORT GUIDE

20
24

Di seguito si riportano i principali servizi presenti sullo scalo con operatività in condizioni normali.

Per maggiori informazioni si invita a contattare direttamente il servizio o consultare il sito ADR www.adr.it.

The main services present at the airport with operations under normal conditions are shown below.

For further information, please, contact the service directly or check the ADR website www.adr.it.

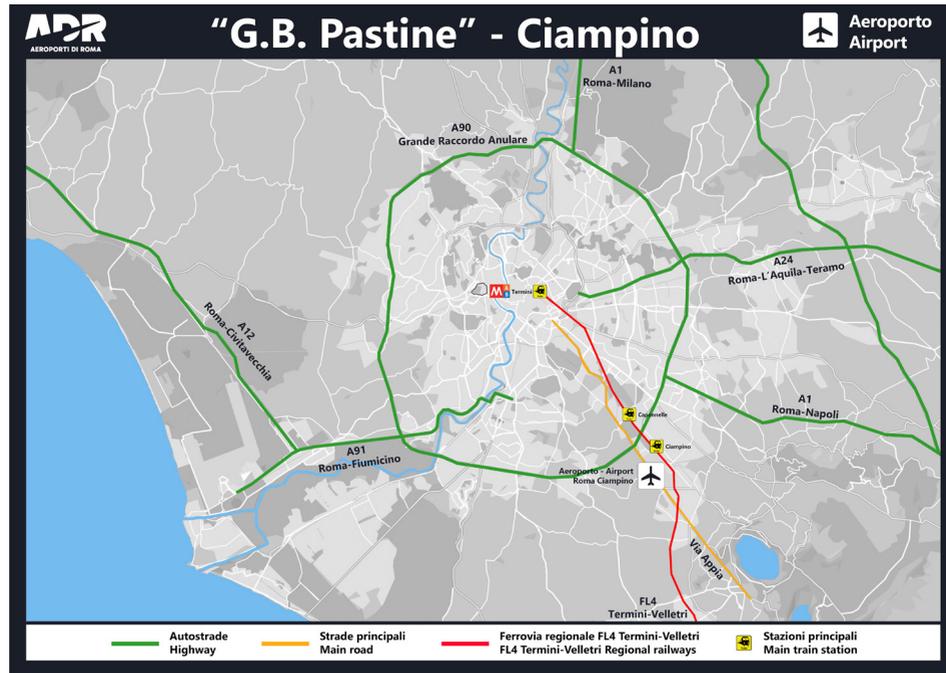
INDICE

INDEX

- 58 VIE D'ACCESSO**
ACCESS ROUTES
- 59 MAPPA DELL'AEROPORTO**
AIRPORT MAP
- 66 MAPPA DEL TERMINAL**
TERMINAL MAP
- 68 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE**
GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS
- 78 SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE**
DIGITAL AND E-COMMERCE SERVICES
- 80 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA**
GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS
- 82 PUNTI RISTORO**
RESTAURANTS/BARS
- 84 NUMERI UTILI**
USEFUL NUMBERS
- 86 AUTONOLEGGI**
RENT A CAR
- 87 COMPAGNIE AEREE**
AIRLINES
- 87 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**
CONSUMER ASSOCIATIONS
- 90 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**
COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

VIE D'ACCESSO

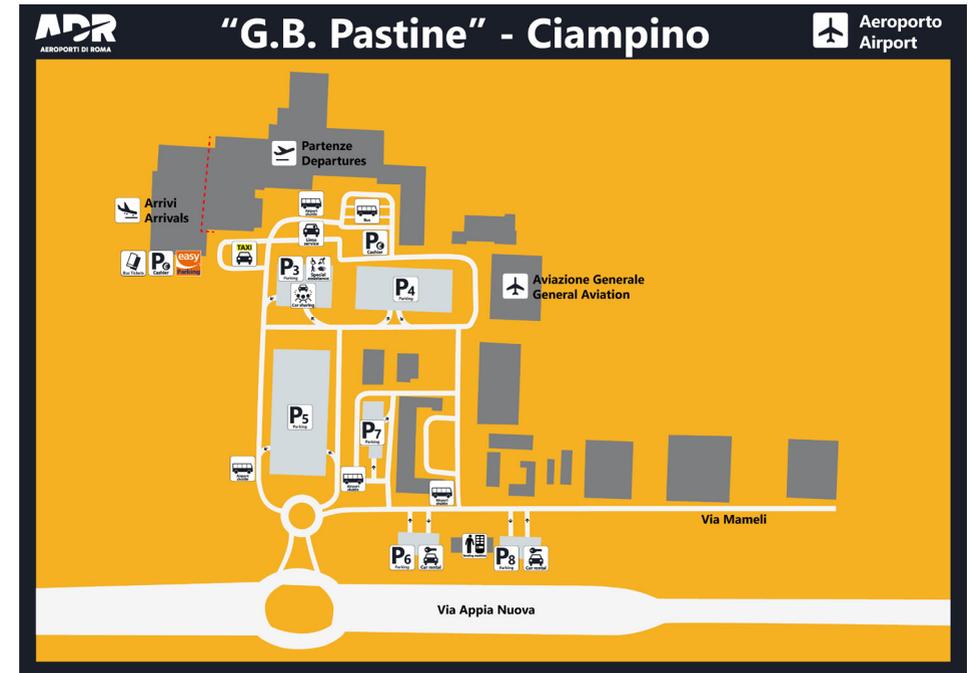
ACCESS ROUTES



A1= autostrada Milano-Napoli /
Milan-Naples highway

MAPPA DELL'AEROPORTO

AIRPORT MAP



COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

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

- Terminal Partenze: aperto 24h;
- Terminal Arrivi: aperto dalle ore 6:00 alle ore 24:00.

L'aeroporto di Ciampino è situato sulla via Appia nuova, a soli 15 km dal centro di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete stradale. Per chi proviene da Roma: via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dall'aeroporto di Fiumicino: Autostrada Fiumicino/Roma - Grande Raccordo Anulare direzione via Appia nuova > via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dalle autostrade: uscita Roma Sud > Grande Raccordo Anulare > via Appia nuova direzione Castelli Romani. L'aeroporto G.B. Pastine è un vero e proprio city airport dedicato principalmente al traffico low cost, al traffico merci dei corrieri espresso e al traffico privato dell'Aviazione Generale. Chi accede dalla via Appia Nuova seguendo le indicazioni "Ciampino" raggiunge tutti i parcheggi a pagamento dell'aeroporto. I soli soggetti autorizzati cioè taxi, NCC, bus e veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine - possono raggiungere la "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) che affianca il Terminal. La zona è controllata da un sistema automatico di rilevamento elettronico.

The Ciampino airport service hours are the following:

- *departures: open 24h;*
- *arrivals: open from 6:00 am to 12:00 pm.*

The Ciampino airport is located in via Appia nuova, only 15 km far from Rome's centre and it can be reached by taxi, train and bus, or by car on the road network. For people coming from Rome: via Appia nuova, in the direction to Castelli Romani. For people coming from Fiumicino airport: Fiumicino/Roma Highway - Grande Raccordo Anulare in the direction to via Appia nuova > via Appia nuova in the direction to Castelli Romani. For people coming from highways: Roma Sud Exit > Grande Raccordo Anulare > via Appia nuova in the direction to Castelli Romani. The G.B. Pastine airport is an authentic city airport, mainly involving low cost traffic, express couriers' freight traffic and General Aviation's private traffic.

Coming from Via Appia Nuova, follow the signs for 'Ciampino' to get to all the paid car parks at the airport. Only authorised persons, i.e., taxis, rental cars with driver (NCC), buses and authorised law enforcement vehicles, may enter the Limited Traffic Zone (ZTL) that runs alongside the Terminal.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

TAXI

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

- dall'aeroporto di Fiumicino all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 52,00;
- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 31,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 36,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 31,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni all'interno del Comune di Roma.

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

<https://romamobilita.it/it/muoversiaroma/muoversi-taxi>

TAXI

They can be found at the arrival Terminal. Use only white authorized cars with a taximeter. Fixed fees (per ride and not per passenger) for some destinations, including all surcharges:

- *from Fiumicino airport to Ciampino airport and vice versa: € 52.00;*
- *from inside of the Aureliane Walls to Ciampino airport and vice versa: € 31.00;*
- *from Tiburtina railway station to Ciampino airport and vice versa: € 36.00;*
- *from Ostiense railway station to Ciampino airport and vice versa: € 31.00. Taximeter cost applies for other destinations within the Rome Municipal area.*

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

For further information:

<https://romamobilita.it/en/moving-rome>

TRENO

Collegamento ferroviario da Roma Termini a Ciampino dalle 5:42 alle 22:42 con un tempo di percorrenza medio di 15 minuti. Dalla stazione di Ciampino si raggiunge l'aeroporto, senza fermate intermedie, con un collegamento via bus (frequenza di 30 minuti e un tempo di percorrenza medio di 10 minuti).

Per informazioni: www.trenitalia.com

AUTONOLEGGIO

Gli uffici delle società di autonoleggio e il relativo parcheggio sono in Via Mameli vicino al parcheggio P6 e al P8, raggiungibili con la navetta aeroportuale, la cui fermata è di fronte al terminal.

CAR SHARING

Presso il parcheggio P5 sono disponibili 22 stalli riservati al servizio.

Tramite le APP Enjoy e Share Now è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio.

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

TRAIN

Railway connection from Roma Termini station to Ciampino station, from 5:42 am to 10:42 pm with average journey time of 15 minutes. From Ciampino station, the airport can be reached by bus with no intermediate stops (every 30 minutes, with an average journey time of 10 minutes). For further information: <https://www.trenitalia.com/en.html>

CAR RENTAL

The offices of car rental companies and their car park are in Viale Mameli, close to P6 and P8 car park, which can be reached by the shuttle, stopping in front of the terminal.

CAR SHARING

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

AUTOBUS

ATRAL

Ciampino Stazione Ferroviaria - Ciampino aeroporto.

<https://www.atral-lazio.com/#ciampino>

ROME AIRPORT BUS

www.romeairportbus.com

06.7130531 - 06.71305377

Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

SIT BUS SHUTTLE

www.sitbusshuttle.com

Ciampino aeroporto - Roma centro

TERRAVISION

www.terravision.eu

06.97610632

ATAC

www.atac.roma.it

+39 06.46951

La linea ATAC 720 collega l'aeroporto con la fermata della metro B Laurentina. La linea ATAC 520 collega l'aeroporto con la fermata della metro A Cinecittà; la linea è attiva tutti i giorni, festivi compresi, dalle 5:30 alle 23:30.

BUSES

ATRAL

Ciampino Railway Station - Ciampino airport

<https://www.atral-lazio.com/#ciampino>

ROME AIRPORT BUS

www.romeairportbus.com

06.7130531 - 06.71305377

Termini Railway Station - Ciampino airport

SIT BUS SHUTTLE

www.sitbusshuttle.com

Ciampino airport - Rome city centre

TERRAVISION

www.terravision.eu

06.97610632

ATAC

www.atac.roma.it

+39 06.46951

The ATAC line 720 connects the airport with the metro station B Laurentina. The ATAC 520 line connects the airport with the metro stop A Cinecittà; the line is active every day, including holidays, from 5:30 am to 11:30 pm.

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

CIAMPINO AIRLINK

Ciampino Airlink è la nuova modalità di servizio treno + bus che collega direttamente l'aeroporto internazionale di Ciampino G.B. Pastine con la stazione di Roma Termini, l'area dei Castelli Romani (linee FL4 Velletri, Albano, Frascati), e del Sud del Lazio (linea FL6 per Cassino). <https://www.trenitalia.com/it/treni-regionali/lazio/ciampino-airlink.html>

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Il servizio di noleggio auto con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC (noleggio con conducente) è effettuato da vetture, generalmente di colore scuro, cui vengono applicate tariffe variabili in base alla destinazione.

Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

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

CIAMPINO AIRLINK

Ciampino Airlink is the new train + bus service that directly connects Ciampino G.B. Pastine international airport with Roma Termini station, the Castelli Romani area (lines FL4 Velletri, Albano, Frascati), and southern Lazio (line FL6 to Cassino).

<https://www.trenitalia.com/en/services/ciampino-airlink.html>

RENTAL WITH DRIVER

The rental service with driver, identified by the NCC acronym, performed by cars that are normally dark in colour, has variable fees depending on the destination. Service must be requested in advance.

PARCHEGGI

Sono disponibili 1.020 posti auto, di cui 26 dedicati ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità, con 6 casse (1 presidiata, 5 automatiche).

I posti auto sono suddivisi in vari parcheggi scoperti nel piazzale di fronte al terminal partenze/arrivi con i primi 15 minuti di sosta gratuiti al P3, P4 e P7 e 60 minuti al P6.

Le casse automatiche e l'Assistenza Clienti consentono il pagamento in tutte le modalità, mentre nelle colonnine di uscita dei parcheggi P3, P4, P5 e P6 è possibile pagare tramite carta di credito e bancomat, oltre che con Telepass, con addebito diretto sul conto.

I parcheggi riservati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta sono gratuiti e disponibili al P3 e P7; è possibile contattare tutti i giorni l'assistenza clienti 24 ore su 24 premendo il pulsante di chiamata sulle colonnine di ingresso e uscita e alle casse automatiche.

I parcheggi sono davanti al terminal, raggiungibili dalla via Appia Nuova, seguendo le indicazioni "Ciampino".

CAR PARKS

There are 1,020 parking spaces, where 26 dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility, with 6 check-out counters (1 manned, 5 automatic).

The parking spaces are divided into several uncovered car parks in the forecourt in front of the departures/arrivals terminal with the first 15 minutes free parking at P3, P4 and P7 and 60 minutes at P6.

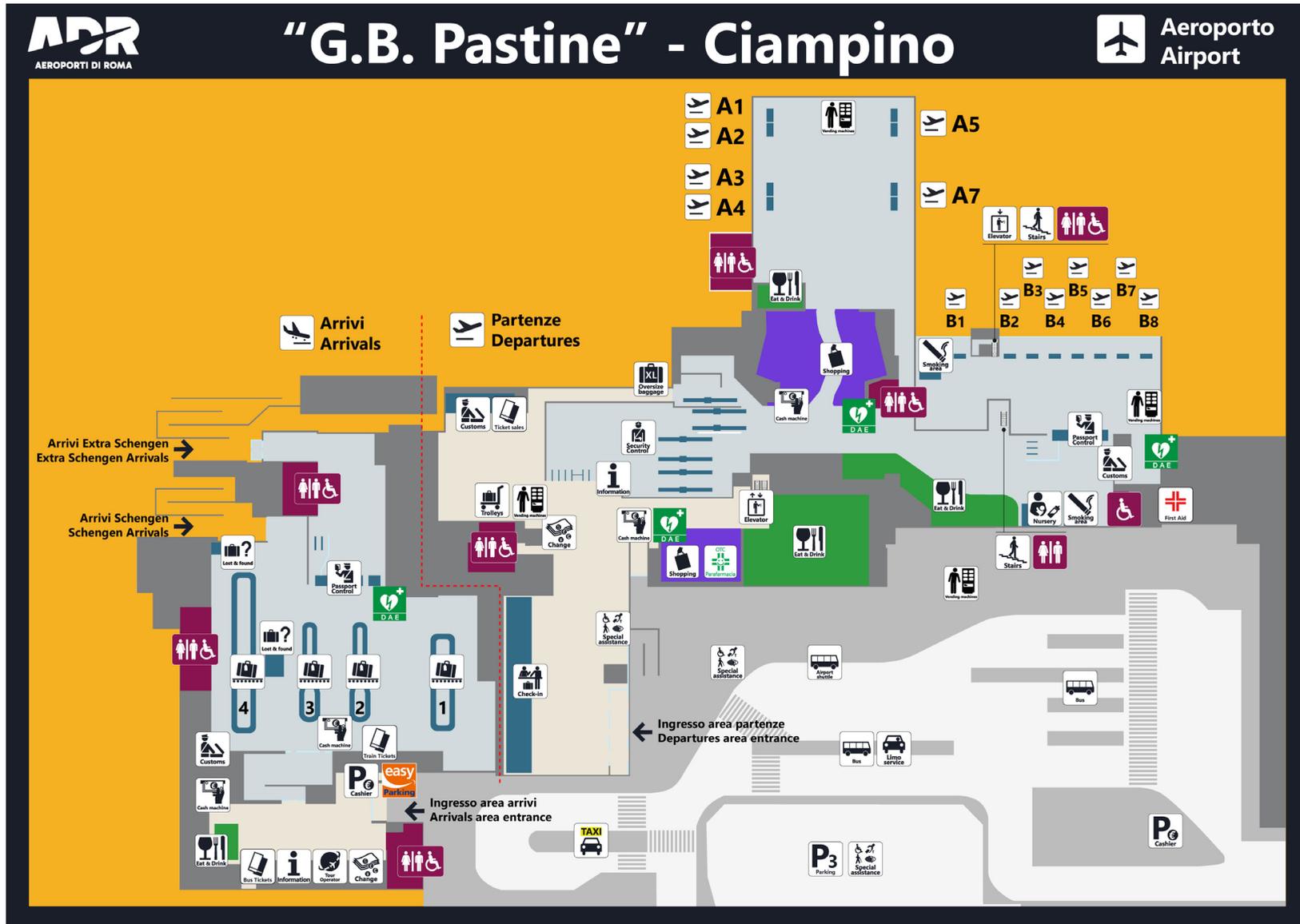
The automatic cash machines and Customer Service allow for all payment methods, while at the exit points of the P3, P4, P5 and P6 car parks it is possible to pay by credit card and debit card, as well as by Telepass, with direct debit from the account.

Parking spaces dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility are available for free of charge and available at P3 and P7; contact the customer service 24/7 by pressing the calling button on the entrance and exit columns and at the automatic counters.

The car parks are in front of the terminal, they can be reached from via Appia Nuova by following the signs for 'Ciampino'.

MAPPA DEL TERMINAL

TERMINAL MAP



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

ORARIO DI APERTURA TERMINAL

Terminal Partenze: aperto H24 (in orario notturno, dalle 23:00 alle 04:00, esclusivamente per i passeggeri muniti di titolo di viaggio valido per le successive 24 ore).

BANCO INFORMAZIONI

Il banco informazioni è presente in area partenze. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, dei check-in, dei parcheggi. Inoltre, in aerostazione sono disponibili le informazioni sui diritti del passeggero (Regolamento (CE) 261/2004 e Regolamento (CE) 1107/2006) fruibili su opuscoli, cartelli, totem e poster interattivi che si possono trovare nelle diverse aree dei terminal al fine di informare il passeggero sulle tutele in caso di disservizi quali il negato imbarco, la cancellazione o il ritardo prolungato del volo, la ritardata consegna, la perdita o il danneggiamento del bagaglio e sui diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Si possono trovare anche informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aeromobili, sulla normativa nazionale in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo, suggerimenti di varia

TERMINAL OPENING HOURS

Departures Terminal: open H24 (during the night, from 23:00 to 04:00, only for passengers with a ticket valid for the next 24 hours).

INFORMATION DESK

The information desk is located in the departures area.

Travellers can ask for information about the status of their flight, about check-in, car parks.

In addition, information on passenger rights (Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006) is available in the terminal and can be found on brochures, signs, totems, and interactive posters in the various terminal areas in order to inform passengers on their protection in the event of inefficiencies such as denied boarding, flight cancellation or long delay, delayed delivery, lost or damaged baggage and on the rights of passengers with disabilities or reduced mobility.

You can also find information on the aircraft security control system, national legislation on strikes in the air transport sector, tips of various kinds and the contact details of ENAC's Territorial Directorate.

natura e i recapiti dell'Enac Direzione Territoriale.

Sempre relativamente alla tutela dei diritti dei passeggeri, ADR (Alternative Dispute Resolution) prevede quanto segue: i passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

TEMPI PER CHI PARTE

In ogni caso (check-in tradizionale, web check-in, bagaglio da spedire o solo bagaglio a mano), è consigliabile arrivare due ore prima della partenza sia per i voli nazionali, sia per i voli internazionali. 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 ad anni 14 potranno fruire dei varchi elettronici.

USCITE D'IMBARCO

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

Also with regard to the protection of passengers' rights, ADR (Alternative Dispute Resolution) foresees the following: passengers who have suffered disservice as a result of violations of Regulation (EC) No 261/2004 for cases of denied boarding, cancellation or long delay of flights, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for sanctioning purposes only.

TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

In any case (traditional or web check-in, hold or hand luggage), it is recommended to arrive two hours before the departure both for domestic and international flights. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland who are in possession of an e-passport and who are 14 years of age or older will be able to use the electronic gates.

GATES

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

DOCUMENTI

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

PAESI DELL'AREA SCHENGEN

All'interno dei Paesi europei dell'area Schengen non è previsto il controllo del passaporto.

Fanno parte dell'area i seguenti Paesi: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna ed Isole Canarie, Svezia, Svizzera, Ungheria.

BAGAGLI

Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto. Inoltre, i

DOCUMENTS

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

SCHENGEN AREA COUNTRIES

Amongst European countries of the Schengen area check on passport is not needed.

This area includes the following countries: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Iceland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Czech Republic, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain and Canary Islands, Sweden, Switzerland, Hungary.

LUGGAGE

Passengers may not carry any items of unknown origin and contents. Moreover, passengers must never leave their luggage. It is forbidden to carry in any luggage the following materials: explosives,

passengers non devono mai separarsi dal proprio bagaglio.

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

LIQUIDI/FLUIDI

La normativa europea limita la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, ecc.).

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. Inoltre, 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 tamper-evident bag), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

weapons, ammunitions, fireworks, compressed gases, flammable liquids and solids, poisons and infectious substances, corrosive and oxidising materials, radioactive and magnetic materials, alarm devices, underwater torches with the battery inserted.

LIQUIDS/FLUIDS

European regulations restrict the possibility of carrying liquids in hand luggage (perfumes, creams, shaving foam, toothpaste, etc.).

These products must be kept in containers with a maximum capacity of 100 ml, inside a transparent, resealable bag with a maximum volume of one litre.

This must be presented separately from hand baggage at security checkpoints. In addition, liquids purchased in duty-free shops at an airport or on board an aircraft, sealed in a tamper-evident bag with a red border (STEB-security tamper-evident bag), containing proof of purchase (receipt, receipt), are allowed as hand luggage.

BAGAGLI A MANO

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

BAGAGLI DA STIVA

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

HAND LUGGAGE

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

These objects, detected by control systems, are withdrawn by employees at security.

HOLD LUGGAGE

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

AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

ASSISTENZA PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza del volo. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. In assenza della prenotazione, l'aeroporto farà del proprio meglio per fornire il servizio di assistenza, tuttavia potrebbe essere necessario un tempo di attesa più lungo con anche il rischio di un negato imbarco, da parte della compagnia aerea, per eventuali limitazioni di posti a bordo o di

CUSTOMS AND VAT REFUND

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

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

To receive assistance, the best thing is to request the services from the airline you are travelling with within 48 hours of flight departure.

Always arrive in the airport well in advance, at least 2 hours before expected flight departure. It is important for the passenger to have enough time to be accompanied inside the airport without having to rush or worry.

If you have no reservation, the airport will do its best efforts to provide you with assistance; however, you may have to wait for longer and may be denied boarding by the airline company due to possible limitations of seats on board or due to mobility aids not meeting the regulatory safety requirements.

ausili alla mobilità che potrebbero non rispondere ai requisiti di safety previsti dalla normativa.

Una volta giunti in aeroporto, il servizio di assistenza è attivabile direttamente dal Punto di accoglienza PRM presidiato dal personale ADR Assistance, presente nella hall partenze.

Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito www.adrassistance.it

PROGETTO AUTISMO

Viaggiare in aereo può essere un'esperienza particolare per le persone autistiche e il progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e delle società di gestione aeroportuale, fornisce raccomandazioni e suggerimenti agli accompagnatori per aiutare bambini e adulti autistici ad affrontare serenamente il percorso di viaggio. Per fornire un'assistenza adeguata e personalizzata e soddisfare i bisogni del singolo soggetto autistico, ADR Assistance affianca la famiglia e/o l'accompagnatore nella fase di preparazione e nei preliminari del viaggio aereo. Sul sito www.adrassistance.it è possibile scaricare la brochure informativa.

Once you get to the airport, you may activate the assistance service directly at the check-in desks, from ADR Assistance hospitality point for disabled or reduced mobility passengers in the departures area. This is manned by ADR Assistance personnel.

For further information check the website www.adrassistance.it

AUTISM PROJECT

Travelling by air can be a special experience for people with autism, and the 'Autism, travelling through the airport' project, devised by ENAC with the collaboration of sector associations and airport management companies, provides recommendations and suggestions to accompanying persons to help autistic children and adults face the journey serenely.

To provide adequate and customised assistance and meet the needs of the individual autistic person, ADR Assistance supports the family and/or companion during the preparation and preliminary stages of air travel.

An information brochure can be downloaded at www.adrassistance.it

PERCORSO E MAPPE TATTILI PER NON VEDENTI

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

CARE TO FLY

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

Si prenota chiamando il call center al numero: 06.65079090.

ROUTE AND TACTILE MAPS FOR BLIND PEOPLE

ADR realized a route to access main services (toilets, Police and Carabinieri posts, security checks, cafeterias, news-agent and tobacconist) located in the departures area.

For further information check the website www.adrassistance.it

CARE TO FLY

The 'Care to Fly' service is a door-to-door transport service exclusively for passengers with reduced mobility who have booked assistance services in the terminals. You can book by calling the call centre at the following number: 06.65079090.

PRONTO SOCCORSO ADR

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

In caso di necessità chiamare il numero: 06.6595 9350.

ANIMALI

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

FIRST AID ADR

The First Aid is open 24/7 all the days of the year. It deals with medical care management of emergencies and provides medical assistance to the airport population.

In case of need, call the emergency unit number: 06.6595 9350.

ANIMALS

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

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

SPORTELLO BANCOMAT

All'interno del Terminal sono disponibili sei sportelli bancomat.

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

AREE FUMATORI

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

ALTRI SERVIZI

Sono presenti servizi ristorazione:

- 4 snack bar (1 partenze landside, 2 partenze airside, 1 arrivi landside)
- piadineria/pizzeria/pokè (partenze airside)
- Mc Donald's (partenze landside e con servizio delivery presso punto partenze airside) e distributori di bibite/snack.

ATM

Six ATMs are available in the Terminal.

LUGGAGE TROLLEYS

The luggage trolley service is free.

SMOKING AREAS

There are two comfortable smoking areas available, equipped with powerful exhausters and charging stations in the departures area.

OTHER SERVICES

There are catering services:

- 4 snack bars (1 landside departures, 2 airside departures, 1 landside arrivals)
- piadineria/pizzeria/pokè (airside departures)
- Mc Donald's (landside departures and with delivery service at airside departure point) and drink/snack vending machines.

SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE

DIGITAL AND E-COMMERCE SERVICES

INTERNET WI-FI

Il servizio di accesso a internet per i passeggeri è offerto da Aeroporti di Roma ed è in linea con le best practice internazionali. Gli utenti possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete e navigare da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si attiva il Free Wi-Fi veloce fruibile senza l'installazione dell'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download.

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

INTERNET WI-FI

The Internet access service for passengers is provided by Aeroporti di Roma in line with the best international practices. Users can use the service free of charge and without restriction from any device during their stay in the airport.

To make access simply select 'Airport Free Wi-Fi' and after opening the welcome page, fast Free Wi-Fi is activated which can be used without installing the official App of Aeroporti di Roma 'Rome Airports' which allows you to reach the maximum download speed.

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

POSTAZIONE DI RICARICA

Sono disponibili 12 postazioni di ricarica. Presenti ulteriori postazioni di ricarica anche presso le sedute dell'area di imbarco A.

FAST TRACK

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

Il servizio è acquistabile online collegandosi a www.romeairports.com/ciampino_it o insieme al parcheggio in fase di prenotazione della sosta su <https://www.adr.it/parcheggi-ciampino>.

Il servizio fast track è gratuito per i minori di 12 anni accompagnati da un adulto.

EASY PARKING

Sul sito easy Parking, oltre all'ampia gamma di soluzioni per la sosta, è possibile associare anche l'acquisto del Fast Track.

www.adr.it/easyparking

CHARGING STATION

There are 12 charging stations. There are further charging stations in the seats area of gate A.

FAST TRACK

The dedicated Fast Track channel allows passengers easier, faster access through the security areas.

The service can be purchased online by going to www.romeairports.com/ciampino_it or together with the car park when booking your parking space at <https://www.adr.it/parcheggi-ciampino>.

The Fast Track service is free of charge for children under 12 accompanied by an adult.

EASY PARKING

In addition to the wide range of parking solutions, Easy Parking also offers you the opportunity to purchase the Fast Track service.

www.adr.it/easyparking

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

ORARIO DI APERTURA DEL TERMINAL

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

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

RITIRO BAGAGLI

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

ASSISTENZA BAGAGLI

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

CONTROLLO PASSAPORTI

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

TERMINAL OPENING HOURS

Terminal services are the following:
ARRIVALS: from 6:00 am to 12:00 am.

LUGGAGE CLAIM

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

LUGGAGE ASSISTANCE

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

PASSPORT CONTROL

After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland who are in possession of an e-passport and who are 14 years of age or older will be able to use the electronic gates.

Inoltre, potranno usufruire dei portali E-gates anche i passeggeri, in partenza e in arrivo, in possesso di CIE (Carta d'Identità Elettronica) italiane valide per l'espatrio e rilasciate in data successiva al 7 febbraio 2018 dalle competenti Autorità anagrafiche nazionali. L'utilizzo della CIE al varco elettronico è subordinato al compimento del 14° anno di età del passeggero e all'espatrio verso una delle seguenti destinazioni: Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Turchia.

www.poliziadistato.it

CONTROLLO DOGANALE

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

PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

In addition, departing and arriving passengers in possession of an Italian Electronic Identity Card (CIE) valid for expatriation and issued by the competent national authorities after 7 February 2018 will also be able to use the E-gates. The use of CIE at electronic gates is subject to the passenger being over 14 years of age and travelling to one of the following destinations: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Cyprus, Egypt (only organised trips for tourism), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (only organised trips for tourism), Turkey.

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CHECKS

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

TOURIST INFORMATION POINT

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

PUNTI RISTORO

RESTAURANTS / BARS

Partenze / Departures	Orario / Time	Particolarità* / Particularities
Bakery "Panella" (Landside)	4:00 - 21:00	
Fast food "McDonald's" (Landside)	7:00 - 22:00	
Bar/Street food/Healthy "Lavazza Caio Casa Maioli Just Poke" (Airside)	4:30 - 22:00	
Bar/Snack Pick	4:30 - 21:00	

Arrivi / Arrivals	Orario / Time	Particolarità* / Particularities
Bar/Snack Juice Bar	7:00 - 22:00 Gluten free	



*  Senza glutine / Gluten free

NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS

CENTRALINO AEROPORTO (ADR)

AIRPORT OPERATOR

06.65951 / (24h)

ENAC-DIREZIONE TERRITORIALE

*ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY
TERRITORIAL DIRECTORATE*

06.65953139 (8:00/15:30)

INFORMAZIONI SUI VOLI (ADR)

FLIGHT INFORMATION

06.65959515 (4:00 - 23:00)

Centralino / Switchboard

06.65951 (24h)

ASSISTENZA BAGAGLI

LOST & FOUND

Consulta S.P.A

06.65959226

(in concomitanza con l'arrivo dei voli)

(in conjunction with the flight arrivals)

Aviation Services S.p.A.

06 83394444

infobag@as-airport.it

(in concomitanza con l'arrivo dei voli)

(in conjunction with the flight arrivals)

CARABINIERI

06.65959215 (24h)

06.79340100 (24h)

AGENZIA DELLE DOGANE - RELAZIONI ESTERNE *CUSTOMS - EXTERNAL RELATIONS*

06.65959544 (24h)

GUARDIA DI FINANZA

06.79494340 (24h)

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA *POLICE*

06.65959444 (24h)

VIGILI DEL FUOCO *FIRE BRIGADE*

06.65959999 (24h)

UFFICIO OGGETTI SMARRITI *LOST PROPERTY OFFICE*

06.65959327

oggettirinvenuticia@adrsecurity.it

È possibile recarsi al Banco Informazioni dal lunedì alla domenica, dalle ore 4:00 alle ore 23:00.

Il mantenimento in aeroporto degli oggetti smarriti in area pubblica è previsto per un anno, in base alle norme del codice civile.

You can go to the Information Desk from monday to sunday, from 4 a.m. to 11 p.m.

The retention of objects lost in a public area has a duration of one year at the airport, according to the rules of the Civil Code.

PRONTO SOCCORSO *FIRST AID*

06.65959350 (24 h)

INFORMAZIONI FERROVIARIE *RAILWAY INFORMATION*

Trenitalia 892.021 (24h), costi della chiamata IVA inclusa: da rete fissa 54,9 centesimi di euro al minuto 30,5 centesimi di euro scatto alla risposta da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario. Dall'estero per contattare il call center si può utilizzare il nr. +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59.

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

SALA OPERATIVA PARCHEGGI **EASY PARKING** *EASY PARKING INFORMATION*

06.65953558 (24h)

06.65959411

AUTONOLEGGI

RENT A CAR

AUTOVIA

06.79341415

AVIS - BUDGET - MAGGIORE

06.79340195

EUROPCAR

06.79340387

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

06.79340616/095

DRIVALIA

06.79340802

06.79340718

LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO

06.65959475

RENT4U

06.86329220

SICILY BY CAR - AUTOEUROPA

06.79340689

SIXT

06.65959660/1/2

COMPAGNIE AEREE

AIRLINES

RYANAIR

www.ryanair.com

WIZZAIR

www.wizzair.com

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

CONSUMER ASSOCIATIONS

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.

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 the Ministry of Economic Development.*

ACU

02.6615411

ADOC

06.45420928

ALTROCONSUMO

02.668901

ASSOUTENTI

06.6833617

ADICONSUM

06.4417021

ADUSBEF

06.4818632/3

ASSOCONSUM

06.97611916/935

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

CODICI

06.55301808

CODACONS

892.007

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

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

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 DEL CONSUMATORE

06.77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239

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

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

LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

Potete inviare le vostre comunicazioni:

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

All suggestions, information requests and any complaints will be examined with extreme care and promptness.

You can send your messages:

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

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. Informativa ex art. 13 GDPR (Reg. UE 2016/679 GDPR): i dati forniti saranno trattati da Aeroporti di Roma, titolare del trattamento, al solo scopo di dare una risposta alla richiesta ricevuta. L'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo dpo@adr.it. Una informativa completa è disponibile su [Privacy Parla con noi - Aeroporti di Roma \(adr.it\)](#) 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.

Anonymous messages will not be taken into consideration. Informative ex. 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 of responding to the request received. 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.

Full information is available at <https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/privacy-feedback>.

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, it could be necessary a longer response time because it will be analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome.

