



# CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

**20  
24**

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

**AEROPORTO  
LEONARDO  
DA VINCI  
FIUMICINO**



 **ROMA FCO L'AEROPORTO STELLATO**

# INDICE

## INDEX

**Maggio 2024**

May 2024

**A cura di Aeroporti di Roma**

*Edited by Aeroporti di Roma*

**In collaborazione con**

*In collaboration with*



- 8 LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI  
GESTITE E CONTROLLATE DA ADR**  
AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND  
CONTROLLED BY ADR
- 10 IL BILANCIO DI ADR 2023**  
2023 ADR FINANCIAL STATEMENTS
- 12 IL SISTEMA DI GESTIONE  
INTEGRATO ADR**  
THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT  
SYSTEM
- 28 L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE**  
ADR'S COMMITMENT TO THE  
ENVIRONMENT
- 42 RICONOSCIMENTI E  
CERTIFICAZIONI**  
AWARDS AND CERTIFICATIONS
- 44 INNOVAZIONE**  
INNOVATION

## 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 le informazioni utili ai passeggeri che transitano nello scalo romano di Fiumicino.

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 sia terzi, si propongono gli indicatori di qualità e i livelli di servizio offerti per l'anno in corso.

In linea con gli anni passati e tenuto conto delle nuove esigenze dei passeggeri, nel 2023 ADR si è impegnata nell'individuazione di azioni volte sia al miglioramento dell'esperienza del passeggero su entrambi gli scali romani, resi sempre più innovativi e sicuri, sia al mantenimento di elevati livelli di qualità, con strutture e servizi sempre più innovativi, sostenibili e volti a far vivere ai passeggeri un'esperienza eccellente.

L'impegno di ADR è incentrato sulla realizzazione di un aeroporto sempre più smart e resiliente che, grazie all'introduzione di tecnologie all'avanguardia, consenta non solo di ridurre gli impatti ambientali e di gestire grandi volumi di passeggeri in modo fluido, rapido e sicuro attraverso l'automatizzazione dei processi operativi e l'ottimizzazione delle risorse, ma permetta anche al passeggero di vivere una esperienza di viaggio di alto livello, iper-personalizzata in base ad esigenze e preferenze e senza soluzione di continuità, dalla partenza fino all'arrivo a destinazione.

Questo ha permesso allo scalo di Roma Fiumicino di ricevere, anche nel 2023, il premio "Best Airport Award", assegnato da ACI Europe agli aeroporti che hanno raggiunto l'eccellenza nella gestione delle attività aeroportuali, con particolare focus sulle operation, sullo sviluppo sostenibile e sulla customer experience. Questo premio è stato assegnato nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri ed ha portato il Leonardo da Vinci a posizionarsi per la quinta volta negli ultimi 6 anni al primo posto tra gli scali europei, a seguito della valutazione di una giuria di esperti dell'industria Travel & Tourism in Europa.

## 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 Fiumicino 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.*

*In line with previous years and considering the evolving needs of passengers, in 2023 ADR focused on continuing to enrich passengers' experience at Rome airports, by maintaining high levels of quality through growingly innovative and sustainable infrastructures, facilities and services.*

*ADR is committed to build increasingly smart and resilient airports, leveraging on the introduction of cutting-edge technologies both to reduce environmental impact and enable the smooth, rapid and safe handling of large numbers of passengers through the automation of operational processes and the optimisation of resources – allowing passengers to enjoy a highly personalised travel experience that is seamless from departure to arrival at their destination.*

*The results achieved allowed Rome Fiumicino Airport to receive, once again in 2023, the 'Best Airport Award', assigned by ACI Europe to airports that have achieved excellence in the management of airport activities, with a particular focus on operations, sustainable development and customer experience. This award was won in the category of hubs with more than 40 million passengers and ranked Leonardo da Vinci first among the European airports for the fifth time in the last six years, judged by a panel of experts from the European travel and tourism industry.*

Sempre in tema di attenzione al passeggero, Skytrax, organizzazione di rating del trasporto aereo internazionale, ha conferito all'aeroporto di Roma Fiumicino le cinque stelle, il massimo dei voti, facendo posizionare il Leonardo da Vinci al secondo posto tra gli aeroporti dell'Unione Europea e al primo in Italia.

Un altro importante riconoscimento per ADR è stato, per il secondo anno consecutivo, 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 realizzare "l'aeroporto del futuro" ottenuto per il secondo anno consecutivo.

In occasione del Future Travel Experience EXPO EMEA di Dublino, Aeroporti di Roma anche 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") che guidi la collaborazione con startup e partner di open innovation e individuando nuovi progetti attraverso lo scouting delle best practices aziendali e delle nuove tecnologie abilitanti.

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 persone attraverso le loro attività e professionalità costantemente in sinergia con quelle degli enti aeroportuali presenti nello scalo romano.

Nel 2024 ADR continuerà a perseguire l'obiettivo di migliorare ulteriormente i propri standard per rendere l'aeroporto sempre più un luogo di eccellenza attraverso l'utilizzo dell'innovazione e di nuove tecnologie, l'introduzione di nuovi servizi per i passeggeri e l'attenzione all'ambiente in una logica di sistema a vantaggio dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

*Also relating to customer experience, in 2023 Rome Fiumicino airport was the first airport in Italy, and the second in Europe, to receive the highest rating of Five Stars by the international air transport rating organisation Skytrax.*

*For the second year in a row, ADR also won the 'Plug and Play Corporate Innovation Award' as the best global corporate partner in Travel & Hospitality, for its commitment to promoting open innovation initiatives and building the 'airport of the future'.*

*At the Future Travel Experience EMEA in Dublin, Aeroporti di Roma was awarded the 'FTE Airport Transformation Power List 2023' at EMEA level for developing an operating model that promotes a culture of innovation within the company, ensuring the development of a network, i.e. "Airports for Innovation", which guides collaboration with start-ups and open innovation partners, while also identifying innovation projects by scouting corporate best practices and new enabling technologies.*

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

*In 2024, ADR will continue to pursue the objective of further improving its standards to make the airport a place of excellence through the use of innovation and new technologies, the introduction of new services for passengers and care for the environment, with the strong will of cooperating 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 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: control of passengers and hand luggage, control of hold luggage, goods and parcels of express couriers, control of airport staff and crews, surveillance and protection of assets;*
- *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.

*Since 2011, the ADR Group has an Integrated Management System for Quality, Environment, Energy, Occupational Health and Safety, Prevention and Control of Infections, Business Continuity, Building Information Modelling (BIM) and Gender Equality that adopts integrated and cross-cutting procedures to optimise the management of individual Management Systems with a view to continuous improvement.*

*The implementation and deployment of an Integrated Management System enhances the group's ability to operate from the perspective of overall effectiveness and efficiency, through tools that enable the continuous and across-the-board monitoring of company processes and activities in order to pursue the constant improvement of our performance.*

## LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

### THE POLICY OF THE INTEGRATED SYSTEM

Il Gruppo ADR 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. A tal proposito, l'aeroporto, come polo attrattivo, coinvolge una moltitudine di portatori di interesse, fra cui gli azioni-

*The ADR Group is committed to developing and managing an efficient airport system capable of responding effectively to the evolution of traffic volumes, with a focus on quality, sustainability and innovation, which form the pillars of its strategy.*

*At the same time, the Group reconciles the requirements of quality of the services provided, safety of airport operations, protection of occupational health and safety, guarantee of equal opportunities and non-discrimination, prevention of the spread of infections, environmental protection, efficient use of resources and energy, and resilience in order to guarantee continuity in the provision of its services and digital modelling of its infrastructures through Building Information Modelling (BIM).*

*In pursuing its corporate goals, the ADR Group considers the environment within and outside the organisation, maintaining a constructive dialogue with the extended community of stakeholders and disseminating its core values of inclusiveness, passion, integrity and courage. In this respect, the airport, as an attraction hub, involves a multitude of stakeholders, including shareholders, management and employees, passengers, carriers, operators, suppliers and*

sti, 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>

*contractors, institutional bodies and the local community.*

*For further 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, basato 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 constantly monitoring its Customers' satisfaction.*

*The key elements on which the quality policy is based are:*

- *customer focus;*
- *pursuit of excellence;*
- *innovation;*
- *process improvement;*
- *transparency;*
- *centrality of human resources.*

*ADR is committed to providing passengers with excellent services in line with the best international standards. The Group uses all the tools available to interact with its customers and measure the level of services offered to them, through a constant monitoring system (certified UNI EN ISO 9001 since 2007) of the performance provided to passengers, based on statistically defined techniques, as established by the ENAC circular GEN 06.*

## 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.

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

- *passenger surveys to check the level of satisfaction and to analyse the needs and expectations of passengers;*
- *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 know how ADR is positioned concerning 'competitor' airports and to identify 'best in class' airports on service indicators that affect the passenger experience;*
- *ongoing adjustment and upgrading of airport facilities to meet changing for customer needs;*
- *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 KPI monitoring, customer listening, benchmarking with international airports, 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 embraced ever greater themes within the ADR Group, has enabled the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by part of nationally and internationally recognised and accredited Certification Bodies.*

*In 2023, the Management Systems were expanded by the award to ADR of certification on Building Information Modelling (BIM) according to UNI PdR 74:2019, and the award to ADR and its subsidiaries of certification on Gender Equality according to UNI PdR 125:2022. In addition, the scope of Quality according to ISO 9001:2015 was extended to include the processes of Infrastructure Development and Procurement.*

*Alongside the implementation of Management Systems, ADR follows the ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines in order to integrate sustainability into procurement processes and monitor the reliability of the Quality Monitoring System.*

*The certified Management Systems of the ADR Group are detailed below.*

Giotto di Bondone  
Aronne  
Due Santi Diaconi martiri  
(1305-1310 circa)  
Basilica Santa Croce  
Firenze

Fondo Edifici di Culto

Le tre vetrate costituivano in origine la parte superiore di una bifora situata nella navata destra della Basilica di Santa Croce. Nel 1940 furono spostate nel Museo dell'Opera di Santa Croce, dove tuttora sono conservate. Sono attribuite a Giotto, per stringenti confronti stilistici, e datate al primo decennio del Trecento, tra gli anni 1305 e il 1310, subito dopo gli affreschi che Giotto aveva realizzato nella Cappella degli Scrovegni a Padova e nella Cappella della Maddalena nella Basilica di San Francesco ad Assisi. I personaggi qui raffigurati, con la loro espressione pensosa e con lo sguardo vivo, con il disegno essenziale, si rivelano di grande potenza artistica. La vetrata, diffusasi in modo particolare nell'arte gotica ma presente nell'architettura dal sec. XII fino ai nostri giorni, aveva due scopi principali: quello di inondare di luce lo spazio sacro, con la ricchezza di significati simbolici racchiusi nella sua dimensione fisica e epigrafe di varie raffigurazioni, quella di comunicare ai fedeli le storie della vita di Gesù, della Vergine e dei Santi.

IL MINISTERO DELL'INTERNO PROMUOVE I TESORI DEL FONDO EDIFICI DI CULTO

# GIOTTO

Giotto di Bondone  
Aronne  
Two Saints Deacon Martyrs  
(c. 1305-1310)  
Basilica Santa Croce  
Florence

Worship Buildings Fund

The three stained glass windows originally formed the upper part of a millioned window in the right aisle of the Basilica di Santa Croce. In 1940 they were moved to Museo dell'Opera di Santa Croce, where they are still kept today. They are attributed to Giotto due to convincing stylistic comparisons, and are dated to the first decade of the 13th century, between 1305 and 1310, immediately after the frescoes painted by Giotto in Cappella degli Scrovegni in Padua and in Cappella della Maddalena at the Basilica di San Francesco in Assisi. The drawing is essential and depicts the characters with a pensive expression and a lively gaze, thus achieving great artistic power. The stained glass window was particularly widespread in Gothic art and has been used in architecture since the 12th century onwards and up to the present day. Here it had two main purposes: to flood the sacred space with light and the wealth of the symbolic meanings of its physical and spiritual dimension, and, with through its various representations, to tell the faithful the stories of the life of Jesus, the Virgin and the Saints.

THE MINISTRY OF THE INTERIOR PROMOTES THE TREASURES OF THE WORSHIP BUILDINGS FUND

- **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 ad 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 the UNI EN ISO 9001:2015 standard for:
  - *the design and provision of monitoring services, definition and drafting of the service charter, management of minimum stopovers, complaint management, processing, presentation and communication of data (inside and outside ADR) relating to objective investigations and customer satisfaction including ASQ survey, conducted through field surveys and surveys at the Leonardo da Vinci airports of Fiumicino and G.B. Pastine of Ciampino. Monitoring of the quality perceived by the airlines with respect to the services present at Fiumicino airport;*
  - *design and monitoring of the provision of checks on departing and in transit passengers and X-ray checks, or with other types of equipment, of the baggage carried by passengers and checked 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 checks of*
- **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.
- **The Building Information Modeling Management System** according to UNI PdR 74:2019 for:
  - *activities related to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports, in the role of client: planning, design and execution.*
- **The Business Continuity Management System**, according to the UNI EN ISO 22301:2019 standard for:
  - *APOC (AirPort Operations Center) Management functional activities, 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 quality and the continuity of the airport's essential service also following contingent scenarios.*
- **The Quality Management System**, according to the UNI EN ISO 9001:2015 standard for:
  - *activities related to procurement at Fiumicino and Ciampino airports: purchase planning, supplier management, preparation and awarding of procurement contracts, contract management, purchase reporting and control, and warehouse management.*

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 the UNI EN ISO 45001:2018 standard;*
- *the Environmental Management System, according to standard UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, according to the UNI EN ISO 50001:2018 standard;*
- *the Management System for the Prevention and Control of Infections, according to the normative document RINA Biosafety Trust;*
- *the Corruption Prevention Management System, according to the standard UNI ISO 37001:2016;*
- *the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022.*

*Alongside its certified Management Systems and adherence to ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines, ADR consolidates its efforts towards sustainability and in particular the fight against climate change by means of the certification system 'Airport Carbon Accreditation' (ACA) of ACI Europe (Airports Council International), which ADR joined in 2011.*

Tale schema ha l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> 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.

*This scheme aims to reduce the direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions by airports and ADR successfully achieved ACA Level 4+ 'Transition' in March 2021 by taking on very important commitments and challenges.*

*The airports of Fiumicino and Ciampino were the first in Europe and the third in the world to achieve this important rating, which helped further strengthen the position of both airports on the world stage.*

*Furthermore, in order to accelerate the reduction of its emissions according to the Paris Agreement, ADR pledged to achieve 'Net Zero Carbon' by 2030, committing to reach this virtuous goal 20 years ahead of 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 ad ADR Security.

*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, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022, in:*

- **ADR Assistance** for the design and provision of assistance to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), departing from, arriving at and transiting in 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** for the provision of security checks for departing and transiting passengers and x-ray screening, or other types of control, of passengers' hand baggage and checked baggage, the planning and provision of security training for staff within and outside ADR Security.

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

- **ADR Security** for the monitoring and control of checked baggage, monitoring of passenger and hand baggage security checks inside the Terminal, supervision of the operation of perimeter security systems at Fiumicino Airport, management and support for disruptions and emergencies and communication within the limits of responsibility of ADR Security, within the scope of the APOC Control Room of the ADR Group.

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

- **ADR Security** concerning measures to ensure gender equality in the workplace with reference to all aviation security processes (passenger control, 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 grounds, buildings and terminals, collection of baggage trolleys, design and provision of land-side sweeping services at Fiumicino and Ciampino airports, and airside mechanical weeding services at Ciampino airport;
- **ADR Ingegneria** for the development of transport research and plans; project management and project control; planning, design, works management, coordination of safety during design and execution, geognostic, structural, topographical investigations of transport infrastructure, airport engineering, building works for tertiary activities;
- **ADR Infrastrutture** for the construction and maintenance of airport runways, execution of special flooring 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.

*The Environmental Management System according to UNI EN ISO 14001:2015 and compliant with EMAS Regulations, 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 a CHP plant and a conventional thermal power plant fuelled with 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 drop-off/pick-up and car parks for passengers and airport operators at Fiumicino and Ciampino airports;
- **ADR Tel** for the development and management of the TLC network of ICT infrastructure and systems for the ADR Group and 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 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".

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, mitigation impact and continuous improvement: these are the themes that guide Aeroporti di Roma's choices in its constant commitment to maintaining a high level of efficiency of the services provided and to making 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 within its business model, at the same time equipping itself with monitoring and self-assessment tools always more consolidated, aimed at systematic control and containment of the environmental footprint of the 'Airport System'.*

*Optimal management of environmental issues is a strategic priority for ADR and involves two categories of objectives:*

- *to ensure strict compliance with the provisions of the applicable regulations in an environment that is very complex due to the nature of the sites (Fiumicino airport, in particular, is comparable in size and heterogeneity to a medium-sized city);*

- 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 Informativa Ambientale, nel quale descri-

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

*To achieve these goals, ADR implemented a certified Environmental Management System according to ISO 14001 Standard at Fiumicino and Ciampino airports in 1999 and in 2001 respectively. This voluntary certification, which is renewed annually, is the result of a corporate process of self-assessment and awareness in the field of environmental management, shared by top management, internally disseminated among employees and externally to ADR's main stakeholders.*

*To support the Environmental Management System, ADR has, over time, created a structured monitoring system with different levels of control, based on an extensive programme of first and second level controls of how environmental issues are managed by third parties operating within the airport grounds. The aim is to ensure the best environmental performance and compliance with the rules laid down by ADR and current legislation. In addition, anyone managing operations within the airport must draw up in advance an Environmental Information Note describing how they intend to manage the environmental issues related to their activity.*

ve come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività.

Con specifico riferimento alla mitigazione ed 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 ed 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 infrastructures on the surrounding ecosystems, given the breadth and complexity of the facilities managed by ADR, the group has produced an articulated and continuously updated system for the 'environmental impact assessment' of Rome's airports. This system adopts an articulated series of KPIs (one for each environmental matrix: water, air, subsoil, waste and noise) to verify compliance with regulations and monitor the environmental impact of airport activities. ADR has also drafted and continues to update an Environmental Monitoring Plan that foresees the detailed and analytical measurement of the main environmental matrices. Monitoring helps to ensure strict compliance with all the parameters required by the applicable regulations and to activate the necessary actions for the continuous improvement of processes, constantly verifying their effectiveness and assessing the need for further 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; dal 2023 l'installazione di apparecchiature di controllo radiogeno di ultima generazione EDS presso i controlli di sicurezza del Terminal 1 e in parte del Terminal consente ai passeggeri di non dover più conferire i liquidi e i relativi imballaggi; infine,

*With regard to the protection of key environmental matrices, ADR has long adopted a circular approach in the management of its processes and activities in general. In 2023, ADR diverted almost all of the waste it produced from landfill to recovery through correct sorting and recycling procedures. This was achieved through a system of 'door-to-door' style waste collection within the terminals and the application of a special premiums to reward virtuous behaviour.*

*On the basis of the high rates of recovery achieved, ADR took steps to implement projects more specifically focused on circular economy with the aim of reducing the amount of waste produced and improving waste sorting and recovery: in the 'preparation areas' located in the terminals before the security check-points, special signs help passengers to identify the objects not allowed in the cabin and to sort the various waste items into the bins, the integrated containers for emptying liquids, and into the plastic and aluminium packaging compacting machines; since 2023, the latest generation EDS X-ray control equipment installed at the security checkpoints in Terminal 1 and in part of Terminal 3, means that passengers no longer have to dispose of liquids and their packaging; lastly, as part of ADR's innovation projects, the first IoT sensors have been installed at*

nell'ambito dei progetti di innovazione di ADR, sono stati installati i primi sensori IoT presso i cestini dei terminal e, al fine di valutare i margini di miglioramento e le potenzialità dell'iniziativa, avviata la raccolta e l'analisi dei primi dati disponibili. Questi sensori, infatti, permettono di monitorare ciò che viene gettato nel cestino, facendo confluire i dati in una dashboard e rendendo disponibili output utili all'ottimizzazione dei processi. L'aeroporto di Fiumicino inoltre è dotato di un impianto per l'autocompostaggio degli scarti alimentari prodotti dai servizi di ristorazione dell'aeroporto, con una capacità di 1000 tonnellate annue.

L'approccio "circolare" all'utilizzo delle risorse ha permeato la gestione della risorsa idrica e ha portato a un sistematico riutilizzo dell'acqua trattata per usi industriali, contenendo il consumo di acqua potabile. Al fine di promuovere un uso più consapevole della risorsa idrica, ADR infatti persegue da anni una strategia di minimizzazione dei consumi di acqua potabile, grazie alla rete "duale" di distribuzione dell'acqua di Fiumicino che consente di utilizzare l'acqua potabile solo per gli usi per i quali è indispensabile, impiegando invece acqua industriale. L'acqua industriale subisce un complesso sistema di trattamento e sanificazione prima dell'immissione nelle reti di distribuzione, attraverso due depuratori biolo-

*the terminal's waste bins and early data is already being collected and analysed in order to assess the margins for improvement and the potential of the initiative. These sensors monitor what is thrown in the bin, feeding the data into a dashboard and providing useful outputs for process optimisation. Fiumicino Airport is also equipped with a facility for self-composting the food waste produced by the airport's catering services, with a capacity of 1000 tonnes per year.*

*The 'circular' approach to resources also extends to the management of water, which adopts the systematic reuse of treated water for industrial uses, thus reducing the consumption of drinking water. In order to promote a more conscious use of water, ADR has long pursued a strategy of minimising the consumption of drinking water, thanks to Fiumicino's 'dual' water distribution network, which supplies drinking water only where strictly necessary and industrial water for all other uses. Before being fed into distribution networks, the industrial water undergoes treatment and sanitisation through a complex system involving two biological wastewater treatment plants: one 40,000-population equivalent plant for suspended growth treatment and one plant for attached growth treatment with a maximum capacity of 1,753 population equivalent. The activated sludge*

gici per il trattamento delle acque reflue: uno a biomassa sospesa da 40.000 Abitanti Equivalenti, l'altro a biomassa adesa dalla capacità massima pari a 1.753 Abitanti Equivalenti. Il processo depurativo a fanghi attivi permette il riutilizzo delle acque depurate per specifiche applicazioni industriali quali: impianti termici, rete antincendio, innaffiamento.

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" dell'Innovation Hub presente all'Aeroporto di Fiumicino 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.

*treatment process enables the reuse of the treated water for specific industrial applications such as: thermal plants, fire extinguishing systems, watering plants.*

*Aeroporti di Roma pursues these goals with a collaborative spirit aimed at sustainable innovation:*

- *the creation of an open ecosystem (Open Innovation) aimed at onboarding in the creation of innovative projects start-ups and SMEs, universities and other corporations that share the principles underlying ADR's digital and environmental transformation. The Innovation Hub's annual 'Runway to the Future' programme at Fiumicino Airport 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, PwC, with the aim of inspiring innovation throughout the airport system and fostering the transition of Rome's airports to smart, innovative and sustainable energy hubs.*

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".

Già nel 2020 ADR aderisce, in qualità di membro fondatore, al Global Compact Network Italia dell'ONU, una delle migliori 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 ed attuare, in tutte le aree della propria attività, una serie di numerosi ed ambiziosi progetti.

*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, while equipping itself with increasingly consolidated monitoring and self-assessment tools, aimed at systematically controlling and limiting the carbon footprint of the 'Airport System'.*

*As early as 2020, ADR was a founding member of the UN Global Compact Network Italy, one of the largest international platforms on sustainability, and has confirmed its presence and participation year after year. Inspired by the SDGs (Sustainable Development Goals) and the guidelines set by the United Nations General Assembly, Aeroporti di Roma drew up its own Sustainability Plan, through which it is tenaciously and steadfastly committed to planning, launching and implementing a series of ambitious projects in all areas of its activities.*

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 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.

*The Sustainability Plan is the main tool for the implementation of ADR's sustainability policy, which focuses on the transition to sustainability of the whole Rome airport system. The document shows a strong commitment: it involves the entire management of Aeroporti di Roma, it is shared with top management and presented periodically to the Board of Directors.*

*Aeroporti di Roma's Sustainability Plan is divided into three macro areas - People, Development and Environment - in an action strategy that combines synergically environmental protection, local and national development under the banner of innovation, and constant dialogue with the communities that are part of ADR's ecosystem. Through its effective participation and the active engagement of the local community, ADR regularly promotes cultural activities and environmental regeneration and protection initiatives, in order to raise awareness of sustainability issues also outside the airports. In addition, within the logic of continuous interaction with stakeholders, the company holds regular discussions with local institutions in order to maintain ongoing dialogue with the local communities and take on board their main needs, constantly renewing its commitment to act for the benefit of the local area and its residents.*

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+ 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 CO<sub>2</sub>.

Per i prossimi anni, infatti, è in programma la realizzazione di grandi impianti fotovoltaici multi-megawatt e di un annesso impianto innovativo di accumulo

*In order to promote a rapid reduction in GHG emissions and to reach the important 'Net Zero' target by 2030 - 20 years earlier than other European airports - ADR is pursuing numerous initiatives and investments aimed at ensuring that Rome's airports gradually reduce dependency on fossil fuels to zero, thus developing the concept of Smart Energy Airport of the future that maximises energy generation from renewables while reducing both direct and indirect carbon emissions.*

*The achievement of ACA Level 4+ Transition certification is an important step in this direction; ADR was the first in Europe and third worldwide to obtain this important recognition in the area of combating climate change and decarbonisation. 'Airport Carbon Accreditation' (ACA) certification by ACI Europe (Airports Council International), is an accreditation system based on seven levels (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition and Level 5) which aims to monitor and reduce direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions.*

*In the next few years, we have planned the construction of large multi-megawatt photovoltaic plants and an innovative energy storage system: in 2023, ADR launched and awarded a tender for the construction of the largest self-consumption photovoltaic plant ever built at*

di energia, che consentiranno la produzione e l'utilizzo di energia green: nel corso del 2023 ADR ha avviato e aggiudicato una gara per la realizzazione il più grande impianto fotovoltaico in autoconsumo mai costruito in un aeroporto europeo, con una potenza di 22 MW, posto accanto alla pista 3 di Fiumicino. In quest'ambito si inserisce anche il progetto europeo "PIONEER", nato dalla collaborazione con Enel e cofinanziato dall'Innovation Fund Europeo, che prevede la progettazione, costruzione, avviamento e gestione di un sistema di accumulo di energia composto da batterie riciclate, provenienti da veicoli elettrici dismessi, che servirà a stoccare parte dell'energia in eccesso prodotta dall'impianto fotovoltaico per coprire i picchi di domanda serali dell'aeroporto.

ADR inoltre, per favorire e accelerare la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> 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.

*a European airport, with a capacity of 22 MW, which will be located next to runway 3 at Fiumicino. This is also the context for the European project 'PIONEER', conceived through collaboration with Enel and co-financed by the European Innovation Fund, which involves the design, construction, start-up and management of an energy storage system made from recycled batteries from decommissioned electric vehicles, which will be used to store part of the excess energy produced by the photovoltaic system to cover the airport's evening peak demand.*

*Moreover, in order to encourage and accelerate the reduction of CO<sub>2</sub> emissions, ADR promoted the Pact for the Decarbonisation of Air Transport, a monitoring body that brings together industrial players, institutional stakeholders, associations and representatives of the academic world to define a roadmap for the green development of connectivity, supporting the transition and decarbonisation of the sector 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 CO<sub>2</sub>. 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 coherent Green Financing policy: in November 2020, the first Green Bond worth €300 million was issued, which was very positively received by the market; in April 2021, ADR placed the first SLB (Sustainability Linked Bond) with coupons directly linked to sustainability objectives. It is a sophisticated, innovative and challenging sustainable finance instrument that directly links the debt burden to the sustainability results actually achieved; specifically, the bond issue is linked to KPIs concerning direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions. A new SLB was also issued in 2023, which reaffirms the consistency between Aeroporti di Roma's commitment to sustainable development and its sustainable financing strategy.*

*ADR Group also pays utmost attention to sustainability in the development of its infrastructure. Right from the design phase, new buildings are conceived according to the highest energy efficiency standards, minimising the consumption of resources and land. ADR's approach to urbanisation is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) and BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) certifications, to which ADR has voluntarily adhered and which require compliance*

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. Il nuovo Avancorpo del Terminal 1 e la rinnovata area imbarchi A, l'ex molo B totalmente ristrutturato, sono stati aperti al pubblico ad aprile 2023; entrambi realizzati coniugando il design e la tecnologia moderna alle più avanzate performance ambientali ed energetiche, rappresentano gli ultimi importanti traguardi in questo ambito.

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.

*with a series of constraints and prescriptions that are as stringent as they are virtuous. The new forepart of Terminal 1 and the renovated Boarding Area A (former Pier B, totally refurbished) were opened to the public in April 2023; they both combine modern design and technology with the most advanced environmental and energy performance, thus representing the latest major milestones in this area.*

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

L'ottenimento delle 5 stelle Skytrax assegnate a gennaio del 2023 allo scalo di Fiumicino e il premio "ACI Europe Best Airport Award 2023", nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri (per la quinta volta negli ultimi cinque anni) con il quale ADR si è posizionata al primo posto tra gli scali europei – riconfermano ufficialmente, ancora una volta, gli importanti traguardi raggiunti in termini di eccellenza operativa, qualità del servizio sempre nell'ottica della tutela dell'ambiente e della sostenibilità.

*In January 2023 Fiumicino airport was awarded 5-star rating by Skytrax and the 'ACI Europe Best Airport Award 2023' in the category of hubs with over 40 million passengers (for the fifth time in the last five years), which places ADR top in the ranking of European airports. These two achievements have officially reconfirmed the important goals achieved in terms of operational excellence and quality of service, always with a view to environmental protection and sustainability.*

## RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

### AWARDS AND CERTIFICATIONS



PLUGANDPLAY

FUTURE  
TRAVEL  
EXPERIENCE

Lo scalo di Fiumicino è tra i più importanti scali europei per numero di passeggeri, beneficiando di una vasta area di attrazione di traffico sul territorio nazionale e di un elevato grado di connettività con le principali destinazioni europee e internazionali. Come ogni anno anche nel 2023, Aeroporti di Roma ha portato avanti l'impegno nel garantire standard di qualità sempre più elevati anche attraverso lo sviluppo di servizi sempre più innovativi che hanno consentito al Leonardo da Vinci di ricevere le cinque stelle Skytrax, primo e unico aeroporto in Italia a ottenere tale riconoscimento.

Sempre nel 2023, l'aeroporto di Fiumicino ha visto l'assegnazione del "Best Airport Award" da ACI Europe, premio che viene conferito agli aeroporti che hanno raggiunto l'eccellenza nella gestione delle attività aeroportuali, con particolare focus sulle operations, sullo sviluppo sostenibile e sulla customer experience. Premio riconosciuto nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri ed è la 5ª volta negli ultimi 6 anni che Fiumicino si posiziona al primo posto tra gli scali europei, a seguito della valutazione di una giuria di esperti dell'industria Travel&Tourism in Europa. Inoltre, per il settimo anno consecutivo l'aeroporto "Leonardo da Vinci" di Fiumicino è stato decretato da ACI World, miglior scalo d'Europa nella categoria degli aeroporti con oltre 40 milioni di passeggeri.

*Fiumicino airport is one of the biggest airports in Europe in terms of passenger number, benefiting from a vast area of traffic attraction in Italy and a extensive connections with the main European and international destinations.*

*Again in 2023, Aeroporti di Roma maintained its commitment to ensuring increasingly high quality standards, also through the development of increasingly innovative services that have led to Leonardo da Vinci Airport receiving a 5-star Skytrax airport rating, the first and only airport in Italy to obtain this recognition.*

*Also in 2023, Fiumicino Airport was awarded the 'Best Airport Award' by ACI Europe, which rewards excellence in airport management with a focus on operations, sustainable development and customer experience. Fiumicino received the award in the category of hubs with more than 40 million passengers, and it is the 5th time in the last 6 years that Fiumicino has been ranked first among European airports, following assessment by a panel of experts from the European Travel&Tourism industry.*

*Furthermore, for the seventh consecutive year the "Leonardo da Vinci" airport of Fiumicino was declared the best airport in Europe in the category of airports with over 40 million passengers by ACI World.*

L'aeroporto di Fiumicino si aggiudica anche tutte e quattro le sotto-categorie degli awards introdotte per la prima volta da ACI World nel 2022, ovvero Airport with the most dedicated staff, Cleanest airport, Most enjoyable airport ed Easiest airport journey. È la 1ª volta che l'aeroporto di Fiumicino si aggiudica tutti gli awards previsti dal programma ASQ ed è l'unico hub internazionale al mondo ad aver vinto tutti i premi previsti nel 2023.

In ambito dell'innovazione, Aeroporti di Roma, per il secondo anno consecutivo, 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, per il secondo anno consecutivo, ADR 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.

*Fiumicino airport also wins all four sub-categories of the awards introduced for the first time by ACI World in 2022, that is: Airport with the most dedicated staff, Cleanest airport, Most enjoyable airport and Easiest airport journey.*

*It is the first time that Fiumicino airport wins all the awards foreseen by the ASQ program and it is the only international hub in the world to have won all the awards expected in 2023. As regards innovation, for the second year in a row 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'.*

*At the trade fair Future Travel Experience EMEA in Dublin, for the second year in a row ADR received the 'FTE Airport Transformation Power List' at the EMEA level, for having developed an operating model that fosters the spread of a culture of innovation within the company, ensuring the development of a network ('airports for innovation') to guide collaboration with start-ups and open innovation partners, and identifying innovation projects through the scouting of corporate best practices and new enabling technologies.*

## INNOVAZIONE INNOVATION



INNOVATION HUB  
RUNWAY TO...  
FUTURE

L'innovazione è parte integrante della strategia di ADR e si sviluppa attraverso il proprio modello di Open Innovation e l'implementazione di nuove soluzioni a servizio del processo di digitalizzazione e transizione digitale degli aeroporti gestiti.

*Innovation is an integral part of ADR's strategy. It is developed through its Open Innovation model and the implementation of new solutions to serve the digitalisation and digital transition of the managed airports.*

# MODELLO DI OPEN INNOVATION

## OPEN INNOVATION MODEL

Nel 2021, ADR si è dotata di un nuovo modello di innovazione per la gestione delle idee in tutto il loro ciclo di vita (Idea Management): dall'individuazione di un bisogno alla messa in campo di un progetto realizzativo. Le soluzioni implementate sono a loro volta migliorabili con nuove idee in un processo di affinamento continuo: il principio alla base del modello è l'idea di innovazione come modalità di lavoro diffusa e condivisa.

È stato creato, quindi, un ecosistema aperto (Open Innovation) al fine di coinvolgere startup e PMI, università e altre Corporate che condividono i principi alla base della trasformazione digitale e ambientale di ADR. In particolare, nel corso del 2022:

- è stato inaugurato l'"Innovation HUB", uno spazio di co-working innovativo dedicato alle startup parte dei programmi di accelerazione ADR – oltre 650 mq di spazio presso il Terminal 1 dell'aeroporto di Fiumicino e che risulta essere il primo "acceleratore verticale aziendale" nel settore aeronautico italiano;
- al fine di accelerare il processo di transizione energetica e digitale e traguardare l'obiettivo del NetZero Carbon nel 2030, con vent'anni di anticipo rispetto al settore nel corso del 2021 sono stati siglati accordi di collaborazione con Enel, Eni, Terna,

*In 2021, ADR adopted a new innovation model for the management of ideas throughout their life cycle (Idea Management) from the identification of a need all the way to the implementation of the project to meet that need. The solutions implemented may in their turn be improved with new ideas, in a process of continuous refinement: the underlying principle of the model is the idea of innovation as a widespread and shared way of working.*

*Therefore, an open ecosystem (Open Innovation) was created aimed at onboarding start-ups and SMEs, universities and other corporate entities that share the principles underlying ADR's digital and environmental transformation. In particular, in 2022:*

- *we launched our 'Innovation HUB', which is an innovative co-working space for the start-ups involved in ADR's acceleration programmes, covering 650 square metres in Fiumicino Airport's Terminal 1 and the first 'vertical business accelerator' in the Italian aviation sector;*
- *in order to accelerate the energy and digital transition and achieve the Net Zero target by 2030, i.e., 20 years ahead of the industry, we signed co-operation agreements with Enel, Eni, Terna, Gruppo FS and Leonardo – ma-*

Gruppo FS e Leonardo, maggiori società italiane nei settori elettrico, gas, petrolifero, chimico, e tecnologico, per il lancio di iniziative congiunte con focus su Sostenibilità e Innovazione;

- ADR in collaborazione con AENA ha lanciato "Airports For Innovation" un network internazionale volto a rafforzare la collaborazione tra aeroporti, il cui obiettivo primario è contribuire allo sviluppo di nuove soluzioni per rendere gli aeroporti sempre più digitali e migliorare l'esperienza del passeggero. Nel corso dell'anno sono entrati a far parte del network Airports for Innovation AENA, Atene e Nizza;
- a dicembre è stata lanciata la seconda "Call 4 Ideas", alla ricerca di nuovi progetti (Proof of concept) che possano aiutarci nel percorso di decarbonizzazione e nel miglioramento dei servizi al passeggero. La call è focalizzata su otto ambiti di interesse: Enhance Terminal Processes, Improve Airside Operations, Predictive maintenance, Environmental Impact, Community & Sustainability, Passenger experience, Commercial Opportunities, Disruptive Solutions. Per la prima volta la Call 4 Ideas sarà supportata da partner nazionali ed internazionali che aiuteranno le startup nella realizzazione degli use cases.

*for Italian companies in the electricity, gas, oil, chemical and technology sectors – for the launch of joint initiatives focusing on Sustainability and Innovation;*

- *in cooperation with AENA, ADR launched 'Airports For Innovation', an international network aimed at strengthening collaboration between airports with the primary objective of contributing to the development of new solutions to make airports increasingly digital and improve the passenger experience. During the year, AENA, Athens and Nice joined the Airports for Innovation network;*
- *in December, the second 'Call 4 Ideas' was launched, looking for new projects (Proofs of Concept) that can help us on the path to decarbonisation and improve passenger services. The call focuses on eight areas of interest: Enhance Terminal Processes, Improve Airside Operations, Predictive Maintenance, Environmental Impact, Community & Sustainability, Passenger Experience, Commercial Opportunities, Disruptive Solutions. For the first time, the Call 4 Ideas will be supported by national and international partners who will help start-ups develop use cases.*



Inoltre, nel corso del 2023:

- sono in fase di realizzazione, nell'ambito della seconda "Call 4 Ideas", 13 progetti internazionali selezionati (Proof of concept) su 158 proposte ricevute da startup provenienti da tutto il mondo (Cina, India, USA, Canada, Regno Unito, Israele, Medio Oriente, ecc.);
- al fine di garantire alle startup le risorse necessarie alla crescita, ADR ha creato una newco agli inizi del 2023 "ADR Ventures" con l'obiettivo di investire in startups in ambito travel, aviation & sustainability;
- sono entrati a far parte del network Airports for Innovation gli scali di Dubai, Oman (gli ultimi, rispettivamente a settembre e novembre 2023), che si aggiungono a AENA, Atene, Nizza, Monaco, Vancouver e Dallas Fort Worth. Ca. 0,7 miliardi di passeggeri sono gestiti dal network e di conseguenza potenzialmente coinvolgibili in soluzioni innovative comuni. Questa iniziativa mira a raggiungere tre obiettivi principali:
  - progettare soluzioni innovative, testando modelli efficaci che potrebbero essere estesi ad altri aeroporti;
  - sostenere l'industria nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni che potrebbero contribuire a ridefinire i processi aeroportuali e facilitare la definizione di standard;

*In addition, in 2023:*

- *as part of the second 'Call 4 Ideas', 13 international projects (Proofs of Concept) selected from among the 158 proposals received from startups from all over the world (China, India, USA, Canada, UK, Israel, Middle East, etc.) are currently underway;*
- *in order to provide start-ups with the resources they need to grow, in early 2023 ADR created the new-co 'ADR Ventures' with the aim of investing in start-ups operating in the travel, aviation & sustainability sector;*
- *the airports of Dubai and Oman joined the Airports for Innovation network (in September and November 2023, respectively), which already included AENA, Athens, Nice, Munich, Vancouver and Dallas Fort Worth. The network handles about 0.7 billion passengers, who can therefore potentially be engaged in shared innovative solutions. This initiative aims to achieve three main objectives:*
  - *design innovative solutions, by testing effective models that could be extended to other airports;*
  - *support the industry in developing and implementing solutions that could help redefine airport processes and facilitate the setting of standards;*

- promuovere l'innovazione e le soluzioni congiunte, per migliorare l'esperienza dei passeggeri;
- è stato ampliato l'ecosistema internazionale di partnership, attraverso la sottoscrizione di un Memorandum of Understanding (MoU) con player appartenenti al settore dell'aviazione, nello specifico:
  - IAG e Vueling: l'obiettivo è quello di promuovere soluzioni innovative congiunte per una crescita sostenibile e migliorare ulteriormente l'esperienza dei passeggeri. Nello specifico, individuando soluzioni nel perimetro della sostenibilità, rafforzando il processo di trasformazione digitale e lavorando su iniziative di "Open Innovation" con stakeholder esterni (come ad esempio startup);
  - Intelak: la prima partnership per Aeroporti di Roma con un altro programma di accelerazione all'interno del settore dell'aviazione al fine di definire attività di coordinamento nell'implementazione di Proof of Concepts (PoCs) congiunte.

- *promote innovation and joint solutions to improve the passenger experience;*
- *the international partnership ecosystem was expanded through the signing of a Memorandum of Understanding (MoU) with players from the aviation sector, namely:*
  - *IAG and Vueling: the aim is to encourage joint innovative solutions for sustainable growth and further improve the passenger experience. In particular, this means identifying solutions within the bounds of sustainability, strengthening the digital transformation process and working on 'Open Innovation' initiatives together with external stakeholders (such as start-ups);*
  - *Intelak: the first partnership of Aeroporti di Roma with another accelerator programme within the aviation sector to define coordination activities for implementing joint Proofs of Concept (PoCs).*



## PROGETTI INNOVATIVI

### INNOVATIVE PROJECTS

Nell'ambito della prima "Call 4 Ideas" sono stati realizzati 10 progetti innovativi, e in particolare:

- in ambito Sostenibilità ed Energia è stato testato il sistema di intelligenza artificiale di una startup che permette di effettuare manutenzione predittiva sugli impianti fotovoltaici per massimizzarne la produttività;
- in ambito Sistemi Data Driven è live e in fase di test un sistema di gestione delle code ai controlli di sicurezza che sfrutta sensori e intelligenza artificiale per minimizzare le code e migliorare l'esperienza dei passeggeri durante i controlli;
- in ambito Efficienza aeroportuale è in fase di test una piattaforma di ApronAI che ottimizza i tempi di turnaround degli aeromobili per consentire operazioni efficienti in termini di tempo e sostenibilità;
- in ambito Automazione dei processi operativi sono stati svolti tre progetti: il primo riguarda un sistema di riconoscimento "biometrico" del bagaglio tramite AI; il secondo è inerente a un dispositivo innovativo per migliorare la safety tra gli aerei durante i movimenti a terra degli aerei e le operazioni sottobordo, sullo stand o all'interno dell'hangar; il terzo propone l'installazione di una panchina smart

*The first 'Call 4 Ideas' involved 10 innovative projects, namely:*

- *in the area of Sustainability and Energy, the testing of an Artificial Intelligence system developed by a start-up that enables predictive maintenance on photovoltaic systems so as to maximise productivity;*
- *in the area of Data Driven Systems, a system is live and being tested that uses sensors and Artificial Intelligence for managing and minimising queues at security checkpoints and thus improving the passenger experience going through security;*
- *in the area of airport efficiency, an ApronAI platform is being tested that optimises aircraft turnaround times for greater time efficiency and sustainability of operations;*
- *three projects have been carried out in the area of Operational Process Automation: the first concerns a 'biometric' baggage recognition system using AI; the second regards an innovative device to improve safety between aircraft during aircraft ground movements and airside operations, on the stand or in the hangar; the third project is to create and install a smart bench coupled with two autonomous mobile robots that use AI algorithms to navigate through complex spaces*

accoppiata con due robot mobili autonomi che, grazie ad algoritmi di AI, riescono a navigare all'interno di spazi complessi effettuando operazioni di cleaning automatico;

- in ambito Passenger Experience sono stati realizzati i roll out di un chatbot per assistenza real time ai passeggeri e di una soluzione di smart mapping & wayfinding;
- in ambito Ecommerce & Phygital sono stati testati un robot che permette consegne automatizzate di prodotti alimentari e al dettaglio sia in ambienti indoor che outdoor e una piattaforma di omnichannel commerce.

Nell'ambito della seconda "Call 4 Ideas" sono in fase di realizzazione 13 progetti innovativi, ed in particolare:

- in ambito Sostenibilità sono in fase di test dei sensori da applicare sui cestini esistenti per monitorare la raccolta differenziata attraverso l'intelligenza artificiale. Al fine di ottimizzare le operazioni di gestione dei rifiuti e sfruttare un monitor dedicato per aumentare la consapevolezza dei passeggeri;
- in ambito predictive maintenance è stato testato un Robot a guida autonoma per effettuare il monitoraggio della pavimentazione stradale, in ottica di manutenzione predittiva, e ottimizzazione dei piani di manutenzione.

*performing automatic cleaning operations;*

- *in the area of Passenger Experience, a chatbot for real time passenger assistance and a smart mapping & wayfinding solution were rolled out;*
- *in the area of Ecommerce & Phygital, a robot enabling automated food and retail deliveries in both indoor and outdoor environments and an omnichannel commerce platform were tested.*

*Under the second 'Call 4 Ideas', 13 innovative projects are currently under development:*

- *in the area of Sustainability, sensors are being tested to be applied on existing waste bins to monitor recycling through Artificial Intelligence. The aim is to optimise waste management and use a special monitor to improve passenger awareness;*
- *in the area of Predictive Maintenance, a self-driving robot was tested that monitors road pavement, with a view to predictive maintenance and optimisation of maintenance plans.*

- In ambito improve Airside Operations ed Enhance Terminal Processes sono in fase di testing otto diverse soluzioni innovative e nello specifico:

- dashboard di monitoraggio real time delle airside operations (es: percorrenza piste, utilizzo vie di rullaggio) utilizzando i dati di posizionamento degli aeromobili, e le timeline del processo di turnaround dall'A-CDM;
- software computer vision per analisi flusso passeggeri;
- testing di sedie a guida autonoma per i passeggeri PRM;
- test robot a guida autonoma in grado di spazzare e raccogliere FOD;
- utilizzo di telecamere ad alta definizione che tramite AI e computer vision permettono di rilevare e classificare il FOD, secondo le normative EASA;
- sviluppo di una soluzione APIDS ultra-flessibile che abilita il riconoscimento automatico degli oggetti proibiti nel bagaglio a mano con l'obiettivo di migliorare, ulteriormente, le prestazioni ai varchi di sicurezza in termini di sicurezza e qualità del servizio;
- test di un esoscheletro nelle attività di movimentazione bagagli e operazioni cargo con l'obiettivo di ridurre i rischi legati agli infortuni;

- *In the areas of Improved Airside Operations and Enhanced Terminal Processes, eight different innovative solutions are being tested, namely:*

- *dashboards for real time monitoring of airside operations (e.g., use of runways and taxiways) using the data on aircraft positioning the turnaround timelines from the A-CDM;*
- *computer vision software for passenger flow analysis;*
- *testing of self-driving wheelchairs for passengers with reduced mobility (PRMs);*
- *testing of self-driving robots capable of sweeping up and collecting FOD;*
- *use of high-definition cameras that use AI and computer vision to detect and classify FOD, according to EASA regulations;*
- *development of an ultra-flexible APIDS solution enabling automatic recognition of prohibited items in hand luggage, with the aim of further improving performance at security checkpoints in terms of security and quality of service;*
- *testing of an exoskeleton in baggage handling and cargo operations for reducing the risk of injury;*

## LANCIO DEL CORPORATE VENTURE CAPITAL (ADR VENTURES)

### LAUNCH OF CORPORATE VENTURE CAPITAL (ADR VENTURES)

- soluzione di monitoraggio real-time dello status di avanzamento delle operazioni di imbarco lato Terminal;
  - in ambito Passenger Experience è in fase di test una soluzione per il monitoraggio status di attesa dei passeggeri;
  - in ambito Commercial Opportunities sono in fase di test due soluzioni:
    - dispositivo basato sulla tecnologia biometrica per offrire il servizio di Mensa Diffusa ai dipendenti ADR;
    - implementazione di una soluzione basata su tecnologia Virtual Try-On per prodotti di make-up e occhiali, per consentire ai passeggeri di effettuare una prova virtuale di make-up ed eyewear.
- *solution for the real-time monitoring of the advancement of terminal-side boarding operations.*
  - *In the area of Passenger Experience, a solution is being tested for monitoring the passenger waiting status.*
  - *Finally, in the area of Commercial Opportunities, two solutions are being tested:*
    - *a biometric technology-based device for providing a Scattered Canteen service to ADR employees;*
    - *implementation of a Virtual Try-On technology solution for passengers trying out make-up and eyewear products.*

Infine, Aeroporti di Roma ha ufficializzato la creazione – durante il mese di febbraio 2023 – della società di Corporate Venture Capital: ADR Ventures. ADR Ventures si pone l'obiettivo di realizzare investimenti in startup Seed e Series A che sviluppano soluzioni deep-tech e software nei settori dell'aerospazio, automazione e robotica, future of travel, e sostenibilità.

L'obiettivo di Aeroporti di Roma è quello di offrire un supporto ulteriore alle startup, investendo nelle loro idee sviluppate all'interno dell'Innovation HUB di Fiumicino non solo in termini economici ma anche di know-how e competenze, favorendo lo sviluppo e la crescita di nuove aziende e imprenditori per accompagnare la trasformazione digitale degli aeroporti di Fiumicino e Ciampino.

ADR Ventures ha annunciato il suo primo investimento il 1° giugno 2023, in Ottonomy startup che sviluppa robot autonomi in grado di effettuare consegne contactless sia in ambienti indoor che outdoor. Inoltre, Ottonomy è stata riconosciuta da Robotics Business Review come "the most innovative robotics company for robotics and market Innovation" nel 2020 e nel 2023.

*Finally, in February 2023, Aeroporti di Roma formalised the creation of the Corporate Venture Capital company ADR Ventures. ADR Ventures aims to invest in Seed and Series A start-ups developing deep-tech and software solutions in the sectors of aerospace, automation and robotics, future of travel, and sustainability.*

*Aeroporti di Roma aims to increase its support to start-ups by investing in their ideas developed at the Fiumicino Innovation HUB, not only financially but also in terms of know-how and expertise, in order to foster the development and growth of new companies and entrepreneurs towards the digital transformation of Fiumicino and Ciampino airports.*

*On 1<sup>st</sup> June 2023, ADR Ventures announced its first investment in Ottonomy, a start-up that develops autonomous robots for contactless deliveries in both indoor and outdoor environments.*

*In 2020 and again in 2023, Ottonomy was recognised by Robotics Business Review as 'the most innovative robotics company for robotics and market innovation'.*

Nel mese di dicembre 2023 ADR Ventures ha anche finalizzato l'investimento in Assaia, startup che ha sviluppato un tool di "situational awareness" basato su AI per il monitoraggio del turnaround degli aeromobili.

*In December 2023, ADR Ventures also finalised an investment in Assaia, a startup that has developed an AI-based 'situational awareness' tool for monitoring aircraft turnaround.*



## INDICATORI DI QUALITÀ

### QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2023.

*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:*

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.

- *in the first column, the indicators that measure **the degree of passenger satisfaction** (e.g., the perception of the security check service for people and hand luggage) or **the level of service provided** (e.g., waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*
- *in the second column, the element with which the single indicator is measured;*
- *the third column indicates **the level of service achieved** in 2023;*
- *the target for 2024 is shown in the fourth column.*

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

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

	Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	96,8%	94%
<i>Travel security</i>	<i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	97,3%	94%
<i>Personal and property safety</i>	<i>Overall perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Regolarità e puntualità del servizio	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	67,4%	75%
<i>Service regularity and punctuality</i>	<i>Overall flights' punctuality</i>	<i>percentage of on time flights over total departing flights</i>		
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	numero bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	5,2‰	7‰
	<i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	<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>		

	Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	NAZ. 21'11" Schengen 17'57" Extra-Schengen 24'24"	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 21' Extra-Schengen 1° entro 26'
	<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	<i>DOM. 21'11" Schengen 17'57" Extra-Schengen 24'24"</i>	<i>DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 21' Extra-Schengen 1st within 26'</i>
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	Naz. 23'45" Schengen 28'25" Extra-Scheng. NB 29'30" Extra-Scheng. WB 45'50"	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 31' Extra-Schengen NB ult. entro 33' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>	<i>DOM. 23'45" Schengen 28'25" Extra-Scheng. NB 29'30" Extra-Scheng. WB 45'50"</i>	<i>DOM. last within 23' Schengen last within 31' Extra-Schengen NB last within 33' Extra-Schengen WB last within 40'</i>
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	5'46"	5'
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>		

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

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

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024	
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of regularity and punctuality of services received at the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,4%	95%	
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,1%	94%
	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>	97,2%	95%
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>	94,1%	93%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94%	92%

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024	
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>	94,1%	93%	
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>	96,1%	94%	
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>	89,7%	90%
	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>	91,7%	90%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the bars opening hours and the 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%

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	87,8%	85%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,1%	90%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,3%	90%
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>	89,7%	88%
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>	90,2% 90%

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
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>	94,7%	93%
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>	95,2%	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>	95,4%	93%
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>	94,7%	93%
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>	90,0% 88%



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 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>	Dedicati 8'15" Common 9'59" Common voli sensibili 11'23"	Dedicati/ Common 12' Common voli sensibili 14'	
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>	93,8%	92%	
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>	Voli sensibili 4'34" Resto voli 4'24"	Voli sensibili 7'30" Resto voli 5'	
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>	96,4%	93%	
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>	93,0%	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 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>	89,6%	90%

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

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

Efficienza dei servizi di assistenza <i>Efficiency of assistance services</i>	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	6'16"	8'
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati data 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>	8'18"	13'

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

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

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024	Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2023 Performance 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'42"	4'	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%
<i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>			<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>		
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'22"	4'30"	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	100%	99%
<i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance at the gate/aircraft point, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>			<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	100%	98%	Comunicazione con i passeggeri	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	99%
<i>Personal safety</i>	<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>			<i>Communication with passengers</i>	<i>percentage of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>		
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	100%	98%				
	<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>						
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	99%	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>						

	<b>Indicatori</b> <b>Indicators</b>	<b>Unità di misura</b> <b>Unit of measurement</b>	<b>Performance 2023</b> <b>Performance 2023</b>	<b>Obiettivi 2024</b> <b>Target 2024</b>
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>percentage of complaints received compared to the total flux of PRMs</i>	0,02%	0,01%
Comfort in aeroporto <i>Comfort at the airport</i>	Percezione sull'efficacia dell' assistenza ai PRM <i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	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%

	<b>Indicatori</b> <b>Indicators</b>	<b>Unità di misura</b> <b>Unit of measurement</b>	<b>Performance 2023</b> <b>Performance 2023</b>	<b>Obiettivi 2024</b> <b>Target 2024</b>	
	Aspetti relazionali e comportamentali <i>Relational and behavioural aspects</i>	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, 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 alla 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](http://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](http://www.adr.it).

# INDICE

## INDEX

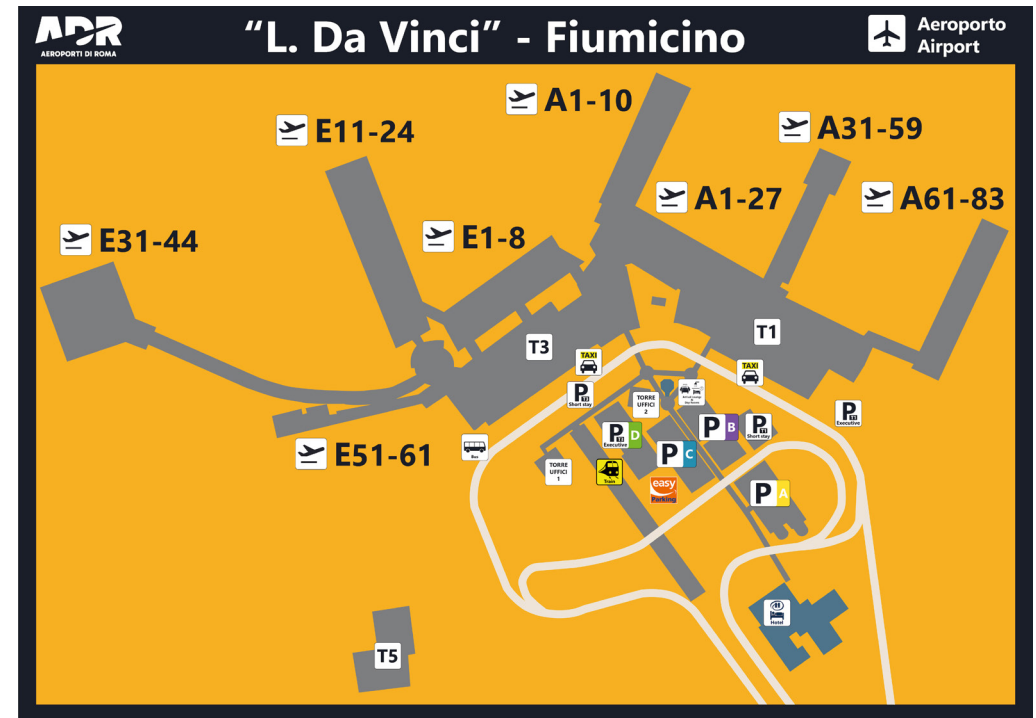
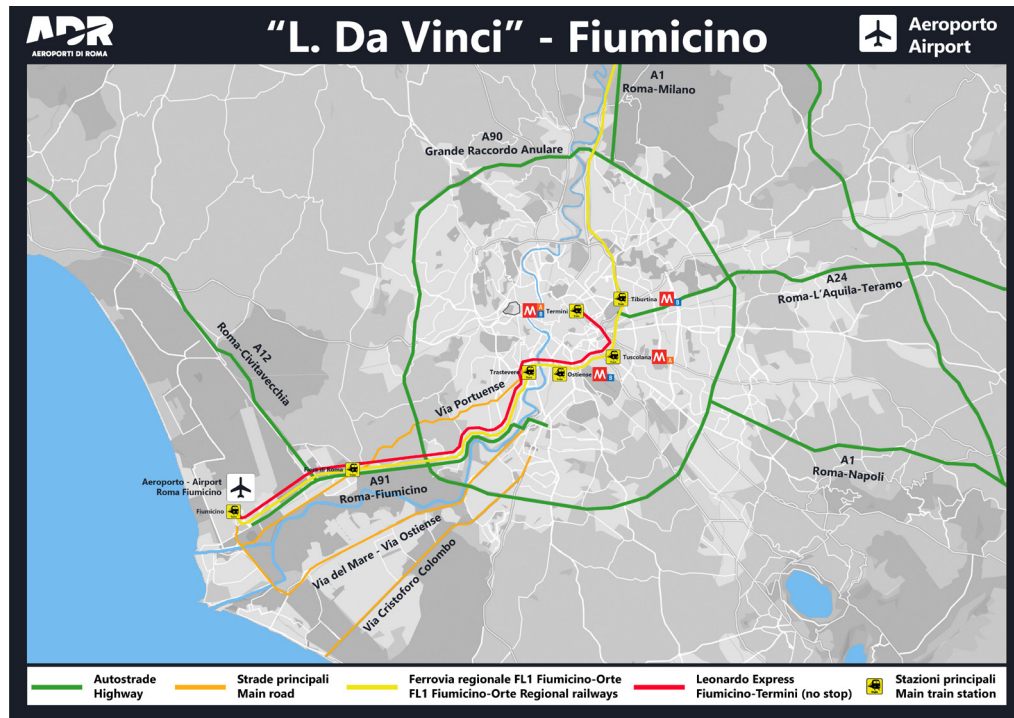
- 74 VIE D'ACCESSO**  
ACCESS ROUTES
- 75 MAPPA DELL'AEROPORTO**  
AIRPORT MAP
- 76 COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO**  
TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT
- 96 MAPPE DEI TERMINAL**  
TERMINAL MAPS
- 108 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE**  
GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS
- 122 SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE**  
DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE
- 126 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA**  
GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS
- 130 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA**  
GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT
- 132 PUNTI RISTORO**  
RESTAURANTS/BARS
- 138 NUMERI UTILI**  
USEFUL NUMBERS
- 143 AUTONOLEGGI**  
RENT A CAR
- 144 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**  
CONSUMER ASSOCIATIONS
- 146 COMPAGNIE AEREE**  
AIRLINES
- 150 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**  
COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

# VIE D'ACCESSO

## ACCESS ROUTES

# MAPPA DELL'AEROPORTO

## AIRPORT MAP



A91 = autostrada Roma - Fiumicino / Roma - Fiumicino highway  
 A12 = autostrada Roma - Civitavecchia / Roma - Civitavecchia highway  
 FL1, Leonardo Express e Frecciarossa = collegamenti ferroviari / rail connections

## COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO

### TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

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

- la Zona a Traffico Controllato (ZTC) – Area Kiss&Go – riservata a tutti i passeggeri e accompagnatori in partenza o in arrivo, diretti ai Terminal 1 e 3. Il tempo di transito all'interno dell'area è di 15'.  
Per maggiori informazioni:  
<https://www.adr.it/area-kiss-and-go>
- la Zona a Traffico Limitato (ZTL) – con divieto di accesso poiché riservata ai taxi, agli NCC, ai bus e ai veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine.  
Per maggiori informazioni:  
<https://www.adr.it/area-stop-and-go1>

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

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

- *Controlled Traffic Zone (ZTC) – Kiss&Go Area – reserved for all departing and arriving passengers and their companions, leading to Terminals 1 and 3. Transit time to the area is 15 minutes. For further information:  
<https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/kiss-and-go-area>*
- *limited Traffic Zone (ZTL) – prohibiting access as it is reserved for taxis, licenced cabs, buses and vehicles authorised by law enforcement agencies.*

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



## TAXI

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

- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00;
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 31,00;
- dalla Nuova Fiera di Roma all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 26,00;
- dall'aeroporto di Ciampino all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 52,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 57,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 47,00;
- da Civitavecchia - Porto all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 125,00.

## TAXI

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

- *from inside of the Aureliane Walls to the Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 31.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 26.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 52.00;*
- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 57.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 47.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 125.00.*

Le corse aventi origine all'interno del Grande Raccordo Anulare e con destinazione aeroporto di Fiumicino, e viceversa, non possono superare l'importo di € 73,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

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

*The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 73.00 Euros. Taxi meter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays.*

For further information:

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



## TRENO

L'aeroporto di Fiumicino è raggiungibile dalla città di Roma tramite i seguenti servizi ferroviari:

- Leonardo Express, servizio no-stop che collega la stazione di Roma Termini all'Aeroporto in soli 32 minuti. Opera ogni 15 minuti (ad eccezione di alcune fasce orarie con un treno ogni 30 minuti) con partenze da Roma Termini dalle 4:50 alle 23:05, mentre da Fiumicino Aeroporto dalle 05:38 alle 23:53;
- servizio regionale della linea FL1, che collega diverse stazioni del nodo di Roma, tra le quali Roma Trastevere, Roma Ostiense, Roma Tuscolana, Roma Tiburtina. Opera ogni 15 minuti (ad eccezione di alcune fasce orarie con un treno ogni 30 minuti) con partenza da Roma Tiburtina dalle 05:01 alle 22:01, da Fiumicino Aeroporto dalle 05:57 alle 23:27 (l'ultima corsa termina alla stazione Ostiense).

## TRAIN

*You can reach Fiumicino airport from Rome using the following rail services:*

- *Leonardo Express, a non-stop service from Roma Termini station to the airport in just 32 minutes. Departures are every 15 minutes (except for certain times of day in which trains run every 30 minutes), from 4:50 to 23:05 from Roma Termini, or from 05:38 to 23:53 from Fiumicino Aeroporto;*
- *regional line FL1, connecting several stations in Rome, including Roma Trastevere, Roma Ostiense, Roma Tuscolana and Roma Tiburtina. Departures are every 15 minutes (exception for certain times of day in which trains run every 30 minutes) from 05:01 to 22:01 from Roma Tiburtina, or from 05:57 to 23:27 from Fiumicino Aeroporto (the last train stops at Ostiense).*

Sono disponibili Treni ad Alta Velocità diretti, tramite Frecciarossa (3 collegamenti in partenza da Fiumicino e 3 collegamenti in arrivo), da/per Napoli, Firenze, Bologna, Ferrara, Padova e Venezia, senza fermata alla stazione di Roma Termini.

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

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

*There are direct high-speed trains available: Frecciarossa (3 trains departing from and 3 trains arriving at Fiumicino) and from/to Naples, Florence, Bologna, Ferrara, Padua and Venice, not stopping at Roma Termini station.*

*For information:*

*<https://www.trenitalia.com/en.html>*

*During the times not served by train, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is provided by Cotral.*

## AUTOBUS

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

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

## BUSES

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

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

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

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

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

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

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

## AUTONOLEGGIO

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

## CAR SHARING

Presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta di fronte al Terminal 1 sono disponibili 46 stalli riservati al servizio di car sharing.

Tramite le app E+ Drivalia, 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.

## NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Il servizio di noleggio con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC, applica tariffe variabili in base alla destinazione. Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

## CAR RENTAL

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

## CAR SHARING

*There are 46 slots on the roof of the Short Stay car park opposite Terminal 1 shared by the two companies that offer the car sharing service in the airport. Using the E+ Drivalia, Enjoy and Share Now app, you can book and pick up your car directly in the car park.*

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

## RENTAL WITH DRIVER

*The rental service with driver, identified by the NCC acronym, has variable fees depending on the destination.*

*The service must be requested in advance.*

## I TERMINAL

### TERMINALS

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

#### TERMINAL 1

Voli di Aegean Airlines, Aeroitalia, Air Baltic, Air Corsica, Air Europa, Air France, Air Malta, Air Nostrum, Albastar, Austrian, Brussels Airlines, Eurowings, Finnair, Iberia, Icelandair, ITA Airways, KLM, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Luxair, Marabu Airlines, Norwegian, Ryanair, SAS, Sky Alps, Sky Express, Swiss, Tap Air Portugal, Transavia, Volotea, Vueling, Wizz Air.

#### TERMINAL 3

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

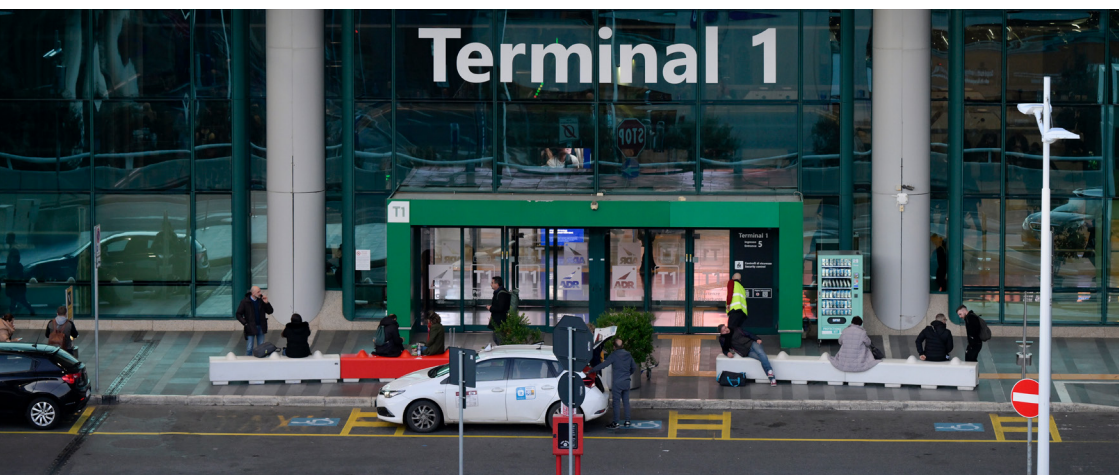
*The airport has two Terminals:*

#### *TERMINAL 1*

*Flights of Aegean Airlines, Aeroitalia, Air Baltic, Air Corsica, Air Europa, Air France, Air Malta, Air Nostrum, Albastar, Austrian, Brussels Airlines, Eurowings, Finnair, Iberia, Icelandair, ITA Airways, KLM, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Luxair, Marabu Airlines, Norwegian, Ryanair, SAS, Sky Alps, Sky Express, Swiss, Tap Air Portugal, Transavia, Volotea, Vueling, Wizz Air.*

#### *TERMINAL 3*

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



## PAESI DELL'AREA SCHENGEN

### SCHENGEN AREA COUNTRIES

All'interno dei Paesi europei dell'area Schengen non è previsto il controllo del passaporto. Fanno parte dell'area i seguenti Paesi: Austria, Belgio, 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.

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

## CONTROLLI

### CONTROLS

Per i passeggeri in partenza, in arrivo o in transito sono previsti il controllo del passaporto, quello doganale e della sicurezza, secondo la normativa in vigore. Per maggiori informazioni: <https://www.adr.it/fiumicino>  
[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)  
[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

*For passengers at departures, arrivals or in transit, passport, customs and security control are required, in accordance with the applicable regulations. For further information: <https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/>  
[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)  
[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)*

## PARCHEGGIO IN AEROPORTO/ NAVETTE/HOTEL

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

#### PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 10.900 posti auto (incluse le strisce bianche) a Fiumicino, di cui 200 dedicati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 12 parcometri e 12 cambiamonete (7 alle partenze, 5 agli arrivi).

È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e con carta di credito e bancomat alle colonnine di uscita, oltre che con Telepass, con addebito diretto sul conto.

Sono disponibili anche 8 postazioni di ricarica ultra-rapida alimentate al 100% da fonti rinnovabili.

Le postazioni sono così distribuite:

- 2 postazioni sulla viabilità Partenze fronte T1;
- 3 postazioni sulla viabilità Arrivi presso parcheggio Breve sosta T1;
- 1 postazione all'interno del parcheggio Breve sosta T3;
- 1 postazione all'interno del parcheggio PR7 e 1 postazione all'interno del parcheggio Multipiano B dedicati al noleggio con conducente.

#### PARKING

*There are over 10,900 car places (including free parking spaces as marked by white lines) in Fiumicino, where 200 dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility, with 28 counters (4 manned counters and 24 automatic ones), 12 parking meters and 12 coin exchange machines (7 in the departures area and 5 in the arrivals one). You can pay cash or by any credit and debit card at manned counters or ATMs, or by credit and debit card at exit toll booths, as well as by Telepass, with direct debit from your bank account.*

*There are also 8 ultra-fast charging stations powered by 100% renewable sources.*

*The stations are distributed as follows:*

- *2 stations on the Departures road in front of T1;*
- *3 stations on the Arrivals road at the T1 short-stay car park;*
- *1 station within the T3 short-stay car park;*
- *1 station within the PR7 car park and 1 station within the Multi-storey car park B dedicated to rental with driver.*

Ogni postazione di ricarica dispone di due prese CCS Combo2 da 200kW e di una presa CHAdeMO da 100kW in corrente continua e di una spina tipo 2 da 22kW in corrente alternata.

Le colonnine di ricarica sono a disposizione ogni giorno, h24, utilizzabili da tutti i veicoli elettrici o ibridi ricaricabili e compatibili con ogni standard di ricarica e provider di servizi per la mobilità elettrica.

*Each charging station has two 200kW CCS Combo2 sockets and one 100kW direct current CHAdeMO socket and one 22kW alternating current type 2 plug. The charging stations are available every day, 24 hours a day, which can be used by all electric or hybrid vehicles that can be recharged and which are compatible with all charging standards and electric mobility service providers.*

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

Oltre 3.600 posti auto, con accesso diretto ai Terminal partenze e arrivi, fra i quali:

- ADR E-MOVE è il primo e più grande parcheggio in Italia riservato esclusivamente ai veicoli elettrici ed ibridi plug-in. Situato al 1° piano del P-Terminal B, a pochi minuti di tapis roulant dall'area partenze del Terminal 1 e del Terminal 3. Offre 74 posti auto coperti e altrettante postazioni di ricarica da 22kW. Istruzioni per l'attivazione della ricarica elettrica disponibili nell'area di parcheggio o sul sito <https://www.adr.it/parcheggio-e-move>
- 4CORPORATE circa 90 posti auto dedicati esclusivamente alle aziende convenzionate e ai loro dipendenti. Il parcheggio, situato al terzo piano del P-Terminal C, è coperto ed offre tra i vantaggi il Fast Track gratuito per tutti i passeggeri dell'auto, il raddoppio dei punti rewards inclusi con la sosta e il recupero dell'Iva. Maggiori informazioni: <https://www.adr.it/4corporate>

## MULTI-STOREY CAR PARK P-TERMINAL A-B-C-D

*Over 3,600 parking spaces, with direct access to the departure and arrival terminals, including:*

*ADR E-MOVE This is the first and largest car park in Italy reserved exclusively for plug-in electric and hybrid vehicles. Located on the 1st floor of P-Terminal B, just a few minutes by moving walkway from the departure areas of Terminal 1 and Terminal 3. It has 74 covered parking spaces, each with a 22kW charging station. Instructions for how to work the electric charging stations are available in the parking area or at <https://www.adr.it/parcheggio-e-move>*

- *4CORPORATE approximately 90 parking spaces exclusively reserved for participating companies and their employees. The covered car park is on the third floor of P-Terminal C, and offers free Fast Track services to all car passengers as well as double the reward points for parking stays and the recovery of VAT. For more information: <https://www.adr.it/4corporate>*

- EXECUTIVE T3 circa 80 posti auto custoditi e assicurati con accesso coperto ai Terminal e voucher gratuito per il Fast Track con passaggio prioritario del bagaglio a mano ai controlli di sicurezza. Situato al terzo piano del P-Terminal D, offre inoltre la comodità di richiedere il rifornimento carburante, a pagamento. Maggiori informazioni: <https://www.adr.it/parcheggio-executive>

## EXECUTIVE T1

Il parcheggio offre circa 100 posti auto che prevedono la presa in custodia dell'auto, direttamente nelle aree adibite al servizio e assistenza dedicata. Ubicato al livello arrivi dei Terminal e raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo l'apposita segnaletica.

- *EXECUTIVE T3 around 80 secure and supervised parking spaces with covered access to the Terminals and free Fast Track voucher with priority for hand luggage at security checks. It is on the third floor of P-Terminal D; users can request to have their car refuelled (paid service). For more information: <https://www.adr.it/parcheggio-executive>*

## EXECUTIVE T1

*The car park has around 100 parking spaces, with areas providing special car valet services and assistance. It is located in the arrivals area of the Terminals and can be reached from the Rome-Fiumicino motorway by following the signs.*

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

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

## **PARCHEGGI BREVE SOSTA T1 - T3 GRATIS 15 MINUTI**

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

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

*3,700 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay, only 10 minutes from Terminals and linked by a free shuttle service operating with a 5 minutes average regularity (PARKING SHUTTLE service). From 1:00 a.m. to 5:00 a.m. the night service is active, every 15'. Car park can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit 'Long stay car park'.*

## *SHORT STAY CAR PARKS T1 - T3 15 MINUTES FREE*

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

## **PARCHEGGIO KISS&GO PARTENZE T1**

Il parcheggio, situato in Largo Locatelli, offre 74 posti auto con i primi 45 minuti gratuiti; se necessario si può estendere la sosta fino ad un'ora aggiuntiva pagando ai parcometri situati nel parcheggio stesso.

Inoltre, con solo i primi 15 min di sosta gratuita sono disponibili 140 posti auto Kiss&Go, sia alle partenze che agli arrivi dei Terminal T1 e T3, delimitati da strisce blu con 12 parcometri e 12 cambiamonete; superati i 15 minuti gratuiti si potrà pagare la sosta aggiuntiva ai parcometri in prossimità.

## *KISS&GO CAR PARK T1 DEPARTURES*

*The car park is in Largo Locatelli, offering 74 parking spaces with the first 45 minutes free of charge; parking can be extended for up to one hour more by paying at the parking meters located within the car park area.*

*In addition, Kiss&Go also has 140 parking spaces marked by blue lines where only the first 15 minutes are free of charge; they are located both at departures and arrivals of Terminals T1 and T3, with 12 parking meters and 12 money changer machines; after the first 15 minutes, which are free of charge, additional parking time can be paid for at the parking meters provided.*

## **PARCHEGGI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)**

Sono posti auto gratuiti riservati ai passeggeri muniti di contrassegno di invalidità con le seguenti modalità:

- fino a 2 ore è possibile parcheggiare presso l'area ZTL, negli stalli riservati davanti ai Terminal Partenze e Arrivi in prossimità dei Totem gialli di chiamata, purché entro i 14 giorni successivi all'avvenuta sosta si provveda alla registrazione della targa sul sito [www.adr.it/disabili-con-contrassegno](http://www.adr.it/disabili-con-contrassegno);
- oltre le 2 ore è possibile sostare al parcheggio multipiano P-Terminal C, piano terra. Alternativamente, è possibile parcheggiare all'interno dei parcheggi Breve Sosta-T1, Breve Sosta-T3 e al parcheggio multipiano P-Terminal A contattando poi gli operatori dell'Assistenza Clienti tramite il pulsante di aiuto posto su ciascuna colonnina di uscita. In aggiunta sono disponibili posti auto per persone con disabilità o a mobilità ridotta in tutti i settori del P-Lunga Sosta.

## **PARKING FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)**

*Free parking spaces are reserved for passengers with a disability badge, as follows:*

- *for up to 2 hours, you can park in the Limited Traffic Zone (ZTL), in the reserved parking spaces in front of the Departures and Arrivals Terminals, near the yellow totems, provided that you register your number plate on [www.adr.it/disabili-con-contrassegno](http://www.adr.it/disabili-con-contrassegno) within 14 days of your parking stay;*
- *if you need to stay for more than 2 hours, you can park on the ground floor in the P-Terminal C multi-storey car park. You can also park at the Short Stay-T1, Short Stay-T3 and P-Terminal A multi-storey car park, by contacting the Customer Service operators via the help buttons on the exit toll booths. In addition, there are also parking spaces for people with disabilities or reduced mobility in all areas of P-Long Stay”.*

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

Gli eventuali accompagnatori di passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, per usufruire dell'esenzione, oltre al contrassegno dell'avente diritto in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, devono esibire al personale dell'assistenza clienti anche una copia del biglietto aereo del titolare del contrassegno.

*To take advantage of the discount, the person entitled must show, upon exit, the original countersign, together with the ticket collected at the entrance, to the staff of the easy Parking Customer Assistance Centre, located on the left of the exit barriers of the P-Terminals B-C-D or the P-Long Stay, open 24 hours a day, every day.*

*In order to take advantage of the exemption, any companions of passengers with disabilities or reduced mobility, in addition to the original badge of the person entitled, together with the ticket collected at the entrance, must also show the customer assistance staff a copy of the plane ticket of the sign holder.*

## HELLO SKY

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

## HOTEL HILTON

L'hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale. L'hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City.

È collegato dal servizio di navetta gratuita "AIRPORT LINE" con fermata agli Arrivi del Terminal 3 (A8 Arrivi) segnalata da un totem blu.

## HELLO SKY

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

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

## HILTON HOTEL

*The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway. The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area.*

*It is connected by the free 'AIRPORT LINE' shuttle service that stops at Terminal 3 Arrivals (A8 Arrivals), signposted by a blue totem.*



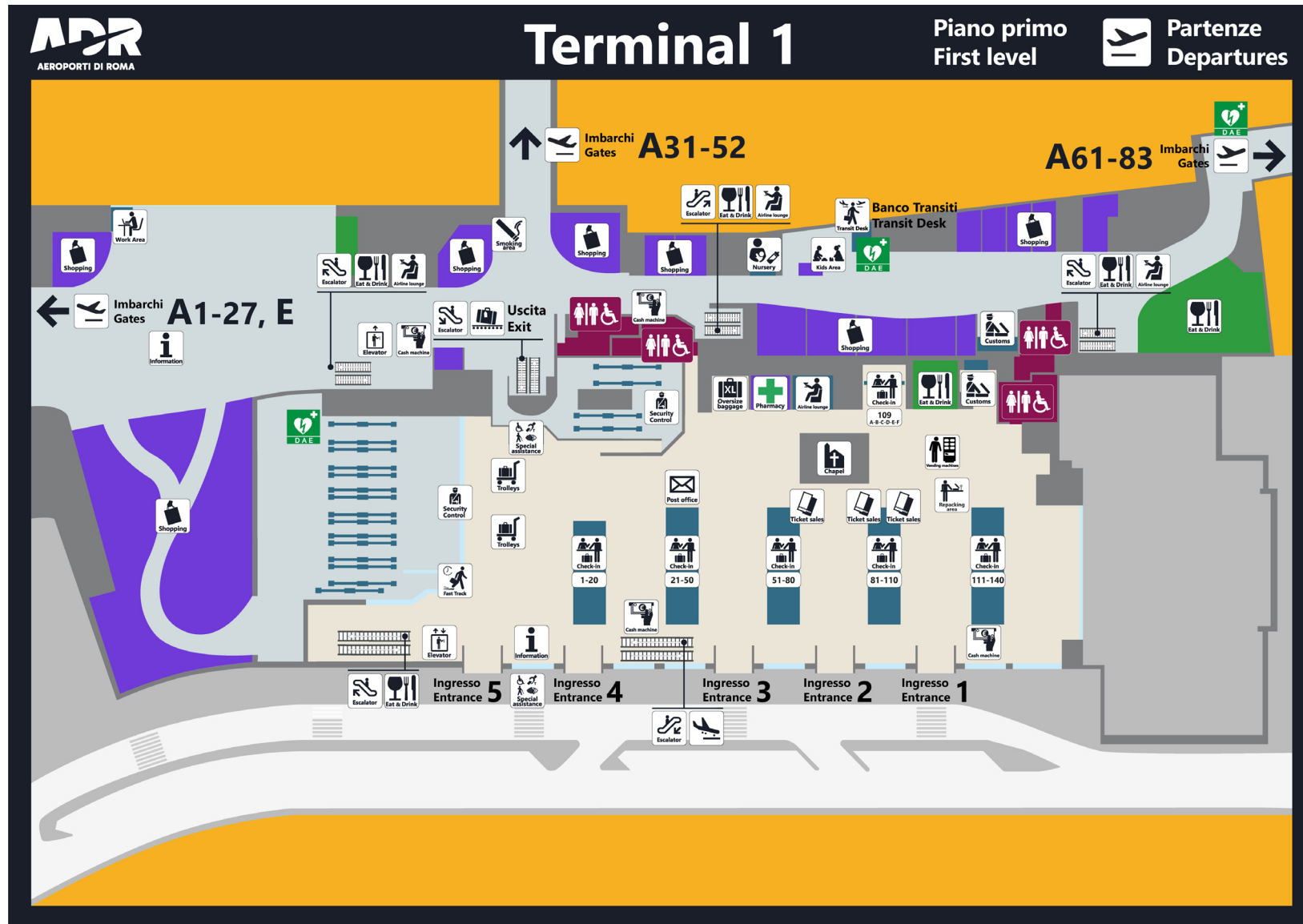


# MAPPE DEI TERMINAL

## TERMINAL MAPS

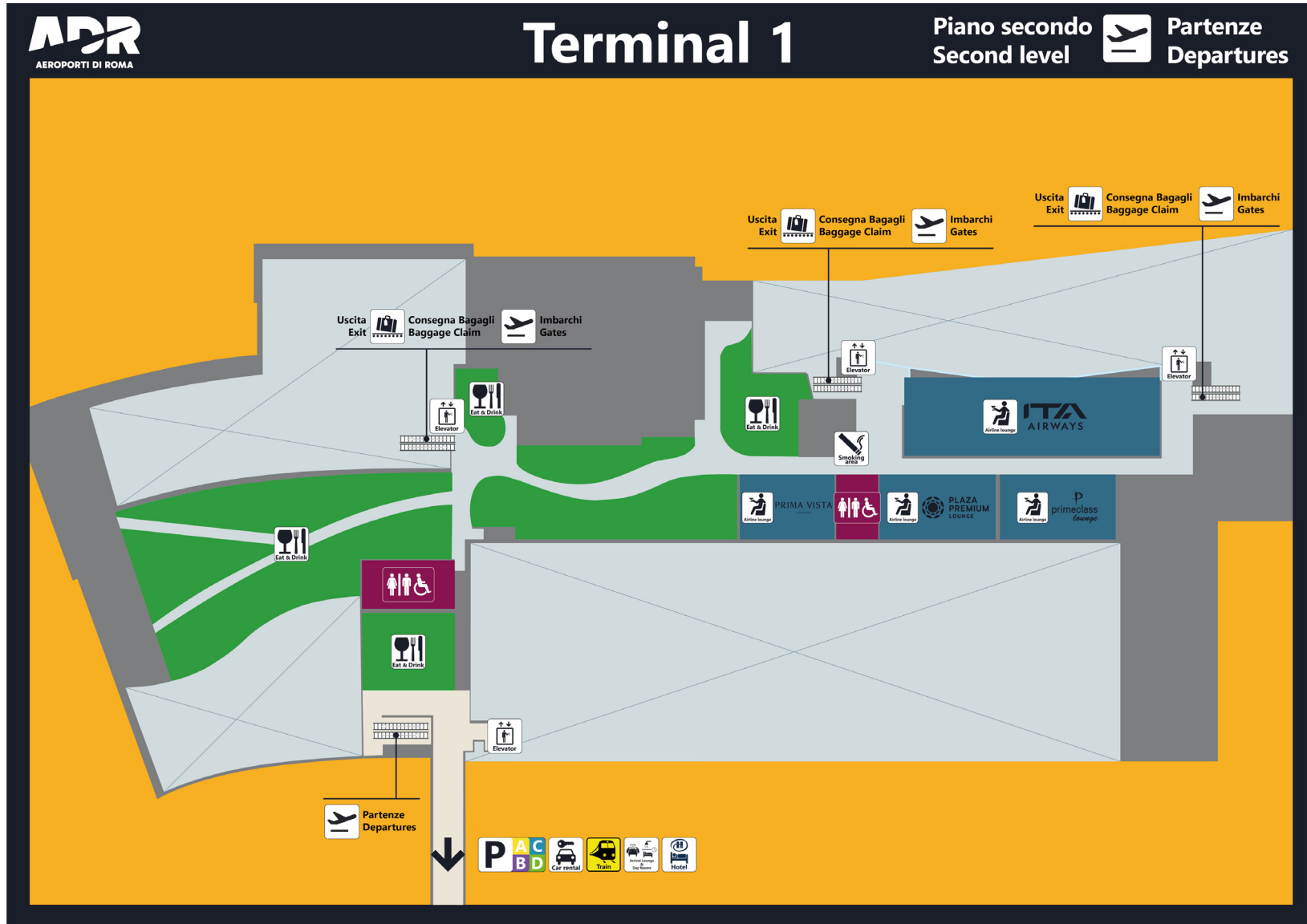
# TERMINAL 1 PARTENZE

## DEPARTURES

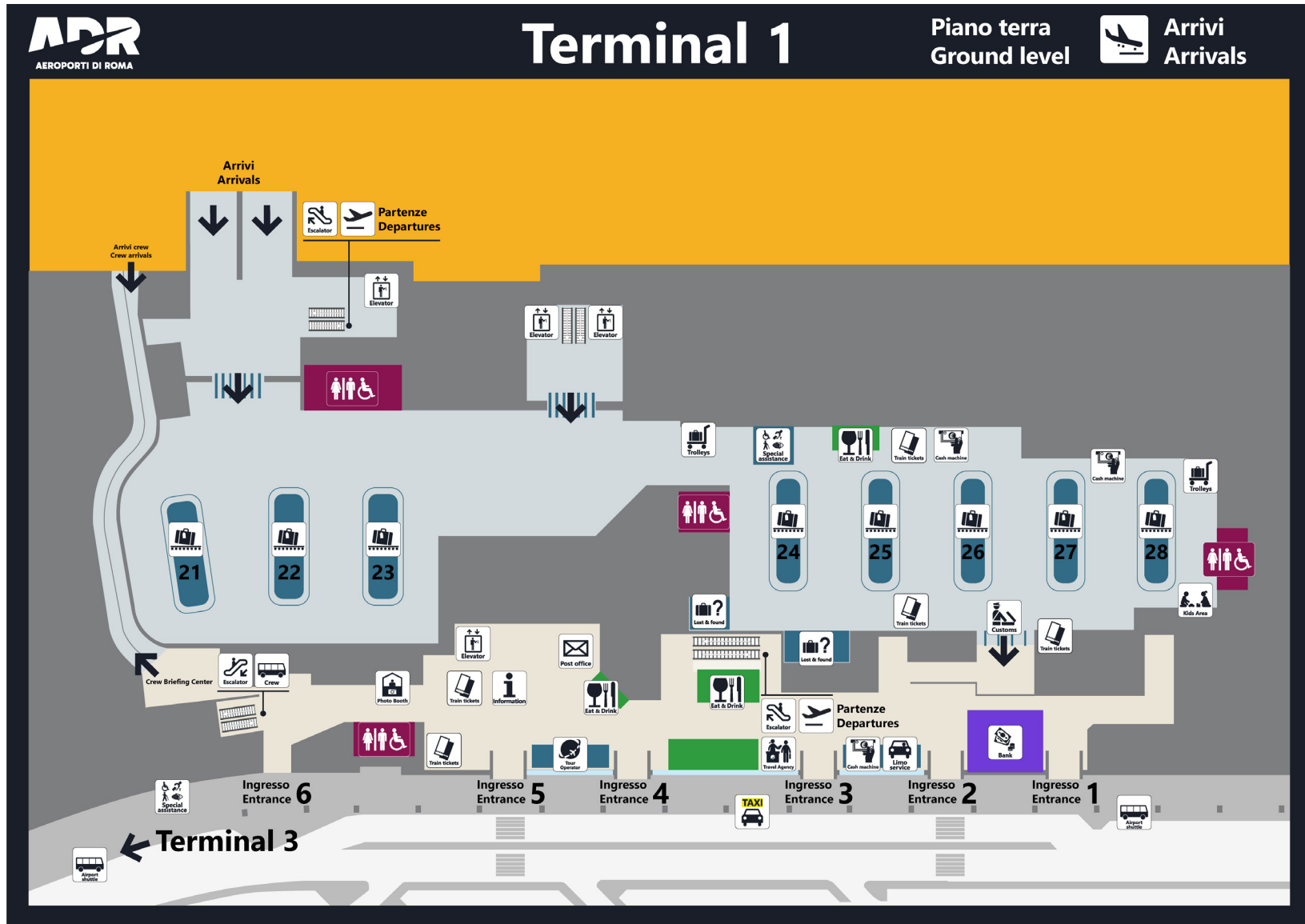


**TERMINAL 1**  
**PARTENZE PIANO SUPERIORE**

DEPARTURES MEZZANINE

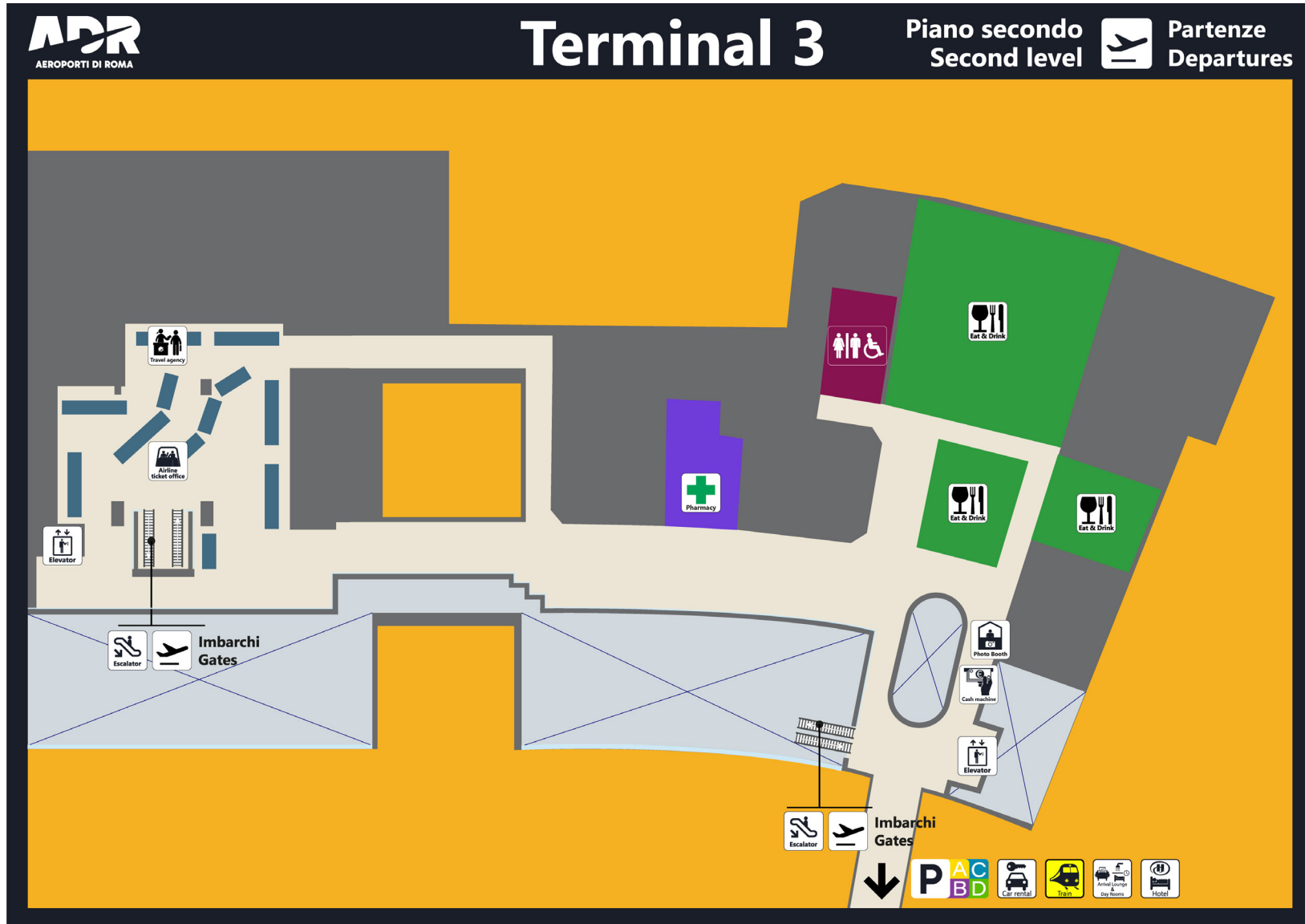


**TERMINAL 1**  
**ARRIVI**  
ARRIVALS



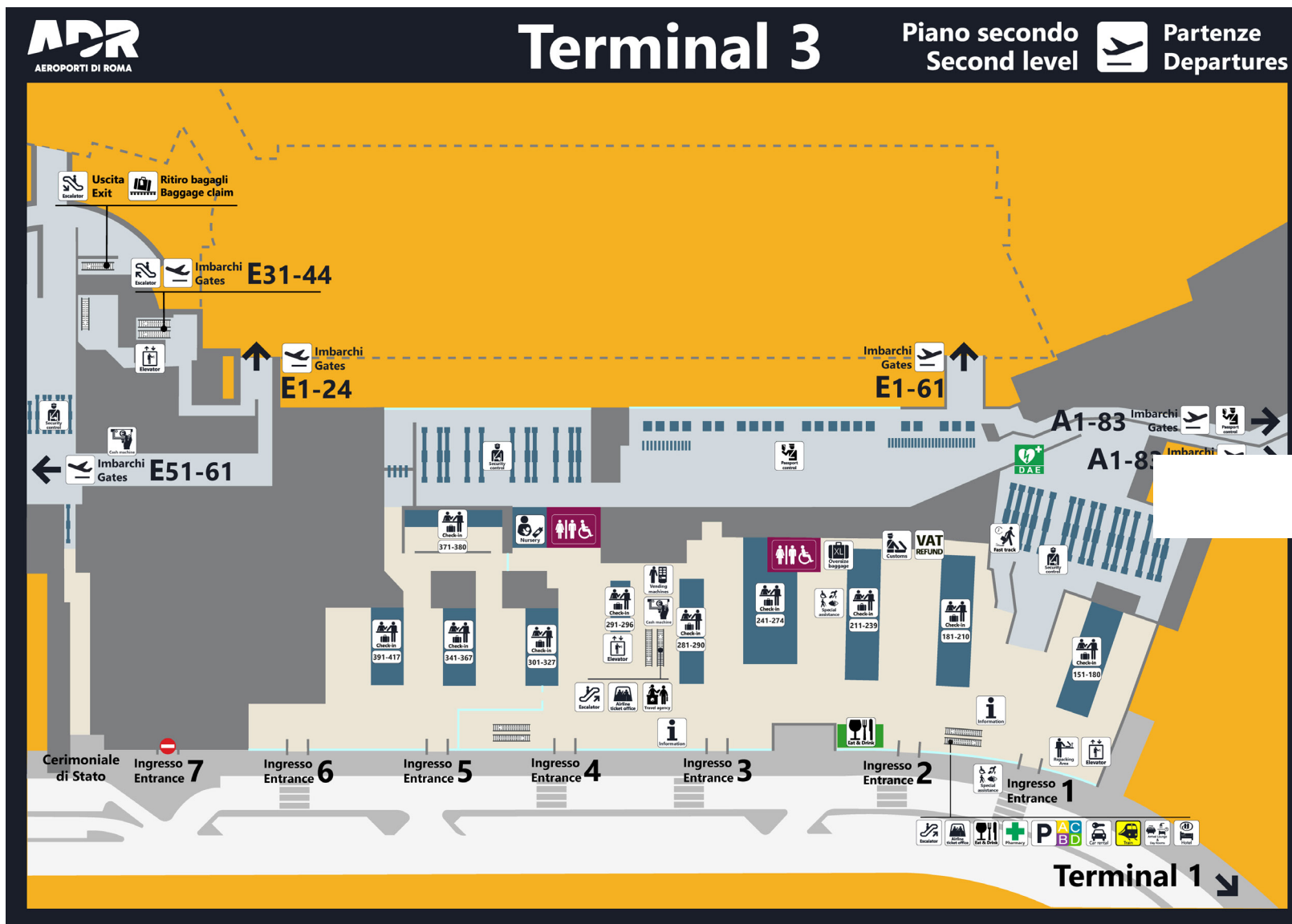
**TERMINAL 3**  
**PARTENZE PIANO SUPERIORE**

*DEPARTURES MEZZANINE*

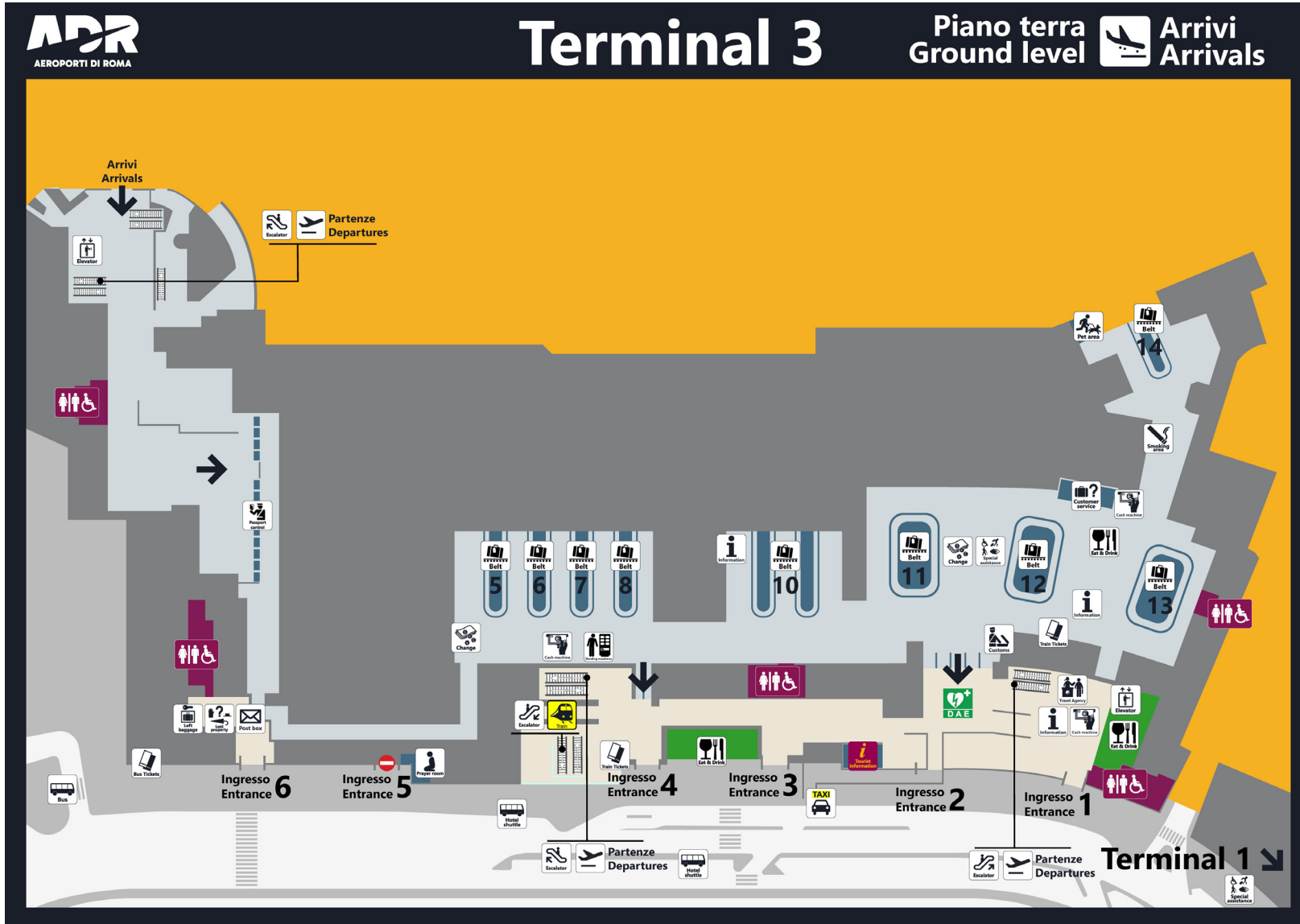


**TERMINAL 3  
PARTENZE**

DEPARTURES



**TERMINAL 3**  
**ARRIVI**  
ARRIVALS



## INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

### GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

#### BANCO INFORMAZIONI

Sei banchi informazioni e sei totem sono presenti in area partenze, transiti e arrivi nei Terminal 1 e 3. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, sulla esatta ubicazione dei terminal e delle relative biglietterie, dei parcheggi. 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 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 dis-

#### INFORMATION DESK

*Six information desks and six totems are located in the departure, transit and arrival areas in Terminals 1 and 3. Here travellers can obtain information on the status of their flight, the exact location of the terminals and their ticket counters, and car parks. In addition, information on the passenger rights (Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006) is available at the airport 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 disruption 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. 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 Regu-*

lazione (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.

servizi 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.

Presso il banco informazioni è disponibile anche un servizio gratuito di fax, fotocopie, stampa documenti di identità o di viaggio, ricezione e stampa allegati, scanner.

#### TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

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

#### CHECK-IN

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

At the information desk you can also find a free service for faxes, photocopies, printing of identity and travel documents, reception and printing of attachments, scanner is also available.

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

#### TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

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

#### CHECK - IN

## USCITE D'IMBARCO

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

## DOCUMENTI

Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. A seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente.

I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera, in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni, potranno fruire dei varchi elettronici.

Inoltre, potranno usufruire dei portali E-gates anche i passeggeri in partenza e in arrivo, in possesso di CIE 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 tu-

## BOARDING GATES

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

## DOCUMENTS

*At check-in and during boarding a valid ID document or passport will be asked. The boarding pass must be showed at the security check. Depending on the destination, other documents may be asked, in compliance with immigration regulation in force. It is recommended to gather information in advance.*

*Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland, in possession of an e-passport and aged 14 years or over, will be able to use the electronic gates.*

*Furthermore, departing and arriving passengers in possession of Italian CIEs valid for travel abroad and issued after 7 February 2018 by the competent national registry authorities will also be able to use the E-gates portals. The use of the CIE at the electronic gate is permitted to passengers over the age of 14 years old and traveling abroad to one of the following destinations: Albania, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cyprus, Egypt (only organized trips for tourism reasons), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Ro-*

*risimo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Turchia. I cittadini di U.S.A., Canada, Corea del sud, Giappone, Israele, Australia, Nuova Zelanda, Taiwan e Singapore in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni sono stati ammessi dal Ministero dell'Interno ad utilizzare i varchi elettronici sia in partenza e sia in arrivo.*

## FAST LANE

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

## BAGAGLI

I bagagli, sia quelli da imbarcare che quelli a mano, sono soggetti a specifiche limitazioni riguardo alle dimensioni, al peso e alle misure di sicurezza. Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto. Inoltre, i passeggeri non devono mai separarsi dai propri bagagli. È vietato trasportare in qualsiasi bagaglio i seguenti materiali: esplosivi, armi, munizioni, fuochi d'artificio, gas compressi, liquidi e solidi infiammabili, veleni e sostanze infettive, corrosivi e ossidanti, materiali radioattivi, materiali magnetici, congegni d'allarme, torce subacquee con batteria inserita.

*mania, Serbia, Tunisia (only organized trips for tourism reasons), Turkey.*

*Citizens of the U.S.A., Canada, South Korea, Japan, Israel, Australia, Australia, New Zealand, Taiwan and Singapore in possession of an electronic passport and aged 14 years or over have been admitted by the Ministry of the Interior to use the electronic gates both on departure and on arrival.*

## FAST LANE

*It is a free service that allows passengers arriving from non-Schengen countries with a short connection to speed up, via a shortcut directly through passport control in the transit area.*

## LUGGAGE

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



## BAGAGLI A MANO

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario.

La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm. In caso contrario, la compagnia aerea provvederà a etichettarlo e collocarlo in stiva. Sia le dimensioni sia il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) aventi dimensioni oltre i 6 cm.

Tali oggetti, rilevati dai sistemi di controllo, vengono ritirati dagli addetti alla sicurezza.

## LIQUIDI/FLUIDI

Dal 2023 presso i controlli di sicurezza del Terminal 1 e del Terminal 3 non si applicano le limitazioni relative ai liquidi, previste in passato, ad eccezione dei voli diretti verso gli USA e Israele, a seguito dell'installazione di apparecchiature di controllo radiogeno di ultima generazione EDS (Explosive Detection System) standard C3.

## HAND LUGGAGE

*It is allowed to carry only one hand luggage in the cabin, adequately identified with a specific label reporting the owner's personal details. The sum of dimensions (base, height, breadth) must not exceed 115 cm. Otherwise, the airline will label it and put it in the hold. Both dimensions and the total weight of hand luggage vary depending on the airline. Thus, it is recommended to check regulations on the airline's website. Objects that might be inappropriate weapons (e.g. scissors, knives, metal files) exceeding 6 cm on size are forbidden, to carry with or in the hand luggage. These objects are detected by security systems during security checks.*

## LIQUIDS/FLUIDS

*Since 2023, at the security checkpoints of Terminal 1 and Terminal 3, the restrictions on liquids described above no longer apply, following the installation of the latest generation EDS (Explosive Detection System) standard C3 x-ray control equipment.*

## 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.

## VARCO PRIORITARIO PER FAMIGLIE CON BAMBINI (IN CARROZZINA O PASSEGGINO)

Presso i varchi di sicurezza al Terminal 1 e al Terminal 3, è disponibile una linea dedicata alle famiglie con bambini (in carrozzina o passeggino) in corrispondenza dell'ingresso Fast Track.

## QPASS

È un nuovo servizio, gratuito, che permette di organizzare al meglio i tempi in aeroporto, prenotando un appuntamento per effettuare i controlli di sicurezza prima del volo.

Per accedere al servizio è possibile consultare la seguente pagina del sito ADR:

[https://www.adr.it/qpass?p\\_l\\_back\\_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass](https://www.adr.it/qpass?p_l_back_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass)

## HOLD LUGGAGE

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

## PRIORITY GATE FOR FAMILIES WITH CHILDREN (IN A PUSHCHAIR OR STROLLER)

*At the Terminal 1 and Terminal 3 security gates, there is a queue dedicated to families with children (in a pram or stroller) corresponding to the Fast Track input.*

## QPASS

*It is a new service, free of charge, which allows you to better organize your times at the airport by booking an appointment to carry out security checks before the flight.*

*To access the service check the following page on ADR's website:*

[https://www.adr.it/qpass?p\\_l\\_back\\_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass](https://www.adr.it/qpass?p_l_back_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass)

## DIGIPOINT

Digiport è la nuova esperienza digitale offerta da ADR per navigare l'aeroporto direttamente dal proprio smartphone.

Utilizzando l'applicazione sviluppata da Airsiders se si è in partenza da Fiumicino si potranno visualizzare le informazioni sul volo e sui servizi disponibili, esplorare l'aeroporto su una mappa interattiva e seguire la strada per raggiungere il gate in tempo reale.

Il servizio è disponibile al seguente link <https://airsiders.com/fco>

## AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

## DIGIPOINT

*Digiport is the new digital experience offered by ADR to navigate the airport directly from your smartphone.*

*Using the application developed by Airsiders, if you are departing from Fiumicino, you will be able to view information on the flight and the services available, explore the airport on an interactive map and follow the road to reach the gate in real time.*

*The service is available via the following link <https://airsiders.com/fco>*

## CUSTOMS AGENCIES AND VAT REFUND

*The offices of the Customs Agency for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1 and 3. From 27 June 2016, passengers with hold baggage resident or domiciled outside the European Union will be able to obtain a refund of the sales VAT of goods purchased in Europe by going directly to the VAT Refund offices. Passengers departing from Terminal 3 must go to the VAT refund kiosks for VAT refund before checking in. Passengers departing from Terminal 1 must go to customs and request a VAT refund at the stations located after the security check. In the case of hand baggage, the offices located after the security checks are available.*

## 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 dei voli domestici o Schengen e almeno 3 ore per i voli intercontinentali. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. 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 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 dai banchi check in, dai Punti informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza presenti all'esterno dei Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano, in particolare in prossimità degli stalli dedicati ai possessori di contrassegno disabili.

## ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

*To receive assistance, it is best to request the service from the company you are flying with 48 hours before departure. Passengers are advised to arrive at the airport early, at least 2 hours before the scheduled flight for domestic or Schengen departures, and at least 3 hours before for intercontinental flights. It is important for the passenger to have sufficient time to be accompanied through the airport without stress or worry. 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.*

*Once you get to the airport, you may activate the assistance service directly at the check-in desks, at the information points and assistance request points located inside the Terminals, at the railway station or in the multilevel car parks. These are close to the bays reserved for disabled badge holders.*

L'aerostazione è inoltre dotata di sale e aree presidiate da personale ADR Assistance per accogliere i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità presso i Terminal 1 e 3 e le principali aree di imbarco. È inoltre previsto un percorso dedicato per l'accesso ai controlli di sicurezza.

Per maggiori informazioni:  
[www.adrassistance.it](http://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](http://www.adrassistance.it) è possibile scaricare la brochure informativa.

A giugno 2022 è stato avviato il Programma Autismo che, in collaborazione con ITA, rientra nel più ampio progetto di ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto" che ha l'obiettivo di aiutare le persone autistiche a vivere serenamente l'esperienza del viaggio in aereo, in ogni suo momento.

*The airport also has lounges and areas supervised by ADR Assistance staff to welcome passengers with disabilities and reduced mobility in Terminals 1 and 3 and in the main boarding areas. A dedicated path is also provided for access to security checks.*

*For more information:*  
[www.adrassistance.it](http://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](http://www.adrassistance.it). June 2022 saw the launch of the Autism Programme, which, in collaboration with ITA, is part of the broader ENAC project 'Autism - Travelling through the Airport', which aims to help people with autism experience air travel serenely, at all times. The Programme includes two distinct, but mutually functional paths offered free of charge by ITA Airways: familiarisation and delivery.*

Il Programma prevede due percorsi distinti ma funzionali tra loro offerti gratuitamente da ITA Airways: la familiarizzazione e l'erogazione.

Con la familiarizzazione, ITA Airways mette gratuitamente a disposizione delle persone autistiche una sessione sul proprio simulatore di volo alla presenza di un vero e proprio equipaggio di volo che spiega le operazioni di decollo, crociera e atterraggio e permette di abituarsi alla permanenza in aereo, alla cabina, agli annunci di bordo e ai rumori. Con l'erogazione, invece, viene messo a disposizione delle persone autistiche un servizio dedicato e personalizzato dall'acquisto del biglietto fino all'esperienza di volo e al ritiro dei bagagli a destinazione. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito di ITA al seguente link: [https://www.ita-airways.com/it\\_it/support/assistance/autism-program.html](https://www.ita-airways.com/it_it/support/assistance/autism-program.html)

## PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI

ADR ha realizzato percorsi e mappe tattili per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sale attrezzate, farmacia, stazione ferroviaria) situati ai livelli arrivi dei Terminal e a quelli partenze dei Terminal 1 e 3. Per maggiori informazioni:  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

*With familiarisation, ITA Airways offers autistic people, free of charge, a session on its flight simulator in the presence of a real flight crew, explaining take-off, cruise and landing operations and allowing them to get used to being in the aircraft, the cabin, on-board announcements and noises.*

*On the other hand, a dedicated and personalised service is made available to people with autism from the purchase of the ticket to the flight experience and baggage collection at the destination. More information is available on the ITA website at the following link:*

*[https://www.ita-airways.com/it\\_it/support/assistance/autism-program.html](https://www.ita-airways.com/it_it/support/assistance/autism-program.html)*

## ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

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

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

## CARE TO FLY

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.

## NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di lettini e fasciatoi. Sono presenti anche delle aree giochi agli arrivi del T1, davanti al nastro 26, agli arrivi del T3, tra i nastri 10 e 11, in area di imbarco E ed in avancorpo E ed A.

## LUOGHI STATICI SICURI

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

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

## CARE TO FLY

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

*You can book by calling the call centre on: 06.65079090.*

## NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

*In the Terminals, there are nurseries for the care of small children equipped with cots and changing tables.*

*There are also play areas at T1 arrivals, in front of belt 26, at T3 arrivals, between belts 10 and 11, in boarding area E and the forecourt E and A.*

## REFUGE AREAS

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

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

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

La Direzione della Sanità Aerea è ubicata in Via Mario Stoppani, 20, tel. 06 65954560. L'ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto dal lunedì al venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Il personale medico è a disposizione del pubblico per fornire informazioni su eventuali epidemie in corso nei Paesi di destinazione sulla base delle informazioni ricevute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle direttive impartite dagli uffici centrali del Ministero. Negli stessi uffici si somministrano, previo appuntamento, vaccini contro le principali malattie infettive (febbre gialla, epatite A, epatite B etc.) e si forniscono consigli sull'eventuale necessità di profilassi farmacologica da iniziare prima di viaggi in zone a rischio per malaria. L'ambulatorio è, inoltre, autorizzato per le seguenti attività medico legali: il rilascio del certificato sanitario per il conseguimento o per il rinnovo dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti); il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare; il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione/rinnovo alla categoria dei palombari e sommozzatori.

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

*The Air Health Directorate is located at Via Mario Stoppani, 20, tel. 06 65954560. The Airport Health Clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open Monday to Friday, 9am to 6pm and Saturday, 9am to 2pm). Medical staff are on hand to provide information about any epidemics occurring in destination countries based on information received from the World Health Organisation and directives issued by the Ministry's central offices. Subject to appointment, these Offices administer vaccines against the main infectious diseases (yellow fever, hepatitis A, hepatitis B, etc.) and offer advice on the potential need for preventive healthcare before travelling to areas at risk of malaria. The clinic is also authorised for the following medical and legal activities: issuing health certificates to renew or obtain qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats); issuing health certificates to enrol in the Seafarers' Register; issuing health certificates for enrolment/renewal in the divers' category.*

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

L'ambulatorio del Servizio di assistenza sanitaria ai naviganti si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto lunedì - mercoledì - venerdì ore 8:00 - 14:00) e fornisce assistenza sanitaria al personale aeronavigante e marittimo.

## **PRONTO SOCCORSO ADR**

Il Pronto Soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ha il compito di provvedere alla gestione medico-sanitaria delle emergenze e di fornire assistenza medica alla popolazione aeroportuale. In caso di necessità chiamare il Pronto Soccorso ai seguenti numeri: tel. 06.6595 3133-34

## **ANIMALI**

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

È inoltre disponibile una Pet Area situata all'esterno del Terminal 3 Arrivi, sulla viabilità secondaria in direzione dei parcheggi Kiss&Go.

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

*The clinic for medical assistance to seafarers is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open monday - wednesday - friday 8 am - 2 pm) and provides medical assistance to air crew and maritime staff.*

## **FIRST AID ADR**

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

## **ANIMALS**

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

*A Pet Area is also available outside Arrival Terminal 3, over the secondary way towards the Kiss&Go parking.*

## **AREE FUMATORI**

In aeroporto sono disponibili zone dedicate ai fumatori presso le aree di imbarco.

## **SERVIZIO DI TELEFONIA**

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

## **BANCA E SPORTELLI BANCOMAT**

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 1 e 31 bancomat sono presenti in tutti i terminal.

## **SERVIZIO PORTERAGGIO**

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

Tel. 06.65957510

E-mail: [supervisorterminal@adr.it](mailto:supervisorterminal@adr.it)  
Servizio prenotabile anche su sito e-commerce

<https://www.romeairports.com>

## **CARRELLI PORTABAGAGLI**

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

## **SMOKING AREAS**

*Dedicated smoking areas are available at the airport in the boarding areas.*

## **TELEPHONE SERVICES**

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

## **BANK AND ATM**

*The bank is located in arrivals area of Terminal 1 and 31. ATMs are located in all the terminals.*

## **PORTER SERVICE**

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

Ph. 06.65957510

E-mail: [supervisorterminal@adr.it](mailto:supervisorterminal@adr.it)  
Service can be booked also through e-commerce web site  
<https://www.romeairports.com>

## **LUGGAGE ROLLEYS**

*Luggage trolleys are free.*

## SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE

### DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE

#### INTERNET WI-FI

Il servizio di accesso a internet per i passeggeri è offerto da Aeroporti di Roma e in linea con le best practice internazionali. Gli utenti quindi possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete senza fili e navigare comodamente da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si attiva il Free Wi-Fi veloce che consente di raggiungere la massima velocità di download fruibile senza l'installazione dell'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports". I passeggeri possono dunque agganciarsi al Wi-Fi tramite computer portatile, tablet o smartphone, per navigare, scaricare la posta ed accedere rapidamente a ogni tipo di contenuti e servizi multimediali, streaming compreso, comodamente seduti in attesa del volo.

#### INTERNET WI-FI

*Aeroporti di Roma offers internet access to passengers in accordance with international best practices. Users have free and unlimited access to the wireless network and can browse easily from any device during their stay in the airport. For access, simply select the 'Airport Free Wi-Fi' network and once the portal welcome page opens, fast Free Wi-Fi is activated. Fast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed without installing the free official Aeroporti di Roma app, 'Rome Airports'. Passengers can connect to Wi-Fi with laptops, tablets and smartphones. To browse, download the mail for quick access to all kinds of multimedia content and services, including streaming, while waiting comfortably for your flight.*

## SERVIZI COMMERCIALI DIGITALI

Nell'ottica di una sempre migliore esperienza di viaggio del passeggero, Aeroporti di Roma ha introdotto nuovi servizi commerciali digitali che rendono fruibile l'offerta di shopping e ristorazione pianificando al meglio il proprio viaggio.

- TAKE AWAY & FLY - Il servizio permette di ordinare e pagare il pasto online per poi ritirarlo al punto vendita scelto.  
<https://www.adr.it/take-eat-fast>
- BOOK A TABLE - Il servizio offre la possibilità ai passeggeri partenti per una destinazione domestica o Schengen di gustare il proprio piatto preferito in totale relax prenotando online il tavolo tra una selezione di ristoranti dell'aeroporto.  
<https://www.adr.it/prenota-tavolo>
- SHOP & FLY - Il nuovo servizio permette di scoprire un'ampia offerta di prodotti, risparmiando tempo e preordinando online a prezzi vantaggiosi comodamente dal proprio smartphone.  
<https://shop.adr.it/it/>
- PERSONAL SHOPPER - Questo servizio permette di prenotare i prodotti delle boutique dei brand del lusso presenti nell'Area internazionale E dell'aeroporto di Roma Fiumicino tramite personale specializzato e beneficiando del prezzo senza l'IVA del 22%.  
<https://www.adr.it/personal-shopper>

## DIGITAL SHOPPING SERVICES

*In order increasingly improve the passenger travel experience, Aeroporti di Roma has introduced new digital shopping services for travellers to better plan their trips, including shopping and dining.*

- TAKE AWAY & FLY - The service allows you to order and pay for your meal online and then pick it up at the chosen eatery.  
<https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/take-eat-fast>
- BOOK A TABLE - The service offers passengers departing for a domestic or Schengen destination the opportunity to enjoy their favourite meal in total relaxation, by booking a table online from selected restaurants in the airport.  
<https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/book-a-table>
- SHOP & FLY - The new service offers information on a wide range of products, enabling travellers to save time and pre-book online at special prices from the comfort of their smartphone.  
<https://shop.adr.it/it/>
- PERSONAL SHOPPER - Specialist staff are available to pick out products you choose at luxury brand boutiques in the International Area E of Rome Fiumicino Airport, at VAT exempt prices (-22%).  
<https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/personal-shopper>

## POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

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

## FAST TRACK

Il canale dedicato fast track permette ai passeggeri un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza. Il servizio è acquistabile online collegandosi a [www.romeairports.com/fiumicino\\_it](http://www.romeairports.com/fiumicino_it) o insieme al parcheggio in fase di prenotazione della sosta su [www.adr.it/easyparking](http://www.adr.it/easyparking). Il servizio fast track è gratuito per i minori di 12 anni accompagnati da un adulto.

## EASY PARKING

Easy Parking, oltre all'ampia gamma di soluzioni per la sosta, offre la possibilità di associare anche l'acquisto del Fast Track. I servizi sono acquistabili online: <https://easyparking.adr.it> o collegandosi a <https://www.romeairports.com/>

## ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATIONS

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

## FAST TRACK

*The dedicated Fast Track channel allows passengers easy, faster access through the security areas. The service can be purchased online by going to [www.romeairports.com/fiumicino\\_it](http://www.romeairports.com/fiumicino_it) or while booking your parking space at [www.adr.it/easyparking](http://www.adr.it/easyparking). The Fast Track service is free of charge for children under 12 accompanied by an adult.*

## EASY PARKING

*Easy Parking, in addition to the wide range of parking solutions, also gives you the option of purchasing the Fast Track service. The services can be purchased online: <https://easyparking.adr.it> or by going to <https://www.romeairports.com/>*

## VOUCHER SALA VIP

Per attendere piacevolmente la partenza del volo si può accedere alle esclusive Lounge dell'area d'imbarco E e dell'area d'imbarco A1-A10.

Le informazioni su orari e costi sono disponibili al seguente link: [https://www.romeairports.com/fiumicino\\_it/vip-lounge.html#](https://www.romeairports.com/fiumicino_it/vip-lounge.html#)

## ALTRI SERVIZI

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

## CARTA DI IDENTITÀ AL VOLO

Per risolvere l'impossibilità d'imbarco da parte di passeggeri italiani che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d'identità in corso di validità o valido per l'espatrio, è presente un ufficio - gestito dal Comune di Fiumicino - che rilascia la carta d'identità al secondo piano della sala partenze del Terminal 3 dal lunedì al venerdì. Per conoscere gli orari di apertura consultare il sito del Comune di Fiumicino [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it). Questo servizio permette ai viaggiatori di poter partire comunque, regolarizzando con l'emissione a vista, e quindi all'ultimo secondo, di un nuovo documento.

## VIP LOUNGE VOUCHER

*For a pleasant wait for your flight's departure, passengers can access the exclusive Lounge in departures area E and the departure area A1-A10.*

*Information on times and costs can be found at the following link: [https://www.romeairports.com/fiumicino\\_it/vip-lounge.html#](https://www.romeairports.com/fiumicino_it/vip-lounge.html#)*

## OTHER SERVICES

*There are fax machines, internet point/e-mail point, currency exchange, drink/snack dispensers and, after security checks, parapharmacies and work areas.*

## FLIGHT IDENTITY CARD

*To resolve the impossibility of boarding by Italian passengers who, despite having a travel document, do not have a valid identity document or valid for expatriation, there is an office - managed by the Municipality of Fiumicino - which issues the identity card on the second floor of the Terminal 3 departure hall from Monday to Friday. To find out the opening hours, consult the Municipality of Fiumicino [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it) website. This service allows travellers to be able to depart, by authorising, with the on-demand issue and, therefore, at the last second, a new document.*

# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

## GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

### RITIRO BAGAGLI

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

### LUGGAGE CLAIM

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

### ASSISTENZA BAGAGLI

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

### LUGGAGE ASSISTANCE

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

### CONTROLLO PASSAPORTI

È previsto il controllo del passaporto per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen.

Per maggiori informazioni:

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

### PASSPORT CONTROL

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

*For further information:*

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

### CONTROLLO DOGANALE

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni:

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

oppure scaricare l'app Carta Doganale del Viaggiatore.

### CUSTOMS CHECKS

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

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

*or download app Travellers' Customs Charter.*

### PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

### TOURIST INFORMATION POINT

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





## DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli, dotato di avanzati sistemi di sicurezza, si trova presso il Terminal 3, al livello arrivi ed è aperto tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:00.  
Tel. 06.65953541

## ALTRI SERVIZI

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

## LEFT LUGGAGE

*The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 7:00 am to 11:00 pm.*  
Ph. 06.65953541

## OTHER SERVICES

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

## SERVIZIO PORTERAGGIO

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

Tel. 06.65957510

E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it)

Il servizio porter è prenotabile sul sito ecommerce  
<https://www.romeairports.com>

## PORTER SERVICE

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

Ph. 06.65957510

E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it)

Service can be booked also through ecommerce web site  
<https://www.romeairports.com>

## INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

### GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT

Chi è in transito può seguire le indicazioni sui totem informativi per individuare i Terminal e le uscite d'imbarco, oppure rivolgersi ai banchi informazioni presidiati dagli operatori ADR. Qualora sia necessario effettuare il check-in per la nuova destinazione rivolgersi al banco transiti indicato dalla propria compagnia aerea. I passeggeri che desiderano lasciare il proprio bagaglio in un luogo custodito, in attesa del volo, possono usufruire del servizio deposito bagagli ADR, aperto tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:00 ubicato al livello arrivi del Terminal 3.

Per maggiori informazioni:

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

*Passengers in transit can follow signs on*

*information totems in order to find Terminals and boarding gates, or ask info desks managed by ADR staff. In the event that a check-in for a new destination must be performed, ask the transit desk of your airline. Passengers who want to leave their luggage in a safe place, while waiting for their flight, can use ADR left luggage service, operating every day from 7:00 am to 11:00 pm located on the arrivals level of Terminal 3.*

*For further information:*

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

### CONTROLLO PASSAPORTI

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

### CONTROLLO DOGANALE

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

### PASSPORT CONTROL

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

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








### CUSTOMS CONTROL

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



# PUNTI RISTORO

## RESTAURANTS/BARS

### TERMINAL 1


Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Cioccolati Italiani"	Hall	2:00 - 21:00	
Bar/Snack "Vergnano"	Piano superiore mezzanino landside <i>Upper level mezzanine landside</i>	h24	
Pizzeria "Rossopomodoro"	Piano superiore mezzanino landside <i>Upper level mezzanine landside</i>	9:00 - 22:00	
Eataly	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	h24	 
Alemagna	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	h24	 
Temakinho	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	8:00 - 23:00	
Berlucchi	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	8:00 - 22:00	
Illy	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	3:00 - 23:00	
Doppio Malto	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	8:00 - 22:00	
Farinella	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	09:00 - 22:00	
Sophia Loren	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	10:30 - 22:00	
Venchi	Piazza Est <i>East Square</i>	05:00 - 22:00	
Bar/Snack "Kimbo"	Corridoio di collegamento A <i>Connecting corridor A</i>	3:00 - 22:00	
KFC	Corridoio di collegamento A <i>Connecting corridor A</i>	7:00 - 22:00	



### TERMINAL 1

Arrivi / Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack/Pizza "Délice Maison"	Hall	h 24	 

### IMBARCHI DA A61 AD A83


#### BOARDING AREA FROM A61 TO A83

Arrivi / Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bakery/Caffè "Panella"		4:00 - 22:00	
Bar/Snack/Healthy "PuroGustoViva"		5:00 - 21:00	
Bar/Snack "Delicia"		5:00 - 24:00	

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


## IMBARCHI DA A31 AD A59


### BOARDING AREA FROM A31 AD A59

Imbarchi <i>Boarding area</i>	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Bar/Snack "Panella"		h24	
Natoo		5:00 - 23:00	
Bar/Pasticceria "Rinaldini"	Piano inferiore <i>Lower level</i>	6:00 - 22:00	

## TERMINAL 3

Arrivi / <i>Arrivals</i>	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Bar/Snack "Semplicemente Roma"	Hall	6:00 - 22:00	
Chiosco bar/Snack "Semplicemente Roma"	Airside	6:00 - 22:00	 
Bakery/Caffè "Panella Curbside"		5:30 - 22:00	

\*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*

## TERMINAL 3

Partenze/ <i>Departures</i>	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Bar/Snack "Natoo"	Hall	3:00 - 21:30	 
Eataly	Piano superiore <i>Upper level</i>	9:00 - 22:00	 
Palma's	Piano superiore <i>Upper level</i>	9:00 - 22:00	 
Caffè Napoli/Sal De Riso	Piano superiore <i>Upper level</i>	h 24	
Pizzeria Bonci	Piano superiore <i>Upper level</i>	6:00 - 22:30	




## IMBARCHI DA E1 A E8

### BOARDING AREA FROM E1 TO E8

	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore <i>Upper level</i>	3:00 - 23:30	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore <i>Upper level</i>	5:00 - 22:00	
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore <i>Upper level</i>	7:00 - 22:00	 
Mastercard Bistrot	Piano superiore <i>Upper level</i>	7:00 - 22:00	 
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore <i>Upper level</i>	8:00 - 22:00	
Bistrot "La Fucina"	Piano superiore <i>Upper level</i>	9:00 - 22:00	 
Bar/Snack "Kimbo"	Piano superiore <i>Upper level</i>	h24	
Ristorante "Bottega"	Piano superiore <i>Upper level</i>	9:00 - 23:30	
Cioccolateria/ Gelateria "Venchi"	Piano terra <i>Ground level</i>	6:30 - 22:30	





## IMBARCHI DA E11 A E24


### BOARDING AREA FROM E11 TO E24


Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Caffè Vergnano	5:00 - 24:00	 
Illy Caffè	7:00 - 21:00	

## IMBARCHI DA E31 A E44

### BOARDING AREA FROM E31 TO E44

Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Motta"	6:00 - 22:00	
Bar/Snack "Saporè e Viva"	6:00 - 22:00	 
Bar/Snack "Costa coffee"	6:00 - 23:00	 

\*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*



# NUMERI UTILI

## USEFUL NUMBERS

**CENTRALINO AEROPORTO  
E INFORMAZIONI VOLI (ADR)**  
*AIRPORT OPERATOR AND FLIGHT  
INFORMATION (ADR)*

06.65951 / (24h)

**ENAC DIREZIONE  
TERRITORIALE**

*ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY  
TERRITORIAL DIRECTORATE*

06.65953139 / (8:00 - 15:30)

**ASSISTENZA BAGAGLI  
LOST & FOUND**

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

06.65957249 / +39 3441427740  
(9:00 - 17:00)

**Per American Airlines**

*For American Airlines*

06.659525775

**AVIATION SERVICES S.P.A.**

06.83394444 / (24h)

**VETTORI ASSISTITI  
DA SWISSPORT**

*SWISSPORT GROUND HANDLED  
CARRIERS*

06.65634956

(9:00 - 12:00/16:00 - 19:00)

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

06.87723519

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

Mail: dogane.roma2.urp@adm.gov.it

**CARABINIERI**

06.65954040 / (24h)

**GUARDIA DI FINANZA**

06.65954848 / (24h)

**POLIZIA DI FRONTIERA AEREA  
POLICE**

06.65953595 / (24h)

**POLIZIA MUNICIPALE  
CITY POLICE**

06.65954030 / (7:00 - 14:00)

**VIGILI DEL FUOCO  
FIRE BRIGADE**

06.65954444 / (24h)

**DEPOSITO AUTO RIMOSSE  
TOWED VEHICLES PARK**

06.65955175 / (24h)

**PRONTO SOCCORSO  
FIRST AID**

06.65953133/4 (24h)

**SANITÀ AEREA USMAF  
(VACCINAZIONI)**  
*AIRPORT MEDICAL OFFICE USMAF  
(VACCINATIONS)*

06.65953251

**SANITÀ AEREA SASN  
AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN**

06.65952087

**FARMACIA  
CHEMIST'S**

Terminal 3

06.65010840 / (7:00 - 22:00)

Terminal 1

06.65010974 / (7:00 - 22:00)

In caso di smarrimento del proprio bagaglio, rivolgersi subito alla società di handling relativa al volo di provenienza, indicata sul monitor sopra il nastro di riconsegna bagagli.

*In case the baggage has been lost, please report immediately to the handling operator indicated on the screen above baggage claim belt.*

## UFFICIO OGGETTI SMARRITI

Per gli oggetti smarriti nell'area prima dei controlli di sicurezza o ai controlli di sicurezza stessi, contattare il numero +39 06.65955253. L'ufficio si trova agli arrivi del T3 (accanto al Deposito Bagagli) ed è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:00 alle ore 17:00; sabato e domenica, dalle ore 07:00 alle ore 15:00, festivi chiuso.

Se invece lo smarrimento è avvenuto dopo i controlli di sicurezza, contattare il numero +39 06.65953313.

L'ufficio si trova agli arrivi del T3, nella zona riconsegna bagagli (davanti al nastro 11) ed è aperto tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 15:00.

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

## DEPOSITO BAGAGLI

06.65953541 (7:00 - 23:00)

## PORTERAGGIO (PRENOTAZIONE)

06.65957510/8349 (24h)

supervisorterminal@adr.it (24h)

Il servizio porteraggio è prenotabile sul sito ecommerce

<https://www.romeairports.com>

## LOST PROPERTY OFFICE

*For items lost in the area before the security checks or at the security checks themselves, please call +39 06.65955253.*

*The office is located at T3 arrivals (next to the Luggage Storage) and is open from monday to friday, 7 am - 5 pm; saturday and sunday, 7 am - 3 pm, holidays closed*

*If, on the other hand, the loss occurred after the security checks, please call +39 06.65953313.*

*The office is located at T3 arrivals, in the baggage reclaim area (in front of conveyor 11) and is open every day from 7:00 am to 3:00 pm.*

*The airport keeps for one year the lost items in a public area, in accordance with the Civil Code.*

## LEFT LUGGAGE

06.65953541 (07:00 am - 11:00 pm)

## PORTER SERVICE (BOOKING)

06.65957510/8349 (24h)

supervisorterminal@adr.it (24h)

Service can be booked also through

ecommerce web site

<https://www.romeairports.com>



## **INFORMAZIONI FERROVIARIE**

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

## **SALA OPERATIVA PARCHEGGI ADR MOBILITY**

06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal  
06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta.

## **RAILWAY INFORMATION**

*Trenitalia 892.021 (24h), call charges inclusive of VAT: - fixed - line calls: 54.9 eurocent/minute + 30.5 eurocent/minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan.*

*To contact the call centre from abroad, you can use no. +39.06.68475475, operating every day from 7:00 am to 11:59 pm.*

## **ADR MOBILITY PARKING INFORMATION**

*06.65953558 (24h) Multilevel P-Terminal car park  
06.65955175 (24h) P-Long stay car park.*

# **AUTONOLEGGI**

## *RENT A CAR*

### **AUTOVIA**

06.65954103

### **AVIS - BUDGET - MAGGIORE**

06.65011531 / 06.65010678

### **EUROPCAR**

06.65761211

### **GOLDCAR**

06.65048104

### **HERTZ - THRIFTY - DOLLAR**

06.65955842 / 06.65011404

### **ITALY CAR RENT**

091.7773536

### **DRIVALIA**

06.65953547

### **LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO**

06.65953615

### **NOLEGGIARE**

345.1181209

### **OK MOBILITY**

342.7904313

### **RENT4U**

06.659570613

### **RENTALPLUS**

06.56558028

### **SICILY BY CAR AUTOEUROPA**

06.65017450

### **SIXT**

06.659560780



# 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 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

### CONFCONSUMATORI

0521.231846

### CTCU

0471.975597

### FEDERCONSUMATORI

06.42020759-55-63

### CASA DEL CONSUMATORE

02.76316809

### LEGA CONSUMATORI

02.48303659

## CODACONS

892.007

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

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

### CODICI

06.55301808

### MOVIMENTO CONSUMATORI

06.4880053

### MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

06.4881891

### UNIONE DIFESA CONSUMATORI

06.77250783

### UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239

\*c/o Ministero dello Sviluppo Economico DGMCCVNT - Divisione XII  
Via Sallustiana, 53 00187 Roma  
Tel. +39 06.4705.1 (centralino/switchboard)  
[www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org)

# COMPAGNIE AEREE

## AIRLINES



### **AEGEAN AIRLINES**

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

### **AER LINGUS**

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

### **AEROITALIA**

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

### **AEROLINEAS ARGENTINAS**

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

### **AEROMEXICO**

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

### **AIR ALGERIE**

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

### **AIR BALTIC**

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

### **AIR CANADA**

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

### **AIR CHINA**

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

### **AIR EUROPA**

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

### **AIR FRANCE**

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

### **AIR MALTA**

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

### **AIR SERBIA**

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

### **AIR TRANSAT**

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

### **ALBASTAR**

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

### **AMERICAN AIRLINES**

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

### **ARKIA ISRAELI AIRLINES**

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

### **ASIANA AIRLINES**

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

### **AUSTRIAN AIRLINES**

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

### **BLUEBIRD AIRWAYS**

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

### **BRITISH AIRWAYS**

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

### **BRUSSELS AIRLINES**

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

### **BULGARIA AIR**

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

### **CHINA AIRLINES**

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

### **CHINA EASTERN AIRLINES**

[www.it.ceair.com](http://www.it.ceair.com)

### **CHINA SOUTHERN**

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

### **CROATIA AIRLINES**

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

### **CYPRUS AIRWAYS**

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

### **DAN AIR**

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

### **DELTA AIRLINES**

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

### **EASYJET**

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

### **EGYPTAIR**

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

### **EL AL ISRAEL AIRLINES**

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

### **EMIRATES**

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

### **ETIHAD AIRWAYS**

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

### **ETHIOPIAN AIRLINES**

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

### **EUROWINGS**

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

### **FINNAIR**

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

### **FLYONE**

[www.flyone.eu](http://www.flyone.eu)

### **GULF AIR**

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

### **HAINAN**

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

### **HISKY EUROPE**

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

### **IBERIA**

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

### **ICELANDAIR**

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

**ISRAIR**

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

**ITA AIRWAYS**

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

**JET2**

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

**KLM ROYAL DUTCH AIRLINES**

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

**KOREAN AIR**

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

**KUWAIT AIRWAYS**

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

**LATAM**

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

**LOT POLISH AIRLINES**

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

**LUFTHANSA**

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

**LUXAIR**

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

**MIDDLE EAST AIRLINES**

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

**NEOS**

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

**NORSE ATLANTIC**

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

**NORWEGIAN**

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

**PEGASUS AIRLINES**

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

**QANTAS**

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

**QATAR AIRWAYS**

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

**ROYAL AIR MAROC**

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

**ROYAL JORDANIAN AIRLINES**

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

**RYANAIR**

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

**SAS**

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

**SAUDIA**

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

**SICHUAN**

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

**SINGAPORE AIRLINES**

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

**SKY ALPS**

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

**SKY EXPRESS**

[www.skyexpress.gr](http://www.skyexpress.gr)

**SUNEXPRESS**

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

**SWISS**

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

**TAP AIR PORTUGAL**

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

**TAROM**

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

**TURKISH AIRLINES**

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

**TRANSAVIA**

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

**TUNISAIR**

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

**UNITED AIRLINES**

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

**VOLOTEA**

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

**VUELING AIRLINES**

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

**WESTJET**

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

**WIZZ AIR**

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

# LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

## COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

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

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

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

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](mailto: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](mailto:dpo@adr.it). Full information is available at <https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/azn-privacy-policy>. ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries could be necessary a longer response time because will be analysed within a special working group that subsequently inform customers of the outcome of the individual cases.*

 ROMA FCO L'AEROPORTO STELLATO



SAFETY



SOSTENIBILITÀ



INNOVAZIONE

