CARTA DEI SERVIZI
service charter

GUIDA ALL'AEROPORTO
airport guide

—

Aeroporto
LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

due mila 18

Aeroporti di Roma

indice / *index*

4
Introduzione / *Introduction*

7
Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR / *Airport activities managed and controlled by ADR*

9
Il bilancio 2017 di ADR / *2017 ADR Financial Statements*

10
L'impegno di ADR per la qualità / *ADR quality commitment*

21
L'impegno di ADR per l'ambiente / *ADR commitment to the environment*

26
Indicatori di qualità / *Quality indicators*

41
Guida all'aeroporto / *Airport guide*

Giugno 2018 / *June 2018*

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

In collaborazione con / *In collaboration with*

ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Gentile cliente

Gentile Cliente,

ADR ha il piacere di presentare la **Carta dei Servizi 2018** corredata dalla **Guida all'aeroporto**, un vademecum che offre le informazioni utili ai passeggeri degli scali romani di Fiumicino e Ciampino.
La Carta dei Servizi ADR recepisce le normative dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e propone indicatori di qualità per ogni tipologia di passeggero, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di servizio raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per il 2018.

Nel 2017 il Leonardo da Vinci, per la prima volta su base annua, si attesta come il grande aeroporto europeo più apprezzato dai passeggeri, secondo la classifica ufficiale di Airports Council International. Dalle interviste effettuate ai viaggiatori, Fiumicino si posiziona primo tra i principali hub europei per la qualità percepita nei servizi di accoglienza, sicurezza, wi-fi, pulizia e comfort. Skytrax, società di fama internazionale nel settore dell'aviazione, ha inoltre conferito allo scalo romano anche due importanti riconoscimenti quali l'assegnazione di 4 stelle per la qualità delle infrastrutture e il prestigioso premio "World's Most Improved Airport 2018", come scalo numero uno al mondo per la capacità di innovare e potenziare costantemente i servizi.

I risultati, ottenuti attraverso una strategia di investimenti, scelte nette dal punto di vista gestionale, competenze, motivazione e coinvolgimento dei lavoratori, hanno trasformato il Leonardo da Vinci in un biglietto da visita internazionale e in un fattore di competitività per il nostro Paese.
A consolidare tali risultati, ha contribuito anche l'entrata in operatività della nuova area d'imbarco internazionale "E", inaugurata nel dicembre 2016, divenuta punto di riferimento del settore a livello mondiale per i servizi, convenienza e qualità dello shopping e dell'offerta enogastronomica, oltre che per le iniziative di intrattenimento culturale.
L'impegno di ADR nel 2018 è quello di offrire e migliorare i risultati perseguiti nell'ottica di soddisfare ancora di più le esigenze dei passeggeri, con l'auspicio di garantire sempre una "qualità di eccellenza".

Dear Customer

Dear Customer,

*ADR is pleased to present the **2018 Service Charter**, accompanied by the **Airport Guide**, a guide with all the useful information for passengers passing through the Rome airports of Fiumicino and Ciampino. The ADR Service Charter meets ENAC (Italian Civil Aviation Authority) guidelines and proposes quality indicators for all types of passengers, aiming to provide information on the service level achieved and the improvement objectives for 2018.*

In 2017, for the first time annually, the Leonardo da Vinci airport was reported as the large European airport most appreciated by passengers, according to the official Airports Council International classifications.
In passenger interviews, Fiumicino came first before main European hubs for the quality perceived in welcome services, security, Wi-Fi, cleanliness and comfort and also received two important awards from Skytrax, an internationally renowned company in the aviation sector: it received four stars for infrastructure quality and the prestigious award "World's Most Improved Airport 2018" due to its ability to constantly renew and improve its services.

The results, obtained through a strategy of investments, clear-cut choices from a management, competency, motivation and employee engagement point of view, have transformed Leonardo da Vinci airport into an international visiting card and a factor of competitiveness for Italy.
Consolidating these results was the new International Boarding Area "E" opened in December 2016, which became an international point of reference in the sector for services, convenience and quality of shopping and selection of food and drink, in addition to its cultural entertainment initiatives.
In 2018, ADR will undertake to offer and improve the pursued results in the aim of meeting the needs of even more passengers, and in the hopes of guaranteeing further "quality of excellence".

Aeroporti di Roma (ADR)

Aeroporti di Roma (ADR)

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Atlantia a far data dal novembre 2013 - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).
Nel 2017 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 46,9 milioni di passeggeri.

Aeroporti di Roma S.p.A. – company of the Atlantia Group since November 2013 - is the exclusive concessionaire in the management and development of Rome's airport system (Fiumicino and Ciampino airports).
In 2017, the Roman airport system welcomed more than 46,9 million passengers.

Fanno parte del Gruppo ADR le società ADR Sviluppo, ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security e Airport Cleaning.
Aeroporti di Roma S.p.A. detiene, inoltre, partecipazioni in:

The ADR group is composed of the following companies: ADR Sviluppo, ADRTel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security and Airport Cleaning. Moreover, Aeroporti di Roma S.p.A. holds equity investments in:

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- Pavimental S.p.A. (20 %)
- S.A.CAL. S.p.A. (9,95%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia – Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (10%)

Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR /

Airport activities managed and controlled by ADR

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

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

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

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

Il bilancio 2017 di ADR /

2017 ADR Financial Statements

Gruppo ADR (Euro Mln)		ADR SpA (Euro Mln)	
ADR Group *(Mln Euros)*		**ADR SpA *(Mln Euros)***	
Ricavi da gestione aeroportuale / *Revenues from airport management*	881,9	Ricavi da gestione aeroportuale / *Revenues from airport management*	868,3
Margine Operativo Lordo EBITDA	544,6	Margine Operativo Lordo EBITDA	519,3
Risultato Operativo EBIT	401,7	Risultato Operativo EBIT	380,7
Risultato netto di competenza del Gruppo / *Group net income*	245,0	Risultato netto / *Net income*	243,0
Investimenti / *Investments*	206,7	Investimenti / *Investments*	201,5
Capitale Investito netto / *Net Invested Capital*	2.297,9	Capitale Investito netto / *Net Invested Capital*	2.315,3
Patrimonio netto del Gruppo / *Group Shareholders' Equity*	1.108,2	Patrimonio netto / *Shareholders' Net Equity*	1.100,8
Organico a fine periodo (n°persone) / *Headcount at the end of the period (no. of people)*	3.377	Organico a fine periodo (n°persone) / *Headcount at the end of the period (no. of people)*	1.389

L'impegno di ADR per la qualità

ADR partecipa da aprile 2005, per l'aeroporto di Fiumicino, e da aprile 2014, per quello di Ciampino, all'indagine di customer satisfaction "Airport Service Quality", condotta dall'ACI (Airports Council International) che stila una classifica degli aeroporti in base al livello di gradimento dei passeggeri. Con un valore record di 4.28 nel 2017, (su una scala dove l'eccellenza si raggiunge con 5 punti) Fiumicino si è posizionato primo tra gli aeroporti europei con traffico annuo superiore a 40 milioni di passeggeri. Skytrax è un'organizzazione internazionale di rating del trasporto aereo e si occupa di redigere speciali classifiche dedicate alle compagnie aeree e agli aeroporti sui servizi offerti dalla risultanza di audit effettuati "on site", su 800 item di servizio ritenuti importanti per l'esperienza del passeggero.

ROME FCO TOP QUALITY AIRPORT

A valle dell'audit svoltosi a dicembre 2017, lo scalo di Fiumicino ha ottenuto un risultato prestigioso con l'assegnazione di 4 stelle. In aggiunta a questo riconoscimento l'aeroporto di Fiumicino si è aggiudicato il premio Skytrax " The World's Most Improved Airport " per essersi posizionato come primo scalo al mondo per la capacità di innovazione e miglioramento continuo dei servizi offerti.

ADR quality commitment

ADR has been taking part, since 2005 for Fiumicino airport and since April 2014 for Ciampino airport, in the "Airport Service Quality" customer satisfaction investigation conducted by ACI (Airports Council International) which draws up airport ratings on the basis of the level of passenger satisfaction.
With a record score of 4.28 in 2017, (on a scale where excellence is achieved with a score of 5 points) Fiumicino came in first among European airports with traffic in excess of 40 million passengers.

ROME FCO TOP QUALITY AIRPORT

Skytrax is an international air-transport rating organization which draws up special ratings dedicated to airlines and airports regarding services provided and based on audits carried out "on site" on 800 service items considered important for passenger experience. Following the audit made in December 2017, Fiumicino airport achieved a prestigious result and was awarded 4 stars. In addition to this recognition, Fiumicino airport won the Skytrax award for "The World's Most Improved Airport", coming first in the world for its capacity to continuously innovate and improve its services.

La politica della qualità

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

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

Il piano della qualità

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

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

The quality policy

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

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

The quality plan

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

- *polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
- *checks to verify performances provided to passengers;*
- *regular meetings with the different entities operating in the airport, in order to analyse the performance of the provided service and define necessary measures for a constant improvement;*
- *continuous maintenance and upgrading interventions on airport structures, in order to make the airport meet Customers' needs.*

Le certificazioni di ADR

Per gestire al meglio le certificazioni, il Gruppo ADR si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente ed Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro che, attraverso procedure trasversali, ottimizza la gestione dei sistemi in un'ottica di miglioramento continuo che abbraccia sempre più numerosi processi aziendali.

ADR group certifications

For a better management of certifications, the ADR Group established an Integrated Management System of Quality, Environment, Energy, Health and Safety which, through cross-sectorial procedures, optimises system management for a constant improvement concerning more and more business sectors.

ADR S.p.A.

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

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati ADR, nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, ha messo in atto negli anni una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO_2 relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale.

ADR S.p.A.

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

Besides Certified Management Systems, in the matter of fighting climate changes, ADR has performed, over the years, several actions to control and reduce direct and indirect CO_2 emissions, concerning its activities and those of operators, aircraft and all the entities working in the airport system.

Società controllate ADR

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

- ADR Security per l' erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva; progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security.

- ADR Assistance per i servizi di assistenza ai passeggeri (con l' utilizzo di attrezzature e mezzi) la cui mobilità sia ridotta, in partenza, in arrivo e in transito.

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

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

ADR subsidiaries

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

- ***ADR Security*** *for the provision of activities of control on departing and in transit passengers and for the screening on hand and hold luggage; designing and provision of security training activities.*

- ***ADR Assistance*** *for support services (by using equipment and means) provided to departing, arriving and transit passengers with reduced mobility.*

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

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

Airport helper

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

Airport helper

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

L'impegno di ADR per l'ambiente /

ADR commitment to the environment

Il Gruppo ADR da sempre sostiene la necessità di coniugare la valorizzazione e crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale. In coerenza con l'impegno costante volto allo sviluppo e alla diffusione di una solida cultura fondata sulla gestione corretta di tutti gli aspetti che hanno impatto sull' ambiente, dal 1999 è stato implementato il Sistema di Gestione Ambientale, prima per Fiumicino e in seguito per Ciampino, certificato secondo lo standard internazionale di riferimento ISO 14001.

Per la qualità dell'aria, Aeroporti di Roma nel 2011 ha aderito all' Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe (Airport Council International), sistema di certificazione che prevede quattro livelli di accreditamento in base alla mappatura delle emissioni. Nel 2014 lo scalo di Fiumicino ha ottenuto il livello di accreditamento 3+ "Neutrality" che ha mantenuto negli anni successivi e nel 2017 compensando le emissioni dirette e indirette con

ADR Group has always enhanced the need to combine the economic enhancement and growth with the protection of the environmental heritage. In accordance with a constant commitment to the development and diffusion of a strong culture resting on the proper management of all the aspects affecting the environment, since 1999 the Environment Management System has been implemented, in Fiumicino first and then in Ciampino as well, certified in compliance with the international standard of reference ISO 14001.

For air quality, in 2011 Aeroporti di Roma joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) of ACI Europe (Airport Council International), a certification system with four levels of accreditation based on emission mapping. In 2014, Fiumicino Airport obtained accreditation level 3+ "Neutrality" and kept it over the following years. In 2017, it offsets direct and indirect emissions with the purchase of "carbon credits" from Gold Standard and Voluntary Carbon Standard certified projects. In 2016, for Ciampino, ADR obtained level 3 ACA

l' acquisto di "crediti di carbonio", provenienti da progetti certificati Gold Standard e Voluntary Carbon Standard.
Nel 2016 ADR ha ottenuto per il sito di Ciampino il livello 3 di accreditamento ACA "Optimisation", che prevede la quantificazione delle emissioni dirette e indirette e la dimostrazione dei miglioramenti assoluti o relativi delle performance conseguite, che è stata mantenuta nel 2017.
ADR, in qualità di gestore, cura la gestione dei rifiuti e raccolta differenziata per una molteplicità di soggetti in ambito aeroportuale, orientando la propria azione verso la ricerca di soluzioni per incrementare la quota di rifiuti inviati a recupero rispetto al totale dei rifiuti prodotti. ADR ha avviato a recupero, nell'anno 2017, l'84% dei rifiuti urbani e speciali prodotti sul sedime aeroportuale di Fiumicino.
Il raggiungimento di tale obiettivo è stato possibile attraverso il coinvolgimento, con incontri periodici, degli operatori aeroportuali che producono maggiormente le frazioni avviabili a recupero e la gestione di un sistema tariffario puntuale, che incentiva la selezione dei rifiuti nei punti di produzione.
In ambito energetico sono state eseguite centinaia di iniziative nel contesto della ISO 50001 ai fini dell'efficienza energetica e della mini-

accreditation "Optimisation" which envisages direct and indirect quantification of emissions and the demonstration of absolute or relative achieved performance improvements, which was maintained in 2017.
As a management company, ADR takes care of the management of waste and separate waste collection for waste collection several entities in the airport environment, taking measures aiming at finding solutions to raise the quantity of waste sent for recycling compared to the total of waste produced. In 2017, ADR recycled 84% of Fiumicino Airport's household waste and special waste.
The achievement of this goal was made possible thanks to involvement, through periodic meetings with the airport operators who produce most recyclable waste and the setting up of new waste dumps which permit the correct management and pre-sorting of the waste produced in the airport. Hundreds of energy initiatives have been implemented as part of ISO 50001 in order to increase energy efficiency and to reduce the impact on the environment.
*In 2017, in Fiumicino, 172 GWh were consumed with a KWh (passengers*mq) indicator equal to 9.3, with a 43% reduction over 2007.*
*In 2017, Ciampino Airport consumed 10.5 GWh, with a KWh (passengers*mq) indicator equal to 7.9, with a 30% reduction compared to the 11.4 of 2009.*

malizzazione degli impatti ambientali.
A Fiumicino nel 2017 sono stati consumati 172 GWh con un indicatore KWh (passeggeri *mq) pari a 9,3, ridotto del 43% rispetto al 2007. Nello scalo di Ciampino nel 2017 sono stati consumati 10,5 GWh, con un indicatore KWh (passeggeri*mq) pari a 7,9, ridotto del 30% rispetto all'11,4 nel 2009. Nello scalo di Ciampino sono proseguite le attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia led sia nel terminal e sia negli edifici circostanti. I volumi dei passeggeri in transito e il numero di addetti alle diverse Società che operano in aeroporto, rendono i consumi idrici, sia per uso potabile sia per uso industriale, un aspetto significativo dal punto di vista ambientale per Aeroporti di Roma.

At Ciampino airport, the lighting system is being replaced with LED technology, in both the terminal and surrounding buildings.
The traffic of transit passengers and the number of employees of the companies operating in the airport, make water consumption, for both drinkable and non drinkable water, a significant element, from the environmental perspective for Aeroporti di Roma.

A Fiumicino l'acqua potabile, fornita dal gestore pubblico, viene distribuita da ADR su tutto il sedime aeroportuale, con un consumo concentrato prevalentemente nelle aerostazioni per i diversi servizi.

Per un uso più efficiente e per il risparmio di risorse idriche tra le soluzioni adottate dal Gruppo ADR in questo scalo si rileva:

- la presenza di un sistema di trattamento delle acque di scarico del depuratore biologico che consente il riutilizzo delle stesse in applicazioni industriali;
- l'attivazione della nuova presa d'acqua dal fiume Tevere a fini industriali.

At Fiumicino airport, drinkable water provided by public operator, is distributed by ADR in all of the airport area, and its consumption is mainly concentrated in the terminals for several services.
Some of the measures taken by ADR Group in order to achieve a more efficient use and to save water resources, are listed as follows:

- *the presence of a wastewater treatment system for the biological sewage plant, allowing to re-use the waters in industrial applications;*
- *the activation of a new water intake from the Tiber river for industrial purposes.*

Indicatori di qualità

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall' ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2018.

Le tabelle di seguito riportano:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri (es. la percezione del servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano) oppure il livello di servizio erogato (es. tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero);
- nella seconda colonna l' elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella terza colonna è indicato il livello di servizio conseguito l'anno precedente (per gli indicatori presenti nella Carta dei Servizi 2017)
- nella quarta colonna è indicato il livello di servizio che sarà raggiunto entro l' anno.

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

Quality indicators

The Service Charter is structured in accordance with the guidelines provided by ENAC and basing on the reference framework defined together with the other Italian airport management companies. The Service Charter includes quality markers measuring the main service features for 2018.

The following tables show:

- *in the first column the indicators measuring the satisfaction degree of passengers (e.g. the perception of the service of security check on people and carry-on luggage) or the level of the provided service (e.g. waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*
- *in the second column the element used to measure each indicator;*
- *the third column shows the level of service achieved in the previous year (according to indicators in the 2017 Services Charter);*
- *the fourth column shows the level of service that is going to be achieved by the end of the year.*

In blu activity granted wholly or in part by third parties.

Indicatori ENAC 2018 *ENAC indicators*	Unità di misura *Unit of measurement*	Obiettivi 2018 *Target 2018*	Performance 2017
Sicurezza del viaggio *Travel security*	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano *Overall perception of security check service on people and hand luggage*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	92%	92%
Sicurezza personale e patrimoniale *Personal and property safety*	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto *Overall perception of the level of personal and property safety in the airport*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	93,9%	90%
Regolarità e puntualità del servizio *Service regularity and punctuality*	Puntualità complessiva dei voli *Overall flights' punctuality*	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza *percentage of punctual flights of total departing flights*	77,2%	77%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo *Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit*	n° bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo *number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport' s remit*	8,82 ‰	9‰

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell' aeromobile *Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on**	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell' aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi *Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases*	NAZ. 1° entro 18'30'' Schengen 1° entro 19' 34'' Extra-Schengen 1° entro 21'48'' *DOM. 1st within 18'30'' Schengen 1st within 19'34'' Extra-Schengen 1st within 21'48''*	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 24' Extra-Schengen 1° entro 26' *DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 24' Extra-Schengen 1st within 26'*
Regolarità e puntualità del servizio *Service regularity and punctuality*	Tempo di riconsegna dell' ultimo bagaglio dal block-on* dell' aeromobile *Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on**	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell' aeromobile alla riconsegna dell' ultimo bagaglio nel 90% dei casi *Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases*	NAZ. ult. entro 21'54'' Schengen ult. entro 29' 39'' Extra-Schengen NB ult. entro 30' 36'' Extra Schengen WB ult. entro 44'51'' *DOM. last within 44'51'' Schengen last within 29'39'' Extra-Schengen NB last within 30' 36'' Extra Schengen WB last within 44'51''*	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 32' Extra-Schengen NB ult. entro 34' Extra-Schengen WB ult. entro 40' *DOM. last within 23' Schengen last within 32' Extra-Schengen NB last within 34' Extra-Schengen WB last within 40'*
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero *Waiting time on board for the first passenger disembarkation*	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi *Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases*	4' 32''	4'

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

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto *Overall perception of the regularity of services received at the airport*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	93,3%	90%
Pulizia e condizioni igieniche *Cleanness and hygienic conditions*	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette *Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	90,5%	90%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione *Perception of the level of cleanliness at the Terminal*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	93,6%	90%
Comfort nella permanenza in aeroporto *Comfort while staying at the airport*	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli *Perception of the availability of luggage trolleys*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	86,9%	90%
	Percezione sull' efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili,ascensori,people mover, ecc.) *Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	92,5%	92%

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Percezione sull' efficienza degli impianti di climatizzazione *Perception of the performance of air conditioning systems*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	94,3%	93%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell' aerostazione *Perception of the level of overall comfort at the Terminal*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	91,0%	90%
	Percezione sulla connettività del wi-fi all' interno dell' aerostazione *Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	85,4%	85%
Servizi aggiuntivi *Additional services*	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti *Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	78,4%	82%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto *Compatibility of the bars opening hours and the time of the flights*	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l' orario di apertura bar nelle rispettive aree *percentage flights of arriving/ departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas*	99,6%	99%

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Percezione sull' adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti *Perception of the adequacy of smoking areas, where present*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	77,1%	80%
Servizi aggiuntivi *Additional services*	Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole *Perception of the availability/quality/ prices of shops and kiosks*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	90%	85%
	Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bar e ristoranti *Perception of the availability/quality/ prices of bars and restaurants*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	89,0%	85%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti *Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	80,8%	80%
Informazione alla clientela *Information services*	Sito web di facile consultazione e aggiornato *Easy to use and up-to-date website*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	88,1%	85%

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Percezione sull' efficacia dei punti d' informazione operativi *Perception of the efficacy of operational information points*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	92,7%	92%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna *Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	93,6%	90%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) *Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	92,5%	90%
	Percezione complessiva sull' efficacia e sull' accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) *Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	89,7%	90%
Servizi sportello/ varco *Counter/ gate services*	Percezione sul servizio biglietteria *Perception of the ticket service*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	89,1%	85%

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
Servizi sportello/ varco	Tempo di attesa al check-in *Waiting time at the check-in*	Tempo di coda nel 90% dei casi *Queue time in 90% of cases*	NAZ. 6'59'' Schengen 9'48'' Extra-Schengen 10'44'' DOM. 6'59'' Schengen 9'48'' Extra-Schengen 10'44''	NAZ.'6' INT 14' Common 12' Common voli sensibili 14' *DOM. 6' Int 14 Common 12' Common secure flights 14'*
	Percezione del tempo di attesa al check in *Perception of waiting time at check-in*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	90,3%	90%
Counter/gate services	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza *Waiting time at the security control*	Tempo nel 90% dei casi *Time in 90% of cases*	voli sensibili ** 2'52'' resto voli 3' 23'' *secure flights ** 2'52'' other flights 3' 23''*	8' voli sensibili 5' resto voli *8' secure flights 5' other flights*
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti *Perception of waiting time at passport control*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	90,9%	90%
Integrazione modale *Modal integration*	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna *Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	90,8%	90%

*** voli sensibili: voli sottoposti a controlli più rigorosi*
*** secure flights: flights for which security controls are more rigorous*

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Percezione sull' adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto *Perception of the adequacy of connections between city and airport*	percentuale passeggeri soddisfatti *percentage satisfied passengers*	90,5%	90%
Efficienza dei servizi di assistenza *Efficiency of assistance services*	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l' assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, in caso di prenotifica *For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert*	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *waiting time in minutes in 90% of cases*	10' 04''	9' 30''
	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l' assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, una volta notificata la propria presenza *For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified*	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *waiting time in minutes in 90% of cases*	14' 01''	15'
	Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero *For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted*	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *waiting time in minutes in 90% of cases*	2' 35''	4' 30''

Indicatori ENAC 2018		Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators		*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero *For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted*	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *waiting time in minutes in 90% of cases*	3' 13''	5' 30''
Sicurezza per la persona *Personal safety*	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei equipaggiamenti in dotazione Perception on the state and functionality of equipment in use	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	98%
	Percezione sull' adeguatezza della formazione del personale *Perception of the adequacy of personnel training*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	98%
Informazioni in aeroporto *Information at the airport*	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali *Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information*	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali *percentage of essential information accessible to the total number of essential information*	99%	99%

Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators	*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale *Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number*	percentuale informazioni/ istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni *percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions*	99,0%	99%
	Percezione sull' efficacia e sull' accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna *Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	99%
Comunicazione con i passeggeri *Communication with passengers*	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute *Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received*	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste *percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests*	100%	99%

Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Performance 2017	Obiettivi 2018
ENAC indicators	*Unit of measurement*		*Target 2018*
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM *Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs*	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM *percentage complaints received compared to the total flux of PRMs*	0,02%	0,01%
	Percezione sull' efficacia dell' assistenza ai PRM *Perception of the efficacy of assistance to PRMs*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	98%
Comfort in aeroporto *Comfort at the airport*	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. *Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	98%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) *Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,8%	98%

Indicatori ENAC 2018 *ENAC indicators*		Unità di misura *Unit of measurement*	Performance 2017	Obiettivi 2018 *Target 2018*
Aspetti relazionali e comportamentali *Relational and behavioural aspects*	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all' assistenza speciale) *Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all' erogazione delle assistenze speciali ai PRM *Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs*	percentuale PRM soddisfatti *percentage satisfied PRMs*	99,9%	98%

guida all'aeroporto

airport guide

duemiladiciotto

2018

Legenda

Terminal 1

Terminal 3

Gate

Terminal

Partenze
Departures

Transiti
Flight connections

Check-in

Self check-in

Ritiro bagagli
Baggage claim

Assistenza bagagli
Baggage service

Bagaglio fuori misura
Oversize baggage

Controllo passaporti
Passport control

Dogana
Customs

Controllo di sicurezza
Security control

Informazioni
Information

Ascensore
Elevator

Scala mobile
Escalator

Toilet

Toilet per disabili
Accessible toilet

Farmacia
Pharmacy

Carrelli
Trolleys

Deposito bagagli
Left baggage

Biglietteria
Ticket sale

Cambio
Exchange

Bancomat
ATM

Rimborso IVA
VAT refund

Ufficio postale
Post office

Area fumatori
Smoking area

Sala assistenze speciali
Special assistance lounge

Airline
lounge

Passaggio riservato
Reserved entrance

Sala di preghiera
Prayer room

Cappella
Chapel

Shopping

Punti ristoro
Restaurants/ bars

Meeting point

Hotel
Hilton

Tour operator

Informazioni turistiche
Tourist information

Navetta
Shuttle

Navette hotel
Bus città
Hotel shuttle
Buses city centre

Stazione ferroviaria
Railway station

Taxi

Autonoleggio
Rent a car

Car valet

Parcheggio
Parking

Cassa parcheggio
Parking counter

Cassa presidiata
Manned counter

indice
index

44
Vie d'accesso / *Access routes*

45
Mappa dell'aeroporto / *Airport map*

46
Come raggiungere l'aeroporto / *Travel to and from the airport*

64 / 75
Mappe dei Terminal / *Terminal maps*

76
Informazioni generali per chi parte / *General information for departing passengers*

94
Informazioni generali per chi arriva / *General information for arriving passengers*

100
Punti ristoro / *Restaurants/bars*

106
Numeri utili / *Useful numbers*

110
Autonoleggi / *Rent a car*

111
Associazioni dei consumatori / *Consumer associations*

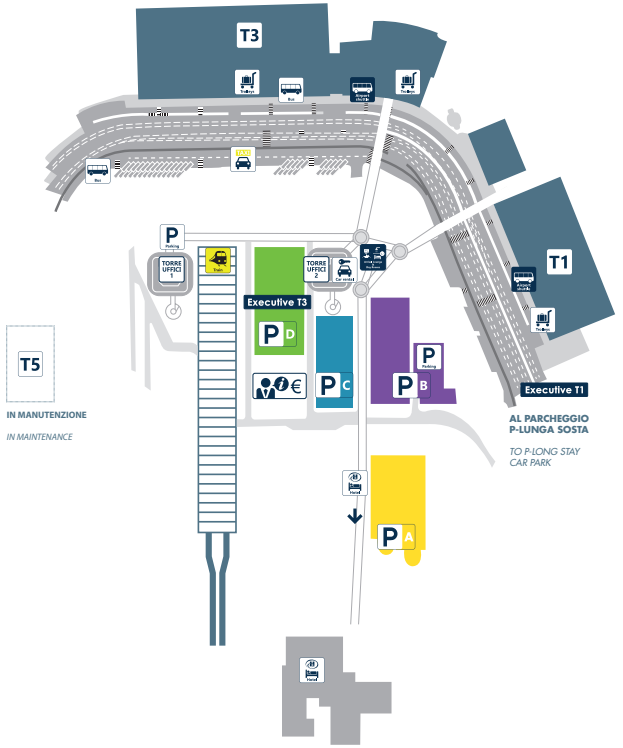
114
Compagnie aeree / *Airlines*

120
La comunicazione con il Cliente / *Communication with the Customer*

Vie d'accesso / *Access routes*

A91= autostrada Roma - Fiumicino / *Roma - Fiumicino highway*
A12= autostrada Roma - Civitavecchia / *Roma - Civitavecchia highway*

Mappa dell'aeroporto / *Airport map*



Come raggiungere l'aeroporto

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

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

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

Travel to and from the airport

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

- *Controlled Traffic Zone (ZTC) - Kiss&Go Area - reserved for all departing and arriving passengers and their companions, leading to Terminals 1 and 3. Transit time to the area is 15 minutes.*
  For further information:
  http://www.adr.it/area-kiss- and-go.
- *Limited Traffic Zone (ZTL) – prohibiting access as it is reserved for taxis, licenced cabs, buses and vehicles authorised by law enforcement agencies.*
  For further information:
  http://www.adr.it/area-stop- and-go1.

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

Taxi

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

- dall' interno delle Mura Aureliane all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 48,00
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 30,00
- dalla Nuova Fiera di Roma all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 25,00
- dall' aeroporto di Ciampino all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00
- dalla stazione Tiburtina all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 55,00
- dalla stazione Ostiense all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 45,00
- da Civitavecchia-Porto all' aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 120,00.

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

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: € 48.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 30.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 25.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*
- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 55.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 45.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 120.00.*

The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 70.00 Euros. Taximeter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays.
For further information:
www.romamobilita.it

Treno

Da Roma Termini: dalle 4.52 alle 22.35 ogni 15' (ogni 30' in alcune fasce orarie). Da Roma Tiburtina: dalle 5.01 alle 22.01 ogni 15'. Leonardo Express è il servizio no stop che collega la Stazione Termini con l'aeroporto in soli 32 minuti con partenze programmate ogni 15 minuti (in alcune fasce orarie ogni 30 minuti). Il treno Freccia Argento con due corse da/per Venezia, con partenze da Venezia alle 5:37 e alle 9:25 e da Fiumicino Aeroporto alle 11:08 e 15:08.
Per informazioni:
www.trenitalia.com
Nelle ore non servite dal treno il servizio per Roma Termini e Roma Tiburtina è svolto da Cotral.

Autonoleggio

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

Car Sharing

Sulla terrazza del parcheggio Breve Sosta di fronte al Terminal 1, si trovano 40 posti divisi tra le due società che erogano il servizio Car Sharing in aeroporto. Per usufruirne è sufficiente scaricare l'APP (Enjoy o Car2go). L'entrata e l'uscita dal parcheggio Breve Sosta del Terminal 1 sono automatiche tramite lettura della targa.

Autobus

Gli autobus di linea si trovano alla Bus Station adiacente alle uscite del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione della linea COTRAL, la cui fermata è ubicata di fronte al Terminal 2 livello arrivi e i cui biglietti sono acquistabili solo nei punti vendita autorizzati (edicole, tabacchi ecc.) o a bordo del bus, con relativo sovraprezzo.

SCHIAFFINI
tel. 06.7130531
www.atral-lazio.com

Train

From Roma Termini: from 4.52 a.m. to 10.35 p.m. every 15' (every 30' at certain times of the day). From Roma Tiburtina: from 5.01 a.m. to 10.01 p.m. every 15'. Leonardo Express is the non - stop train service connecting Termini Station, with the airport in only 32 minutes, with trains departing every 15 minutes (during certain times of the day service may pass to one train every 30 minutes). The Freccia Argento train with two routes from/to Venice, with trains departing from Venice at 5.37am and 9.25am and Fiumicino Airport at 11.08am and 3.08pm. For further information:
www.trenitalia.com
When the train is not operating, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is provided by Cotral.

Car Rental

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

Car Sharing

There are 40 spaces on the roof of the Short Stay car park opposite Terminal 1 shared by the two companies that offer the Car Sharing service in the airport. To use the service, download the App (Enjoy or Car2go). The Terminal 1 Short Stay car park entrance and exit open automatically by reading the car's registration plate.

Buses

The coaches are at the Bus Station adjacent to the Terminal 3 exits on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the COTRAL line, which is in front of Terminal 2 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.

SCHIAFFINI
tel. 06.7130531
www.atral-lazio.com

COTRAL
tel. 800174471
www.cotralspa.it

SIT BUS SHUTTLE
tel. 06.5923507 / 06.5916826
www.sitbusshuttle.com

TERRAVISION
tel.06.97610632
www.terravision.eu

TIRRENO AZIENDA MOBILITÀ (TAM)
tel. 06.65047426
www.tambus.it

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

Noleggio con conducente

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

COOPERATIVA AIRPORT
tel. 06.65079001
www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA
tel. 06.6523245

COOPERATIVA U.A.R.A
tel. 06.6798207
www.limousineuara.com/it

COTRAL
tel. 800174471
www.cotralspa.it

SIT BUS SHUTTLE
tel. 06.5923507 / 06.5916826
www.sitbusshuttle.com

TERRAVISION
tel.06.97610632
www.terravision.eu

TIRRENO AZIENDA MOBILITÀ (TAM)
tel. 06.65047426
www.tambus.it

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

Rental with driver

The rental service with driver, identified by the NCC acronym, performed by cars that are normally blue or grey in colour, has variable fees depending on the destination. The NCC [car rental with driver] service is not an alternative to the taxi service, which is the only service that can be accessed directly from the car park.

COOPERATIVA AIRPORT
tel. 06.65079001
www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA
tel. 06.6523245

COOPERATIVA U.A.R.A
tel. 06.6798207
www.limousineuara.com/it

I terminal

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

Terminal 1

Voli nazionali, voli medio e lungo raggio di Alitalia. Air France, Air Europa, Hop!, KLM, Luxair, Air Serbia, Compagnie Aerienne Corse Mediterranee S.A.E.M., Air Malta, Air Italy, Air Baltic, Air Transat, Etihad Airways.

Terminal 3

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

Terminals

The airport has two Terminals:

Terminal 1

Alitalia domestic, medium and long haul flights. Air France, Air Europa, Hop!, KLM, Luxair, Air Serbia, Niki, Mistral Air (domestic and Schengen flights), Compagnie Aerienne Corse Mediterranee S.A.E.M., Air Malta, BlueAir, Meridiana, Air Baltic, Air Transat, Etihad Airways.

Terminal 3

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

Paesi dell'area Schengen

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

Controlli

Per i passeggeri in partenza, in arrivo o in transito sono previsti il controllo del passaporto, quello doganale e della sicurezza, secondo la normativa in vigore. Per maggiori informazioni:
www.adr.it
www.agenziadoganemonopoli.gov.it
www.poliziadistato.it

Schengen area countries

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

Controls

For passengers at departures, arrivals or in transit, passport, customs and security control are required, in accordance with the applicable regulations. For further information:
www.adr.it
www.agenziadoganemonopoli.gov.it
www.poliziadistato.it

Parcheggio in aeroporto/ Navetta hotel

Parcheggi

Sono disponibili oltre 10.600 posti auto (incluse le strisce bianche) a Fiumicino, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 13 parcometri e 7 cambiamonete (3 alle partenze, 4 agli arrivi). È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

Parcheggio multipiano P-Terminal A-B-C-D

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

Executive T1-T3

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

Car park at the airport / shuttle hotel

Car parks

There are over 10,600 car places (including free parking spaces as marked by white lines in Fiumicino), with 28 counters (4 manned counters and 24 automatic ones), 13 parking meters and 7 coin exchange machines (3 in the departures area and 4 in the arrivals one). Payment can be made with cash and all credit or debit cards at the manned or automatic payment booths or at the exit barriers.

Multilevel P-Terminal car park A-B-C-D

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

Executive T1-T3

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

Parcheggio P-lunga sosta con servizio navetta da/per i terminal

4.200 posti auto suddivisi in due parcheggi, rispettivamente Lunga Sosta coperto e Lunga Sosta scoperto a soli 10 minuti dai Terminal e collegati da un servizio navetta gratuito che opera con frequenza di 5 minuti. Dalle ore 1.00 alle 5.00 è attivo il servizio notturno, disponibile a richiesta, tramite i citofoni presenti a ogni fermata. Il parcheggio è raggiungibile dall' autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per "P - Lunga sosta".

Parcheggi breve sosta PT1-PT3 gratis 20 minuti

62 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 99 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

4,200 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay only 10 minutes from Terminals and linked by a free shuttle service operating with a 5 minutes average regularity. From 01.00 a.m. to 05.00 a.m. the night service is active, available upon request through intercoms located at each stop. Car park can be reached through Roma- Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Economy car park".

"Short stay" car parks PT1-PT3 20 minutes free

62 covered car places in front of Terminal 1, 99 uncovered car places in the area in front of Terminal 3, with free stay for the first 15 minutes. The car parks, recommended for short stays, are located at the arrivals and can be reached through Roma- Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".

Parcheggi Kiss&Go

170 posti auto delimitati da strisce blu con 13 parcometri e 7 cambiamonete sono disponibili sia alle partenze sia agli arrivi.

Parcheggi per passeggeri disabili

Questi parcheggi riservati e gratuiti sono disponibili presso:

- Il piano terra del P-Terminal C
- il 3° piano del P-Terminal A
- Multipiano P-Lunga sosta, in tutti i settori
- Parcheggi Kiss&Go.

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.

Kiss&Go car parks

There are 170 car places marked by blue lines with 13 parking meters and 7 coin changer machines, both at the departures and at the arrivals areas.

Parking for people whit disabilities

These free and reserved parking are available:

- *Multilevel P-Terminal C, onground level only,*
- *Multilevel P-Terminal A, on third level*
- *Multilevel P-Long stay, in all sectors*
- *Kiss & Go parking.*

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

Hello Sky

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

Hotel Hilton

L' hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale.
L'hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City ed è raggiungibile dai Terminal con il servizio navetta che espone il logo dell'hotel e ferma di fronte all'hotel.

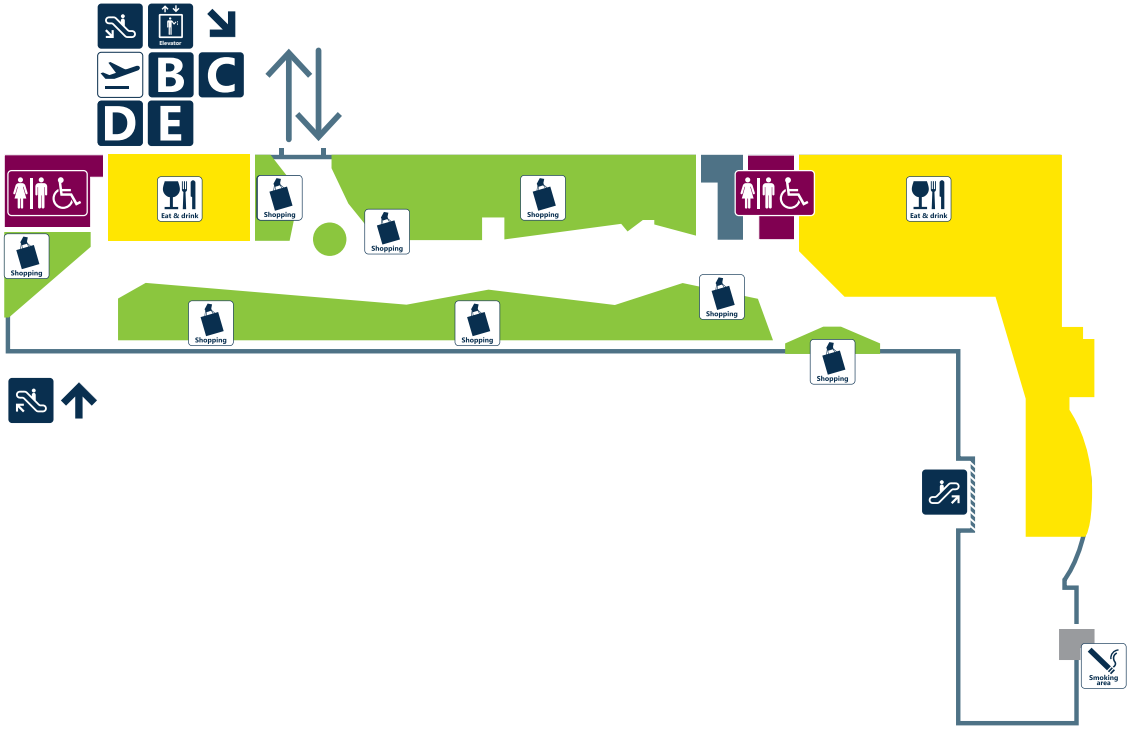
Hello Sky

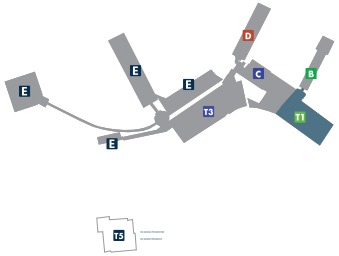
Hello Sky is a new passenger service which offers spaces dedicated to relaxation, comfort and business. The 29 Air Rooms can be reserved when required and are available throughout the night, for a few hours or simply to take a shower before jetting off again. Perfectly-equipped meeting rooms to organise meetings and make the most of available working hours. Lounge for arriving and departing passengers. It guarantees all necessary comforts and promotes the Meet&Greet service for exclusive airport assistance, which includes fast Security checks, lounge access and staff to accompany passengers until boarding.

Hotel Hilton

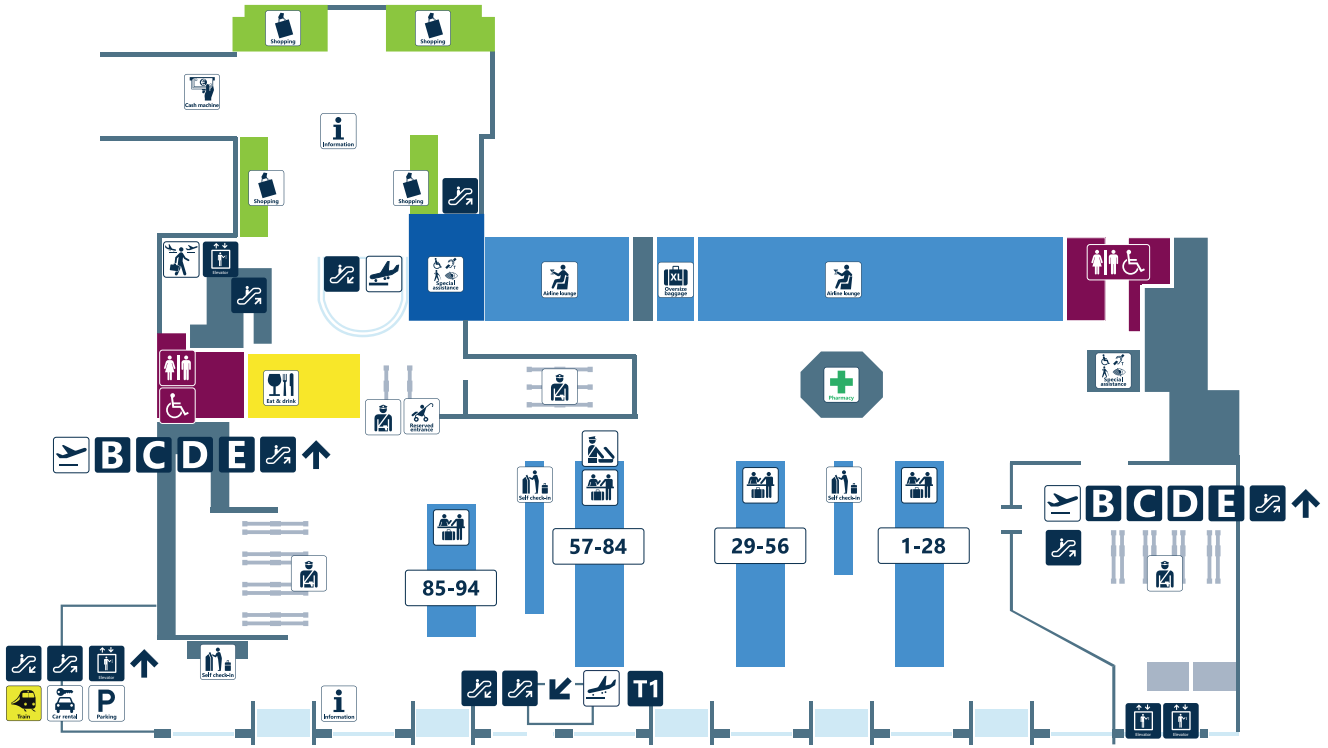
The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway.
The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area and can be reached with the free shuttle service.

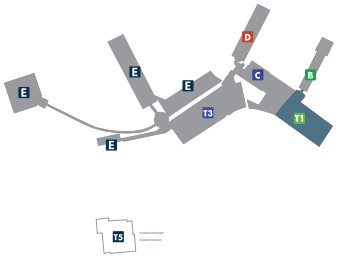
Terminal 1
Partenze piano superiore /
Departures mezzanine



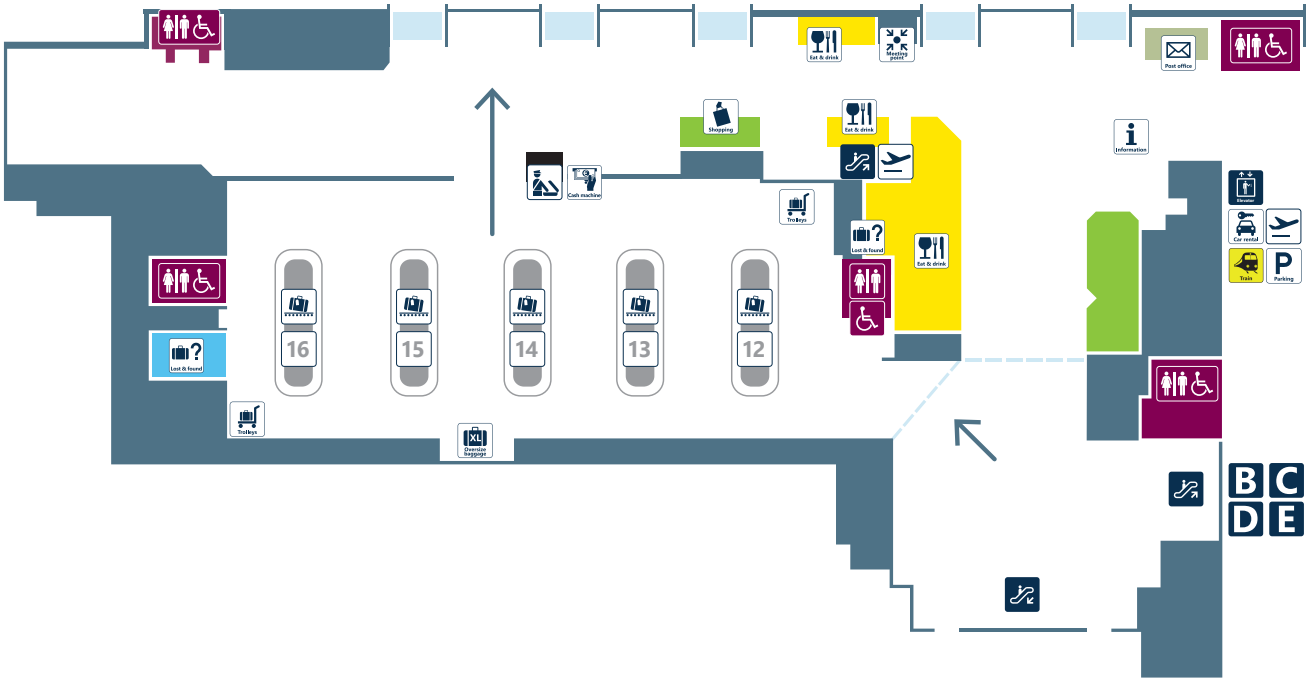


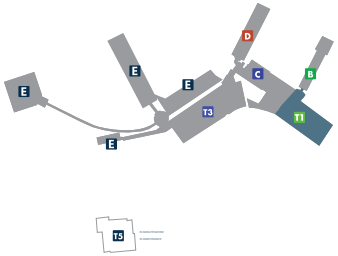
Terminal 1
Partenze / *Departures*



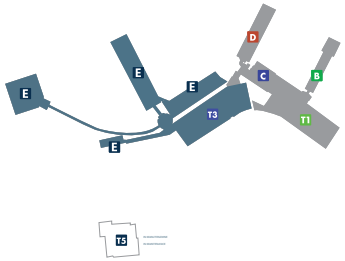


Terminal 1
Arrivi / *Arrivals*

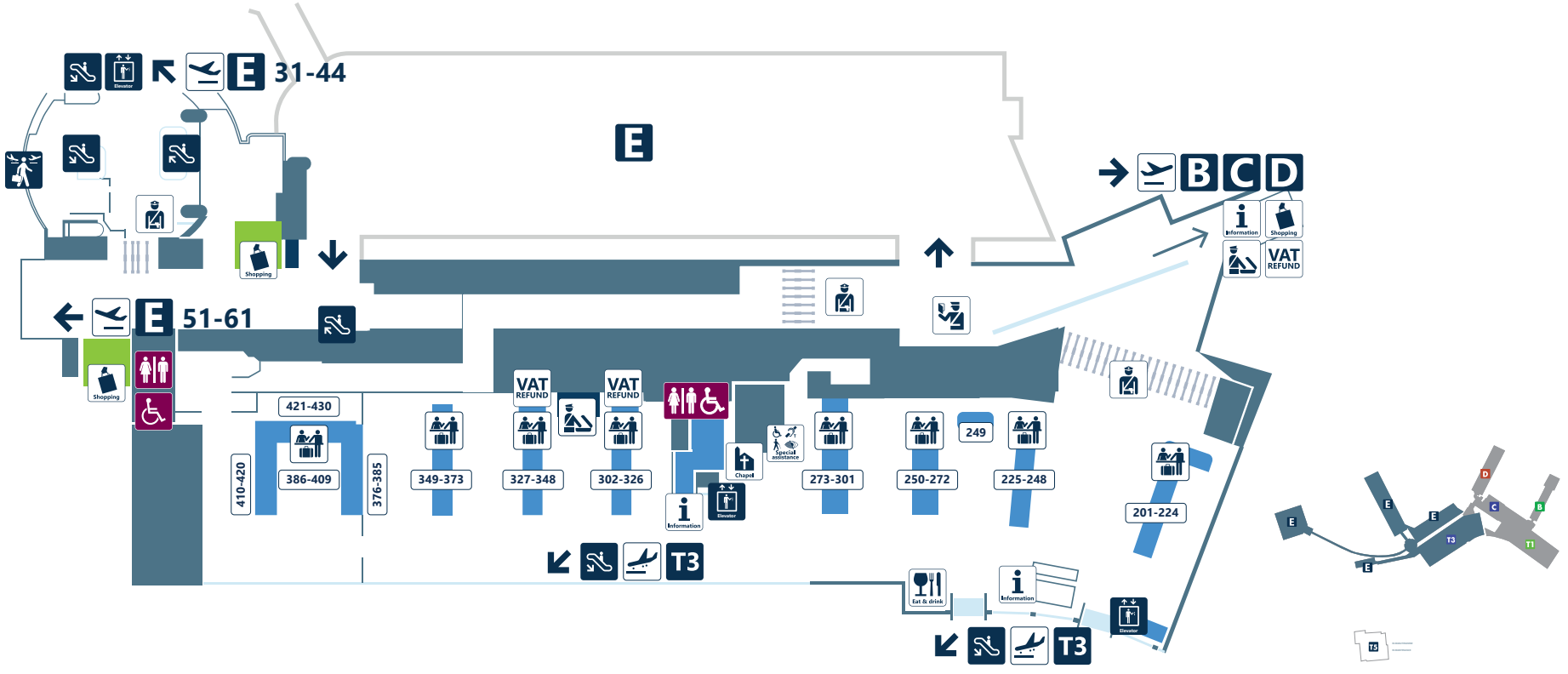




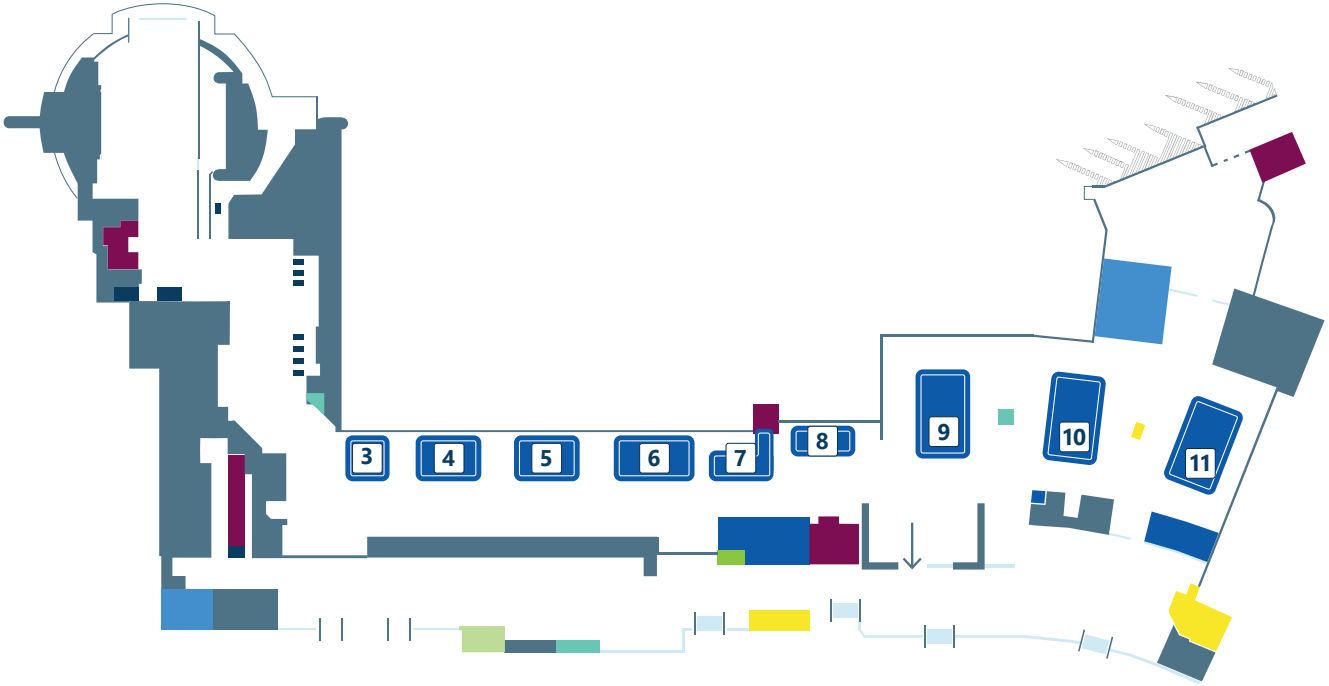
Terminal 3
Partenze piano superiore / *Departures mezzanine*

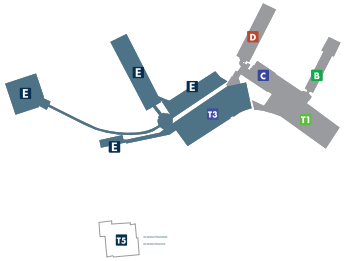


Terminal 3
Partenze / *Departures*



Terminal 3
Arrivi / *Arrivals*





Informazioni generali per chi parte

Banco informazioni

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

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).

General information for departing passengers

Information desk

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

Times suggested for departing passengers

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

Check-in

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

Uscite d’imbarco

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

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.

Fast Track

I voucher per il Fast Track si possono acquistare presso i banchi informazione Aeroporti di Roma presenti al T1 e al T3 in area partenze, oppure on-line compilando il modulo.

Fast Lane

È un servizio gratuito per i passeggeri provenienti da Paesi extra-Schengen in transito breve.

Boarding gates

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

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.

Fast track

Fast Track vouchers can be purchased from the Aeroporti di Roma information desks in T1 and in the T3 departures area, or online by completing the form.

Fast lane

Is a free service for passengers arriving from non-Schengen countries with a short connection.

Bagagli

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

Luggage

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

Bagagli a mano

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un' apposita etichetta con le generalità del proprietario. La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm. In caso contrario, la compagnia aerea provvederà a etichettarlo e collocarlo in stiva. Sia le dimensioni sia il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) indipendentemente dalle misure. Tali oggetti vengono rilevati dai sistemi di sicurezza durante il controllo.

Hand luggage

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

Liquidi/fluidi

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

Bagagli da stiva

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

Varco prioritario per famiglie con bambini

(in carrozzina o passeggino)

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

Agenzie delle Dogane e rimborso IVA

Gli uffici dell' Agenzia delle Dogane per i rimborsi IVA si trovano in area partenze dei Terminal 1 e 3. Dal 27 giugno 2016 i passeggeri con bagaglio in stiva residenti o domiciliati fuori dall' Unione Europea potranno ottenere il rimborso dell' IVA di vendita dei beni acquistati in Europa, recandosi direttamente agli uffici VAT Refund. I passeggeri in partenza dal Terminal 3 devono recarsi alle postazioni dei vat refund per il rimborso IVA prima di effettuare il check-in. I passeggeri in partenza dal Terminal 1 devono recarsi alla dogana e richiedere il rimborso IVA alle postazioni ubicate all'interno dopo il controllo di sicurezza. In caso di bagaglio a mano sono a disposizione gli uffici posti dopo i controlli di sicurezza del T3.

Liquids/fluids

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

Hold luggage

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

Priority access for families with children

(in pram or pushchair)

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

Customs and VAT refund

Customs offices for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1 and 3. Since 27 June 2016 passengers with hold luggage resident or living in EU can get the VAT refunded for goods purchased in Europe, by contacting the VAT Refund operator. Passengers departing from Terminal 3 should make their way to the VAT refund stations before checking in. Passengers departing from Terminal 1 should make their way to Customs and request the VAT refund at the stations after security checks. For hand luggage, offices are available after the security checks in T3.

Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell' orario previsto per la partenza dei voli volo domestici o Schengen e almeno 3 ore per i voli intercontinentali. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all' interno dell' aeroporto senza stress o preoccupazioni. Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dai banchi check in, dai Punti informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza presenti all'esterno dei Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano, in particolare in prossimità degli stalli dedicati ai possessori di contrassegno disabili. L' aerostazione è inoltre dotata di sale e aree presidiate da personale ADR Assistance per accogliere i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità presso i Terminal 1 e 3 e le principali aree di imbarco.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

Percorso e mappe tattili per disabili visivi

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

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

Assistance to passengers with reduced mobility

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

For more information:
www.adrassistance.it

Route and tactile maps for visually impaired clients

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

For more information:
www.adrassistance.it

Nursery, aree gioco e altre facility

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di scalda biberon, lettini, fasciatoi. Nell' area arrivi del T3 – vicino ai nastri bagagli 7 e 11 - sono disponibili due family room e un baby corner con giochi per i più piccoli; altri due spazi giochi sono presenti al T1 nella sala riconsegna bagagli.

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.

Sanità aerea - USMAF (Uffici sanità marittima, aerea e di frontiera)

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

Sanità aerea - SASN (Servizi assistenza sanitaria naviganti)

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

Nursery, play areas and other facilities

Terminals include equipped areas, nurseries, to take care of babies (bottle warmers, cots, baby changing tables). In the arrivals area of T3 - are available two family rooms close to 7 and 11 luggage conveyor belts, and there is a baby corner, equipped with toys; in T1, in the luggage delivery hall there are two play areas.

Refuge areas

Terminals include spaces that can be used in case of emergency, with intercom systems to reach rescue bodies.
For further information:
www.adrassistance.it.

Airport healthcare- USMAF

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

Airport health clinic - SASN (medical assistance service to seafarer)

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

Pronto soccorso ADR

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

Animali

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

Area fumatori

Le 13 aree fumatori, confortevoli e dotate di potenti aspiratori, si trovano:

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

Servizio di telefonia

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

Banca sportello bancomat

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 3 e 31 bancomat sono presenti in tutti i Terminal.

Ufficio postale

L'ufficio postale si trova agli arrivi del Terminal 1 con il seguente orario di apertura : dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

Servizio porteraggio

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

Tel. 06.65958349
Fax prenotazioni 06.65955133
E-mail: supervisoriterminal@adr.it

First aid ADR

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

Animals

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

Smoking areas

There are 13 comfortable smoking areas available, equipped with powerful exhauster:

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

Telephone services

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

Bank and ATM

The bank is located in arrivals area of Terminal 3 and 31 ATMs are located in all the terminals.

Post office

The post office is located in the Terminal 1 arrivals area, with the following opening hours: from Monday to Friday from 8.30 a.m. to 3.30 p.m.

Porter service

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

Ph. 06.65958349
Fax for booking 06.65955133
E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Carrelli portabagagli

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

Internet wi-fi

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

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

Postazione di ricarica per dispositivi elettronici

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

Luggage trolleys

Luggage trolleys are free.

Internet wi-fi

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

- *Superfast Free Wi-Fi (up to 4 Mbps), accessed by installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports"*
- *Fast Free WiFi (up to 2 Mbps), 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.*

Electronic devices charging stations

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

Altri servizi

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

Carta di identità al volo

Per risolvere l'impossibilità d'imbarco da parte di passeggeri italiani che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d' identità in corso di validità o non valido per l'espatrio è presente un ufficio – gestito dal Comune di Fiumicino - che rilascia la carta d'identità nella sala partenze del Terminal 3 dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18:00 e il sabato, dalle 8.00 alle 14:00. Questo servizio permette ai viaggiatori di poter partire comunque, regolarizzando con l'emissione a vista, e quindi "all' ultimo secondo", di un nuovo documento.

Other services

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

Identity card

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

Informazioni generali per chi arriva

Ritiro bagagli

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

Assistenza bagagli

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

Controllo passaporti

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

Controllo doganale

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

General information for arriving passengers

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.

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 five private handling companies: Alitalia Società Aerea Italiana, ATA Airports, Aviapartner Handling, Aviation Services, Consulta. Each airline chooses the handler which will provide assistance for their passengers, before and after the flight. The operators will provide you with all needed information about procedures.

Passaport control

The passport control for passengers arriving from extra - Schengen countries is required.
www.poliziadistato.it

Customs checks

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

Deposito bagagli

Il deposito bagagli, dotato di avanzati sistemi di sicurezza, si trova presso il Terminal 3, al livello arrivi ed è aperto tutti i giorni dalle 6:30 alle 23:30. Tel. 06.65953541

Altri servizi

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

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. 06.65958349,
Fax prenotazioni: 06.65955133
E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Left luggage

The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 6.30 a.m. to 11.30 p.m. Ph. 06.65953541

Other services

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

Porter service

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

Ph. 06.65958349,
Fax for booking: 06.65955133
E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Informazioni generali per chi transita

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

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. E' altresì previsto il controllo di sicurezza per i passeggeri in transito da Paesi extra - Schengen verso tutte le destinazioni. www.poliziadistato.it

Controllo doganale

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: www.agenziedoganemonopoli.gov.it, oppure scaricare l'app Carta Doganale del Viaggiatore.

General information for passengers in transit

Passengers in transit can follow signs on information totems in order to find Terminals and boarding gates, or ask info desks managed by ADR staff. In the event that a check-in for a new destination must be performed, ask the transit desk of your airline. Passengers who want to leave their luggage in a safe place, while waiting for their flight, can use ADR left luggage service, operating every day from 6.30 a.m. to 11.30 p.m. located on the arrivals level of Terminal 3.

Passaport control

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

Customs checks

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

Punti ristoro
Restaurants / Bars

Terminal 1

Partenze/ *Departures*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Caffè Roma"	Hall	4-00 - 21.30	
Bar/snack "SkyLounge"	Piano superiore *Mezzanine*	3.30 - 21.30	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano superiore *Mezzanine*	4.30 - 21.30	
Mc Donald' s	Piano superiore *Mezzanine*	7.00 - 21.30	
Grill fish e steak	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	
Pastasciutta come a casa	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	
Foglie	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	
Colosseum	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	
Pizza Chef	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	
San Crispino	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	
Ristorante "Wine&Food"	Piano superiore *Mezzanine*	12.00 - 21.30	
Free Flow	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	

Terminal 1

Arrivi / *Arrivals*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack/pizza "Délice Maison"	Hall	6.00 - 1.00	
Bar/snack "Mokà Dolcezze di Roma"	Hall	7.00 - 21.00	

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

Imbarchi B/ *Boarding area B*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Lavazza Mokà"		3.30 - 22.00	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore *Lower level*	6.00 - 21.30	
Bar/snack "Mercedes Benz Cafè"		4.30 - 21.30	
Wine Bar "Ferrari Spazio Bollicine"		7.00 - 21.30	
Cioccolateria/gelateria "Venchi"		6.00 - 21.30	
Ristorante "Antonello Colonna"	Piano superiore *Mezzanine*	12.00 - 15.00 18.00 - 20.30	
Free Flow "Gusto Chef Express"	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.00	

Imbarchi C/ *Boarding area C*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Bistrot Fiumicino"		3.30 - 22.00	
Wine Bar "Rossointenso"		7.00 -21.30	
Ristorante "The Burger Federation"		8.00 - 21.00	

Imbarchi D/ *Boarding area D*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Storie Cafè"		h24	
Ristorante "Rossointenso"		7.00 - 22.00	
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		5.00 - 22.00	
Pizzeria "Rossosapore"		7.00 - 22.30	
Cioccolateria/gelateria "Venchi"		5.00 - 22.00	
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"		4.00 - 22.30	
Free Flow "Chef Express"	Piano superiore *Mezzanine*	10.00 - 21.30	

Terminal 3

Arrivi / *Arrivals*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	
Bar/snack "Mokà Bagel Factory"	Hall	5.00 - 24.0	
Bar/snack "Semplicemente Roma"	Hall	h.24	
Chiosco bar/snack "Semplicemente Roma"		5.00 -23.00	

Terminal 3

Partenze/ *Departures*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Natoo"	Hall	3.00 - 22.30	
Wine Bar "Santé Pommery"	Piano superiore	5.00 - 22.30	
Bar/snack "Storie di Caffè"	Piano superiore *Mezzanine*	h.24	
Free Flow "Territori d'Italia"	Piano superiore *Mezzanine*	9.00 - 22.30	

Imbarchi da E1 a E8/ *Boarding Area from E1 to E8*

	Ubicazione/ *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore *Upper level*	5.00 - 22.30	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore *Upper level*	5.00 - 22.30	
Wine Bar "Assaggio"	Piano inferiore *Upper level*	6.00 - 22.30	
Cioccolateria/Gelateria "Venchi"	Piano superiore *Upper level*	6.00 - 22.30	
Bar/snack "Bistrot"	Piano superiore *Upper level*	6.30 - 22.30	
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore *Upper level*	6.00 - 22.00	
Ristorante "Michelangelo"	Piano superiore *Upper level*	8.00 - 22.30	
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore *Upper level*	8.00 - 22.30	
Bar/snack "Kimbo"	Piano superiore *Upper level*	h24	
Ristorante "Rossointenso"	Piano superiore *Upper level*	8.30 - 22.30	
Ristorante "Attimi"	Piano superiore *Upper level*	8.00 - 22.00	

Imbarchi da E11 a E24/
Boarding Area from E11 to E24

	Ubicazione/ *Location*	Orario / *Time*	Particolarità*/ *Particularities*
Caffè Vergnano		6.00 - 23.00	
Illy Caffè		7.30 - 21.30	

Imbarchi da E31 a E44/
Boarding Area from E31 to E44

	Ubicazione/ *Location*	Orario / *Time*	Particolarità*/ *Particularities*
Bar/snack "Gran Café Platinum"		h24	
Ristorante "Wine&Food"		7.00 - 22.00	
Free Flow "Foglie"		10.00 - 21.00	
Pizza Chef		10.00 - 21.00	
Bar/snack "Kimbo"		6.00 - 24.00	

Imbarchi da E51 a E61/
Boarding Area from E51 to E61

	Ubicazione/ *Location*	Orario / *Time*	Particolarità*/ *Particularities*
Bar/snack "Lavazza Mokà Bagel Factory"		7.00 - 21.30	

Numeri utili / *Useful numbers*

Centralino aeroporto e infomazioni voli (ADR) / *Airport operator and flight infomation (ADR)*
06.65951 (24h)

Enac-Direzione Aeroportuale / *Italian civil aviation authority-airport superintendent*
06.79348322 (8.00 / 17.00)

Alitalia Società Aerea Italiana S.p.a
06.65434956 / (9.00 - 22.00)

Assistenza bagagli / Lost & Found
Aviapartner Handling S.p.A.
06.65957249 / (9.00-17.00)

Aviation Services S.p.A.
06.83394444 / (08.00-18.00)

Consulta S.p.A.
06.659528739 / (8.00-20.00)

ATA Airports S.p.A.
06.659525775 / (08.00-16.00)

Carabinieri
06.65954040 (24h)

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.

Agenzie delle Dogane-relazioni esterne / *Customs - external relations*
06.65954342
(lun.-ven. / mon.-fri. 8.00 / 14.00)

Guardia di Finanza
06.65954848 (24h)

Polizia di Frontiera Aerea / *Police*
06.65953595 (24h)

Polizia Municipale /*City police*
06.65954030 (7.00/14.00)

Vigili del fuoco / *Fire Brigade*
06.65954444 (24h)

Deposito Auto rimosse / *Towed Vehicles park*
06.65955175 (24h)

Pronto soccorso / *First aid*
06.65953133 / 4 (24h)

Sanità aerea USMAF (Vaccinazioni) / *Airport edical office USMAF (Vaccination)*
06.65953251

Sanità Aerea SASN / *Airport medical office SASN*
06.65952087

Farmacia / *Chemist's*
Terminal T3
06.65010840 (7.00 / 22.00)
Terminal T1
06.65010974 (7.00 / 22.00)

Ufficio oggetti smarriti /

Lost property office

06.65955253
(lun.-ven. / *mon.-fri* 7:00/17:00
sab.-dom. / *sat.-sun* 7:00/15:00).

Mantenimento in aeroporto degli oggetti smarriti in area pubblica per un anno, in base alle norme del codice civile.
Items lost in a public area of the airport are kept for one year, as per civil code regulations.

Deposito bagagli /

Left luggage

06.65953541 (6.30 /23.30)

Porteraggio (Prenotazione) /

Porter service (Booking)

06.65957510/8349 (24h)
Fax 06.65955133
supervisoriterminal@adr.it (24h)

Infomazioni ferroviarie /

Railway information

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

Sala Operativa parcheggi ADR Mobility /

ADR Mobility parking information

06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal/*Multilevel P-Terminal car park*
06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta/ *P-Long stay car park.*

Autonoleggi / *Rent a car*

Autovia
06.65954103

Avis - Budget
06.65011531

Europcar
06.65761211

Goldcar
06.65048104

Hertz-Thrifty-Dollar
06.65955842 / 06.65011404

Locauto- Enterprise National - Alamo
06.65953615

Maggiore
06.65010678

Sicily by car - Autoeuropa
RENT4U
06.659570613

Sixt
06.659560780

Win rent
06.06.65953547

Associazioni dei consumatori

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

Consumer associations

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

Acu
02.6615411

Adiconsum
06.4417021

Adoc
06.45420928

Adusbef
06.4818632/3

Altroconsumo
02.668901

Assoconsum
06.97611916/35

Assoutenti
06.6833617

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

Associazioni utenti dei servizi radiotelevisivi

895.5698765
(costi della chiamata IVA esclusa da rete fissa: € 0,15. Da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario).

(call charges exclusive of VAT landline calls: €0,15. Mobile calls: rates according to calling plan).

Cittadinanzattiva

06.367181

Codacons

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

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

Codici

06.55301808

Confconsumatori

0521.231846

Ctcu

0471.975597

Federconsumatori

06.42020759-55-63

Casa del consumatore

02.76316809

Lega consumatori

02.48303659

Movimento consumatori

06.4880053

Movimento difesa del cittadino

06.4881891

Unione difesa consumatori

06. 77250783

Unione nazionale consumatori

06.32600239

Compagnie aeree / *Airlines*

Aegean Airlines
www.aegeanair.com

Aer Lingus
www.aerlingus.com

Aeroflot Russian Airlines
www.aeroflot.com

Aerolineas Argentinas
www.aerolineas.com

Air Algerie
www.airalgerie.dz

Air Arabia Maroc
www.airarabia.com

Air Baltic
www.airbaltic.com

Air Canada
www.aircanada.com

Air China
www.airchina.com

Air Europa
www.aireuropa.com

Air France
www.airfrance.com

Air India
www.airindia.it

Air Malta
www.airmalta.com

Air Moldova
www.air-moldova.com

Air Serbia
www.airserbia.com

Air Transat
www.airtransat.com

Albastar
www.albastar.es/it/

Alitalia – Società Aerea Italiana
www.alitalia.com

American Airlines
www.aa.com

Arkia Israeli Airlines
www.arkia.om

Asiana Airlines
www.us.flyasiana.com

Belavia
www.belavia.by

Blue Air
www.blueairweb.com

Blue Panorama Airlines
www.blue-panorama.it

British Airways
www.britishairways.com

Brussels Airlines
www.brusselsairlines.com

Bulgaria Air
www.air.bg/en

Cathay Pacific Airways
www.cathaypacific.com

China Airlines
www.china-airlines.com

China Eastern Airlines
www.flychinaeastern.com

China Southern Airlines
www.csair.com

Croatia Airlines
www.croatiaairlines.com

Csa Czech Airlines
www.czechairlines.com

Delta Airlines
www.it.delta.com

Easyjet Airline Company Ltd- Easyjet Switzerland
www.easyjet.com

Egyptair
www.egyptair.com

El Al Israel Airlines
www.elal.com

Emirates
www.emirates.com

Etihad Airways
www.etihad.com

Ethiopian Airlines
www.ethiopianairlines.it

Eurowings
www.eurowings.com

Finnair
www.finnair.com

Flybe
www.flybe.com

Hainan Airlines
www.hainanairlines.com

Hop!
www.hop.com

Iberia
www.iberia.com

Iran Air
www.iranair.com

Israir
www.israirairlines.com

Jet2
www.jet2.com

Joon
www.airfrance.com

Klm Royal Dutch Airlines
www.klm.com

Korean Air
www.koreanair.com

Kuwait Airways
www.kuwaitairways.com

Latam Airlines
www.latam.com

Lufthansa
www.lufthansa.com

Luxair
www.luxair.lu

Mea
www.mea.com.lb

Meridiana Fly
www.meridiana.it

Montenegro Airlines
www.montenegroairlines.com

Neos
www.neosair.it

Norwegian
www.norwegian.com

Pegasus Airlines
www.flypgs.com

Qatar Airways
www.qatarairways.com

Rossiya Russian Airlines
www.rossiya-Airlines.com

Royal Air Maroc
www.royalairmaroc.com

Royal Jordanian Airlines
www.rj.com

Ryanair
www.ryanair.com

Sas
www.flysas.com

Saudia
www.saudiairlines.com

Singapore Airlines
www.singaporeair.com

S7 Airlines
www.s7airlines.com

Swiss International Air Lines
www.swissair.com

Tap Portugal
www.flytap.com

Tarom
www.tarom.ro

Thai Airways International
www.thaiairways.Com

Thy Turkish Airlines
www.turkishairlines.com

Transavia France
www.transavia.com

Transavia Airlines
www.transavia.com

Tunisair
www.tunisair.com

Tus Airways
tusairways.com

Ukraine International Airlines
www.flyuia.com

United Airlines
www.united.com

Ural Airlines
www.uralairlines.com

Uzbekistan Airways
www.uzairways.com

Vueling Airlines
www.vueling.c om

Wizz Air
www.wizzair.com

La comunicazione con il Cliente

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

- tramite il nostro sito:
  www.adr.it/parla-con-noi-feedback;
- personalmente, presso i banchi informazioni ADR in aeroporto, compilando l'apposito modulo;
- per posta:
  Aeroporti di Roma S.p.A.
  Via dell'Aeroporto di Fiumicino, 320
  00054 Fiumicino (Roma)

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

Communication with the Customer

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

- *through our website:*
  www.adr.it/parla-con-noi-feedback;
- *in person, at the ADR information desks at the airport, filling in the appropriate form;*
- *by mail:*
  Aeroporti di Roma S.p.A.
  Via dell' Aeroporto di Fiumicino, 320
  00054 Fiumicino (Rome)

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

ADR
Aeroporti
di Roma