

# 2017

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVICE CHARTER

### GUIDA ALL'AEROPORTO

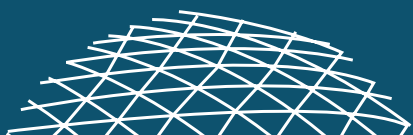
### AIRPORT GUIDE



## AEROPORTO LEONARDO DA VINCI

## FIUMICINO

 **Aeroporti  
di Roma**



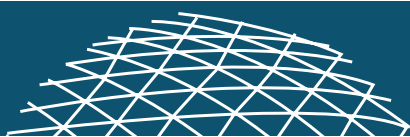
## INDICE INDEX

Introduzione	4	<i>Introduction</i>	4
Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR	7	<i>Airport activities managed and controlled by ADR</i>	7
Il bilancio 2016 di ADR	9	<i>2016 ADR Financial Statements</i>	9
L'impegno di ADR per la qualità	10	<i>ADR quality commitment</i>	10
L'impegno di ADR per l'ambiente	15	<i>ADR commitment to the environment</i>	15
Indicatori di qualità	18	<i>Quality indicators</i>	18
Guida all'aeroporto	31	<i>Airport guide</i>	31

Dicembre 2017  
*December 2017*

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

In collaborazione con  
*In collaboration with*



Gentile Cliente,

anche quest'anno, ADR ha il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi 2017 insieme alla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre tutte le informazioni utili al passeggero che transita negli scali romani di Fiumicino e Ciampino.

Nel 2016 è stato riconosciuto dai passeggeri l'impegno di ADR per garantire performance di qualità elevate. Ne sono testimoni gli ottimi risultati ottenuti attraverso le interviste effettuate dall'associazione internazionale ACI - Airport Council International - che misura i valori della qualità percepita dei passeggeri in oltre 250 aeroporti nel mondo. Infatti, con un valore record di 4,18 nel terzo trimestre 2016 (su una scala dove l'eccellenza si raggiunge con 5 punti) Fiumicino si è classificato primo per gradimento dei viaggiatori tra i grandi aeroporti dell'Unione Europea.

L'aumento continuo del traffico commerciale, caratterizzato in parallelo dallo sviluppo e dal rinnovo infrastrutturale dei nostri aeroporti, rende evidente che l'obiettivo 2017 di ADR sarà non solo quello di mantenere e migliorare i risultati raggiunti in linea con le attese dei nostri passeggeri, ma di

*Dear Customer,*

*this year, ADR again has the pleasure of presenting to you the 2017 Service Charter, along with the Airport Guide, a handbook that provides useful information for passengers travelling through the Rome airports of Fiumicino and Ciampino.*

*In 2016, passengers acknowledged ADR's commitment to ensure high-quality performance. Testimony to this are the excellent results achieved through surveys conducted by the international association ACI - Airport Council International - which measures the quality values perceived by passengers in over 250 airports worldwide. In fact, with a record value of 4.18 in the third quarter of 2016 (on a scale where excellence scores 5 points) Fiumicino ranked top for traveller satisfaction out of all major airports in the European Union.*

*The continuous increase in commercial traffic, simultaneously characterised by the development and infrastructural renovation of our airports, reveals that ADR's goal for 2017 will not only be to maintain and improve on the results achieved in line with our passengers' expectations, but also to continue along the path of continuous*

proseguire lungo il percorso di crescita continuo sulla scorta delle migliori esperienze internazionali.

La Carta dei Servizi ADR recepisce le normative 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 qualità raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per il 2017.

*growth, based on the best international experiences.*

*The ADR Service Charter implements the ENAC (Italian Civil Aviation Authority) regulations and proposes quality indicators for each passenger type, with the aim of providing information on the level of quality achieved and on the improvement objectives for 2017.*



## LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY 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 2016 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 47,1 milioni di passeggeri.

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

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

### **AEROPORTI DI ROMA (ADR)**

*Aeroporti di Roma S.p.A. - company of the Atlantia Group since November 2013 - is the exclusive concessionaire in the management and development of Rome's airport system (Fiumicino and Ciampino airports). In 2016, the Roman airport system welcomed more than 47.1 million passengers.*

*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:*

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).*
- *performance of airport cleaning services (through a subsidiary Company).*



## IL BILANCIO 2016 DI ADR

### 2016 ADR FINANCIAL STATEMENTS

GRUPPO ADR (EURO MLN) ADR GROUP (MLN EUROS)		ADR SPA (EURO MLN) ADR SPA (MLN EUROS)	
Ricavi da gestione aeroportuale <i>Revenues from airport management</i>	850,6	Ricavi da gestione aeroportuale <i>Revenues from airport management</i>	836,3
Margine Operativo Lordo <i>EBITDA</i>	529,0	Margine Operativo Lordo <i>EBITDA</i>	507,6
Risultato Operativo <i>EBIT</i>	393,4	Risultato Operativo <i>EBIT</i>	374,0
Risultato netto di competenza del Gruppo <i>Group net income</i>	219,7	Risultato netto <i>Net income</i>	215,7
Investimenti <i>Investments</i>	444,9	Investimenti <i>Investments</i>	439,9
Capitale Investito netto <i>Net Invested Capital</i>	2.100,9	Capitale Investito netto <i>Net Invested Capital</i>	2.116,4
Patrimonio netto del Gruppo <i>Group Shareholders' Equity</i>	1.106,4	Patrimonio netto <i>Shareholders' Net Equity</i>	1.101,0
Organico a fine periodo (n°persone) <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	3.393	Organico a fine periodo (n°persone) <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	1.309



# L' IMPEGNO DI ADR PER LA QUALITÀ

## ADR QUALITY COMMITMENT

### 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:

- più di 65.000 sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- più di 250.000 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

### 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:*

- *over 65,000 opinion polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
  - *over 250,000 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.*
- Moreover, in order to check how Fiumicino*

per rendere l' aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti. Inoltre, al fine di verificare il posizionamento di Fiumicino e di Ciampino a livello internazionale, ADR sonda all' incirca 5.000 passeggeri all' anno, nel quadro dell' inchiesta di customer satisfaction "Airport Service Quality" condotta dall' Airports Council International che coinvolge più di 250 aeroporti nel mondo.

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

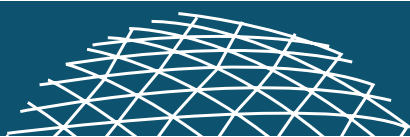
### LE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO ADR

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.

*and Ciampino airports rank on an international level, ADR submit surveys to almost 5,000 passengers per year, within the framework of the customer satisfaction survey "Airport Service Quality", carried out by the Airports Council International, which includes more than 250 airports all over the world. With reference to ADR's quality policy, voluntary certifications are intended to be a useful mean to organize performances in a clear and verifiable way, in order to achieve a management which results consistent with strategic and business goals.*

### 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-sectoral 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 9001:2008, per il sistema alle indagini oggettive e rilevazioni di customer, per il controllo sicurezza 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 14001:2004;
- 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 CO2 relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale. A tal fine dal 2011 ha aderito all'iniziativa Airport Carbon Accreditation (ACA) lanciata da ACI Europe (Airport Council International) che prevede quattro livelli di accreditamento (1,2,3,3+) in base alla mappatura delle emissioni, mantenendo nel 2016 il Livello 3+ "Neutrality" di accreditamento per il sito di Fiumicino e ottenendo il livello 3 "Optimisation" per il sito di Ciampino.

#### **ADR S.P.A.**

- *the Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2008, 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 14001:2004;*
- *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 CO2 emissions, concerning its activities and those of operators, aircraft and all the entities working in the airport system. To this purpose, since 2011, ADR joined the initiative Airport Carbon Accreditation (ACA), launched by ACI Europe (Airport Council International) and envisaging four levels of accreditation (1,2,3,3+) depending on the mapping of emissions, retaining for 2016 the 3+ "Neutrality" accreditation level for Fiumicino and obtaining level 3 "Optimisation" for the Ciampino site.*

#### **SOCIETÀ CONTROLLATE ADR:**

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 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 9001:2008, 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 14001:2004 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 9001:2008 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 UNI EN ISO 9001:2008 regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to OHSAS 18001:2007 regulations and the Environmental Management System pursuant to ISO 14001:2004 regulations for:*

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



## L' IMPEGNO DI ADR PER L' AMBIENTE ADR COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT



### **Airport Helper**

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

### **Airport Helper**

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

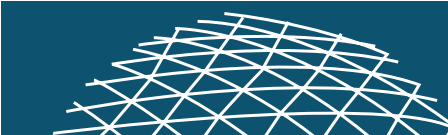
Il Gruppo ADR da sempre sostiene la necessità di coniugare la valorizzazione e crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale. In coerenza con l'impegno costante volto allo sviluppo e alla diffusione di una solida cultura fondata sulla gestione corretta di tutti gli aspetti che hanno 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" e lo ha mantenuto sia nel 2015 e sia nel 2016, compensando le emissioni dirette e indirette, in quest'ultimo anno, con l'acquisto di "crediti di carbonio" provenienti da progetti di produzione di energie rinnovabili e da progetti di implementazione dei sistemi di illuminazione a risparmio energetico.

Nel 2016 ADR ha inoltre 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

*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.*

*As 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 accreditation levels, depending on the emission mapping. In 2014, the airport of Fiumicino achieved the accreditation level 3+ "Neutrality", and kept it in 2015 and in 2016 balancing direct and indirect emissions by purchasing "carbon credits" resulting from renewable energy production projects and from the implementation of energy-saving lighting projects. In 2016, ADR also obtained the ACA "Optimisation" level 3 accreditation for Ciampino, which entails the quantification of direct and indirect emissions and proof of the absolute or relative improvement of resulting performances. As a management company, ADR takes care of the management of waste and separate waste collection for*



miglioramenti assoluti o relativi delle performance conseguite. 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. Nel tempo è infatti cresciuta la percentuale di rifiuti urbani e speciali che vengono raccolti separatamente, raggiungendo nel 2016 una percentuale di raccolta differenziata pari all' 82%.

In ambito energetico è stato istituito l'Energy Team che contribuisce a coinvolgere tutti gli Enti aziendali ai fini dell'efficienza energetica e della minimalizzazione degli impatti ambientali. A Fiumicino nel 2016 sono stati consumati 151,2 GWh con un indicatore KWh/passeggero pari a 3,62, ridotto del 4,2% rispetto al 2015. Dal 2009 al 2016 l'indicatore KWh/passeggero è passato da 5,23 a 3,62 con una riduzione del 31%.


Nello scalo di Ciampino nel 2016 sono stati consumati 10 GWh, in calo di 0,7 GWh rispetto al 2015 con un indicatore KWh/passeggero pari a 1,86, ridotto del 27% rispetto ai 2,56 nel 2009. Anche 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.

*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. Over the time, the percentage of urban and special waste separately collected has raised, achieving, in 2016, a percentage of sorted waste amounting to 82%.*

*As for the energy, the Energy Team was established, which contributes to involving all corporate bodies for the purpose of energy efficiency and minimalizing environmental impact. In 2016, 151.2 GWh were consumed at Fiumicino airport, with an indication of KWh/passenger of 3.62, down 4.2% from 2015. From 2009 to 2016, the KWh/passenger indicator decreased from 5.23 to 3.62, down 31%.*

*At Ciampino airport 10 GWh were consumed in 2016, down 0.7 GWh from 2015, with a KWh/passenger indicator of 1.86, down 27% from 2.56 in 2009. Also 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. At Fiumicino airport, drinkable water provided by public operator, is distributed by ADR in all the airport area, and its consumption is mainly concentrated in the terminals for several services. Some of the measures taken by ADR Group*



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.

Nello scalo di Fiumicino, nel 2016 sono stati consumati 555.000 mc di acqua potabile.

Nello scalo di Ciampino invece viene utilizzata esclusivamente acqua potabile, prelevata direttamente dall'acquedotto pubblico e prevalentemente utilizzata per i servizi igienici.

*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.*

*In the Fiumicino airport, in 2016, 555,000 cubic metres of drinkable water were consumed.*

*In the Ciampino airport, only drinkable water is used, directly taken from the public aqueduct and mainly used for sanitary facilities.*

# INDICATORI DI QUALITÀ

## QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall' ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2017.

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 2016)
- 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.

*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 2017.*

*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 2016 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	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
Sicurezza del viaggio <i>Travel security</i>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	88,9%      92%
Sicurezza personale e patrimoniale <i>Personal and property safety</i>	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	90,6%      90%
	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights' punctuality</i>	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>percentage of punctual flights of total departing flights</i>	73%      77%
Regolarità e puntualità del servizio <i>Service regularity and punctuality</i>	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo  <i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	n° bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo  <i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	10,45‰      10‰

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	

Regolarità e puntualità del servizio	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	NAZ. 1° entro 21' 47" Schengen 1° entro 24' 27" Extra-Schengen 1° entro 26' 51"	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 26' Extra-Schengen 1° entro 30'
	<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	DOM. 1st within 21' 47" Schengen 1st within 24' 27" Extra-Schengen 1st within 26' 51"	DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 26' Extra-Schengen 1st within 30'
Service regularity and punctuality	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	NAZ. ult. entro 24' 15" Schengen ult. entro 31' 56" Extra-Schengen NB ult. entro 34' 36" Extra Schengen WB ult. entro 45' 38"	NAZ. ult. entro 26' Schengen ult. entro 35' Extra-Schengen NB ult. entro 37' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>	DOM. last within 24' 15" Schengen. last within 31' 56" Extra-Schengen NB last within 34' 36" Extra Schengen WB last within 45' 38'	DOM. last within 26' Schengen last within 35' Extra-Schengen NB last within 37' Extra-Schengen WB last within 40'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi		
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>	4' 44"	4'

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

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

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	

	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	89,9%	89%
	<i>Overall perception of the regularity of services received at the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	86,7%	86%
	<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Cleanness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	89,8%	88%
	<i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	82,4%	90%
	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort while staying at the airport	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	86,8%	90%
	<i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,1%	93%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86,5%	90%
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	81,9%	80%
Servizi aggiuntivi Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/laptops in communal areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	74,5%	80%
Additional services Compatibilità orario apertura bar con orario effettivo voli <i>Compatibility of the bars opening hours and the time of the flights</i>	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree <i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	99,3%	99%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	68,3%	80%
Servizi aggiuntivi Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	82,7%	85%
Additional services Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	79,6%	85%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	73,6%	80%
Informazione alla clientela Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to use and up-to-date website</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86,7%	85%
Information services			

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	

	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,2%	90%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	90,1%	90%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,7%	90%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	87,3%	87%
Servizi sportello/varco <i>Counter/gate services</i>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86,7%	80%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	

	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	Tempo di coda nel 90% dei casi <i>Queue time in 90% of cases</i>	NAZ. 5' 07" Schengen 11'01" Extra-Schengen 10'41" DOM. 5' 07" Schengen 11'01" Extra-Schengen 10'41'	NAZ. 6' Schengen 12' Extra-Schengen 16' DOM. 6' Schengen 12' Extra-Schengen 16'
Servizi sportello/varco <i>Counter/gate services</i>	Percezione del tempo di attesa al check in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	87,6%	90%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time in 90% of cases</i>	voli sensibili** 4' 42" resto voli 3' 51" secure flights** 4' 42" other flights 3' 51"	10' voli sensibili 5' resto voli 10' secure flights 5' other flights
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	88,4%	90%
Integrazione modale <i>Modal integration</i>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86,7%	90%

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

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

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	

	Percezione sull' adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	88,8%	90%
Efficienza dei servizi di assistenza <i>Efficiency of assistance services</i>	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, in caso di prenotifica <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	9'10"	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 <i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	12'46"	15'
	Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'50"	4'30"

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	

	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	3'14"	5'30"
Sicurezza per la persona <i>Personal safety</i>	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/ attrezzature in dotazione <i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	99,4%	98%
	Percezione sull' adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	99,9%	98%
Informazioni in aeroporto <i>Information at the airport</i>	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>	100%	99%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017	
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017	
		Performance 2016		
<p>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale</p> <p><i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i></p>	<p>percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni</p> <p><i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i></p>	100%	99%	
<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna</p> <p><i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i></p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p><i>percentage satisfied PRMs</i></p>	99,8%	99%	
<p>Comunicazione con i passeggeri</p> <p><i>Communication with passengers</i></p>	<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute</p> <p><i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i></p>	<p>percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste</p> <p><i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i></p>	100%	99%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
		Performance 2016	
<p>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM</p> <p><i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i></p>	<p>percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM</p> <p><i>percentage complaints received compared to the total flux of PRMs</i></p>	0,00%	0,01%
<p>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM</p> <p><i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i></p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p><i>percentage satisfied PRMs</i></p>	99,9%	98%
<p>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.</p> <p><i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i></p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p><i>percentage satisfied PRMs</i></p>	99,2%	98%
<p>Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)</p> <p><i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i></p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p><i>percentage satisfied PRMs</i></p>	99,1%	98%



















































# 2017

## GUIDA ALL'AEROPORTO

### AIRPORT GUIDE

Indicatori ENAC	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi 2017
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017
Aspetti relazionali e comportamentali  Relational and behavioural aspects	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti	
	<i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	99,9% 98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	99,8% 98%

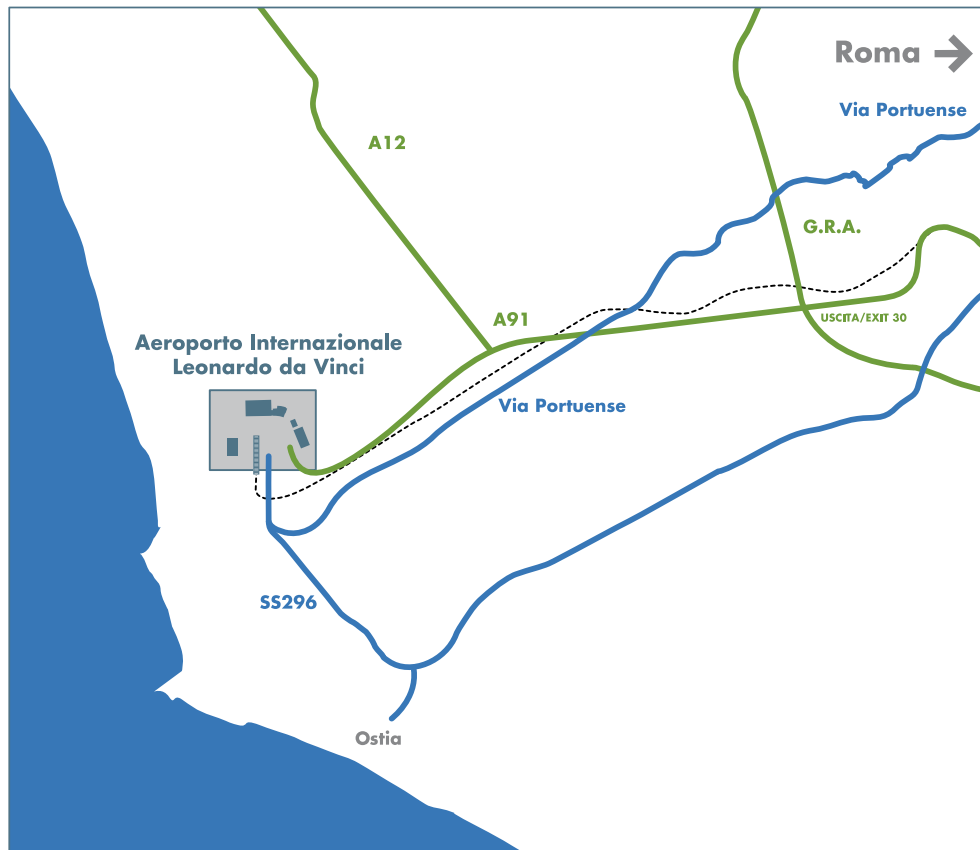
# LEGENDA

 Terminal 1	 Terminal 2	 Terminal 3	 Gate	 Terminal	 Partenze Departures	 Arrivi Arrivals
 Transiti Flight connections	 Check-in	 Self check-in	 Ritiro bagagli Baggage claim	 Assistenza bagagli Baggage service	 Bagaglio fuori misura Oversize baggage	 Controllo passaporti Passport control
 Dogana Customs	 Controllo di sicurezza Security control	 Informazioni Information	 Ascensore Elevator	 Scala mobile Escalator	 Toilet	 Toilet per disabili Accessible toilet
 Farmacia Pharmacy	 Carrelli Trolleys	 Deposito bagagli Left baggage	 Biglietteria Ticket sale	 Cambio bagagli 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 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

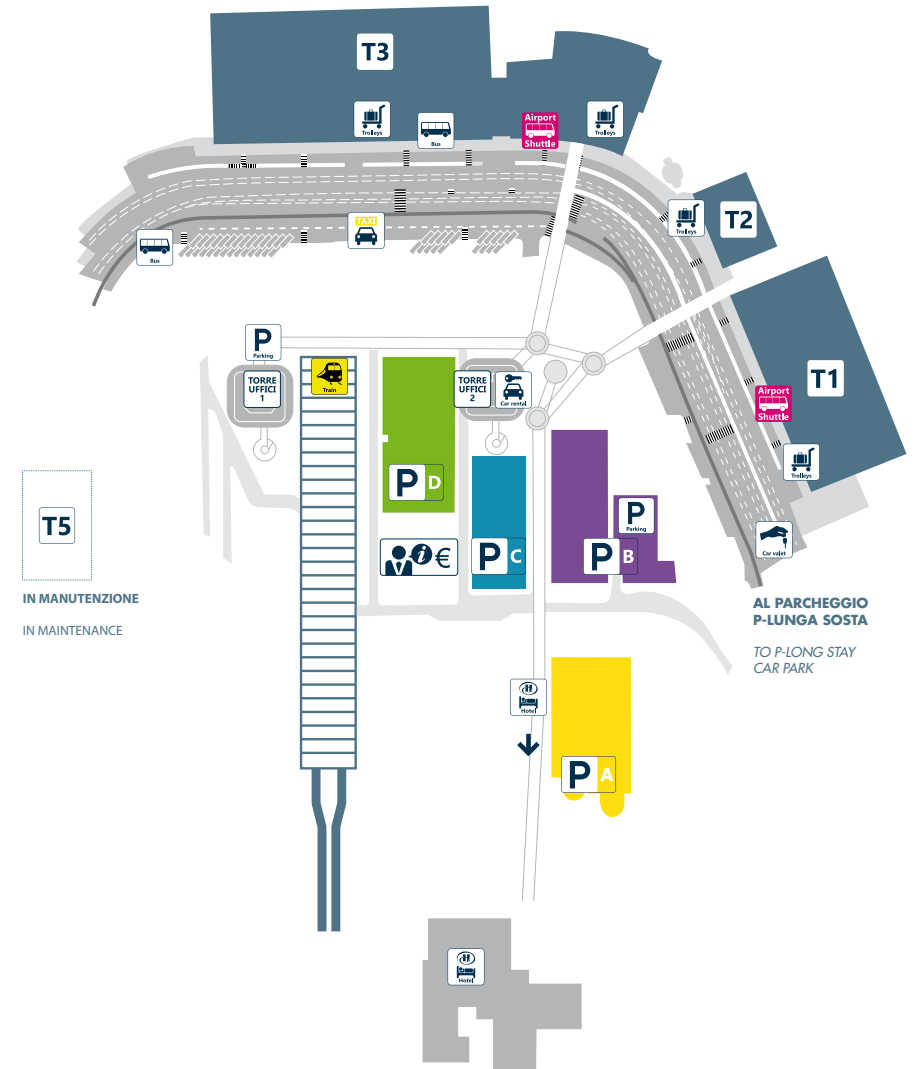
Vie d' accesso	34	Access routes	34
Mappa dell'aeroporto	35	Airport map	35
Come raggiungere l'aeroporto	36	Travel to and from the airport	36
I Terminal	40	Terminals	40
Parcheggio in aeroporto/ Navetta Hotel	42	Car park in the airport/ Shuttle /Hotel	42
TERMINAL 1	46	TERMINAL 1	46
TERMINAL 2	52	TERMINAL 2	52
TERMINAL 3	54	TERMINAL 3	54
Informazioni generali per chi parte	60	General information for departing passengers	60
Informazioni generali per chi arriva	70	General information for arriving passengers	70
Informazioni generali per chi transita	72	General information for transit passengers	72
Punti ristoro	73	Restaurants/bars	73
Numeri utili	78	Useful numbers	80
Autonoleggi	80	Car rentals	80
Associazioni dei consumatori	81	Consumer associations	81
Compagnie aeree	83	Airlines	83
La comunicazione con il Cliente	85	Communication with the Customer	85

## 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

### TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

L' aeroporto di Fiumicino è situato a 32 km dal centro della città 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, 2 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.

#### 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

*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, 2 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.*

#### TAXIS

*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;

- 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.agenziamobilita.roma.it](http://www.agenziamobilita.roma.it)

Costo a tassametro per le altre destinazioni.

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi. Per informazioni:

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

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

## TRENO

Da Roma Termini:  
dalle 5.35 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)  
Per informazioni:  
[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

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

## AUTONOLEGGIO

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

## 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 sovrapprezzo.

Atral-Schiaffini  
tel. 06.7130531  
[www.atral-lazio.com](http://www.atral-lazio.com)

## TRAIN

From Roma Termini:  
*from 5.35 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).*  
For further information:  
[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

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

## 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.*

Atral-Schiaffini  
tel. 06.7130531  
[www.atral-lazio.com](http://www.atral-lazio.com)

Cotral - tel. 800174471  
[www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

Sit Bus Shuttle  
tel. 06.5923507 / 06.5916826  
[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)

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

Tirreno Azienda Mobilità (TAM)  
tel. 06.65047426  
[www.tambus.it](http://www.tambus.it)

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](http://www.coopairport.net)

## AUTONOLEGGIO FUTURA

tel. 06.6523245

## COOPERATIVA U.A.R.A

tel. 06.6798207  
[www.limousineuara.com/it](http://www.limousineuara.com/it)

Cotral - tel. 800174471  
[www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

Sit Bus Shuttle  
tel. 06.5923507 / 06.5916826  
[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)

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

Tirreno Azienda Mobilità (TAM)  
tel. 06.65047426  
[www.tambus.it](http://www.tambus.it)

*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](http://www.coopairport.net)

## AUTONOLEGGIO FUTURA

tel. 06.6523245

## COOPERATIVA U.A.R.A

tel. 06.6798207  
[www.limousineuara.com/it](http://www.limousineuara.com/it)

# I TERMINAL

## TERMINALS

L' aeroporto è costituito da quattro Terminal:

### TERMINAL 1

Voli nazionali, voli medio elungo raggio di Alitalia, Air France, Air Europa, Hop!, KLM, Luxair, Etihad, Etihad regional, Air Serbia, Niki, Air Berlin, Mistral Air (voli nazionali e Schengen), Delta Air Lines, Compagnie Aérienne Corse Mediterranee S.A.E.M.

### TERMINAL 2

Voli nazionali, Schengen ed extra - Schengen di Blue Air, Ryanair, Wizzair, Meridiana (a eccezione dei voli per Olbia e di quelli a lungo raggio), Air Moldova e Sun Express.

### TERMINAL 3

Voli nazionali, Schengen ed extra - Schengen. Voli diretti negli Stati Uniti e Israele operati dai vettori di nazionalità statunitense ed israeliana.

### TERMINAL 5

In manutenzione.

*The airport has four Terminals:*

### TERMINAL 1

*Alitalia domestic, medium and long haul flights. Air France, Air Europa, Hop!, KLM, Luxair, Etihad, Etihad regional, Air Serbia, Niki, Air Berlin, Mistral Air (domestic and Schengen flights), Delta Air Lines, Compagnie Aérienne Corse Mediterranee S.A.E.M.*

### TERMINAL 2

*Domestic, Schengen and extra - Schengen flights by Blue Air, Ryanair, Wizzair, Meridiana (with the exception of flights to Olbia and long-haul flights), Air Moldova and Sun Express.*

### TERMINAL 3

*Domestic, Schengen and extra - Schengen flights. Flights to United States and Israel operated by USA and Israeli airlines.*

### TERMINAL 5

*In maintenance.*

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

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

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

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

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



## PARCHEGGIO IN AEROPORTO / NAVETTA HOTEL

### CAR PARK AT THE AIRPORT / SHUTTLE HOTEL

#### PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 10.600 posti auto a Fiumicino, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 13 parcometri e 7 cambiamonete (3 alle partenze, 4 agli arrivi).

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

4.900 posti auto e moto coperti fra i quali i parcheggi Executive e Car Valet custoditi e assicurati. È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

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 l'apposita uscita "Arrivi - Parcheggio".

#### CAR PARKS

*There are over 10,600 car places 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).*

#### MULTI LEVEL P - TERMINAL CAR PARK A,B,C,D IN FRONT OF THE TERMINAL

*4,900 covered car and motorcycle parking places, including secured and insured Executive and Car Valet parking area.*

*Payment by cash, or by credit or debit card at manned and unmanned cashiers and at the exit.*

*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 coperti e scoperti 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 l'apposita uscita "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 20 minuti di sosta gratuita.

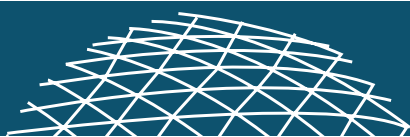
I parcheggi, consigliati per le soste brevi, si trovano al livello arrivi e sono raggiungibili dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'apposita uscita "Arrivi - Parcheggio".

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

4,200 covered and uncovered parking places, including those for female travellers (located in sector 2) 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 20 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:

- Multipiano P-Terminal B, al secondo piano
- Multipiano P-Terminal C, al piano terra
- Multipiano P-Terminal D, al terzo piano
- Multipiano P-Terminal A, in tutti i piani esclusi il primo e secondo piano
- 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.

**CAR VALET** è il parcheggio con 102 posti auto, che prevede la presa in custodia dell' auto, direttamente nell' area adibita al servizio, ubicata vicino al Terminal 1, livello arrivi.

### **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 WITH DISABILITIES**

*These free and reserved parking are available:*

- Multilevel P-Terminal B, on level two
- Multilevel P-Terminal C, on ground level only,
- Multilevel P-Terminal D, on level three
- Multilevel P-Terminal A, on all levels not available on levels one and two
- 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.*

**CAR VALET** is a parking with 102 car spaces, where cars are looked after directly in the area set up for the service, located close to Terminal 1, arrivals level.

### **HOTEL HILTON**

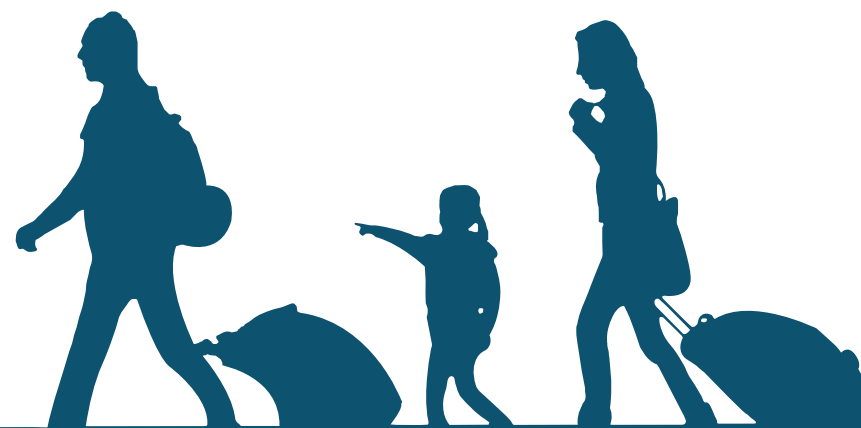
L' hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale;

L' hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City ed è raggiungibile con il servizio navetta gratuito diretto al parcheggio P-Lunga sosta, con fermata presente di fronte all' hotel.

### **HOTEL HILTON**

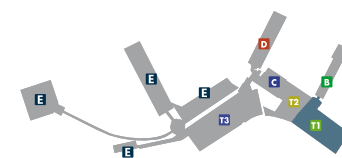
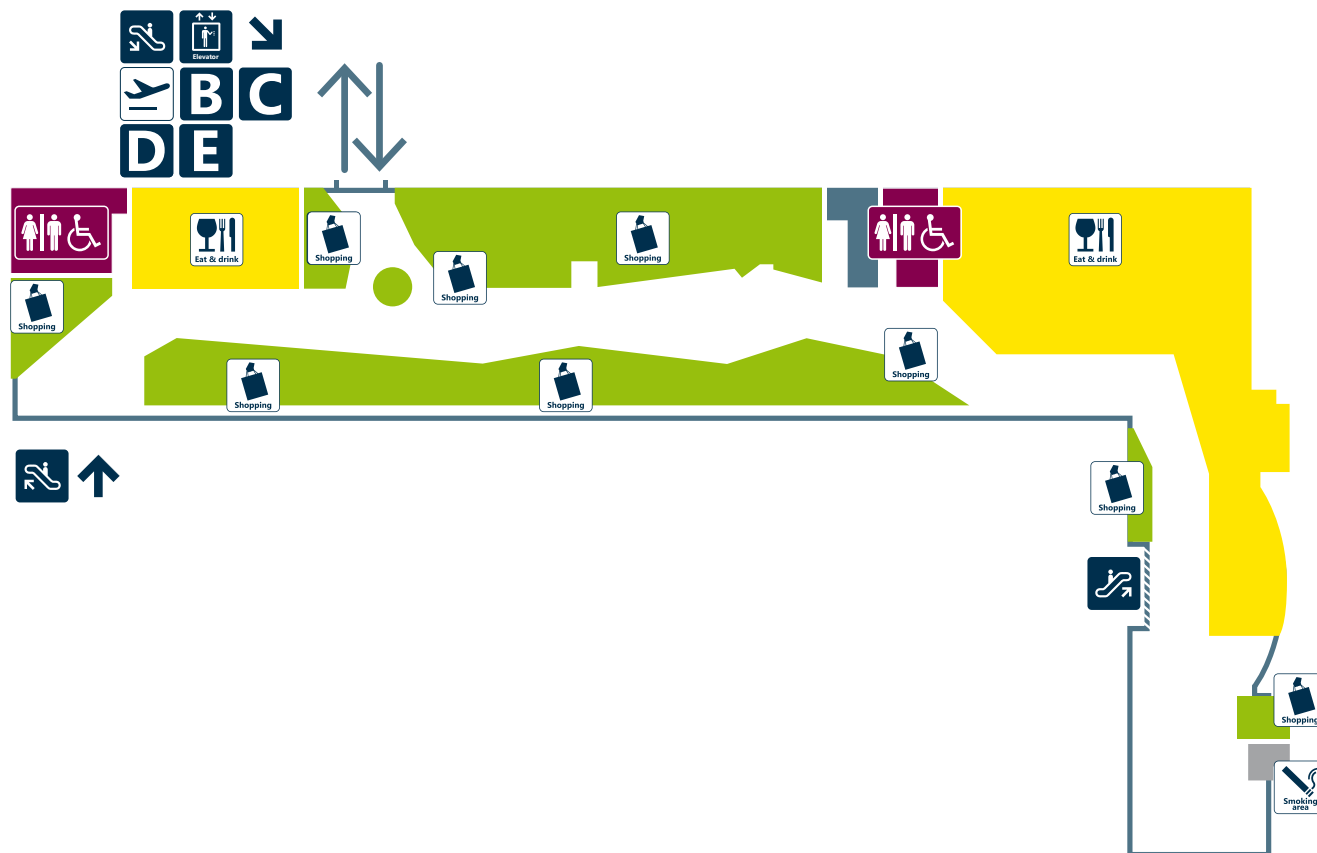
*The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway.*

*The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area and can be reached with the free shuttle service going to P-Long stay car park, with stop located in front of the hotel.*



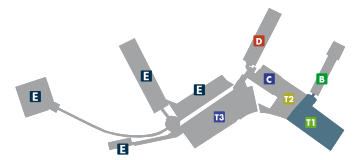
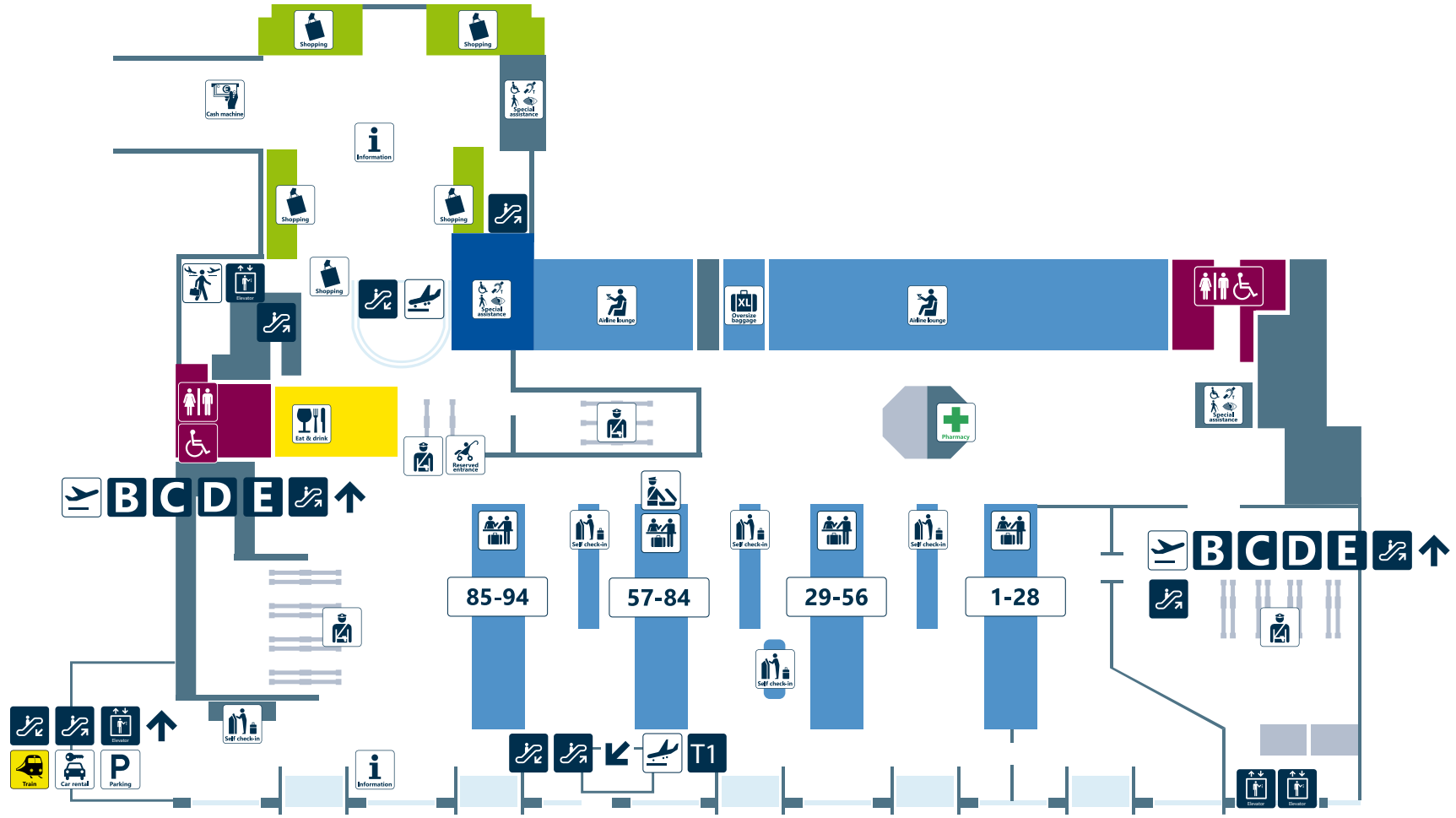
# TERMINAL 1

PARTENZE PIANO SUPERIORE / DEPARTURES MEZZANINE



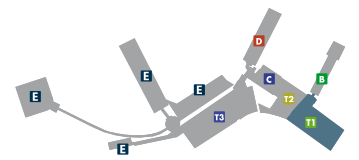
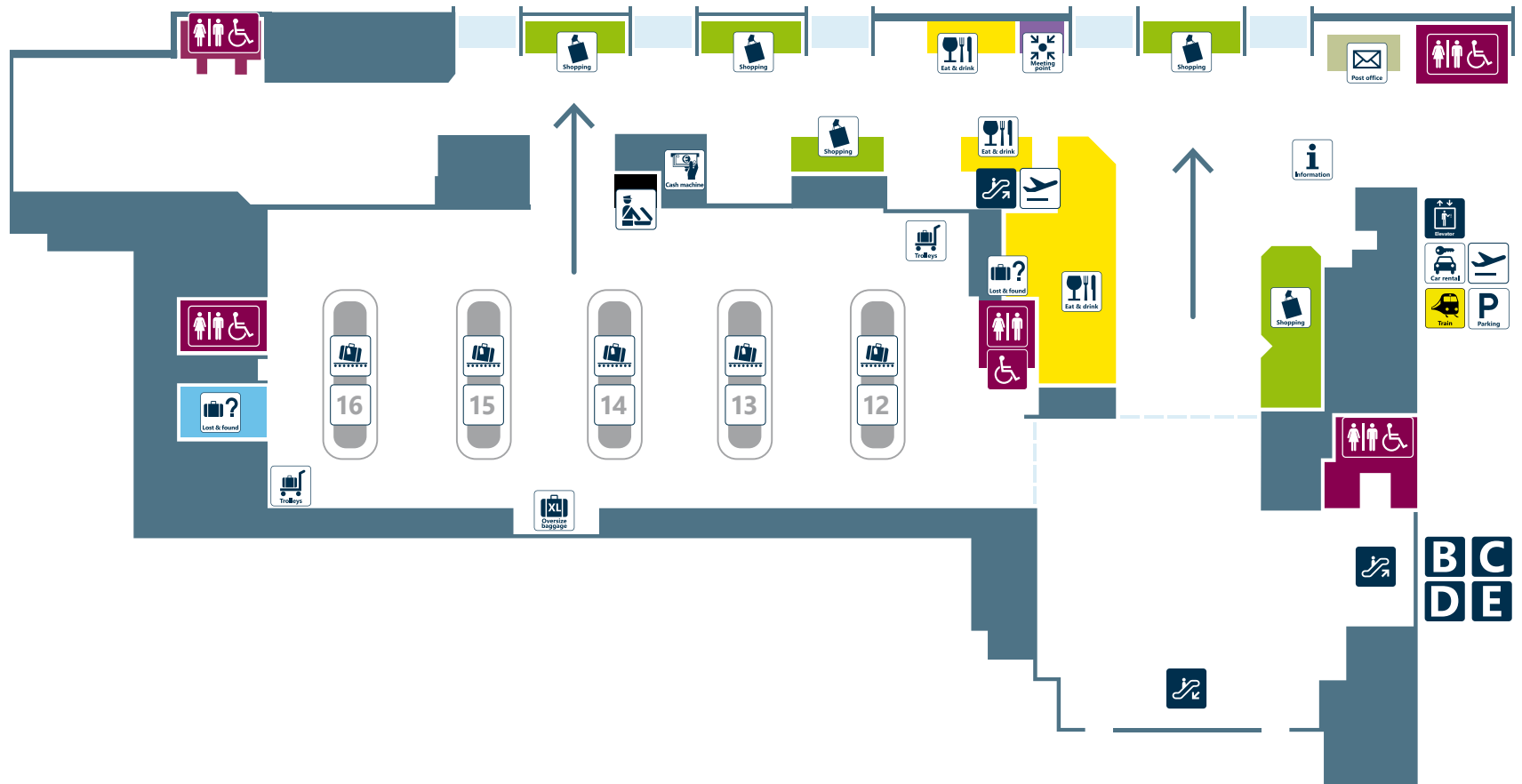
# TERMINAL 1

PARTENZE / DEPARTURES



# TERMINAL 1

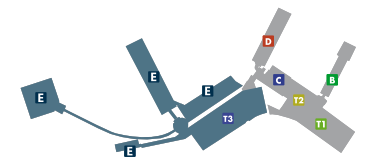
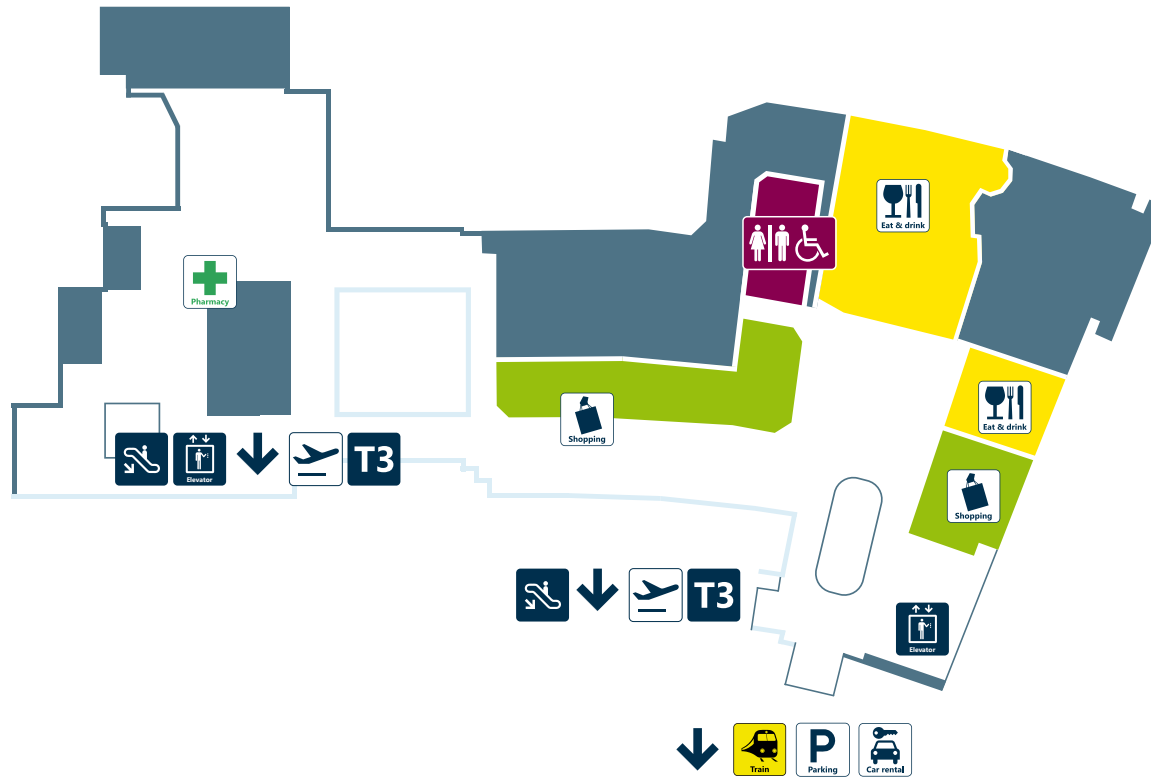
ARRIVI / ARRIVALS





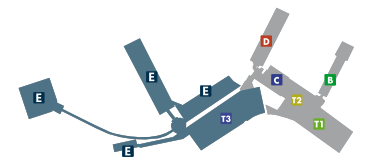
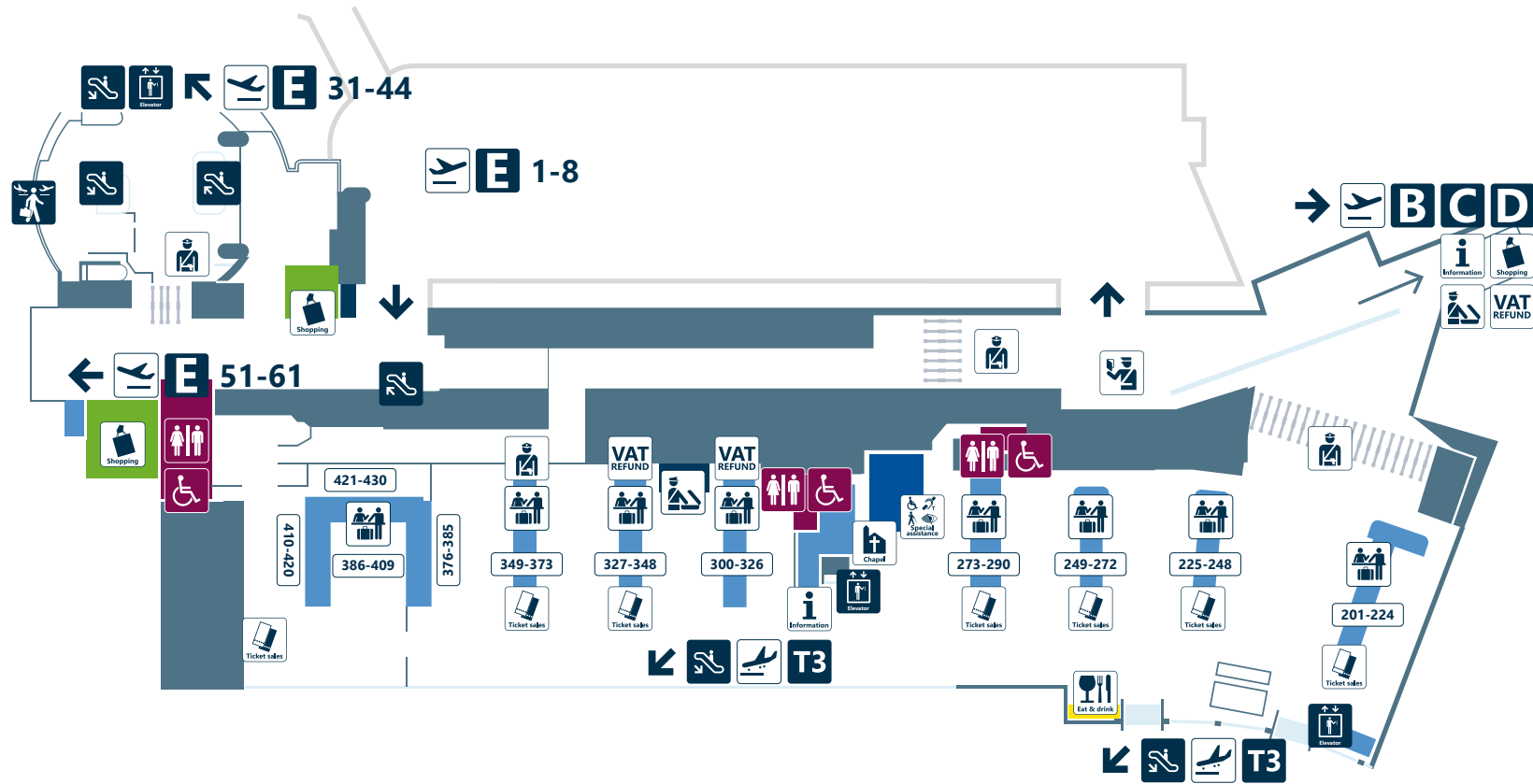
# TERMINAL 3

PARTENZE PIANO SUPERIORE / DEPARTURES MEZZANINE



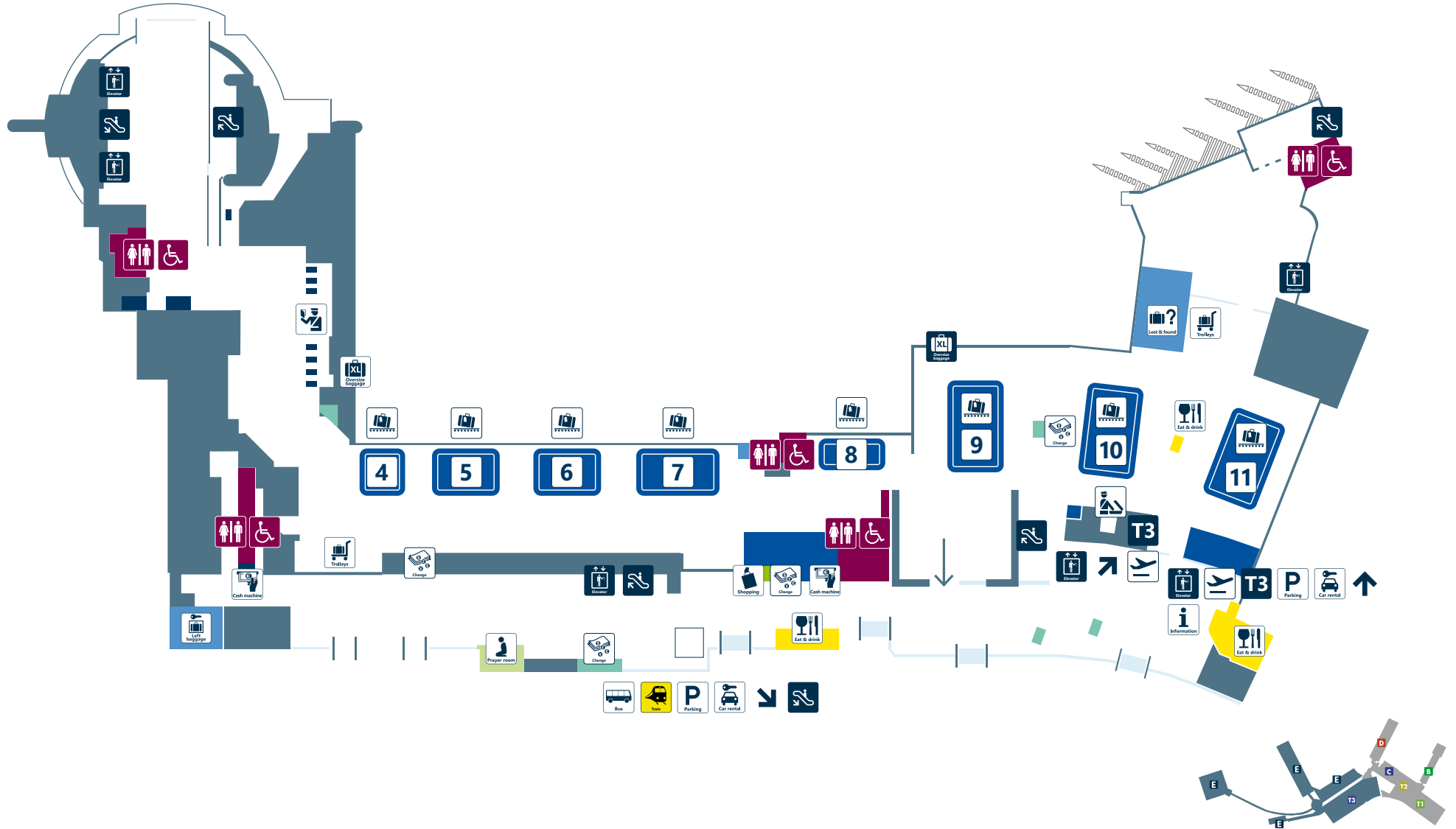
# TERMINAL 3

PARTENZE / DEPARTURES



# TERMINAL 3

ARRIVI / ARRIVALS





## INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

### GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

#### **BANCHI INFORMAZIONI**

I dodici banchi informazioni sono presenti in area partenze, transiti e arrivi nei Terminal 1,2,3. 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 tre Terminal dell' aeroporto (Terminal 1,2,3).

#### **INFORMATION DESKS**

*Twelve information desks are located in departures, transits and arrivals areas in Terminals 1, 2, 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 three Terminals of the airport (Terminal 1,2,3).*

#### **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.

#### **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 when 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.*

#### **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*



## 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.

**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.

**Liquidi/fluidi** - La normativa europea in vigore dal 6 novembre 2006 limita, ma non vieta, la possibilità di portare liquidi nel bagaglio

*their luggage. It is forbidden to carry in any luggage the following materials: explosives, weapons, ammunitions, fireworks, compressed gases, flammable liquids and solids, poisons and infectious substances, corrosive and oxidising materials, radioactive and magnetic materials, alarm devices, underwater torches with the battery inserted.*

**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.*

**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.). Products must be inserted in a transparent and resealable bag. In this case the maximum allowed capacity per passenger is 1 litre, subdivided in single containers with a maximum capacity of 100 ml each. Since 31 January 2014 it is possible to carry*

a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, etc.).

I prodotti devono essere inseriti in una busta trasparente e richiudibile. In questo caso la capacità massima consentita per passeggero è di litri 1, ripartita in singoli recipienti con una capacità massima di ml.100 ciascuno. 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 è ubicato al Terminal 1, area partenze, in prossimità del punto ristoro (denominato varco categorie autorizzate).

## AGENZIA 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 (T3) prima di effettuare il check-in. In caso di bagaglio a mano sono a disposizione gli uffici posti dopo i controlli di sicurezza del T3.

*as hand luggage the liquids purchased in airport's duty free shops or on an aircraft, sealed in a red-edged bag which can show potential tampering (STEB-security 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 is located in Terminal 1, departures area, near the bar/restaurant (called passage for authorized categories)*

## 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 operators (T3) before check-in. Passengers with only hand luggage can contact the office located after T3 security check.*

## ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

*To receive better assistance, it is advisable to request the service to the airline with which you have chosen to fly, within 48 hours from the departure of the flight.*



## **ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ**

Per ricevere una migliore assistenza è preferibile richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo.

Si raccomanda di arrivare all' aeroporto almeno 2 ore prima dell' orario previsto per la partenza del volo, per garantire che ci sia tempo a sufficienza per fornire l' assistenza necessaria. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per muoversi all' interno dell' aeroporto senza stress o preoccupazioni.

Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dai banchi check in, dai banchi informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza presenti presso i tre Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano. L' aerostazione è inoltre dotata di sale e aree dedicate gestite da ADR Assistance per accogliere i passeggeri a ridotta mobilità presso i Terminal 1,2,3.

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

## **PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI**

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

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

*We recommend you arrive at the airport at least 2 hours before flight departure time, to ensure that there is enough time to provide the necessary assistance. It is important that passengers have sufficient time to move within the airport without stressing or worrying.*

*The assistance service can be activated directly at the check-in desks, at the information desks and at the assistance request Points present at the three Terminals, the railway station and at the multi-storey car parks. The airport terminals are also equipped with designated rooms and areas managed by ADR Assistance to welcome passengers with reduced mobility at Terminals 1, 2, 3.*

*For more information, please consult the website: [www.adrassistance.it](http://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, please consult the website:  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)*



## **NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY**

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di scaldabiberon, 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. Nelle aree d' imbarco dei Terminal 1 e 3 sono disponibili gratuitamente dei passeggini di cortesia, per facilitare il transito a chi viaggia con bambini.

## **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 si consiglia di consultare il sito: [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it).

## **SANITÀ AEREA - USMAF (Uffici sanità marittima, aerea e di frontiera)**

L' ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto da lunedì a venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Si consiglia di visitare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. L' ambulatorio è abilitato ad effettuare non solo le vaccinazioni di profilassi internazionale ma è anche autorizzato al rilascio dei certificati per il rinnovo o per il conseguimento dell' idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti) e per l' iscrizione agli elenchi della Gente di mare.

## **NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES**

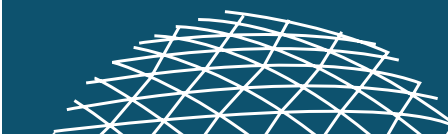
*Terminals include equipped areas, nurseries, to take care of babies (bottle warmers, cots, baby changing tables). In the arrivals area of T3 - are available two family rooms close to 7 and 11 luggage conveyor belts, and there is a baby corner, equipped with toys; in T1, in the luggage delivery hall there are two play areas. In boarding areas of Terminals 1 and 3 there are baby buggy free service, in order to ease transit for people travelling with babies.*

## **REFUGE AREAS**

*Terminals include spaces that can be used in case of emergency, with intercom systems to reach rescue bodies. For further information it is recommended to check the website [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it).*

## **AIRPORT HEALTHCARE - USMAF**

*The airport Health clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open from Monday to Friday, 9 am to 6 pm; Saturday from 9 am to 2 pm). Please visit website [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) for prophylaxis measures to follow depending on the travel destination. The clinic is licensed to carry out not only international prophylactic vaccinations but is also authorised to issue the certificates for the renewal or the attainment of the qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats) and to enrol in the Seafarers' Register*



### **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.

### **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, etc.). Per quanto riguarda il volo e le procedure d'imbarco, rivolgersi alla propria compagnia aerea.

### **AREE FUMATORI**

Le 13 aree fumatori, disponibili, 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.

### **SERVIZI DI TELEFONIA**

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

### **BANCHE E SPORTELLI BANCOMAT**

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 3 e 29 bancomat sono presenti in tutti i Terminal

### **AIRPORT HEALTHCARE - SASN**

*The clinic of the medical assistance service to seafarers is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (from Monday to Saturday, 9:00 am - 2:00 pm) and provides health assistance to airplane and maritime staff.*

### **FIRST AID ADR**

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

### **ANIMALS**

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

### **SMOKING AREAS**

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

- 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. 29 ATMs are located in all the terminals.*



### **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 o tramite i punti multimediali interattivi. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.  
Tel. 06.65957510/8349  
Fax prenotazioni 06.65955133  
E-mail: supervisoriterminal@adr.it (24h)

### **CARRELLI PORTABAGAGLI**

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

### **INTERNET WI-FI**

La nuova rete senza fili (wireless) in tecnologia WI-FI è completamente gratuita e consente di navigare senza limiti anche in streaming, con oltre 1.000 Access Point (antenne WI-FI) distribuiti ovunque nelle aerostazioni, nelle Torri Uffici 1 e 2, nella zona Cargo e nelle piazzole di sosta degli aeromobili. Come connettersi:

- controllare che il dispositivo abbia il WI-FI acceso
- scegliere la rete "AIRPORT FREE WIFI"
- avviare il browser e selezionare FREE WI-FI

Questa procedura va ripetuta a ogni accesso in aeroporto, anche se la rete è già memorizzata sul dispositivo.

### **POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI**

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

### **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 or through multimedia interactive points. An operator will be available to help the passenger carry the luggage.  
Tel. 06.65957510/8349  
Fax for booking 06.65955133  
E-mail: supervisoriterminal@adr.it (24h).*

### **LUGGAGE TROLLEYS**

*Luggage trolleys are free.*

### **INTERNET WI-FI**

*The new wireless WI-FI network, is completely free without limits also in streaming, with more than 1,000 Access Points (WI-FI antennae) distributed everywhere in the airport terminals, in the Torri Uffici 1 and 2, in the Cargo zone and in the aircraft lay-bys. How to connect:*

- make sure WI-FI is on
- choose the network "AIRPORT FREE WIFI"
- open the browser and select FREE WI-FI

*Always repeat this procedure when you are at the airport, even if the network is already saved in the device.*

### **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 di passeggeri 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.*

#### **Identity card**

*In order to overcome the impossibility to travel for 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 anew "last minute" document on demand.*





## INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

### GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

#### **RITIRO BAGAGLI**

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

#### **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, WFS Ground Italy S.r.l., 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](http://www.poliziadistato.it)

#### **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, WFS Ground Italy, 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.*

#### **PASSPORT CONTROL**

*The passport control for passengers arriving from extra - Schengen countries is required.*  
[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

#### **CONTROLLO DOGANALE**

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

#### **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 o tramite i totem multimediali interattivi. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.  
Tel. 06.65957510/8349,  
Fax prenotazioni 06.65955133  
E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it) (24h)

#### **CUSTOMS CHECKS**

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

#### **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.*  
Tel. 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 or through multimedia interactive totems. An operator will be available to help the passenger carry the luggage.*  
Tel. 06.65957510/8349,  
Fax for booking 06.65955133  
E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it) (24h)

# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

## GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT

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

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

### CONTROLLO DOGANALE

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

*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*

### PASSPORT CONTROL

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

### CUSTOMS CHECKS

*Customs or currency controls are always required. For further information: [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.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 - 21.00	
Bar/snack "SkyLounge"	Piano superiore Mezzanine	4.00 - 21.30	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano superiore Mezzanine	6.00 - 21.30	
Mc Donald's	Piano superiore Mezzanine	7.00 - 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 - 23.00	 
Bar/snack "Mokà Dolcemente di Roma"	Hall	6.30 - 23.00	



\*  Senza glutine / Gluten free

 Vegetariani / Vegetarian

### Imbarchi B/Boarding Area B

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Lavazza Mokà"		4.00 - 22.00	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore Lower level	6.30 - 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 "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore Lower level	3.30 - 21.30	
Bar/snack "Bistrot"		4.00 - 22.00	
Wine Bar "Rossointenso"		8.00 - 21.00	
Ristorante "The Burger Federation"		7.00 - 21.30	




### Imbarchi D/Boarding Area D

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Tentazioni Cafè"		h24	
Ristorante "Rossointenso"		7.00 - 22.00	
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		6.00 - 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 "Gusto"	Piano superiore Mezzanine	10.00 - 21.30	 

### Terminal 2

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"	Hall	3.30 - 21.30	
Pizzeria "Rossosapore"	Hall	8.00 - 21.30	

### Terminal 3 Arrivi/Arrivals

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Mokà Bagel Factory"	Hall	h24	
Bar/snack "Semplicemente Roma"	Hall	5.00-23.00	
Chiosco bar/snack "Semplicemente Roma"		5.00-22.00	

### Terminal 3 Partenze/Departures

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Natoo"	Hall	3.30 - 22.00	
Wine Bar "Santé Pommery"	Piano superiore Mezzanine	6.00 - 22.30	
Free Flow "Ciao"	Piano superiore Mezzanine	10.00 - 22.30	 
Bar/snack "Time Café"	Piano superiore Mezzanine	h24	


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

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Caffè Kimbo"	Piano superiore	h24	
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore	5.00 - 22.00	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore	5.00 - 22.30	 
Wine Bar "Assaggio"	Piano inferiore	6.00 - 22.30	
Ciocolateria/Gelateria "Venchi"	Piano inferiore	6.00 - 22.00	
Bar/snack/pizzeria "Bistrot"	Piano superiore	6.30 - 22.30	
Bar/snack/Free Flow "Chef Market"	Piano superiore	6.00 - 22.00	 
Ristorante "Michelangelo Roman Bistrot"	Piano superiore	8.00 - 22.00	
Ristorante "Ajisen Ramen"	Piano superiore	8.00 - 22.00	
Ristorante "Attimi"	Piano superiore	8.00 - 22.00	
Wine Bar "Rossointenso"	Piano superiore	8.30 - 22.30	






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

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Caffè Vergnano		6.00 - 22.30	
Illy Caffè		6.00 - 21.30	

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

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Lavazza Mokà Bagel Factory"		5.30 - 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"		6.00 - 22.30	 
Free Flow "Foglie"		10.00 - 21.00	 

# NUMERI UTILI

## USEFUL NUMBERS

### **CENTRALINO AEROPORTO E INFORMAZIONI VOLI (ADR) / AIRPORT OPERATOR AND FLIGHTS INFORMATION (ADR)**

06.65951 (24h)

### **ENAC - DIREZIONE AEROPORTUALE / ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY - AIRPORT SUPERINTENDENT**

06.65953139  
(8.00 / 17.00)

### **ASSISTENZA BAGAGLI / LOST&FOUND**

#### **Alitalia Società Aerea Italiana S.p.a.**

06.65434956  
(9.00 - 22.00)

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

06.65957249 (9.00-17.00)

#### **Aviation Services S.p.A.**

06.659525591 (08.00-18.00)

#### **Consulta S.p.A.**

06.659528739 (8.00-20.00)

#### **WFS Ground Italy S.r.l.**

06.659525775 (08.00-16.00)

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

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

### **CARABINIERI**

06.65954040 (24h)

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

06.65954342  
(lun.-ven. / mon.-fri. 8.00 / 14.00)

### **GUARDIA DI FINANZA**

06.65954848 (24h)

### **POLIZIA DI FRONTIERA AEREA / POLICE**

06.65953595 (24h)

### **POLIZIA MUNICIPALE / CITY POLICE**

06.65954030 (7.00/14.00)

### **VIGILI DEL FUOCO / FIRE BRIGADE**

06.65954444 (24h)

### **DEPOSITO AUTO RIMOSSE / TOWED VEHICLES PARK**

06.65955175 (24h)

### **PRONTO SOCCORSO /FIRST AID**

06.65953133 / 4 (24h)

### **SANITÀ AEREA USMAF (VACCINAZIONI) / AIRPORT MEDICAL OFFICE USMA (VACCINATIONS)**

06.65953251

### **SANITÀ AEREA SASN (AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN)**

06.65952087

### **FARMACIA / CHEMIST'S**

Terminal 3  
06.65010840 (7.00/22.00)

### **UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST PROPERTY OFFICE**

06.65955253 (8:00/16:00)

### **DEPOSITO BAGAGLI / LEFT LUGGAGE**

06.65953541  
(6.30 / 23.30)

### **PORTERAGGIO (PRENOTAZIONI) /PORTER SERVICE (BOOKING)**

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

### **INFORMAZIONI FERROVIARIE / RAILWAY INFORMATION**

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

### AVIS-BUDGET

06.65011531

### EUROPCAR

06.65761211

### GOLDCAR

06.65048104

### HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

06.65955842

06.65011404

### LOCAUTO - ENTERPRISE - NATIONAL - ALAMO

06.65953615

### MAGGIORE

06.65010678

### RENT4U

06.659570613

### SICILY BY CAR- AUTOEUROPA

06.65017450

### WIN RENT

06.65953547

### SIXT RENT A CAR

06.659560780

## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

### ACU

02.6615411

### ADICONSUM

06.4417021

### ADOC

06.45420928

### ADUSBEF

06.4818632/3

### ALTRO CONSUMO

02.668901

### ASSOCONSUM

06.97611916

### ASSOUTENTI

06.6833617

### ASSOCIAZIONE 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**

06.3269531

\*c/o Ministero dello Sviluppo Economico DGMCCVNT - Divisione XII  
Via Sallustiana, 53 00187 Roma Tel. +39 06.4705.1 (centralino/switchboard)  
Fax. +39 06.47055394  
[www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org)

## COMPAGNIE AEREE AIRLINES

**AEGEAN AIRLINES**[www.aegeanair.com](http://www.aegeanair.com)**AER LINGUS**[www.aerlingus.com](http://www.aerlingus.com)**AEROFLOT RUSSIAN  
AIRLINES**[www.aeroflot.com](http://www.aeroflot.com)**AEROLINEAS ARGENTINAS**[www.aerolineas.com](http://www.aerolineas.com)**AIR ALGERIE**[www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz)**AIR ARABIA MAROC**[www.airarabia.com](http://www.airarabia.com)**AIR BALTIC**[www.airbaltic.com](http://www.airbaltic.com)**AIR BERLIN**[www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)**AIR CANADA**[www.aircanada.com](http://www.aircanada.com)**AIR CHINA**[www.airchina.com](http://www.airchina.com)**AIR EUROPA**[www.aireuropa.com](http://www.aireuropa.com)**AIR FRANCE**[www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)**AIR INDIA**[www.airindia.it](http://www.airindia.it)**AIR MALTA**[www.airmalta.com](http://www.airmalta.com)**AIR MOLDOVA**[www.air-moldova.com](http://www.air-moldova.com)**AIR NOSTRUM**[www.airnostrum.es](http://www.airnostrum.es)**AIR SERBIA**[www.airserbia.com](http://www.airserbia.com)**AIR TRANSAT**[www.airtransat.com](http://www.airtransat.com)**ALBA STAR - ALBASTAR**[www.albatar.es/it/](http://www.albatar.es/it/)**ALITALIA** – Società Aerea Italiana[www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)**AMERICAN AIRLINES**[www.aa.com](http://www.aa.com)**ARKIA ISRAELI AIRLINES**[www.arkia.com](http://www.arkia.com)**ASIANA AIRLINES**[www.us.flyasiana.com](http://www.us.flyasiana.com)**BELAVIA**[www.belavia.by](http://www.belavia.by)**BLUE AIR**[www.blueairweb.com](http://www.blueairweb.com)**BLUE PANORAMA AIRLINES**[www.blue-panorama.it](http://www.blue-panorama.it)**BRITISH AIRWAYS**[www.britishairways.com](http://www.britishairways.com)**BRUSSELS AIRLINES**[www.brusselsairlines.com](http://www.brusselsairlines.com)**BULGARIA AIR**[www.air.bg/en](http://www.air.bg/en)**CATHAY PACIFIC AIRWAYS**[www.cathaypacific.com](http://www.cathaypacific.com)**CHINA AIRLINES**[www.china-airlines.com](http://www.china-airlines.com)**CHINA EASTERN AIRLINES**[www.flychinaeastern.com](http://www.flychinaeastern.com)**CHINA SOUTHERN AIRLINES**[www.csair.com](http://www.csair.com)**CROATIA AIRLINES**[www.croatiaairlines.com](http://www.croatiaairlines.com)**CSA CZECH AIRLINES**[www.czechairlines.com](http://www.czechairlines.com)**DELTA AIRLINES**[www.it.delta.com](http://www.it.delta.com)**EASYJET AIRLINE COMPANY LTD**[www.easyjet.com](http://www.easyjet.com)**EASYJET SWITZERLAND**[www.easyjet.com](http://www.easyjet.com)**EGYPTAIR**[www.egyptair.com](http://www.egyptair.com)**EL AL ISRAEL AIRLINES**[www.elal.com](http://www.elal.com)**EMIRATES**[www.emirates.com](http://www.emirates.com)**ETIHAD AIRWAYS**[www.etihad.com](http://www.etihad.com)

**ETIHAD REGIONAL**  
www.etihadregional.com

**ETHIOPIAN AIRLINES**  
www.ethiopianairlines.it

**EUROWINGS**  
www.eurowings.com

**FINNAIR**  
www.finnair.com

**FLYBE**  
www.flybe.com

**FLYONE**  
https://flyone.aero

**GERMANWINGS**  
www.germanwings.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

**KLM ROYAL DUTCH AIRLINES**  
www.klm.com

**KOREAN AIR**  
www.koreanair.com

**KUWAIT AIRWAYS**  
www.kuwaitairways.com

**LUFTHANSA**  
www.lufthansa.com

**LUXAIR**  
www.luxair.lu

**MEA**  
www.mea.com.lb

**MERIDIANA FLY**  
www.meridiana.it

**MISTRAL AIR**  
www.mistralair.it

**MONARCH AIRLINES**  
www.monarch.co.uk

**MONTENEGRO AIRLINES**  
www.montenegroairlines.com

**NEOS**  
www.neosair.it

**NORWEGIAN**  
www.norwegian.com

**PEGASUS AL**  
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

**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 AIRLINES**  
www.transavia.com

**TUNISAIR**  
www.tunisair.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.com

**WIZZ AIR**  
www.wizzair.com

## LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

### COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

- tramite il nostro sito **www.adr.it/parla-con-noi-feedback;**
- personalmente, presso 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)
- per fax: +39 06.65953000;

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, sono analizzate all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunica ai Clienti l'esito dei singoli casi.

*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 post: Aeroporti di Roma S.p.A. Via dell'Aeroporto di Fiumicino, 320 00054 -Fiumicino (Rome)
- by fax: +39 06.65953000

*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 are analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome of the individual cases.*

