

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

GUIDA ALL'AEROPORTO AIRPORT GUIDE

Aeroporto
LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO



ROME FCO
**BEST
AIRPORT
2018**



**Aeroporti
di Roma**

Luglio 2019/July 2019

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

In collaborazione con / *In collaboration with*

4	indice	<i>index</i>
Introduzione / <i>Introduction</i>		
7		
Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR / <i>Airport activities managed and controlled by ADR</i>		
9		
Il bilancio 2018 di ADR / <i>2018 ADR Financial Statements</i>		
10		
Il sistema di gestione integrato ADR / <i>The ADR integrated management system</i>		
21		
L'impegno di ADR per l'ambiente / <i>ADR commitment to the environment</i>		
28		
Indicatori di qualità / <i>Quality indicators</i>		
43		
Guida all'aeroporto / <i>Airport guide</i>		

Gentile cliente

Gentile Cliente,

ADR ha il piacere di presentare la Carta dei Servizi 2019 corredata dalla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre informazioni utili ai passeggeri di Fiumicino.

La Carta dei Servizi recepisce la normativa ENAC (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) e propone indicatori di qualità per ogni tipologia di passeggero, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di servizio raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per il 2019.

ADR ha aderito recentemente al programma "World Airport Rating" di Skytrax che analizza la qualità offerta ai passeggeri negli aeroporti, attraverso 800 indicatori primari di performance valutati direttamente dagli ispettori di Skytrax, con una scala di valutazione da 1 a 5 stelle. A valle di un audit condotto da parte degli ispettori di Skytrax, nel corso del 2018 è stato attribuito all'aeroporto di Fiumicino un rating di 4 stelle sulla «passenger experience» globale. Inoltre, il 21 marzo 2018, Skytrax ha conferito a Fiumicino anche il riconoscimento di «World's most improved airport 2018» come aeroporto che, su un totale di oltre 550 scali in tutto il mondo, ha messo in atto nel corso dell'anno il più forte miglioramento della qualità dei servizi offerti ai passeggeri. L'indagine viene effettuata da Skytrax in modo del tutto indipendente, attraverso apposite ricerche di mercato condotte a livello globale su prodotti e servizi "front-line" che concorrono all'esperienza del viaggiatore. Fiumicino è risultato essere lo scalo numero uno al mondo per la capacità di innovare e potenziare costantemente servizi come: l'accoglienza dei passeggeri, la cortesia e la rapidità dei controlli passaporti, il comfort, l'ordine e la pulizia dei terminal, la visibilità e la chiarezza della segnaletica aeroportuale e dei monitor info voli, l'organizzazione e l'efficienza generale dello scalo.

Sempre nel corso del 2018, il Leonardo da Vinci ha ricevuto il premio di migliore aeroporto europeo tra gli scali con traffico annuo superiore a 40 milioni di passeggeri, conferito dall'Airports Council International, l'associazione internazionale indipendente che, attraverso interviste rivolte ai passeggeri, ha valutato la qualità dei servizi erogati in oltre 330 aeroporti del mondo.

Infine, l'aeroporto Leonardo da Vinci ha conseguito anche il «Best Airport Award» 2018 attribuito da ACI Europe a seguito della valutazione di un comitato di autorevoli esperti indipendenti del settore aeronautico, tra cui rappresentanti della Commissione europea, di EUROCONTROL, della Conferenza europea dell'aviazione civile (ECAC) e della European Travel Commission. I giudici hanno preso in esame quattro categorie di aeroporti, divise in base al traffico passeggeri e hanno analizzato le loro performance nell'ambito del servizio alla clientela, dell'efficienza delle infrastrutture, dell'offerta commerciale, dei controlli di sicurezza e dell'attenzione all'ambiente.

Fiumicino è risultato primo assoluto nella categoria "Passeggeri superiori ai 25 milioni", a cui appartengono i 20 principali aeroporti monitorati in Europa da ACI.

Queste certificazioni derivano dalla cura e dall'attenzione verso il passeggero posta da ADR al centro della strategia, degli investimenti e dell'impegno quotidiano offerto con professionalità e dedizione.

ADR continuerà nel 2019 a perseguire il miglioramento continuo per rendere l'aeroporto un luogo di eccellenza, in una logica di sistema a vantaggio dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

Dear Customer

Dear Customer,

ADR has the pleasure of presenting the new 2019 Service Charter, complete with the Airport Guide, a handbook that offers useful information for passengers at Fiumicino Airport.

The Service Charter implements ENAC (Italian Civil Aviation Authority) legislation and suggests quality indicators for each kind of passenger, with the aim of providing information about the level of service achieved and the improvement objectives for 2019.

ADR recently took part in the Skytrax "World Airport Rating" programme, which analyses the quality offered to passengers in airports using 800 primary performance indicators assessed directly by Skytrax inspectors, on a scale from 1 to 5 stars. Following an audit led by Skytrax inspectors, Fiumicino Airport was awarded 4 stars in 2018 for overall passenger experience.

In addition, on 21 March 2018, Skytrax awarded Fiumicino the "World's Most Improved Airport 2018" award. Out of more than 550 airports throughout the world, over the course of the year Fiumicino implemented the biggest improvement in quality of passenger services. The survey was carried out independently by Skytrax using specific market research conducted globally on front-line products and services that contribute to passenger experience. Fiumicino was voted the top airport in the world for its capacity to constantly innovate and upgrade services, including: passenger reception, the courtesy and speed of passport controls, comfort, tidiness and cleanliness of the terminals, the visibility and clarity of airport signs and flight info monitors, the organisation and general efficiency of the airport. Again in 2018, the Leonardo da Vinci Airport was vot-

ed the Best European Airport of airports with annual traffic over 40 million passengers, by the Airports Council International, the independent international association that used passenger interviews to assess the quality of services offered in over 330 airports in the world.

Finally, the Leonardo da Vinci also received the Best Airport Award 2018 from ACI Europe, following the evaluation by a committee of renowned independent experts in the aeronautical sector, including representatives from the European Commission, EUROCONTROL, the European Civil Aviation Conference (ECAC) and the European Travel Commission. The judges examined four categories of airports, divided based on passenger traffic, and analysed their performance in terms of customer service, infrastructure efficiency, retail, security and environmental awareness.

Fiumicino came first in the "Over 25 million passengers" category, which also included the 20 main airports monitored by the ACI in Europe.

These awards are the result of the care and attention that ADR pays when placing passengers at the heart of its strategy, investments and daily commitment offered with professionalism and dedication.

In 2019, ADR will continue pursuing continuous improvement to make the airport a place of excellence with the aim of increasing the appeal of Rome and Italy.

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 2018 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 48,8 milioni di passeggeri.

Fanno parte del Gruppo ADR le società ADR Sviluppo, ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security e Airport Cleaning.

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

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- Pavimental S.p.A. (20 %)
- S.A.CAL. S.p.A. (9,22%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia – Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%)

Aeroporti di Roma (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 2018, the Roman airport system welcomed more than 48,8 million passengers.

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

Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR /

Airport activities managed and controlled by ADR

Aeroporti di Roma, in qualità di gestore del sistema aeroportuale romano, ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinando e controllando le attività degli operatori privati cui è tenuta ad assicurare l'accesso secondo i criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità.

In tale ambito ADR svolge direttamente o attraverso Società controllate e collegate:

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

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

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



Il bilancio 2018 di ADR /

2018 ADR Financial Statements

Gruppo ADR (Euro Mln)		ADR SpA (Euro Mln)	
ADR Group (Mln Euros)		ADR SpA (Mln Euros)	
Ricavi da gestione aeroportuale / <i>Revenues from airport management</i>	921,5	Ricavi da gestione aeroportuale / <i>Revenues from airport management</i>	905,4
Margine Operativo Lordo / <i>EBITDA</i>	577,3	Margine Operativo Lordo / <i>EBITDA</i>	550,9
Risultato Operativo / <i>EBIT</i>	416,1	Risultato Operativo / <i>EBIT</i>	392,3
Risultato netto di competenza del Gruppo / <i>Group net income</i>	246,2	Risultato netto / <i>Net income</i>	245,2
Investimenti / <i>Investments</i>	182,1	Investimenti / <i>Investments</i>	179,7
Capitale Investito netto / <i>Net Invested Capital</i>	2.275,1	Capitale Investito netto / <i>Net Invested Capital</i>	2.302,9
Patrimonio netto del Gruppo / <i>Group Shareholders' Equity</i>	1.106,9	Patrimonio netto / <i>Shareholders' Net Equity</i>	1.098,5
Organico a fine periodo (n°persone) / <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	3.453	Organico a fine periodo (n°persone) / <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	1.401



La politica del sistema integrato

Il Gruppo Aeroporti di Roma si impegna a sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e capace di rispondere in maniera efficace all'evoluzione dei volumi di traffico, conciliando al tempo stesso le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali (safety), di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di salvaguardia ambientale e di utilizzo efficiente delle risorse energetiche.

Nel perseguire la sostenibilità delle proprie attività, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder. La politica del Sistema Integrato pone l'attenzione sui fattori di contesto ritenuti più significativi in quanto la gestione degli stessi costituisce un punto di partenza nonché parte attiva del Sistema Integrato.

Per ulteriori informazioni:

<http://www.adr.it/politica-sistema-integrato>

Il sistema di gestione integrato ADR

Il Gruppo ADR si è dotato a partire dal 2011 di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente ed Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro che, attraverso procedure trasversali, ottimizza la gestione dei singoli sistemi di gestione in un'ottica di miglioramento continuo. L'utilizzo di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, adottando strumenti che consentono di tenere sotto controllo i processi e le attività aziendali.

The policy of the integrated system

The Aeroporti di Roma Group commits to developing and operating an efficient airport system capable of responding efficiently to the evolution of the traffic volume, and at the same time reconciling the quality requirements of the services provided, safety of airport operations (safety), health and safety in the workplace, environmental protection and efficient use of energy resources.

By pursuing the sustainability of its activities the Aeroporti di Roma Group takes into account the context within and outside the organisation, by maintaining a constructive dialogue with the extended community of stakeholders. The policy of the Integrated System focuses attention on the context factors considered most significant since their management constitutes a starting part as well as an active part of the Integrated System.

For further information:

<http://www.adr.it/politica-sistema-integrato>

The ADR integrated management system

The ADR Group adopted in 2011 a Quality, Environment and Energy, Health and Safety in the Workplace Integrated Management System which, through transversal procedures, optimizes the management of the individual management systems with a view to continuous improvement. The use of an Integrated Management System is reflected in the Group's ability to operate with overall efficacy and efficiency, by adopting instruments that permit the monitoring of the company processes and activities



La politica della qualità

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

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

Il piano della qualità

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

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

The quality policy

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

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

The quality plan

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

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



Le certificazioni di ADR

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

The ADR certifications

The correct implementation of the various Systems, which over the years have embraced increasingly greater subjects within the ADR Group, has enabled the certification of every single Management System, performed by nationally and internationally recognised and accredited Certification Organisations.





ADR S.p.A.

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

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati ADR, nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, ha messo in atto negli anni una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale.

ADR S.p.A.

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

Besides Certified Management Systems, in the matter of fighting climate changes, ADR has performed, over the years, several actions to control and reduce direct and indirect CO₂ emissions, concerning its activities and those of operators, aircraft and all the entities working in the airport system.



Società controllate ADR

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

- **ADR Security** per l'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva; progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security.
- **ADR Assistance** per i servizi di assistenza ai passeggeri (con l'utilizzo di attrezzature e mezzi) con disabilità e a ridotta mobilità, in partenza, in arrivo e in transito.

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

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

ADR subsidiaries

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

- **ADR Security** for the provision of activities of control on departing and in transit passengers and for the screening on hand and hold luggage; designing and provision of security training activities.
- **ADR Assistance** for support services (by using equipment and means) provided to departing, arriving and transit passengers with disability and reduced mobility.

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

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

Airport helper

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



Airport helper

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

L'impegno di ADR per l'ambiente /

ADR commitment to the environment

Sostenibilità, mitigazione dell'impatto ambientale e miglioramento continuo: questi sono tre temi che da sempre guidano le scelte di ADR. Nel tempo l'azienda si è dotata di strumenti di monitoraggio e di autovalutazione, sempre più consolidati, volti a monitorare e contenere l'impronta ambientale del "Sistema Aeroportuale".

Coerentemente con la consolidata attenzione verso le tematiche ambientali, ADR ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo lo Standard ISO 14001, già dal 1999 per Fiumicino e dal 2001 per Ciampino. Tale certificazione a carattere volontario è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza che ha contribuito negli anni allo sviluppo di una coscienza ambientale e di un'etica sostenibile, condivisa dai vertici e diffusa tra i dipendenti e i principali stakeholder di ADR. A supporto del Sistema di Gestione Ambientale è attivo un ampio programma di verifiche sulle modalità

Sustainability, mitigation of the environmental impact and continuous improvement: these are the three themes that have always guided ADR's decisions. Over time, the company has adopted monitoring and self-assessment instruments, increasingly consolidated, aimed at monitoring and containing the environmental footprint of the "Airport System".

Consistent with the established attention on environmental subjects, ADR earned the certification of its Environmental Management System, according to the Standard ISO 14001, in 1999 for Fiumicino and since 2001 for Ciampino. This certification is voluntary and the result of a company path of self-assessment and awareness that has contributed over the years to the development of an environmental conscience and sustainable ethics, shared by top management and widespread among the ADR employees and principal stakeholders. A broad program of checks of the management methods of the operating activities supports the Environmental; Management



di gestione delle attività operative per assicurare il pieno rispetto delle regole definite. In questo ambito particolare attenzione è dedicata alla gestione dei soggetti terzi: chiunque gestisca attività operative in aeroporto, prima di iniziare ad operare, deve redigere un documento nel quale descrive come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività. Il documento deve essere approvato da ADR e costituisce un impegno formale da parte del soggetto terzo, il cui rispetto viene verificato dalla funzione Ambiente e Sostenibilità in modo puntuale e sistematico.

La massima attenzione alla sostenibilità guida il Gruppo ADR anche nelle modalità di progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture e delle strutture aeroportuali. Sin dalla fase di progettazione, le nuove costruzioni sono concepite secondo i più elevati standard di efficienza energetica, minimizzando il consumo delle risorse e riducendo al minimo il consumo di suolo. Questo approccio sostenibile adottato da ADR nei riguardi dell'urbanizzazione del territorio è regolamentato severamente dai criteri di progettazione e costruzione imposti dalla Certificazione volontaria LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Nello specifico la nuova area d'imbarco A, tuttora in fase di realizzazione a Fiumicino, l'Aviazione Generale realizzata presso lo scalo di Ciampino e,

System to ensure full compliance with the rules defined. In this context, particular attention is dedicated to the management of the third party subjects: whoever conducts operations at the airport, before starting to work, must draft a document in which they describe how they intend to manage the environmental aspects connected to their business. The document must be approved by ADR and constitutes a formal commitment by the third party subject, the compliance of which is verified by the Environment and Sustainability Department systematically on an ad hoc basis.

Maximum attention to sustainability guides the ADR Group even in the design, realisation and management of the infrastructures and airport structures. Right from the design phase, the new buildings are conceived according to the highest standards of energy efficiency, minimising the consumption of resources and reducing to a minimum soil consumption. This sustainable approach adopted by ADR relative to the urbanisation of the land is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by the voluntary LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Certification. Specifically, the new Boarding Area A, still under construction at Fiumicino, the General Aviation area created near the Ciampino Airport and, lastly, the Business City, which will be completed in 2024, are projects realised according to the highest standards of sustainability at the international level.

da ultimo, la Business City, che vedrà il suo completamento nel 2024, sono progetti realizzati con i più elevati standard di sostenibilità a livello internazionale.

Sul fronte della compensazione delle emissioni, un'importante novità dell'anno appena trascorso riguarda lo scalo di Ciampino che nel mese di marzo ha ottenuto il massimo livello di accreditamento ACA (Airport Carbon Accreditation) di ACI Europe (Airport Council International), aggiudicandosi il titolo di aeroporto "Neutrale", risultato già ottenuto per l'aeroporto di Fiumicino nel 2014. In entrambi gli scali la compensazione delle emissioni dirette ed indirette (Scope 1 e 2) è avvenuta attraverso l'acquisto di "Crediti di Carbonio" provenienti da progetti certificati Gold Standard e Voluntary Carbon Standard, localizzati in Paesi non-Annex1 della United Nations Framework Convention on Climate Change e con l'evidenza dei contributi dei progetti stessi agli SDG (Sustainable Development Goals).

Relativamente al tema della mitigazione e della prevenzione dell'impatto ambientale, il Piano di Monitoraggio Ambientale (PMA) che ADR ha strutturato e continua a sviluppare costantemente, ha un'importanza fondamentale. Attualmente è attivo un sistema di misurazione capillare ed analitico delle principali matrici ambientali che, oltre ad assicurare il rispetto rigoroso di tutti i parametri previsti

In terms of compensation of the emissions, an important innovation during the last year involved Ciampino Airport which, in March, achieved the highest ACA (Airport Carbon Accreditation) accreditation level of ACI Europe (Airport Council International), earning the title of "Neutral" airport, a result already obtained by Fiumicino Airport in 2014. In both airports, the compensation of the direct and indirect emissions (Scope 1 and 2) was done through the purchase of "Carbon Credits" coming from certified projects. Gold Standard and Voluntary Carbon Standard, located in Non-Annex 1 Countries of the United Nations Framework Convention on Climate Change and with the proof of the contributions of those projects to the SDG (Sustainable Development Goals).

Relative to the subject of the mitigation and prevention of the environmental impact, the Environmental Monitoring Plan (PMA) which ADR has structured and continues to constantly develop, has a fundamental importance. Currently there is a widespread and analytical measurement system of the principal environmental matrices which, in addition to ensuring strict compliance with all the parameters anticipated by the legislation of reference, makes it possible to activate the actions necessary for the continuous improvement of the processes, constantly checking their efficacy and assessing the need for further interventions.



dalla normativa di riferimento, consente di attivare le azioni necessarie volte al miglioramento continuo dei processi, verificandone costantemente l'efficacia e valutando la necessità di ulteriori interventi.

Sul tema della gestione dei rifiuti la promozione e lo sviluppo della differenziazione e il corretto conferimento sono una priorità strategica per ADR: nell'anno 2018 sono stati avviati a recupero circa l'86% dei rifiuti totali prodotti a Fiumicino ed il 61% dei rifiuti prodotti a Ciampino. In entrambi gli scali è ormai operativo un sistema di raccolta "porta a porta" che prevede l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi e a disincentivare le modalità di conferimento non conformi.

Nel mese di settembre 2018 con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuti liquidi da smaltire e garantire il recupero di bottiglie e contenitori sono state installate presso i controlli sicurezza due macchine compattatrici di imballaggi in plastica a servizio del passeggero che si accinge a superare i varchi.

Inoltre nel mese di novembre si è concluso con l'ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) uno studio di fattibilità finalizzato alla realizzazione di un sistema green di gestione e valorizzazione della frazione organica del rifiuto prodotto in ambito aeroportuale. Questo

On the subject of waste management, the promotion and development of the sorting and the correct conferment is a strategic priority for ADR: in 2018 approx. 86% of the total waste produced at Fiumicino and 61% of the waste produced at Ciampino was sent to recycling. Both airports have a "door to door" collection system in place which anticipates the application of ad hoc pricing aimed at rewarding virtuous behaviour and discouraging non-compliant transfer methods.

In September 2018, with the goal of reducing the quantity of liquid waste to be disposed of and guarantee the recovery of bottles and containers, two compacting machines for plastic packages were installed at the security checks for passengers wanting to pass through security.

Furthermore, in November, a feasibility study was concluded with ENEA (Italian national agency for new technologies, energy and sustainable economic development) aimed at the creation of a green management system and the enhancement of the organic portion of the waste produced in the airport. The ultimate goal of this important project is to create a virtuous cycle of the waste based on a "network system" of small scale composting (self-composting) which starts and ends in the territory, where the actual waste is produced.

Numerous initiatives have been created in the energy field in order to improve energy efficiency and minimize environmental impact.

importante progetto ha come ambizione ultima quella di realizzare un ciclo virtuoso del rifiuto basato su un "sistema a rete" di compostaggio su piccola scala (auto-compostaggio) che inizia e si conclude in ambito territoriale, dove il rifiuto stesso viene prodotto.

Nel panorama energetico sono numerose le iniziative realizzate al fine di migliorare l'efficienza energetica e minimizzare gli impatti ambientali.

L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2018 dal mantenimento per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma ISO 50001.

Per quanto concerne lo scalo di Fiumicino nel 2018 sono stati consumati 169 GWh, con un indicatore kWh/(passeggeri x metri quadri) pari a 8,7, inferiore del 9% rispetto al 2017, grazie alle numerose azioni di risparmio energetico poste in essere sugli impianti e sui sistemi. Dal 2007 al 2018 l'indicatore kWh/(passeggeri x metri quadri) è passato da 16,3 a 8,7 con una riduzione del 47%. Tale andamento, confermando il trend in diminuzione degli anni precedenti, è dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica, messi in atto continuamente negli anni. Nel 2018 sono, infatti, proseguiti gli interventi di efficientamento dei consumi energetici, tra i quali l'avvio di un

The continuous commitment of ADR to the improvement of energy efficiency was confirmed, also in 2018 by maintaining for both airports the certification of the Energy Management System according to the standard ISO 50001.

As regards the Fiumicino Airport, in 2018 169 GWh was consumed, with a kWh/ (passengers x square metres) indicator of 8.7, 9% lower than 2017, thanks to the numerous energy saving actions implemented on the installations and systems. From 2007 to 2018, the kWh/ (passengers square metres) indicator has gone from 16.3 to 8.7, a decrease of 47%. This performance, confirming the downward trend of the preceding years, is due to the significant energy efficiency interventions implemented continuously over the years. In fact, in 2018, the interventions to raise the efficiency of the energy consumption continued, including the launch of an advanced management system of the sequences of the cooling plants, the optimisation of the automation systems and the regulation of the conditioning installations with FDD (Fault Detection and Diagnosis) logics and the installation of large, extremely high performing cooling units. The 10 kW wind turbine installed in June 2017 has proven to be reliable with good production.

At the Ciampino site, 11.38 GWh were consumed in 2018, with the kWh/ (passengers x square metres) indicator equal to 8.7 down by 24% compared to 11.4 in 2009. The activities raising the



sistema evoluto di gestione delle sequenze delle centrali frigorifere, l'ottimizzazione dei sistemi di automazione e regolazione degli impianti di condizionamento con logiche FDD (Fault Detection and Diagnosis) e l'installazione di grandi gruppi frigoriferi estremamente performanti. La pala eolica da 10 kW installata a giugno 2017 si è dimostrata affidabile e con una buona produzione.

Nel sito di Ciampino, nel 2018 sono stati consumati 11,38 GWh, con l'indicatore kWh/(passaggeri x metri quadri) pari a 8,7 ridotto del 24% rispetto agli 11,4 del 2009. Anche nello scalo di Ciampino sono proseguite le attività di efficientamento energetico.

Altri temi rilevanti in ambito ambientale sono il risparmio idrico, la gestione della risorsa potabile, il riutilizzo dell'acqua trattata per usi industriali e la gestione dei reflui nel sedime aeroportuale.

L'elevato numero di passeggeri in transito presso i due scali romani e i relativi accompagnatori, nonché il numero di addetti delle società che operano all'interno dell'ambito aeroportuale, influiscono significativamente sull'utilizzo della risorsa idrica.

In entrambi gli scali, l'acqua potabile viene fornita dal gestore pubblico e distribuita da ADR su tutto il sedime aeroportuale, con un consumo concentrato prevalentemente nelle aerostazioni e la qualità della stessa è

energy efficiency continued also at the Ciampino Airport.

Other significant subjects relative to the environment are water saving, the management of drinking water, the re-use of the water processed for industrial uses and the management of the waste water in the airport public land.

The high number of passengers transiting the two Roman airports and their relative companies, as well as the number of employees of the companies that operate in the airport, significantly affect the use of the water.

At both airports, the drinking water is provided by the public operator and distributed by ADR over all the airport public land, with consumption concentrated predominantly in the airport terminals and its quality is guaranteed through the implementation of chemical-biological analyses conducted regularly throughout the year.

In order to promote the use of the water with greater awareness, the ADR Group has acquired, at the Fiumicino Airport, two biological purifiers for the treatment of the waste water, a suspended biomass one with a 40,000 Population Equivalent, the other an adherent biomass one with a maximum capacity of a 1,753 Population Equivalent. The purification process therefore permits the re-use of the purified water (together with the water taken from the Tiber River) for specific industrial applications such as heating plants, fire prevention system, irrigation. This is enabled

garantita attraverso l'esecuzione di analisi chimico-biologiche effettuate regolarmente nell'arco dell'anno.

Al fine di promuovere un uso più consapevole della risorsa idrica il Gruppo ADR si è dotato, presso lo scalo di Fiumicino, di due depuratori biologici per il trattamento delle acque reflue, uno a biomassa sospesa da 40.000 Abitanti Equivalenti, l'altro a biomassa adesa capacità massima pari a 1.753 Abitanti Equivalenti. Il processo depurativo permette dunque il riutilizzo delle acque depurate (assieme alle acque captate dal fiume Tevere) per specifiche applicazioni industriali quali: impianti termici, rete antincendio, innaffiamento. Ciò è reso possibile grazie alla presenza, presso lo scalo in questione, di una rete duale che consente di gestire separatamente i consumi per i quali è necessario utilizzare acqua potabile da quelli per i quali è possibile servirsi di acqua industriale.

Infine in un'ottica di totale trasparenza la pubblicazione sul sito www.adr.it del Report di Sostenibilità del Gruppo ADR testimonia la volontà aziendale di attivare un confronto continuo e costruttivo con i diversi stakeholder coinvolti.

thanks to the presence, at the airport in question, of a dual system which makes it possible to manage the consumption of drinking water separately from that of industrial water.

Lastly, from a point of view of total transparency, the publication on www.adr.it of the Sustainability Report of the ADR Group is proof of the company's desire to activate a continuous and constructive dialogue with the various stakeholders involved.



Indicatori di qualità

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 2019.

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 2018);

- nella quarta colonna è indicato **il livello di servizio** che sarà raggiunto entro l'anno.

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

Quality indicators

The Service Charter is structured in accordance with the guidelines provided by ENAC and basing on the reference framework defined together with the other Italian airport management companies. The Service Charter includes quality markers measuring the main service features for 2019.

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 2018 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 2019		Unità di misura	Obiettivi 2019	
ENAC indicators 2019		Unit of measurement	Target 2019	
			Performance 2018	
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	95,0%	92%
Travel security	Overall perception of security check service on people and hand luggage	percentage satisfied passengers		
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	97,6%	92%
Personal and property safety	Overall perception of the level of personal and property safety in the airport	percentage satisfied passengers		
Regolarità e puntualità del servizio	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	75,7%	75%
Service regularity and punctuality	Overall flights' punctuality	percentage of punctual flights of total departing flights		
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	numero bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	7,31‰	9‰
	Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit	number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit		





Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
ENAC indicators 2019	Unit of measurement	Target 2019	
		Performance 2018	
Regolarità e puntualità del servizio <i>Service regularity and punctuality</i>	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	NAZ. 1° entro 17'05'' Schengen 1° entro 16'54'' Extra-Schengen 1° entro 18'29''	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 24' Extra-Schengen 1° entro 26'
	<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>DOM. 1st within 17'05'' Schengen 1st within 16'54'' Extra-Schengen 1st within 18'29''</i>	<i>DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 24' Extra-Schengen 1st within 26'</i>
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	NAZ. ult. entro 21'35'' Schengen ult. entro 28'37'' Extra-Schengen NB ult. entro 29'44'' Extra Schengen WB ult. entro 41'46''	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 32' Extra-Schengen NB ult. entro 34' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>DOM. last within 21'35'' Schengen last within 28'37'' Extra-Schengen NB last within 29'44'' Extra Schengen WB last within 41'46''</i>	<i>DOM. last within 23' Schengen last within 32' Extra-Schengen NB last within 34' Extra-Schengen WB last within 40'</i>
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero		
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	4' 30''	4'

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

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
ENAC indicators 2019	Unit of measurement	Target 2019	
		Performance 2018	
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanness and hygienic conditions</i>	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity of services received at the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,0% 92%
	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	92,3% 92%
	<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	95,6% 90%
	<i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	
Comfort nella permanenza in aeroporto <i>Comfort while staying at the airport</i>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	93,4% 92%
	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,5% 92%



Indicatori ENAC 2019		Unità di misura	Obiettivi 2019	
ENAC indicators 2019		Unit of measurement	Target 2019	
			Performance 2018	
	Percezione sull' efficienza degli impianti di climatizzazione	percentuale passeggeri soddisfatti	94,5%	93%
	<i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell' aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	94,9%	90%
	<i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla connettività del wi-fi all' interno dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	88,5%	87%
	<i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Additional services	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	84,9%	82%
	<i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree	99,2%	99%
	<i>Compatibility of the bars opening hours and he opening hours of the airport</i>	<i>percentage flights of arriving/ departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>		

Indicatori ENAC 2019		Unità di misura	Obiettivi 2019	
ENAC indicators 2019		Unit of measurement	Target 2019	
			Performance 2018	
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	79,8%	80%
	<i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	percentuale passeggeri soddisfatti	91,5%	88%
	<i>Perception of the availability/quality/ prices of shops and kiosks</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	92,1%	88%
	<i>Perception of the availability/quality/ prices of bars and restaurants</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	84,5%	80%
	<i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	percentuale passeggeri soddisfatti	89,6%	87%
Information services	<i>Easy to use and up-to-date website</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		



Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019		
ENAC indicators 2019	Unit of measurement	Target 2019		
		Performance 2018		
Percezione sull'efficacia dei punti d' informazione operativi	percentuale passeggeri soddisfatti	95,9%	92%	
<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	percentuale passeggeri soddisfatti	96,6%	90%	
<i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>			
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	percentuale passeggeri soddisfatti	94,7%	92 %	
<i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>			
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	94,1%	90%	
<i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>			
Servizi sportello/ varco Counter/ gate services	Percezione sul servizio biglietteria	percentuale passeggeri soddisfatti	90,1%	88%
	<i>Perception of the ticket service</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
ENAC indicators 2019	Unit of measurement	Target 2019	
		Performance 2018	
Tempo di attesa al check-in	Tempo di coda nel 90% dei casi	NAZ. 9'08" INT 10'09" Common 9'33" Common voli sensibili 10'48"	NAZ. 6' INT 14' Common 12' Common voli sensibili 14'
Waiting time at the check-in	Queue time in 90% of cases	NAZ. 9'08" INT 10'09" Common 9'33" Common secure flights 10'48"	DOM. 6' Int 14' Common 12' Common secure flights 14'
Percezione del tempo di attesa al check in	percentuale passeggeri soddisfatti	92,0%	90%
Perception of waiting time at check-in	percentage satisfied passengers		
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	voli sensibili ** 3'38" resto voli 3'29"	8' voli sensibili 5' resto voli
Waiting time at the security control	Time in 90% of cases	secure flights ** 3'38" other flights 3'29"	8' secure flights 5' other flights
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	percentuale passeggeri soddisfatti	90,5%	90%
Perception of waiting time at passport control	percentage satisfied passengers		
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	percentuale passeggeri soddisfatti	
Modal integration	Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs	percentage satisfied passengers	94,9%
			90%

** voli sensibili: voli sottoposti a controlli più rigorosi

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

** voli sensibili: voli sottoposti a controlli più rigorosi

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

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
<i>ENAC indicators 2019</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2019</i>	
		Performance 2018	
Percezione sull' adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	92,0%	90%
<i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Dati di qualità per passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta

Quality data for passenger with disability and reduced mobility (PRM)

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
<i>ENAC indicators 2019</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2019</i>	
		Performance 2018	
Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l' assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, in caso di prenotifica	9'40"	9'30"
<i>Efficiency of assistance services</i>	<i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>		
	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	12'46"	15'
	<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>		

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019		
ENAC indicators 2019	Unit of measurement	Target 2019		
		Performance 2018		
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'55"	4'30"	
For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted	waiting time in minutes in 90% of cases			
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'28"	5' 30"	
For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted	waiting time in minutes in 90% of cases			
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	percentuale PRM soddisfatti	99,9%	98%
Personal safety	Perception on the state and functionality of equipment in use	percentage satisfied PRMs		
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti	100%	98%
	Perception of the adequacy of personnel training	percentage satisfied PRMs		
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	99%	99%
Information at the airport	Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information	percentage of essential information accessible to the total number of essential information		



Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
<i>ENAC indicators 2019</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2019</i>	
		Performance 2018	
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	99%	99%
<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>		
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	100%	99%
<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	100%	99%
<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>		
	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste		
	<i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>		

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019	
<i>ENAC indicators 2019</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2019</i>	
		Performance 2018	
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,01%
<i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	<i>percentage complaints received compared to the total flux of PRMs</i>		
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	100%	98%
<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>		
	percentuale PRM soddisfatti		
	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	100%	98%
	<i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>		
	percentuale PRM soddisfatti		
	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	100%	98%
	<i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>		
	percentuale PRM soddisfatti		
	<i>percentage satisfied PRMs</i>		

Indicatori ENAC 2019	Unità di misura	Obiettivi 2019
<i>ENAC indicators 2019</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2019</i>
	Performance 2018	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti
<i>Relational and behavioural aspects</i>	<i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>
		100% 98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato alla erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>
		100% 98%

guida all'aero porto

airport guide

2019



46

Vie d'accesso / *Access routes*

47

Mappa dell'aeroporto / *Airport map*

48

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

66 / 77

Mappe dei Terminal / *Terminal maps*

78

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

96

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

102

Punti ristoro / *Restaurants/bars*

108

Numeri utili / *Useful numbers*

112

Autonoleggi / *Rent a car*

113

Associazioni dei consumatori / *Consumer Associations*

116

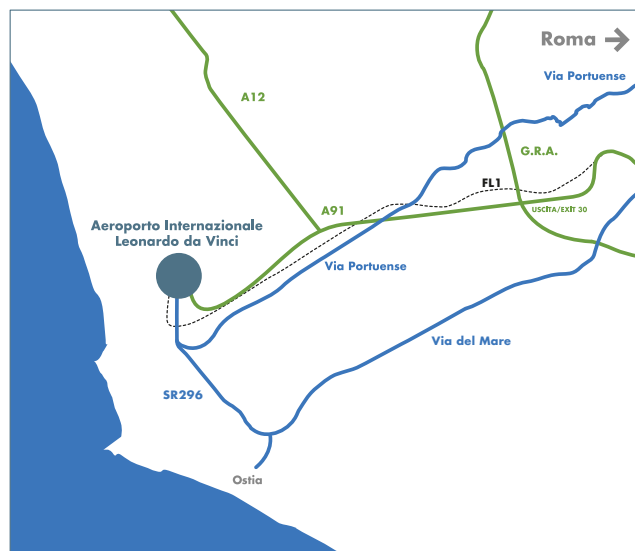
Compagnie aeree / *Airlines*

122

La comunicazione con il Cliente /
Communication with the Customer

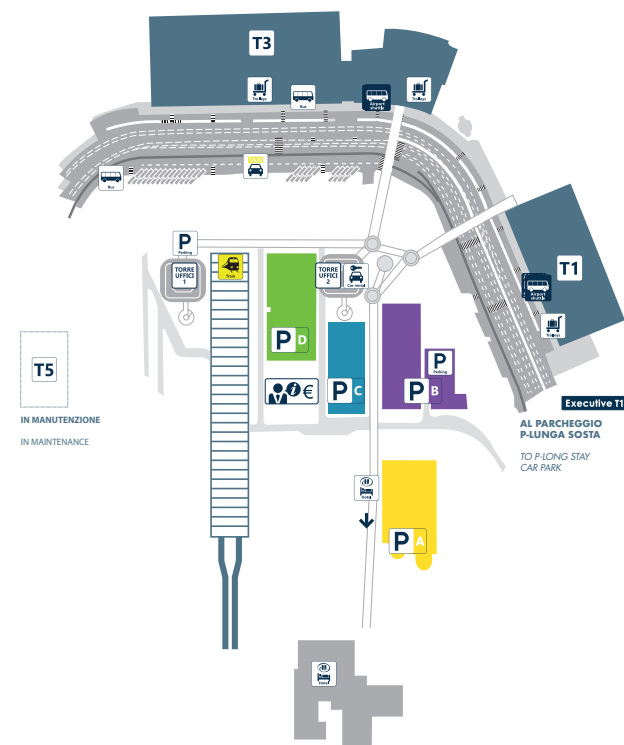
indice

Vie d'accesso / Access routes



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

Mappa dell'aeroporto / Airport map





Come raggiungere l'aeroporto

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

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

- la Zona a Traffico Limitato (ZTL) – con divieto di accesso poiché riservata ai taxi, agli NCC, ai bus e ai veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine. Per maggiori informazioni: <http://www.adr.it/area-stop-and-go1>.

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

Travel to and from the airport

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

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

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

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



Taxi

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

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

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

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

Per informazioni:
www.romamobilita.it

Taxi

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

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

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

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

For further information:
www.romamobilita.it



Treno

Da Roma Termini: dalle 4:52 alle 22:35 ogni 15' (ogni 30' in alcune fasce orarie). Da Roma Tiburtina: dalle 5:01 alle 22:01 ogni 15'. Leonardo Express è il servizio no stop che collega la Stazione Termini con l'aeroporto in soli 32 minuti con partenze programmate ogni 15 minuti (in alcune fasce orarie ogni 30 minuti). Il treno Freccia Argento con due corse da/per Venezia, con partenze da Venezia alle 5:37 e alle 9:25 e da Fiumicino Aeroporto alle 11:08 e 15:08 ; un treno Frecciarossa da e per Genova con partenza da Genova alle 6.10 e da Fiumicino Aeroporto alle 19.08.

Per informazioni: www.trenitalia.com

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

Autonoleggio

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

Car Sharing

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

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

Sono inoltre disponibili 6 posti dedicati al car sharing aziendale gestito dalla società ALD. L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

Autobus

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

Train

From Roma Termini: from 4:52 a.m. to 10:35 p.m. every 15' (every 30' at certain times of the day). From Roma Tiburtina: from 5:01 a.m. to 10:01 p.m. every 15'. Leonardo Express is the non - stop train service connecting Termini Station, with the airport in only 32 minutes, with trains departing every 15 minutes (during certain times of the day service may pass to one train every 30 minutes). The Freccia Argento train with two routes from/to Venice, with trains departing from Venice at 5:37 am and 9:25 am and Fiumicino Airport at 11:08 am and 3:08 pm; the Frecciarossa train departing from/to Genua and departing from Genua at 6.10 am and from Fiumicino Airport at 7.08 pm. For further information: www.trenitalia.com When the train is not operating, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is provided by Cotral.

Car Rental

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

Car Sharing

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

There are also 6 spots dedicated to corporate car sharing managed by the ALD company. The car park entrance and exit open automatically by reading the car's registration plate.

Buses

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



COTRAL
tel. 800174471
da mobile:
06 72057205
www.cotralspa.it

SIT
www.sitbusshuttle.com

TERRAVISION
tel. 06.97610632
www.terravision.eu

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

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

Noleggio con conducente

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

Il servizio NCC non è alternativo al servizio taxi, che resta l'unico accessibile direttamente dal posteggio.

COOPERATIVA AIRPORT
tel. 06.65079001
www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA
tel. 06.6523245

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

COTRAL
tel. 800174471
from mobile:
06 72057205
www.cotralspa.it

SIT
www.sitbusshuttle.com

TERRAVISION
tel. 06.97610632
www.terravision.eu

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

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

Rental with driver

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

COOPERATIVA AIRPORT
tel. 06.65079001
www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA
tel. 06.6523245

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

I Terminal

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

Terminal 1

Voli di Aegean, Air Baltic, Air Europa, Air France, Air Italy, Air Malta, Alitalia, Brussels Airlines, Eurowings, Hop!, KLM, Luxair, Lufthansa, Sas, Swiss, Tap Air Portugal, Vueling.

Terminal 3

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

Terminals

The airport has two Terminals:

Terminal 1

Flights of Aegean, Air Baltic, Air Europa, Air France, Air Italy, Air Malta, Alitalia, Brussels Airlines, Eurowings, Hop!, KLM, Luxair, Lufthansa, Sas, Swiss, Tap Air Portugal, Vueling.

Terminal 3

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

Paesi dell'area Schengen

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

Controlli

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

Per maggiori informazioni:

www.adr.it

www.adm.gov.it

www.poliziadistato.it

Schengen area countries

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

Controls

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

www.adr.it

www.adm.gov.it

www.poliziadistato.it



Parcheggio in aeroporto/ Navetta hotel

Parcheggi

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

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

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

Executive T1-T3

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

Car park at the airport / shuttle hotel

Car parks

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

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

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

Executive T1-T3

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



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

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

Parcheggi breve sosta PT1-PT3 gratis 15 minuti

62 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 99 posti auto scoperti nell'area di fronte al Terminal 3 con i primi 15 minuti di sosta gratuita. I parcheggi, consigliati per le soste brevi, si trovano al livello arrivi e sono raggiungibili dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'uscita "Arrivi - Parcheggi".

P-long stay car park with shuttle service from/to the terminals

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

"Short stay" car parks PT1-PT3 15 minutes free

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



Parcheeggi Kiss&Go

133 posti auto delimitati da strisce blu con 12 parcometri e 7 cambiamonete sono disponibili sia alle partenze sia agli arrivi.

Parcheeggi per passeggeri disabili e a ridotta mobilità

Questi parcheggi riservati e gratuiti sono disponibili presso:

- Il piano terra del P-Terminal C
- Il piano terra, 4 e 5 del P-Terminal A
- P-Lunga Sosta, in tutti i settori
- Breve Sosta PT1.

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

Kiss&Go car parks

There are 133 car places marked by blue lines with 12 parking meters and 7 coin changer machines, both at the departures and at the arrivals areas.

Parking for people with disability and reduced mobility

These free and reserved parking are available:

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

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

Hello Sky

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

Hotel Hilton

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

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

Hello Sky

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

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

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 dedicated free shuttle service.

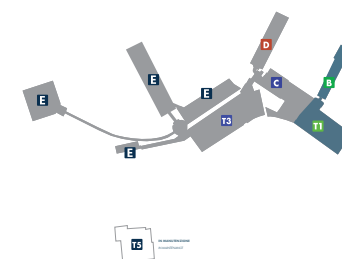
Legenda

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



Terminal 1

Partenze piano superiore / *Departures mezzanine*

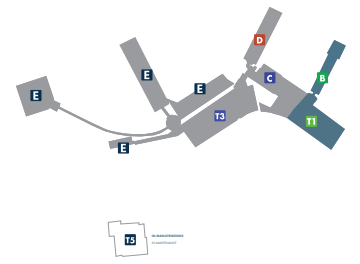
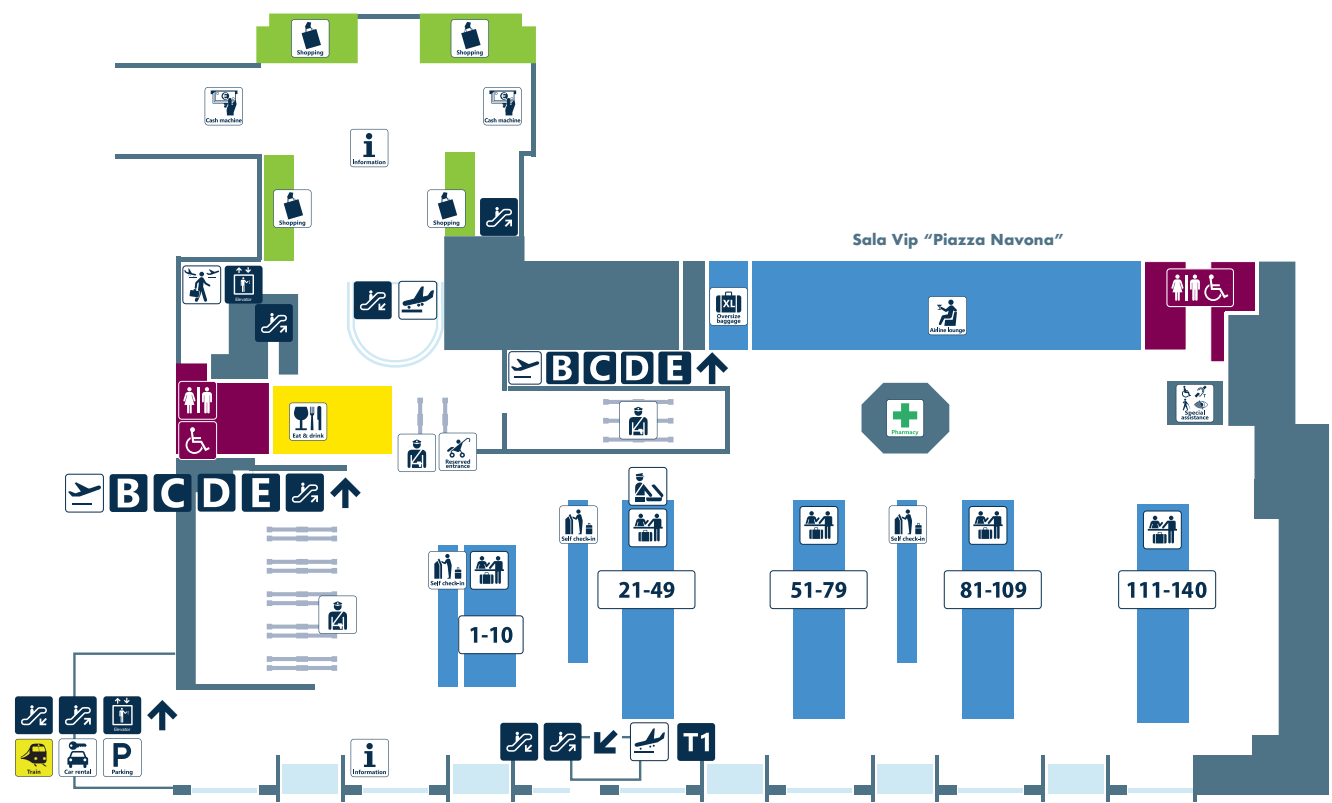




—

Terminal 1

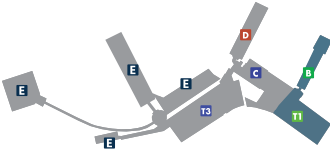
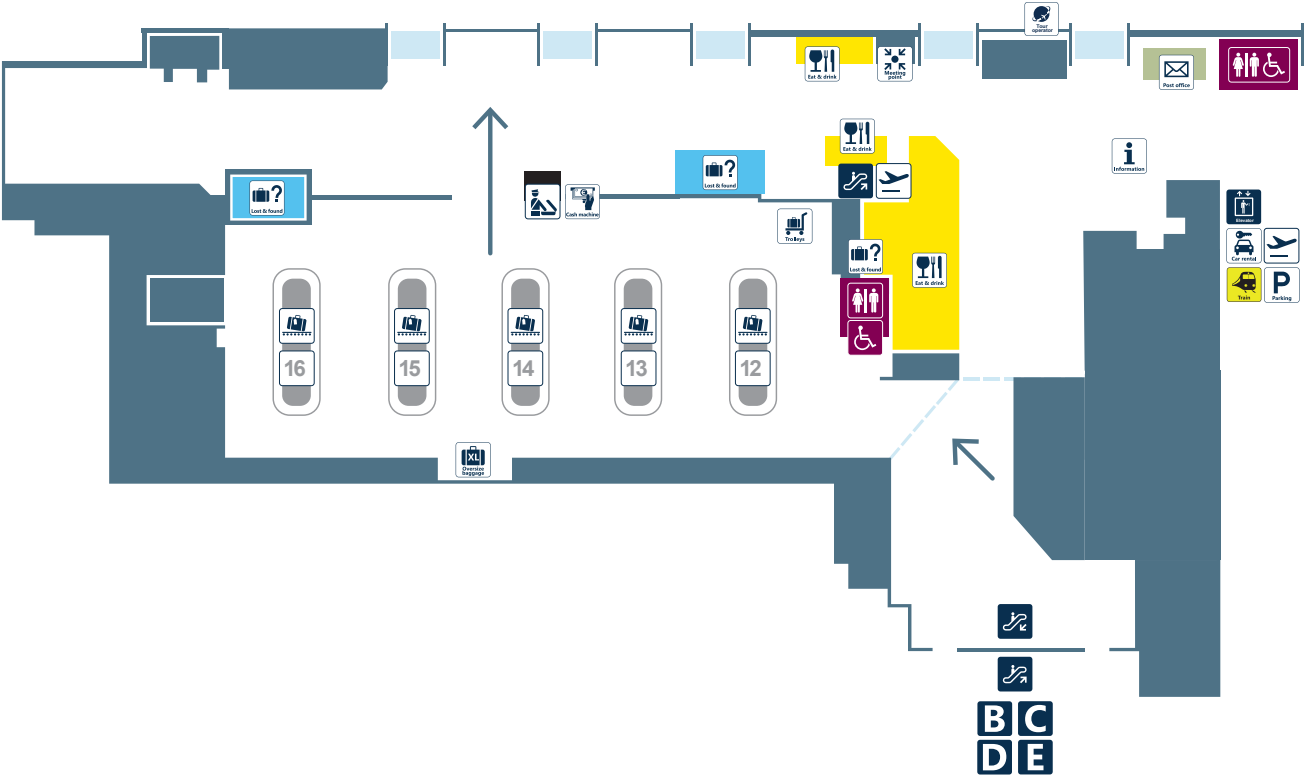
Partenze / *Departures*





Terminal 1

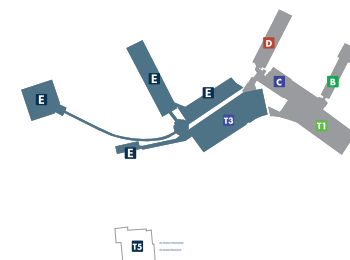
Arrivi / Arrivals





Terminal 3

Partenze piano superiore / *Departures mezzanine*

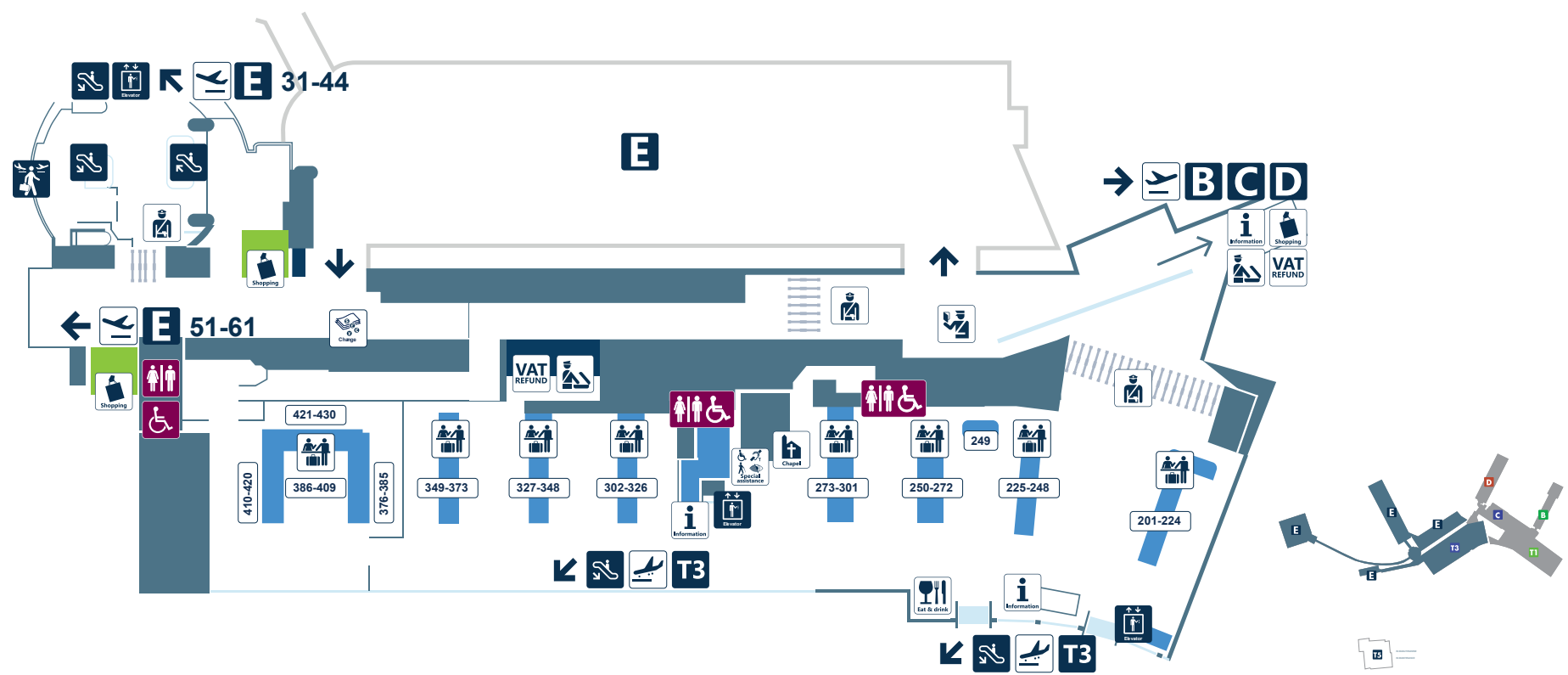




—

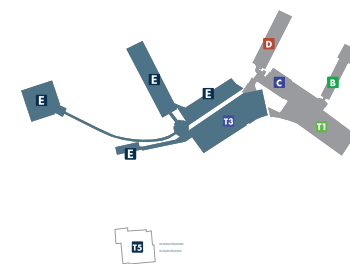
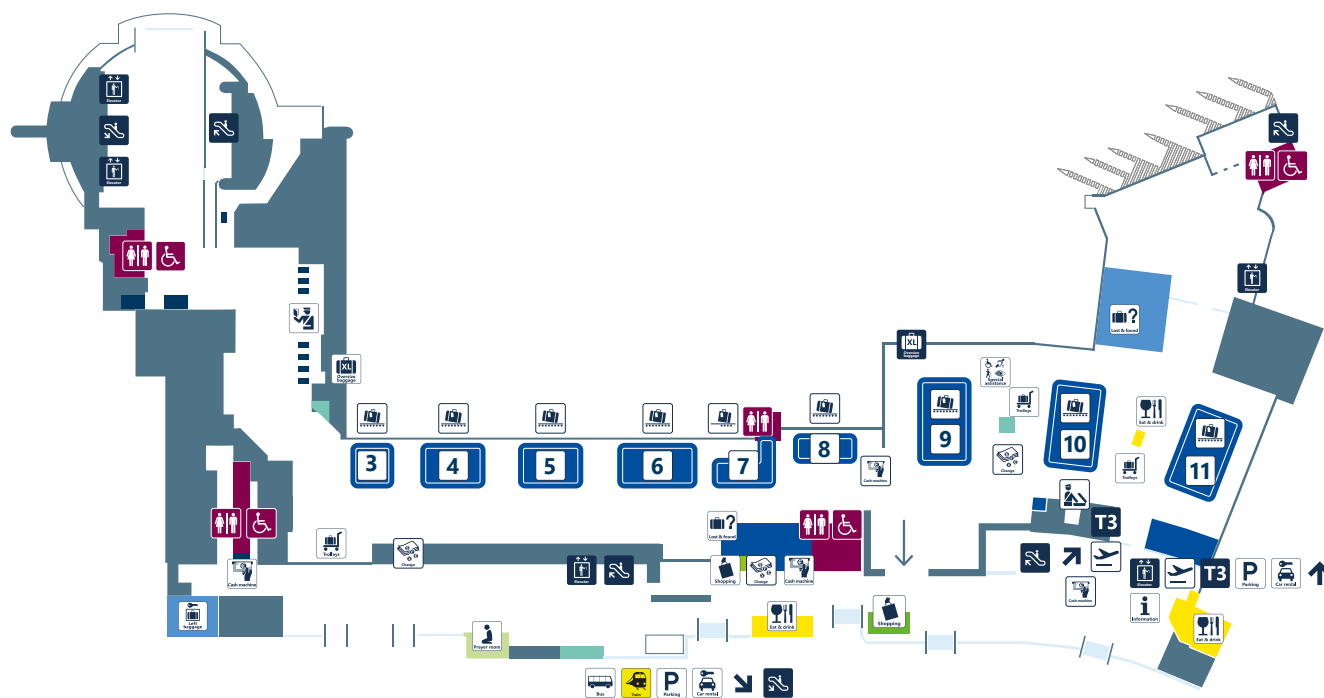
Terminal 3

Partenze / *Departures*





Terminal 3 Arrivi / Arrivals





Informazioni generali per chi parte

Banco informazioni

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

Tempi consigliati per chi parte

Le operazioni di check-in, di controllo dei documenti di viaggio e dei bagagli e quelle di imbarco variano a seconda della compagnia aerea e della destinazione. Si consiglia, per-

tanto, di rivolgersi alla compagnia aerea con cui si è scelto di viaggiare o di consultare il relativo sito internet.

Check-in

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

General information for departing passengers

Information desk

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

Times suggested for departing passengers

Check-in operations, travel documents and luggage checks and embark operations can change depending on the airline and

destination. Thus, it is recommended to ask the airline or check the website.

Check-in

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



Uscite d'imbarco

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

Documenti

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

Si consiglia di informarsi preventivamente.

Fast Lane

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

Boarding gates

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

Documents

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

Fast Lane

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



Bagagli

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

Luggage

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

Bagagli a mano

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

Hand luggage

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



Liquidi/fluidi

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

Bagagli da stiva

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

Varco prioritario per famiglie con bambini

(in carrozzina o passeggino)

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

Agenzie delle Dogane e rimborso IVA

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

Liquids/fluids

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

Hold luggage

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

Priority access for families with children

(in pram or pushchair)

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

Customs and VAT refund

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



Assistenza passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità

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

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

Percorso e mappe tattili per disabili visivi

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

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

Assistance to passengers with disability and reduced mobility

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

For more information:
www.adrassistance.it

Route and tactile maps for visually impaired clients

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

For more information:
www.adrassistance.it



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.

Luoghi statici sicuri

Sono disponibili nei Terminal ambienti da utilizzare in caso di emergenza, dotati di sistemi citofonici con cui si entra facilmente in contatto con gli enti preposti al soccorso. Per maggiori informazioni: www.adrassistance.it

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

L'ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto dal lunedì al venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Il personale medico è a disposizione del pubblico per fornire informazioni su eventuali epidemie in corso nei Paesi di destinazione sulla base delle infor-

mazioni ricevute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle direttive impartite dagli uffici centrali del Ministero. Negli stessi uffici si somministrano, previo appuntamento, vaccini contro le principali malattie infettive (febbre gialla, epatite A, epatite B etc.) e si forniscono consigli sull'eventuale necessità di profilassi farmacologica da iniziare prima di viaggi in zone a rischio per malaria. L'ambulatorio è, inoltre, autorizzato per le seguenti attività medico legali: il rilascio del certificato sanitario per il conseguimento o per il rinnovo dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti); il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare; il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione/rinnovo alla categoria dei palombari e sommozzatori.

Sanità aerea - SASN (Servizi assistenza sanitaria naviganti)

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

Nursery, play areas and other facilities

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

Refuge areas

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

For further information:

www.adrassistance.it

Airport healthcare - USMAF (Airport health sanitary office - Ministry of Health)

The Airport Health Clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open Monday to Friday, 9am to 6pm and Saturday, 9am to 2pm). Medical staff are on hand to provide information about any epidemics occurring in destination countries based on information received from the World Health Organisation and directives issued by the Minis-

try's central offices. Subject to appointment, these Offices administer vaccines against the main infectious diseases (yellow fever, hepatitis A, hepatitis B, etc.) and offer advice on the potential need for preventive healthcare before travelling to areas at risk of malaria. The clinic is also authorised for the following medical and legal activities: issuing health certificates to renew or obtain qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats); issuing health certificates to enrol in the Seafarers' Register; issuing health certificates for enrolment/renewal in the divers' category.

Airport health clinic - SASN

(Medical assistance service to seafarer)

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



Pronto Soccorso ADR

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

Animali

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

Area fumatori

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

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

Servizio di telefonia

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

Banca e sportelli bancomat

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

Ufficio postale

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

Servizio porteraggio

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

Tel. 06.65958349

Fax prenotazioni 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

First aid ADR

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

Animals

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

Smoking areas

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

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

Telephone services

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

Bank and ATM

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

Post office

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

Porter service

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

Ph. 06.65958349

Fax for booking 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Carrelli portabagagli

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

SERVIZI DIGITALI E E-COMMERCE

Internet Wi-Fi

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

- Free Wi-Fi super veloce (fino a 4 Mbps) accessibile installando l'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports"
- Free Wi-Fi veloce (fino a 2 Mbps) fruibile senza l'installazione dell'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports". I passeggeri possono dunque agganciarsi al Wi-Fi tramite computer portatile, tablet o smartphone, per navigare, scaricare la posta ed accedere rapidamente a ogni tipo di contenuti e servizi multimediali, streaming compreso, comodamente seduti in attesa del volo.

Postazione di ricarica per dispositivi elettronici

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

Fast Track

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

Il servizio è acquistabile online collegandosi a www.romeairports.com/fiumicino_it

Easy parking

Easy Parking offre un'ampia gamma di servizi in base alla formula di parcheggio corrispondente ad ogni esigenza del passeggero ed è acquistabile online: easyparking.adr.it o collegandosi a www.romeairports.com

Voucher sala VIP

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

Luggage trolleys

Luggage trolleys are free.

DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE

Internet Wi-Fi

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

- Superfast Free Wi-Fi (up to 4 Mbps), accessed by installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports"
- Fast Free Wi-Fi (up to 2 Mbps), accessed without installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports". Passengers can connect to Wi-Fi with laptops, tablets and smartphones. To browse, download the mail for quick access to all kinds of multimedia content and services, including streaming, while waiting comfortably for your flight.

Electronic devices charging stations

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

Fast Track

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

The service can be purchased online by going to www.romeairports.com/fiumicino_it

Easy parking

Easy Parking offers a wide range of services based on the parking formula corresponding to every passenger requirement and can be purchased online: easyparking.adr.it or by visiting www.romeairports.com

VIP lounge voucher

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

Altri servizi

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

Carta di identità al volo

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

Other services

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

Identity card

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





Informazioni generali per chi arriva

Ritiro bagagli

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

Assistenza bagagli

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

Controllo passaporti

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

Controllo doganale

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

Punto informativo turistico

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

General information for arriving passengers

Luggage claim

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

Luggage assistance

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

Passport control

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

Customs checks

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

Tourist information point

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



Deposito bagagli

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

Altri servizi

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

Servizio porteraggio

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

Tel. 06.65958349

Fax prenotazioni: 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Left luggage

The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 6:30 a.m. to 11:30 p.m. Ph. 06.65953541

Other services

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

Porter service

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

Ph. 06.65958349

Fax for booking: 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it



Informazioni generali per chi transita

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

Per maggiori informazioni:

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

Controllo passaporti

Per chi arriva da una destinazione italiana o da un Paese Schengen (Terminal 1 - 3) ed è in partenza per un Paese extra-Schengen o

intercontinentale (Terminal 3 / area d'imbarco E) e viceversa, è previsto il controllo del passaporto. E' altresì previsto il controllo di sicurezza per i passeggeri in transito da Paesi extra-Schengen verso tutte le destinazioni. www.poliziadistato.it

Controllo doganale

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

www.adm.gov.it

oppure scaricare l'app Carta Doganale del Viaggiatore.

General information for passengers in transit

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

For further information:

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

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

Customs checks

Customs or currency controls are always required. For further information:

www.adm.gov.it

or download app Travellers' Customs Charter.

Punti ristoro

Restaurants / Bars

Terminal 1

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

Bar/snack "Caffè Roma"	Hall	3:00 - 23:30	
Bar/snack "SkyLounge"	Piano superiore Mezzanine	h 24	 
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano superiore Mezzanine	6:00 - 22:00	
Mc Donald's	Piano superiore Mezzanine	7:00 - 22:00	
Ristorante "Wine&Food"	Piano superiore Mezzanine	12:00 - 22:00	
Free Flow	Piano superiore Mezzanine	10:00 - 22:00	

Terminal 1

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

Bar/snack/pizza "Délice Maison"	Hall	h 24	 
Bar/snack "Mokà Dolcemente di Roma"	Hall	6:00 - 22:00	

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

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

Bar/snack "Lavazza Mokà"		3:30 - 22:00	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore Lower level	6:00 - 21:30	
Bar/snack "Mercedes Benz Café"		4:30 - 21:30	 
Wine Bar "Ferrari Spazio Bollicine"		7:00 - 21:30	
Cioccolateria/gelateria "Venchi"		6:00 - 21:30	
Ristorante "Antonello Colonna"	Piano superiore Mezzanine	12:00 - 15:00 18:00 - 20:30	 
Free Flow "Gusto Chef Express"	Piano superiore Mezzanine	10:00 - 21:00	 

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

Bar/snack "Bistrot Fiumicino"		h 24	
Wine Bar "Rossointenso"		6:00 - 22:00	
Ristorante "The Burger Federation"		6:00 - 22:00	

Imbarchi D/ <i>Boarding area D</i>	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Bar/snack "Tentazioni"		h 24	
Ristorante "Rossointenso"		7:00 - 22:00	
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		5:00 - 22:00	
Pizzeria "Rossosapore"		7:00 - 22:00	
Ciocolateria/gelateria "Venchi"		5:00 - 22:00	
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"		5:00 - 22:00	
Free Flow "Gusto"		10:00 - 21:30	 

Terminal 3

Arrivi / <i>Arrivals</i>	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	
Bar/snack "Mokà Bagel Factory"	Hall	5:00 - 24:00	
Bar/snack "Semplicemente Roma"	Hall	h 24	
Chiosco bar/snack "Semplicemente Roma"		5:00 - 23:00	 

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

Terminal 3

Partenze/ <i>Departures</i>	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Bar/snack "Natoo"	Hall	h 24	 
Wine Bar "Santé Pommery"	Piano superiore	5:00 - 22:30	 
Bar/snack "Storie di Caffé"	Piano superiore <i>Mezzanine</i>	h 24	
Free Flow "Territori d'Italia"	Piano superiore <i>Mezzanine</i>	10:00 - 22:30	 

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

	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore <i>Upper level</i>	5:00 - 22:30	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore <i>Upper level</i>	4:00 - 22:30	 
Ciocolateria/Gelateria "Venchi"	Piano superiore <i>Upper level</i>	6:30 - 22:30	
Bar/snack "Bistrot"	Piano superiore <i>Upper level</i>	6:30 - 22:30	 
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore <i>Upper level</i>	6:00 - 22:30	 
Bistro by Michelangelo	Piano superiore <i>Upper level</i>	8:00 - 22:30	
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore <i>Upper level</i>	8:00 - 22:30	
Bar/snack "Kimbo"	Piano superiore <i>Upper level</i>	h 24	
Ristorante "Bottega"	Piano superiore <i>Upper level</i>	8:30 - 22:30	
Ristorante "Attimi"	Piano superiore <i>Upper level</i>	8:00 - 22:00	

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

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Caffè Vergnano		6:00 - 1:00	 
Illy Caffè		7:30 - 21:30	

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

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/snack "Gran Café Platinum"		6:00 - 24:00	
Ristorante "Wine&Food"		7:00 - 22:00	 
Pizza Chef "Foglie"		10:00 - 21:00	 
Bar/snack "Kimbo"		6:00 - 23:30	

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

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

*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*



Numeri utili / *Useful numbers*

Centralino aeroporto e informazioni voli (ADR) / Airport operator and flight information (ADR)
06.65951 / (24h)

Enac-Direzione Aeroportuale / Italian civil aviation authority-airport superintendent
06.79348322 / (8:00 - 17:00)

Assistenza bagagli / Lost & Found
Aviapartner Handling S.p.A.
06.65957249 / (9:00 - 17:00)

Aviation Services S.p.A.
06.83394444 / (08:00-18:00)

Passeggeri Alitalia
Alitalia Passengers
06.65640 opzione 3 / option 3 (9:00 - 22:00)

Vettori assistiti da Alitalia
Alitalia ground handled carriers
06.65634956 / (9:00 / 22:00)

Consulta S.p.A.
06.659524783 / (8:00-20:00)

ATA Airports S.p.A.
06.659525775 / (08:00-16:00)

Carabinieri
06.65954040 / (24h)

Agenzie delle Dogane-relazioni esterne
Customs - external relations
06.65954342
(lun.-ven. / mon.-fri. 8:00 - 14:00)

Guardia di Finanza
06.65954848 / (24h)

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

Polizia Municipale / City police
06.65954030 / (7:00 - 14:00)

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

Deposito auto rimosse
Towed vehicles park
06.65955175 / (24h)

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

Sanità aerea USMAF (Vaccinazioni)
Airport medical office USMAF (Vaccination)
06.65953251

Sanità Aerea SASN
Airport medical office SASN
06.65952087

Farmacia / Chemist's
Terminal T3
06.65010840 / (7:00 - 22:00)
Terminal T1
06.65010974 / (7:00 - 22:00)

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

Ufficio oggetti smarriti

Lost property office

06.65955253

(lun.-ven. / mon.-fri. 7:00/17:00

sab.-dom. / sat.-sun. 7:00/15:00)

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

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

Deposito bagagli

Left luggage

06.65953541 (6:30 /23:30)

Porteraggio (Prenotazione)

Porter service (Booking)

06.65957510/8349 (24h)

Fax 06.65955133

supervisoriterminal@adr.it (24h)

Infomazioni ferroviarie

Railway information

Trenitalia 892.021 (24h)

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

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

Sala Operativa parcheggi

ADR Mobility

ADR Mobility parking information

06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano

P-Terminal/Multilevel P-Terminal car park

06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta/
P-Long stay car park.





Autonoleggi / Rent a car

Autovia

06.65954103

Avis-Budget

06.65011531

Europcar

06.65761211

Goldcar

06.65048104

Hertz-Thrifty-Dollar

06.65955842 / 06.65011404

Locauto-Enterprise National-Alamo

06.65953615

Maggiore

06.65010678

Rent4u

06.659570613

Sicily by car - Autoeuropa

06.65017450

Sixt

06.659560780

Win rent

06.65953547

Associazioni dei consumatori

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

Consumer associations

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

Acu

02.6425293

Adiconsum

06.4417021

Adoc

06.45420928

Adusbef

06.4818632/3

Altroconsumo

02.668901

Assoconsum

06.42990978

Assoutenti

06.6833617

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



Associazioni utenti dei servizi radiotelevisivi

895.5698765

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

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

Cittadinanzattiva

06.367181

Codacons

892.007

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

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

Codici

06.55301808

Confconsumatori

0521.230134

Ctcu

0471.975597

Federconsumatori

06.42020759-55-63

Casa del consumatore

02.76316809

Lega consumatori

02.48303659

Movimento consumatori

06.4880053

Movimento difesa del cittadino

06.4881891

Unione difesa consumatori

06. 77250783

Unione nazionale consumatori

06.32600239



Compagnie aeree / Airlines

Aegean Airlines

www.aegeanair.com

Aer Lingus

www.aerlingus.com

Aeroflot Russian Airlines

www.aeroflot.ru

Aerolineas Argentinas

www.aerolineas.com.ar

Aerolineas Estelar

www.flyestelar.com

Air Algerie

www.airalgerie.dz

Air Arabia Maroc

www.airarabia.com

Air Baltic

www.airbaltic.com

Air Canada

www.aircanada.com

Air China

www.airchina.com

Air Europa

www.aireuropa.com

Air France

www.airfrance.com

Air India

www.airindia.it

Air Italy

www.airitaly.com

Air Malta

www.airmalta.com

Air Moldova

www.airmoldova.md

Air Serbia

www.airserbia.com

Air Transat

www.airtransat.com

Albatar

www.albatar.es

Alitalia – Società Aerea Italiana

www.alitalia.com

American Airlines

www.aa.com

Arkia Israeli Airlines

www.arkia.com

Asiana Airlines

www.flyasiana.com

Belavia

www.belavia.by

Blue Air

www.blueairweb.com

Blue Panorama Airlines

www.blue-panorama.com

British Airways

www.britishairways.com

Brussels Airlines

www.brusselsairlines.com

Bulgaria Air

www.air.bg/en

Cathay Pacific Airways

www.cathaypacific.com

China Airlines

www.china-airlines.com

China Eastern Airlines

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

China Southern Airlines

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

Croatia Airlines

www.croatiaairlines.com

Csa Czech Airlines

www.czechairlines.com

Delta Airlines

www.delta.com



**Easyjet Airline
Company Ltd -
Easyjet Switzerland**

www.easyjet.com

Egyptair

www.egyptair.com

El Al Israel Airlines

www.elal.com

Emirates

www.emirates.com

Ernest Airlines

www.flyernest.com

Etihad Airways

www.etihad.com

Ethiopian Airlines

www.ethiopianairlines.com/AA/EN/

Eurowings

www.eurowings.com

Finnair

www.finnair.com

Flybe

www.flybe.com

Hainan Airlines

www.hainanairlines.com

Hop!

www.hop.com

Iberia

www.iberia.com

Iran Air

www.iranair.com

Isirair

www.isirair.co.il

Jet2

www.jet2.com

**Klm Royal Dutch
Airlines**

www.klm.com

Korean Air

www.koreanair.com

Kuwait Airways

www.kuwaitairways.com

Latam Airlines

www.latam.com

Laudamotion

www.ryanair.com/la/en

Level

www.flylevel.com

Lufthansa

www.lufthansa.com

Luxair

www.luxair.lu

Mea

www.mea.com.lb

**Montenegro
Airlines**

www.montenegroairlines.com

Neos

www.neosair.it

Norwegian

www.norwegian.com

Pegasus Airlines

www.flypgs.com

Pobeda Airlines

www.pobeda.aero

Qatar Airways

www.qatarairways.com

**Rossiya Russian
Airlines**

www.rossiya-Airlines.com

Royal Air Maroc

www.royalairmaroc.com

**Royal Jordanian
Airlines**

www.rj.com

Ryanair

www.ryanair.com

Sas

www.flysas.com

Saudia

www.saudiairlines.com

Singapore Airlines

www.singaporeair.com

S7 Airlines

www.s7airlines.ru

Swiss

www.swiss.com

Tap Air Portugal

www.flytap.com

Tarom

www.tarom.ro

Thai Airways International

www.thaiairways.com

Turkish Airlines

www.turkishairlines.com

Transavia France

www.transavia.com

Transavia Airlines

www.transavia.com

Tunisair

www.tunisair.com

Tus Airways

www.tusairways.com

Ukraine International Airlines

www.flyuia.com

United Airlines

www.united.com

Ural Airlines

www.uralairlines.com

Uzbekistan Airways

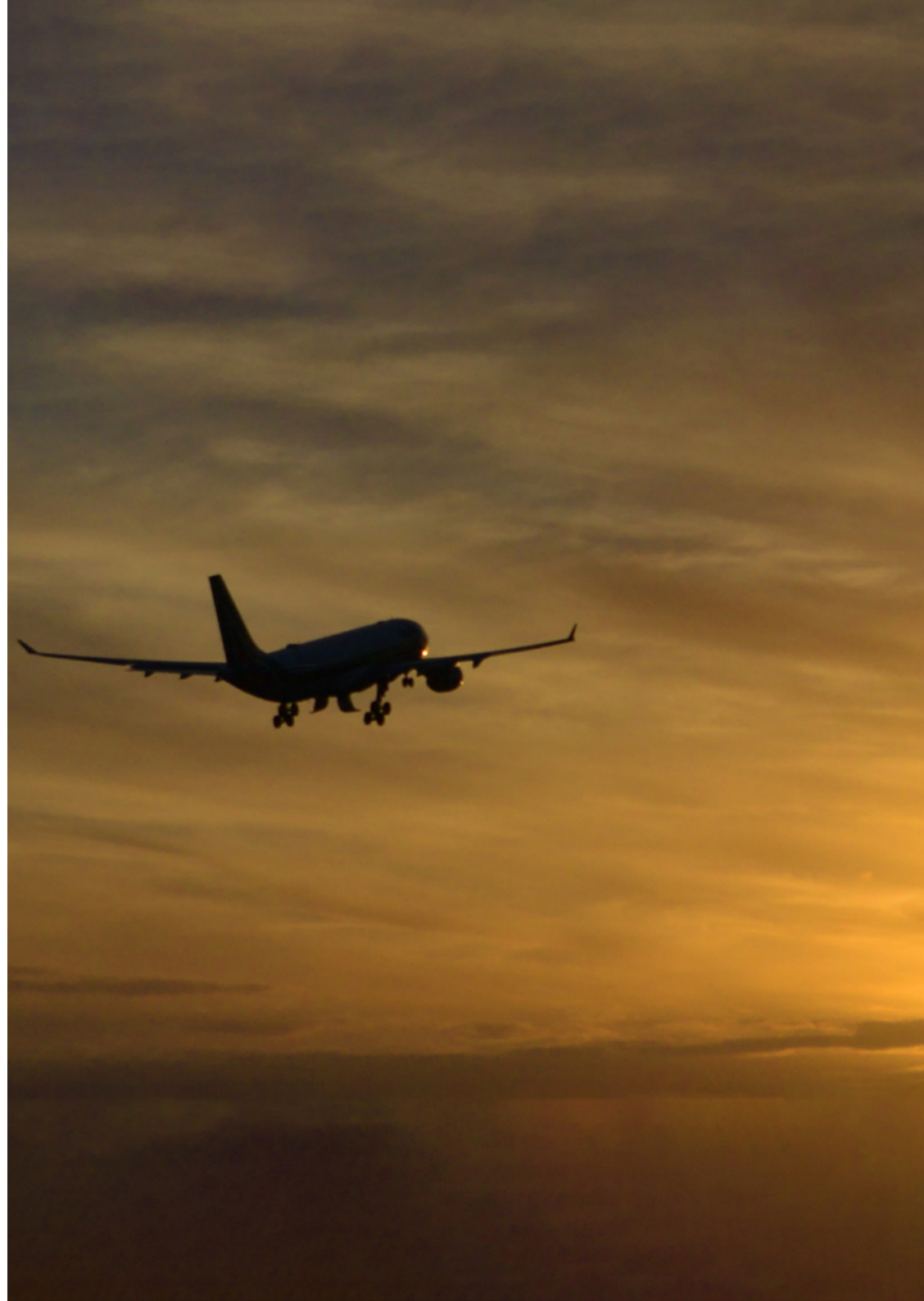
www.uzairways.com

Vueling Airlines

www.vueling.com

Wizz Air

www.wizzair.com





La comunicazione con il Cliente

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

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

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in conformità alla vigente normativa Privacy (Reg UE 679/2016 e D. Lgs. n. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni).

ADR risponderà entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati. Per i casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento, relative alle attività di diretta competenza di ADR e delle Società controllate, potrebbe essere necessario un tempo di risposta maggiore in quanto saranno analizzati all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunicherà l'esito ai Clienti.

Communication with the Customer

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

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

Anonymous messages will not be taken into consideration. Data submitted shall be processed in accordance with existing Privacy laws (EU Reg. 679/2016 and Italian Legislative Decree No. 196/03 and subsequent amendments and additions). ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries could be necessary a longer response time because will be analysed within a special working group that subsequently inform customers of the outcome of the individual cases.

