



**Aeroporti  
di Roma**



# CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

**20  
23**

**GUIDA ALL'AEROPORTO**  
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO  
**GIOVAN  
BATTISTA  
PASTINE**  
CIAMPINO

**ROME FCO L'AEROPORTO STELLATO**



# INDICE INDEX

**Giugno 2023**  
June 2023

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

**In collaborazione con**  
In collaboration with



- 6** **Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR**  
Airport activities managed and controlled by ADR
- 8** **Il bilancio di ADR 2022**  
2022 ADR Financial Statements
- 10** **Il sistema di gestione integrato ADR**  
The ADR integrated management system
- 22** **L'impegno di ADR per l'ambiente**  
ADR's commitment to the environment
- 30** **Riconoscimenti e certificazioni**  
Awards and certifications
- 32** **Indicatori di Qualità**  
Quality indicators
- 46** **Guida all'aeroporto**  
Airport Guide

## GENTILE CLIENTE,

Aeroporti di Roma (ADR) ha il piacere di presentare la nuova Carta dei Servizi 2023 corredata dalla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre le informazioni utili ai passeggeri che transitano nello scalo romano di Ciampino.

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

Nell'ottica del miglioramento continuo ADR è sempre impegnata a garantire livelli di servizio in linea con i migliori scali europei, seguendo valori chiave come: qualità, integrazione, sostenibilità, professionalità, concretezza e innovazione.

In linea con la consolidata attenzione verso le tematiche di sostenibilità, 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, rinnovata annualmente, è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza nell'ambito della sostenibilità, diffusa tra i dipendenti ed esternamente, verso i principali stakeholder di ADR.

Il 2022 ha visto un aumento del traffico passeggeri accompagnato sempre dalla cura alla centralità del Cliente, che si è concretizzata nella realizzazione di progetti rivolti al miglioramento continuo della customer experience.

Questo ha permesso agli aeroporti di Fiumicino e Ciampino di essere i primi nell'Unione Europea e secondi al mondo ad aver ottenuto la prestigiosa certificazione "Public Health & Safety Readiness Accreditation" da parte di Airports Council International (ACI), l'associazione indipendente che rileva il gradimento dei passeggeri in oltre 350 aeroporti in tutto il mondo, per la gestione proattiva in tema di sicurezza e salute pubblica. La certificazione, frutto di una attenta istruttoria, è stata ottenuta anche grazie al rispetto delle misure stabilite nelle linee guida ACI Aviation Business Restart and Recovery e le raccomandazioni dell'ICAO Council Aviation Recovery Task Force.

Un altro importante riconoscimento per ADR è stato il "Plug and Play Corporate Innovation Award" in occasione del Travel & Smart Cities EXPO Day di Plug and Play (PNP), per l'impegno a promuovere le iniziative di open innovation e a costruire l'"aeroporto del futuro".

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

Nel 2023 ADR continuerà a perseguire il miglioramento continuo per rendere sempre più l'aeroporto un luogo di eccellenza, attraverso l'utilizzo dell'innovazione e di nuove tecnologie, l'introduzione di nuovi servizi per i passeggeri, l'attenzione all'ambiente in una logica di sistema a vantaggio dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

## DEAR CUSTOMER,

*Aeroporti di Roma (ADR) is pleased to present the new Service Charter 2023 with the Airport Guide, a vademecum offering helpful information to passengers travelling through Rome's Ciampino airport.*

*Through the Service Charter, which implements the ENAC (Italian Civil Aviation Authority) regulations and is updated every year through a process involving all parties, both internal to Aeroporti di Roma and third parties, quality indicators are proposed for each type of passenger and the service levels offered for the current year.*

*With a view to continuous improvement, ADR always strives to guarantee service levels in line with the best European airports, following key values such as quality, integration, sustainability, professionalism, concreteness and innovation.*

*In line with its well-established focus on sustainability issues, ADR has had its Environmental Management System certified according to the ISO 14001 Standard since 1999 for Fiumicino and since 2001 for Ciampino. This voluntary certification, renewed annually, is the result of a corporate process of self-assessment and awareness in the field of sustainability, disseminated among employees and externally to ADR's main stakeholders.*

*The year 2022 saw an increase in passenger traffic, always accompanied by a focus on customer centricity, which took the form of implementing projects aimed at continuously improving the customer experience.*

*This allowed Fiumicino and Ciampino airports to be the first in the European Union and second in the world to be awarded the prestigious "Public Health & Safety Readiness Accreditation" by Airports Council International (ACI). This independent association surveys passenger satisfaction at over 350 airports worldwide for proactive public health and safety management. The certification, the result of a careful investigation, was also achieved thanks to compliance with the measures set out in the ACI Aviation Business Restart and Recovery guidelines and the recommendations of the ICAO Council Aviation Recovery Task Force.*

*Another important award for ADR was the "Plug and Play Corporate Innovation Award" at the Travel & Smart Cities EXPO Day for its commitment to promoting open innovation initiatives and building the "airport of the future".*

*The motivations that have enabled ADR to receive various awards and certifications at an international level are linked to its constant and daily commitment through its activities and professionalism in synergy with those of the airport authorities at the Roman airport.*

*In 2023 ADR will continue to pursue continuous improvement to make the airport a place of excellence through innovation and new technologies, introducing new services for passengers, and paying attention to the environment in a system logic to benefit Rome's attractiveness and our country.*

# LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

## AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Mundys - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino). Nel 2022 il sistema aeroportuale romano ha accolto 32,8 milioni di passeggeri.

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

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

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- S.A.CAL. S.p.A. (5,37%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia – Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%)

*Aeroporti di Roma S.p.A. - a company of the Mundys Group - is the exclusive concessionaire for the management and development of the capital's airport system (Fiumicino and Ciampino airports). In 2022 the Roman airport system welcomed 32.8 million passengers.*

*The ADR Group includes the following companies: ADR Tel S.p.A., ADR Assistance S.r.l., ADR Mobility S.r.l., ADR Security S.r.l., Airport Cleaning S.r.l., ADR Infrastrutture S.p.A., ADR Ingegneria S.p.A. e UrbanV S.p.A.*

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

# AEROPORTI DI ROMA

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

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle aerostazioni, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell'informazione al pubblico;
- sviluppo e gestione delle attività commerciali e di ristorazione (tramite terzi subconcessionari), di parcheggi (tramite Società controllata), di uffici e di spazi pubblicitari;
- gestione dei servizi di sicurezza aeroportuale: controllo passeggeri e bagagli a mano, controllo dei bagagli da stiva, della merce e dei plichi dei corrieri espresso, controllo del personale aeroportuale e degli equipaggi, vigilanza e tutela del patrimonio;
- svolgimento dei servizi di pulizia in ambito aeroportuale (tramite Società controllata);
- gestione ed erogazione dei servizi di assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità, in partenza, in transito e in arrivo.

*Aeroporti di Roma, as manager of the Roman airport system, has the task of administering and managing the airport's infrastructure, coordinating and controlling the activities of private operators to which it is obliged to ensure access according to criteria of efficiency, effectiveness, transparency and fairness. In this context, ADR carries out directly or through subsidiaries and associates:*

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

# IL BILANCIO DI ADR 2022

## ADR'S FINANCIAL STATEMENTS 2022



### Gruppo ADR (Euro Mln) ADR Group (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale /  
*Revenues from airport management* 643,7

Margine Operativo Lordo /  
*EBITDA* 299,6

Risultato Operativo /  
*EBIT* 131,9

Risultato netto di competenza  
del Gruppo /  
*Group net income* 45,1

Investimenti /  
*Investments* 214,2

Capitale Investito netto /  
*Net Invested Capital* 2.270,6

Patrimonio netto del Gruppo /  
*Group Shareholders' Equity* 1.096,2

Organico a fine  
periodo (n°persone) /  
*Headcount at the end of  
the period (no. of people)* 3.767,0

### ADR SpA (Euro Mln) ADR SpA (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale /  
*Revenues from airport management* 640,7

Margine Operativo Lordo /  
*EBITDA* 274,9

Risultato Operativo /  
*EBIT* 110,4

Risultato netto /  
*Net income* 30,7

Investimenti /  
*Investments* 217,3

Capitale Investito netto /  
*Net Invested Capital* 2.312,7

Patrimonio netto /  
*Shareholders' Net Equity* 1.070,9

Organico a fine  
periodo (n°persone) /  
*Headcount at the end of  
the period (no. of people)* 1.369,0

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



## IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR

### THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

Il Gruppo ADR si è dotato a partire dal 2011 di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente ed Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Prevenzione e Controllo delle Infezioni che, attraverso procedure trasversali, ottimizza la gestione dei singoli sistemi di gestione in un'ottica di miglioramento continuo.

Nel corso del 2022 il panorama dei Sistemi di Gestione si è ampliato con l'ottenimento della certificazione sulla Business Continuity.

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 indirizzandoli verso il miglioramento continuo.

*Since 2011, the ADR Group has had an Integrated Management System for Quality, Environment and Energy, Occupational Health and Safety, and Infection Prevention and Control, which, through transversal procedures, optimises the management of the individual management systems with a view to continuous improvement.*

*In the course of 2022, the Management System landscape was extended by obtaining Business Continuity certification.*

*The use of an Integrated Management System is reflected in the Group's ability to operate with a view to global effectiveness and efficiency, adopting tools that allow it to keep corporate processes and activities under control, directing them towards continuous improvement.*

## LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

### THE POLICY OF THE INTEGRATED SYSTEM

Il Gruppo Aeroporti di Roma si impegna a sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e capace di rispondere in maniera efficace all'evoluzione dei volumi di traffico, con particolare attenzione alla sostenibilità e all'innovazione, pilastri della propria strategia. Al tempo stesso, il Gruppo concilia le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali, di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, di prevenzione della diffusione delle infezioni, di salvaguardia ambientale, di utilizzo efficiente delle risorse energetiche e di resilienza al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei propri servizi.

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:

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

*The Aeroporti di Roma Group is committed to developing and managing an efficient airport system capable of responding effectively to the evolution of traffic volumes, with particular attention to sustainability and innovation, pillars of its strategy. At the same time, the Group reconciles the needs for quality of the services provided, safety of airport operations, health and safety at work, prevention of the spread of infections, environmental protection, efficient use of energy resources and resilience in order to guarantee continuity in the provision of its services. In pursuing the sustainability of its activities, the Aeroporti di Roma Group takes into account the internal and external context of the organisation, maintaining a constructive dialogue with the extended community of stakeholders. The Integrated System policy focuses on the context factors considered most significant as their management constitutes a starting point as well as an active part of the Integrated System. For further information:*

<https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/integrated-management-system>

# LA POLITICA DELLA QUALITÀ

## THE QUALITY POLICY

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

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

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

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

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

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

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

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

# IL PIANO DELLA QUALITÀ

## THE QUALITY PLAN

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

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

*Each year ADR draws up its own Quality Plan, which includes a series of coordinated actions.*

*In particular, ADR performs:*

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

## LE CERTIFICAZIONI DI ADR

### THE ADR CERTIFICATIONS



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

Nel corso del 2022, il Sistema di Gestione Integrato del Gruppo ADR si è arricchito della nuova Certificazione sulla Business Continuity ottenuta da ADR e dalle Società Controllate ADR Security e ADR Tel, per i processi relativi alla sala APOC di ADR.

Di seguito, nel dettaglio, i sistemi di gestione certificati nel Gruppo ADR secondo le normative di riferimento.

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

*During 2022, the ADR Group's Integrated Management System was enriched with the new Business Continuity Certification obtained by ADR and its Subsidiaries ADR Security and ADR Tel, for processes related to ADR's APOC room.*

*Below, in detail, the management systems certified in the ADR Group according to the reference regulations.*



## ADR S.P.A

• Il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per: la progettazione ed erogazione di servizi di monitoraggio, definizione e redazione della carta dei servizi, gestione dei minimi di scalo, gestione dei reclami, elaborazione, presentazione e comunicazione di dati (all'interno e all'esterno di ADR) relativi ad indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa ASQ survey, condotte attraverso rilevazioni sul campo e sondaggi presso gli aeroporti Leonardo da Vinci di Fiumicino e G.B. Pastine di Ciampino. Monitoraggio della qualità percepita dalle compagnie aeree rispetto ai servizi presenti nell'aeroporto di Fiumicino. Progettazione e monitoraggio dell'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva. Gestione delle forniture aeroportuali e delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali per l'accesso in aree sterili/critiche e regolamentate.

• Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa, secondo la norma ISO 22301:2019 per: attività funzionali di APOC (AirPort Operations Center) Management, quali la pianificazione di asset e persone, il monitoraggio interfunzionale, la gestione delle disruption e delle emergenze e la comunicazione esterna, necessarie ad assicurare la funzione di Sala di Controllo a garanzia della qualità e della continuità del servizio essenziale dell'aeroporto anche a seguito di scenari contingenti.

Per tutti i processi aziendali:

- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018;
- 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 50001:2018;
- il Sistema di Gestione per la Prevenzione ed il Controllo delle Infezioni, secondo il documento normativo RINA Biosafety Trust;
- il Sistema di Gestione per la prevenzione della Corruzione, secondo lo standard internazionale ISO 37001:2016 Antibribery management systems.

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati, ADR conferma la sua determinazione sul fronte della sostenibilità e in particolare sulla lotta al cambiamento climatico, ottenendo per gli scali di Fiumicino e Ciampino l'Airport Carbon Accreditation 4+ "Transition" di ACI Europe, la più alta certificazione sulla riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> negli aeroporti, classificandosi al primo posto in Europa.

A partire dal 2020 ADR ha assunto un impegno fondamentale ai fini della lotta al Climate Change, impegnandosi a raggiungere il livello di Net Zero Emission di CO<sub>2</sub> entro il 2030.

- *The Quality Management System, according to UNI EN ISO 9001:2015 for: the design and provision of monitoring services, the definition and drafting of the service charter, the management of airport minimums, the management of complaints, the processing, presentation and communication of data (inside and outside ADR) relating to objective and customer satisfaction surveys, including asq surveys, conducted through field surveys and polls at Leonardo da Vinci Fiumicino and G.B. Pastine di Ciampino airports. Monitoring the quality perceived by airlines (carriers) with respect to services at Fiumicino airport. Planning and monitoring of the provision of screening activities for departing and transit passengers and radioscopic screening, or with other types of equipment, of passengers' accompanied baggage and hold baggage. Management of airport supplies and activities aimed at issuing airport permits for access to sterile/critical and regulated areas.*
- *The Business Continuity Management System, according to ISO 22301:2019 for: functional activities of APOC (AirPort Operations Center) Management, such as asset and people planning, cross-functional monitoring, disruption and emergency management and external communication, necessary to ensure the Control Room function to guarantee the quality and continuity of the airport's essential service even following contingent scenarios.*

For all business processes:

- *the Occupational Health and Safety Management System, according to ISO 45001:2018;*
- *the Environmental Management System, according to the international reference standard UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, according to the UNI EN ISO 50001:2018 standard;*
- *the Management System for Infection Prevention and Control, according to the RINA Biosafety Trust standard document;*
- *the Management System for the Prevention of Corruption, according to the international standard ISO 37001:2016 Antibribery management systems.*

Alongside the Certified Management Systems, ADR confirms its determination in terms of sustainability and, specifically in the fight against climate change, obtaining the ACI Europe Airport Carbon Accreditation 4+ "Transition" level for Fiumicino and Ciampino airports, the highest certification on the reduction of direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions at airports, ranking first in Europe.

From 2020, ADR made an essential commitment to fight Climate Change, committing to reach Net Zero CO<sub>2</sub> emissions by 2030.

# SOCIETÀ CONTROLLATE DA ADR

## ADR SUBSIDIARIES

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 ISO 45001:2018 in:

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

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 ISO 45001:2018 e il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 in:

- **Airport Cleaning** per la progettazione ed erogazione dei servizi di pulizia civile per tutto il sedime aeroportuale, edifici e terminal, raccolta di carrelli portabagagli, progettazione ed erogazione dei

servizi di spazzamento strade landside presso gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino e dei servizi di diserbo meccanico e spazzamento viabilità e piste airside presso l'aeroporto di Ciampino.

- **ADR Ingegneria** per sviluppo di studi e piani di trasporto, project management e project control, pianificazione, progettazione, direzione lavori, coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione, indagini geognostiche, strutturali, topografiche, di infrastrutture di trasporto, ingegneria aeroportuale, opere edili per attività terziarie.
- **ADR Infrastrutture** per Costruzione e manutenzione di piste aeroportuali, esecuzione di pavimentazioni e sovrastrutture speciali, costruzione di edifici.

Il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma ISO 14001:2015 e conforme al Regolamento EMAS in:

- **Fiumicino Energia** per la produzione di energia elettrica e termica attraverso l'esercizio di un impianto di cogenerazione e annessa centrale convenzionale di riserva, alimentati a gas naturale.

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

- **ADR Security** for the provision of screening of departing and transit passengers and radioscopic screening of passengers' check-in baggage and hold baggage; design and provision of security training.
- **ADR Assistance** for the design and provision of assistance services to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) arriving and in transit at Fiumicino and Ciampino airports.

*The Quality Management System, according to UNI EN ISO 9001:2015, the Occupational Health and Safety Management System, according to ISO 45001:2018 and the Environmental Management System according to ISO 14001:2015 in:*

- **Airport Cleaning** for the design and provision of civil cleaning services for the entire airport grounds, buildings and terminals, baggage trolley collection, design and provision of

*landside street sweeping services at Fiumicino and Ciampino airports, and of mechanical weeding and sweeping services for airside roads and runways at Ciampino airport.*

- **ADR Engineering** for the development of transport studies and plans. Project management and project control. Planning, design, construction management, safety coordination during design and execution, geognostic, structural, topographical, transport infrastructure surveys, airport engineering, and building work for tertiary activities.
- **ADR Infrastructure** for construction and maintenance of airport runways, execution of special pavements and superstructures, construction of buildings

*The Environmental Management System, according to ISO 14001:2015 and conforms to the EMAS Regulation in:*

- **Fiumicino Energia** for the production of electrical and thermal energy through the operation of a cogeneration plant and an adjoining conventional backup power plant fuelled by natural gas.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018 in:

- **ADR Mobility** per la gestione e valorizzazione della sosta e dei parcheggi per passeggeri ed operatori aeroportuali negli aeroporti di Roma Fiumicino e Roma Ciampino.

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

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

*The Occupational Health and Safety Management System, according to ISO 45001:2018 in:*

- *ADR Mobility for the management and valorisation of parking and parking spaces for passengers and airport operators at Rome Fiumicino and Rome Ciampino airports.*

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

- *ADR Security for Activities of monitoring and control of hold baggage, monitoring of passenger and hand baggage security checks inside the Terminal, supervision of the functioning of the perimeter security systems of the Airport, management of disruptions and emergencies and communication within the scope of ADR Security functions, within the APOC Control Room of the ADR Group.*





## L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE

ADR'S  
COMMITMENT  
TO THE  
ENVIRONMENT



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

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

Già nel 2020 ADR aderisce al Global Compact dell'ONU, una delle maggiori piattaforme internazionali sulla sostenibilità, confermando anno dopo anno la propria presenza e partecipazione in qualità di membro fondatore. Ispirandosi agli SDGs (Sustainable Development Goals) e alle linee guida definite dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, Aeroporti di Roma ha redatto il proprio Piano di Sostenibilità,

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

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

*In 2020, ADR joined the UN Global Compact, one of the largest international platforms on sustainability, confirming its presence and participation as a founding member year after year.*

*Inspired by the SDGs (Sustainable Development Goals) and the guidelines defined by the United Nations General Assembly, Aeroporti di Roma has drawn up its own Sustainability Plan, through which it is tenaciously and steadfastly committed to planning, launching and implementing, in all areas of its activities, a series*



attraverso il quale si impegna tenacemente e con costanza a pianificare, avviare ed attuare, in tutte le aree della propria attività, una serie di numerosi ed ambiziosi progetti.

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

Il Piano di Sostenibilità di Aeroporti di Roma si articola in tre macroaree - Persone, Sviluppo e Ambiente - in una strategia di azione che coniuga in modo sinergico la salvaguardia ambientale, lo sviluppo locale e nazionale all'insegna dell'innovazione, e il costante dialogo con le comunità che fanno parte dell'ecosistema di ADR. Attraverso la propria partecipazione fattiva e il coinvolgimento attivo del territorio ADR promuove con regolarità iniziative culturali e di riqualifica e tutela ambientale, creando anche all'esterno consapevolezza sulle tematiche della sostenibilità. Inoltre, in una logica di

*of numerous and ambitious projects.*

*The Sustainability Plan is the main tool for the implementation of ADR's sustainability policy, which focuses on the transition towards sustainable development and makes it the focus of the Roman airport system.*

*The document is characterised by a strong commitment: it involves the entire management of Aeroporti di Roma, is shared with senior management and illustrated, in its guidelines, to the Board of Directors.*

*Aeroporti di Roma's Sustainability Plan is divided into three macro areas - People, Development and Environment - in an action strategy that synergistically combines environmental protection, local and national development under the banner of innovation, and constant dialogue with the communities that are part of ADR's ecosystem.*

*Through its active participation and involvement in the territory, ADR regularly promotes cultural and environmental redevelopment and protection initiatives, also creating external awareness on sustainability issues. Moreover, in a logic of continuous interaction with stakeholders, through periodic round tables with institutions, the company keeps the dialogue with communities alive and takes on their main needs, constantly renewing*

interazione continua con gli stakeholder, attraverso tavoli periodici con le istituzioni, l'azienda mantiene vivo il confronto con le comunità e ne recepisce le principali esigenze, rinnovando costantemente il proprio impegno ad agire a beneficio dei cittadini e del territorio.

I valori di sostenibilità e innovazione, centrali per ADR, sono alla base di una serie di progetti e partnership volte ad implementare soluzioni all'avanguardia e rispettose dell'ambiente: nei primi mesi del 2022 è stato siglato l'accordo tra Aeroporti di Roma e Gruppo Ferrovie dello Stato, per dare il via allo sviluppo di un'intermodalità sempre più integrata e sostenibile. Grande attenzione è rivolta alla ricerca ed allo sviluppo di combustibili sostenibili, tramite la partnership strategica siglata da ADR con Eni per l'implementazione e diffusione di combustibili sostenibili per l'aviazione e per la movimentazione a terra che permettono una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto ai carburanti fossili.

Al fine di favorire una rapida riduzione delle emissioni climalteranti e di raggiungere l'importante traguardo "Net Zero Carbon" al 2030, con 20 anni di anticipo rispetto agli obiettivi degli altri aeroporti europei, ADR sta portando avanti numerose iniziative e investimenti

*its commitment to act for the benefit of the people and the territory.*

*The values of sustainability and innovation, which are central to ADR, are at the basis of a series of projects and partnerships aimed at implementing cutting-edge and environmentally friendly solutions: in the early months of 2022 an agreement was signed between Aeroporti di Roma and Gruppo Ferrovie dello Stato, to kick-start the development of increasingly integrated and sustainable intermodality. Great attention is paid to the research and development of sustainable fuels, through the strategic partnership signed by ADR with Eni for the implementation and diffusion of sustainable fuels for aviation and ground handling, which allow a reduction in CO<sub>2</sub> emissions compared to fossil fuels.*

*In order to favour a rapid reduction in climate-altering emissions and to reach the important "Net Zero Carbon" goal by 2030, 20 years ahead of the objectives of other European airports, ADR is carrying out numerous initiatives and investments in the direction of gradually making Rome's airports independent of fossil fuels, thus developing the Smart Energy Airport concept of the future that maximises energy production from renewable sources while reducing both direct and indirect carbon emissions.*

nella direzione di rendere gradualmente gli scali capitolini indipendenti dalle fonti fossili, sviluppando così il concetto Smart Energy Airport del futuro che massimizza la produzione di energia da fonti rinnovabili riducendo le emissioni di carbonio sia dirette che indirette.

A marzo del 2021, gli scali di Fiumicino e Ciampino ottengono l'ACA Level 4+ Transition.

Si tratta del massimo riconoscimento emesso dall' "Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe (Airports Council International), un sistema di accreditamento che si basa su sei livelli (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition) e che ha l'obiettivo di monitorare e ridurre le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>. Gli scali gestiti da ADR sono stati i primi in Europa ed i terzi a livello mondiale ad ottenere questo importante riconoscimento nell'ambito della lotta al cambiamento climatico e della decarbonizzazione.

ADR inoltre, per favorire e accelerare la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> ha promosso il Patto per la Decarbonizzazione del settore del trasporto aereo, un osservatorio che raggruppa player industriali, stakeholder istituzionali, associazioni e rappresentanti del mondo accademico per definire gli strumenti indispensabili per procedere nel cammino della decarbonizzazione che riguardano

*In March 2021, Fiumicino and Ciampino airports were awarded the ACA Level 4+ Transition.*

*This is the highest award issued by the 'Airport Carbon Accreditation' (ACA) of ACI Europe (Airports Council International), an accreditation system based on six levels (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition) and aimed at monitoring and reducing direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions. The airports managed by ADR were the first in Europe and the third worldwide to obtain this important recognition in the fight against climate change and decarbonisation.*

*Moreover, ADR, in order to promote and accelerate the reduction of CO<sub>2</sub> emissions, has promoted the Pact for the Decarbonisation of the air transport sector, an observatory that brings together industrial players, institutional stakeholders, associations and representatives of the academic world to define the essential tools for proceeding along the path of decarbonisation, which concern the regulatory and technological aspects for the production of fuels and for the airport infrastructure and intermodality sector.*

*As a corollary to this, ADR has developed a coherent Green Financing policy: in November 2020, the first Green Bond worth 300 million euros was issued,*

gli aspetti normativi, tecnologici per la produzione di carburanti e per il settore delle infrastrutture aeroportuali e di intermodalità.

A corollario di ciò ADR ha sviluppato una coerente politica di Green Financing: a novembre del 2020 è stato emesso il primo Green Bond dal valore di 300 milioni di euro, che ha registrato una accoglienza estremamente favorevole da parte del mercato; nell'aprile del 2021, è stato collocato invece da ADR il primo SLB (Sustainability Linked Bond) con cedole direttamente correlate agli obiettivi di sostenibilità.

Si tratta di un sofisticato strumento di finanza sostenibile, innovativo e sfidante, che collega direttamente il costo del debito ai risultati di sostenibilità effettivamente raggiunti, in particolare l'emissione obbligazionaria è collegata ai KPI che riguardano le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>.

Altro tema centrale nella politica di sostenibilità di ADR è l'approccio circolare alla gestione delle proprie attività. Nel 2022 ADR ha recuperato la quasi totalità dei rifiuti prodotti grazie alla differenziazione ed al corretto conferimento.

Tali risultati sono stati conseguiti attivando un sistema di raccolta dei rifiuti prodotti nei terminal effettuato con modalità "porta a porta" con l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi.

*which was extremely well received by the market; in April 2021, the first SLB ("Sustainability Linked Bond") was placed by ADR with coupons directly linked to sustainability objectives.*

*This is a sophisticated, innovative and challenging sustainable finance instrument that directly links the cost of debt to the sustainability results actually achieved; in particular, the bond issue is linked to KPIs concerning direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions.*

*Another central theme in ADR's sustainability policy is the circular approach to managing its own activities. In 2022, ADR recovered almost all of the waste produced thanks to sorting and proper disposal.*

*These results have been achieved by activating a door-to-door waste collection system for waste produced in the terminals with the application of ad hoc pricing aimed at rewarding virtuous behaviour. Another fundamental element of environmental management is energy saving. ADR's continuous commitment to improving energy efficiency was confirmed, also in 2022, by the maintenance for both airports of the Energy Management System certification according to the updated ISO 50001:2018 standard, positioning ADR among the first to obtain certification according to the new 2018 standard.*

*In line with the consolidated focus on sustainability issues, environmental*

Un altro elemento fondamentale della gestione ambientale è il risparmio energetico. L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2022, dal mantenimento per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo l'aggiornamento della norma ISO 50001:2018, posizionando ADR tra i primi ad ottenere la certificazione secondo la nuova norma del 2018.

In linea con la consolidata attenzione verso le tematiche di sostenibilità la gestione ambientale ha fatto nel tempo importanti passi avanti. 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, rinnovata annualmente, è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza nell'ambito della sostenibilità, condivisa dai vertici, internamente diffusa tra i dipendenti ed esternamente, verso i principali stakeholder di ADR.

A supporto del Sistema di Gestione Ambientale ADR ha strutturato nel corso del tempo, un sistema di monitoraggio articolato su differenti livelli di controllo, basato su un ampio programma di controlli

*management has taken important steps forward over time. ADR has had its Environmental Management System certified according to the ISO 14001 Standard since 1999 for Fiumicino and since 2001 for Ciampino. This voluntary certification, renewed annually, is the result of a corporate path of self-assessment and awareness in the field of sustainability, shared by senior management, internally spread among employees and externally, towards ADR's main stakeholders.*

*In support of the Environmental Management System, ADR has structured over time a monitoring system articulated on different control levels, based on an extensive programme of first and second level controls on the way environmental issues are managed by third parties operating within the airport grounds.*

*The aim is to ensure the best environmental performance and compliance with the rules defined by ADR and the regulations in force.*

*In addition to this, anyone who manages operational activities in the airport, before starting to operate, must draw up a document, the Environmental Information Note, in which they describe how they intend to manage the environmental aspects related to their activities.*

*With specific reference to the mitigation and prevention of the environmental*

di primo e di secondo livello sulle modalità di gestione delle tematiche ambientali da parte dei soggetti terzi che operano all'interno del sedime aeroportuale. Lo scopo è quello di assicurare le migliori performance ambientali e il rispetto delle regole definite da ADR e dalla normativa vigente.

In aggiunta a ciò, chiunque gestisca attività operative in aeroporto, prima di iniziare ad operare, deve redigere un documento, la Nota Informativa Ambientale, nel quale descrive come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività.

Con specifico riferimento alla mitigazione ed alla prevenzione dell'impatto ambientale delle infrastrutture aeroportuali sugli ecosistemi circostanti ADR, ha elaborato e continua a sviluppare costantemente un Piano di Monitoraggio Ambientale che prevede la misurazione capillare ed analitica delle principali matrici ambientali.

Il monitoraggio contribuisce ad assicurare il rispetto rigoroso di tutti i parametri previsti dalla normativa di riferimento e contribuisce ad attivare le azioni necessarie per il miglioramento continuo dei processi, verificandone costantemente l'efficacia e valutando la necessità di ulteriori interventi.

*impact of airport infrastructures on the surrounding ecosystems, ADR has drawn up and continues to constantly develop an Environmental Monitoring Plan that provides for the capillary and analytical measurement of the main environmental matrices.*

*Monitoring contributes to ensuring strict compliance with all the parameters required by the reference regulations and helps to activate the actions necessary for the continuous improvement of processes, constantly verifying their effectiveness and assessing the need for further action.*

# RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

## AWARDS AND CERTIFICATIONS

**PLUGANDPLAY**

**FUTURE  
TRAVEL  
EXPERIENCE**



Il 2 giugno 2022, in occasione del Travel & Smart Cities EXPO Day di Plug and Play (PNP) tenutosi a Vienna, ADR ha ricevuto il "Plug and Play Corporate Innovation Award" come migliore Corporate partner a livello globale in ambito Travel&Hospitality, per l'impegno a promuovere le iniziative di open innovation e a costruire l'"aeroporto del futuro".

Nell'ambito dell'evento globale di PNP, che si è tenuto in Silicon Valley dal 14 al 16 giugno 2022, alla presenza di oltre 2.000 persone tra startup e corporate, ADR ha presentato il proprio modello di innovazione.

L'8 giugno 2022, in occasione del Future Travel Experience EXPO EMEA di Dublino, ADR ha ricevuto il premio "FTE Airport Transformation Power List" a livello EMEA, per aver sviluppato un modello operativo che favorisce la diffusione della cultura dell'innovazione in azienda, garantendo lo sviluppo di un network (airports for innovation) per guidare la collaborazione con startup e partner di open innovation, e individuando progetti di innovazione attraverso lo scouting delle best practices aziendali e delle nuove tecnologie abilitanti.

*On 2 June 2022, on the occasion of the Plug and Play (PNP) Travel & Smart Cities EXPO Day held in Vienna, ADR received the "Plug and Play Corporate Innovation Award" as the best global Corporate partner in Travel&Hospitality, for its commitment to promoting open innovation initiatives and building the "airport of the future".*

*As part of PNP's global event, which took place in Silicon Valley from 14 to 16 June 2022, in the presence of more than 2,000 start-ups and corporates, ADR presented its innovation model.*

*On 8 June 2022, at the Future Travel Experience EXPO EMEA in Dublin, ADR received the 'FTE Airport Transformation Power List' award at the EMEA level, for having developed an operating model that fosters the diffusion of a culture of innovation in the company, ensuring the development of a network ('airports for innovation') to drive collaboration with startups and open innovation partners, and identifying innovation projects through the scouting of company best practices and new enabling technologies.*

Inoltre, gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino sono i primi nell'Unione Europea e secondi al mondo ad aver ottenuto la prestigiosa certificazione "Public Health & Safety Readiness Accreditation" da parte di Airports Council International (ACI), l'associazione indipendente che rileva il gradimento dei passeggeri in oltre 350 aeroporti in tutto il mondo, per la gestione proattiva in tema di sicurezza e salute pubblica. La certificazione, frutto di una attenta istruttoria, è stata ottenuta anche grazie al rispetto delle misure stabilite nelle linee guida ACI Aviation Business Restart and Recovery e le raccomandazioni dell'ICAO Council Aviation Recovery Task Force.

Un altro importante riconoscimento è stato assegnato da Skytrax, un'organizzazione di ricerca sul trasporto aereo internazionale con sede nel Regno Unito che fornisce una classifica delle prestazioni e un benchmarking nel settore aereo e aeroportuale, ad Aeroporti di Roma. Il premio per il miglior staff aeroportuale (Best Airport staff in Europe) è stato conferito ad ADR per aver rispettato precisi parametri di cordialità ed efficienza del personale addetto all'assistenza al cliente.

*In addition, Fiumicino and Ciampino airports are the first in the European Union and second in the world to have obtained the prestigious "Public Health & Safety Readiness Accreditation" certification from Airports Council International (ACI), the independent association that surveys passenger satisfaction at more than 350 airports worldwide, for proactive management of public health and safety. The certification, the result of a careful investigation, was also obtained thanks to compliance with the measures set out in the ACI Aviation Business Restart and Recovery guidelines and the recommendations of the ICAO Council Aviation Recovery Task Force. Another important recognition was awarded by Skytrax, a UK-based international air transport research organisation that provides performance ranking and benchmarking in the aviation and airport sector, to Aeroporti di Roma.*

*The award for Best Airport Staff in Europe was given to ADR for meeting precise parameters of friendliness and efficiency of its customer service staff.*



# INDICATORI DI QUALITÀ

## QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall' ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane.

Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2022.

Le tabelle di seguito riportano:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano **il grado di soddisfazione dei passeggeri** (es. la percezione del servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano) oppure **il livello di servizio erogato** (es. tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero);

- nella seconda colonna l'elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella terza colonna è indicato **il livello di servizio** conseguito nell'anno 2022;
- nella quarta colonna è indicato il target per il 2023.

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

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

*The Service Charter presents quality indicators measuring the main characteristics of the service for 2022.*

*The tables below show:*

- *in the first column, indicators measuring the **degree of passenger satisfaction** (e.g. perception of the security control service for persons and hand luggage) or the **level of service provided** (e.g. waiting time on board for the first passenger to disembark);*

- *in the second column, the element by which the individual indicator is measured;*
- *the third column shows the **level of service** achieved in the year 2022;*
- *the fourth column shows the target for 2023.*

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

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	91,4%	90%
<i>Travel security</i>	<i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	92,9%	91%
<i>Personal and property safety</i>	<i>Overall perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	72,7%	75%
	<i>Overall flights' punctuality</i>	<i>percentage of punctual flights of total departing flights</i>		
Regolarità e puntualità del servizio	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	0,08‰	0,6‰
<i>Service regularity and punctuality</i>	<i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	<i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>		

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	15'45"	19'
	<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>		
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell' ultimo bagaglio nel 90% dei casi	21'09"	23'
	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>		
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	3'33"	4'
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>		

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

	<b>Indicatori</b> <i>Indicators</i>	<b>Unità di misura</b> <i>Unit of measurement</i>	<b>Performance 2022</b> <i>Performance 2022</i>	<b>Obiettivi 2023</b> <i>Target 2023</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>	90,8%	89%
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,2%	89%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,1%	90%
Comfort nella permanenza in aeroporto <i>Comfort while staying at the airport</i>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,2%	85%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,3%	90%

	<b>Indicatori</b> <i>Indicators</i>	<b>Unità di misura</b> <i>Unit of measurement</i>	<b>Performance 2022</b> <i>Performance 2022</i>	<b>Obiettivi 2023</b> <i>Target 2023</i>
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell' aerostazione <i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,0%	87%
Servizi aggiuntivi <i>Additional services</i>	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	85,8%	83%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	78,1%	80%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the bars opening hours and he opening hours of the airport</i>	percentuale voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree <i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	100%	99%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori ove presenti <i>Perception of the suitability of smoking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	68,0%	80%

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	percentuale passeggeri soddisfatti	72,3%	80%
<i>Perception of the availability/percentage quality/prices of shops and kiosk</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	75,5%	80%
<i>Perception of the availability/percentage 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	79,0%	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	88,6%
<i>Information services</i>	<i>Easy to use and up-to-date website</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	<i>86%</i>
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	percentuale passeggeri soddisfatti	92,5%
	<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	<i>92%</i>

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	percentuale passeggeri soddisfatti	94,0%	93%
<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	92,7%	91%
<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	91,5%	88%
<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	Percezione sul servizio biglietteria	percentuale passeggeri soddisfatti	83,6%
<i>Counter/gate services</i>	<i>Perception of the ticket service</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	<i>85%</i>
	Tempo di attesa al check-in	tempo di coda nel 90% dei casi	13'31"
	<i>Waiting time at the check-in</i>	<i>queue time in 90% of cases</i>	<i>17'</i>



	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
	Percezione del tempo di attesa al check-in	percentuale passeggeri soddisfatti	95,7%	93%
	<i>Perception of waiting time at check-in</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	tempo nel 90% dei casi	4'39"	6'30"
	<i>Waiting time at the security control</i>	<i>time in 90% of cases</i>		
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	percentuale passeggeri soddisfatti	93,7%	92%
	<i>Perception of waiting time at passport control</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	percentuale passeggeri soddisfatti	93,0%	90%
<i>Modal integration</i>	<i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	84,3%	85%
	<i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
	Efficienza dei servizi di assistenza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	6'37"	10'
	<i>Efficiency of assistance services</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'06"	15'
	<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>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</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	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'03"	4'30"
	<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>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
	Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'10"	8'
	<i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
	<i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023		Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>		<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%		Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	100%	99%
<i>Personal safety</i>	<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>				<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%					
	<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>							
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	99%	99%	Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	99%
<i>Information at the airport</i>	<i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>	<i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>			<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	<i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>		
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	99%	99%		Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,0%	0,02%
	<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information / instructions</i>			Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	percentuale PRM soddisfatti		
					<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	97%

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%
<i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%
<i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Aspetti relazionali e comportamentali	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%
<i>Relational and behavioural aspects</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%
<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		

IN QUESTO AEROPORTO  
 VOLO`  
 PRIMO AL MONDO  
 NELL' ANNO 1930  
 L' ELICOTTERO  
 COMPLETO FUNZIONALE  
 PROGETTATO  
 DALL' INGEGNERE  
 CORRADINO D' ASCANIO

COSTRUITO E COLLAUDATO  
 DALL' AERONAUTICA MILITARE  
 PILOTATO DAL MAGGIORE  
 MARINELLO NELLI  
 CONSEGUI' I PRIMATI  
 INTERNAZIONALI  
 DI DURATA ALTEZZA DISTANZA  
 NEI GIORNI 8 - 13 OTTOBRE 1930



# GUIDA ALL'AEROPORTO AIRPORT GUIDE

20  
23

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

Per maggiori informazioni si invita a contattare direttamente il servizio o consultare il sito ADR [www.adr.it](http://www.adr.it)

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

*For further information, please, contact the service directly or check the ADR website, [www.adr.it](http://www.adr.it)*



# INDICE

# INDEX

**50** **Vie d'accesso**  
Access routes

**51** **Mappa dell'aeroporto**  
Airport map

**52** **Collegamenti da e per l'aeroporto**  
Travel to and from the airport

**58** **Mappa del Terminal**  
Terminal maps

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

**70** **Servizi digitali ed e-commerce**  
Digital service and e-commerce

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

**74** **Punti ristoro**  
Restaurants/bars

**76** **Numeri utili**  
Useful numbers

**78** **Autonoleggi**  
Rent a car

**79** **Compagnie aeree**  
Airlines

**79** **Associazioni dei consumatori**  
Consumer Associations

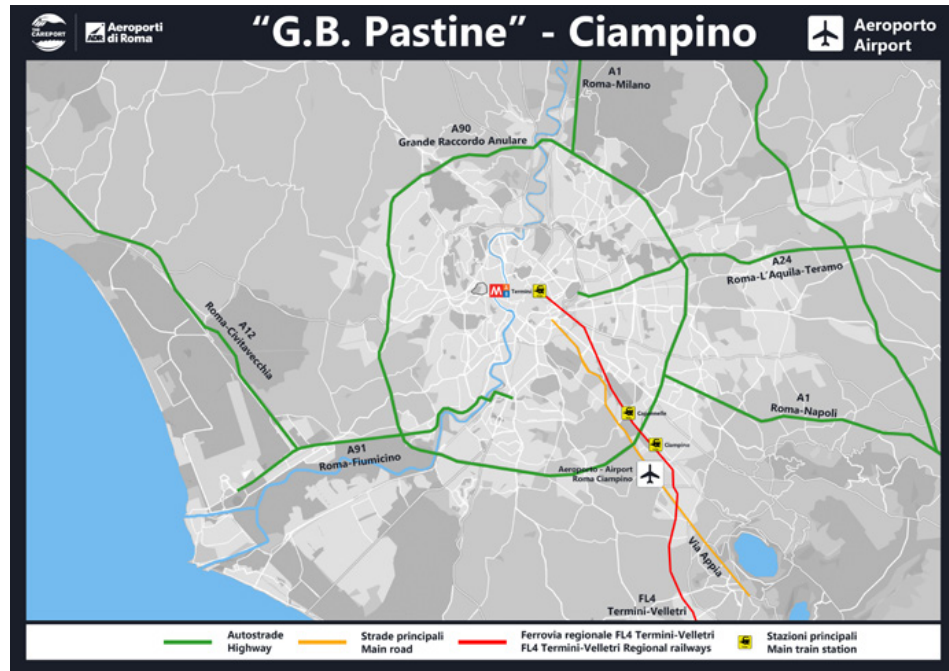
**82** **La comunicazione con il Cliente**  
Communication with the Customer

# VIE D'ACCESSO

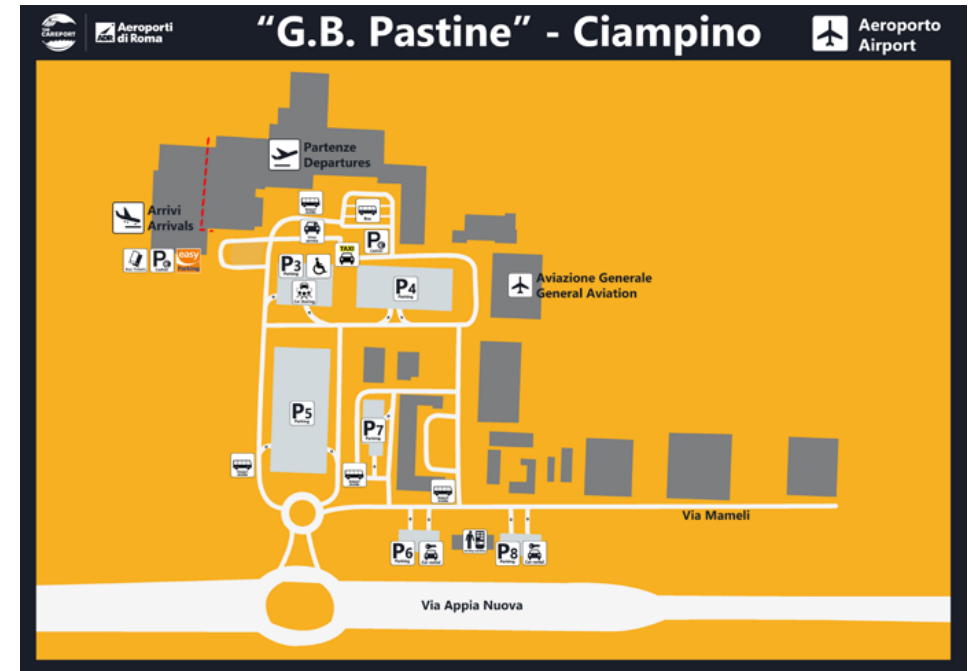
## ACCESS ROUTES

# MAPPA DELL'AEROPORTO

## AIRPORT MAP



A1= autostrada Milano-Napoli /  
Milan-Naples highway



# COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO

## TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

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

- Terminal partenze: aperto 24h
- Terminal Arrivi: aperto dalle ore 6:00 alle ore 24:00

L'aeroporto di Ciampino è situato sulla via Appia nuova, a soli 15 km dal centro di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete stradale. Per chi proviene da Roma: via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dall'aeroporto di Fiumicino: Autostrada Fiumicino/Roma - Grande Raccordo Anulare direzione via Appia nuova → via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dalle autostrade: uscita Roma Sud → Grande Raccordo Anulare → via Appia nuova direzione Castelli Romani. L'aeroporto G.B. Pastine è un vero e proprio city airport dedicato principalmente al traffico low cost, al traffico merci dei corrieri espresso e al traffico privato dell'Aviazione Generale. Si accede in aeroporto, vicino ai terminal, attraverso una "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) - riservata ai taxi, agli NCC, ai bus e ai veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine.

La zona è controllata da un sistema automatico di rilevamento elettronico.

*The Ciampino airport service hours are the following:*

- *Departures: open 24h*
- *Arrivals: open from 6:00 am to 12:00 pm*

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

*Access to the airport, near the terminal, is through a "Controlled Traffic Zone" (ZTL) - reserved for taxis, for NCC, buses and authorized Police Vehicles.*

*The area is controlled by an automatic electronic detection system.*

## TAXI

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

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

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

<https://romamobilita.it/it/muoversia-roma/muoversi-taxi>

## TAXI

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

- *from Fiumicino airport to Ciampino airport and vice versa: € 52.00;*
- *from inside of the Aureliane Walls to Ciampino airport and vice versa: € 31.00;*
- *from Tiburtina railway station to Ciampino airport and vice versa: € 36.00;*
- *from Ostiense railway station to Ciampino airport and vice versa: € 31.00.*

*Taximeter cost applies for other destinations within the Rome Municipal area.*

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

*For further information:*

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

## TRENO

Collegamento ferroviario da Roma Termini a Ciampino dalle 5:28 alle 22:42 con un tempo di percorrenza medio di 15 minuti. Dalla stazione di Ciampino si raggiunge l'aeroporto con un collegamento via bus (frequenza di 30 minuti e un tempo di percorrenza medio di 10 minuti). Per informazioni: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## AUTONOLEGGIO

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

## CAR SHARING

Presso il parcheggio P5 sono disponibili 22 stalli riservati al servizio. Tramite le APP Enjoy e ShareNow è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio. L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

## TRAIN

*Railway connection from Roma Termini station to Ciampino station, from 5:28 am to 10:42 pm with average journey time of 15 minutes. From Ciampino station, the airport can be reached by bus (every 30 minutes, with an average journey time of 10 minutes). For further information: <https://www.trenitalia.com/en.html>*

## CAR RENTAL

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

## CAR SHARING

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

## AUTOBUS

ATRAL  
Ciampino Stazione Ferroviaria - Ciampino aeroporto.  
<https://www.atral-lazio.com/#ciampino>

ROME AIRPORT BUS  
[www.romeairportbus.com](http://www.romeairportbus.com)  
06.7130531 - 06.71305377  
Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

SIT BUS SHUTTLE  
[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)  
Ciampino aeroporto - Roma centro

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

ATAC  
[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)  
+39 06.46951

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

## BUSES

ATRAL  
Ciampino Railway Station - Ciampino airport  
<https://www.atral-lazio.com/#ciampino>

ROME AIRPORT BUS  
[www.romeairportbus.com](http://www.romeairportbus.com)  
06.7130531 - 06.71305377  
Termini Railway Station - Ciampino airport

SIT BUS SHUTTLE  
[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)  
Ciampino airport - Rome city centre

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

ATAC  
[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)  
+39 06.46951

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

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

## CIAMPINO AIRLINK

Ciampino Airlink è la nuova modalità di servizio treno + bus che collega direttamente l'aeroporto internazionale di Ciampino G.B. Pastine con la stazione di Roma Termini, l'area dei Castelli Romani (linee FL4 Velletri, Albano, Frascati), e del Sud del Lazio (linea FL6 per Cassino).

<https://www.trenitalia.com/it/treni/regionali/lazio/ciampino-airlink.html>

## NOLEGGIO CON CONDUCENTE

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

Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

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

## CIAMPINO AIRLINK

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

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

## RENTAL WITH DRIVER

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

*Service must be requested in advance.*

## PARCHEGGI

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

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

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

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

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

## CAR PARKS

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

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

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

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

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





# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

## GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

### ORARIO DI APERTURA TERMINAL

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio: PARTENZE: aperto 24h.

### BANCO INFORMAZIONI

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

Si possono trovare, anche, informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aeromobili, sulla normativa

### TERMINAL OPENING HOURS

*Terminal services are the following:  
DEPARTURES: open 24h.*

### INFORMATION DESK

*The information desk is located in the departures area.*

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

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

*You can also find information on the aircraft security control system, national legislation on strikes in the air*

nazionale in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo, suggerimenti di varia natura e i recapiti delle Direzioni Aeroportuali dell'ENAC.

### TEMPI PER CHI PARTE

In ogni caso (check-in tradizionale, web check-in, bagaglio da spedire o solo bagaglio a mano), è consigliabile arrivare due ore prima della partenza sia per i voli nazionali, sia per i voli internazionali. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ad anni 14 potranno fruire dei varchi elettronici.

### USCITE D'IMBARCO

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

### DOCUMENTI

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

*transport sector, tips of various kinds and the contact details of ENAC's Airport Directorates.*

### TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

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

### GATES

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

### DOCUMENTS

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

## 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, Croazia, 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.

## BAGAGLI

Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto. Inoltre, i passeggeri non devono mai separarsi dal proprio bagaglio.

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

## SCHENGEN AREA COUNTRIES

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

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

## LUGGAGE

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

## LIQUIDI/FLUIDI

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

I prodotti dovranno essere custoditi in contenitori della capacità massima di 100 ml, alloggiati all'interno di una bustina del volume massimo di un litro, trasparente e richiudibile.

Questa dovrà essere presentata ai controlli sicurezza separata dal bagaglio a mano. Inoltre, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati nei duty free di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (STEB-security tamper-evident bag), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

## LIQUIDS/FLUIDS

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

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

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

## BAGAGLI A MANO

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

## BAGAGLI DA STIVA

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

## HAND LUGGAGE

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

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

## HOLD LUGGAGE

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

## AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

## ASSISTENZA PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza del volo. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dal Punto di accoglienza PRM presidiato dal personale ADR Assistance, presente nella hall partenze.

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

## CUSTOMS AND VAT REFUND

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

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

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

*Always arrive in the airport well in advance, at least 2 hours before expected flight departure. It is important for the passenger to have enough time to be accompanied inside the airport without having to rush or worry. The assistance service can be activated directly from ADR Assistance hospitality point for disabled or reduced mobility passengers in the departures area. This is manned by ADR Assistance personnel.*

For further information check the website [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## PROGETTO AUTISMO

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

Sul sito [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it) è possibile scaricare la brochure informativa.

## AUTISM PROJECT

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

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

*An information brochure can be downloaded at [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)*

## PERCORSO E MAPPE TATTILI PER NON VEDENTI

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

## CARE TO FLY

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

Si prenota chiamando il call center al numero: 06.65079090.

## ROUTE AND TACTILE MAPS FOR BLIND PEOPLE

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

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

## CARE TO FLY

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



## PRONTO SOCCORSO ADR

Il Pronto Soccorso Aeroporti di Roma, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ha il compito di provvedere alla gestione medico-sanitaria delle emergenze e di fornire assistenza medica alla popolazione aeroportuale. In caso di necessità chiamare il numero: 06.6595 9350.

## ANIMALI

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

## SERVIZIO DI TELEFONIA

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

## FIRST AID ADR

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

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

## ANIMALS

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

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

## TELEPHONE SERVICES

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

## SPORTELLO BANCOMAT

All'interno del Terminal sono disponibili sei sportelli bancomat.

## CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

## AREE FUMATORI

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

## ALTRI SERVIZI

Sono presenti quattro snack bar, un ristorante (area partenze), una cioccolateria e una pizzeria (area Schengen) e distributori di bibite/snack.

## ATM

*Six ATMs are available in the Terminal.*

## LUGGAGE TROLLEYS

*The luggage trolley service is free.*

## SMOKING AREAS

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

## OTHER SERVICES

*There are four snack bars, a restaurant (departures area), an ice-cream parlour and pizzeria (Schengen area) and soft drink/snack retailers.*

# SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE

## DIGITAL AND E-COMMERCE SERVICES

### INTERNET WI-FI

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

- Free Wi-Fi super veloce accessibile installando l'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download
- Free Wi-Fi veloce fruibile senza l'installazione dell'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download

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

### INTERNET WI-FI

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

*To make access simply select "Airport Free Wi-Fi" and after opening the welcome page, two types of Free Wi-Fi can be selected:*

- *Free Wi-Fi super fast accessible by installing the official free App of Aeroporti di Roma "Rome Airports" which allows you to reach the maximum download speed*
- *Free Wi-Fi fast which can be used without installing the official App of Aeroporti di Roma "Rome Airports" which allows you to reach the maximum download speed*

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

### POSTAZIONE DI RICARICA

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

### FAST TRACK

Il canale dedicato Fast Track permette al passeggero un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza. Il servizio è acquistabile online collegandosi a [www.romeairports.com/ciampino\\_it](http://www.romeairports.com/ciampino_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 on line.

### CHARGING STATION

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

### FAST TRACK

*The dedicated Fast Track channel allows passengers easier, faster access through the security areas. The service can be purchased online by going to [www.romeairports.com/ciampino\\_it](http://www.romeairports.com/ciampino_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.*

## INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

### GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

#### ORARIO DI APERTURA DEL TERMINAL

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

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

#### RITIRO BAGAGLI

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

#### ASSISTENZA BAGAGLI

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

#### TERMINAL OPENING HOURS

*Terminal services are the following:*

*ARRIVALS: from 6:00 am to 12:00 am.*

#### LUGGAGE CLAIM

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

#### LUGGAGE ASSISTANCE

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

#### CONTROLLO PASSAPORTI

Dopo il controllo di sicurezza, si accede subito alla sala imbarchi, dove si effettua il controllo passaporti per i passeggeri diretti nei Paesi extra-Schengen. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni potranno fruire dei varchi elettronici. [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

#### CONTROLLO DOGANALE

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

#### PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

#### PASSPORT CONTROL

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

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

#### CUSTOMS CHECKS

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

#### TOURIST INFORMATION POINT

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

## PUNTI RISTORO

### RESTAURANTS / BARS

#### Partenze / Departures

#### Orario / Time

#### Particolarità\* / Particularities

Bakery "Panella" (Landside)

4:00 - 21:00



Fast food "McDonald's" (Landside)

7:00 - 22:00



Bar/ street food/ healthy "Lavazza  
Caio Casa Maioli Just Poke" (Airside)

4:30 - 22:00

#### Arrivi / Arrivals

#### Orario / Time

#### Particolarità\* / Particularities

Bar / snack

7:30 - 15:30



\* Senza glutine / *Gluten free*





# NUMERI UTILI

## USEFUL NUMBERS

### CENTRALINO AEROPORTO (ADR)

AIRPORT OPERATOR  
06.65951 / (24h)

### ENAC-DIREZIONE AEROPORTUALE

ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY  
AIRPORT SUPERINTENDET  
06.79348322 (8:30 / 16:00)

### INFORMAZIONI SUI VOLI (ADR)

FLIGHT INFORMATION  
06.65959515 (5:00 / 23:00)  
06.65951 (24h)

### ASSISTENZA BAGAGLI

LOST & FOUND  
CONSULTA S.P.A.  
06.65959226  
(in concomitanza con l'arrivo dei voli)  
*(in conjunction with the flight arrivals)*

AVIATION SERVICES S.P.A.  
06 83394444  
infobag@as-airport.it  
(in concomitanza con l'arrivo dei voli)  
*(in conjunction with the flight arrivals)*

### CARABINIERI

06.65959215 (24h)  
06.79340100 (24h)

### AGENZIA DELLE DOGANE - RELAZIONI ESTERNE

CUSTOMS - EXTERNAL RELATIONS  
06.65959544 (24h)

### GUARDIA DI FINANZA

06.79494340 (24h)

### POLIZIA DI FRONTIERA AEREA

POLICE  
06.65959444 (24h)

### VIGILI DEL FUOCO

FIRE BRIGADE  
06.65959999 (24h)

### UFFICIO OGGETTI SMARRITI

LOST PROPERTY OFFICE  
06.65959327  
[oggettirinvenuticia@adrsecurity.it](mailto:oggettirinvenuticia@adrsecurity.it)

È possibile recarsi al Banco Informazioni dal lunedì alla domenica, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00.

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

*You can go to the Information Desk from Monday to Sunday, from 9 a.m. to 1 p.m. and from 3 p.m. to 8 p.m. The retention of objects lost in a public area has a duration of one year at the airport, according to the rules of the Civil Code.*

### PRONTO SOCCORSO

FIRST AID  
06.65959350 (24 h)

### INFORMAZIONI FERROVIARIE

RAILWAY INFORMATION

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

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

### SALA OPERATIVA PARCHEGGI EASY PARKING

EASY PARKING INFORMATION  
06.65953558 (24h)  
06.65959411

## AUTONOLEGGI

### RENT A CAR

**AUTOVIA**  
06.79341415

**AVIS - BUDGET - MAGGIORE**  
06.79340195

**EUROPCAR**  
06.79340387

**HERTZ - THRIFTY - DOLLAR**  
06.79340616/095

**KARYM RENT**  
06.65959633

**DRIVALIA**  
06.79340802  
06.79340718

**LOCAUTO - ENTERPRISE  
NATIONAL - ALAMO**  
06.65959475

**SICILY BY CAR - AUTOEUROPA**  
06.79340689

**SIXT**  
06.65959660/1/2

## COMPAGNIE AEREE

### AIRLINES

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

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

## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

### CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

**ACU**  
02.6615411

**ADOC**  
06.45420928

**ALTROCONSUMO**  
02.668901

**ASSOUTENTI**  
06.6833617

**ADICONSUM**  
06.4417021

**ADUSBEF**  
06.4818632/3

**ASSOCONSUM**  
06.97611916/935

## ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

895.5698765

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

*(Call charges exclusive of VAT landline calls: € 0,15 - mobile calls: rates according to calling plan).*

## CITTADINANZATTIVA

06.367181

## CODICI

06.55301808

## CODACONS

892.007

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

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

## CONFCONSUMATORI

0521.231846

## CTCU

0471.975597

## FEDERCONSUMATORI

06.42020759-55-63

## CASA DEL CONSUMATORE

02.76316809

## LEGA CONSUMATORI

02.48303659

## MOVIMENTO CONSUMATORI

06.4880053

## MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

06.4881891

## UNIONE DIFESA DEL CONSUMATORE

06.77250783

## UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239

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

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

# LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

## COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

Potete inviare le vostre comunicazioni:

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

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

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

*You can send your messages:*

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

*Anonymous messages will not be taken into consideration. Informative ex. Article 13 GDPR (EU Reg. 2016/679): the data provided will be processed by Aeroporti di Roma, data controller, in compliance with the GDPR for the sole purposes of responding to the request received. The data subject may exercise his/her rights under Articles 15-22 of the GDPR by contacting the Data Protection Officer at [dpo@adr.it](mailto:dpo@adr.it). Full information is available at <https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/pax-cia-ciampino>.*

*ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken.*

*Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries, it could be necessary a longer response time because it will be analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome.*



# ROME FCO L'AEROPORTO STELLATO



QUALITÀ



SOSTENIBILITÀ



INNOVAZIONE

