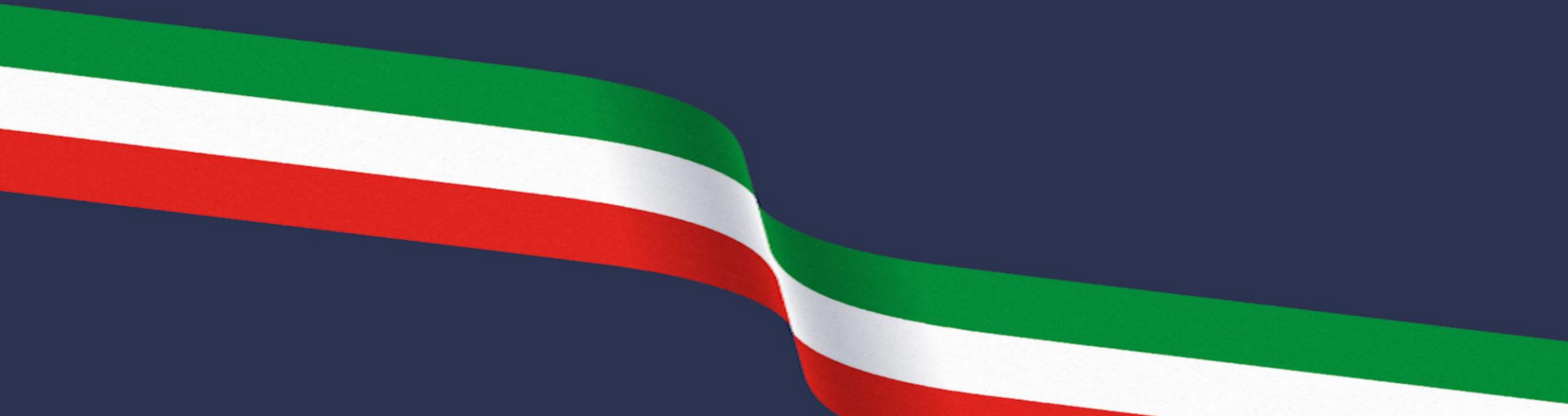


AEROITALIA

Carta dei Servizi 2026

Service Chart 2026





INTRODUZIONE / INTRODUCTION

Gentili Passeggeri,

AEROITALIA ha realizzato la Carta dei Servizi 2026 con l'obiettivo di offrire ai propri passeggeri informazioni chiare e trasparenti sui servizi disponibili e sugli standard di qualità che la Compagnia si impegna a garantire. Questo documento è pensato per aiutarvi a conoscere meglio Aeroitalia e tutto ciò che mette a vostra disposizione per accompagnarvi nelle diverse fasi del viaggio.

All'interno della Carta dei Servizi troverete una panoramica dei principali servizi offerti, informazioni utili sulla sicurezza, indicazioni sui diritti dei passeggeri e una sezione dedicata a chi necessita di assistenza speciale, come i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. L'obiettivo è rendere l'esperienza di viaggio sempre più semplice, accessibile e attenta alle diverse esigenze dei viaggiatori.

Questo strumento vuole rappresentare, inoltre, in maniera formale il nostro impegno nei confronti dei passeggeri a migliorare costantemente i nostri servizi offerti.

Il documento è redatto in conformità alle Circolari GEN06 e GEN02B, e alle linee guida stabilite dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), e si ispira ai principi di trasparenza, equità e continuità del servizio, promuovendo allo stesso tempo un dialogo aperto con i passeggeri per migliorare costantemente la qualità delle attività svolte.

La Carta dei Servizi è disponibile, in lingua italiana e inglese, per la consultazione e il download sul sito ufficiale di Aeroitalia.

Dear Passengers,

AEROITALIA has adopted the 2026 Service Chart in order to provide passengers with clear and transparent information regarding the services offered and the quality standards that the Company undertakes to ensure. The document is intended to inform passengers about the services provided by Aeroitalia during the various phases of the travel experience, including booking, airport procedures, the flight itself, and post-travel assistance.

The Service Chart provides an overview of the principal services offered by the Company, information relating to safety and operational standards, guidance regarding passenger rights, and a dedicated section for passengers requiring special assistance, including Passengers with Reduced Mobility (PRM) and passengers with disabilities.

Through this document, Aeroitalia formally reaffirms its commitment to continuously improving the quality, efficiency, and accessibility of the services provided to passengers.

The Service Chart has been prepared in accordance with the Circulars GEN06 and GEN02B as well as the guidelines issued by the Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), and is based on the principles of transparency, fairness, continuity of service, and accessibility. Aeroitalia also promotes constructive dialogue with passengers with the aim of continuously improving the quality of its services.

The Service Charter is available in Italian and English and may be consulted and downloaded from the official Aeroitalia website.





Chi siamo

AEROITALIA è una delle principali compagnie aeree **italiane**. Dal nostro primo volo nel 2022, ci impegniamo per offrire un'esperienza di viaggio eccezionale a tutti i nostri passeggeri.

Siamo orgogliosi di servire **diverse destinazioni fra Italia e Europa**, e siamo riconosciuti per la nostra attenzione verso il cliente e l'ampia offerta di servizi che mettiamo a disposizione dei viaggiatori.

La nostra squadra è formata da professionisti altamente qualificati e dedicati, che lavorano instancabilmente per garantire che il vostro viaggio con noi sia il più confortevole e piacevole possibile.

Company profile

AEROITALIA is one of **Italy's** leading airlines. Since operating its first flight in 2022, the Company has been committed to providing passengers with a high-quality travel experience.

Aeroitalia currently operates a **network of destinations across Italy and Europe** and is recognised for its passenger-focused approach and for the range of services offered to travellers.

The Company relies on a team of qualified and experienced professionals who ensure that all operations are conducted in accordance with the highest standards of safety, operational reliability, and customer service.





AEROITALIA è in possesso delle certificazioni Europee previste dalla regolamentazione EASA (European Aviation Safety Agency), rilasciate dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), per le operazioni del trasporto aereo commerciale, al fine di assicurare gli standard di sicurezza previsti.

- **Certificazione COA** (IT.AOC.0197)
Certifica l'organizzazione per la gestione delle OPERAZIONI DI VOLO dei propri aeroplani.
- **Certificazione CAMO** (IT.MG.0197)
Certifica l'organizzazione per la gestione dell'AERONAVIGABILITA' CONTINUA dei propri aeroplani.
- **Certificazione AMO** (IT.145.0423)
Certifica l'organizzazione per la gestione della MANUTENZIONE sui propri aeroplani.
- **Certificazione ATO** (IT.ATO.0108)
Certifica l'organizzazione per la gestione dell'ADDESTRAMENTO teorico e pratico per il conseguimento di licenze professionali dei piloti e degli assistenti di volo.
- **Autorizzazione Autoproduzione** sull'Aeroporto di Roma Fiumicino
Autorizza l'organizzazione a prestare assistenza in autoproduzione alle proprie operazioni sullo scalo di Roma Fiumicino, erogando assistenza ai passeggeri, ai bagagli e agli aeromobili della flotta.

AEROITALIA holds the European certifications required under the regulatory framework of the European Union Aviation Safety Agency (EASA), issued by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC), authorizing the Company to conduct commercial air transport operations in compliance with the applicable European aviation safety regulations.

- **AOC** – Air Operator Certificate (IT.AOC.0197)
Certifies the organization for the management and conduct of FLIGHT OPERATIONS with its aircraft.
- **CAMO** – Continuing Airworthiness Management Organisation (IT.MG.0197)
Certifies the organization responsible for the management of the CONTINUING AIRWORTHINESS of the Company's aircraft.
- **AMO** – Approved Maintenance Organisation (IT.145.0423)
Certifies the organization responsible for the MAINTENANCE management and execution on the Company's aircraft.
- **ATO** – Approved Training Organisation (IT.ATO.0108)
Certifies the organization responsible for the provision of theoretical and practical TRAINING required for the issuance of professional licences for pilots and cabin crew.
- **Self-Handling Authorization** at Rome Fiumicino Airport
Authorises the Company to provide self-handling services for its operations at Rome Fiumicino Airport, including passenger assistance, baggage handling, and aircraft ground services for its fleet.





AEROITALIA ha conseguito nel 2024 la certificazione iniziale IOSA rilasciata dalla International Air Transport Association (IATA).

Il programma IATA Operational Safety Audit (IOSA) è uno standard internazionale di valutazione della sicurezza operativa delle compagnie aeree sviluppato dalla International Air Transport Association (IATA). Si tratta di un sistema di audit riconosciuto a livello globale che verifica se un operatore aereo rispetta una serie di requisiti e procedure finalizzate a garantire elevati livelli di sicurezza nelle operazioni di volo.

L'audit IOSA analizza in modo approfondito i processi organizzativi e operativi della compagnia aerea, prendendo in esame ambiti fondamentali come le operazioni di volo, la manutenzione degli aeromobili, l'addestramento degli equipaggi, le operazioni di cabina, le attività di assistenza a terra e i sistemi di gestione della sicurezza e qualità.

L'obiettivo è assicurare che tutte queste attività siano svolte secondo standard internazionali uniformi e che l'operatore disponga di procedure efficaci per la gestione e il controllo dei rischi connessi con le proprie operazioni.

L'adesione al programma IOSA è oggi considerata un indicatore significativo dell'affidabilità operativa di una compagnia aerea e della sua attenzione alla sicurezza. Per molti vettori, tra cui **AEROITALIA**, il conseguimento di questa certificazione rappresenta quindi un passo importante nel percorso di consolidamento e sviluppo delle proprie attività nel mercato internazionale del trasporto aereo.

AEROITALIA ha rinnovato positivamente la propria certificazione IOSA, valida fino a luglio 2027.

In 2024, **AEROITALIA** successfully obtained its initial IOSA certification, issued by the International Air Transport Association (IATA).

The IATA Operational Safety Audit (IOSA) is an internationally recognised evaluation system designed to assess the operational safety of airlines. The programme verifies whether an air operator complies with a comprehensive set of standards and procedures aimed at ensuring the highest levels of operational safety.

The IOSA audit provides an in-depth review of an airline's organisational and operational processes, covering key areas such as flight operations, aircraft maintenance, crew training, cabin operations, ground handling activities, and safety and quality management systems.

The objective of the programme is to ensure that these activities are conducted in accordance with internationally recognised standards and that operators maintain effective systems for identifying, managing, and controlling operational risks.

Participation in the IOSA programme is widely considered a key indicator of an airline's operational reliability and its commitment to safety. For many carriers, including **AEROITALIA**, obtaining this certification represents an important milestone in the development and consolidation of their presence in the international air transport market.

AEROITALIA has successfully renewed its IOSA certification, which is valid until July 2027.





Pietre Miliari / Key Milestones

Il 22 aprile 2022 **AEROITALIA** ha ottenuto il Certificato di Operatore Aereo n° IT.AOC.0197 e la Licenza di Esercizio n° I-L 530 da parte dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), dopo aver ricevuto il suo primo Boeing 737-800 (9H-CRI).

Il 1° maggio 2022 Aeroitalia ha avviato le operazioni charter e il 9 luglio 2022 sono iniziati i voli di linea dall'Aeroporto di Forlì.

Da gennaio 2023 Aeroitalia si è aggiudicata la gara per i servizi in regime di continuità territoriale per le rotte della Sardegna da Olbia e Alghero verso Aeroporto di Milano Linate e Aeroporto di Roma Fiumicino. Le operazioni da Olbia sono iniziate nel febbraio 2023.

Il 12 gennaio 2024 Aeroitalia ha ottenuto la certificazione n° IT.145.0423 come organizzazione di manutenzione approvata Part-145.

Nel febbraio 2024 la Compagnia ha conseguito anche la certificazione IOSA, e da allora è inserita nel registro degli operatori certificati IATA.

Dal 27 ottobre 2024 Aeroitalia ha inoltre avviato i voli in continuità territoriale da Cagliari verso Aeroporto di Milano Linate e Aeroporto di Roma Fiumicino.

A maggio 2025 Aeroitalia ha avviato la sua Aviation Academy, e il 27 ottobre 2025 ha ottenuto da ENAC la certificazione n° IT.ATO.0108 come Approved Training Organisation (ATO).

Dal 30 gennaio 2026 Aeroitalia ha inoltre conseguito l'autorizzazione ENAC ai servizi in autoproduzione, limitatamente all'assistenza passeggeri, bagagli e ai propri aeroplani in transito presso l'Aeroporto di Roma Fiumicino.

Dalla certificazione come operatore aereo, Aeroitalia ha progressivamente ampliato la propria flotta, che oggi conta complessivamente 1 Boeing 737-700, 10 Boeing 737-800 e 2 ATR 72-600.

On 22 April 2022, **AEROITALIA** obtained Air Operator Certificate No. IT.AOC.0197 and Operating Licence No. I-L 530 issued by Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, following the delivery of its first aircraft, a Boeing 737-800 (registration 9H-CRI).

On 1 May 2022, the Company commenced charter flight operations, while scheduled services began on 9 July 2022 from Forlì Airport.

From January 2023, Aeroitalia was awarded the public tender for territorial continuity services connecting Olbia and Alghero with Milan Linate Airport and Leonardo da Vinci-Fiumicino Airport. Operations from Olbia commenced in February 2023.

On 12 January 2024, Aeroitalia obtained Certification No. IT.145.0423 as a Part-145 Approved Maintenance Organisation.

In February 2024, the Company also obtained IOSA certification and was subsequently included in the IATA registry of IOSA-certified operators.

From 27 October 2024, Aeroitalia commenced territorial continuity services from Cagliari to Milan Linate Airport and Rome Fiumicino Airport.

In May 2025, the Company launched the Aeroitalia Aviation Academy, and on 27 October 2025 it obtained Certification No. IT.ATO.0108 from ENAC as an Approved Training Organisation.

From 30 January 2026, Aeroitalia obtained ENAC authorization to provide self-handling services, limited to passenger assistance, baggage handling, and services for its own aircraft in transit at Rome Fiumicino Airport.

Since obtaining its Air Operator Certificate, Aeroitalia has progressively expanded its fleet, which currently consists of 1 Boeing 737-700, 10 Boeing 737-800 and 2 ATR 72-600 aircraft.





Oggi **AEROITALIA** collega diverse regioni italiane con rotte dirette pensate per la mobilità del paese garantendo collegamenti essenziali da e per Cagliari, Olbia, Catania, Palermo, Comiso e Foggia verso le principali città italiane.

La Compagnia ha inoltre ampliato il proprio network con nuove rotte che collegano Roma a diverse destinazioni nazionali e internazionali, operando anche con aeromobili in noleggio da altri operatori partner europei. Roma costituisce la destinazione principale e l'hub centrale della rete, con un'offerta di collegamenti destinata a crescere significativamente anche attraverso accordi globali di interline con partner strategici.

Durante la Summer 2026 Aeroitalia opererà un network di 33 rotte domestiche e 7 internazionali, con una presenza operativa a Roma, Milano e su collegamenti by-pass al servizio dei territori.

Nel febbraio 2025 Aeroitalia è stata premiata come Best Regional Airline in Italy dalla Pacific Area Travel Writers Association (PATWA) durante la fiera internazionale del turismo ITB Berlin a Berlino.

Il 4 marzo 2026 Aeroitalia ha presentato la sua nuova livrea, segnando l'avvio ufficiale del processo di rebranding della compagnia. Il primo aeromobile a essere stato dipinto con la nuova colorazione è il Boeing 737-700 immatricolato 9H-SIL.

Summer 2026: 33 rotte domestiche e 7 internazionali. Roma hub centrale.

Febbraio 2025: premiata Best Regional Airline in Italy dalla PATWA (ITB Berlin).

Today **AEROITALIA** connects several Italian regions through direct routes designed to support national mobility, ensuring essential connectivity between Cagliari, Olbia, Catania, Palermo, Comiso, and Foggia and the principal Italian cities.

The Company has also expanded its network with new routes connecting Rome to several domestic and international destinations, including operations performed with aircraft leased from European partner operators. Rome represents the Company's primary hub, and the network is expected to expand further, including through interline agreements with international partner airlines.

During the Summer 2026 season, Aeroitalia will operate 33 domestic routes and 7 international routes, with an operational presence in Rome, Milan, and on bypass routes serving regional territories.

In February 2025, Aeroitalia was awarded "Best Regional Airline in Italy" by the Pacific Area Travel Writers Association during the international tourism fair ITB Berlin in Berlin.

On 4 March 2026, Aeroitalia unveiled its new aircraft livery, marking the official launch of the Company's rebranding programme. The first aircraft painted in the new colours was the Boeing 737-700 registered 9H-SIL.

Summer 2026: 33 domestic and 7 international routes. Rome is the central hub.

February 2025: awarded Best Regional Airline in Italy by PATWA (ITB Berlin).



LA NOSTRA FLOTTA

OUR FLEET

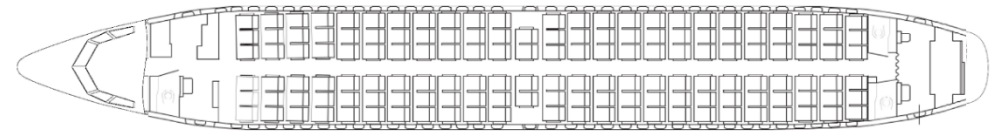




La nostra Flotta / Our Fleet

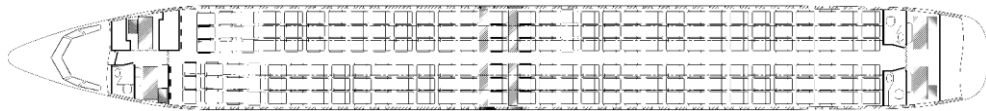
Boeing 737-700 / Boeing 737-700

Aeroplani in flotta	1	Aircraft in Fleet	1
Marche	9H-SIL	Registration	9H-SIL
Età media	17 anni	Average Age	17 years
Lunghezza	110 ft 4 in (33,63 m)	Length	110 ft 4 in (33,63 m)
Apertura alare	117 ft 5 in (35,79 m)	Wingspan	117 ft 5 in (35,79 m)
Diametro fusoliera	12 ft 4 in (3,76 m)	Fuselage Diameter	12 ft 4 in (3,76 m)
Altezza	41 ft 3 in (12,57 m)	Height	41 ft 3 in (12,57 m)
Peso max al decollo	67.999 kg	Maximum Take-Off Weight	67.999 kg
Autonomia	3.365 nm (6.230 km)	Range	3.365 nm (6.230 km)
Tangenza	41.000 ft	Service Ceiling	41.000 ft
Posti a sedere	148	Seating Capacity	148
Pitch dei sedili	29 in (73,66 cm)	Seat Pitch	29 in (73,66 cm)
Motore tipo	CFM56-7B	Engine Type	CFM56-7B
Propulsione tipo	Turboventola	Engine Configuration	Turbofan
Rumore laterale a piena potenza	91,7 EPNdB	Lateral Noise at Full Power	91,7 EPNdB
Rumore all'avvicinamento	95,6 EPNdB	Approach Noise	95,6 EPNdB
Rumore al sorvolo	84,0 EPNdB	Flyover Noise	84,0 EPNdB





Boeing 737-800 / Boeing 737-800



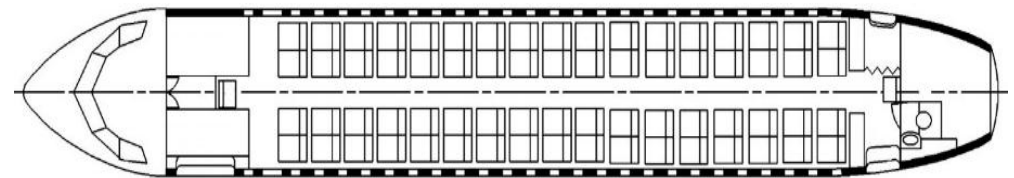
Aeroplani in flotta	10	Aircraft in Fleet	10
Marche	9H-CRI, 9H-BRU, 9H-FOS, 9H-FRA, 9H-FSJ, 9H-GAE, 9H-GEF, 9H-GFP, 9H-MAB, 9H-MDG	Registration	9H-CRI, 9H-BRU, 9H-FOS, 9H-FRA, 9H-FSJ, 9H-GAE, 9H-GEF, 9H-GFP, 9H-MAB, 9H-MDG
Età media	20 anni	Average Age	20 years
Lunghezza	129 ft 6 in (39,47 m)	Length	129 ft 6 in (39,47 m)
Apertura alare	117 ft 5 in (35,79 m)	Wingspan	117 ft 5 in (35,79 m)
Diametro fusoliera	12 ft 4 in (3,76 m)	Fuselage Diameter	12 ft 4 in (3,76 m)
Altezza	41 ft 3 in (12,57 m)	Height	41 ft 3 in (12,57 m)
Peso max al decollo	67.993 kg → 79.015 kg	Maximum Take-Off Weight	67.993 kg → 79.015 kg
Autonomia	2.935 nm (5.436 km)	Range	2.935 nm (5.436 km)
Tangenza	41.000 ft	Service Ceiling	41.000 ft
Posti a sedere	189 188 (solo 9H-MDG)	Seating Capacity	189 188 (9H-MDG only)
Pitch dei sedili	29-30 in (73,66-76,2 cm)	Seat Pitch	29-30 in (73,66-76,2 cm)
Motore tipo	CFM56-7B	Engine Type	CFM56-7B
Propulsione tipo	Turboventola	Engine Configuration	Turbofan
Rumore laterale a piena potenza	93,8 EPNdB	Lateral Noise at Full Power	93,8 EPNdB
Rumore all'avvicinamento	96,3 EPNdB	Approach Noise	96,3 EPNdB
Rumore al sorvolo	86,4 EPNdB	Flyover Noise	86,4 EPNdB





ATR 72-600 / ATR 72-600

Aeroplani in flotta	2	Aircraft in Fleet	2
Marche	9H-RFD, 9H-MMU	Registration	9H-RFD, 9H-MMU
Età media	12 anni	Average Age	12 years
Lunghezza	89 ft 2 in (27,17 m)	Length	89 ft 2 in (27,17 m)
Apertura alare	88 ft 9 in (27,05 m)	Wingspan	88 ft 9 in (27,05 m)
Diametro fusoliera	9 ft 5 in (2,86 m)	Fuselage Diameter	9 ft 5 in (2,86 m)
Altezza	25 ft 1 in (7,65 m)	Height	25 ft 1 in (7,65 m)
Peso max al decollo	23.000 kg	Maximum Take-Off Weight	23.000 kg
Autonomia	900 nm (1.665 km)	Range	900 nm (1.665 km)
Tangenza	25.000 ft	Service Ceiling	25.000 ft
Posti a sedere	68	Seating Capacity	68
Pitch dei sedili	31 in (78,74 cm)	Seat Pitch	31 in (78,74 cm)
Motore tipo	PW127N	Engine Type	PW127N
Propulsione tipo	Turboelica	Engine Configuration	Turboprop
Rumore laterale a piena potenza	82,5 EPNdB	Lateral Noise at Full Power	82,5 EPNdB
Rumore all'avvicinamento	92,2 EPNdB	Approach Noise	92,2 EPNdB
Rumore al sorvolo	80,5 EPNdB	Flyover Noise	80,5 EPNdB





Politica per l'Ambiente / Environmental Policy

AEROITALIA riconosce l'importanza di integrare, in tutti i propri processi aziendali, misure orientate alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività operative. L'obiettivo della compagnia è sviluppare e adottare soluzioni che contribuiscano a rendere il trasporto aereo sempre più sostenibile dal punto di vista ambientale, promuovendo un utilizzo responsabile delle risorse e un miglioramento continuo delle proprie pratiche operative. In particolare, **AEROITALIA** ha una politica di attenzione verso l'ambiente in merito ai:

RIFIUTI PRODOTTI PRESSO LA SEDE AMMINISTRATIVA

Raccolta differenziata tramite ditte qualificate ed autorizzate.

RIFIUTI DERIVANTI DA ATTIVITA' DI MANUTENZIONE

I materiali (oli esausti, componenti di ricambio) sono smaltiti in accordo ai requisiti aeroportuali ed al protocollo ENAC che prescrive le modalità con cui rendere inservibile i componenti di ricambio da smaltire dell'aeromobile.

RIFIUTI DERIVANTI DA ATTIVITA' DI LAVAGGIO AEROMOBILE

La pulizia interna ed esterna degli aeromobili viene effettuata da fornitori di servizi di pulizia in possesso del certificato di idoneità ai sensi del regolamento ENAC.

RIFIUTI PRODOTTI NELLA FASE DI VOLO

I rifiuti vengono stoccati dagli assistenti di volo e ritirati da società di Catering con cui Aeroitalia ha in essere un contratto di servizi.

AEROITALIA recognizes the importance of integrating measures aimed at reducing the environmental impact of its operational activities into all corporate processes. The Company is committed to developing and implementing initiatives that contribute to making air transport increasingly environmentally sustainable, promoting the responsible use of resources and the continuous improvement of operational practices. In particular, **AEROITALIA** pursues an environmental protection policy with regard to the following areas:

WASTE GENERATED AT THE ADMINISTRATIVE HEADQUARTERS

Waste generated at the Company's administrative offices is managed through separate waste collection systems.

WASTE RESULTING FROM MAINTENANCE ACTIVITIES

Materials generated during maintenance activities, including used oils and aircraft components, are disposed of in accordance with airport environmental requirements and the procedures established under ENAC protocols, which define the methods for rendering aircraft components unserviceable prior to disposal.

WASTE RESULTING FROM AIRCRAFT CLEANING ACTIVITIES

Internal and external cleaning of aircraft is carried out by specialised service providers holding the required certificate in accordance with ENAC regulations, ensuring that cleaning operations and related waste management comply with applicable environmental standards.

WASTE GENERATED DURING FLIGHT OPERATIONS

Waste produced during flight operations is collected and temporarily stored by the cabin crew and subsequently removed by catering service providers with whom Aeroitalia has established contractual service agreements.





RIDUZIONE DELL'EMISSIONE DEI GAS NOCIVI

Al fine di raggiungere gli obiettivi di riduzione della CO₂ prodotta durante l'operatività degli aeromobili, Aeroitalia partecipa attivamente al sistema europeo di scambio di quote di emissione di gas a effetto serra (European Union Emissions Trading Scheme - EU ETS) ed anche allo schema internazionale di regolazione delle emissioni di CO₂ dell'ICAO (CORSIA Carbon Off setting and Reduction Scheme for International Aviation).

RINNOVAMENTO DELLA FLOTTA

Le nuove tipologie di aeromobile Boeing B737-8 MAX che saranno progressivamente inseriti in flotta entro il 2027, sono caratterizzati dai più elevati livelli di efficienza operativa, comfort ed economicità nei consumi, essendo equipaggiati con motori di nuova generazione che riducono notevolmente il consumo di carburante, le emissioni di CO₂, e l'impronta acustica rispetto ai modelli precedenti.

REDUCTION OF HARMFUL EMISSIONS

In order to achieve the objectives relating to the reduction of carbon dioxide (CO₂) emissions generated during aircraft operations, Aeroitalia actively participates in the European Union Emissions Trading System (EU ETS), the European scheme for greenhouse gas emissions trading. The Company also complies with the Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA) established by the International Civil Aviation Organization (ICAO) for the monitoring and mitigation of CO₂ emissions from international aviation.

FLEET RENEWAL

As part of its environmental sustainability strategy, Aeroitalia plans to progressively introduce new Boeing 737-8 MAX aircraft into its fleet by 2027. These next-generation aircraft offer significantly improved operational efficiency, passenger comfort, and fuel economy, thanks to advanced engine technology that enables a substantial reduction in fuel consumption, CO₂ emissions, and noise levels compared with previous aircraft models.






VIAGGIARE CON NOI
TRAVELLING WITH US



Viaggiare con Noi / Travelling with Us


Assistenza Passeggeri a Mobilità Ridotta (PRM) / Passenger Assistance for Disability or Reduced Mobility (PRM)

In collaborazione con IATA, ENAC e gli altri vettori aerei italiani, **AEROITALIA** ha aderito al progetto **One Click Away** con l'obiettivo comune di abbattere le barriere e rendere agevole e completamente accessibile il viaggio aereo a tutti i passeggeri. Sul sito web di Aeroitalia è stato creato un percorso immediato e intuitivo, espressamente dedicato all'assistenza dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), per permettere un accesso diretto e univoco alle informazioni sull'organizzazione del viaggio aereo e relative ai propri diritti. Con un solo click sul simbolo  **ASSISTENZA** dalla home page del sito, si avvia un percorso fatto di contenuti uniformi e chiari.

Se sei un passeggero con disabilità o ridotta mobilità, puoi richiedere la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo accedendo alla sezione "**LA MIA PRENOTAZIONE**", al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo.

Qualora la tua richiesta sia stata effettuata oltre le fasce orarie sopraindicate, verrà immediatamente evasa durante gli orari di apertura dei nostri servizi. La richiesta preventiva di assistenza presentata al vettore con cui si viaggia ha lo scopo di consentire, al vettore stesso, la verifica della tipologia di passeggero che dovrà trasportare (per garantirne la sicurezza) e di monitorare il riempimento dei posti a bordo, individuati per la collocazione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, che in base alle normative comunitarie non possono superare un numero stabilito che varia in base al tipo ed alla configurazione dell'aeromobile.

Ti informiamo che se il volo fosse operato da aeromobile di compagnia terza, potrebbero non essere disponibili, o differire, alcuni servizi di assistenza (ad es. sedie a ruote a bordo).

In cooperation with IATA, ENAC and other Italian air carriers, **AEROITALIA** has joined the **One Click Away** initiative with the shared objective of removing barriers and ensuring that air travel is accessible and easier to navigate for all passengers. As part of this initiative, Aeroitalia has created a dedicated and intuitive section on its website specifically designed to assist passengers with disabilities and Passengers with Reduced Mobility (PRM). This section enables users to access, in a clear and direct manner, comprehensive information regarding the organisation of air travel and the rights of passengers requiring assistance. From the website home page, passengers can access this section with a single click on  **ASSISTANCE** initiating a clearly structured information pathway that provides uniform, accessible, and easy-to-understand content relating to travel assistance and passenger rights.

If you are a passenger with a disability or reduced mobility, you can request assistance when booking your flight or later by accessing "**MY BOOKING**" section, no later than 48 hours before the flight departure.

If your request is made beyond the time frames indicated above, it will be processed immediately during the operating hours of our services. The advance request for assistance submitted to the carrier aims to allow the carrier to verify the type of passenger to be transported (to ensure safety) and monitor the seating arrangements on board, designated for passengers with disabilities or reduced mobility, which according to EU regulations cannot exceed a specified number depending on the type and configuration of the aircraft.

Please note that if the flight is operated by a third-party carrier, some assistance services (e.g., onboard wheelchairs) may not be available or may differ.





Contatta la nostra Chat Box di Assistenza Aeroitalia dal lunedì al venerdì dalle 09.00 - 18.00 orario locale in Italia per ulteriori dettagli sul tuo volo specifico.

Per garantire un servizio adeguato a seconda delle proprie necessità, la richiesta di assistenza per passeggeri con disabilità o ridotta mobilità deve essere notificata ad Aeroitalia già durante la fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo, al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo. Al momento della prenotazione o successivamente tramite la nostra Chat Box di Assistenza è importante specificare la tipologia di assistenza richiesta.

SEDIA A RUOTE FINO ALLA SCALA DELL'AEROMOBILE

Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

SEDIA A RUOTE FINO ALL'INTERNO DELL'AEROMOBILE

Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.

SEDIA A RUOTE PER PASSEGGERO CHE NON DEAMBULA

Passeggero non deambulante, che viaggia con la propria sedia a ruote e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto, durante tutte le fasi di imbarco e sbarco del volo, inclusa la permanenza a bordo dell'aereo e fino al termine del volo e all'arrivo a destinazione.

DISABILITÀ Uditiva

Passeggero con limitazioni parziali o totali nell'udito e nella comunicazione verbale.

DISABILITÀ VISIVA

Passeggero con limitazioni parziali o totali nella vista.

Contact our Assistance Chat Box from Monday to Friday, 9:00 AM - 6:00 PM local time in Italy for further details about your specific flight.

To ensure adequate service tailored to individual needs, the request for assistance for passengers with disabilities or reduced mobility must be notified to Aeroitalia during flight booking or later, no later than 48 hours before flight departure. When booking or subsequently via our Assistance Chat Box, it is essential to specify the type of assistance required.

WHEELCHAIR TO THE AIRCRAFT STAIRS

Passenger who can walk independently inside the aircraft and can manage stairs but needs a wheelchair or another means of transportation for long distances within the terminal.

WHEELCHAIR TO THE AIRCRAFT CABIN

Passenger who can walk independently inside the aircraft but cannot manage stairs and needs a wheelchair or another means of transportation within the terminal.

WHEELCHAIR FOR NON-AMBULATORY PASSENGER

Non-ambulatory passenger who travels with their wheelchair and needs assistance from the time of arrival at the airport through all boarding and disembarking phases, including during the flight and until the flight's conclusion and arrival at the destination.

HEARING DISABILITY

Passenger with partial or total hearing and verbal communication limitations

VISUAL DISABILITY

Passenger with partial or total vision limitations.





DISABILITÀ INTELLETTIVA / RELAZIONALE

Passeggero con limitazioni cognitive, nell'intelletto e comportamentali.

PASSEGGERI CON OBESITA'

I passeggeri con obesità in condizione di ridotta mobilità possono richiedere il servizio di assistenza con sedia a ruote al momento della prenotazione oppure in un momento successivo accedendo alla sezione **"LA MIA PRENOTAZIONE"** al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo. Sempre in fase di prenotazione, nel caso di esigenze specifiche a bordo, o nel caso si reputasse il posto nella classe di economy non fosse sufficiente a garantire il comfort atteso, è possibile valutare l'acquisto di un ulteriore posto adiacente.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA

Richiedi la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo accedendo alla sezione **"LA MIA PRENOTAZIONE"**, e comunque al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo. Se hai prenotato il tuo viaggio tramite un'agenzia dovrai richiedere il servizio di assistenza direttamente tramite la stessa.

Le richieste di assistenza vanno fatte al fine di:

- predisporre l'assistenza all'aeroporto durante l'imbarco, lo sbarco e/o il transito,
- trasportare con sé la propria sedia a ruote (manuale o elettrica),
- trasportare i dispositivi medici speciali,
- trasportare un cane guida o d'assistenza in cabina.

Una volta a bordo i passeggeri con disabilità o ridotta mobilità saranno fatti accomodare dal personale ai posti dedicati dove in tutte le fasi del volo siano visibili e udibili le indicazioni dell'equipaggio. Per ragioni di sicurezza non sarà possibile occupare un posto nelle file in corrispondenza delle uscite di emergenza.

INTELLECTUAL / RELATIONAL DISABILITY

Passenger with cognitive, intellectual, and behavioral limitations.

PASSENGERS WITH OBESITY

Passengers with obesity and reduced mobility may request a wheelchair assistance service when booking or later by accessing the **"MY BOOKING"** section, no later than 48 hours before flight departure. During booking, in the case of specific onboard needs or if it is deemed that the economy class seat is insufficient to guarantee expected comfort, it is possible to consider purchasing an additional adjacent seat.

HOW TO REQUEST OUR SPECIAL ASSISTANCE

Request your assistance during flight booking or later by accessing the **"MY BOOKING"** section, but no later than 48 hours before flight departure. If you booked your journey through an agency, you will need to request the assistance service directly through the same.

Assistance requests must be made to:

- prepare assistance at the airport during boarding, disembarking, and/or transit,
- carry their wheelchair (manual or electric),
- carry special medical devices,
- carry a guide or assistance dog in the cabin.

Once onboard, passengers with disabilities or reduced mobility will be accommodated by staff in dedicated seats where crew instructions can be heard and seen during all flight phases. For safety reasons, it will not be possible to occupy a seat in rows corresponding to emergency exits.





È importante notificare ad **AEROITALIA** le richieste di assistenza nei tempi suggeriti al fine di predisporre al meglio il servizio in tutte le fasi previste dall'imbarco, sbarco e/o transito in uno specifico aeroporto e a bordo dei voli come da itinerario.

Il passeggero che ha richiesto assistenza durante la prenotazione deve presentarsi in aeroporto, al banco check-in di Aeroitalia, con almeno 2 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza del volo.

Laddove la richiesta di assistenza non fosse stata precedentemente formulata con Aeroitalia, il Gestore Aeroportuale metterà in campo tutte le azioni possibili al fine di garantire l'imbarco del passeggero sul volo previsto.

Come da **Regolamento (CE) No. 1107/2006** relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone con ridotta mobilità nel trasporto aereo il servizio di assistenza viene offerto a titolo gratuito in tutti gli aeroporti.

Le informazioni relative ai servizi disponibili sono consultabili sul sito web dell'aeroporto in questione.

È inoltre consentito il trasporto gratuito:

- del cane guida o cane d'assistenza,
- di due ausili per la deambulazione (es. stampelle, deambulatore),
- di un apparato medico da utilizzare a bordo o a destinazione finale (es. concentratore d'ossigeno portatile) di dimensioni massime equivalenti a quelle di un bagaglio da cabina,
- di farmaci, medicazioni ed eventuali siringhe o auto-iniettori utili alla loro somministrazione.

It is important to notify **AEROITALIA** of assistance requests within the suggested timeframe to better prepare the service for all phases, including boarding, disembarking, and/or transit at a specific airport and onboard flights as per the itinerary.

Passengers who have requested assistance during booking must present themselves at Aeroitalia's check-in desk at least 2 hours before the scheduled flight departure time.

If the assistance request has not been previously made with Aeroitalia, the Airport Operator will take all possible actions to ensure the passenger's boarding on the planned flight.

As per **Regulation (EC) No. 1107/2006** regarding the rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility in air transport, the assistance service is provided free of charge at all airports.

Information regarding available services can be consulted on the respective airport's website.

Free transport is also allowed for:

- guide dogs or assistance dogs,
- two mobility aids (e.g., crutches, walker),
- a medical apparatus to be used onboard or at the final destination (e.g., portable oxygen concentrator) with maximum dimensions equivalent to a carry-on bag,
- medications, dressings, and any syringes or auto-injectors required for their administration.





DOCUMENTAZIONE SANITARIA E IDONEITÀ AL VOLO

AEROITALIA, qualora lo ritenga necessario, può fare richiesta di nullaosta sanitario direttamente o per il tramite di un suo delegato, quando venga a conoscenza di:

- passeggeri affetti da malattie contagiose che potrebbero causare rischi per la sicurezza del volo (inclusi cambiamenti di rotta e atterraggi d'emergenza);
- passeggeri che necessitano di assistenza medica, equipaggiamenti medici (es. passeggero che mostra evidenti difficoltà respiratorie) dal momento che le condizioni di salute si potrebbero aggravare durante o a causa del volo.

MEDICAL DOCUMENTATION AND FITNESS TO FLY

AEROITALIA, when deemed necessary, may request medical clearance directly or through a delegate when aware of:

- passengers suffering from contagious diseases that could pose risks to flight safety (including route changes and emergency landings);
- passengers requiring medical assistance or equipment (e.g., a passenger displaying evident breathing difficulties), as health conditions could worsen during or due to the flight.





Sedia a ruote e ausili alla mobilità / Wheelchair and other mobility aids

Al momento della prenotazione del volo, informa **AEROITALIA** della tua necessità di viaggiare con una sedia a ruote, elettrica o pieghevole, o con un qualsiasi altro ausilio per la deambulazione. Puoi trasportare gratuitamente fino a due ausili per la mobilità (es. sedia a ruote e deambulatore).

Se necessario una volta in aeroporto possiamo accompagnarti dal punto d'incontro aeroportuale al check-in, o direttamente sino alle scale dell'aeromobile, o per salire le scale dell'aeromobile o sino al posto a sedere in cabina.

In questo caso la sedia a ruote verrà messa a disposizione dall'aeroporto. Maggiori dettagli possono essere consultati nel paragrafo "**Assistenze alle persone con disabilità o a mobilità ridotta**".

Sebbene Aeroitalia faccia del suo meglio per garantire che gli ausili per la mobilità vengano trasportati in sicurezza, alcuni fattori potrebbero impedirne il trasporto. Per conoscere tutti i dettagli e le eventuali limitazioni, seleziona la tipologia di sedia a ruote da trasportare.

SEDIA A RUOTE MANUALE

La propria sedia a ruote manuale verrà ritirata al banco check-in o al momento dell'imbarco alla porta dell'aereo per essere caricata nella stiva dell'aeromobile

SEDIA A RUOTE E AUSILI DI MOBILITÀ ALIMENTATI CON BATTERIE NON SIGILLATE (SPILLABILI)

Non ammesse al trasporto su voli Aeroitalia.

SEDIA A RUOTE E AUSILI DI MOBILITÀ ALIMENTATI CON BATTERIE A TENUTA STAGNA (NON SPILLABILI)

Nel caso in cui la sedia a ruote o l'ausilio per la mobilità alimentati con batterie a tenuta stagna e possano essere posizionati all'interno della stiva in posizione verticale, la batteria può

During flight booking, inform **AEROITALIA** of your need to travel with a wheelchair, electric or foldable, or any other mobility aid. You may transport up to two mobility aids (e.g., wheelchair and walker) free of charge.

If necessary, once at the airport, we can accompany you from the airport meeting point to check-in, directly to the aircraft stairs, or to the aircraft cabin seat.

In this case, a wheelchair will be provided by the airport. More details can be consulted in the section "**Assistance for persons with disabilities or reduced mobility**".

Although Aeroitalia makes every effort to ensure mobility aids are transported safely, certain factors may prevent their transport. To know all details and any limitations, select the type of wheelchair to be transported.

MANUAL WHEELCHAIR

Your manual wheelchair will be collected at the check-in desk or at the boarding gate to be loaded into the aircraft's hold.

WHEELCHAIR AND MOBILITY AIDS POWERED BY NON-SEALED (SPILLABLE) BATTERIES

Not permitted for transport on Aeroitalia flights.

WHEELCHAIR AND MOBILITY AIDS POWERED BY SEALED (NON-SPILLABLE) BATTERIES

In cases where the wheelchair or mobility aid powered by sealed batteries can be positioned vertically in the hold, the battery can remain attached to the wheelchair/electric device provided the following conditions are met:





rimanere attaccata alla sedia a ruote/dispositivo elettrico a condizione che vengano rispettate le seguenti condizioni:

- La batteria deve essere fissata saldamente alla sedia a ruote/all'ausilio per la mobilità.
- I contatti elettrici della batteria devono essere protetti da cortocircuiti.
- I circuiti elettrici siano stati isolati.
- È consentito il trasporto di una (1) batteria di ricambio per le c.d.wet battery e due (2) per le nickel-metal hydride.

Al momento della prenotazione del servizio, ti chiediamo di fornire alla nostra Chat Box di Assistenza (o all'agenzia di viaggio se hai prenotato con quest'ultima) la scheda tecnica della sedia a ruote che includa le specifiche della batteria.

SEDIA A RUOTE E AUSILI DI MOBILITÀ ALIMENTATI CON BATTERIE AGLI IONI DI LITIO

Queste batterie sono considerate pericolose, per questo motivo, sono soggette alle seguenti condizioni:

- Le batterie utilizzate devono essere di un tipo testato (UN Manual of Tests and Criteria, Part III, subsection 38.3.)
- Laddove la batteria venga rimossa dall'utente, se l'ausilio alla mobilità è specificatamente progettato per consentire la rimozione della stessa, la batteria non deve superare i 300 Wh o per un dispositivo dotato di due batterie necessarie per il suo funzionamento, ogni batteria non deve eccedere i 160 Wh.
- Se la batteria non viene rimossa, non c'è limite di Wh Aeroitalia consente di trasportare una (1) batteria di ricambio da 300 Wh, o due (2) batterie da max 160 Wh. Le batterie, sia quelle rimosse che di ricambio, vanno portate esclusivamente in cabina passeggeri, all'interno di una custodia protettiva.

Se l'ausilio alla mobilità non rispettasse i requisiti di sicurezza potrebbe non essere imbarcato, pertanto, al momento della prenotazione del servizio ti chiediamo di fornire tramite la nostra **CHAT BOX DI ASSISTENZA** (o direttamente all'agenzia di viaggio se hai prenotato con quest'ultima) la scheda tecnica della sedia a ruote che includa tutte le specifiche della batteria.

- The battery must be securely attached to the wheelchair/mobility aid.
- The battery terminals must be protected from short circuits.
- Electrical circuits must be isolated.
- It is allowed to carry one (1) spare battery for wet batteries and two (2) for nickel-metal hydride batteries.

When booking the service, we ask you to provide our Assistance Chat Box (or your travel agency if you booked through one) with the wheelchair's technical specifications, including battery details.

WHEELCHAIR AND MOBILITY AIDS POWERED BY LITHIUM-ION BATTERIES

These batteries are considered hazardous and are subject to the following conditions:

- The batteries used must be of a type tested (UN Manual of Tests and Criteria, Part III, subsection 38.3).
- If the battery is removable by the user, if the mobility aid is specifically designed to allow removal, the battery must not exceed 300 Wh, or for a device with two batteries required for operation, each battery must not exceed 160 Wh.
- If the battery is not removed, there is no Wh limit. Aeroitalia allows the transport of one (1) spare battery of 300 Wh or two (2) batteries of max 160 Wh. Both removed and spare batteries must be carried exclusively in the cabin, in a protective case.

If the mobility aid does not meet safety requirements, it may not be boarded. Therefore, when booking the service, we ask you to provide our **ASSISTANCE CHAT BOX** (or your travel agency) with the wheelchair's technical specifications, including battery details.





Sui voli **AEROITALIA** è possibile trasportare gratuitamente in cabina cani guida e da assistenza addestrati e riconosciuti come tali. Per i voli in connessione è necessario verificare le disposizioni della compagnia aerea che opera i singoli voli. Se viaggi con più compagnie aeree ti consigliamo pertanto di richiedere conferma ad ogni compagnia che il cane sarà accettato a bordo."

CANI GUIDA E ASSISTENZA RICONOSCIUTI

I cani guida e da assistenza riconosciuti, indipendentemente dalla razza o dal tipo, sono stati addestrati per assistere persone con disabilità motorie, disabilità visive e uditive, intellettive/relazionali o altre disabilità di natura psichiatrica. Per il cane viene richiesto di presentare il badge di registrazione presso un ente certificatore riconosciuto o eventualmente un certificato di addestramento. Il servizio dovrà essere richiesto in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo ma al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo, contattando il nostro **Servizio Clienti**. Se hai prenotato il tuo viaggio tramite un'agenzia dovrai richiedere il servizio direttamente tramite la stessa. Il servizio sarà confermato al termine della verifica da parte del nostro personale di tutta la documentazione presentata.

Nota bene: I cani che offrono supporto emotivo non sono considerati cani da assistenza addestrati e pertanto il loro trasporto non è previsto a titolo gratuito a bordo dei nostri voli. Il loro trasporto è possibile a pagamento secondo le procedure per l'imbarco dei cani in cabina o in stiva a seconda del peso e delle dimensioni dell'animale.

Ti consigliamo di informarti per tempo sulle condizioni di ingresso in altri paesi.

On **AEROITALIA** flights, it is possible to transport trained and recognized guide and assistance dogs for free in the cabin. For connecting flights, it is necessary to verify the provisions of the airline operating the individual flights. If traveling with multiple airlines, we recommend confirming with each company that the dog will be accepted onboard.

GENERAL DEFINITION OF THE SERVICE

Recognized guide and assistance dogs, regardless of breed or type, are trained to assist people with motor disabilities, visual and hearing disabilities, intellectual/relational disabilities, or other psychiatric disabilities. For dogs, you must present a registration badge from a recognized certification body or, if applicable, a training certificate. This service must be requested when booking your flight or later, but no later than 48 hours before departure, by contacting our **Customer Service**. If you booked your trip through an agency, you must request this service directly through them. The service will be confirmed once our staff has verified all the documentation submitted.

Note: Dogs providing emotional support are not considered trained assistance dogs and, therefore, their transport is not included for free on our flights. Their transport is possible for a fee according to the procedures for boarding dogs in the cabin or hold, depending on the weight and size of the animal.

We recommend informing yourself in advance about entry conditions in other countries.





Requisiti generali per il trasporto:

A garanzia della sicurezza del volo e comfort in cabina, l'animale deve essere abituato a obbedire e a comportarsi in modo adeguato in un ambiente pubblico (ad es. non abbaiare, ringhiare, attaccare persone o altri animali). Non è obbligatorio che il cane venga trasportato in una gabbietta durante il volo, ma è necessario utilizzare guinzaglio e museruola. Il cane guida o d'assistenza deve rimanere davanti al sedile del padrone. Se il cane non si comporta in modo adeguato o mostra atteggiamenti aggressivi, Aeroitalia può richiedere di imbarcare il cane a pagamento in stiva, oppure negarne il trasporto.

A bordo il cane dovrà:

- non necessariamente rimanere nella gabbietta (se presente) durante il volo, ma deve restare davanti alla sua poltrona ed essere legato con un guinzaglio per rimanere sotto il controllo diretto del passeggero in ogni momento.
- non sedersi sul sedile di un passeggero e non sostare presso un'uscita di emergenza
- inoltre, le seguenti disposizioni dovranno essere ottemperate durante la permanenza a bordo dell'animale.
- si consiglia di utilizzare una pettorina anziché un collare.

Se il cane non si comporta in modo adeguato o mostra atteggiamenti aggressivi, Aeroitalia può richiedere di imbarcare il cane a pagamento in stiva, oppure negarne il trasporto. Il passeggero è responsabile per i danni e i costi supplementari derivanti dal trasporto del cane.

General transport requirements:

To ensure flight safety and cabin comfort, the animal must be accustomed to obeying and behaving appropriately in a public environment (e.g., not barking, growling, attacking people or other animals). It is not mandatory for the dog to be transported in a crate during the flight, but it is necessary to use a leash and muzzle. The guide or assistance dog must remain in front of the owner's seat. If the dog does not behave appropriately or shows aggressive behavior, Aeroitalia may require the dog to be transported for a fee in the hold or deny its transport.

On-board, the dog must:

- not necessarily remain in the crate (if present) during the flight but must stay in front of its owner's seat and be leashed to remain under the passenger's direct control at all times.
- not sit on a passenger's seat or stay near an emergency exit.
- additionally, the following conditions must be met during the animal's stay onboard:
- it is recommended to use a harness instead of a collar.

If the dog does not behave appropriately or shows aggressive behavior, Aeroitalia may require the dog to be transported for a fee in the hold or deny its transport. The passenger is responsible for damages and additional costs arising from transporting the dog.





TRASPORTO CON BARELLA

Sui voli da e per la Sardegna è disponibile il servizio barelle. La richiesta del servizio deve essere effettuata esclusivamente attraverso il call center Aeroitalia. Il servizio è soggetto a disponibilità.

Si consiglia di effettuare la richiesta del servizio con largo anticipo, minimo 120 ore prima della data di partenza del volo (non considerando i festivi) contattando il Call Center di Aeroitalia.

Il servizio non rientra nel Regolamento (CE) No. 1107/2006.

Per accedere al servizio sarà necessario presentare il nulla osta sanitario al volo, timbrato e firmato da un medico.

APPARTO DI OSSIGENOTERAPIA

Sui voli **AEROITALIA non è permesso trasportare cilindri o bombole di ossigeno per uso medico** (non viene erogato il servizio da parte della Compagnia).

Concentratori di ossigeno

Il trasporto dei concentratori portatili di ossigeno a bordo dei nostri voli è soggetto alle seguenti condizioni:

- Il passeggero deve richiedere l'autorizzazione al trasporto entro 4 giorni prima della partenza del volo;
- Il passeggero deve viaggiare con un modello approvato di POC (vedi elenco sul [sito Aeroitalia](#));
- Il POC deve avere un'etichetta/targhetta indicante l'approvazione per l'uso a bordo di aeromobili;
- Il POC non deve essere contaminato da oli, grassi e altri prodotti petroliferi e deve essere in buone condizioni e privo di danni o altri segni di usura eccessiva o uso improprio;

STRETCHER TRANSPORT

On flights to and from Sardinia, the stretcher service is available. The service request must be made exclusively through Aeroitalia's call center. The service is subject to availability.

It is recommended to request the service well in advance, at least 120 hours before the flight departure date (excluding holidays) by contacting Aeroitalia's Call Center.

The service is not covered under Regulation (EC) No. 1107/2006.

To access the service, the passenger will need to present the flight health clearance stamped and signed by a doctor.

OXYGEN THERAPY EQUIPMENT

On **AEROITALIA** flights, **transporting oxygen cylinders or bottles for medical use is not permitted** (the service is not provided by the Company).

Oxygen concentrators

The transport of portable oxygen concentrators (POCs) onboard our flights is subject to the following conditions:

- The passenger must request transport authorization at least 4 days before the flight departure;
- The passenger must travel with an approved POC model (see list on [Aeroitalia website](#));
- The POC must have a label indicating its approval for use onboard aircraft;
- The POC must not be contaminated with oils, grease, or other petroleum products and must be in good condition, free from damage or excessive wear and misuse;
- The passenger must present documentation for the POC for inspection;





- Il passeggero deve presentare la documentazione del POC per l'ispezione;
- Il passeggero deve presentare il modulo o una lettera equivalente del proprio medico che conferma le seguenti informazioni:
 - Il passeggero è in grado di viaggiare;
 - Il passeggero è in grado di azionare il dispositivo, riconoscere e rispondere adeguatamente ai suoi allarmi, e, se non è in grado, l'utente deve viaggiare con un accompagnatore in grado di svolgere tali funzioni;
 - Specificare le fasi del volo durante il quale il dispositivo è medicalmente necessario (rullaggio, decollo, crociera, atterraggio);
 - Indicazione del valore massimo del flusso di ossigeno rispetto al valore di pressione durante le normali operazioni;
- Il passeggero deve consentire al personale Aeroitalia di verificare il contenuto della certificazione medica;
- Durante il volo, il POC deve essere utilizzato nella modalità a batteria;
- Il passeggero deve avere un numero sufficiente di batterie completamente cariche per coprire la durata del volo ed eventuali ritardi. Batterie supplementari sono ammesse solo nel bagaglio a mano e devono essere protette singolarmente per evitare cortocircuiti, i terminali della batteria devono essere non esposti o confezionati in modo da evitare il contatto con oggetti metallici, compresi i terminali delle altre batterie;
- Le batterie di scorta al litio o agli ioni di litio non sono ammesse nei bagagli da stiva;
- Utilizzare solo lozioni e balsami che sono compatibili con la presenza di ossigeno concentrato;
- Il POC deve essere spento in caso di interferenze con i sistemi dell'aeromobile;
- Il POC utilizzato durante ogni fase di volo deve essere stivato completamente sotto il sedile di fronte al passeggero che utilizza il dispositivo in modo che il filtro di aspirazione non sia bloccato durante l'uso e che l'utente o il compagno dell'utente possano avvertire gli avvisi acustici e luminosi. Il POC deve essere libero da coperte, cappotti e altre parti del bagaglio a mano che potrebbero bloccare il filtro di aspirazione. Quando il segnale per le cinture di sicurezza è spento, la persona che utilizza il POC è libera di muoversi in cabina.

- The passenger must present a form or equivalent letter from their doctor confirming the following information:
 - The passenger is fit to travel;
 - The passenger can operate the device, recognize and respond adequately to its alarms, or, if not, the user must travel with an accompanying person capable of performing these functions;
 - Specify the flight phases during which the device is medically necessary (taxiing, takeoff, cruise, landing);
 - Indicate the maximum oxygen flow rate relative to the pressure value during normal operations;
- The passenger must allow Aeroitalia staff to verify the contents of the medical certification;
- During the flight, the POC must operate on battery mode;
- The passenger must carry enough fully charged batteries to cover the duration of the flight and any delays. Spare batteries are only allowed in carry-on luggage and must be individually protected to avoid short circuits, with battery terminals insulated or packed to prevent contact with metallic objects, including other battery terminals;
- Spare lithium or lithium-ion batteries are not allowed in checked baggage;
- Use only lotions and creams compatible with the presence of concentrated oxygen;
- The POC must be turned off if it interferes with the aircraft systems;
- The POC used during any flight phase must be completely stowed under the seat in front of the passenger using the device so that the intake filter is not blocked during use, and the user or their companion can hear audio and see visual alerts. The POC must be free from blankets, coats, and other carry-on items that could block the intake filter. When the seatbelt sign is off, the person using the POC is free to move around the cabin.





LIMITAZIONE SUI DISPOSITIVI MEDICI

Per questioni di sicurezza sui voli **AEROITALIA** non sono accettati i supporti/ausili per disabilità che necessitano di essere allacciati allo schienale del sedile.

ASSISTENZA A BORDO DELL'AEROMOBILE

Conformemente al Regolamento (CE) No. 1107/06 Allegato II, il nostro personale di cabina può fornire assistenza ai passeggeri con disabilità e ridotta mobilità per:

- accompagnarli dal proprio posto a sedere fino alla toilette (non è previsto l'obbligo di sollevare il passeggero o di fornire assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici).
- aprire per loro conto confezioni di cibo e bevande (non è previsto l'obbligo di prestare assistenza nella distribuzione di bevande, pasti o medicinali oltre il servizio fornito agli altri passeggeri).

I nostri aeromobili sono tutti dotati di sedia a ruote manuale che può essere utilizzata per gli spostamenti dal proprio posto a sedere alle toilette.

Le nostre toilette di bordo sono dotate di sostegno poggiamano per favorirne l'utilizzo ai passeggeri con disabilità o ridotta mobilità.

LIMITATIONS ON MEDICAL DEVICES

For safety reasons on **AEROITALIA** flights, disability supports/aids that need to be attached to the backrest of the seat are not accepted.

ONBOARD ASSISTANCE

In accordance with EC Regulation No. 1107/06 Annex II, our cabin crew can assist passengers with disabilities or reduced mobility in:

- Escorting them from their seat to the toilet (there is no obligation to lift the passenger or assist in using the facilities).
- Opening food and beverage packaging on their behalf (there is no obligation to assist in serving food, drinks, or medication beyond the service provided to other passengers).

All our aircraft are equipped with a manual wheelchair that can be used to move from the passenger's seat to the toilets.

Our onboard toilets are equipped with handrails to facilitate their use for passengers with disabilities or reduced mobility.





AEROITALIA accetta passeggeri con gravidanza singola fino a 36 settimane e per gravidanze multiple fino a 28 settimane. Dalla 28ma settimana alla 34ma è necessario il certificato medico con le seguenti informazioni:

- se la gravidanza ha avuto un decorso normale
- la data prevista del parto
- se la donna è in buona salute e ben disposta a volare
- che non sono a conoscenza di motivi per cui non dovrebbe volare

Nel caso in cui non abbia un certificato medico, Aeroitalia, in circostanze particolari e sempre tenendo come obiettivo la sicurezza del passeggero, si riserva il diritto di non accettare la donna. Prima di intraprendere un viaggio in stato di gravidanza, è comunque consigliabile informarsi preventivamente con il proprio medico di fiducia circa le eventuali limitazioni di viaggio.

Se la passeggera è puerpera di un bambino, in assenza di complicazioni, non potrà viaggiare in aereo dopo le 36 settimane di gravidanza.

Se la passeggera è puerpera di gemelli, in assenza di complicazioni, non potrà viaggiare in aereo dopo le 32 settimane di gravidanza.

Una passeggera può volare dopo 48 ore dal parto, fatto salvo che la nascita sia stata senza complicazioni e priva di interventi chirurgici. In caso di parto cesareo o nel caso in cui la madre sia stata sottoposta ad intervento chirurgico, il periodo minimo prima di poter viaggiare è di 10 giorni, se sarà in possesso di un certificato medico che ne attesti l'idoneità.

NEONATI E BAMBINI

Un neonato in buona salute può viaggiare con Aeroitalia a partire dalla prima settimana di vita. Per i bambini di età inferiore ai due anni (cosiddetti infant) non è prevista una franchigia bagaglio dedicata e non è assegnato un posto a sedere, poiché il bambino viaggia in braccio all'adulto accompagnatore.

AEROITALIA accepts passengers with a single pregnancy up to 36 weeks and for multiple pregnancies up to 28 weeks. From the 28th week to the 34th, a medical certificate with the following information is required:

- whether the pregnancy has had a normal course
- the expected date of delivery
- whether the woman is in good health and fit to fly
- that there are no known reasons why she should not fly

In the absence of a medical certificate, Aeroitalia, in particular circumstances and always prioritizing the passenger's safety, reserves the right not to accept the woman. Before undertaking a trip during pregnancy, it is advisable to consult your doctor about any travel restrictions.

If the passenger is expecting a single baby, without complications, she cannot travel by air after 36 weeks of pregnancy.

If the passenger is expecting multiple babies, without complications, she cannot travel by air after 32 weeks of pregnancy.

A passenger can fly 48 hours after delivery, provided the birth was without complications and no surgical interventions were involved. In the case of a cesarean delivery or if the mother has undergone surgery, the minimum period before being able to travel is 10 days, if she has a medical certificate attesting her fitness to travel.

INFANTS AND CHILDREN

Healthy newborns may travel on Aeroitalia flights from the first week of life. For children under the age of two years (infants), no dedicated baggage allowance is provided, no individual seat is assigned, the infant must travel on the lap of the accompanying adult passenger.





TRASPORTO PASSEGGINI

Al momento del check-in è necessario informare il personale aeroportuale qualora si debba trasportare un passeggino. Il passeggino verrà etichettato e potrà essere utilizzato fino alla porta dell'aeromobile; prima dell'imbarco dovrà essere ripiegato per essere caricato nella stiva. Per ragioni operative e di sicurezza non è consentito portare passeggini nella cabina passeggeri.

Il trasporto del passeggino è gratuito: per neonati e bambini fino a 5 anni è possibile imbarcare senza costi un passeggino da stiva.

MINORI NON ACCOMPAGNATI

Per i passeggeri di età compresa tra i 6 e i 14 anni (18 anni per i minori di nazionalità non italiana) non compiuti, in partenza per destinazioni nazionali e internazionali, che viaggiano da soli o con un accompagnatore minorenni è mandatorio il servizio "Minore non accompagnato".

I passeggeri minorenni che viaggiano da soli e hanno superato l'età per usufruire del servizio obbligatorio possono richiedere l'attivazione del servizio: "Minore non accompagnato volontario".

Il servizio è contingentato, pertanto è necessario verificarne la disponibilità prima di procedere con la prenotazione. Per verificare la disponibilità e prenotare il servizio occorre contattare il nostro Call Center almeno 48 ore prima della partenza. Il supplemento andrà corrisposto al momento della prenotazione.

Andranno fornite le generalità della persona che accompagna il minore all'aeroporto di partenza e di quella che lo va a prendere all'aeroporto di arrivo.

Il costo del servizio può essere verificato nella tabella Tasse e Supplementi.

La disponibilità del servizio è contingentata ad un massimo di 4 minori non accompagnati, ma non più di 2 al di sotto dei 10 anni, su ogni volo Aeroitalia.

Il servizio di accompagnamento obbligatorio per i minori di 14 anni (18 anni per i minori di nazionalità non italiana), richiede la presentazione al banco check-in di apposito modulo stampato e compilato in triplice copia.

AEROITALIA non accetta minori non accompagnati su voli in transito/coincidenza.

TRANSPORT OF STROLLERS

Passengers travelling with a stroller must inform airport staff at check-in. The stroller will be tagged at check-in and may be used up to the aircraft boarding gate. Before boarding, it must be folded and loaded into the aircraft hold. For operational and safety reasons, strollers are not permitted inside the passenger cabin.

The transport of a stroller is free of charge. For infants and children up to 5 years of age, one stroller may be checked into the hold free of charge.

UNACCOMPANIED MINORS

For passengers between the ages of 6 and 14 (18 for non-Italian minors) departing for domestic and international destinations, traveling alone or with a minor accompanying person, the "Unaccompanied Minor" service is mandatory.

Minor passengers traveling alone who are over the age required for this mandatory service may request the "Voluntary Unaccompanied Minor" service.

The service is limited, so please check availability before booking. To check availability and book this service, please contact our Call Center at least 48 hours before departure. The supplement must be paid at the time of booking.

You will need to provide the details of the person accompanying the minor to the departure airport and the person picking him or her up at the arrival airport.

The cost of the service can be checked in the Taxes and Supplements table.

This service is limited to a maximum of four unaccompanied minors, but no more than two under the age of 10, on each Aeroitalia flight.

The mandatory accompanying service for minors under 14 (18 for non-Italian minors) requires the presentation of a printed and completed form in triplicate at the check-in desk.

AEROITALIA does not accept unaccompanied minors on transit/connecting flights.



BAGAGLI

BAGGAGE





Bagagli / Baggages

Bagaglio da stiva

Facendo sempre riferimento al servizio incluso nella tariffa acquistata o ai servizi aggiunti separatamente su una prenotazione, è consentito portare bagaglio da stiva, per un peso di 23 kg (salvo differenti indicazioni contrattuali da verificare in caso di voli charter), e le dimensioni 80x50x30 cm.

Ogni passeggero può acquistare fino a 4 bagagli da stiva da 23 kg. I bagagli che superano 23 kg possono essere trasportati seguito il pagamento del costo dell'eccedenza bagaglio indicato nella tabella Tasse e Supplementi.

Non sono ammessi in stiva bagagli con il peso superiore a 32 kg.

I neonati ed i bambini fino a 5 anni hanno diritto al trasporto gratuito in stiva di un passeggino.

Il Passeggero potrà consegnare i propri bagagli al check-in del Vettore prima del tempo limite di accettazione. Il Vettore ne assumerà la custodia e rilascerà al Passeggero una ricevuta del bagaglio per ciascun bagaglio registrato.

I bagagli registrati dovranno essere confezionati correttamente, in modo da proteggerne il contenuto e resistere ad una normale movimentazione. A seconda della regolamentazione vigente, si avvisa il passeggero di non inserire nei bagagli denaro, gioielli o oggetti di valore in genere, documenti di identità, apparati elettronici e materiali deperibili.

Al passeggero che non ha acquistato il servizio di priorità all'imbarco, al momento della presentazione al gate, il bagaglio a mano grande sarà ritirato, etichettato e inviato nella stiva dell'aereo a fronte di una tassa di servizio. Il costo può essere verificato nella tabella **Tasse e supplementi**. Questo processo sarà accompagnato dall'emissione di un'etichetta di bagaglio per garantire che il bagaglio venga restituito correttamente al proprietario all'arrivo. Si consiglia vivamente ai passeggeri di assicurarsi che tutti gli oggetti di valore o di uso personale siano rimossi dal bagaglio a mano prima della consegna.

Checked baggage

Referring to the service included in the purchased fare or the services added separately to a booking, it is permitted to carry checked baggage with a weight of 23 kg (unless different contractual indications are verified in the case of charter flights), and dimensions of 80x50x30 cm.

Each passenger can purchase up to 4 checked baggage items of 23 kg each. Baggage exceeding 23 kg can be transported after paying the excess baggage fee indicated in the Fees and Supplements table.

Baggage weighing more than 32 kg is not permitted in the hold.

Infants and children up to 5 years old are entitled to free transport of a stroller in the hold.

The Passenger can hand over their baggage at the Carrier's check-in counter before the check-in deadline. The Carrier will assume custody and issue the Passenger a baggage receipt for each checked baggage.

Checked baggage must be correctly packed to protect its contents and withstand normal handling. According to current regulations, passengers are advised not to include money, jewelry, or valuable items, identification documents, electronic devices and perishable materials in their baggage.

For passengers who have not purchased the priority boarding service, at the gate, the large carry-on bag will be taken, tagged, and sent to the aircraft hold for a service fee. The cost can be verified in the **Fees and Supplements table**. This process will be accompanied by issuing a baggage tag to ensure the baggage is correctly returned to the owner upon arrival. Passengers are strongly advised to ensure that all valuable or personal items are removed from the carry-on bag before handing it over.





Attrezzature sportive e biciclette

L'attrezzatura sportiva è soggetta alle stesse condizioni di viaggio dei bagagli da stiva; tuttavia, ve ne sono alcuni tipi speciali ai quali si applica un costo supplementare a tratta, vedere tabella Tasse e supplementi.

Non è concesso portare deltaplani e parapendii, pertiche o altre attrezzature sportive ingombranti su voli operati da velivoli ATR o simili.

È consentito un numero limitato di tavole da surf soggetto alla disponibilità del volo e su richiesta al nostro call center.

Le misure massime per le attrezzature sportive sono di 250 cm di lunghezza x larghezza x altezza, salvo diversamente previsto nella relativa descrizione,

Per i voli operati da ATR, le dimensioni sono 158 cm lineari.

In alcuni paesi, i prezzi possono essere soggetti a eventuali supplementi fiscali.

Ogni bicicletta verrà trasportata individualmente (anche i rimorchi o gli accessori di simili dimensioni). Per la sua accettazione, il passeggero deve presentare la bicicletta al banco del checkin con:

- Il manubrio ruotato longitudinalmente.
- Pedali rimossi.
- Parti estensibili rimosse o coperte.
- Ruote sgonfie (la ruota anteriore deve essere smontata e fissata al telaio).
- Adeguatamente impacchettata in una borsa o in una scatola.

Strumenti musicali

Gli strumenti musicali possono essere trasportati gratuitamente al posto del bagaglio a mano, a condizione che le loro dimensioni non superino i 55 cm x 40 cm x 20 cm né il peso massimo stabilito di 10 kg. Se si desidera portare lo strumento musicale in cabina oltre al bagaglio a mano, i Passeggero sono tenuti ad acquistare il servizio Strumento Musicale al costo di 50 euro/tratta. Se lo strumento supera i limiti di cui sopra, potrà essere trasportato come bagaglio speciale in cabina, acquistando un biglietto aggiuntivo o potrà essere trasportato come bagaglio da stiva, pagando il corrispettivo indicato nella tabella Tasse e Supplementi. Il servizio è prenotabile tramite il **SERVIZIO CLIENTI AEROITALIA**.

Sports equipment and bicycles

Sports equipment is subject to the same travel conditions as checked baggage; however, some special types are subject to a supplemental fee per segment, see the Fees and Supplements table.

Hang gliders and paragliders, poles, or other bulky sports equipment are not allowed on flights operated by ATR or similar aircraft.

A limited number of surfboards are allowed, subject to flight availability and request to our call center.

The maximum dimensions for sports equipment are 250 cm in length x width x height, unless otherwise specified in the relevant description.

For flights operated by ATR, the dimensions are 158 cm linear.

In some countries, prices may be subject to additional tax surcharges

Each bicycle will be transported individually (including trailers or accessories of similar size). For acceptance, the passenger must present the bicycle at the check-in counter with:

- The handlebar turned lengthwise.
- Pedals removed.
- Extendable parts removed or covered.
- Deflated tires (the front wheel must be removed and attached to the frame).
- Properly packed in a bag or box.

Musical instruments

Musical instruments can be transported for free instead of carry-on baggage, provided their dimensions do not exceed 55 cm x 40 cm x 20 cm or the maximum weight of 10 kg. If the passenger wishes to bring the musical instrument in the cabin in addition to carry-on baggage, they must purchase the Musical Instrument service at a cost of 50 euros/segment. If the instrument exceeds the above limits, it can be transported as special cabin baggage by purchasing an additional ticket or as checked baggage by paying the fee indicated in the Fees and Supplements table. The service can be booked through **AEROITALIA CUSTOMER SERVICE**.





Bagagli speciali in cabina

Se, a causa delle sue dimensioni o peso, il bagaglio non può essere riposto nelle cappelliere né sotto la poltrona e il passeggero desidera portarlo sotto la sua custodia, verrà trasportato occupando un posto o più posti aggiuntivi.

Il costo di questo posto a sedere sarà quello del biglietto disponibile al momento dell'acquisto, escluse le tasse aeroportuali. Il bagaglio speciale non può superare in nessun caso i 75 kg (165 lb) per poltrona prenotata e deve rispettare le seguenti limitazioni di volume, in quanto esse dipendono dal tipo di aeromobile che opera su queste rotte. Nel caso in cui tali limitazioni vengano superate, il bagaglio deve essere trasportato nella stiva.

Il bagaglio deve essere imballato in modo da poter essere legato alla poltrona e posizionato in un posto accanto al finestrino; non possono essere utilizzate le poltrone vicino alle uscite di emergenza.

Il passeggero che richiede l'utilizzo di uno o più posti a sedere in cabina per il trasporto di bagagli (CBBG), non dispone di franchigia bagaglio extra per il posto aggiuntivo acquistato; in conformità alla Circolare IATA n. 720, Allegato "C".

La richiesta va effettuata contattando il Servizio Clienti Aeroitalia.

Bagagli speciali in stiva

I strumenti musicali possono essere trasportati gratuitamente al posto di una delle valigie registrate incluse nella franchigia, ad esclusiva responsabilità del passeggero, purché non superino le misure e il peso massimo consentiti (158 cm complessivi tra altezza, lunghezza e larghezza) e 23 kg. Se il volo prevede l'acquisto di eccedenza bagaglio e si effettua il pagamento in anticipo, il peso massimo dello strumento sarà aumentato fino a 32 kg.

Dispositivi elettronici e batterie

La possibilità di trasportare batterie al litio in aereo dipende dalla capacità in wattora (Wh) (per batterie ricaricabili agli ioni di litio) o dal contenuto di litio in grammi (per le batterie al litio metallico non ricaricabili).

Special Baggage in the Cabin

If, due to its size or weight, the baggage cannot be stored in the overhead bins or under the seat and the passenger wishes to keep it under their custody, it will be transported occupying one or more additional seats.

The cost of this seat will be the available ticket price at the time of purchase, excluding airport taxes. Special baggage must not exceed 75 kg (165 lb) per booked seat and must respect the following volume limitations, depending on the type of aircraft operating on these routes. If these limitations are exceeded, the baggage must be transported in the hold.

The baggage must be packed in a way that allows it to be secured to the seat and placed in a window position; seats near the emergency exits cannot be used.

The passenger who requests the use of one or more cabin seats for the transport of baggage (CBBG) does not have extra baggage allowance for the additional purchased seat; according to IATA Circular No. 720, Annex "C".

Requests should be made by contacting Aeroitalia Customer Service.

Special Baggage in the Hold

Musical instruments can be transported for free in place of one of the registered suitcases included in the allowance, under the passenger's sole responsibility, provided they do not exceed the maximum permitted dimensions and weight (158 cm total for height, length, and width) and 23 kg. If the flight allows the purchase of excess baggage and payment is made in advance, the maximum weight of the instrument will be increased to 32 kg.

Electronic Devices and Batteries

The possibility of transporting lithium batteries on an aircraft depends on their watt-hour (Wh) capacity (for rechargeable lithium-ion batteries) or the lithium content in grams (for non-rechargeable lithium metal batteries).





Quando si trasportano dispositivi elettronici come orologi, calcolatrici, fotocamere, telefoni cellulari, computer portatili, videocamere e altri dispositivi che contengono batterie o pile al litio o agli ioni di litio, le batterie di ricambio devono essere protette singolarmente per evitare cortocircuiti (collocandole nella confezione originale o isolando in altro modo i terminali, ad es. coprendo con nastro i terminali esposti o inserendo ogni batteria in una busta di plastica o sacchetto protettivo separato). Queste batterie possono essere trasportate solo nel bagaglio a mano.

Non inserire le batterie di ricambio nel bagaglio da stiva!

Ogni batteria installata o di ricambio, inoltre, non deve superare i seguenti valori:

- Le batterie al litio metallico o in lega di litio non possono contenere più di 2 grammi di litio.
- Le batterie agli ioni di litio non possono avere una capacità superiore a 100 Wh.
- Le batterie agli ioni di litio di capacità superiore a 100 Wh ma non superiore a 160 Wh possono essere trasportate come batterie di ricambio o all'interno dell'apparecchiatura soltanto nel bagaglio a mano, previa approvazione

Ogni passeggero può trasportare massimo due (2) batterie di ricambio singolarmente protette di capacità compresa tra 100 e 160 Wh.

Bagagli non registrati

Facendo sempre riferimento al servizio incluso nella tariffa acquistata, è consentito portare:

- Un bagaglio a mano piccolo, con un peso massimo di 10 kg e le dimensioni 40x30x20 cm che deve essere sistemato sotto il sedile di fronte al passeggero;
- Un bagaglio a mano grande (trolley) con un peso massimo di 10 kg e le dimensioni 55x40x20 cm; il trolley da cabina sarà sistemato in una cappelliera chiusa in cabina riservata ai passeggeri.

Ciascun biglietto consente il trasporto in cabina di bagagli non registrati in quantità limitata per numero e/o peso e/o dimensione.

I bagagli non registrati dovranno avere dimensioni tali da poter essere inseriti sotto il sedile davanti al passeggero o sistemati nelle apposite cappelliere.

When carrying electronic devices such as watches, calculators, cameras, mobile phones, laptops, camcorders, and other devices containing lithium or lithium-ion batteries, spare batteries must be individually protected to prevent short circuits (by placing them in their original packaging or isolating the terminals, e.g., covering exposed terminals with tape or placing each battery in a plastic bag or protective pouch). These batteries can only be carried in carry-on luggage.

Do not place spare batteries in checked baggage!

Additionally, each installed or spare battery must not exceed the following limits:

- Lithium metal or lithium alloy batteries must not contain more than 2 grams of lithium.
- Lithium-ion batteries must not exceed a capacity of 100 Wh.
- Lithium-ion batteries with a capacity greater than 100 Wh but not exceeding 160 Wh can be carried as spare batteries or within the equipment only in carry-on luggage, subject to airline approval.

Each passenger may carry a maximum of two (2) individually protected spare batteries with a capacity between 100 and 160 Wh.

Unchecked Baggage

Referring to the service included in the purchased fare, it is permitted to carry:

- A small carry-on bag with a maximum weight of 10 kg and dimensions of 40x30x20 cm, which must be placed under the seat in front of the passenger;
- A large carry-on bag (trolley) with a maximum weight of 10 kg and dimensions of 55x40x20 cm; the cabin trolley must be placed in a closed overhead bin reserved for passengers.

Each ticket allows for the transport of unchecked baggage in limited quantities by number and/or weight and/or size.

Unchecked baggage must be of such dimensions that it can be placed under the seat in front of the passenger or in the overhead bins.





La necessità da parte del vettore, di registrare un bagaglio per il trasporto in stiva a causa del mancato rispetto delle suddette condizioni da parte del passeggero, potrebbe comportare il pagamento a carico del passeggero di un supplemento tariffario, se il bagaglio è in eccedenza alla franchigia prevista.

In qualsiasi momento prima del decollo del volo, per motivi di sicurezza o di operatività dell'aeromobile, il Vettore potrà rifiutare l'imbarco in cabina di bagagli che dovranno essere imbarcati come bagagli registrati, senza alcun supplemento tariffario.

The need for the carrier to check a baggage item for transport in the hold due to the passenger's failure to comply with these conditions may result in the passenger paying a supplementary fee if the baggage exceeds the allowed limit.

At any time before the flight's departure, for safety or aircraft operational reasons, the Carrier may refuse the boarding of baggage that must be checked as registered baggage, without any supplementary fee.





TRASPORTO ANIMALI VIVI

PET TRANSPORT



Trasporto animali vivi / Pet transport

Trasporto animali vivi

Il trasporto di animali domestici a seguito del Passeggero è subordinato alla preventiva ed esplicita accettazione da parte di **AEROITALIA**.

Le direttive Aeroitalia sono conformi alle disposizioni in materia di protezione degli animali, alle norme di ingresso e uscita e ai regolamenti IATA (International Air Transport Association) in vigore. Gli animali domestici accettati sui voli Aeroitalia sono: cani, gatti, piccoli roditori, conigli domestici, furetti.

La normativa vigente vieta il trasporto di alcune categorie di animali da compagnia. Le informazioni relative a tali categorie sono consultabili a richiesta presso il vettore o i suoi agenti autorizzati. Il Passeggero è tenuto ad informarsi per tempo e prima di prenotare il volo sulle norme di ingresso e uscita in vigore per l'animale nel paese di partenza, transito e arrivo. Il vettore non si assume alcuna responsabilità sulla negata accettazione di animali senza la documentazione necessaria e prevista. Eventuali multe sono a carico del passeggero/proprietario. Inoltre, Aeroitalia si riserva il diritto di applicare eventualmente norme più rigide e di rifiutare la prenotazione su determinate tratte (, negando la possibilità di viaggiare con animali. Ogni passeggero può trasportare un massimo di un (1) animale (in un trasportino autorizzato).

Il trasporto può avvenire esclusivamente in cabina passeggeri.

Per viaggiare sui voli Aeroitalia, l'animale da compagnia deve essere munito di:

- Passaporto (per i voli internazionali) o libretto sanitario (per i voli domestici) rilasciato da un veterinario, che riporti le vaccinazioni (obbligatorio vaccino antirabbico aggiornato ed in corso di validità per i voli internazionali) e lo stato di salute dell'animale.
- Microchip (per i voli internazionali).
- L'età minima è 12 settimane.

Pet transport

The transport of pets accompanying the Passenger is subject to prior and explicit acceptance by **AEROITALIA**.

Aeroitalia's directives comply with animal protection regulations, entry and exit regulations, and IATA (International Air Transport Association) regulations in force. The pets accepted on Aeroitalia flights are: dogs, cats, small rodents, domestic rabbits, ferrets.

The current regulations prohibit the transport of some categories of pets. Information on these categories is available upon request from the carrier or its authorized agents. The Passenger is required to inform themselves in advance and before booking the flight about the entry and exit regulations in force for the animal in the country of departure, transit, and arrival. The carrier assumes no responsibility for the refusal of animals without the necessary and required documentation. Any fines are the responsibility of the passenger/owner. Furthermore, Aeroitalia reserves the right to apply stricter rules and to refuse reservations on certain routes, denying the possibility of traveling with animals. Each passenger can transport a maximum of one (1) animal (in an authorized carrier).

The transport can only take place in the passenger cabin.

To travel on Aeroitalia flights, the companion animal must have:

- Passport (for international flights) or health booklet (for domestic flights) issued by a veterinarian, showing vaccinations (mandatory updated and valid rabies vaccine for international flights) and the animal's health status.
- Microchip (for international flights).
- The minimum age is 12 weeks.





Il trasportino

Le dimensioni massime del trasportino sono di 46x31x25 cm. I contenitori devono essere conformi alle indicazioni IATA Live Animal Regulations (LAR)

- Il peso complessivo del trasportino, animale incluso, non può superare i 10 kg.
- A trasportino chiuso, l'animale deve poter assumere la sua posizione naturale, girarsi e accucciarsi senza difficoltà.
- Il trasportino deve essere chiuso in modo sicuro, a tenuta stagna e a prova di morsi.
- L'interno del trasportino deve essere rivestito con materiale assorbente.

Una volta a bordo, il trasportino con l'animale al suo interno deve essere collocato sotto il sedile anteriore. Qualora non fosse possibile, l'animale dovrà essere assicurato con un guinzaglio alla cintura di sicurezza del proprietario e restare all'interno del trasportino.

Ogni passeggero può portare in cabina un trasportino. Il numero di animali per trasportino è limitato a uno. Ci sono tuttavia eccezioni: nello stesso trasportino sono consentiti due cuccioli, stessa specie, di dimensioni simili e un'età minima di 12 settimane, oppure due animali adulti di taglia simile e stessa specie, oppure una madre con un cucciolo ancora dipendente da lei (0-6 settimane). Possono essere trasportati più animali nello stesso trasportino purché tutti, all'interno, siano in grado di assumere una posizione naturale, girarsi e accucciarsi senza difficoltà, vadano d'accordo tra loro e il peso massimo complessivo di tutti gli animali non superi gli 10 kg, trasportino incluso.

Aeroitalia accetta su ogni volo un numero massimo di 6 PETC in cabina al fine di garantire un posizionamento dei PET in aree della cabina dove il flusso di ventilazione è idoneo a non diffondere odori che possono infastidire o provocare reazioni allergiche agli altri passeggeri presenti a bordo. Inoltre, gli equipaggi Aeroitalia sono informati che devono consentire/agevolare il cambiamento del posto a sedere dei passeggeri che lamentano disagio ovvero fobie per via della presenza di un animale domestico posizionato vicino a loro.

Se Aeroitalia è costretta a negare il trasporto dell'animale a causa del mancato rispetto delle disposizioni, la compagnia non è responsabile dei costi derivanti (ad es. dalle spese per il cambio di prenotazione, pernottamento in hotel e soggiorno dell'animale in pensione per animali). Aeroitalia pensa alla sicurezza e al benessere di tutti i passeggeri e questo vale anche per gli animali.

Pet Carrier

The maximum dimensions of the carrier are 46x31x25 cm. The containers must comply with the IATA Live Animal Regulations (LAR).

- The total weight of the carrier, including the animal, must not exceed 10 kg.
- With the carrier closed, the animal must be able to assume its natural position, turn around, and crouch without difficulty.
- The carrier must be securely closed, watertight, and bite-proof.
- The inside of the carrier must be lined with absorbent material.

Once on board, the carrier with the animal inside must be placed under the front seat. If this is not possible, the animal must be secured with a leash to the owner's seat belt and remain inside the carrier.

Each passenger can bring one carrier into the cabin. The number of animals per carrier is limited to one. However, there are exceptions: two puppies of similar size, same species, and a minimum age of 12 weeks, or two adult animals of similar size and same species, or a mother with a dependent puppy (0-6 weeks) are allowed in the same carrier. Multiple animals can be transported in the same carrier as long as all inside can assume a natural position, turn around, and crouch without difficulty, get along with each other, and the total weight of all animals does not exceed 10 kg, including the carrier.

Aeroitalia accepts a maximum of 6 PETC in the cabin on each flight to ensure that PETs are placed in areas of the cabin where ventilation is adequate to avoid spreading odors that may annoy or cause allergic reactions to other passengers on board. Furthermore, Aeroitalia crews are informed that they must allow/facilitate the re-seating of passengers who complain of discomfort or phobias due to the presence of a PET positioned near them.

If Aeroitalia is forced to deny the transport of the animal due to non-compliance with the provisions, the company is not responsible for the resulting costs (e.g., rebooking fees, hotel stays, and animal boarding fees). Aeroitalia cares about the safety and well-being of all passengers, and this also applies to animals.





Armi e Articoli Proibiti / Weapons and Prohibited Items

Trasporto armi

Il trasporto delle armi è consentito in base a ciò che prevede la legge italiana, pertanto, il passeggero che desidera imbarcare un'arma dovrà essere munito di regolare porto d'armi e denuncia della stessa.

Le armi possono essere trasportate solo in stiva, devono essere smontate, imballate in modo appropriato e separate dalle munizioni.

Le munizioni sono trasportabili in base al regolamento internazionale ICAO, in base alle istruzioni per il trasporto di articoli pericolosi ed in accordo con quanto previsto dalla IATA in termini di regolamento per il trasporto di armi e munizioni.

Armi e munizioni devono essere dichiarate al check-in.

Il regolamento IATA prevede che un passeggero non possa trasportare più di 5kg di munizioni per volo.

Il trasporto di armi è soggetto al pagamento di una quota aggiuntiva che potrà essere verificata prenotando on line, oppure contattando il call center o agente autorizzato.

Su ogni volo è consentito il trasporto di un'arma per singolo passeggero per un massimo di 3 armi in tutto.

Si applicano le deroghe previste dalla Legge italiana per specifiche categorie di passeggeri.

Articoli proibiti (selezione)

Non è consentito il trasporto di:

- Articoli che possono mettere in pericolo l'aeromobile, le persone o gli oggetti a bordo dello stesso, come quelli specificati nei Regolamenti ICAO o IATA per le Merci Pericolose. La lista di tali articoli può essere richiesta al vettore o all'Agente Autorizzato che ha emesso il biglietto. Tra questi rientrano in particolare esplosivi,

Transport of Weapons

The transport of weapons is allowed according to Italian law; therefore, passengers wishing to board a weapon must have a valid weapon permit and report the weapon.

Weapons can only be transported in the hold; they must be disassembled, properly packed, and separated from the ammunition.

Ammunition can be transported according to the international ICAO regulations, based on the instructions for the transport of dangerous goods and in accordance with IATA regulations for the transport of weapons and ammunition.

Weapons and ammunition must be declared at check-in.

IATA regulations stipulate that a passenger cannot transport more than 5 kg of ammunition per flight.

The transport of weapons is subject to an additional fee, which can be verified by booking online or by contacting the call center or an authorized agent.

On each flight, the transport of one weapon per passenger is permitted, up to a maximum of 3 weapons in total.

The exemptions provided by Italian law for specific categories of passengers apply.

Prohibited Items

The transport of the following items is not permitted:

- Items that may endanger the aircraft, people, or objects on board, as specified in the ICAO or IATA Dangerous Goods Regulations. The list of such items can be requested from the carrier or the Authorized Agent who issued the ticket. These include





gas compressi, materiali ossidanti, radioattivi o magnetici, materiali facilmente infiammabili e sostanze velenose o aggressive;

- Articoli il cui trasporto è vietato da leggi, norme o ordini vigenti in qualsiasi paese da cui parte o in cui arrivi o da cui transita il volo;
- Articoli pericolosi, non sicuri o inadeguati al trasporto per via del loro peso, delle loro dimensioni o della loro tipologia, o perché fragili, deperibili o particolarmente delicati;
- Batterie al litio o batterie al litio ricaricabili separate (comunemente usate in beni di consumo elettronici come, ad esempio, laptop, computer, cellulari, orologi e macchine fotografiche) possono essere trasportate solo nel bagaglio a mano. Si possono trasportare al massimo due batterie al litio o batterie al litio ricaricabili separate con una potenza non superiore a 160 Wh come batterie di ricambio per i beni di consumo elettronici. Il trasporto di batterie o batterie al litio separate con una potenza tra 100 Wh e 160 Wh deve essere preventivamente approvato dalla compagnia aerea;
- Armi di qualunque tipo, in particolare armi da fuoco, da taglio o da punta nonché spray. Le armi sportive possono essere accettate come bagaglio a nostra discrezione. Devono essere scariche e con la sicura inserita. Il trasporto di munizioni è soggetto alle norme ICAO e IATA;
- Gli oggetti che per peso, dimensioni, conformazione o natura sono inadatti al trasporto, tenuto conto in particolare del tipo di aeromobile utilizzato;
- Un'informativa su tali oggetti sarà consegnata ai Passeggeri che ne faranno richiesta.

AEROITALIA non è responsabile per gli oggetti deliberatamente riposti nel bagaglio registrato in violazione delle disposizioni del presente paragrafo. Aeroitalia ha facoltà di rifiutare l'accettazione per il trasporto come bagaglio, ovvero di rifiutarne la prosecuzione ove già accettato, di ogni oggetto che risulti inadatto per le motivazioni elencate sopra.

explosives, compressed gases, oxidizing materials, radioactive or magnetic materials, easily flammable materials, and poisonous or aggressive substances;

- Items whose transport is prohibited by the laws, regulations, or orders in force in any country from which the flight departs, arrives, or transits;
- Dangerous, unsafe, or inappropriate items for transport due to their weight, size, or type, or because they are fragile, perishable, or particularly delicate;
- Lithium or rechargeable lithium batteries (commonly used in consumer electronics such as laptops, computers, cell phones, watches, and cameras) can only be transported in carry-on baggage. A maximum of two spare lithium or rechargeable lithium batteries with a power not exceeding 160 Wh can be transported as spare batteries for consumer electronics. The transport of separate lithium or lithium batteries with a power between 100 Wh and 160 Wh must be approved in advance by the airline;
- Weapons of any kind, especially firearms, cutting or pointed weapons, and sprays. Sporting weapons may be accepted as baggage at our discretion. They must be unloaded and secured. The transport of ammunition is subject to ICAO and IATA regulations;
- Items that are unsuitable for transport due to their weight, size, shape, or nature, particularly considering the type of aircraft used;
- Information about such items will be provided to Passengers upon request.

AEROITALIA is not responsible for items deliberately placed in checked baggage in violation of the provisions of this paragraph. Aeroitalia reserves the right to refuse the acceptance for transport, or to refuse the continuation of transport if already accepted, of any item deemed unsuitable for the reasons listed above.





INDICATORI DI QUALITÀ
QUALITY INDICATORS



SEZIONE II – Indicatori di Qualità / SECTION II – Quality Indicators

Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
REGOLARITÀ & PUNTUALITÀ REGULARITY & PUNCTUALITY	CS1	Puntualità: corto e medio raggio <i>Punctuality: short and medium haul flights</i>	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza <i>% of punctual flights out of the total number of departing short- and medium-haul flights</i>	86,6%	87%
	CS2	Puntualità: lungo raggio <i>Punctuality: long haul flights</i>	% dei voli puntuali sul totale dei voli di lungo raggio in partenza <i>% of punctual flights out of the total number of departing long-haul flights</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>
	CS3	Voli puntuali complessivi <i>Overall punctual flights</i>	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% of punctual flights out of the total number of departing flights</i>	87,1%	87,5%
	CS4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: stagione estiva <i>Cancellations attributable to the carrier: summer season</i>	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – non operati <i>% of cancelled flights out of the total number of scheduled departing flights</i>	0,06%	0,1%
	CS5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: stagione invernale <i>Cancellations attributable to the carrier: winter season</i>	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – non operati <i>% of cancelled flights out of the total number of scheduled departing flights</i>	0,52%	0,6%
	CS6	Voli del vettore complessivamente cancellati <i>Total flights cancelled by the carrier</i>	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza <i>% of cancelled flights out of the total number of departing flights</i>	0,32%	0,5%
	CS7	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali <i>Presence of an airline representative at the check-in desk or at the gate in the event of</i>		SI / YES	SI / YES





Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
		<i>cancellation or prolonged delay, able to provide information at domestic airports</i>			
	CS8	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti internazionali <i>Presence of an airline representative at the check-in desk or at the gate in the event of cancellation or prolonged delay, able to provide information at international airports</i>		SI / YES	SI / YES
BAGAGLI & DISPOSITIVI BAGGAGE & ASSISTIVE DEVICES	CS9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore <i>Baggage not delivered at the baggage reclaim belt due to causes attributable to the carrier</i>	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati <i>% of baggage not delivered due to causes attributable to the carrier out of the total number of checked baggage items</i>	0,35%	0,35%
	CS10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore <i>Total baggage not delivered at the baggage reclaim belt on the carrier's flights</i>	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati <i>% of total baggage not delivered out of the number of checked baggage items</i>	0,37%	0,37%
	CS11	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli <i>Time for returning baggage not delivered to the passenger at the baggage claim carousel</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	3 giorni / 3 days	3 giorni / 3 days
	CS12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli <i>Recovery of baggage not delivered at the baggage reclaim belt</i>	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro <i>% of recovered baggage out of the total number of undelivered baggage items</i>	97,5%	97,5%
	CS13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini) <i>Mobility aids damaged or not delivered upon arrival (wheelchairs, strollers)</i>	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati <i>% of mobility aids damaged or not delivered out of the total number of mobility aids transported</i>	0,38%	0,4%
	CS14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli		SI – Se non sono disponibili	SI / YES





Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
		<i>Home delivery of luggage or mobility aids not returned to the baggage claim carousel</i>		soluzioni più tempestive YES – If no more timely solutions are available	
PULIZIA CLEANLINESS	CS15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza <i>Passenger perception of cabin cleanliness at departure</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	84,72%	90%
	CS16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza <i>Passenger perception of aircraft lavatory cleanliness at departure</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	75,97%	80%
COMFORT	CS17	Snacks/pasti e bevande gratuiti corto/medio raggio <i>Complimentary snacks/meals and drinks Short/medium-haul</i>		NO	NO
	CS18	Snacks/pasti e bevande gratuiti lungo raggio <i>Complimentary snacks/meals and drinks long-haul</i>		Non disponibile <i>Not Available</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>
COMFORT	CS19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande) <i>Perception of the quality of the complimentary on-board refreshment service (meals and drinks)</i>		Non disponibile <i>Not Available</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>
	CS20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande) <i>Passenger perception of the quality of the paid onboard catering service (food and beverages)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80,0%	85%
	CS21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) corto / medio raggio <i>Perception of the quality of free entertainment (e.g., newspapers, music, movies, etc.)</i>		Non disponibile <i>Not Available</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>





Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
		<i>Short/medium haul</i>			
	CS22	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) lungo raggio <i>Perception of the quality of free entertainment (e.g., newspapers, music, movies, etc.) long haul</i>		Non disponibile <i>Not Available</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>
	CS23	Altri comfort <i>Other comforts</i>		Non disponibile <i>Not Available</i>	Non disponibile <i>Not Available</i>
	CS24	Percezione complessiva sul comfort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.) <i>Overall perception of onboard comfort (seat pitch, catering, entertainment, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87,44%	88%
INFORMAZIONI <i>INFORMATION</i>	CS25	Sito web efficace e di facile utilizzo <i>Website effectiveness and ease of use</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,06%	96%
	CS26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo <i>Passenger perception of clarity of onboard information</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,48%	99%
	CS27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo <i>Helpful flight tips published in the in-flight magazine</i>		NO	NO
	CS28	Informazioni fornite a bordo sui transiti e relativi gate per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo <i>Information provided on board regarding transits and related gates for the connecting flight at the arrival airport</i>		NO	NO
	CS29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami <i>Telephone waiting time for reservations / information / complaints</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	00:12:42	00:12:42
	CS30	Altre informazioni		NO	NO





Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
		<i>Other information</i>			
SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES	CS31	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile) <i>Stroller pickup service alongside the aircraft (where possible)</i>		SI / YES	SI / YES
	CS32	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile) <i>Hand luggage delivery service alongside the aircraft, even in the event of a subsequent need to hand it over to the cabin crew (where possible)</i>		SI / YES	SI / YES
	CS33	Politica di utilizzo dei finger, ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile) <i>Policy for the use of fingers/jetways, i.e. corridors that directly connect the airport to the aircraft (where possible)</i>		In base all'aeroporto / <i>Depending on the airport</i>	In base all'aeroporto / <i>Depending on the airport</i>
	CS34	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato <i>Possibility to correct the passenger's name on the ticket free of charge, under the conditions to be specified, if it has been entered incorrectly</i>		SI / YES	SI / YES
	CS35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni <i>Toll-free telephone number for reservations</i>	Numero di telefono di rete fissa. Eventuali costi telefonici dipendono esclusivamente dal piano telefonico del passeggero <i>Landline telephone number. Any telephone costs depend exclusively on the passenger's telephone plan</i>	SI / YES	SI / YES
	CS36	Numero telefonico gratuito per reclami <i>Toll-free telephone number for complaints</i>	Numero di telefono di rete fissa. Eventuali costi telefonici dipendono esclusivamente dal piano telefonico del passeggero <i>Landline telephone number. Any telephone costs depend exclusively on the passenger's telephone plan</i>	SI / YES	SI / YES





Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
	CS37	Disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il check-in automatico <i>Availability of 24/7 self-check-in stations at major national and international airports, depending on flight frequency</i>		Non disponibile Not Available	Non disponibile Not Available
	CS38	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli <i>Shuttle bus to the city depending on flight schedules</i>		Non disponibile Not Available	Non disponibile Not Available
	CS39	Altri Servizi <i>Other services</i>		Non disponibile Not Available	Non disponibile Not Available
ASPETTI RELAZIONALI CUSTOMER RELATIONS	CS40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e della professionalità del personale call center <i>Overall perception of customer relations (e.g. efficiency, courtesy, etc.) and professionalism of call centre staff</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,64%	97,6%
	CS41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra <i>Overall perception of customer relations (e.g. efficiency, courtesy, etc.) of ground staff</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,92%	97,9%
	CS42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo <i>Passenger perception of cabin crew appearance and uniform standards</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,96%	99%
	CS43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo <i>Overall perception of customer relations (e.g. efficiency, courtesy, etc.) of cabin crew</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,96%	99%





Area Area	Codice Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
	CS44	Professionalità del personale di terra <i>Professionalism of ground staff</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,09%	98%
	CS45	Professionalità del personale di bordo <i>Professionalism of cabin crew</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,96%	99%

Nota metodologica

Le rilevazioni sono state condotte a bordo degli aeromobili con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) tramite interviste strutturate conformi alla Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02B.

Le interviste sono state svolte continuativamente dal 1 dicembre 2024 al 31 dicembre 2025.

Sono stati complessivamente intervistati 731 passeggeri nel 2024 e 2.752 passeggeri nel 2025.

Nel 2025, sono stati altresì intervistati 91 passeggeri PRM.

Methodological note

The surveys were conducted on board the aircraft using the CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) methodology through structured interviews carried out in accordance with the provisions set out in ENAC Circulars GEN-06 and GEN-02B.

The interviews were conducted continuously between 1 December 2024 and 31 December 2025.

A total of 731 passengers were interviewed in 2024 and 2.752 passengers in 2025.

In 2025, the survey also included 91 PRM.





Qualità servizio ai passeggeri PRM / Quality of service for PRM passengers

Area Area	Cod Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
SAFETY	1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo <i>Passenger perception of the condition and functionality of onboard equipment</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,21%	98,2%
	2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo <i>Passenger perception of the adequacy of cabin crew training</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	100%	99%
INFORMAZIONI INFORMATION	3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto <i>Accessibility of information during the ticket purchase phase</i>		SI / YES	SI / YES
	4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile <i>Passenger perception of the clarity of onboard information, including in accessible formats</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,72%	98,7%
	5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile <i>Information provided on board regarding transits and the relevant gates at the arrival airport in accessible mode</i>		NO	NO
COMUNICAZIONE COMMUNICATION	6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione <i>Number of responses provided within the established timeframe compared to the total number of information requests</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,0%	92%
	7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received by the carrier compared to the total PRM passenger traffic</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	0,23%	0,23%
COMFORT	8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile <i>Passenger perception of onboard comfort</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89,35%	89,4%
ASPETTI RELAZIONALI CUSTOMER RELATIONS	9	Percezione sulla cortesia del personale <i>Passenger perception of staff courtesy</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	100%	99%





Area Area	Cod Code	Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of Measure	Valore 2025 2025 Result	Obiettivo 2026 2026 Target
INFORMAZIONI INFORMATION	10*	Sito web efficace e di facile utilizzo Website effectiveness and ease of use	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,22%	97,2%

* Indicatore non previsto dalla Circolare GEN02B ma ritenuto utile per la misurazione di qualità del servizio.
L'unità di misura è la percentuale di passeggeri soddisfatti.

* Indicator not required by Circular GEN02B but considered useful for measuring service quality.
The unit of measurement is the percentage of satisfied passengers.





SEZIONE III – Procedure di Reclamo / SECTION III – Complaint Procedures

Nell'eventualità di mancato o non adeguato supporto ai passeggeri i reclami dovranno essere presentati:

- alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra
- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione e per la mancata assistenza a bordo

Se desideri inoltrare a **AEROITALIA** una segnalazione per un disservizio subito ci puoi contattare compilando il form presente sul sito Aeroitalia al seguente link: [Contattaci | Aeroitalia](#).

Completata la procedura di registrazione del reclamo, il sistema aprirà un ticket numerato ed invierà il numero di riferimento.

Il Customer Care Aeroitalia risponderà il prima possibile, comunque entro 30 giorni. Riceverai inizialmente una risposta automatica con il numero di riferimento della pratica.

Il nostro team ti fornirà poi un preciso riscontro.

Il passeggero può inviare un reclamo direttamente all'ENAC – per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) No. 261/2004 – quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero, oppure
- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) No. 261/2004.

In the event of failure to provide support or inadequate service, complaints must be submitted as follows:

- to the airport managing body in the case of missing or inadequate ground assistance;
- to the air carrier for issues relating to flight reservations or lack of assistance on board.

Passengers who wish to submit a complaint to **AEROITALIA** regarding a service disruption may do so by completing the contact form available on the Aeroitalia website at the following link: [Contattaci | Aeroitalia](#).

Once the complaint registration process has been completed, the system will open a numbered ticket and generate a reference number, which will be communicated to the passenger.

The Aeroitalia Customer Care Department will provide a response as soon as possible and in any event within 30 days. Initially, the passenger will receive an automatic acknowledgement containing the case reference number, followed by a detailed response from the Customer Care team.

The passenger may submit a complaint directly to ENAC – to ascertain any violation of the Regulation (EC) No. 261/2004 – when:

- the airline has not responded within six weeks of receiving the passenger's complaint,
or
- the passenger believes that the airline's response is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) No. 261/2004.





L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) No. 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);
- in arrivo su un aeroporto Italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

Per presentare il reclamo ad ENAC gli interessati possono utilizzare l'applicativo "Tutela diritti del passeggero" disponibile all'indirizzo web <https://carta-diritti.enac.gov.it/>.

L'ENAC è Organismo responsabile in Italia dell'applicazione negli aeroporti nazionali del Regolamento (CE) No. 261/2004 con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti.

Il reclamo attiva le verifiche dell'Ente per l'accertamento di possibili violazioni dei diritti dei passeggeri con l'obiettivo di contribuire al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza anche al fine di prevenire futuri disservizi.

Al termine dell'accertamento l'ENAC comunica al passeggero, ai fini della trasparenza, l'archiviazione del reclamo o l'avvio del procedimento sanzionatorio.

L'attività dell'ENAC, infatti, non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza.

Per ottenere ragione dei propri diritti e al fine di tutelare i propri interessi in maniera diretta e personale, il passeggero può avvalersi delle ordinarie vie legali dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente ovvero dell'istituto di Risoluzione Alternativa delle Controversie (vedi paragrafo successivo).

ENAC is the competent body (NEB) for monitoring compliance with Regulation (EC) No. 261/2004 when disruptions occur:

- departing from an Italian airport: if the disruption occurs for a flight booked with an airline of any nationality (both EU and non-EU);
- arriving at an Italian airport: if the disruption occurs as a result of events related to a flight departing from a third country (non-EU), bound for an Italian airport, if the operating air carrier is an EU airline.

To submit a complaint to ENAC, interested parties can use the "Tutela diritti del viaggiatore" application available at <https://carta-diritti.enac.gov.it/>.

ENAC is the Authority responsible in Italy for enforcing Regulation (EC) No. 261/2004 at national airports, with the power to impose administrative sanctions on entities found, following investigations, to be in breach of these regulations.

A complaint triggers the Authority's investigations to determine possible violations of passenger rights, with the aim of contributing to monitoring the quality of services offered to users and also to prevent future disruptions.

After the investigation is completed, ENAC, for transparency, informs the passenger whether the complaint has been closed or the disciplinary proceedings have been initiated.

ENAC's activities, in fact, are not aimed in any way at satisfying passengers' compensation requests, nor at providing legal assistance or consultancy services.

To enforce their rights and protect their interests directly and personally, passengers may avail themselves of ordinary legal remedies before the competent Judicial Authority or the Alternative Dispute Resolution framework (see next paragraph).





ADR – Risoluzione Alternativa delle Controversie

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Regolamento (CE) No. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Regolamento (CE) No. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb disponibile sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, all'indirizzo <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art>, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

ADR – Alternative Dispute Resolution

Passengers who have experienced service disruptions resulting from violations of Regulation (EC) No. 261/2004, concerning denied boarding, flight cancellation, or long delays, or Regulation (EC) No. 1107/2006, relating to the rights of passengers with disabilities or reduced mobility, may initiate an out-of-court conciliation procedure through the ConciliaWeb platform available on the website of the Autorità di Regolazione dei Trasporti at <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art>. This procedure does not prejudice the possibility for passengers to submit complaints to ENAC for enforcement and sanctioning purposes.



AEROITALIA

