



CARTA DEI SERVIZI
2026

INDICE

INTRODUZIONE [3](#)

IL MONDO ITA AIRWAYS [4](#)

 Profilo della compagnia [5](#)

 Logo [6](#)

 Flotta [7](#)

 Divise [17](#)

 Sostenibilità [18](#)

 Il nostro impegno [22](#)

 Il network [23](#)

 Premi e riconoscimenti [23](#)

I NOSTRI SERVIZI [24](#)

 Servizi digitali [25](#)

 Customer center [26](#)

 Classi di viaggio [27](#)

 Intrattenimento di bordo e connectivity ... [32](#)

 Edicola digitale [35](#)

 Altri servizi in volo [36](#)

 Tariffe [37](#)

 Bagagli [38](#)

 Lost & Found [40](#)

 Raggiungere l’aeroporto [42](#)

 Check-in [43](#)

 Priority [44](#)

 Lounge ITA Airways [45](#)

 Imbarchi [47](#)

 Altri servizi in aeroporto [48](#)

 Intermodalità [49](#)

ASSISTENZE E PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ [50](#)

 Assistenze per passeggeri a mobilità ridotta [51](#)

 Assegnazione posto gratuito per accompagnatori [51](#)

 Animali da assistenza [52](#)

 Ausili alla mobilità [52](#)

 Gestione delle batterie [53](#)

 One click away [54](#)

 Programma autismo [54](#)

 Briefing card non vedenti e ipovedenti [55](#)

 Future mamme [57](#)

 Bambini [57](#)

 Animali [60](#)

QUALITÀ [61](#)

 La politica della gestione della qualità [62](#)

 La misurazione della qualità [62](#)

 Gli indicatori della qualità [63](#)

RECLAMI [67](#)

INTRODUZIONE

Gentile Cliente,

ITA Airways ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi 2026, uno strumento che intende offrire al passeggero una informazione trasparente sui livelli di qualità dei servizi forniti e di consentire alla Compagnia di attuare un miglioramento continuo e progressivo degli stessi.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella c.d. Carta della Mobilità e nelle direttive della Presidenza del Consiglio dei Ministri quali l'eguaglianza e l'imparzialità, la continuità nell'erogazione del servizio, l'informazione all'utenza anche in formato accessibile, il diritto di scelta tra più soluzioni di trasporto, la partecipazione dell'utenza alla soluzione delle problematiche del servizio, l'efficienza e l'efficacia operativa.

La Carta dei Servizi è redatta secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla normativa ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e propone indicatori di qualità del servizio anche in relazione alle specifiche esigenze dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di qualità raggiunto.





IL MONDO ITA AIRWAYS

PROFILO DELLA COMPAGNIA

ITA Airways è la Compagnia aerea italiana di riferimento. Partecipata al 59% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e al 41% da Deutsche Lufthansa AG, opera servizi di trasporto aereo passeggeri e merci e garantisce all'Italia una connettività di qualità sia con destinazioni internazionali, a sostegno del turismo e del commercio con l'estero, sia all'interno del Paese, sfruttando anche la mobilità integrata.

La Compagnia attraverso una forte digitalizzazione di processi che assicurino la migliore esperienza possibile e servizi personalizzati, pone al centro della propria strategia il servizio ai Clienti coniugato alla Sostenibilità, declinata nel suo aspetto Ambientale (flotta giovane, tecnologicamente avanzata per ridurre l'impatto ambientale), Sociale (attenzione alle proprie persone e alle collettività nei territori in cui opera) e di governance (integrazione della sostenibilità nelle strategie e nei processi interni).



LOGO

Il nostro nome è composto dalle prime 3 lettere del nome del nostro Paese. Semplice e memorabile, definisce sin dall'inizio la nostra identità e la nostra essenza. «ITA» è accompagnato da «Airways», che racconta l'ambizione internazionale e gli orizzonti globali della nostra compagnia.

Siamo fieri della nostra bandiera e dei valori che evoca. Per questo l'abbiamo issata sulla coda dei nostri aerei e rappresentata all'interno del nostro marchio, che riproduce i suoi colori insieme alle curve tipiche delle ali e del timone degli aerei. Ma oltre al verde, al bianco e al rosso, c'è un altro colore che ha conquistato il nostro cuore.

L'azzurro Savoia non è solo il nostro colore: è anche quello della squadra nazionale. Abbiamo scelto questo pantone, in una vibrante versione metallizzata, come tributo al talento, alla passione e alla tenacia dei grandi campioni dello sport che per noi rappresentano una continua fonte d'esempio e di ispirazione.



FLOTTA



LA FLOTTA DI ITA AIRWAYS È MODERNA ED ENVIRONMENTAL-FRIENDLY E INCLUDE TECNOLOGIE ALL'AVANGUARDIA PER OTTIMIZZARE EFFICIENZA E QUALITÀ DELL'OFFERTA E RIDURRE SIGNIFICATIVAMENTE L'IMPATTO AMBIENTALE. A FEBBRAIO 2026 È COMPOSTA DA 106 AEREI DI CUI 23 WIDE BODY E 83 NARROW BODY. IL 72% DELLA FLOTTA È DI NUOVA GENERAZIONE.

A220-100



Posti
a sedere

125



Autonomia

1.700 km



Lunghezza

35 m



Apertura
alare

35,1 m

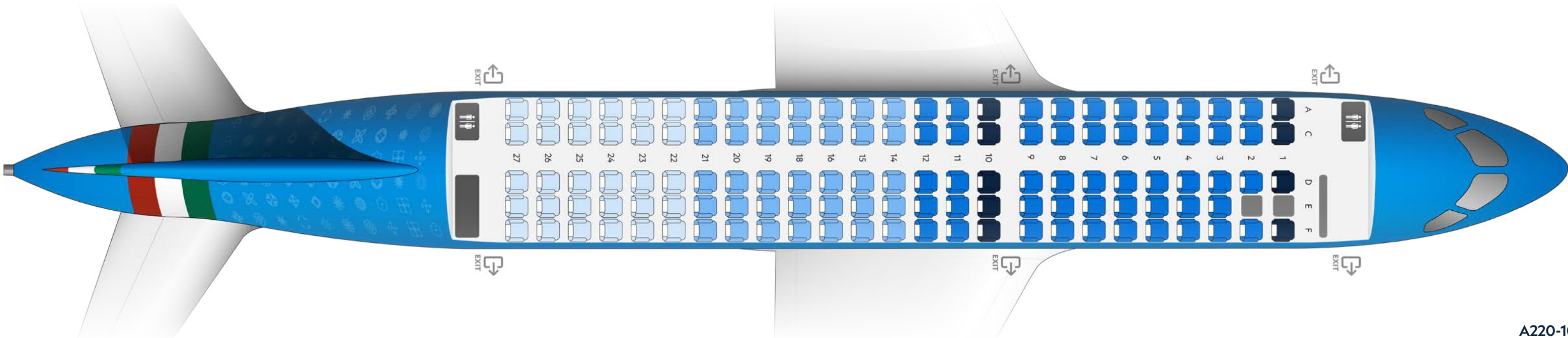
Motori:
Pratt & Whitney
PW1521G/PW1524G

Max peso
al decollo:
54,9 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 30"
Economy: 29-30"
(più ampio in corrispondenza
dell'uscita di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A220-100

A220-300



Posti
a sedere

148/149



Autonomia

1.800 km



Lunghezza

38,7 m



Apertura
alare

35,1 m

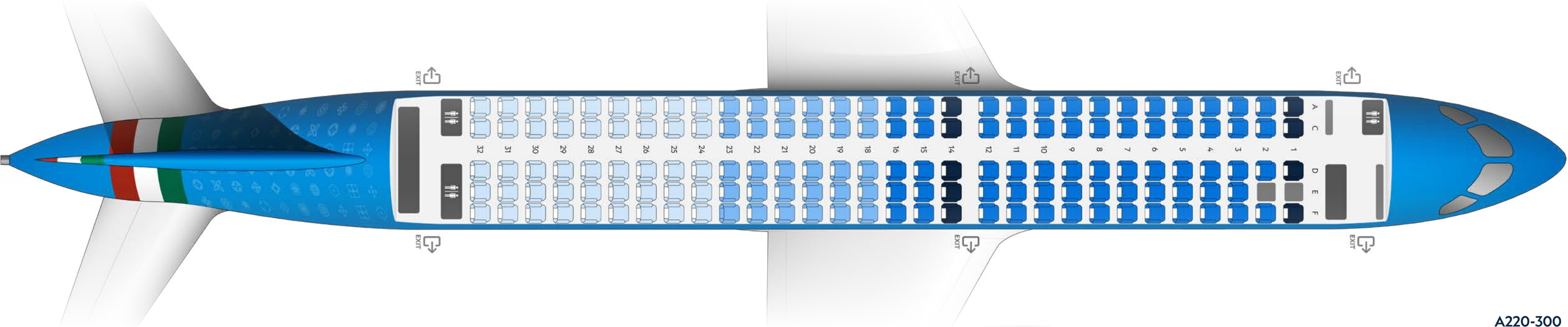
Motori:
Pratt & Whitney
PW1521G

Max peso
al decollo:
59,9 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 30" /30"-33"
Economy: 28-30"
(più ampio in corrispondenza
dell'uscita di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A220-300

A319-100

Posti a sedere

144

Autonomia

1.960 km

Lunghezza

33,8 m

Apertura alare

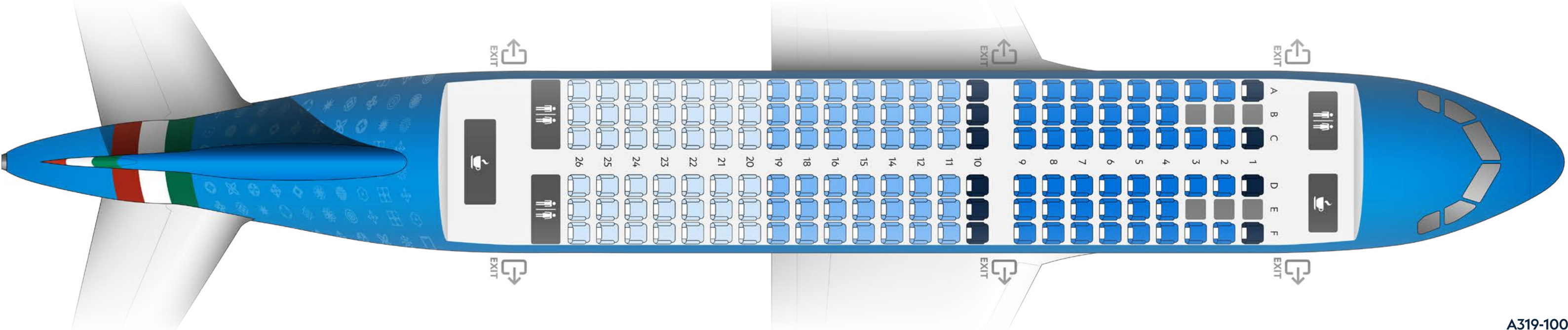
34 m

Motori:
CFM56-5B6

Max peso al decollo:
64 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 31ww-33"
Economy: 28-33"
(tenda mobile) (più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)

Nota: posto centrale in Business non occupato



A319-100

A320-200



Posti
a sedere

174/180



Autonomia

3.590 km



Lunghezza

37,6 m



Apertura
alare

34,1 m

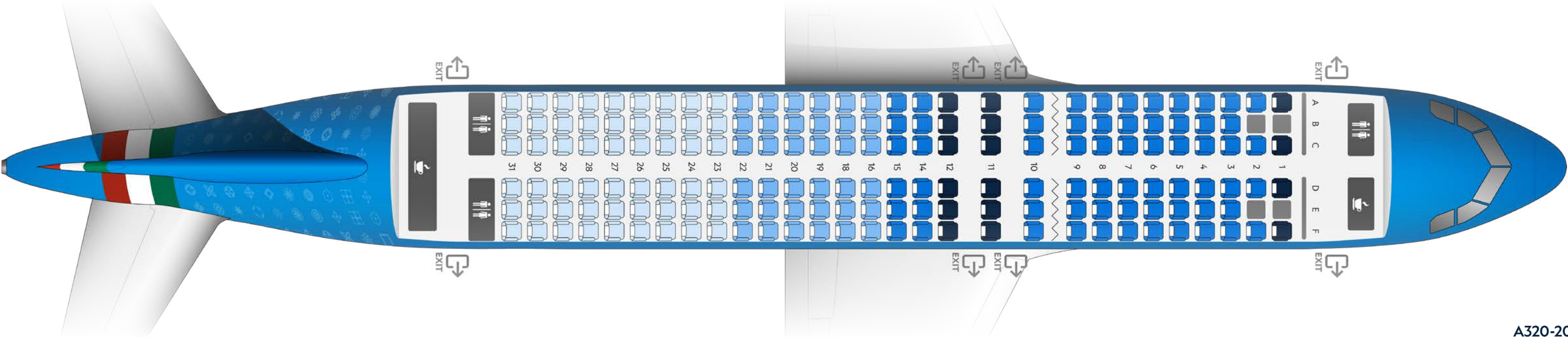
Motori:
CFM56-5B6

Max peso
al decollo:
73,5 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 32"
(29" sulla sottoflotta AZ 32A)
Economy: 28-32"
(tenda movibile) (più ampio
in corrispondenza dell'uscita
di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A320-200

A320neo



Posti
a sedere

180



Autonomia

2.500 km



Lunghezza

37,6 m



Apertura
alare

34,1 m

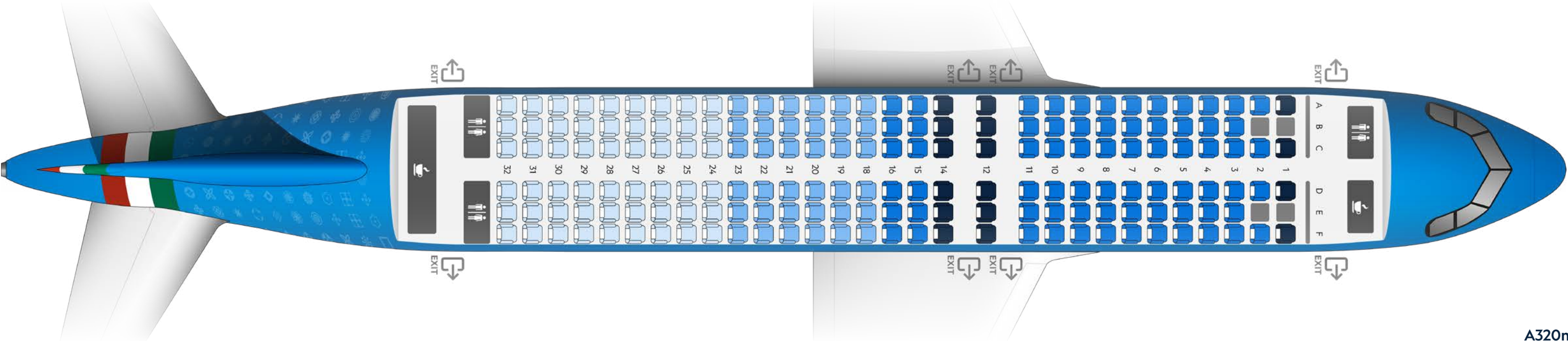
Motori:
Pratt & Whitney
PW1124G1

Max peso
al decollo:
73,5 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 30"
Economy: 28-30"
(tenda mobile) (più ampio
in corrispondenza dell'uscita
di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A320neo

A321neo



Posti
a sedere

165



Autonomia

5.000 km



Lunghezza

44,5 m



Apertura
alare

35,8 m

Motori:
Pratt & Whitney
PW1133G

Max peso
al decollo:
93,5 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 38"
(letto reclinabile in posizione
completamente orizzontale)
Premium Economy: 38"
Economy: 30-34"
(più ampio in corrispondenza
dell'uscita di emergenza)



A321neo

A330-200



Posti
a sedere

256*



Autonomia

10.500 km



Lunghezza

58,8 m



Apertura
alare

64 m

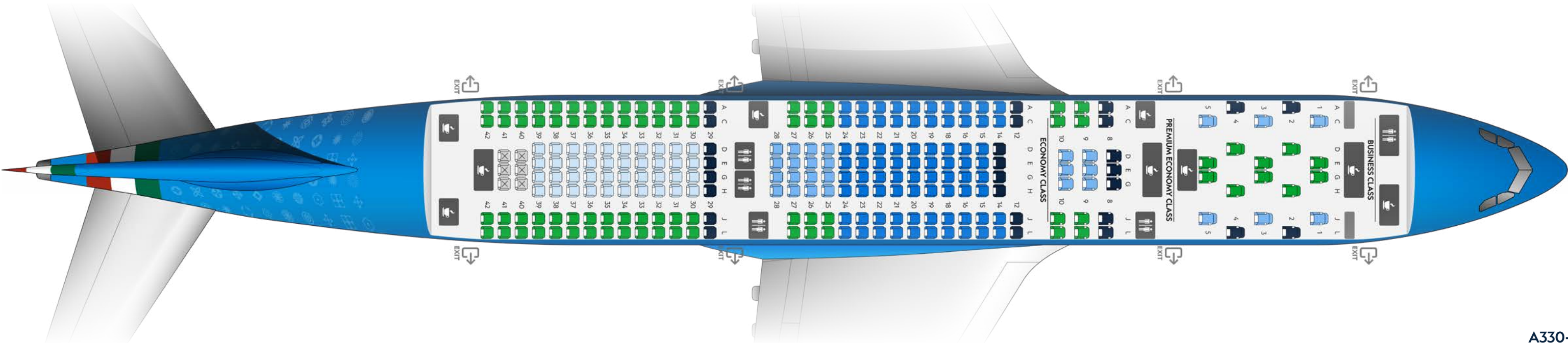
Motori:
CF6-80E1A4B

Max peso
al decollo:
230 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 43.5"
(letto reclinabile in posizione
completamente orizzontale:
73.5" lunghezza letto)
Premium Economy: 38"
Economy: 31-32"



*inclusi 6 posti equipaggio



A330-200

A330neo



Posti
a sedere

291



Autonomia

12.000 km



Lunghezza

63,6 m



Apertura
alare

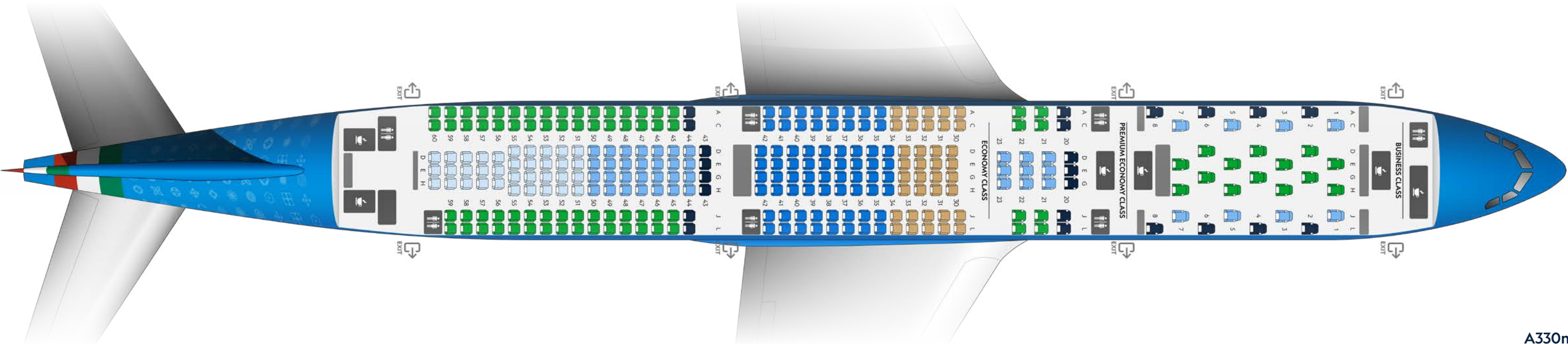
64 m

Motori:
Rolls Royce TRENT
7000-72

Max peso
al decollo:
251 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 44"
(letto reclinabile in posizione
completamente orizzontale)
Premium Economy:
39-40"
Economy: 30-34"





A330neo

A350-900



Posti
a sedere

319



Autonomia

13.000 km



Lunghezza

66,9 m



Apertura
alare

64,7 m

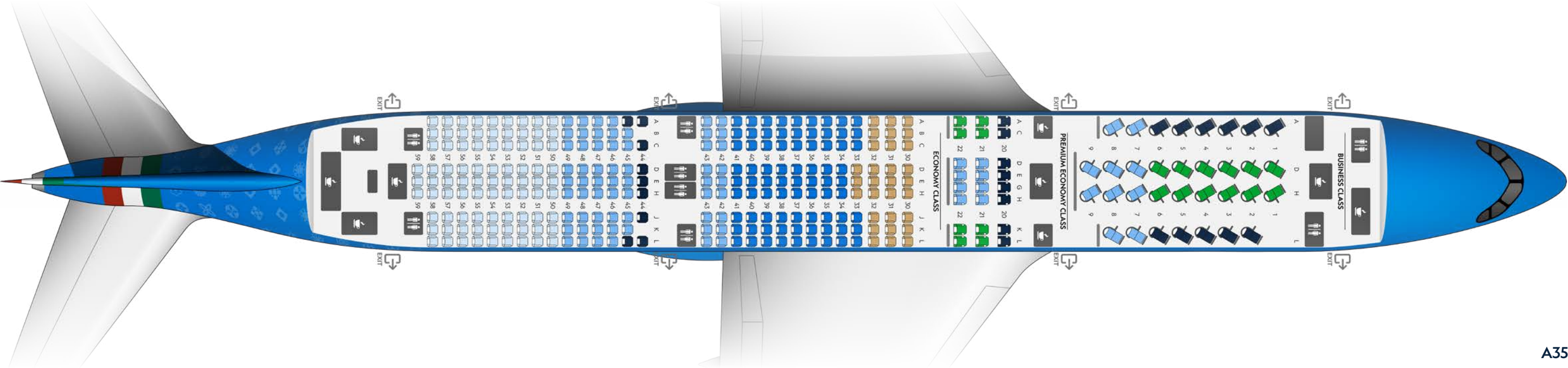
Motori:
Rolls Royce TRENT
XWB-84

Max peso
al decollo:
272 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 44"
(letto reclinabile in posizione
completamente orizzontale)
Premium Economy: 38"
Economy: 31-34"



Nota: posto centrale in Business non occupato



A350-900



DIVISE

LE NOSTRE UNIFORMI NON SONO ABITI DA LAVORO:
SONO UN MODO PER PORTARE NEL MONDO LO STILE,
L'ELEGANZA E LA QUALITÀ DEL BEL VESTIRE ITALIANO.

DISEGNATE CON LA CONSULENZA STILISTICA DI
BRUNELLO CUCINELLI, LE NUOVE DIVISE RAPPRESENTANO
UN'IDEA DI ITALIA ISPIRATA ALLA BELLEZZA DEI SUOI
PAESAGGI, DELLA SUA ARTE E DELLE SUE TRADIZIONI.

SOSTENIBILITÀ UNDER THE SAME SKY



ITA Airways nasce con l'obiettivo di diventare una airline innovativa e sostenibile. La Sostenibilità, pilastro del Piano Industriale di ITA Airways, rappresenta per la Compagnia un obbligo imprescindibile da perseguire in linea con i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite.

ITA Airways si impegna ad operare garantendo un sempre maggiore rispetto dell'ambiente, naturale e umano, e incorporando i principi ESG nella Governance aziendale, valori declinati interamente nel Manifesto di Sostenibilità UNDER THE SAME SKY.

La strategia di crescita della Compagnia prevede lo sviluppo di una serie di importanti iniziative ESG, a partire dal rinnovo della flotta, con il beneficio di creare valore per la collettività, il Paese e il Pianeta.

Scopri di più [qui](#).

THE SAME PLANET

DECARBONIZZAZIONE

Ci impegniamo costantemente nella riduzione delle emissioni di CO₂, investendo in una flotta di nuova generazione, perseguendo la progressiva adozione di carburanti e combustibili sostenibili, migliorando l'efficienza dei processi e dei servizi attraverso tecnologie innovative.

COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI

Incoraggiamo clienti e partner a partecipare ai programmi di compensazione delle emissioni di CO₂.

GREEN VALUE CHAIN

Miriamo all'adozione di pratiche di economia circolare con l'obiettivo di ridurre l'uso di risorse naturali, favorire il riuso e il riciclo dei materiali e limitare la produzione di rifiuti. Perseguiamo la corretta gestione dei rifiuti, utilizzando materiali alternativi, sfruttando soluzioni digitali e selezioniamo partner che rispettino i criteri di sostenibilità.

THE SAME PEOPLE

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E CRESCITA

Siamo impegnati nel costruire un ambiente equo e inclusivo in azienda per promuovere la diversità sociale e culturale e che migliori il capitale umano attraverso un apprendimento continuativo.

SUPPORTO ALLA COMUNITÀ

Supportiamo enti locali e internazionali che promuovono programmi di rigenerazione del territorio e miglioramento delle condizioni di vita delle comunità. Ci impegniamo a garantire un'esperienza di viaggio accessibile e senza barriere per tutti i passeggeri. Offriamo servizi dedicati e soluzioni innovative per persone con disabilità o mobilità ridotta, assicurando sicurezza e serenità in ogni fase del viaggio.

PARITÀ DI GENERE E PAY GAP

Perseguiamo la parità di trattamento nelle assunzioni, nelle opportunità di sviluppo professionale e nella retribuzione.

PROMOZIONE DEL TURISMO

Promuoviamo il turismo sul territorio e favoriamo la valorizzazione delle eccellenze locali.

THE SAME COMMITMENT

VALUE BASED MANAGEMENT

Siamo impegnati a condurre la nostra organizzazione verso obiettivi di sostenibilità utilizzando indicatori certificati, prevedendo la definizione di politiche di incentivazione appropriate.

POLITICHE E PRATICHE ETICHE

Orientiamo il nostro operato sulla base di solidi principi: integrità, legalità, trasparenza, responsabilità e rispetto per le persone e per l'ambiente, ispirandoci ai più elevati standard internazionali in materia di sostenibilità.

ENGAGEMENT IN THE SUSTAINABILITY AGENDA

Ci impegniamo a comunicare periodicamente i nostri obiettivi e risultati in modo chiaro e trasparente e supportiamo le iniziative che promuovono lo scambio di idee sullo sviluppo sostenibile e il coinvolgimento degli stakeholder.



IL NOSTRO IMPEGNO

- ITA Airways, ha scelto di anticipare la normativa comunitaria e pubblicare la [Rendicontazione di Sostenibilità](#) relativa all'anno fiscale 2024 secondo gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), segno concreto dell'impegno verso la trasparenza e l'allineamento graduale ai requisiti della CSRD
- Abbiamo un ambizioso piano di **rinnovo progressivo della flotta** che, già a dicembre 2025, era composta per il 70% di aeromobili di nuova generazione - che consentono la riduzione delle emissioni di CO₂ del 20-25% rispetto alla precedente - con un'età media di 6,5 anni (tra le più giovani di Europa)
- Investiamo in **innovazione e tecnologie** per ottimizzare l'efficienza operativa e ridurre l'impatto ambientale, prima e dopo il decollo. Con apparecchiature dedicate per limitare le emissioni nelle fasi di terra, la digitalizzazione dei servizi per la riduzione del peso degli aeromobili, procedure di volo orientate ad evitare lo spreco di carburante, configurazioni aerodinamiche efficienti, l'adozione di sistemi di comunicazione satellitare avanzati, la manutenzione mirata dei motori per contenerne le emissioni e le inefficienze
- In collaborazione con CHOOOSE offriamo ai Clienti la possibilità di calcolare e compensare le **emissioni di CO₂ dei propri voli** e/o **supportare l'adozione di SAF** (Sustainable Aviation Fuel)
- Promuoviamo il Programma **Fly with SAF**, dedicato alle aziende che utilizzano il nostro vettore per i propri dipendenti o le merci, per contribuire all'acquisto del carburante ecologico
- Sosteniamo l'**Accesso Universale** al viaggio aereo. Tra le diverse iniziative per facilitare le persone con disabilità o mobilità ridotta: il **Programma Autismo** (con due percorsi: la familiarizzazione prima di partire e un servizio dedicato per il viaggio) e la recente **Safety Briefing Card** per i passeggeri non vedenti e ipovedenti (con le informazioni di sicurezza e sulla configurazione della cabina)
- **Realizziamo partnership con organizzazioni no-profit** attive nel sociale, nella prevenzione e promozione della salute
- Abbiamo formalizzato il nostro impegno nel **Codice di Condotta**, attraverso il **Modello di organizzazione, gestione e controllo** (ex D.lgs. 231/2001), le **misure integrative di prevenzione della corruzione**, la certificazione **Politica Salute e Sicurezza ISO 45001** e il **Sistema di Whistleblowing**
- Partecipiamo alla Fondazione PACTA (Patto per la Decarbonizzazione del Trasporto Aereo) per condividere e favorire il superamento delle criticità correlate al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità del settore.



IL NETWORK



UN'ESTESA RETE DI VOLI DALLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE CONSENTE COMODI COLLEGAMENTI TRA IL TERRITORIO NAZIONALE E LE PRINCIPALI DESTINAZIONI INTERNAZIONALI E INTERCONTINENTALI.

Attraverso il proprio network, ITA Airways assicura una capillare copertura del territorio nazionale e offre collegamenti diretti verso le principali capitali europee, i paesi del bacino del Mediterraneo e i mercati intercontinentali a più forte tasso di sviluppo per il turismo tradizionale e d'affari.

Resta sempre aggiornato sul network ITA Airways [qui](#).

PREMI E RICONOSCIMENTI

- FOUR STAR GLOBAL AIRLINE 2026 PER PASSENGER EXPERIENCE
- 2° POSTO TRA LE “MOST IMPROVED AIRLINES” DEL “WORLD AIRLINE AWARDS 2025” DI SKYTRAX, SCALANDO 32 POSIZIONI RISPETTO AL 2024
- PREMIO COME BEST AIRLINE BELLY CAPACITY PROVIDER DURANTE I QUALITY AWARD ITALY 2024, TRADIZIONALE APPUNTAMENTO ORGANIZZATO DA ANAMA - ASSOCIAZIONE NAZIONALE AGENTI MERCI AEREE
- PREMIO RIO GALEAO EXCELENCIA OPERATIONAL 2024, COME MIGLIORE COMPAGNIA DELL'AEROPORTO DI RIO DE JANEIRO PER EFFICIENZA E PUNTUALITÀ NEL CORSO DEL 2024.





I NOSTRI SERVIZI

SERVIZI DIGITALI

ITA-AIRWAYS.COM

Sul nostro sito è possibile trovare tutti servizi e le informazioni relative al Mondo ITA Airways. Il sito localizzato su 20 mercati, è tradotto in 10 lingue ed è accessibile in modalità responsive da qualunque dispositivo desktop, laptop e mobile.

APP ITA AIRWAYS

La App ITA Airways è semplice, comoda e funzionale. Come per il sito web, con l'app puoi acquistare biglietti, fare check-in, gestire la prenotazione, ricercare gli orari e consultare lo stato dei voli direttamente sul tuo smartphone. Puoi anche accedere alla tua area personale con un solo click.



CUSTOMER INFORMATION ASSISTANCE OFFICE

CIAO è il Customer Information Assistance Office di ITA Airways, dove troverai la competenza e la professionalità dei nostri Travel Assistant in grado di rispondere alle tue domande per fornirti assistenza e supporto prima e dopo il tuo volo.

SONO DISPONIBILI I SEGUENTI NUMERI:

Dall'Italia e dall'Estero è a tua disposizione il numero telefonico **+39 06 85960020***, attivo **tutti i giorni dalle 07:00 alle 22:00** (ora italiana).

Per la Continuità Territoriale Sardegna è disponibile un canale dedicato, raggiungibile selezionando prima l'opzione 1 e poi l'opzione 4 del numero sopra indicato.

Per le **Assistenze Generiche** (es. *Minori non Accompagnati, Animali in Stiva e in Cabina, Bagagli speciali, ecc.*) e **Mediche** il servizio è attivo **lunedì-venerdì (09:00-20:00)**, **sabato, domenica e festivi (09:00-17:00)**.

**il costo della chiamata può variare in base al tuo gestore telefonico*





CLASSI DI VIAGGIO

BUSINESS CLASS LUNGO RAGGIO

L'ESCLUSIVITÀ COMINCIA PRIMA DEL VOLO

Comincia subito a godere di un trattamento speciale: potrai trasportare gratuitamente 2 bagagli da stiva (fino a 32 kg l'uno), 2 bagagli a mano* da 8 kg e l'accessorio. All'aeroporto troverai servizi per risparmiare tempo e rilassarti al meglio, con banchi check-in riservati e varchi di sicurezza dedicati.

Dopo i controlli, potrai dedicarti allo shopping o rigenerarti in una delle Lounge: aspetta lì il tuo volo con connessione wi-fi gratuita, cocktail e snack deliziosi. L'imbarco prioritario ti consentirà di accomodarti velocemente al tuo posto.

IL LUSSO DELLA COMODITÀ TRA LE NUVOLE

Grazie agli interni ideati da Walter de Silva, una volta a bordo verrai trasportato in una dimensione di totale comfort e raffinata essenzialità. Ogni dettaglio è pensato per rendere il volo un'esperienza rilassante: ciascun posto ha accesso diretto al corridoio, poltrone in pelle reclinabili fino a 180°, sistema d'illuminazione armonizzato con i colori delle varie fasi del volo.

Viaggia nel benessere con piccole attenzioni come la pochette in canvas contenente maschera per gli occhi, tappi per le orecchie, soffici calzini e dental kit, e la trousse QC Terme per un trattamento completo durante e dopo il volo.

Scegli come far volare il tuo tempo

Accedi al servizio di Wi-Fi a bordo per restare connesso o vivi sui nostri schermi da 17 pollici il meglio dell'intrattenimento in volo. Collegati alla nostra edicola digitale per un catalogo di migliaia di titoli. A bordo della nostra Business Class a lungo raggio esplorerai il meglio della **cucina italiana**, menù à la carte con Chef stellati Italiani e carta dei vini di grande pregio. Per tutta la durata del volo, il servizio bar e la cucina sono sempre a tua disposizione.

UN VIAGGIO CHE VORRESTI NON FINISSE MAI

Con la Business Class a lungo raggio, anche l'arrivo sarà confortevole. Scenderai senza attese e i bagagli ti verranno consegnati prioritariamente. Terminerai un volo che non vedrai l'ora di riprendere.

NOTA: i servizi evidenziati relativi agli interni a bordo sono presenti sugli Airbus A350 e A330neo.

Il menù degli Chef stellati è per voli dall'Italia. Dall'estero, troverai un menù tradizionale italiano e altri piatti di qualità. A bordo dei nostri aeromobili, il caffè sarà Illy**.

* A causa di regolamentazioni locali, itinerari in partenza da Stati Uniti e India sono soggetti a restrizioni dedicate.

** ad eccezione dell'A350.



CLASSI DI VIAGGIO

BUSINESS CLASS MEDIO RAGGIO

Che sia per affari o per piacere, il volo in Business Class di medio raggio all'interno dei nostri aeromobili Airbus A320neo, A320, A319, A220-300, A220-100, e del nuovissimo A321neo è il modo più confortevole per raggiungere la tua prossima destinazione in Europa e Africa. Comodità, stile italiano e cura del dettaglio ti accompagneranno dal tuo arrivo in aeroporto fino al tuo atterraggio, portando la tua esperienza di viaggio a un nuovo livello.

UN VOLO MIGLIORE COMINCIA PRIMA DELLA PARTENZA

- check-in con banchi dedicati
- possibilità di imbarcare gratuitamente due bagagli da stiva di 32 kg, due bagagli a mano da 8 kg e l'accessorio
- Fast Track, che ti consente di superare velocemente i controlli di sicurezza
- imbarco prioritario con cui potrai eliminare ogni tipo di attesa
- accesso in Lounge e possibilità di prenotare la Exclusive Room.

ASSAPORA OGNI MOMENTO

Ad accoglierti a bordo troverai:

- una morbida poltrona in pelle dal design ergonomico
- nella flotta NEO, un innovativo sistema d'illuminazione ideato per accompagnare ogni fase del volo e della giornata con sei scenari di luce differenti
- il sedile centrale sempre libero e un tavolino più ampio
- una connessione wi-fi per ogni tua necessità (a bordo della flotta Airbus A321neo)
- sistema wireless streaming IFE (su A320neo)
- a seconda delle fasce orarie e della lunghezza del tuo volo, potrai provare una colazione, spuntino, pranzo o cena, ispirati alla migliore tradizione culinaria italiana, realizzati con materie prime di qualità e variati seguendo le stagioni.

COMODITÀ ED EFFICIENZA, DALLA PARTENZA ALL'ARRIVO

Una volta atterrato, sarai tra i primi ad uscire dall'aereo grazie allo sbarco prioritario e ti verranno consegnati i bagagli in via preferenziale, evitando così ogni tipo di attesa. Sarai così subito pronto per andare alla scoperta della tua destinazione, in attesa di vivere la tua prossima esperienza di volo sulla nostra Business Class!



CLASSI DI VIAGGIO

PREMIUM ECONOMY

COMFORT E VANTAGGI

- accesso ai servizi prioritari (escluso Fast Track)
- trasporto gratuito di 2 bagagli da 23 kg
- schermi individuali da 15,6" (flotta A339), 10,6" (flotta A330) e 11,6" (flotta A350), una vasta library di film, giochi, musica e programmi TV
- una connessione wi-fi per ogni tua necessità
- cabina dedicata e silenziosa, con comode poltrone ergonomiche, dotate di maggior recline e più spazio disponibile.

RISTORAZIONE

Un servizio principale, con pasti caldi a scelta, insalata, dolce o frutta, il tutto accompagnato da un drink di benvenuto. Spuntino, uno snack o una prima colazione, a seconda dell'orario e della durata del volo. E sui voli Intercontinentali più lunghi, un 3° servizio, che consiste in uno snack e in una bevanda.



CLASSI DI VIAGGIO

ECONOMY

INTRATTENIMENTO

- schermi individuali da 13,3" (flotta A339), 9" (flotta A330) e 11,6" (flotta A350), una vasta library di film, giochi, musica e programmi TV
- una connessione wi-fi per ogni tua necessità (flotta A339, A350 e A321neo).

RISTORAZIONE

Sui voli Internazionali di durata superiore alle 3 ore di volo viene servito un pasto con diverse componenti fredde.

Sui voli verso destinazioni intercontinentali, i servizi sono 2: uno con antipasto, pasto principale, frutta o dolce e un secondo servizio snack o breakfast a seconda dell'orario del volo. Il 3° servizio, che consiste in uno snack e in una bevanda, viene servito esclusivamente in caso di voli che superino le 11 ore.



CLASSI DI VIAGGIO

BUSINESS

Per te che cerchi sempre il massimo comfort e servizi dedicati, anche sui voli nazionali, ecco la Classe Business. Quali sono i vantaggi? Tantissimi, sia in aeroporto che in volo!

SERVIZI DEDICATI A BORDO

Partiamo dal comfort offerto da una cabina riservata e con la garanzia di avere il posto accanto sempre libero* per permetterti di lavorare al meglio o semplicemente di goderti il volo in pieno relax.

Lasciati coccolare da un servizio di bordo dedicato e differenziato in base al momento della giornata. Oltre alla tradizionale offerta di bevande calde e fredde, in Classe Business saranno serviti: una colazione italiana con lieviti caldi e yogurt da bere, una selezione di biscotti e di snack salati durante il giorno e la sera un aperitivo con spumante e stuzzichini.

SERVIZI DEDICATI IN AEROPORTO

Le comodità della Classe Business non si esauriscono a bordo ma ti accompagnano anche nei servizi in aeroporto:

- 2 bagagli da 23 kg ciascuno da imbarcare in stiva gratuitamente
- check-in in aeroporto presso i banchi dedicati
- accesso alle Lounge
- fast track per superare rapidamente i varchi di sicurezza
- imbarco prioritario in aeromobile.

*servizio non disponibile su A220



INTRATTENIMENTO DI BORDO

A bordo dei nostri aerei il tempo vola! Con il servizio di intrattenimento di bordo non ti annoierai mai: guarda i migliori film italiani e internazionali, appassionati alle serie tv più celebri, viaggia al suono della musica più adatta al tuo mood e informati leggendo sui tuoi dispositivi personali le ultime news da tutto il mondo.

Potrai così personalizzare al massimo l'esperienza di viaggio e goderti il volo scegliendo tra una vastissima selezione di contenuti.

GUARDA I FILM CHE AMI

Dagli ultimi blockbuster d'azione ai drammi più intensi, dalle commedie più divertenti alle pellicole adatte a tutta la famiglia: con la nostra programmazione di film, trasforma il tuo posto in una vera e propria poltrona del cinema! In volo avrai a disposizione un enorme catalogo di titoli Action, Drama, Comedy e Family tra cui scegliere, che aggiorneremo ogni due mesi per offrirti sempre nuovi contenuti. Dai un'occhiata ai film che troverai adesso a bordo, [qui](#).

APPASSIONATI ALLE MIGLIORI SERIE TV

Scegli tra le serie tv più conosciute gli episodi che vuoi rivedere! Ad accoglierti a bordo, troverai alcune delle serie più celebri da non perdere in una programmazione bimestrale sempre aggiornata. Scopri la lista completa [qui](#).

ASCOLTA LE HIT PIÙ COINVOLGENTI

Immergiti nelle atmosfere della tua prossima meta, rilassati con sonorità più dolci o caricati con canzoni piene di energia: la musica che ami ti raggiunge ovunque grazie alle playlist.



INTRATTENIMENTO DI BORDO - EQUIPAGGIAMENTO

AEROMOBILE	DIMENSIONE SCHERMO (pollici)			CONNETTIVITÀ	TIPOLOGIA
	BUSINESS	PREMIUM ECONOMY	ECONOMY		
A350	17"	ND	11,6"	SI	Schermo poltrona
A330NEO	17,3"	15,2"	13,3"	SI	Schermo poltrona
A321NEO	17,3"	15,2"	13,3"	SI	Schermo poltrona
A320NEO*	Personal Electronic Device (PED)			NO	Free Wireless Streaming IFE on PED
A220	ND			NO	ND
A330CEO	15,4"	10,6"	9"	SI	Schermo poltrona

*su macchine selezionate



CONNECTIVITY

Anche in volo, puoi rimanere in contatto con il mondo. Utilizza il servizio di connessione a bordo e prova un nuovo modo di vivere il tuo viaggio.

IL SERVIZIO È DISPONIBILE:

- a bordo di tutta la flotta di lungo raggio (Airbus A350, Airbus A330-200 e Airbus A330neo)
- a bordo degli Airbus A321neo relativamente alla flotta di breve e medio raggio
- su tutti gli aeromobili il servizio di connessione diventa attivo sopra i 10.000 piedi d'altitudine.

I servizi di connessione disponibili sono:

MESSAGING

BROWSING & STREAMING

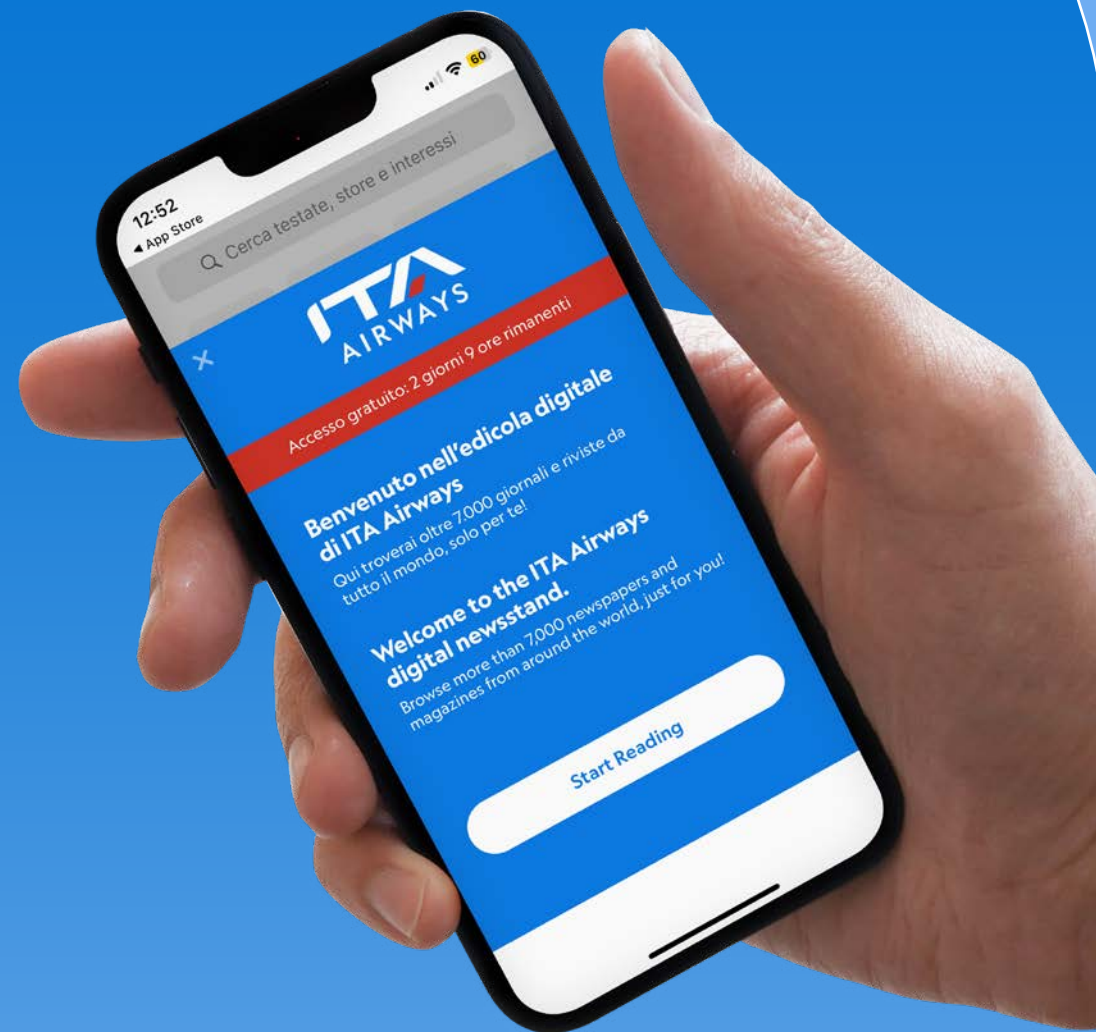
Servizio di connessione a bordo

Resta connesso con chi vuoi tu con questo servizio, che ti consente di utilizzare le app di messaggistica istantanea sui tuoi dispositivi. Foto e video non sono supportati.

Con questo servizio hai il pieno accesso a Internet: invia e-mail e messaggi completi di foto e video, naviga e utilizza lo streaming a bordo.

Acquista il pacchetto che più si adatta alle tue esigenze ed usufruisci di alcuni pacchetti gratuiti:

- A339, A359 e A321 (per i voli superiori alle 3 ore) free messaging per tutta la durata del volo in Business Class e 30 minuti di free messaging nelle altre classi su tutti i voli operati da questi aeromobili.



EDICOLA DIGITALE

Immagina di entrare in una grandissima sala lettura dove trovare giornali e riviste da tutto il mondo a tua disposizione; migliaia di titoli direttamente sul tuo device, il meglio dell'informazione, dell'intrattenimento, della cultura, sport, moda e tanto altro. Potrai scaricare i contenuti per leggerli anche offline, in qualsiasi momento.

L'accesso all'edicola digitale è assolutamente gratuito, permette un numero di download dipendente dalla classe di viaggio/status. Il servizio è riservato a tutti i clienti ITA Airways ed è disponibile anche nelle nostre lounge.

SHOP & FLY

Il servizio di e-commerce di Aeroporti di Roma che permette di prenotare gratuitamente online i prodotti delle migliori marche tra profumi, make-up e cosmetici, un'ampia offerta eno-gastronomica e una selezione di giocattoli, da pagare e ritirare in aeroporto.

ALTRI SERVIZI IN VOLO

COMFORT ECONOMY

SCEGLI LA COMODITÀ PER I TUOI VOLI INTERCONTINENTALI,
VOLA IN COMFORT ECONOMY

Con l'entrata nella nostra flotta dei modernissimi **Airbus A350-900, A330-900 e A321neo** puoi scegliere di volare in Comfort Economy, un nuovo servizio pensato per te che cerchi dal tuo volo comodità ed esclusività.

QUALI SONO I BENEFICI DEL POSTO COMFORT ECONOMY?

Scegliere di volare in Comfort Economy è un bel volare! Non si tratta semplicemente di un posto più comodo ma di un insieme di servizi che renderanno la tua esperienza di viaggio, sia a terra che in volo, unica:

- imbarco e sbarco prioritari
- cappelliere riservate per il bagaglio a mano
- maggiore spazio per le gambe.



PASTI SPECIALI

È possibile prenotare un pasto speciale sui voli Intercontinentali (in tutte le classi), sui voli Internazionali in classe Business e sui voli Internazionali superiori alle 3h anche in classe Economy.

La prenotazione può essere effettuata fino a 24 ore prima della partenza del volo:

1) in fase di acquisto del biglietto

- sul sito e APP ITA Airways
- attraverso il nostro Customer Information Assistance Office
- attraverso le agenzie di viaggio.

2) successivamente all'acquisto del biglietto

- nell'area 'Gestisci il tuo volo'.

I pasti speciali disponibili a bordo sono classificabili in 3 categorie:

- pasti medico-dietetici
- pasti religiosi
- pasti bambini.



SCELTA DEL POSTO

L'esperienza di viaggio è importante quanto la destinazione.

Per questo l'abbiamo portata ai massimi livelli offrendoti la possibilità di scegliere il posto in tutte le classi di viaggio!

Prenota in anticipo la poltrona che preferisci e vivi l'esperienza di viaggio che desideri.

In base alla tipologia del tuo biglietto, la scelta del posto ti viene offerta gratuitamente o con un piccolo supplemento.

Che aspetti? C'è un posto perfetto per te in ogni classe di viaggio!



TARIFFE

La modularità delle tariffe ITA Airways consente ai propri Clienti di trovare sempre quella più adatta alle proprie esigenze.

CORTO & MEDIO RAGGIO		Economy CR & MR			Business CR		Business MR	
		Light	Classic	Flex	Saver	Business	Saver	Business
Bagagli	1 x bagaglio a mano max 8 kg 1 x borsa accessoria*	✓	✓	✓	✓ 2X	✓ 2X	✓ 2X	✓ 2X
	1 x bagaglio imbarcato max 23 kg	€	✓	✓	✓ X	✓ 2X	✓ 2X	✓ 2X
	1 x bagaglio imbarcato max 32 kg							
Upgrade	Plusgrade	€€€	€€	€				
	Upgrade in aeroporto	€€€	€€	€				
Posto	Prenotazione anticipata del posto	€	€	✓**	€	✓**	€	✓**
Flessibilità	Cambio	€€	€	✓	€	✓	X	✓
	Rimborso	X	X	✓/€***	X	✓	X	✓

* Borsa accessoria: porta documenti; laptop; borsa da donna
** Tariffa per la prenotazione anticipata del posto per Brand Flex a pagamento o gratuita a seconda del tipo di posto
*** Tariffa sul medio raggio

LUNGO RAGGIO		Economy				Premium			Business		
		Light	Saver	Base	Flex	Saver	Base	Flex	Saver	Base	Flex
Bagagli	1 x bagaglio a mano max 8 kg 1 x borsa accessoria*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ 2X	✓ 2X	✓ 2X
	1 x bagaglio imbarcato max 23 kg	€	✓	✓	✓	✓ 2X	✓ 2X	✓ 2X			
	1 x bagaglio imbarcato max 32 kg								✓ 2X	✓ 2X	✓ 2X
Upgrade	Plusgrade	€€€€	€€€	€€	€	€€€	€€	€			
	Upgrade in aeroporto e a bordo	€€€€	€€€	€€	€	€€€	€€	€			
Posto	Prenotazione anticipata del posto	€€€	€€	✓**	✓**	€€	€	✓**	€€	€	✓**
Flessibilità	Cambio	€€	€	€	✓	€	€	✓	€€	€€	✓
	Rimborso	X	X	€	✓	X	€	✓	X	€€	✓

*Borsa accessoria: porta documenti; laptop; borsa da donna
**Tariffa per la prenotazione anticipata del posto per Brand Flex a pagamento o gratuita a seconda del tipo di posto

BAGAGLI A MANO

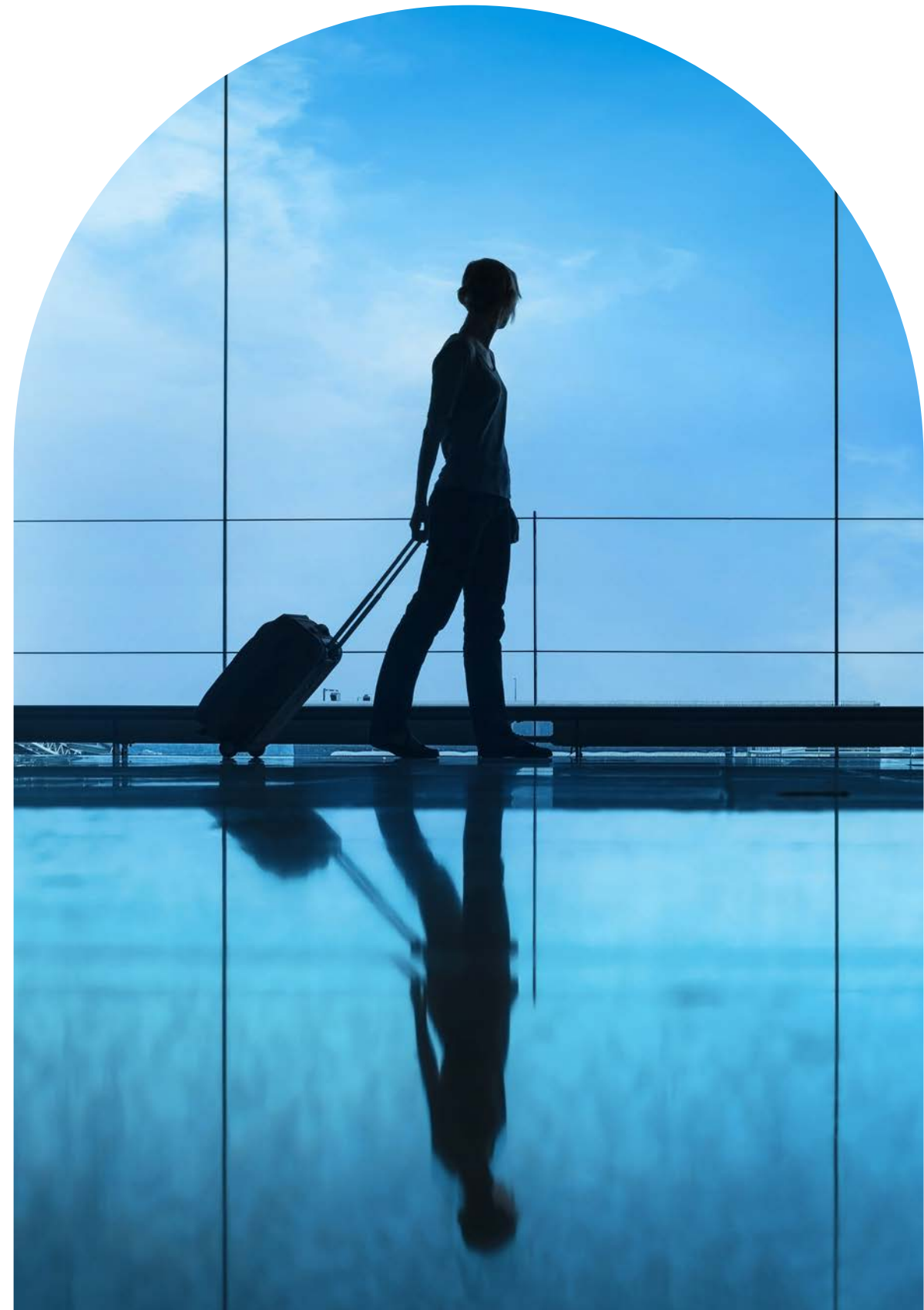
DIMENSIONI E PESO

Puoi portare in cabina un solo bagaglio a mano del peso massimo di 8 kg che, comprese maniglie, tasche laterali e rotelle, non superi le seguenti dimensioni: 55 cm di altezza, 40 cm di larghezza e 23 cm di spessore*. In aggiunta ITA Airways ti consente di portare un accessorio a scelta tra i seguenti: zainetto, borsetta, pc portatile. Verifica misure e peso del tuo bagaglio a mano con il personale ITA Airways o presso i misuratori bagaglio vicino ai banchi check-in, prima dell'imbarco. I bagagli dei passeggeri che non effettuano o non superano il controllo potrebbero non essere accettati a bordo.

Il personale di scalo provvederà ad applicare ai bagagli di piccole dimensioni (non eccedenti i 30 cm di altezza, 40 cm di larghezza e 15 cm di spessore) l'etichetta "Sotto il sedile" in tutti i voli ITA Airways in partenza da scali Nazionali e Internazionali per qualsiasi destinazione ad esclusione di quelli operati con aeromobili A330 e A350.

Al fine di garantire un maggior comfort a bordo, nel rispetto degli standard di sicurezza e della capacità delle cappelliere, in caso di voli con un elevato coefficiente di riempimento, il vostro bagaglio a mano potrà essere ritirato al gate per l'imbarco in stiva. Il personale di scalo provvederà ad etichettare i bagagli selezionati e a rilasciare al passeggero la ricevuta per la riconsegna (non per i voli intercontinentali).

*Per i voli in partenza dal Brasile il peso massimo del bagaglio è 10 kg; per i voli in partenza dall'India, in virtù di norme adottate dalle autorità nazionali, il bagaglio a mano non potrà superare le dimensioni massime di 55 cm x 35 cm x 25 cm.



BAGAGLI DA IMBARCARE

La seguente tabella riporta il bagaglio che puoi imbarcare in base alla classe di viaggio e la destinazione.
Ciascun bagaglio può avere una dimensione massima di 158 cm (somma di altezza + larghezza + spessore):

Classe di viaggio	Bagagli
ECONOMY LIGHT	Nessun bagaglio
ECONOMY	1x23 kg 1x23 kg dall'Italia al Giappone in Economy Saver 2x23 kg da/per il Giappone 2x23 kg da Accra e Dakar in Economy Base e Flex 2x23 kg dall'Arabia Saudita agli Stati Uniti e Canada in Economy Base e Flex
PREMIUM ECONOMY	2x23 kg
BUSINESS (INZ/INC)	2x32 kg
BUSINESS SAVER (INZ/INC)	2x32 kg
BUSINESS (DOM)	2x23 kg
BUSINESS SAVER (DOM)	1x23 kg

Non è consentito il trasporto in stiva di oggetti ritenuti pericolosi per la sicurezza del volo, quali: fiammiferi, accendini, sigarette elettroniche (e-sigarette), pipe e sigari elettronici (tali articoli sono consentiti solo sulla persona) e batterie di ricambio al litio (spare lithium batteries) e power banks. La lista è esemplificativa ma non esaustiva. Per maggiori informazioni, consulta il sito ufficiale.

BAGAGLI SPECIALI

Tutte le regole per il trasporto di equipaggiamento sportivo, strumenti musicali, armi e munizioni, bagaglio diplomatico e urne cinerarie, sono accessibili al [sito web](#)

Per ulteriori informazioni, è possibile contattare il Customer Center ITA Airways ai numeri previsti.

BAGAGLI LOST & FOUND

In caso di mancata consegna del tuo bagaglio, rivolgiti all'Ufficio Assistenza Bagagli dell'aeroporto di arrivo per compilare il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.), di cui ti sarà consegnata una copia.

L'Ufficio dello scalo di arrivo ti contatterà non appena il bagaglio verrà ritrovato; potrai, tuttavia, verificare di persona lo stato delle ricerche attraverso il nostro servizio di ricerca del tuo bagaglio.

Se entro 45 giorni dalla denuncia il tuo bagaglio non è stato ritrovato, sarà da considerarsi smarrito. Per poter ottenere un rimborso, in base a quanto stabilito dai Regolamenti vigenti in materia, potrai inviarci entro 2 anni dalla data una segnalazione utilizzando il nostro [modulo di contatto](#).

Se il tuo bagaglio ti è stato consegnato in ritardo, entro 21 giorni dalla data in cui sei rientrato in possesso dei tuoi beni potrai inviarci una segnalazione utilizzando il nostro [modulo di contatto](#).

AIRPORT IN THE CITY

Vuoi goderti l'ultimo giorno di vacanza a Roma senza l'ingombro del tuo bagaglio? Niente di più facile con Airport In The City, il nuovo servizio di Aeroporti di Roma offerto in esclusiva ai clienti ITA Airways.

Grazie ad Airport In The City puoi effettuare gratuitamente le operazioni di check-in direttamente nel centro di Roma, inclusa l'accettazione del bagaglio da stiva: fai il check-in, lasci il bagaglio e lo ritiri direttamente al nastro di riconsegna della tua destinazione finale!

Come funziona il servizio?

Recati presso l'area Airport In The City all'interno della zona commerciale della Stazione Termini di Roma, in prossimità di Via Giovanni Giolitti 16. I banchi accettazione sono aperti tutti i giorni dalle 08:00 alle 16:00. Oltre ad effettuare il check-in per il tuo volo in partenza nella stessa giornata (ad eccezione delle destinazioni USA e Israele), potrai anche spedire il tuo bagaglio da stiva nel rispetto delle seguenti tempistiche:

Entro le 10:00 per voli in partenza dalle 13:30;

Entro le 13:00 per voli in partenza dalle 16:30;

Entro le 16:00 per voli in partenza dalle 19:30.

I tuoi bagagli saranno trasferiti gratuitamente all'aeroporto di Roma Fiumicino per mezzo di furgoni alimentati con carburante sostenibile prodotto al 100% da materie prime rinnovabili; saranno quindi imbarcati sul tuo volo e li potrai ritirare a destinazione!

Niente bagagli da portarsi in giro, niente spese nei depositi temporanei a pagamento: facile, veloce e gratuito! Scopri di più visitando il nostro [sito](#).



RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

L'AEROPORTO DI FIUMICINO

L'aeroporto intercontinentale di Roma Fiumicino «Leonardo Da Vinci» si trova a 32 km dal centro di Roma ed è facilmente raggiungibile in auto, treno, taxi o autobus.

Le operazioni di check-in di tutti i voli ITA Airways sono effettuate al Terminal 1.

Per essere sempre aggiornato in tempo reale sullo stato del tuo volo visita la sezione info voli o scarica la APP ITA Airways.



CHECK-IN

CHECK IN AEROPORTO

Le operazioni di accettazione per i voli ITA Airways all'aeroporto di Roma Fiumicino sono effettuate presso il Terminal T1 per tutte le destinazioni.

Per effettuare il check-in è necessario presentare un documento in corso di validità, passaporto o carta d'identità in base alla destinazione del tuo viaggio, ed essere in regola con l'eventuale documentazione richiesta per l'ingresso nel Paese di destinazione e/o transito.

La tua carta d'identità è scaduta o l'hai dimenticata? Puoi usufruire del servizio "Carta d'identità al volo", disponibile presso il Terminal 3, Partenze – Primo piano Area Biglietterie.

BANCHI CHECK-IN

1-10	10A	11-20A	21-24	25-34	109 ABCDE
Priority e Minori non Accompagnati	Passeggeri con ridotta mobilità	Economy Class, dedicati ai voli nazionali e internazionali in area Schengen	Economy Class, dedicati alla consegna del bagaglio per i clienti che hanno effettuato il check-in online (escluso USA)	Economy Class, dedicati ai voli internazionali in area Extra-Schengen, inclusi voli intercontinentali (Sud e Nord America, Asia)	Famiglie con bambini, Gruppi e Charter

I TEMPI LIMITE PER IL CHECK-IN IN AEROPORTO SONO:

Voli nazionali ed area Schengen: 40 minuti
Voli internazionali di lungo raggio ed extra Schengen: 60 minuti

ATTENZIONE: I passeggeri diretti negli USA devono presentarsi ai banchi check-in in aeroporto 3 ore e mezza prima della partenza del volo per effettuare i controlli documentali. Se viaggi con il tuo animale domestico, presentati al check-in almeno 90 minuti prima della partenza del volo e verifica sul sito le modalità di trasporto. Se viaggi con la tua sedia a ruote al seguito, ti consigliamo di presentarti in aeroporto almeno 2 ore prima della partenza del volo, per una migliore organizzazione della tua assistenza oppure nei punti designati in aeroporto per la richiesta di assistenza non più tardi di due ore prima del tempo pubblicato di partenza del volo. Per ulteriori informazioni visita la pagina "Assistenze" sul sito ITA Airways.

CHECK-IN ONLINE

Risparmia tempo ed evita le code in aeroporto, fai il check-in on line o con la APP ITA Airways.

Durante il check-in, ricordati di scegliere il tuo posto preferito! Questa possibilità ti viene offerta con un piccolo supplemento, in base alla classe tariffaria del tuo biglietto.

A CHE ORA APRE IL CHECK-IN ONLINE?

Il check-in online è disponibile a partire da 48 ore prima della partenza del volo. Per voli da/per gli USA il check-in online è invece disponibile 24 ore prima della partenza del volo. Consulta la [pagina dedicata](#).

FINO A CHE ORA POSSO FARE IL CHECK-IN ONLINE?

Ti ricordiamo che è possibile fare check-in e ristampare la carta d'imbarco fino a un'ora e mezza prima della partenza per i voli internazionali e fino a 45 minuti prima per i voli domestici.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Preferisci il finestrino o la prima fila? Scegli il tuo posto a bordo durante il check-in online.

Vuoi partire con un bagaglio aggiuntivo oltre alla franchigia del tuo biglietto? Acquista subito il tuo [Bagaglio Extra](#).

PRIORITY

Per migliorare l'esperienza di viaggio dei propri passeggeri, abbiamo creato Priority, una serie di servizi esclusivi pensati per offrire percorsi aeroportuali più veloci ed efficienti.

I passeggeri priority possono usufruire dei seguenti servizi in base al loro status:

- **check-in prioritario:** fai il check-in presso i banchi dedicati a Priority per procedere velocemente verso il tuo volo
- **extra Baggage allowance:** possibilità di imbarcare uno o più pezzi rispetto alle altre categorie di passeggeri
- **riconsegna bagaglio prioritario:** il bagaglio viene riconsegnato per primo al nastro bagaglio in arrivo
- **priorità in lista d'attesa:** il passeggero viene messo in priorità nella lista d'attesa in caso di volo overbooking
- **drop-off del bagaglio prioritario:** spedisce il tuo bagaglio presso i banchi drop-off prioritari
- **priority Transfer Desk:** canale prioritario al banco Transiti (servizio presente a Roma Fiumicino)
- **priorità ai varchi di sicurezza:** procedi rapidamente attraverso i controlli di sicurezza grazie alle corsie Fast Track *Disponibili solo in aeroporti selezionati
- **boarding Prioritario:** sali a bordo tra i primi passeggeri o quando preferisci, grazie alle file dedicate.

LOUNGE ITA AIRWAYS

Pronto a vivere un'esperienza di viaggio senza precedenti?

Mettiti comodo e goditi i servizi esclusivi delle nostre lounge dove ogni dettaglio è curato nei minimi particolari e l'attesa per il tuo volo diventa un momento di puro relax.

Qui potrai sorseggiare un gustoso aperitivo gourmet, restare sempre connesso grazie alla rete wi-fi e sfogliare gratuitamente un'edicola digitale con giornali e riviste da tutto il mondo, circondato dal massimo comfort e dall'inconfondibile stile del design Made in Italy.

Paese che vai, lounge che trovi: sono tantissime le aree riservate ai nostri clienti in tutto il mondo!

Oltre alle lounge ITA Airways, infatti, potrai godere di spazi e servizi esclusivi in tanti aeroporti nazionali e internazionali. [Cerca la tua lounge.](#)



Piazza di Spagna
Roma Fiumicino



Hangar Lounge
Roma Fiumicino



Runway Lounge
Milano Linate



Piazza Vincenzo Bellini
Catania Fontanarossa

LOUNGE ITA AIRWAYS

INGRESSO SINGOLO

L'accesso in lounge è consentito ai possessori di biglietto ITA Airways in base a una delle seguenti condizioni:

- passeggeri di Business Class
- passeggeri di Business Class del Gruppo Lufthansa
- soci HON Circle, Senator & Frequent Travelers del programma Miles & More
- Soci Gold Star Alliance
- possessori di carta di credito American Express Platino

Alla lounge Piazza Vincenzo Bellini dell'aeroporto di Catania Fontanarossa, oltre alle precedenti categorie, potranno accedere anche i possessori della VIP CARD SAC.

Ricorda che l'accesso in lounge è consentito esclusivamente nella stessa giornata del volo in partenza e/o in connessione con altro volo ITA Airways.

ACCESSO A PAGAMENTO

Sei possessore di un biglietto ITA Airways, ma non hai i requisiti di accesso gratuito alle lounge? Nessun problema, puoi acquistare un ingresso singolo scegliendo la modalità che preferisci:

- direttamente presso le nostre lounge
- in fase di check-in online (web e APP)
- nelle biglietterie aeroportuali servite da ITA Airways
- presso le Agenzie di Viaggio abilitate
- contattando il Customer Information Assistance Office.

Per gli accessi a pagamento, l'ingresso singolo può essere consentito a partire da 3h prima della partenza del volo per la Lounge di Piazza di Spagna di Roma Fiumicino.

Costi per l'acquisto (il prezzo indicato è soggetto a variazione e si riferisce al momento di acquisto del servizio):

Aeroporto di Roma Fiumicino

- a partire da 49€ per gli acquisti online, tramite Customer Information Assistance Office o presso le Agenzie di Viaggio abilitate
- a partire da 59€ per l'acquisto in aeroporto
- gratuito per i minori fino a due anni.

A BORDO PIÙ VELOCEMENTE CON L'IMBARCO A GRUPPI

Migliora la tua esperienza di viaggio con l'imbarco a gruppi, un modo più veloce e rilassato di salire a bordo del tuo aereo.

Cosa è un gruppo d'imbarco e dove trovo il mio?

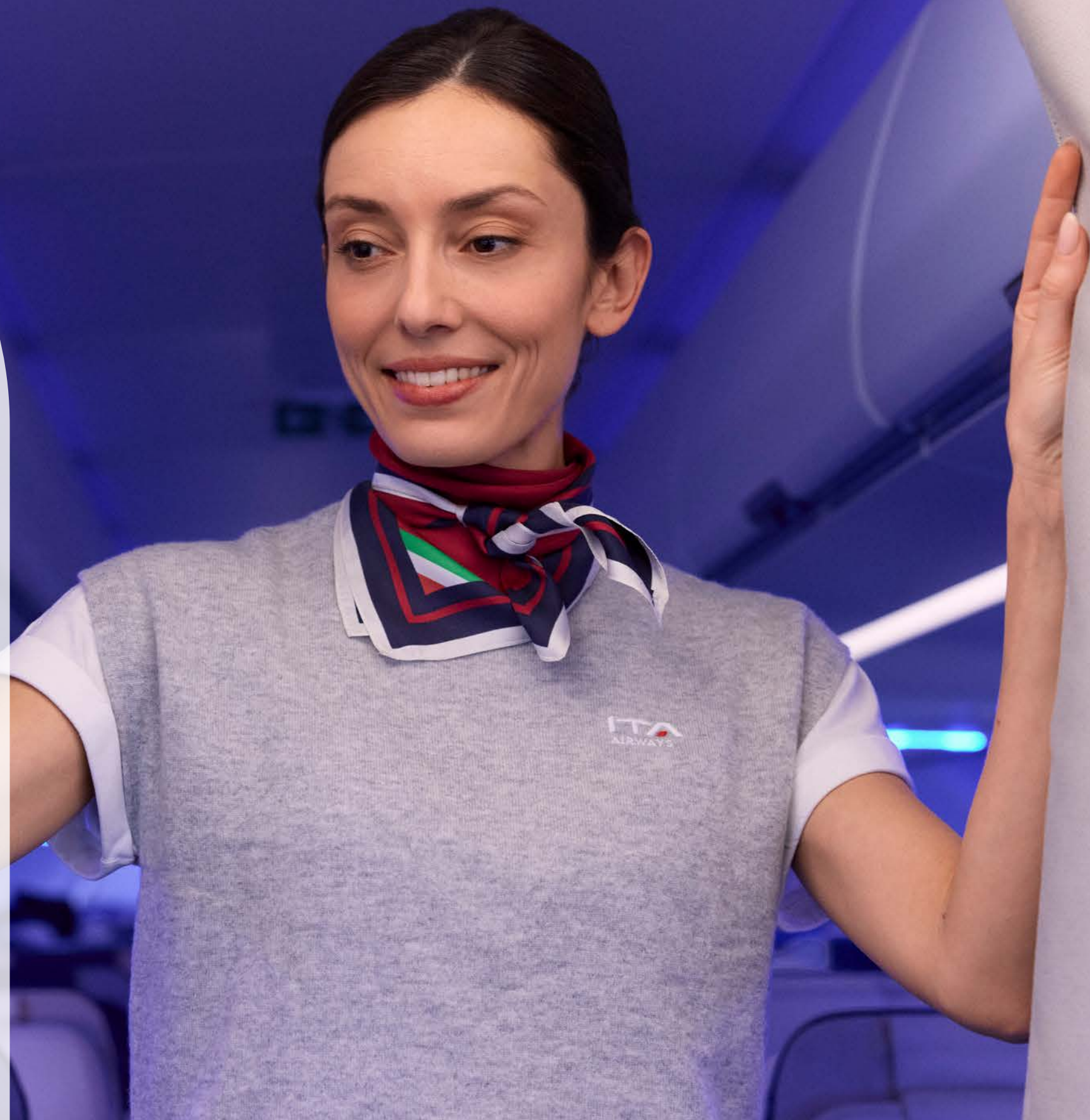
In base a dove si trova il tuo posto all'interno dell'aeromobile e in funzione del Club Esclusivo di appartenenza, ti sarà attribuito uno specifico gruppo numerato, da 1 a 6, indicato sulla tua carta di imbarco.

Cosa accade al momento dell'imbarco del mio volo?

Il personale chiamerà l'imbarco per gruppi, iniziando con i passeggeri Prioritari (Club Esclusivi, classe Business, Premium e Comfort Economy, famiglie con bambini e passeggeri che hanno fatto richiesta di assistenza); presentati al gate quando sarà chiamato il tuo, tenendo a portata di mano, oltre alla carta d'imbarco, anche il documento di identità.

Niente attese, tanti vantaggi

L'imbarco a gruppi ti permetterà di vivere le procedure d'imbarco nel massimo relax: puoi restare comodamente seduto nei pressi del gate, oppure fare gli ultimi acquisti e salire sull'aeromobile in modo più ordinato e veloce garantendo una maggiore puntualità al tuo volo.



ALTRI SERVIZI IN AEROPORTO



MEET AND GREET

Per chi ama sentirsi speciale sia nei viaggi di lavoro che di piacere, nasce Meet & Greet, l'esclusivo servizio che ti consentirà di vivere un'esperienza di viaggio personalizzata presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Roma Fiumicino.

Sarai accolto dal nostro staff qualificato e assistito in tutte le procedure aeroportuali relative al tuo volo di partenza, transito o arrivo, con varie tipologie di pacchetti tra cui scegliere in base alle tue esigenze. È un servizio che potrai riservare per te, i tuoi familiari, i tuoi amici o i tuoi clienti speciali.



VARCHI PRIORITARI

Per un'esperienza di viaggio all'insegna della velocità e dell'efficienza, risparmia tempo ed evita le code ai controlli di sicurezza, accedendo rapidamente all'area partenze attraverso i Varchi Prioritari.

Il servizio, ove disponibile, è riservato ai passeggeri possessori di biglietto di Business Class.

INTERMODALITÀ

Hai in programma una vacanza o un viaggio di lavoro in Europa?

Immagina di arrivare alla destinazione desiderata direttamente dalla tua città, in modo comodo, veloce, senza lo stress del traffico e tutto con un biglietto combinato.

Grazie alle partnership con Accesrail, FlexFlight e Iryo è ora possibile acquistare le tue tratte aeree e ferroviarie in un biglietto combinato e viaggiare verso un maggior numero di città passando comodamente dal treno all'aereo e viceversa.

Dalle principali stazioni ferroviarie d'Italia potrai raggiungere l'aeroporto, sederti comodamente in aereo e scendere direttamente nella destinazione finale di arrivo che sia in Europa o nel resto del mondo. [Qui](#) trovi tutte le opportunità di collegamento!

Questo significa partire da una stazione ferroviaria italiana, arrivare alla stazione ferroviaria dell'aeroporto di Roma Fiumicino, fare il check-in al desk dedicato per volare a Londra e raggiungere Edimburgo: tutto con un solo biglietto combinato!

Alla stazione di Fiumicino è presente un banco check-in dedicato, aperto tutti i giorni dalle 06 alle 12 anche in modalità "Drop-Off" per chi ha effettuato l'accettazione online, che potrà essere utilizzato da tutti i passeggeri che hanno un biglietto Trenitalia in prosecuzione con un volo operato da ITA Airways per viaggiare verso qualunque destinazione raggiunta dal nostro network.



ASSISTENZE E PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

ASSISTENZE PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

Se sei un passeggero a ridotta mobilità o con disabilità puoi richiedere la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo contattando dall'Italia il Team Assistenze ITA Airways o scrivendo al seguente indirizzo e-mail prenotazione.assistenza@ita-airways.com al più tardi entro 48 ore dall'orario di partenza del volo.

Per contatto dall'estero verifica [qui](#).

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).

Contatta il nostro Team Dedicato ai numeri e orari sopra citati per ulteriori dettagli sul tuo volo.

ASSEGNAZIONE POSTO GRATUITO PER ACCOMPAGNATORI

VIAGGIARE IN FAMIGLIA

Gli adulti che viaggiano con i bambini al di sotto dei 12 anni all'interno della stessa prenotazione possono selezionare gratuitamente un posto nell'area dell'aeromobile dedicata alla Poltrona Posteriore; gli adulti che viaggiano con bambini al di sotto dei 2 anni possono selezionare gratuitamente un posto anche nell'area dedicata alla Poltrona Standard. È garantita l'assegnazione di posti vicini al minore per almeno uno dei due genitori o per l'accompagnatore.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ FISICHE, COGNITIVE E SENSORIALI

Per motivi di sicurezza ogni aeromobile è dotato di posti designati per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità. Tali posti vengono assegnati durante il check-in in aeroporto e risultano sempre adiacenti al corridoio dell'aeromobile.

Per ragioni di sicurezza non è possibile l'assegnazione dei posti sulle uscite di emergenza.

In conformità al regolamento ENAC vigente DG16/07/2021, l'assegnazione dei posti a sedere delle persone con disabilità e a ridotta mobilità vicino agli accompagnatori non prevede costi aggiuntivi rispetto al costo del biglietto aereo.

ITA Airways effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta qualora essa viaggi con un accompagnatore.

ANIMALI DA ASSISTENZA

Sui voli ITA Airways è possibile trasportare gratuitamente in cabina cani guida e da assistenza addestrati e riconosciuti come tali.

Per il cane viene richiesto di presentare un certificato di addestramento in cui il centro cinofilo /l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio. Il cane dovrà indossare la relativa pettorina. I cani di assistenza non sono soggetti a contingentamento. Il servizio dovrà essere richiesto almeno 48 ore prima della partenza del volo al nostro Team Dedicato che ti comunicherà i documenti necessari per l'accettazione del tuo cane.

Il giorno della partenza verrà effettuata la verifica della documentazione; pertanto, si consiglia di arrivare in aeroporto con largo anticipo (almeno 2,5 ore per i voli europei e almeno 3,5 ore per i voli extra europei). L'imbarco sarà garantito unicamente nel caso in cui la documentazione risulti in linea con quanto indicato dal Team Dedicato e riportato anche sul sito web.

A garanzia della sicurezza del volo e comfort in cabina il cane 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). Per i cani è necessario essere muniti di guinzaglio e museruola (quest'ultima se richiesta dal comandante).

Il cane guida deve rimanere davanti al sedile del padrone.

AUSILI ALLA MOBILITÀ

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

A seconda dell'assistenza richiesta e se in mancanza di sedia a ruote, una volta in aeroporto il gestore aeroportuale potrà venirti a prendere ai vari punti d'incontro collocati nel sedime dell'aerostazione ed accompagnarti fino al check-in, o dal check-in direttamente sino alle scale dell'aeromobile, o per salire le scale dell'aeromobile o sino al posto a sedere in cabina.

Scopri [qui](#) maggiori informazioni sul tuo dispositivo di ausilio alla mobilità:

- sedia a ruote manuale
- sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie non sigillate (spillabili)
- sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie a tenuta stagna (non spillabili)
- sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie agli ioni di litio.

GESTIONE DELLE BATTERIE

Se il tuo ausilio alla mobilità prevede delle batterie, queste sono le disposizioni previste sui nostri aeromobili:

Sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie non sigillate (spillabili)

Ammesse da ITA Airways. Ulteriori informazioni verranno fornite durante la fase di prenotazione attraverso il Team Dedicato.

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 possano essere posizionati all'interno della stiva in posizione verticale, la batteria può 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 al nostro Team Dedicato 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.

Vanno portate esclusivamente in cabina passeggeri, all'interno di una custodia protettiva.

ONE CLICK AWAY

Il 3 dicembre del 2022, in occasione della “Giornata internazionale dei diritti delle persone con disabilità” è stata lanciata “One Click Away” una importante iniziativa di Enac con la partecipazione della IATA, ITA Airways, Neos, Air Dolomiti insieme per semplificare e rendere pienamente accessibili i sistemi di prenotazione dell'assistenza in aeroporto e a bordo degli aeromobili e le informazioni utili per le persone con disabilità e a ridotta mobilità.

Attraverso un solo click dalla Homepage, sull'icona della sedia a ruote posizionata in alto a destra, si avvia un percorso fatto di contenuti uniformi e chiari che consente un accesso immediato alle informazioni indispensabili per prenotare l'assistenza. Le immagini e i testi sono stati condivisi e approvati dalle associazioni di categoria ANGLAT / FAND per la versione italiana e Open Doors Organization per quella inglese, per operare nel rispetto della sensibilità e delle esigenze di ognuno.

Lo scopo di questo progetto oltre al potenziamento dell'accessibilità è quello di diminuire la percentuale di non pre-notifica, ossia delle mancate richieste di assistenza da parte dei PRM che costituiscono una forte criticità per l'intero sistema.

La percentuale di PRM (passeggeri con disabilità e ridotta mobilità) pre-notificati, ossia che hanno richiesto anticipatamente l'assistenza in fase di prenotazione e acquisto del biglietto aereo è passata, a livello nazionale, dal 68% nel 2022 al 72% nel 2023.

Nell'anno 2025 abbiamo mantenuto il 72% di pre-notifiche, come dato medio nazionale, nonostante l'aumento delle assistenze PRM - passato da 1,7 mln nel 2024 a 1,8 mln nel 2025, con un incremento del +8,3%.

PROGRAMMA AUTISMO

Raggiungere l'aeroporto, trovarsi in spazi grandi e rumorosi, salire in aereo sono cose apparentemente semplici ma per le persone autistiche possono rappresentare momenti di disagio.

In questi casi essere consapevoli e padroni della situazione può fare la differenza!

L'iniziativa rientra nel più ampio progetto di ENAC “Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto”.

ITA Airways è la prima compagnia aerea ad aderire, in Partnership con l'associazione ANGSA (Associazione Nazionale Genitori perSone con Autismo), con l'obiettivo di aiutare le persone con autismo a vivere serenamente un'esperienza unica come quella del viaggio in aereo, in ogni suo momento.

Il Programma è articolato in due percorsi complementari:

- La familiarizzazione prima della partenza, in cui è possibile vivere la sensazione realistica di volare, che permette di prendere confidenza con la cabina, i servizi, i rumori e gli annunci di bordo, oltre che con le procedure di controllo e le aree dedicate all'imbarco
- Un servizio di assistenza dedicato in tutte le fasi del viaggio, progettato per offrire supporto e accoglienza personalizzati.

Grazie ad un programma di formazione specifico, costantemente aggiornato, il personale ITA Airways è in grado di affrontare al meglio ogni situazione operativa. Scopri di più, [qui](#).

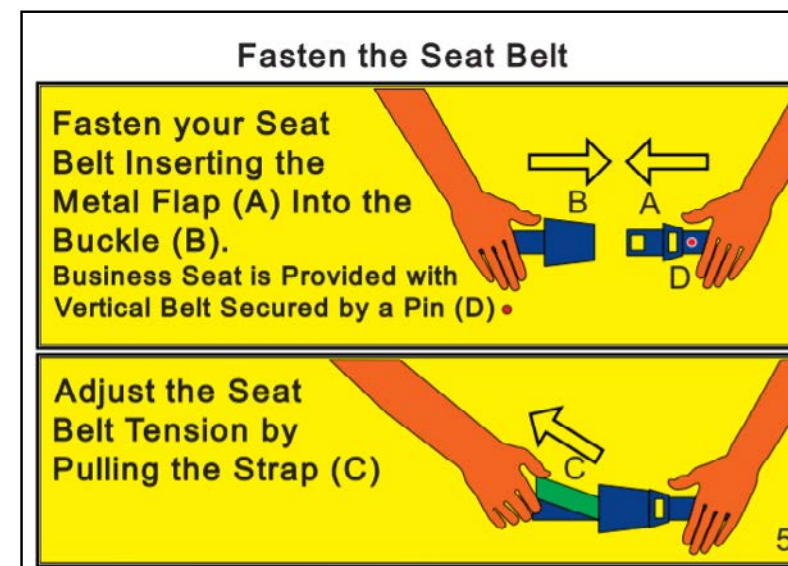
BRIEFING CARD NON VEDENTI E IPOVEDENTI

Su tutti i nostri aeromobili di nuova generazione, è disponibile la nuova Safety Briefing Card, concepita appositamente per passeggeri non vedenti e ipovedenti. Questo importante strumento è stato realizzato in collaborazione con ENAC e gode del patrocinio del Ministro per le Disabilità. Entro il 2026, l'intera flotta sarà dotata di questa innovativa Card.

La Safety Briefing Card è un documento progettato in Braille, arricchito da rappresentazioni grafiche a forte contrasto cromatico, rendendolo particolarmente fruibile anche per il crescente numero di viaggiatori ipovedenti.

Essa consente a tutti i passeggeri con disabilità visive di consultare in autonomia le informazioni riguardanti il briefing di sicurezza, sia per le fasi di decollo e atterraggio, sia per la crociera. Inoltre, le procedure da seguire in caso di evacuazione durante situazioni di emergenza sono presentate in modo chiaro e accessibile. È importante sottolineare che, sebbene queste informazioni siano ora disponibili in autonomia, i viaggiatori con problematiche visive continueranno a ricevere un briefing personalizzato dallo staff di cabina prima del decollo.

Grazie a questo prezioso ausilio, disponibile in italiano e inglese, i passeggeri con deficit visivo possono ora acquisire informazioni dettagliate sulle norme di sicurezza, aumentando la loro consapevolezza dello spazio che li circonda all'interno dell'aeromobile.

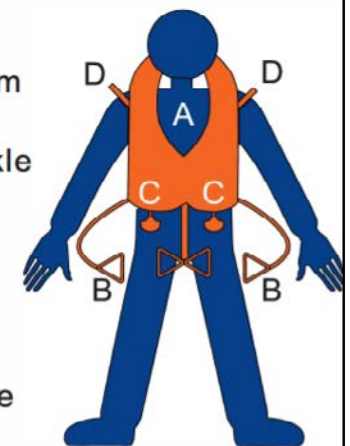


In Case of Loss of Cabin Pressure, Oxygen Masks Will Automatically be Available Above your Head. Activate your Mask by Pulling it Towards you.



Life Vest

- A** Put on the Life Vest from the Top
- B** Fasten the Plastic Buckle in Front of the Vest
- C** Inflate it by Pulling Handles Just Before Leaving the Aircraft
- D** If Necessary Inflate the Vest by Blowing Into the Rubber Tubes



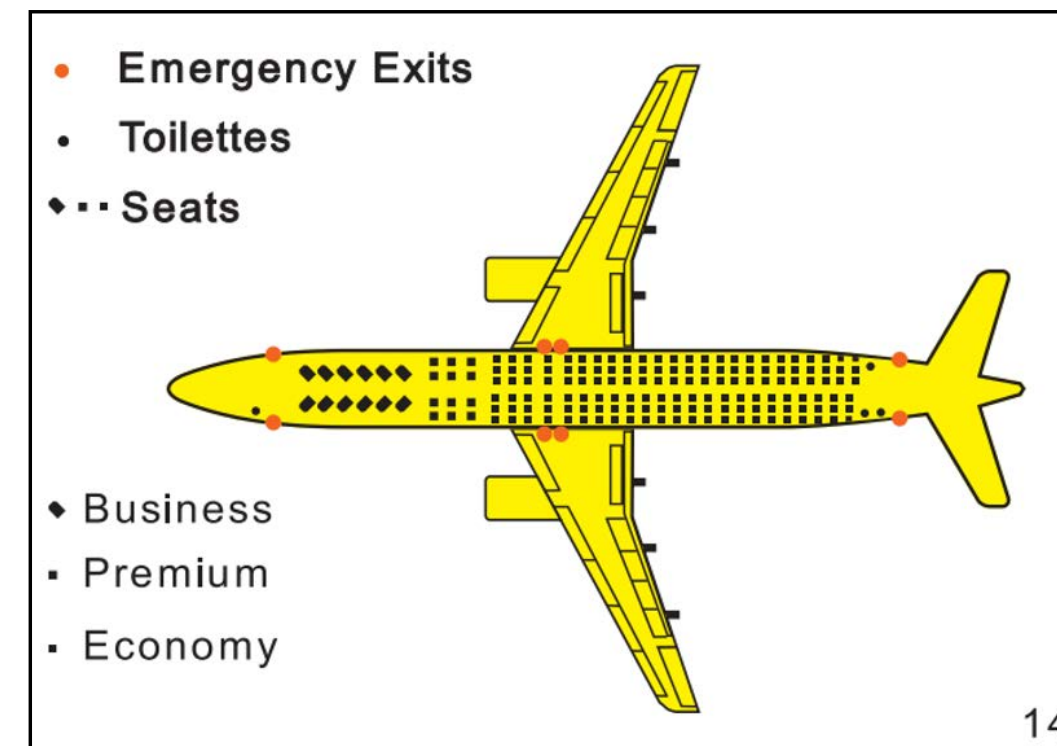
If You Use an Emergency Window Exit, the Life Jacket Should be Inflated Only Outside the Aircraft.

L'innovativa combinazione di grafica tridimensionale, stampa UV e Braille rende la Safety Briefing Card un esempio di esperienza informativa inclusiva, che promuove una partecipazione attiva e autonoma di tutti, a prescindere dalle proprie capacità, nel contesto del viaggio.

Inoltre, l'impiego di materiali riciclabili e di alta qualità testimonia il nostro impegno verso pratiche sostenibili, in linea con le crescenti aspettative di responsabilità ambientale.

ITA Airways è orgogliosa di essere il primo vettore ad introdurre questa nuova policy di accoglienza per i viaggiatori con disabilità visive.

Dedicando questo strumento alla serenità e alla sicurezza dei nostri passeggeri, siamo certi di compiere un ulteriore passo avanti verso un trasporto aereo accessibile e inclusivo.



ENJOY YOUR FLIGHT

ITA
AIRWAYS



FUTURE MAMME

SEI UNA FUTURA MAMMA?

CONSULTA IL TUO GINECOLOGO PRIMA DI PARTIRE E ASSICURATI DI AVERE TUTTI I DOCUMENTI NECESSARI.

Hai bisogno del **nulla osta sanitario MEDIF** con data non anteriore a 7 giorni dalla partenza solo se:

- sei nelle ultime 4 settimane di gestazione
- hai una gestazione con complicazioni mediche
- è previsto un parto gemellare.

Dall'inizio del 9° mese di gravidanza, richiedi al tuo medico un certificato, che indichi anche la data prevista del parto. Per ulteriori informazioni e/o prenotazioni contatta le Assistenze.

Il MEDIF deve essere inviato al Call Center in fase di prenotazione. Sarà cura del call center controllare che la documentazione sia compilata in maniera completa, con prognosi positiva al viaggio e l'indicazione della necessità o meno di un accompagnatore.

BAMBINI

Fino ai 13 anni per i voli nazionali (14 anni per quelli internazionali) i viaggiatori devono necessariamente essere accompagnati da un adulto che dovrà essere presente nella stessa classe di servizio. Nel caso in cui il genitore sia anch'esso minorenne dovrà essere in possesso di un documento che attesti la responsabilità genitoriale.

Tra i 14 e i 17 anni sui voli nazionali e i 15 e i 17 anni sui voli internazionali e intercontinentali i minori possono viaggiare anche senza accompagnatore.

BAMBINI

PASTI PER I PIÙ PICCOLI

A bordo dei nostri voli i minori avranno menù adatti alle loro esigenze, pensati per garantire loro pasti completi, equilibrati e sani.

Potrai richiedere al momento della prenotazione il pasto più idoneo alla loro età.

In particolare:

- neonati: prodotti omogeneizzati comprensivi di carni magre, vegetali, frutta e dessert
- bambini: portate complete, comprensive anche di carne (ad esempio hamburger, cotoletta, ecc.), dolci confezionati e piccoli e sfiziosi panini.

DISPOSITIVI PERSONALI PER IL COMFORT A BORDO

A bordo dei nostri voli è possibile prevedere l'utilizzo di dispositivi per il comfort dei bambini a bordo, come il bedbox, i gonfiabili come il Flytot oppure le cinture CARES.

CINTURE CARES

Se utilizzi le cinture CARES, ti chiediamo di comunicarlo al personale al momento del check-in in aeroporto e al personale di cabina una volta a bordo.

Le cinture CARES dovranno essere predisposte sul sedile ed utilizzate autonomamente secondo le istruzioni; dovrà essere presente l'etichetta 'FAA approved', che verrà verificata dal Personale di Cabina.

Per garantirne il corretto funzionamento, è necessario che il piccolo viaggiatore sia:

- seduto in un posto separato rispetto all'adulto, rivolto in avanti
- in grado di sedersi in posizione eretta senza necessità di supporti
- alto meno di 100 cm
- compreso fra i 10 kg (22 lb) e i 20 kg (44 lb) di peso.

QUALI POSTI OCCUPARE A BORDO

- il dispositivo può essere utilizzato esclusivamente ai posti lato finestrino
- il dispositivo non può essere utilizzato in Premium e Business Class
- il dispositivo non può essere mai utilizzato né in corrispondenza né in prossimità delle uscite di emergenza.

BAMBINI

PASSEGGINO

Qui di seguito trovi tutto ciò che è importante sapere a proposito del tuo passeggino a bordo, per partire senza stress.

In generale, il passeggino dovrà essere sempre imbarcato in stiva.

- puoi trasportare solo passeggini pieghevoli, per i quali ti consigliamo di usare le sacche di protezione
- ogni passeggino deve avere una targhetta con il tuo nome, cognome, indirizzo e numero di telefono
- fino agli 11 anni compiuti il trasporto del passeggino è gratuito per tutte le destinazioni e le classi di viaggio
- puoi trasportare il passeggino rimorchio per bicicletta come bagaglio extra
- puoi portare lo zaino passeggino in cabina, in sostituzione del bagaglio a mano, se le dimensioni non superano i 118 cm totali (55x40x23 cm) o come bagaglio accessorio se le misure sono inferiori a 30x40x15 cm.

Tariffa/Cabina	Neonato/Bambino
Light	1 passeggino o 1 carrozzina pieghevole o 1 rimorchio pieghevole per bicicletta o 1 zaino da escursionismo
Economy/Premium/Business	1 bagaglio da stiva x 23 kg (in caso di un volo domestico, se il biglietto include il bagaglio da stiva, avrà una franchigia bagaglio di 10 kg) 1 passeggino o 1 carrozzina pieghevole o 1 rimorchio pieghevole per bicicletta o 1 zaino da escursionismo

MINORI NON ACCOMPAGNATI

Possono richiedere il servizio “Minore non accompagnato” i minori di età compresa tra i 5 anni e i 14 anni non compiuti in partenza per destinazioni nazionali e i minori di età compresa tra i 5 anni e i 15 anni non compiuti per destinazioni internazionali, che viaggiano da soli o con un accompagnatore minorenni o accompagnati da un maggiorenne su una classe di viaggio diversa.

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".

LOUNGE FANTASIA A ROMA FIUMICINO

C'è una grande novità per i bambini che viaggiano da soli: la nuova Lounge Fantasia presso il Terminal 1 dell'aeroporto di Roma Fiumicino.

Uno spazio di 120 mq aperto tutti i giorni della settimana dalle 05:30 alle 22:00, completamente a disposizione dei piccoli viaggiatori, con tanti servizi dedicati ai minori non accompagnati.

Per accedere è necessario chiamare il Customer Information Assistance Office dove potrai non solo prenotare il volo, ma anche attivare il servizio “minori non accompagnati” ed avere tutte le informazioni necessarie per il giorno della partenza.

ANIMALI

PORTA IL TUO AMICO IN VACANZA CON TE! TROVI QUI TUTTI I DETTAGLI SU COME PREPARARE AL MEGLIO IL TUO VIAGGIO

A seconda della specie, del peso e delle dimensioni dell'animale e delle disposizioni nazionali ed internazionali in vigore, è possibile effettuare il trasporto in cabina o in stiva climatizzata e pressurizzata.

Dal 20 giugno 2024, su tutti i voli nazionali il peso massimo dell'animale in cabina viene incrementato del 25%: da 8 a 10 kg (oltre ai 2 del trasportino).

Più spazio e un maggiore comfort per il tuo amico a quattro zampe.

È possibile richiedere la prenotazione unicamente contattando il nostro

[**Customer Information Assistance Office**](#).

Tutte le informazioni e i documenti necessari al trasporto, sono disponibili alla pagina:

[**https://www.ita-airways.com/it_it/fly-ita/organize-your-trip/pets.html**](https://www.ita-airways.com/it_it/fly-ita/organize-your-trip/pets.html)



QUALITÀ

LA POLITICA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'obiettivo di ITA Airways è quello di realizzare un'impresa che abbia nell'attenzione al cliente/passeggero e nel miglioramento continuo dei servizi offerti, i fattori differenzianti in un mercato fortemente competitivo. In accordo con le strategie e gli obiettivi generali di crescita, l'azienda intende promuovere:

- il ruolo centrale del cliente/passeggero
- la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi
- il miglioramento continuo della qualità nei servizi erogati
- la salvaguardia dell'ambiente, la tutela dell'incolumità pubblica, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

ITA Airways è, pertanto, impegnata a:

- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti di prodotto/processo
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi attraverso attività sistematiche di monitoraggio e dei processi e dei prodotti risultanti
- attivare un processo strutturato di condivisione periodica con il top management delle risultanze delle analisi effettuate, in modo tale da definire le azioni strategiche di miglioramento/recovery del servizio
- promuovere il coinvolgimento delle risorse interne, attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento misurabili e controllabili.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Per la misurazione delle performance ITA Airways si avvale di:

- survey di customer satisfaction, effettuate attraverso opportuni questionari di soddisfazione somministrati secondo le tempistiche e le metodologie considerate più idonee a valutare la percezione del passeggero sui livelli di servizio offerto. Nell'ambito del processo di integrazione di ITA Airways nel Lufthansa Group, a partire da gennaio 2026 è stato introdotto un nuovo modello di rilevazione della Customer Satisfaction, allineato agli standard adottati dal Gruppo. Questo percorso di armonizzazione consentirà una valutazione dell'esperienza dei clienti comparabile con le altre compagnie del gruppo. *La modifica della metodologia di misurazione ha impattato significativamente i dati raccolti, limitando la piena comparabilità con quelli ottenuti durante gli anni precedenti.*
- banche dati aziendali predisposte con l'obiettivo di misurare la qualità erogata al passeggero. La generazione di reportistica periodica con le principali evidenze, garantisce la possibilità di intervenire tempestivamente qualora i livelli di servizio scendessero sotto i parametri prefissati
- gruppi internazionali di ricerca, in grado di fornire evidenze sul livello di servizio offerto al Cliente anche in relazione ad altri vettori comparabili, in un'ottica di ricerca delle best practice del mercato.

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e contiene tutti gli indicatori ritenuti essenziali per valutare l'esperienza di viaggio effettuata dal passeggero.

Nello specifico, la Carta dei Servizi 2026 riporta:

- indicatore monitorato
- modalità di misurazione dell'indicatore
- performance rilevata nell'anno di riferimento.

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2025	TARGET 2026
PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ	Puntualità: corto/medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza	77%	80%
	Puntualità: lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza	76%	80%
	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	77%	80%
	Cancellazioni per cause imputabili al vettore nel giorno delle operazioni: Stagione estiva	% voli cancellati per responsabilità del vettore durante la Summer Season	0,09%	0,2%
	Cancellazioni per cause imputabili al vettore nel giorno delle operazioni: Stagione invernale	% voli cancellati per responsabilità del vettore durante la Winter Season	0,03%	0,2%
	Voli del vettore complessivamente cancellati nel giorno delle operazioni	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0,16%	0,5%
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	0,006%	0,012%
	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati	1%	1,4%
	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	99%	99%
	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati	1%	2,2%

% passeggeri soddisfatti = % passeggeri che hanno espresso un giudizio molto soddisfatto o soddisfatto. Scala soddisfazione: molto soddisfatto, soddisfatto, abbastanza soddisfatto, abbastanza insoddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto
Dal 2026 la Customer Satisfaction è misurata secondo un nuovo modello allineato agli standard del Lufthansa Group; la comparabilità con i risultati degli anni precedenti risulta pertanto limitata.

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2025	TARGET 2026
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Soddisfazione relativa alla pulizia della cabina e delle toilette alla partenza	% passeggeri soddisfatti	73%	62%*
	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande) su voli internazionali superiori alle 3 ore	% passeggeri soddisfatti	54%	51%*
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	Percezione sulla qualità del sistema di intrattenimento di bordo gratuito (es.:quotidiani, musica, film, ecc.) - medio raggio	% passeggeri soddisfatti	80%	67%*
	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio	% passeggeri soddisfatti	62%	59%*
	Percezione sul comfort del sedile	% passeggeri soddisfatti	53%	45%*
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	87%	60%*
	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	77%	75%*
	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami	Tempo medio di attesa	2 min e 20 secondi	2 min e 20 secondi
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	82%	81%*
	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	78%	71%*
	Percezione complessiva sul personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	75%	72%*

% passeggeri soddisfatti = % passeggeri che hanno espresso un giudizio molto soddisfatto o soddisfatto. Scala soddisfazione: molto soddisfatto, soddisfatto, abbastanza soddisfatto, abbastanza insoddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto
Dal 2026 la Customer Satisfaction è misurata secondo un nuovo modello allineato agli standard del Lufthansa Group; la comparabilità con i risultati degli anni precedenti risulta pertanto limitata.

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ		INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2025	TARGET 2026
PRM	SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri soddisfatti	85%	85%
		Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	87%	87%
	COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% risposte fornite sul numero totale delle richieste	96%	96%
		Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul totale delle assistenze speciali prenotate	0,5%	0,5%
	COMFORT IN AM	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri soddisfatti	73%	74%
	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri soddisfatti	88%	89%

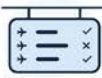
% passeggeri soddisfatti = % passeggeri che hanno espresso un giudizio molto soddisfatto o soddisfatto. Scala soddisfazione: molto soddisfatto, soddisfatto, abbastanza soddisfatto, abbastanza insoddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto
Dal 2026 la Customer Satisfaction è misurata secondo un nuovo modello allineato agli standard del Lufthansa Group; la comparabilità con i risultati degli anni precedenti risulta pertanto limitata.



RECLAMI

RECLAMI

Per effettuare dei reclami, sono disponibili tre appositi modelli per la redazione.

 Bagaglio Hai avuto problemi con il tuo bagaglio?	 Volo Hai avuto problemi relativi a ritardi, cancellazioni, overbooking o hai volato in una classe di servizio differente rispetto a quella prenotata?	 Altro Hai avuto altri problemi legati alla tua esperienza?
Segnala qui	Segnala qui	Segnala qui

Se desideri segnalarci un disservizio, il Web Form ti guiderà nella compilazione in modo semplice e rapido.

In base alla tipologia di disservizio selezionata, ti verranno fornite sin da subito le informazioni più utili per un supporto adeguato alle tue esigenze.

BAGAGLI

Qualora dovessi aver subito un disservizio riguardante il tuo bagaglio, siamo molto dispiaciuti e stiamo lavorando per riconsegnare il tuo bagaglio nel minor tempo possibile.

Puoi monitorare [qui](#) lo stato di avanzamento della ricerca, inserendo il codice del Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.) che ti è stato rilasciato in aeroporto presso il banco Lost&Found. Una volta ritrovato, sarà nostra premura contattarti tempestivamente per la riconsegna.

Nel caso il tuo bagaglio sia stato danneggiato, consegnato in ritardo o definitivamente smarrito, puoi fare richiesta di risarcimento compilando i campi sottostanti.

Ti ricordiamo che l'abbandono dell'area aeroportuale o il ricevimento del bagaglio senza riserve da parte tua, costituisce presunzione che lo stesso sia stato riconsegnato in buone condizioni e in conformità al contratto di trasporto.

RITARDI E CANCELLAZIONI

Il nostro obiettivo è di offrirti voli puntuali e regolari ma, a volte, nonostante la volontà di operare con la massima efficienza, non è possibile evitare il verificarsi di alcuni inconvenienti. Sappiamo che i ritardi e le cancellazioni possono interferire sui tuoi piani di viaggio e siamo davvero dispiaciuti quando questo si verifica e faremo il possibile per limitare eventuali disagi e ti offriremo l'assistenza e le compensazioni secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Per questo, ti terremo aggiornato con informazioni in tempo reale attraverso la nostra app, lo strumento Info Voli, sms e email.

Se sfortunatamente il tuo volo fosse cancellato, ti sarà proposto, ove possibile, il trasferimento su un altro volo di ITA Airways o altre alternative di viaggio comparabili che ti consentano di raggiungere il prima possibile la tua destinazione, oppure, se lo preferisci, il rimborso totale del tuo biglietto.

Nel caso in cui non fossimo in grado di fornirti tempestivamente l'assistenza dovuta a causa di oggettive difficoltà - ad esempio in circostanze operative critiche dovute ad eventi che incidono su un elevato numero di voli - e risultasse per te più semplice e rapido prenotare autonomamente una sistemazione alberghiera o procurarti snack, pasti, trasporti, ti rimborseremo le spese ragionevolmente sostenute, previa ricezione di opportuna documentazione. In tal caso faremo tutto il possibile per rimborsarti rapidamente.

Nel caso in cui ti fornissimo assistenza, ad esempio una sistemazione in hotel in aeroporto o trasporto con autobus da/per Aeroporto, e decidessi di non accettarla e di organizzarti autonomamente, non saremo tenuti a rimborsarti le spese.

Nel caso in cui un ritardo superiore a tre ore o la cancellazione fossero una nostra responsabilità, avrai diritto a una compensazione in base a quanto previsto dal Regolamento CE261/2004, come successivamente integrato dalle decisioni delle Corti dell'Unione Europea.

Tuttavia, qualora il ritardo o la cancellazione risultassero causati da "circostanze straordinarie" al di fuori del nostro controllo, per esempio per condizioni climatiche avverse, sciopero del controllo del traffico aereo, chiusura aeroporti, limitazioni della mobilità o sospensione dei voli disposte dalle Autorità Competenti o altre cause non imputabili a ITA Airways - non avrai diritto a richiedere una compensazione.

VOLO SUBISCE RITARDO

1. ASSISTENZA PER IL PERNOTTAMENTO, PASTI E TRASPORTO

Ti verranno forniti buoni per l'acquisto di bevande e snack o un pasto se il ritardo si prolunga per più di 2 ore per voli con distanze inferiori a 1500 km, più di 3 ore per voli tra 1500 e 3500 km, più di 4 ore per quelli superiori a 3500 km.

Qualora non fossimo in grado di fornirti buoni acquisto, provvederemo a rimborsarti le spese sostenute se presenterai gli scontrini o le ricevute appropriati/e e ragionevoli in considerazione dei tempi di attesa.

Nel caso in cui il ritardo richiedesse il pernottamento e non ti trovassi nella tua città di origine, il nostro fornitore di servizi di terra organizzerà la tua sistemazione. Faremo in modo che l'hotel ti fornisca un pasto adeguato (alcolici esclusi).

Provvederemo anche al trasporto tra gli hotel e l'aeroporto. Qualora non fossimo in grado di fornirti il servizio di trasporto, copriremo i costi legati a taxi, autobus o servizi di metropolitana locali da e verso gli aeroporti, ma non costi irragionevoli quali servizi transfer privati. Anche in questo caso, è necessario conservare gli scontrini/le ricevute per richiedere un rimborso.

2. TELEFONATE

Ti rimborseremo il costo di un massimo di due telefonate per riorganizzare i tuoi piani di viaggio.

3. RIMBORSO BIGLIETTO

Nel caso in cui il ritardo previsto fosse superiore a 5 ore puoi cancellare il volo e ottenere un rimborso completo del tuo biglietto. Per cancellare il volo rivolgiti al nostro personale di terra all'aeroporto o contatta il nostro Customer Information Assistance Office. Per il rimborso di biglietti acquistati sul sito web di ITA Airways o tramite Customer Information Assistance Office.

4. COMPENSAZIONE

Nel caso in cui il tuo volo subisse un ritardo in arrivo superiore alle tre ore per cause riconducibili alla nostra responsabilità, potrai richiedere una compensazione in base a quanto previsto dal Regolamento CE261/2004, come successivamente integrato dalle decisioni delle Corti dell'Unione Europea.

Se invece il ritardo fosse causato da "Circostanze straordinarie" (ad esempio: condizioni climatiche avverse, sciopero del controllo del traffico aereo, chiusure aeroporti o altre cause non imputabili a ITA Airways) non avrai diritto ad alcuna compensazione prevista dal Reg CE261/04.

VOLO SUBISCE DEVIAZIONE

Se il tuo volo ha subito una deviazione e non ci è possibile portare a termine il volo, organizzeremo un trasferimento alternativo per portarti all'aeroporto della tua destinazione finale oltre a fornirti l'assistenza prevista dal Reg. CE261/2004 se dovuta. Qualora non fossimo in grado di organizzare un trasferimento, potremmo chiederti di provvedere autonomamente alla sua organizzazione. Ti rimborseremo eventuali spese relative a treni, autobus o taxi, ma non costi irragionevoli quali servizi transfer privati. Nel caso in cui organizzassimo un trasferimento e tu optassi per un'alternativa diversa, non saremo tenuti a coprire queste spese.

VOLO CANCELLATO

1. TRASPORTO ALTERNATIVO PER LA TUA DESTINAZIONE O RIMBORSO

Se, sfortunatamente, il tuo volo fosse cancellato ti sarà proposto, ove possibile, il trasferimento su un altro volo ITA Airways o altre alternative di viaggio comparabili che ti consentano di raggiungere il prima possibile la tua destinazione, oppure, se lo preferisci, il rimborso totale del tuo biglietto. Nel caso in cui ti fosse offerto un trasporto alternativo e scegliesti di prenotare autonomamente un altro mezzo, non saremo tenuti a rimborsarti i costi sostenuti ed a prestare l'assistenza. Se la tua prenotazione è stata effettuata attraverso un agente di viaggio o una terza parte e desideri richiedere un rimborso, questo dovrà effettuare una richiesta a tuo nome poiché possiamo rimborsare solo la persona o la società che ha emesso il tuo biglietto. Per il rimborso di biglietti acquistati sul sito web di ITA Airways o tramite Customer Information Assistance Office. In alternativa e preferibilmente puoi utilizzare la casella di posta elettronica o il form on line comunicato da ITA Airways nel messaggio di notifica della cancellazione.

2. ASSISTENZA PER IL PERNOTTAMENTO, PASTI E TRASPORTO.

Ti verranno forniti buoni per l'acquisto di bevande e snack o di un pasto in relazione alla durata dell'attesa. Qualora non fossimo in grado di fornirti buoni acquisto, provvederemo a rimborsarti le spese sostenute se presenterai gli scontrini o le ricevute appropriati/e e ragionevoli in considerazione dei tempi di attesa.

Nel caso in cui il trasferimento su altro volo a causa della cancellazione richiedesse il pernottamento e non ti trovassi nella tua città di origine, il nostro personale aeroportuale organizzerà la tua sistemazione. Faremo in modo che l'hotel ti fornisca anche un pasto adeguato in relazione alla durata dell'attesa del nuovo volo (alcolici esclusi).

Provvederemo anche al trasporto tra gli hotel e l'aeroporto. Qualora non fossimo in grado di fornirti il servizio di trasporto, copriremo i costi legati

a taxi, autobus o servizi di metropolitana locali da e verso gli aeroporti, ma non costi irragionevoli quali servizi transfer privati. Anche in questo caso, è necessario conservare gli scontrini/le ricevute per richiedere un rimborso.

3. TELEFONATE

Ti rimborseremo il costo di un massimo di due telefonate per riorganizzare i tuoi piani di viaggio

4. COMPENSAZIONE

Se un volo viene cancellato entro 14 giorni precedenti la partenza, avrai diritto a ricevere una compensazione in base al Reg. CE261/04 nel caso in cui la cancellazione sia attribuibile ad una nostra responsabilità. Se invece la cancellazione fosse causata da “circostanze straordinarie” al di fuori del nostro controllo (ad esempio: condizioni climatiche avverse, scioperi del controllo del traffico aereo, chiusure aeroporti limitazioni della mobilità o sospensione dei voli disposte dalle Autorità Competenti o altre cause non imputabili a ITA Airways) non avrai diritto ad alcuna compensazione prevista dal Reg CE261/04.

RESPONSABILITÀ DEL VETTORE

Se hai subito ritardi, cancellazioni, mancato imbarco a causa di overbooking o hai volato in una classe di servizio diversa da quella che hai prenotato (downgrading), puoi segnalarcelo [qui](#). Nel caso il tuo volo ITA Airways sia stato cancellato o qualora avesse subito un ritardo pari o superiore a tre ore rispetto a quanto previsto, puoi richiedere di verificare la tua idoneità a ricevere una compensazione in conformità al Reg. CE 261/2004.

Il nostro servizio è fornito da personale altamente specializzato e totalmente gratuito. Se non ricevi una risposta entro due mesi o non ti ritieni soddisfatto della risposta, puoi presentare, entro un lasso di tempo ragionevole, un reclamo all'Organismo Nazionale (NEB) competente per l'applicazione del Regolamento 261/2004 del paese in cui il disservizio ha avuto luogo.

ALTRI RECLAMI

Il nostro obiettivo è far sì che ogni volo sia perfetto per ogni passeggero. Se però il livello di servizio che hai riscontrato non ha rispettato le tue aspettative, puoi utilizzare [questo form](#) per segnalarci la tua esperienza. Ci impegniamo a fornirti una risposta via e-mail quanto prima.

ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 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, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

