



**Aeroporti  
di Roma**



# CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

**20  
23**

**GUIDA ALL'AEROPORTO**  
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO  
**LEONARDO**  
**DA VINCI**  
FIUMICINO



**ROME FCO L'AEROPORTO STELLATO**



**Aeroporti  
di Roma**

QUALITÀ



SOSTENIBILITÀ



INNOVAZIONE



# INDICE INDEX

**Giugno 2023**

June 2023

**A cura di Aeroporti di Roma**

Edited by Aeroporti di Roma

**In collaborazione con**

In collaboration with



- 8** **Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR**  
Airport activities managed and controlled by ADR
- 10** **Il bilancio di ADR 2022**  
2022 ADR Financial Statements
- 12** **Il sistema di gestione integrato ADR**  
The ADR integrated management system
- 24** **L'impegno di ADR per l'ambiente**  
ADR's commitment to the environment
- 34** **Riconoscimenti e certificazioni**  
Awards and certifications
- 38** **Innovazione**  
Innovation
- 46** **Indicatori di qualità**  
Quality Indicators
- 60** **Guida all'aeroporto**  
Airport guide

## GENTILE CLIENTE,

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

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

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

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

Questo ha permesso allo scalo di Fiumicino di ricevere dall'ACI Europe (Airports Council International Europe), il Best Airport Award per l'eccellenza raggiunta in diversi ambiti, tra cui, la sicurezza, le operazioni, le strutture, le relazioni con la comunità, la consapevolezza ambientale, il customer service e la vendita al dettaglio. Nel 2022 il premio è stato assegnato nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri ed è la quarta volta negli ultimi cinque anni che ADR si posiziona al primo posto tra gli scali europei. Un'altra testimonianza dei traguardi raggiunti in termini di eccellenza operativa, qualità del servizio e sostenibilità è stata la nomina ricevuta dall'UNWTO di "World's Most Sustainable Airport 2022".

Lo scalo di Fiumicino si è aggiudicato anche l'"Airport Service Quality" Award di ACI World che, attraverso interviste ai passeggeri al gate d'imbarco, in più di 350 aeroporti in tutto il mondo, dà la possibilità di valutare i servizi presenti in aeroporto ed esprimere la soddisfazione complessiva relativamente alla customer experience, attribuendo un punteggio da 1 (scarso) a 5 (eccellente). I voti espressi dai passeggeri hanno consentito all'aeroporto di Roma Fiumicino di posizionarsi, per ben cinque volte consecutive (dal 2017 al 2021), in vetta alla classifica degli aeroporti europei con più di 40 milioni di passeggeri all'anno. Grazie a questo risultato, ACI World ha iscritto Fiumicino nell'"ACI Director General's Roll of Excellence", massimo riconoscimento per gli aeroporti che hanno garantito costantemente un eccezionale livello di servizio negli anni.

Sempre in tema di attenzione al passeggero, Skytrax, organizzazione di rating del trasporto aereo internazionale, ha conferito all'aeroporto di Fiumicino le 5 stelle, il massimo

## DEAR CUSTOMER,

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

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

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

*The year 2022 saw an increase in passenger traffic but also a significant infrastructural development, always accompanied by the care for the centrality of the Customer, which took the form of the realisation of numerous projects aimed at the continuous improvement of the customer experience.*

*This earned Fiumicino Airport the ACI Europe (Airports Council International Europe) Best Airport Award for excellence in several areas, including security, operations, facilities, community relations, environmental awareness, customer service and retail. In 2022, the award was given in the category of hubs with more than 40 million passengers, and it is the fourth time in the last five years that ADR ranks first among European airports. Another testimony to the achievements in terms of operational excellence, service quality and sustainability was the nomination from the UNWTO as "World's Most Sustainable Airport 2022".*

*Fiumicino Airport also won ACI World's "Airport Service Quality" Award, which, through interviews with passengers at the boarding gate in more than 350 airports around the world, allows passengers to assess the services at the airport and express their overall satisfaction with the customer experience, attributing a score from 1 (poor) to 5 (excellent). The votes cast by passengers have allowed Rome Fiumicino airport to be placed at the top of the list of European airports with more than 40 million passengers per year for five consecutive times (from 2017 to 2021). Thanks to this achievement, ACI World has entered Fiumicino on the "ACI Director General's Roll of Excellence", the highest accolade for airports that have consistently guaranteed exceptional service over the years.*

*Still, on the subject of passenger care, Skytrax, the international air transport rating organisation, awarded Fiumicino airport a 5-star rating, the highest recognition in*

riconoscimento negli standard di qualità del servizio erogato e nell'attività del personale. Il Leonardo da Vinci è pertanto il secondo aeroporto europeo a raggiungere questo importante traguardo.

Inoltre, Skytrax ha assegnato ad ADR, sulla base di una survey online internazionale, il premio per il miglior Staff aeroportuale "Best Airport Staff in Europe" per aver rispettato precisi parametri di cordialità ed efficienza del personale addetto all'assistenza al cliente. Un altro importante riconoscimento per ADR è stato il "Plug and Play Corporate Innovation Award" in occasione del Travel & Smart Cities EXPO Day di Plug and Play (PNP), per l'impegno a promuovere le iniziative di open innovation e a costruire l'"aeroporto del futuro".

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

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

*the quality standards of the service provided and the work of the staff. Leonardo da Vinci is the second European airport to reach this important milestone.*

*In addition, Skytrax awarded ADR, based on an international online survey, the "Best Airport Staff in Europe" award for meeting precise parameters of customer-friendliness and efficiency. Another important award for ADR was the "Plug and Play Corporate Innovation Award" at the Travel & Smart Cities EXPO Day for its commitment to promoting open innovation initiatives and building the "airport of the future".*

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

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

# LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

## AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Mundys - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).

Nel 2022 il sistema aeroportuale romano ha accolto 32,8 milioni di passeggeri.

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

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

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

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

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

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

# AEROPORTI DI ROMA

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

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

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

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

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

# IL BILANCIO DI ADR 2022

## ADR'S FINANCIAL STATEMENTS 2022

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

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

Margine Operativo Lordo /  
*EBITDA* 299,6

Risultato Operativo /  
*EBIT* 131,9

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

Investimenti /  
*Investments* 214,2

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

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

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

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

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

Margine Operativo Lordo /  
*EBITDA* 274,9

Risultato Operativo /  
*EBIT* 110,4

Risultato netto /  
*Net income* 30,7

Investimenti /  
*Investments* 217,3

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

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

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

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

## IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR

### THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

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

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

L'utilizzo di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, adottando strumenti che consentono di tenere sotto controllo i processi e le attività aziendali indirizzandoli verso un miglioramento continuo.

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

*During 2022, the panorama of Management Systems expanded, with the achievement of the Business Continuity certification.*

*The use of an Integrated Management System reflects on the Group's ability to operate with a view to global effectiveness and efficiency, adopting tools that allow company processes and activities to be kept under control, directing them towards continuous improvement.*

## LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

### THE POLICY OF THE INTEGRATED SYSTEM

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

Nel perseguire la sostenibilità delle proprie attività, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder.

La politica del Sistema Integrato pone l'attenzione sui fattori di contesto ritenuti più significativi in quanto la gestione degli stessi costituisce un punto di partenza nonché parte attiva del Sistema Integrato.

Per ulteriori informazioni:

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

*The Aeroporti di Roma Group is committed to developing and managing an airport system that is efficient and capable of responding effectively to the evolution of traffic volumes, with particular attention to sustainability and innovation, pillars of its strategy. At the same time, the Group reconciles the quality requirements of the services provided, the safety of airport operations, the protection of occupational health and safety, prevention of the spread of infections, environmental protection, efficient use of energy resources and resilience in order to ensure continuity in the provision of its services.*

*In pursuing the sustainability of its activities, the Aeroporti di Roma Group takes into account the internal and external context of the organisation, maintaining a constructive dialogue with the wider community of stakeholders. The Integrated System policy focuses on the contextual factors considered most significant as their management constitutes a starting point as well as an active part of the Integrated System.*

*For further information:*

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

# LA POLITICA DELLA QUALITÀ

## THE QUALITY POLICY

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

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

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

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

*The quality policy represents ADR's commitment to guaranteeing the quality of the services provided and constantly monitoring its customers' satisfaction.*

*The key elements on which the quality policy is based are:*

- *Customer focus;*
- *pursuit of excellence;*
- *innovation;*
- *process improvement;*
- *transparency;*
- *centrality of human resources.*

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

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

# IL PIANO DELLA QUALITÀ

## THE QUALITY PLAN

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

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

*Every year ADR draws up its Quality Plan, which includes a series of coordinated actions. In particular ADR performs:*

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



## LE CERTIFICAZIONI DI ADR

### THE ADR CERTIFICATIONS



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

Nel corso del 2022, il Sistema di Gestione Integrato del Gruppo ADR si è arricchito della nuova Certificazione sulla Business Continuity ottenuta da ADR e dalle Società controllate ADR Security e ADR Tel, per i processi relativi alla sala APOC di ADR. Di seguito, nel dettaglio, i sistemi di gestione certificati nel Gruppo ADR secondo le normative di riferimento.

*The correct implementation of the various Management Systems, which, over time have embraced ever greater themes within the ADR Group, has enabled the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by part of nationally and internationally recognised and accredited Certification Bodies.*

*During 2022, the Integrated Management System of the ADR Group was enriched by the new Certification on Business Continuity obtained by ADR and by the subsidiaries ADR Security and ADR Tel, for the processes relating to the ADR APOC room. Below, are the management systems certified in the ADR Group according to the reference regulations.*

## ADR S.P.A

- Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per: la progettazione ed erogazione di servizi di monitoraggio, definizione e redazione della carta dei servizi, gestione dei minimi di scalo, gestione dei reclami, elaborazione, presentazione e comunicazione di dati (all'interno e all'esterno di ADR) relativi ad indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa ASQ survey, condotte attraverso rilevazioni sul campo e sondaggi presso gli aeroporti Leonardo da Vinci di Fiumicino e G.B. Pastine di Ciampino. Monitoraggio della qualità percepita dalle compagnie aeree rispetto ai servizi presenti nell'aeroporto di Fiumicino. Progettazione e monitoraggio dell'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva. Gestione delle forniture aeroportuali e delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali per l'accesso in aree sterili/critiche e regolamentate.
- Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa, secondo la norma ISO 22301:2019 per: attività funzionali di APOC (AirPort Operations Center) Management, quali la pianificazione di asset e persone, il monitoraggio interfunzionale, la gestione delle disruption e delle emergenze e la comunicazione esterna, necessarie ad assicurare la funzione di Sala di Controllo a garanzia della qualità e della continuità del servizio essenziale dell'aeroporto anche a seguito di scenari contingenti.

Per tutti i processi aziendali:

- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018;
- il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2015;
- il Sistema di Gestione Energia, secondo la norma UNI EN ISO 50001:2018;
- il Sistema di Gestione per la Prevenzione ed il Controllo delle Infezioni, secondo il documento normativo RINA Biosafety Trust;
- il Sistema di Gestione per la prevenzione della Corruzione, secondo lo standard internazionale ISO 37001:2016 Antibribery management systems.

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

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

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

For all business processes:

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

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

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

# SOCIETÀ CONTROLLATE DA ADR

## ADR SUBSIDIARIES

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018 in:

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

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018 e il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 in:

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Airport Cleaning** for the design and provision of civil cleaning services for the entire airport grounds, buildings and terminals, collection of luggage trolleys, design and provision of landside road sweeping services at

*Fiumicino and Ciampino airports and mechanical weeding and airside road and runway sweeping services at Ciampino airport.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **ADR Security** for Checked baggage monitoring and control activities, monitoring of passenger and hand baggage security checks inside the Terminal, supervision of the operation of the airport's perimeter security systems, management of disruptions and emergencies and communication as far as the ADR Security functions are responsible, within the ADR Group's APOC Control Room.





## L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE

### ADR'S COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT

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

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

Già nel 2020 ADR aderisce al Global Compact dell'ONU, una delle maggiori piattaforme internazionali sulla sostenibilità, confermando anno dopo anno la propria presenza e partecipazione in qualità di membro fondatore. Ispirandosi agli SDGs (Sustainable Development Goals) e alle linee guida definite dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, Aeroporti di Roma ha redatto il proprio Piano di Sostenibilità, attraverso il quale si impegna tenacemente e con costanza a pianificare, avviare ed attuare, in tutte le aree della propria attività, una serie di numerosi ed ambiziosi progetti.

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

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

*In 2020, ADR joined the UN Global Compact, one of the major international platforms on sustainability, confirming its presence and participation as a founding member year after year. Inspired by the SDGs (Sustainable Development Goals) and the guidelines defined by the United Nations General Assembly, Aeroporti di Roma has drafted its own Sustainability Plan, through which it is tenaciously and consistently committed to planning, launching and implementing, in all the areas of its activity, a series of numerous and ambitious projects.*

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

Il Piano di Sostenibilità di Aeroporti di Roma si articola in tre macroaree - Persone, Sviluppo e Ambiente - in una strategia di azione che coniuga in modo sinergico la salvaguardia ambientale, lo sviluppo locale e nazionale all'insegna dell'innovazione e il costante dialogo con le comunità che fanno parte dell'ecosistema di ADR. Attraverso la propria partecipazione fattiva e il coinvolgimento attivo del territorio, ADR promuove con regolarità iniziative culturali e di riqualifica e tutela ambientale, creando anche all'esterno consapevolezza sulle tematiche della sostenibilità. Inoltre, in una logica di interazione continua con gli stakeholder, attraverso tavoli periodici con le istituzioni, l'azienda mantiene vivo il confronto con le comunità e ne recepisce le principali esigenze, rinnovando costantemente il proprio impegno ad agire a beneficio dei cittadini e del territorio.

I valori di sostenibilità e innovazione, centrali per ADR, sono alla base di una serie di

*The Sustainability Plan is the main tool for implementing ADR's sustainability policy which focuses on the issue of transition towards sustainable development and makes it the fulcrum of the Roman airport system. The document is characterised by a strong commitment: it involves the entire management of Aeroporti di Roma, is shared with the senior management and explained, in its guidelines, to the Board of Directors.*

*Aeroporti di Roma's Sustainability Plan is divided into three macro-areas - People, Development and Environment - in an action strategy that synergistically combines environmental protection, local and national development under the banner of innovation and constant dialogue with the communities that are part of the ADR ecosystem. Through its active participation and the active involvement of the local area, ADR regularly promotes cultural and environmental redevelopment and protection initiatives, also creating awareness on sustainability issues externally. Furthermore, in a logic of continuous interaction with the stakeholders, through periodic discussions with the institutions, the company keeps the dialogue alive with the communities and implements their main needs, constantly renewing its commitment to act for the benefit of citizens and the territory.*

*The values of sustainability and innovation, central to ADR, are the basis of a series of projects and partnerships aimed at imple-*

menting cutting-edge solutions that respect the environment: in the first months of 2022, an agreement was signed between Aeroporti di Roma and Ferrovie dello Stato Group, to kick off the development of increasingly integrated and sustainable intermodality.

progetti e partnership volte ad implementare soluzioni all'avanguardia e rispettose dell'ambiente: nei primi mesi del 2022 è stato siglato l'accordo tra Aeroporti di Roma e Gruppo Ferrovie dello Stato, per dare il via allo sviluppo di un'intermodalità sempre più integrata e sostenibile.

Grande attenzione è rivolta alla ricerca e allo sviluppo di combustibili sostenibili, tramite la partnership strategica siglata da ADR con Eni per l'implementazione e la diffusione di combustibili sostenibili per l'aviazione e per la movimentazione a terra che permettono una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto ai carburanti fossili.

Al fine di favorire una rapida riduzione delle emissioni climalteranti e di raggiungere l'importante traguardo "Net Zero Carbon" al 2030, con 20 anni di anticipo rispetto agli obiettivi degli altri aeroporti europei, ADR sta portando avanti numerose iniziative e investimenti per rendere gradualmente gli scali capitolini indipendenti dalle fonti fossili, sviluppando così il concetto Smart Energy Airport del futuro che massimizza la produzione di energia da fonti rinnovabili riducendo le emissioni di carbonio sia dirette che indirette.

Per i prossimi anni, infatti, è in programma la realizzazione di grandi impianti fotovoltaici multi-megawatt e di un annesso impianto innovativo di accumulo di energia, che consen-

*menting cutting-edge solutions that respect the environment: in the first months of 2022, an agreement was signed between Aeroporti di Roma and Ferrovie dello Stato Group, to kick off the development of increasingly integrated and sustainable intermodality.*

*Great attention is paid to the research and development of sustainable fuels, through the strategic partnership signed by ADR with Eni for the implementation and dissemination of sustainable fuels for aviation and ground handling which allow a reduction in CO<sub>2</sub> emissions compared with fossil fuels.*

*In order to facilitate a rapid reduction of climate-changing emissions and to reach the important "Net Zero Carbon" target by 2030, 20 years ahead of the objectives of other European airports, ADR is carrying out numerous initiatives and investments to gradually make capital airports independent from fossil fuels, thus developing the Smart Energy Airport concept of the future which maximises the production of energy from renewable sources by reducing both direct and indirect carbon emissions.*

*For the next few years, in fact, the construction of large multi-megawatt photovoltaic plants and an associated innovative energy storage plant is planned, which will allow the production and use of green energy: during 2022, ADR launched and obtained the single authorisation for the construction and operation of a plant with a power of 22 MW, located next to*

tiranno la produzione e l'utilizzo di energia green: nel corso del 2022 ADR ha avviato e ottenuto l'autorizzazione unica per la costruzione e l'esercizio di un impianto della potenza di 22 MW, posto accanto alla pista 3 di Fiumicino, la cui realizzazione è già in fase di contrattualizzazione. In quest'ambito si inserisce il progetto europeo "PIONEER", nato dalla collaborazione con Enel e co-finanziato dalla Commissione Europea, che prevede la progettazione, costruzione, avviamento e gestione di un sistema di accumulo di energia composto da batterie riciclate, provenienti da veicoli elettrici dismessi, che servirà a stoccare parte dell'energia in eccesso prodotta dall'impianto fotovoltaico per coprire i picchi di domanda serali dell'aeroporto.

A marzo del 2021, gli scali di Fiumicino e Ciampino ottengono l'ACA Level 4+ Transition. Si tratta del massimo riconoscimento emesso dall'"Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe (Airports Council International), un sistema di accreditamento che si basa su sei livelli (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition) e che ha l'obiettivo di monitorare e ridurre le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>.

Gli scali gestiti da ADR sono stati i primi in Europa ed i terzi a livello mondiale ad ottenere questo importante riconoscimento nell'ambito della lotta al cambiamento climatico e della decarbonizzazione. ADR inol-

*runway 3 of Fiumicino, the construction of which is already in the contractualisation phase. The European project "PIONEER" fits into this context, born from the collaboration with Enel and co-financed by the European Commission, which involves the design, construction, start-up and management of an energy storage system made up of recycled batteries, coming from decommissioned electric vehicles, which will be used to store part of the excess energy produced by the photovoltaic system to cover the airport's evening demand peaks.*

*In March 2021, Fiumicino and Ciampino airports obtained the ACA Level 4+ Transition. This is the highest recognition issued by the "Airport Carbon Accreditation" (ACA) of ACI Europe (Airports Council International), an accreditation system based on six levels (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality, Transformation, Transition) and which has the objective of monitoring and reducing direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions.*

*The airports managed by ADR were the first in Europe and the third in the world to obtain this important recognition in the fight against climate change and decarbonisation.*

*Furthermore, in order to promote and accelerate the reduction in CO<sub>2</sub> emissions, ADR has promoted the Pact for the Decarbonisation of the air transport sector, an observatory that brings together industrial players, institutional stakeholders, associations, representatives*

tre, per favorire ed accelerare la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, ha promosso il Patto per la Decarbonizzazione del settore del trasporto aereo, un osservatorio che raggruppa player industriali, stakeholder istituzionali, associazioni, rappresentanti del mondo accademico per definire gli strumenti indispensabili per procedere nel cammino della decarbonizzazione che riguardano gli aspetti normativi, tecnologici per la produzione di carburanti ed il settore delle infrastrutture aeroportuali e di intermodalità.

A corollario di ciò ADR ha sviluppato una coerente politica di Green Financing: a novembre del 2020 è stato emesso il primo Green Bond del valore di 300 milioni di euro, che ha registrato un'accoglienza estremamente favorevole da parte del mercato; nell'aprile del 2021 è stato collocato invece da ADR il primo SLB (Sustainability Linked Bond) con cedole direttamente correlate agli obiettivi di sostenibilità. Si tratta di un sofisticato strumento di finanza sostenibile, innovativo e sfidante, che collega direttamente il costo del debito ai risultati di sostenibilità effettivamente raggiunti, in particolare l'emissione obbligatoria è collegata ai KPI che riguardano le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>.

La massima attenzione alla sostenibilità guida il Gruppo ADR anche nelle modalità di sviluppo infrastrutturale. Sin dalla fase di progettazione, le nuove costruzioni sono concepite secondo i più elevati standard di effi-

*of the academic world to define the indispensable tools for proceeding in the path of decarbonisation which concern the regulatory and technological aspects for the production of fuels and the sector of airport infrastructure and intermodality.*

*Alongside this, ADR has developed a coherent Green Financing policy: in November 2020, the first Green Bond was issued for a value of €300 million, which was received extremely favourably by the market; in April 2021, however, ADR placed the first SLB (Sustainability Linked Bond) with coupons directly related to the sustainability objectives. It is a sophisticated, innovative and challenging sustainable finance tool, which directly links the cost of debt to the sustainability results actually achieved, in particular the bond issue is linked to the KPIs concerning direct and indirect CO<sub>2</sub> emissions.*

*The utmost attention to sustainability guides the ADR Group also in the methods of infrastructural development. Right from the planning stage, the new buildings are designed according to the highest standards of energy efficiency, minimising the consumption of resources and land. This approach adopted by ADR with regard to the urbanisation of the territory is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by the LEED Certification (Leadership in Energy and Environmental Design), to which ADR has adhered voluntarily and which requires compliance*

cienza energetica, minimizzando il consumo delle risorse e del suolo. Questo approccio adottato da ADR nei riguardi dell'urbanizzazione del territorio è regolamentato severamente dai criteri di progettazione e costruzione imposti dalla Certificazione LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), alla quale ADR ha aderito in modo volontario e che impone il rispetto di una serie di vincoli e prescrizioni tanto stringenti quanto virtuose. Il nuovo Molo A, inaugurato a maggio 2022 e certificato LEED Gold, rappresenta l'ultimo importante traguardo in questo ambito.

Altro tema centrale nella politica di sostenibilità di ADR è l'approccio circolare alla gestione delle proprie attività. Nel 2022 ADR ha recuperato la quasi totalità dei rifiuti prodotti grazie alla differenziazione e al corretto conferimento. Tali risultati sono stati conseguiti attivando un sistema di raccolta dei rifiuti prodotti nei terminal effettuato con modalità "porta a porta" con l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi.

Dati gli elevati livelli di recupero conseguiti, ADR si è attivata per realizzare progetti più specificamente di economia circolare con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuti prodotti: è stata realizzata la nuova preparation area, prima del security check-point, che guida i passeggeri nell'individuare gli oggetti non ammessi in cabina e consente una cor-

*with a series of constraints and prescriptions as stringent as they are virtuous. Pier A, inaugurated in May 2022 and LEED Gold certified, represents the latest important milestone in this area.*

*Another central theme in ADR's sustainability policy is the circular approach to the management of its activities. In 2022, ADR recovered almost all of the waste produced thanks to its sorting and proper disposal. These results were achieved by activating a "door-to-door" collection system for waste produced in the terminals with the application of ad hoc pricing aimed at rewarding virtuous behaviour.*

*Given the high levels of recovery achieved, ADR has taken steps to implement more specifically circular economy projects with the aim of reducing the amount of waste produced: the new preparation area has been created, before the security check-point, which guides the passengers in locating objects that are not allowed in the cabin and allows for the correct differentiated collection of the various waste elements via integrated bins/liquid-emptiers in the furnishings, compacting machines for the disposal of plastic, aluminium and liquids, permitting a more efficient recovery of the plastic produced in the terminals; a plant was also built for the self-composting of food waste produced by the airport catering services of Leonardo da Vinci di Fiumicino, with a capacity of 1000 tonnes per year.*

retta raccolta differenziata dei vari elementi di scarto tramite cestini/svuota-liquidi integrati negli arredi, macchine compattatrici per lo smaltimento di plastica, alluminio e liquidi consentendo un recupero più efficiente della plastica prodotta nei terminal; è stato realizzato, inoltre, un impianto per l'auto-compostaggio degli scarti alimentari prodotti dai servizi di ristorazione dell'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino, con una capacità di 1000 tonnellate annue.

L'approccio "circolare" all'utilizzo delle risorse ha permeato la gestione della risorsa idrica ed ha portato ad un sistematico riutilizzo dell'acqua trattata per usi industriali, contenendo il consumo di acqua potabile. Al fine di promuovere un uso più consapevole della risorsa idrica, il Gruppo ADR si è dotato, nello scalo di Fiumicino, di due depuratori biologici per il trattamento delle acque reflue: uno a biomassa sospesa da 40.000 Abitanti Equivalenti, l'altro a biomassa adesa dalla capacità massima pari a 1.753 Abitanti Equivalenti. Il processo depurativo a fanghi attivi permette il riutilizzo delle acque depurate per specifiche applicazioni industriali quali: impianti termici, rete antincendio, innaffiamento.

Un altro elemento fondamentale della gestione ambientale è il risparmio energetico. L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2022, dal mantenimento per

*The "circular" approach to the use of resources has permeated the management of water and has led to a systematic reuse of treated water for industrial uses, limiting the consumption of drinking water. In order to promote a more conscious use of water, the ADR Group has, at Fiumicino airport, two biological purifiers for wastewater treatment: one with a suspended biomass of 40,000 Equivalent Inhabitants, the other with adhered biomass with a maximum capacity of 1,753 Equivalent Inhabitants.*

*The active sludge purification process allows for the reuse of purified water for specific industrial applications such as: heating systems, fire prevention and watering systems.*

*Another fundamental element of environmental management is energy saving. ADR's ongoing commitment to improving energy efficiency was confirmed, also in 2022, by the maintenance for both airports of the Energy Management System certification according to the update of the ISO 50001:2018 standard, positioning ADR as one of the first to obtain certification according to the new 2018 standard.*

*In line with the consolidated attention to sustainability issues, environmental management has made important steps forward over time. ADR has already obtained the certification of its Environmental Management System, according to the ISO 14001 Standard, since 1999 for Fiumicino and since 2001 for*



entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo l'aggiornamento della norma ISO 50001:2018, posizionando ADR tra i primi ad ottenere la certificazione secondo la nuova norma del 2018.

In linea con la consolidata attenzione verso le tematiche di sostenibilità, la gestione ambientale ha fatto nel tempo importanti passi avanti. ADR ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo lo Standard ISO 14001, già dal 1999 per Fiumicino e dal 2001 per Ciampino. Tale certificazione a carattere volontario, rinnovata annualmente, è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza nell'ambito della sostenibilità, condivisa dai vertici, internamente diffusa tra i dipendenti ed esternamente verso i principali stakeholder di ADR.

A supporto del Sistema di Gestione Ambientale ADR ha strutturato, nel corso del tempo, un sistema di monitoraggio articolato su differenti livelli di controllo, basato su un ampio programma di controlli di primo e di secondo livello sulle modalità di gestione delle tematiche ambientali da parte dei soggetti terzi che operano all'interno del sedime aeroportuale. Lo scopo è quello di assicurare le migliori performance ambientali e il rispetto delle regole definite da ADR e dalla normativa vigente.

*Ciampino. This voluntary certification, which is renewed annually, is the result of a corporate self-assessment and awareness process in the area of sustainability, shared by senior management, internally disseminated among employees and externally to ADR's main stakeholders.*

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

*The aim is to ensure the best environmental performance and compliance with the rules defined by ADR and current legislation.*

*In addition to this, any business running operational activities at the airport, before starting to operate, must draw up a document, the Environmental Informative Note, describing how it intends to handle the environmental aspects linked to its business.*

*With specific reference to mitigating and preventing the environmental impact of the airport infrastructure on the surrounding ecosystems, ADR has prepared and continues to constantly develop an Environmental Monitoring Plan that provides for the widespread and analytical measurement of the main environmental matrices.*

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

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

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

I due importanti riconoscimenti internazionali ricevuti da ADR nell'ultimo anno - il premio "ACI Europe Best Airport Award 2022", nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri (per la quarta volta negli ultimi cinque anni) con il quale ADR si è posizionata al primo posto tra gli scali europei e la nomina ricevuta da parte dell'UNWTO come "World's Most Sustainable Airport 2022"- certificano ufficialmente, ancora una volta, gli importanti traguardi raggiunti in termini di eccellenza operativa, qualità del servizio e sostenibilità.

*Monitoring helps to ensure strict compliance with all parameters required by the reference regulations and helps to activate the actions needed for the ongoing improvement of processes, constantly ensuring their effectiveness and assessing the need for further interventions.*

*The two important international awards received by ADR in the last year - the "ACI Europe Best Airport Award 2022", in the category of hubs with over 40 million passengers (for the 4th time in the last 5 years) with which ADR ranks first out of all European airports and the nomination received by the UNWTO as the "World's Most Sustainable Airport 2022"- officially certify, yet again, the important achievements in terms of operational excellence, service quality and sustainability.*

# RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

## AWARDS AND CERTIFICATIONS



ACI Europe (Airports Council International Europe) ha assegnato il Best Airport Award agli aeroporti che hanno raggiunto l'eccellenza in diverse discipline, tra cui la vendita al dettaglio, la sicurezza, le operazioni, le strutture, le relazioni con la comunità, la consapevolezza ambientale e il customer service.

Nel 2018 e nel 2019, i giudici hanno assegnato all'aeroporto di Roma-Fiumicino il prestigioso riconoscimento di miglior aeroporto d'Europa. Nel 2020 l'Airports Council International Europe ha giudicato l'Aeroporto di Fiumicino il miglior scalo in Europa assegnandogli il "Best Airport Award", ed è la prima volta nella storia delle rilevazioni ACI che il premio viene attribuito per tre anni consecutivi esclusivamente allo stesso aeroporto. Nel 2022 il premio è stato assegnato nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri ed è la 4° volta negli ultimi 5 anni che ADR si posiziona al primo posto tra gli scali europei.

*ACI Europe (Airports Council International Europe) has awarded the Best Airport Award to airports that have achieved excellence in several disciplines, including retail, security, operations, facilities, community relations, environmental awareness and customer service.*

*In 2018 and 2019, the judges awarded Rome-Fiumicino airport with the prestigious award of best airport in Europe. In 2020, the Airports Council International Europe judged Fiumicino Airport to be the best airport in Europe, assigning it the "Best Airport Award", and it is the first time in the history of ACI surveys that the prize is awarded exclusively to the same for three consecutive years airport. In 2022, the award was achieved the category of hubs with over 40 million passengers and it is the 4th time in the last 5 years that ADR ranks first amongst European airports.*



In occasione del Travel & Smart Cities EXPO Day di Plug and Play (PNP) tenutosi a Vienna il 2 giugno 2022, ADR ha ricevuto il "Plug and Play Corporate Innovation Award" come migliore Corporate partner a livello globale in ambito Travel&Hospitality, per l'impegno a promuovere le iniziative di open innovation e a costruire l'"aeroporto del futuro". Nell'ambito dell'evento globale di PNP, che si è tenuto nella Silicon Valley dal 14 al 16 giugno 2022, alla presenza di oltre 2.000 persone tra startup e corporate, ADR ha presentato il proprio modello di innovazione.

L'8 giugno 2022, in occasione del Future Travel Experience EXPO EMEA di Dublino, ADR ha ricevuto il premio "FTE Airport Transformation Power List" a livello EMEA, per aver sviluppato un modello operativo che favorisce la diffusione della cultura dell'innovazione in azienda, garantendo lo sviluppo di un network (airports for innovation) per guidare la



*On the occasion of the Plug and Play (PNP) Travel & Smart Cities EXPO Day held in Vienna on 2 June 2022, ADR received the "Plug and Play Corporate Innovation Award" as the best global Corporate partner in the Travel&Hospitality sector, for the commitment to promote open innovation initiatives and to build the "airport of the future". As part of the global PNP event, which was held in Silicon Valley from 14 to 16 June 2022, in the presence of over 2,000 people including start-ups and corporates, ADR presented its innovation model.*

*On 8 June 2022, on the occasion of the Future Travel Experience EXPO EMEA in Dublin, ADR received the "FTE Airport Transformation Power List" award at EMEA level, for having developed an operating model that facilitates the dissemination of the culture of innovation in the company, ensuring the development of a network ("airports for innovation") to guide collaboration with startups and*



collaborazione con startup e partner di open innovation, e individuando progetti di innovazione attraverso lo scouting delle best practices aziendali e delle nuove tecnologie abilitanti.

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

Un ulteriore premio è stato conferito ad ADR da Skytrax, un'organizzazione di ricerca sul trasporto aereo internazionale con sede nel Regno Unito che fornisce una classifica delle prestazioni

*open innovation partners and identifying innovation projects by scouting corporate best practices and new enabling technologies.*

*Another important international acknowledgement obtained by Rome's airports, which sees them first in the European Union and second in the world, is the prestigious "Public Health & Safety Readiness Accreditation" certification by Airports Council International (ACI), the independent association which detects passenger satisfaction in over 350 airports around the world, for proactive management in terms of safety and public health.*

*The certification, the result of a careful investigation, was also obtained thanks to compliance with the measures established in the ACI Aviation Business Restart and Recovery guidelines and the recommendations of the ICAO Council Aviation Recovery Task Force.*

*A further award was conferred to ADR by Skytrax, a UK-based international air transport research organization that provides performance ranking and benchmarking in the aviation and airport industry.*

e un benchmarking nel settore aereo e aeroportuale.

Attraverso l'Airport Audit & Star Ranking, degli ispettori indipendenti di Skytrax svolgono un audit in loco considerando più di 800 diversi indicatori chiave di performance, ossia elementi tangibili che garantiscono al cliente un servizio eccellente. In seguito a un audit svolto a Fiumicino tra novembre e dicembre 2022, Skytrax ha conferito all'aeroporto le prestigiose 5 stelle, il massimo dei voti, diventando il secondo aeroporto nell'Unione Europea a poter esibire tale certificato di eccellenza che corona l'impegno di ADR a garantire ai suoi passeggeri la migliore esperienza possibile.

Skytrax ha assegnato ad Aeroporti di Roma anche il premio per il miglior Staff aeroportuale (Best Airport Staff in Europe) per aver rispettato precisi parametri di cordialità ed efficienza del personale addetto all'assistenza al cliente.

*Through the Airport Audit & Star Ranking, independent Skytrax inspectors carry out an on-site audit considering more than 800 different key performance indicators, i.e., tangible elements that guarantee excellent customer service. Following an audit carried out at Fiumicino between November and December 2022, Skytrax awarded the airport the prestigious 5 stars, the highest marks, becoming the second airport in the European Union to be able to display this certificate of excellence which crowns the commitment of ADR to guarantee its passengers the best possible experience.*

*Skytrax also awarded Aeroporti di Roma the award for the best airport staff (Best Airport Staff in Europe) for having respected precise parameters of friendliness and efficiency of the staff assigned to customer assistance.*

## INNOVAZIONE INNOVATION

### INNOVATION HUB RUNWAY TO THE FUTURE

L'innovazione è parte integrante della strategia di ADR e si sviluppa attraverso il proprio modello di Open Innovation e l'implementazione di nuove soluzioni a servizio del processo di digitalizzazione e transizione digitale degli aeroporti gestiti.

*Innovation is an integral part of ADR's strategy. It is developed through its Open Innovation model and the implementation of new solutions to serve the digitalisation and digital transition of the managed airports.*

# PROGRAMMA DI ACCELERAZIONE ED INNOVATION HUB

## ACCELERATION PROGRAMME AND INNOVATION HUB

Nel corso del 2022 è stato avviato il programma di accelerazione e inaugurato "l'Innovation HUB", uno spazio di co-working innovativo dedicato alle startup, parte dei programmi di accelerazione ADR. Oltre 600 mq di spazio realizzato nel 2022 presso il Terminal 1 dell'aeroporto di Fiumicino e che risulta essere il primo "incubatore verticale aziendale" nel settore aeronautico italiano.

Sono stati realizzati, nell'ambito della prima call for ideas, 10 progetti selezionati (Proof of concept) su 96 proposti da startup provenienti da tutto il mondo (Cina, India, USA, Canada, Regno Unito ecc.).

*During 2022, the acceleration program was launched and the "Innovation HUB" was inaugurated, an innovative co-working space dedicated to start-ups, part of the ADR acceleration programs. Over 600 square metres of space built in 2022 at Terminal 1 of Fiumicino airport and which turns out to be the first "company vertical incubator" in the Italian aeronautical sector.*

*As part of the first call for ideas, 10 selected projects (Proof of concept) out of 96 proposed by startups from all over the world (China, India, USA, Canada, United Kingdom, etc.) were created*

La "Call for Ideas" verteva su sei ambiti differenti:

- Sostenibilità ed Energia;
- Sistemi Data Driven;
- Efficienza aeroportuale;
- Automazione dei processi operativi;
- Passenger Experience;
- E-commerce & Phygital.

Al fine di accelerare il processo di transizione energetica e digitale e trarre vantaggio dall'obiettivo del NetZero Carbon nel 2030, con vent'anni di anticipo rispetto al settore, nel corso del 2022 sono stati siglati accordi di collaborazione con Enel, Eni, Terna, Gruppo FS e Leonardo, maggiori società italiane nei settori elettrico, gas, petrolifero, chimico e tecnologico, per il lancio di iniziative congiunte con focus su Sostenibilità e Innovazione.

Inoltre, ADR, AENA, Aéroports de la Côte d'Azur (ACA) e Athens International Airport (AIA) hanno lanciato "Airports For Innovation", un network internazionale volto a rafforzare la collaborazione tra aeroporti, il cui obiettivo primario è contribuire allo sviluppo di nuove soluzioni per rendere gli aeroporti sempre più digitali, accogliendo anche l'aeroporto di Dallas-Fort Worth nel network.

*The "Call for Ideas" concerned six different areas:*

- *Sustainability and Energy;*
- *Data Driven Systems;*
- *Airport efficiency;*
- *Automation of operational processes;*
- *Passenger Experience;*
- *E-commerce & Phygital.*

*In order to accelerate the energy and digital transition process and achieve the NetZero Carbon goal in 2030, twenty years ahead of the sector, collaboration agreements were signed in 2022 with Enel, Eni, Terna, Gruppo FS and Leonardo, major Italian companies in the electricity, gas, oil, chemical and technological sectors, for the launch of joint initiatives with a focus on Sustainability and Innovation.*

*Furthermore, ADR, AENA, Aéroports de la Côte d'Azur (ACA) and Athens International Airport (AIA) have launched "Airports For Innovation", an international network aimed at strengthening collaboration between airports, whose primary objective is to contribute to the development of new solutions to make airports increasingly digital, including the Dallas-Fort Worth airport in the network.*



## SECONDA CALL FOR IDEAS

### SECOND CALL FOR IDEAS

A dicembre 2022 è stata lanciata la seconda "Call 4 Ideas", alla ricerca di nuovi progetti (Proof of concept) che possano aiutarci nel percorso di decarbonizzazione e nel miglioramento dei servizi al passeggero. La call è focalizzata su otto ambiti di interesse: Enhance Terminal Processes, Improve Airside Operations, Predictive Maintenance, Environmental Impact, Community & Sustainability, Passenger Experience, Commercial Opportunities, Disruptive Solutions.

Per la prima volta la Call 4 Ideas sarà supportata da partner nazionali ed internazionali che aiuteranno le startup nella realizzazione degli use cases.

Al fine di garantire alle startup le risorse necessarie alla crescita, Aeroporti di Roma ha creato una newco "ADR Ventures" con l'obiettivo di investire in progetti in ambito travel, aviation & sustainability.

*In December 2022, the second "Call 4 Ideas" was launched, looking for new projects (Proof of concept) that can help us in the decarbonisation process and in improving passenger services.*

*The call is focused on eight areas of interest: Enhance Terminal Processes, Improve Airside Operations, Predictive Maintenance, Environmental Impact, Community & Sustainability, Passenger Experience, Commercial Opportunities, Disruptive Solutions.*

*For the first time, Call 4 Ideas will be supported by national and international partners who will help startups in creating use cases.*

*In order to guarantee startups the resources necessary for growth, Aeroporti di Roma has created a newco "ADR Ventures" with the aim of investing in travel, aviation & sustainability projects.*



## PROGETTI INNOVATIVI

### INNOVATIVE PROJECTS

Nell'ambito della prima "Call 4 Ideas" sono stati realizzati 10 progetti innovativi, ed in particolare:

- In ambito Sostenibilità ed Energia è stato testato il sistema di intelligenza artificiale di una startup che permette di effettuare manutenzione predittiva sugli impianti fotovoltaici per massimizzarne la produttività;
- In ambito Sistemi Data Driven è in fase di test un sistema di gestione delle code ai controlli di sicurezza che sfrutta sensori e intelligenza artificiale per minimizzare le code e migliorare l'esperienza dei passeggeri durante i controlli;
- In ambito Efficienza aeroportuale è in fase di test una piattaforma di ApronAI che ottimizza i tempi di turnaround degli aeromobili per consentire operazioni efficienti in termini di tempo e sostenibilità;
- In ambito Automazione dei processi operativi sono stati svolti tre progetti: il primo riguarda un sistema di riconoscimento «biometrico» del bagaglio tramite AI; il secondo è inerente ad un dispositivo innovativo per migliorare la safety durante i movimenti a terra degli aerei e le operazioni sottobordo, sullo stand o all'interno dell'hangar; il terzo propone l'installazione di una panchina smart

*As part of the first "Call 4 Ideas", 10 innovative projects were implemented and specifically:*

- *In the field of Sustainability and Energy, the artificial intelligence system of a start-up was tested, enabling the predictive maintenance to be performed on photovoltaic systems to maximise their productivity;*
- *In the field of Data Driven Systems, a testing phase is in progress of a system for managing queues at the security checkpoints that uses sensors and artificial intelligence to minimise queues and improve the passenger experience during the checks;*
- *In the field of Airport Efficiency, an ApronAI platform testing phase is in progress, optimising turnaround times of aircraft to enable efficient operations in terms and time and sustainability;*
- *In the field of operation process Automation, three projects were carried out: the first concerns a "biometric" recognition system for baggage via AI; the second is inherent in an innovative device to improve safety during aircraft ground movements and operations alongside, on the stand or within the hangar; the third proposes the installation of a smart bench coupled with two autonomous mobile robots which, thanks to AI algorithms, are able to navigate with*



accoppiata con due robot mobili autonomi che, grazie ad algoritmi di AI, riescono a navigare all'interno di spazi complessi effettuando operazioni di cleaning automatico;

- In ambito Passenger Experience sono stati realizzati i roll out di un chatbot per assistenza real time ai passeggeri e di una soluzione di smart mapping & wayfinding;
- In ambito Ecommerce & Phygital sono stati testati un robot che permette consegne automatizzate di prodotti alimentari e al dettaglio sia in ambienti indoor che outdoor e una piattaforma di omnichannel commerce.

*complex spaces, carrying out automatic cleaning procedures;*

- *In the field of Passenger Experience, a chatbot was rolled out for real time assistance to passengers a smart mapping & wayfinding solution;*
- *In the field of Ecommerce & Phygital, a robot has been tested that allows for the automated delivery of food and retail products in both indoor and outdoor environments and a commerce omnichannel platform.*

# INDICATORI DI QUALITÀ

## QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall' ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2022.

Le tabelle di seguito riportano:

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

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

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

*The Service Charter is structured according to the guidelines of ENAC and the reference scheme defined in cooperation with other Italian airport management companies. The Service Charter presents quality indicators measuring the main characteristics of the service for 2022.*

*The tables below show:*

- *in the first column, the indicators that measure **the degree of passenger satisfaction** (e.g., the perception of the security check service for people and hand luggage) or **the level of service provided** (e.g., waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*

- *in the second column, the element with which the single indicator is measured;*
- *the third column indicates **the level of service** achieved in 2022;*
- *the target for 2023 is shown in the fourth column.*

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



	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023	
	Indicators	Unit of measurement	Performance 2022	Target 2023	
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	95,9%	93%	
Travel security	Overall perception of security check service on people and hand luggage	percentage satisfied passengers			
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	97,1%	93%	Regolarità e puntualità del servizio
Personal and property safety	Overall perception of the level of personal and property safety in the airport	percentage satisfied passengers			
Regolarità e puntualità del servizio	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	73,0%	75%	Service regularity and punctuality
Service regularity and punctuality	Overall flights' punctuality	percentage of on time flights over total departing flights			
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	numero bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	4,4‰	7‰	
	Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit	number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit			

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	Indicators	Unit of measurement	Performance 2022	Target 2023
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	NAZ. 17'34" Schengen 19'28" Extra-Schengen 20'44"	NAZ.1° entro 19' Schengen 1° entro 24' Extra-Schengen 1° entro 26'
	Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*	Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases	DOM. 17'34" Schengen 19'28" Extra-Schengen 20'44"	DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 24' Extra-Schengen 1st within 26'
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	Naz. 19'56" Schengen 29'45" Extra-Scheng. NB 30'57" Extra-Scheng. WB 44'30"	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 32' Extra-Schengen NB ult. entro 34' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
	Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*	Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases	DOM. 19'56" Schengen 45'53" Extra-Scheng. NB 30'57" Extra-Scheng. WB 44'30"	DOM. last within 23' Schengen last within 32' Extra-Schengen NB last within 34' Extra-Schengen WB last within 40'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	5'23"	4'
	Waiting time on board for the first passenger disembarkation	Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases		

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

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	97,3%	93%
	<i>Overall perception of the regularity of services received at the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	95,2%	94%
Pulizia e condizioni igieniche	<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
<i>Cleanness and hygienic conditions</i>	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	97,1%	93%
	<i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	95,4%	92%
	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	95,8 %	92%
<i>Comfort while staying at the airport</i>	<i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

	Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
	<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	percentuale passeggeri soddisfatti	95,2%	93%
	<i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	97,3%	93%
	<i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	94,3%	90%
	<i>Additional services</i>	<i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	92,4 %	88%
	<i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree	100%	99%
	<i>Compatibility of the bars opening hours and he opening hours of the airport</i>	<i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>		

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	90,6%	80%
<i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	percentuale passeggeri soddisfatti	92,4%	90%
<i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	93,0%	90%
<i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	86,0%	80%
<i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Information services</i>	<i>Easy to use and up-to-date website</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	
		91,8%	90%

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	percentuale passeggeri soddisfatti	95,3%	93%
<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	percentuale passeggeri soddisfatti	96,4%	93%
<i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	percentuale passeggeri soddisfatti	95,4%	92%
<i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	95,3%	93%
<i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Servizi sportello/varco	Percezione sul servizio biglietteria	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Counter/gate services</i>	<i>Perception of the ticket service</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	
		84,2%	88%

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Tempo di attesa al check-in	Tempo di coda nel 90% dei casi	Dedicati 12'10" Common 11'13" Common voli sensibili 18'15"	Dedicati 12' Common 12' Common voli sensibili 14'
<i>Waiting time at the check-in</i>	<i>Queue time in 90% of cases</i>	<i>Dedicated 12'10"</i> <i>Common 11'13"</i> <i>Common secure flights 18'15"</i>	<i>Dedicated 12'</i> <i>Common 12'</i> <i>Common secure flights 14'</i>
Percezione del tempo di attesa al check in	percentuale passeggeri soddisfatti		
<i>Perception of waiting time at check-in</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	95,1%	90%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	Voli sensibili 6'51" Resto voli 6'33"	Voli sensibili 8' Resto voli 5'
<i>Waiting time at the security control</i>	<i>Time in 90% of cases</i>	<i>Secure flights 6'51"</i> <i>Other flights 6'33"</i>	<i>Secure flights 8'</i> <i>Other flights 5'</i>
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	percentuale passeggeri soddisfatti		
<i>Perception of waiting time at passport control</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	98,9%	93%
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	percentuale passeggeri soddisfatti	
<i>Modal integration</i>	<i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	93,7%	90%

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

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

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Percezione sull' adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti		
<i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>	91,2%	90%

### DATI DI QUALITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

#### QUALITY DATA FOR PASSENGERS WITH DISABILITY OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, in caso di prenotifica	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
<i>Efficiency of assistance services</i>	<i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	6'36"	9'30"
	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati alla propria presenza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi		
	<i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	9'05"	15'

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'58"	4'30"
<i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'26"	5'30"
<i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	100%	98%
<i>Personal safety</i>	<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>		
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	100%	98%
	<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>		
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	99%	99%
<i>Information at the airport</i>	<i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>		

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	99%	99%
<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>		
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	100%	99%
<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute		
<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	100%	99%
	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste		
	<i>percentage of responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>		

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,01%
<i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	<i>percentage of complaints received compared to the total flux of PRMs</i>		
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	100%	98%
<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>		
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	100%	98%
	<i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>		
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	100%	98%
	<i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>		

Indicatori	Unità di misura	Performance 2022	Obiettivi 2023
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2022</i>	<i>Target 2023</i>
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	100%	98%
<i>Relational and behavioural aspects</i>	<i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>		
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato alla erogazione delle assistenze speciali ai PRM	100%	98%
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>		



# GUIDA ALL'AEROPORTO AIRPORT GUIDE

20  
23

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

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

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

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

# INDICE INDEX

**64** **Vie d'accesso**  
Access routes

**65** **Mappa dell'aeroporto**  
Airport map

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

**84** **Mappe dei Terminal**  
Terminal maps

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

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

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

**118** **Informazioni generali per chi transita**  
General information for passengers in transit

**120** **Punti ristoro**  
Restaurants/bars

**126** **Numeri utili**  
Useful numbers

**131** **Autonoleggi**  
Rent a car

**132** **Associazioni dei consumatori**  
Consumer Associations

**134** **Compagnie aeree**  
Airlines

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

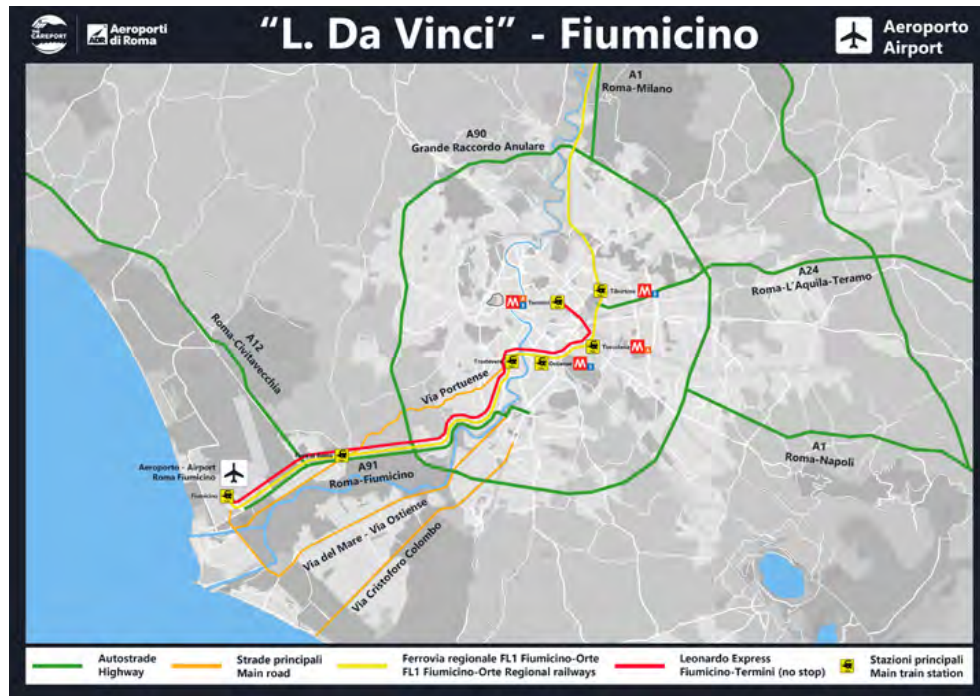


# VIE D'ACCESSO

## ACCESS ROUTES

# MAPPA DELL'AEROPORTO

## AIRPORT MAP



A91 = autostrada Roma - Fiumicino / *Roma - Fiumicino highway*  
 A12 = autostrada Roma - Civitavecchia / *Roma - Civitavecchia highway*  
 FL1, Leonardo Express e Frecciarossa = collegamenti ferroviari / *rail connections*

# COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO

## TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

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

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

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

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

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

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

- *Limited Traffic Zone (ZTL) - prohibiting access as it is reserved for taxis, licenced cabs, buses and vehicles authorised by law enforcement agencies.*

*Both zones are controlled by an automatic electronic detection system equipped with cameras.*

## TAXI

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

- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00;
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 31,00;
- dalla Nuova Fiera di Roma all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 26,00;
- dall'aeroporto di Ciampino all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 52,00;

- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 57,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 47,00;
- da Civitavecchia - Porto all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 125,00.

Le corse aventi origine all'interno del Grande Raccordo Anulare e con destinazione aeroporto di Fiumicino, e viceversa, non possono superare l'importo di € 73,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

<https://romamobilita.it/it/muoversiaroma/muoversi-taxi>

## TAXI

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

- *from inside of the Aureliane Walls to the Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 31.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 26.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 52.00;*

- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 57.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 47.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 125.00.*

*The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 73.00 Euros. Taxi meter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays. For further information:*

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

## TRENO

Da Roma Termini il Leonardo Express effettua un servizio no-stop della durata di soli 32 minuti dalle 5:38 alle 22:53 ogni 15' (ogni 30'/45' in alcune fasce orarie). Dopo tale orario è prevista un'ulteriore ultima partenza alle ore 23:53. Il servizio regionale della linea FL1 da Roma Tiburtina, treni regionali linea FL1, effettua il servizio dalle 5:57 alle 23:27 (l'ultima corsa termina alla stazione Ostiense) ogni 15' (ogni 30' in alcune fasce orarie).

Sono disponibili Treni Alta Velocità tra Venezia, Padova, Bologna, Firenze, Roma e Fiumicino Aeroporto:

- 2 collegamenti Frecciarossa al giorno;
- 2 collegamenti Frecciargento al giorno.

Tra Genova, La Spezia, Pisa, Firenze, Roma e Fiumicino Aeroporto sono disponibili due collegamenti Frecciargento al giorno.

Sono disponibili anche collegamenti diretti tramite Frecciarossa da/per Napoli, Firenze, Bologna, Padova, Venezia senza fermata alla stazione di Roma Termini.

Per informazioni:

[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

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

## AUTONOLEGGIO

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

## CAR SHARING

Presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta di fronte al Terminal 1 sono disponibili 46 stalli riservati al servizio di car sharing.

Tramite le app Enjoy, Drivalia E-Go e Share Now è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio.

L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

## TRAIN

*From Roma Termini, the Leonardo Express provides a non-stop service lasting just 32 minutes from 05:38 to 22:53 every 15' (every 30'/45' on some timetables). After this time, there is a final last departure at 23:53. The regional FL1 line service from Rome Tiburtina, regional FL1 line trains, provides its service from 05:57 to 23:27 (the last journey ends at Ostiense station) every 15' (every 30' on some timetables).*

*High-Speed Trains are available between Venice, Padua, Bologna, Florence, Rome and Fiumicino Airport:*

- 2 Frecciarossa connections per day;
- 2 Frecciargento connections per day.

*Between Genoa, La Spezia, Pisa, Florence, Rome and Fiumicino Aeroporto, two Frecciargento links per day are available.*

*Direct connections are also available via Frecciarossa from/to Naples, Florence, Bologna, Padua, Venice non-stop to Roma Termini station.*

*For information:*

<https://www.trenitalia.com/en.html>

*During the times not served by train, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is provided by Cotral.*

## CAR RENTAL

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

## CAR SHARING

*There are 46 slots on the roof of the Short Stay car park opposite Terminal 1 shared by the two companies that offer the car sharing service in the airport. Using the Enjoy, Drivalia E-Go and Share Now app, you can book and pick up your car directly in the car park.*

*The car park entrance and exit open automatically by reading the car's registration plate.*

## AUTOBUS

Gli autobus di linea si trovano alla Bus Station adiacente all'uscita 6 del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione della linea ATAC 060 e delle linee COTRAL, la cui fermata è ubicata di fronte al Terminal 1 livello arrivi e i cui biglietti sono acquistabili solo nei punti vendita autorizzati (edicole, tabacchi ecc.) o a bordo del bus, con relativo sovrapprezzo.

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

## BUSES

*The coaches are at the Bus Station next to the Terminal 3 exit 6 on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the ATAC 060 and COTRAL line, which is in front of Terminal 1 on the arrivals level, and tickets can be purchased only from authorised sale points (newsstands, tobacconists, etc.) or on board the coach, with a related surcharge.*

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

COTRAL  
tel. 800174471  
da mobile:  
06 72057205  
[www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

ROME AIRPORT BUS by Schiaffini  
tel. 06.7130531 r.a.  
tel. 06 71305377  
[www.romeairportbus.com](http://www.romeairportbus.com)

SIT BUS SHUTTLE  
tel. 06.5916826 / 06.5923507  
[www.sitbusshuttle.com](http://www.sitbusshuttle.com)

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

TIRRENO AZIENDA MOBILITÀ (TAM)  
tel. 06.65047426  
[www.tambus.it](http://www.tambus.it)

## NOLEGGIO CON CONDUCENTE

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

## RENTAL WITH DRIVER

*The rental service with driver, identified by the NCC acronym, has variable fees depending on the destination.*

*The service must be requested in advance.*

COOPERATIVA AIRPORT  
tel. 06.65079001  
<https://www.coopairport.it/>

AUTONOLEGGIO FUTURA  
tel. 06.6523245  
[www.futurancce.it](http://www.futurancce.it)

COOPERATIVA U.A.R.A.  
tel. 06.6798207  
[www.limousineuara.com/it](http://www.limousineuara.com/it)

## I TERMINAL

### TERMINALS

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

#### TERMINAL 1

Voli di Aegean Airlines, Aeroitalia, Air Baltic, Air Corsica, Air Europa, Air France, Air Malta, Air Nostrum, Albastar, Austrian, Brussels Airlines, Eurowings, Finnair, Iberia, Icelandair, ITA Airways, KLM, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Luxair, Marabu Airlines, Norwegian, Ryanair, SAS, Sky Express, Swiss International Air Lines, Tap Air Portugal, Transavia, Volotea, Vueling, Wizz Air.

#### TERMINAL 3

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

*The airport has two Terminals:*

#### TERMINAL 1

*Flights of Aegean Airlines, Aeroitalia, Air Baltic, Air Corsica, Air Europa, Air France, Air Malta, Air Nostrum, Albastar, Austrian, Brussels Airlines, Eurowings, Finnair, Iberia, Icelandair, ITA Airways, KLM, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Luxair, Marabu Airlines, Norwegian, Ryanair, SAS, Sky Express, Swiss International Air Lines, Tap Air Portugal, Transavia, Volotea, Vueling, Wizz Air.*

#### TERMINAL 3

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



## PAESI DELL'AREA SCHENGEN

### SCHENGEN AREA COUNTRIES

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

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

## CONTROLLI

### CONTROLS

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

Per maggiori informazioni:  
<https://www.adr.it/fiumicino>  
[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)  
[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

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

*For further information:*  
<https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/>  
[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)  
[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

## PARCHEGGIO IN AEROPORTO/ NAVETTE/HOTEL

### CAR PARK AT THE AIRPORT/ SHUTTLES/HOTEL

#### PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 10.900 posti auto (includere le strisce bianche) a Fiumicino, di cui 200 dedicati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 12 parcometri e 12 cambiamonete (7 alle partenze, 5 agli arrivi). È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

Sono disponibili anche 8 postazioni di ricarica ultra-rapida alimentate al 100% da fonti rinnovabili.

Le postazioni sono così distribuite:

- 2 postazioni sulla viabilità Partenze fronte T1;
- 3 postazioni sulla viabilità Arrivi presso parcheggio Breve sosta T1;
- 1 postazione all'interno del parcheggio Breve sosta T3;
- 1 postazione all'interno del parcheggio PR7 e 1 postazione all'interno del parcheggio Multi piano B dedicati al noleggio con conducente.

Ogni postazione di ricarica dispone di due prese CCS Combo2 da 200kW e di una presa CHAdeMO da 100kW in corrente continua e di una spina tipo 2 da 22kW in corrente alternata.

#### PARKING

*There are over 10,900 car places (including free parking spaces as marked by white lines) in Fiumicino, where 200 dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility, with 28 counters (4 manned counters and 24 automatic ones), 12 parking meters and 12 coin exchange machines (7 in the departures area and 5 in the arrivals one). Payment can be made with cash and all credit or debit cards at the manned or automatic payment booths or at the exit barriers. There are also 8 ultra-fast charging stations powered by 100% renewable sources.*

*The stations are distributed as follows:*

- 2 stations on the Departures road in front of T1;
- 3 stations on the Arrivals road at the T1 short-stay car park;
- 1 station within the T3 short-stay car park;
- 1 station within the PR7 car park and 1 station within the Multi-storey car park B dedicated to rental with driver.

*Each charging station has two 200kW CCS Combo2 sockets and one 100kW direct current CHAdeMO socket and one 22kW alternating current type 2 plug.*

Le colonnine di ricarica sono a disposizione ogni giorno, h24, utilizzabili da tutti i veicoli elettrici o ibridi ricaricabili e compatibili con ogni standard di ricarica e provider di servizi per la mobilità elettrica.

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

Oltre 3.600 posti auto fra i quali i parcheggi Executive T1 e T3 custoditi e assicurati, il parcheggio 4Corporate riservato alle aziende e il parcheggio riservato Bloomfleet.

#### EXECUTIVE T1 - T3

Sono i parcheggi con 180 posti auto che prevedono la presa in custodia dell'auto, direttamente nelle aree adibite al servizio. È possibile contattare l'assistenza clienti h24 dal pulsante di chiamata presente su colonnine di ingresso e uscita e casse automatiche. I parcheggi si trovano al livello arrivi dei Terminal e sono raggiungibili dalla autostrada Roma - Fiumicino, seguendo le indicazioni per "Arrivi - Parcheggi".

*The charging stations are available every day, 24 hours a day, which can be used by all electric or hybrid vehicles that can be recharged and which are compatible with all charging standards and electric mobility service providers.*

#### MULTI-STOREY CAR PARK P-TERMINAL A-B-C-D

*More than 3,600 parking spaces, including the secured and guarded Executive T1 and T3 car parks, the 4Corporate car park reserved for companies, and the Bloomfleet car park.*

#### EXECUTIVE T1 - T3

*These are car parks with 180 spaces where cars are looked after directly in the areas set up for the service. It is possible to contact the customer service 24h/24 through the call button located on the entrance, exit and on automatic counters. The car parks are located at the arrivals and can be reached through the Roma - Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".*

## **PARCHEGGIO P-LUNGA SOSTA CON SERVIZIO NAVETTA DA/PER I TERMINAL**

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

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

*3,700 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay, only 10 minutes from Terminals and linked by a free shuttle service operating with a 5 minutes average regularity (PARKING SHUTTLE service). From 1:00 a.m. to 5:00 a.m. the night service is active, every 15'. Car park can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Long stay car park".*

## **PARCHEGGI BREVE SOSTA T1 - T3 GRATIS 15 MINUTI**

60 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 94 posti auto scoperti nell'area di fronte al Terminal 3 con i primi 15 minuti di sosta gratuita. I parcheggi, consigliati per le soste brevi, si trovano al livello arrivi e sono raggiungibili dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'uscita "Arrivi - Parcheggi".

## **SHORT STAY CAR PARKS T1 - T3 15 MINUTES FREE**

*60 covered car places in front of Terminal 1, 94 uncovered car places in the area in front of Terminal 3, with free stay for the first 15 minutes. The car parks, recommended for short stays, are located at the arrivals and can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".*



## PARCHEGGI KISS&GO

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

## KISS&GO CAR PARKS

*There are 140 car places marked by blue lines with 12 parking meters and 12 coin changer machines, both at the departures and at the arrivals areas.*



## PARCHEGGI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Questi parcheggi riservati e gratuiti sono disponibili presso:

- Il piano terra del P-Terminal C
- Il piano terra, 3, 4 e 5 del P-Terminal A
- P-Lunga Sosta, in tutti i settori
- Breve Sosta PT1.

Inoltre, di fronte ai Terminal, sia al livello arrivi, sia al livello partenze, sono presenti posti riservati ai possessori di apposito contrassegno, per soste della durata massima di due ore.

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

Gli eventuali accompagnatori di passeggeri disabili, per usufruire dell'esenzione, oltre al contrassegno dell'aveute diritto in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, devono esibire al personale dell'assistenza clienti anche una copia del biglietto aereo del titolare del contrassegno.

## PARKING FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

*These free and reserved parking are available:*

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

*Furthermore, in front of the Terminals, both on the arrivals level and on the departures level, there are places reserved for holders of the appropriate badge, for stops lasting a maximum of two hours.*

*To take advantage of the discount, the person entitled must show, upon exit, the original countersign, together with the ticket collected at the entrance, to the staff of the easy Parking Customer Assistance Centre, located on the left of the exit barriers of the P-Terminals B-C-D or the P-Long Stay, open 24 hours a day, every day.*

*In order to take advantage of the exemption, any companions of disabled passengers, in addition to the original badge of the person entitled, together with the ticket collected at the entrance, must also show the customer assistance staff a copy of the plane ticket of the sign holder.*

## HELLO SKY

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

## HOTEL HILTON

L'hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale. L'hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City.

## HELLO SKY

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

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

## HILTON HOTEL

*The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway. The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area.*

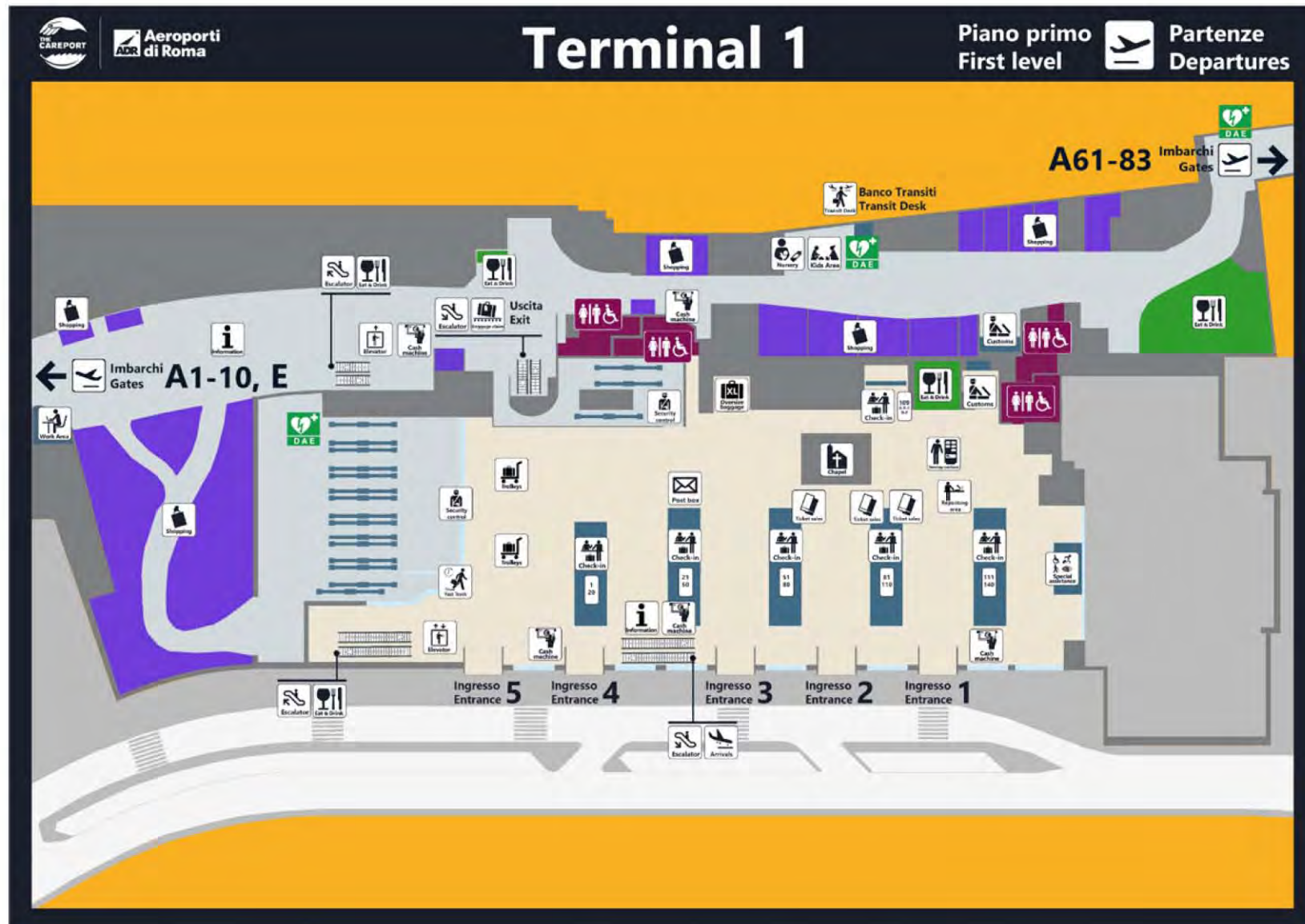


# MAPPE DEI TERMINAL

## TERMINAL MAPS

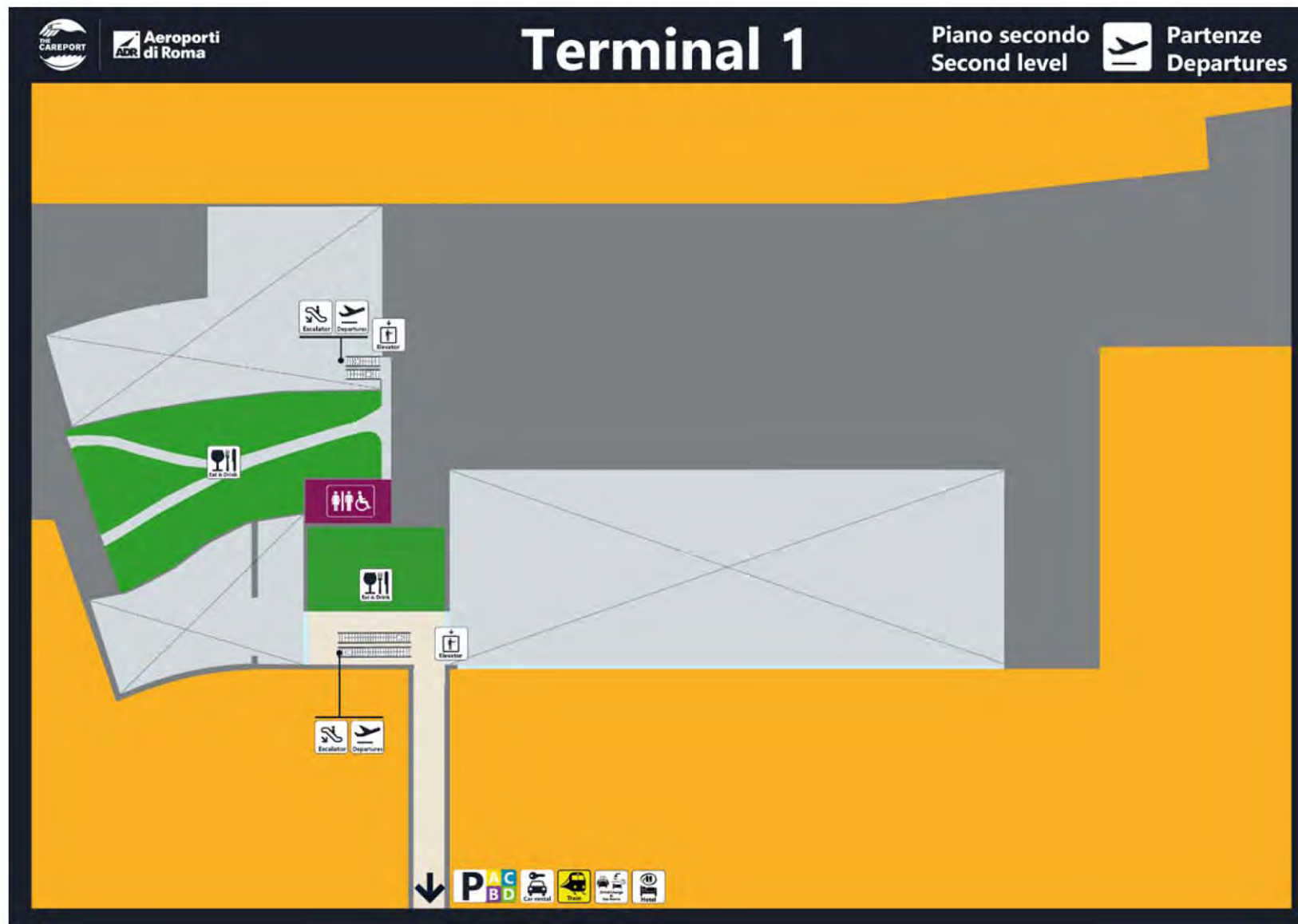
# TERMINAL 1 PARTENZE

## DEPARTURES



# TERMINAL 1 PARTENZE PIANO SUPERIORE

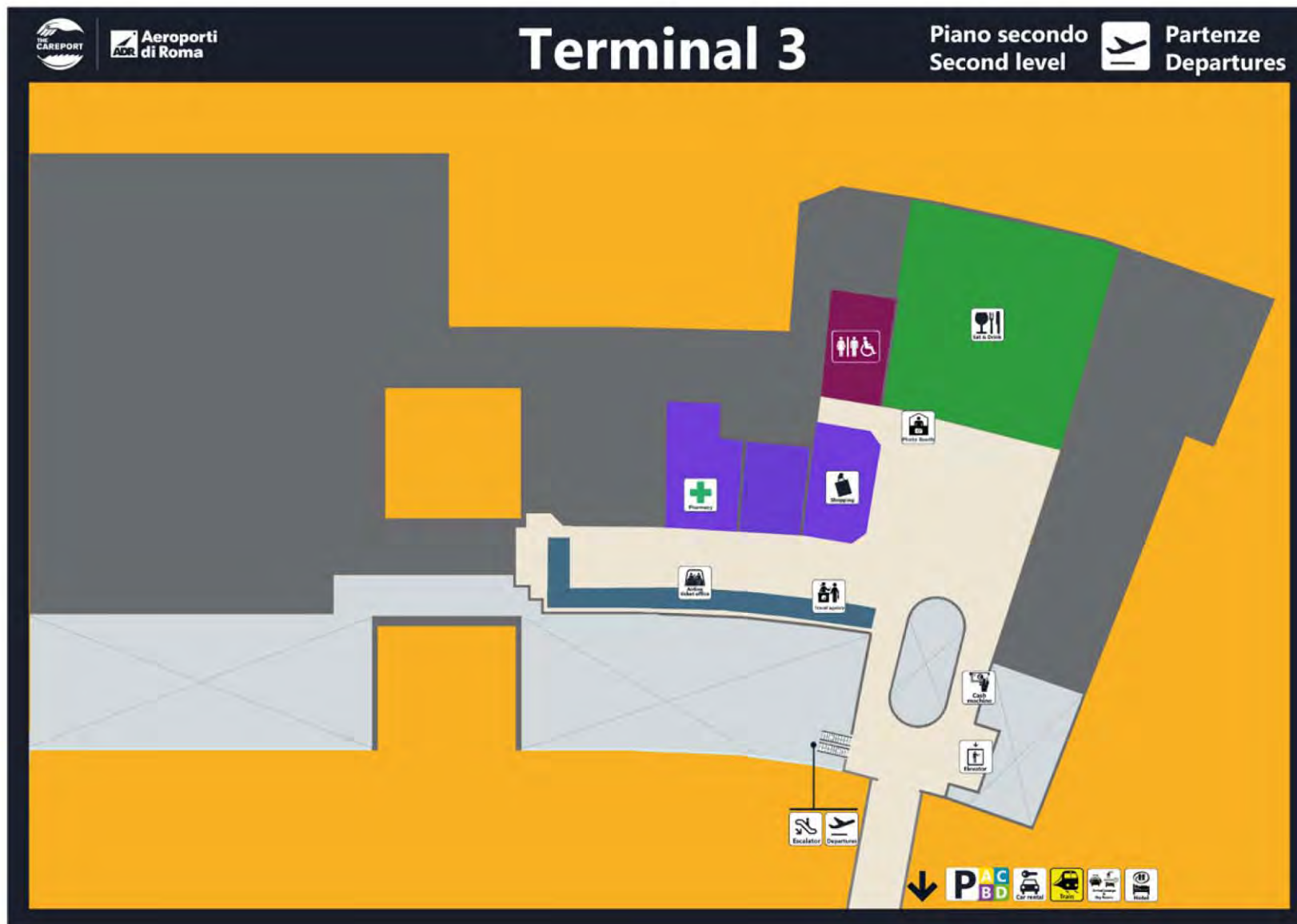
DEPARTURES MEZZANINE





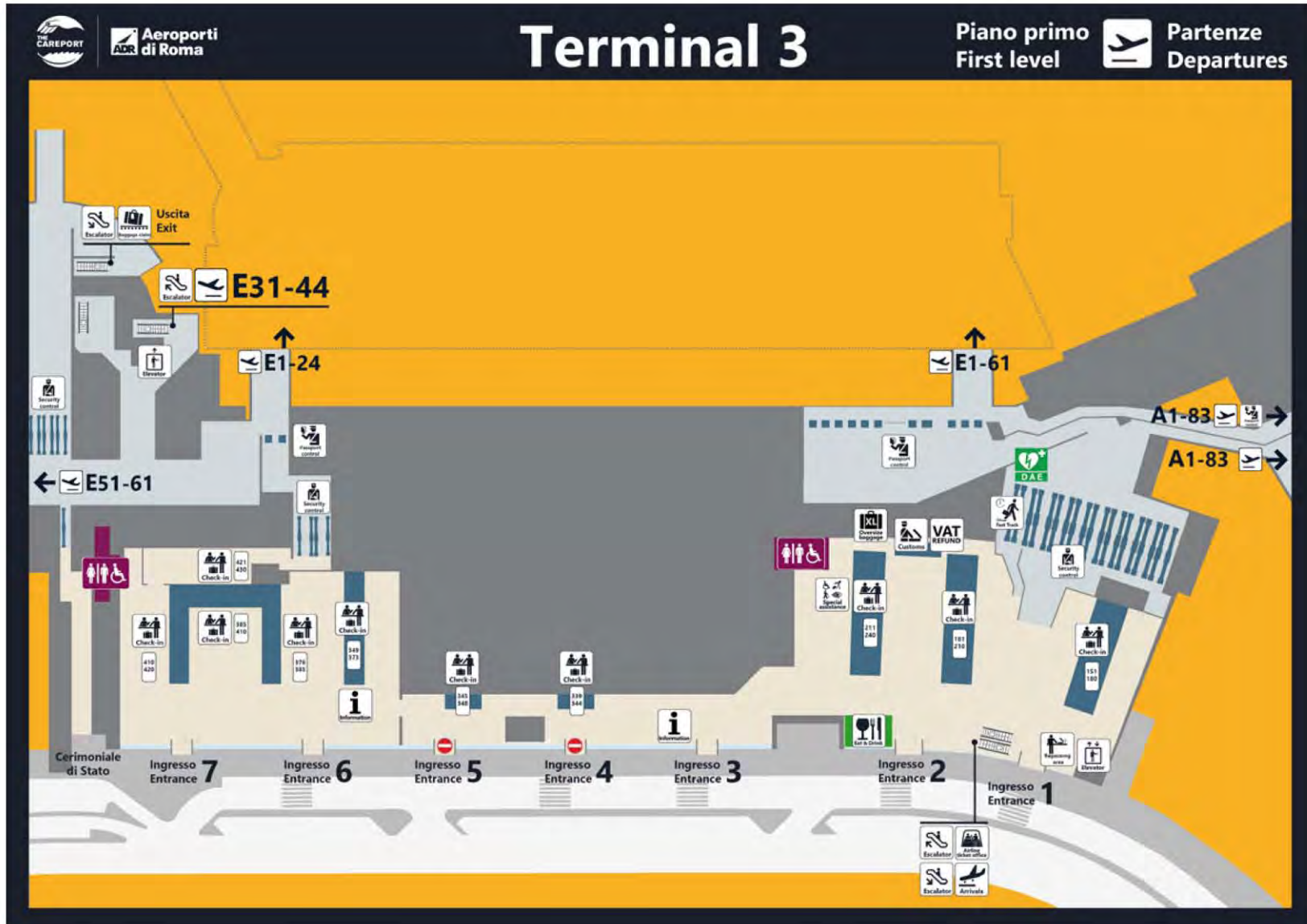
# TERMINAL 3 PARTENZE PIANO SUPERIORE

DEPARTURES MEZZANINE



# TERMINAL 3 PARTENZE

## DEPARTURES







# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

## GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

### BANCO INFORMAZIONI

Sei banchi informazioni e sei totem sono presenti in area partenze, transiti e arrivi nei Terminal 1 e 3. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, sulla esatta ubicazione dei terminal e delle relative biglietterie, dei parcheggi. Inoltre, in aerostazione sono disponibili le informazioni sulla normativa relativa ai Diritti dei passeggeri (Regolamento (CE) 261/2004 e Regolamento (CE) 1107/2006) fruibili su opuscoli, cartelli, totem e poster interattivi che si possono trovare nelle diverse aree dei terminal al fine di informare il passeggero sulle tutele in caso di disservizi quali il negato imbarco, la cancellazione o il ritardo prolungato del volo, la ritardata consegna, la perdita o il danneggiamento del bagaglio e sui diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Al banco informazioni si possono trovare anche informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aeromobili, sulla normativa nazionale in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo, suggerimenti di varia natura e i recapiti

### INFORMATION DESK

*Six information desks and six totems are located in the departure, transit and arrival areas in Terminals 1 and 3. Here travellers can obtain information on the status of their flight, the exact location of the terminals and their ticket counters, and car parks. In addition, information on the Passenger Rights legislation (Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006) is available at the airport and can be found on brochures, signs, totems, and interactive posters in the various terminal areas in order to inform passengers on their protection in the event of disruption such as denied boarding, flight cancellation or long delay, delayed delivery, lost or damaged baggage and on the rights of passengers with disabilities or reduced mobility.*

*At the information desk you can also find information on the aircraft security control system, national legislation on strikes in the air transport sector, tips of various kinds and the contact details of ENAC's Airport Directorates. It is also possible to get transparent*

delle Direzioni Aeroportuali dell'ENAC. Sono inoltre disponibili bustine di plastica trasparente nelle quali vanno inseriti liquidi che devono essere mostrati al controllo di sicurezza. È disponibile anche un servizio gratuito di fax, fotocopie, stampa documenti di identità o di viaggio, ricezione e stampa allegati, scanner.

### TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

Le operazioni di check-in, di controllo dei documenti di viaggio e dei bagagli e quelle di imbarco variano a seconda della compagnia aerea e della destinazione. Si consiglia, pertanto, di rivolgersi alla compagnia aerea con cui si è scelto di viaggiare o di consultare il relativo sito internet.

### CHECK-IN

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

### USCITE D'IMBARCO

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

*plastic bags in which liquids must be showed at the security gate can be carried. Moreover, a free service for faxes, photocopies, printing of identity and travel documents, reception and printing of attachments, scanner is also available.*

### TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

*Check-in operations, travel documents and luggage checks and embark operations can change depending on the airline and destination. Thus, it is recommended to ask the airline or check the website.*

### CHECK - IN

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

### BOARDING GATES

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

## DOCUMENTI

Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. A seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera, in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni, potranno fruire dei varchi elettronici. I cittadini di U.S.A., Canada, Corea del sud, Giappone, Israele, Australia, Nuova Zelanda, Taiwan e Singapore in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni sono stati ammessi dal Ministero dell'Interno ad utilizzare i varchi elettronici sia in partenza e sia in arrivo.

## FAST LANE

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

## DOCUMENTS

*At check-in and during boarding a valid ID document or passport will be asked. The boarding pass must be showed at the security check. Depending on the destination, other documents may be asked, in compliance with immigration regulation in force. It is recommended to gather information in advance. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland, in possession of an e-passport and aged 14 years or over, will be able to use the electronic gates. Citizens of the U.S.A., Canada, South Korea, Japan, Israel, Australia, Australia, New Zealand, Taiwan and Singapore in possession of an electronic passport and aged 14 years or over have been admitted by the Ministry of the Interior to use the electronic gates both on departure and on arrival.*

## FAST LANE

*It is a free service that allows passengers arriving from non-Schengen countries with a short connection to speed up, via a shortcut directly through passport control in the transit area.*

## BAGAGLI

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

## LUGGAGE

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



## BAGAGLI A MANO

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario. La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm. In caso contrario, la compagnia aerea provvederà a etichettarlo e collocarlo in stiva. Sia le dimensioni sia il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) aventi dimensioni oltre i 6 cm. Tali oggetti, rilevati dai sistemi di controllo, vengono ritirati dagli addetti alla sicurezza.

## LIQUIDI/FLUIDI

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

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

Questa dovrà essere presentata ai controlli sicurezza separata dal bagaglio a mano. Inoltre, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati nei duty free di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare

## HAND LUGGAGE

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

*These objects are detected by security systems during security checks.*

## LIQUIDS/FLUIDS

*European legislation limits the possibility of carrying liquids in hand luggage (perfumes, creams, shaving cream, toothpaste, etc.).*

*The products must be stored in containers with a maximum capacity of 100 ml, housed inside a transparent and resealable sachet with a maximum volume of one litre.*

*This must be presented at the security checks separately from hand luggage. In addition, liquids purchased in airport duty free shops or on board an aircraft may be carried as hand luggage, sealed in a red-edged bag capable of highlighting tampering (STEB-security*

*manomissioni (STEB-security tamper-evident bag), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).*

Dal 2023 presso i controlli di sicurezza del Terminal 1 non si applicano le limitazioni relative ai liquidi sopra descritte, a seguito dell'installazione di apparecchiature di controllo radiogeno di ultima generazione EDS (Explosive Detection System) standard C3.

## BAGAGLI DA STIVA

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

## VARCO PRIORITARIO PER FAMIGLIE CON BAMBINI

(IN CARROZZINA O PASSEGGINO)

Presso i varchi di sicurezza al Terminal 1 e al Terminal 3, è disponibile una linea dedicata alle famiglie con bambini (in carrozzina o passeggino) in corrispondenza dell'ingresso Fast Track.

## QPASS

È un nuovo servizio, gratuito, che permette di organizzare al meglio i tempi in aeroporto, prenotando un appuntamento per effettuare i controlli di sicurezza prima del volo.

Per accedere al servizio è possibile consultare la seguente pagina del sito ADR: [https://www.adr.it/qpass?p\\_l\\_back\\_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass](https://www.adr.it/qpass?p_l_back_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass)

*tamper-evident bag), containing proof of purchase (receipt, receipt).*

*From 2023, at the security checkpoints of Terminal 1, the limitations relating to liquids described above will not apply, following the installation of the latest generation EDS (Explosive Detection System) standard C3 x-ray control equipment.*

## HOLD LUGGAGE

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

## PRIORITY GATE FOR FAMILIES WITH CHILDREN

(IN A PUSHCHAIR OR STROLLER)

*At the Terminal 1 and Terminal 3 security gates, there is a queue dedicated to families with children (in a pram or stroller) corresponding to the Fast Track input.*

## QPASS

*It is a new service, free of charge, which allows you to better organize your times at the airport by booking an appointment to carry out security checks before the flight.*

*To access the service check the following page on ADR's website:*

*[https://www.adr.it/qpass?p\\_l\\_back\\_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass](https://www.adr.it/qpass?p_l_back_url=%2Fricerca%3Fq%3Dqpass)*

## DIGIPOINT

Digiport è la nuova esperienza digitale offerta da ADR per navigare l'aeroporto direttamente dal proprio smartphone.

Utilizzando l'applicazione sviluppata da Airsiders se si è in partenza da Fiumicino si potranno visualizzare le informazioni sul volo e sui servizi disponibili, esplorare l'aeroporto su una mappa interattiva e seguire la strada per raggiungere il gate in tempo reale. Il servizio è disponibile al seguente link <https://airsiders.com/fco>

## AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

## DIGIPOINT

*Digiport is the new digital experience offered by ADR to navigate the airport directly from your smartphone.*

*Using the application developed by Airsiders, if you are departing from Fiumicino, you will be able to view information on the flight and the services available, explore the airport on an interactive map and follow the road to reach the gate in real time.*

*The service is available via the following link <https://airsiders.com/fco>*

## CUSTOMS AGENCIES AND VAT REFUND

*The offices of the Customs Agency for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1 and 3. From 27 June 2016, passengers with hold baggage resident or domiciled outside the European Union will be able to obtain a refund of the sales VAT of goods purchased in Europe by going directly to the VAT Refund offices. Passengers departing from Terminal 3 must go to the VAT refund kiosks for VAT refund before checking in. Passengers departing from Terminal 1 must go to customs and request a VAT refund at the stations located after the security check. In the case of hand baggage, the offices located after the security checks are available.*

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

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

Per maggiori informazioni:  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

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

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

*For more information:*  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## PROGETTO AUTISMO

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

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

A giugno 2022 è stato avviato il Programma Autismo che, in collaborazione con ITA, rientra nel più ampio progetto di ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto" che ha l'obiettivo di aiutare le persone autistiche a vivere serenamente l'esperienza del viaggio in aereo, in ogni suo momento. Il Programma prevede due percorsi distinti ma funzionali tra loro offerti gratuitamente da ITA Airways: la familiarizzazione e l'erogazione.

Con la familiarizzazione, ITA Airways

## AUTISM PROJECT

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

*To provide adequate and customised assistance and meet the needs of the individual autistic person, ADR Assistance supports the family and/or companion during the preparation and preliminary stages of air travel. An information brochure can be downloaded at [www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it).*

*June 2022 saw the launch of the Autism Programme, which, in collaboration with ITA, is part of the broader ENAC project "Autism - Travelling through the Airport", which aims to help people with autism experience air travel serenely, at all times. The Programme includes two distinct, but mutually functional paths offered free of charge by ITA Airways: familiarisation and delivery.*

*With familiarisation, ITA Airways offers autistic people, free of charge, a session on its flight simulator in the presence of a real flight crew, explaining take-*

mette gratuitamente a disposizione delle persone autistiche una sessione sul proprio simulatore di volo alla presenza di un vero e proprio equipaggio di volo che spiega le operazioni di decollo, crociera e atterraggio e permette di abituarsi alla permanenza in aereo, alla cabina, agli annunci di bordo e ai rumori.

Con l'erogazione, invece, viene messo a disposizione delle persone autistiche un servizio dedicato e personalizzato dall'acquisto del biglietto fino all'esperienza di volo e al ritiro dei bagagli a destinazione. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito di ITA al seguente link: [https://www.ita-airways.com/it\\_it/support/assistance/autism-program.html](https://www.ita-airways.com/it_it/support/assistance/autism-program.html)

## PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI

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

Per maggiori informazioni:  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

*off, cruise and landing operations and allowing them to get used to being in the aircraft, the cabin, on-board announcements and noises.*

*On the other hand, a dedicated and personalised service is made available to people with autism from the purchase of the ticket to the flight experience and baggage collection at the destination. More information is available on the ITA website at the following link: [https://www.ita-airways.com/it\\_it/support/assistance/autism-program.html](https://www.ita-airways.com/it_it/support/assistance/autism-program.html)*

## ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

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

For more information:  
[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)

## CARE TO FLY

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

Si prenota chiamando il call center al numero: 06.65079090.

## NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di lettini e fasciatoi. Sono presenti anche delle aree giochi agli arrivi del T1, davanti al nastro 26, agli arrivi del T3, tra i nastri 10 e 11, in area di imbarco E ed in avancorpo E ed A.

## LUOGHI STATICI SICURI

Sono disponibili nei Terminal ambienti da utilizzare in caso di emergenza, dotati di sistemi citofonici con cui si entra facilmente in contatto con gli enti preposti al soccorso.

Per maggiori informazioni:

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

## CARE TO FLY

*"Care to Fly" is the door-to-door transportation service exclusively for Passengers with Reduced Mobility who have booked assistance services in the terminals.*

*You can book by calling the call centre on: 06.65079090.*

## NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

*In the Terminals, there are nurseries for the care of small children equipped with cots and changing tables.*

*There are also play areas at T1 arrivals, in front of belt 26, at T3 arrivals, between belts 10 and 11, in boarding area E and the forecourt E and A.*

## REFUGE AREAS

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

*For further information:*

*[www.adrassistance.it](http://www.adrassistance.it)*

## SANITÀ AEREA - USMAF (UFFICI SANITÀ MARITTIMA, AEREA E DI FRONTIERA)

La Direzione della Sanità Aerea è ubicata in Via Mario Stoppani, 20, tel. 06 65954560. L'ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto dal lunedì al venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Il personale medico è a disposizione del pubblico per fornire informazioni su eventuali epidemie in corso nei Paesi di destinazione sulla base delle informazioni ricevute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle direttive impartite dagli uffici centrali del Ministero. Negli stessi uffici si somministrano, previo appuntamento, vaccini contro le principali malattie infettive (febbre gialla, epatite A, epatite B etc.) e si forniscono consigli sull'eventuale necessità di profilassi farmacologica da iniziare prima di viaggi in zone a rischio per malaria. L'ambulatorio è, inoltre, autorizzato per le seguenti attività medico legali: il rilascio del certificato sanitario per il conseguimento o per il rinnovo dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti); il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare; il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione/rinnovo alla categoria dei palombari e sommozzatori.

## AIRPORT HEALTHCARE- USMAF (AIRPORT HEALTH SANITARY OFFICE - MINISTRY OF HEALTH)

*The Air Health Directorate is located at Via Mario Stoppani, 20, tel. 06 65954560.*

*The Airport Health Clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open Monday to Friday, 9am to 6pm and Saturday, 9am to 2pm). Medical staff are on hand to provide information about any epidemics occurring in destination countries based on information received from the World Health Organisation and directives issued by the Ministry's central offices. Subject to appointment, these Offices administer vaccines against the main infectious diseases (yellow fever, hepatitis A, hepatitis B, etc.) and offer advice on the potential need for preventive healthcare before travelling to areas at risk of malaria. The clinic is also authorised for the following medical and legal activities: issuing health certificates to renew or obtain qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats); issuing health certificates to enrol in the Seafarers' Register; issuing health certificates for enrolment/renewal in the divers' category.*

## **SANITÀ AEREA - SASN (SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA NAVIGANTI)**

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

## **PRONTO SOCCORSO ADR**

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

## **ANIMALI**

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

È inoltre disponibile una Pet Area situata all'esterno del Terminal 3 Arrivi, sulla viabilità secondaria in direzione dei parcheggi Kiss&Go.

## **AIRPORT HEALTH CLINIC - SASN (MEDICAL ASSISTANCE SERVICE TO SEAFARER)**

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

## **FIRST AID ADR**

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

## **ANIMALS**

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

*A Pet Area is also available outside Arrival Terminal 3, over the secondary way towards the Kiss&Go parking.*

## **AREE FUMATORI**

In aeroporto sono disponibili zone dedicate ai fumatori presso le aree di imbarco.

## **SERVIZIO DI TELEFONIA**

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

## **BANCA E SPORTELLI BANCOMAT**

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 1 e 31 bancomat sono presenti in tutti i terminal.

## **SERVIZIO PORTERAGGIO**

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

Tel. 06.65957510

E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it)

Servizio prenotabile anche su sito

ecommerce

<https://www.romeairports.com>

## **CARRELLI PORTABAGAGLI**

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

## **SMOKING AREAS**

*Dedicated smoking areas are available at the airport in the boarding areas.*

## **TELEPHONE SERVICES**

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

## **BANK AND ATM**

*The bank is located in arrivals area of Terminal 1 and 31. ATMs are located in all the terminals.*

## **PORTER SERVICE**

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

Ph. 06.65957510

E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it)

Service can be booked also through

ecommerce web site

<https://www.romeairports.com>

## **LUGGAGE TROLLEYS**

*Luggage trolleys are free.*

# SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE

## DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE

### INTERNET WI-FI

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

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

### INTERNET WI-FI

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

- *Superfast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed by installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports".*
- *Fast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed without installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports". Passengers can connect to Wi-Fi with laptops, tablets and smartphones. To browse, download the mail for quick access to all kinds of multimedia content and services, including streaming, while waiting comfortably for your flight.*

### POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

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

### FAST TRACK

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

Il servizio è acquistabile online collegandosi a [www.romeairports.com/fiumicino\\_it](http://www.romeairports.com/fiumicino_it)

### EASY PARKING

Easy Parking offre un'ampia gamma di servizi in base alla formula di parcheggio corrispondente ad ogni esigenza del passeggero ed è acquistabile online: <https://easyparking.adr.it> o collegandosi a [www.romeairports.com](http://www.romeairports.com)

### VOUCHER SALA VIP

Per attendere piacevolmente la partenza del volo si può accedere alle esclusive Lounge dell'area d'imbarco E e dell'area d'imbarco A1-A10.

Le informazioni su orari e costi sono disponibili al seguente link:

[https://www.romeairports.com/fiumicino\\_it/vip-lounge.html#](https://www.romeairports.com/fiumicino_it/vip-lounge.html#)

### ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATIONS

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

### FAST TRACK

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

*The service can be purchased online by going to [www.romeairports.com/fiumicino\\_it](http://www.romeairports.com/fiumicino_it)*

### EASY PARKING

*Easy Parking offers a wide range of services based on the parking formula corresponding to every passenger requirement and can be purchased online: <https://easyparking.adr.it> or by visiting [www.romeairports.com](http://www.romeairports.com)*

### VIP LOUNGE VOUCHER

*For a pleasant wait for your flight's departure, passengers can access the exclusive Lounge in departures area E and the departure area A1-A10.*

*Information on times and costs can be found at the following link:*

*[https://www.romeairports.com/fiumicino\\_it/vip-lounge.html#](https://www.romeairports.com/fiumicino_it/vip-lounge.html#)*





## ALTRI SERVIZI

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

## CARTA DI IDENTITÀ AL VOLO

Per risolvere l'impossibilità d'imbarco da parte di passeggeri italiani che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d'identità in

## OTHER SERVICES

*There are fax machines, internet point/e-mail point, currency exchange, drink/snack dispensers and, after security checks, parapharmacies and work areas.*

## FLIGHT IDENTITY CARD

*To resolve the impossibility of boarding by Italian passengers who, despite having a travel document, do not have a valid identity document or valid for expatriation,*

corso di validità o valido per l'espatrio, è presente un ufficio - gestito dal Comune di Fiumicino - che rilascia la carta d'identità al secondo piano della sala partenze del Terminal 3 dal lunedì al venerdì. Per conoscere gli orari di apertura consultare il sito del Comune di Fiumicino [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it) Questo servizio permette ai viaggiatori di poter partire comunque, regolarizzando con l'emissione a vista, e quindi all'ultimo secondo, di un nuovo documento.

*there is an office - managed by the Municipality of Fiumicino - which issues the identity card on the second floor of the Terminal 3 departure hall from Monday to Friday. To find out the opening hours, consult the Municipality of Fiumicino [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it) website. This service allows travellers to be able to depart, by authorising, with the on-demand issue and, therefore, at the last second, a new document.*

# INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

## GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

### RITIRO BAGAGLI

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

### ASSISTENZA BAGAGLI

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

### LUGGAGE CLAIM

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

### LUGGAGE ASSISTANCE

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

### CONTROLLO PASSAPORTI

È previsto il controllo del passaporto per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen.

Per maggiori informazioni:  
[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

### CONTROLLO DOGANALE

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

[www.adm.gov.it/portale/](http://www.adm.gov.it/portale/)  
oppure scaricare l'app Carta Doganale del Viaggiatore.

### PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

### PASSPORT CONTROL

*After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check. For further information: [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)*

### CUSTOMS CHECKS

*Customs and currency controls are always required. For further information:*

[www.adm.gov.it/portale/](http://www.adm.gov.it/portale/)  
or download app Travellers' Customs Charter.

### TOURIST INFORMATION POINT

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



## DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli, dotato di avanzati sistemi di sicurezza, si trova presso il Terminal 3, al livello arrivi ed è aperto tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:00.

Tel. 06.65953541

## LEFT LUGGAGE

*The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 7:00 am to 11:00 pm.*

*Ph. 06.65953541*

## ALTRI SERVIZI

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

## SERVIZIO PORTERAGGIO

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

Tel. 06.65957510

E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it)

Il servizio porter è prenotabile sul sito ecommerce

<https://www.romeairports.com>

## OTHER SERVICES

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

## PORTER SERVICE

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

*Ph. 06.65957510*

*E-mail: [supervisoriterminal@adr.it](mailto:supervisoriterminal@adr.it)*

*Service can be booked also through ecommerce web site*

*<https://www.romeairports.com>*

## AREA TEST COVID - 19

È stata attivata un'area test agli arrivi del Terminal 3 dove è possibile ottenere il servizio tamponi per tutti i passeggeri in partenza o arrivo a Fiumicino grazie ad una convenzione firmata tra Aeroporti di Roma e l'Istituto Spallanzani.

L'accesso all'area tamponi è consentito ai soli passeggeri in possesso di titolo di viaggio, oltre che al personale in possesso di badge aeroportuale.

Il servizio sarà garantito dalle ore 6:00 alle ore 17:00.

## COVID - 19 AREA TEST

*A test area has been set up in the arrivals hall of Terminal 3, where it is possible to obtain the testing service for all passengers departing from or arriving at Fiumicino, thanks to an agreement signed between Aeroporti di Roma and the Spallanzani Institute. Access to the testing area is allowed only to passengers in possession of a ticket and to staff in possession of an airport badge.*

*The service will be guaranteed from 6:00 am to 5:00 pm.*

## INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

### GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT

Chi è in transito può seguire le indicazioni sui totem informativi per individuare i Terminal e le uscite d'imbarco, oppure rivolgersi ai banchi informazioni presidiati dagli operatori ADR. Qualora sia necessario effettuare il check-in per la nuova destinazione rivolgersi al banco transiti indicato dalla propria compagnia aerea. I passeggeri che desiderano lasciare il proprio bagaglio in un luogo custodito, in attesa del volo, possono usufruire del servizio deposito bagagli ADR, aperto tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:00 ubicato al livello arrivi del Terminal 3.

Per maggiori informazioni:

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

*Passengers in transit can follow signs on information totems in order to find Terminals and boarding gates, or ask info desks managed by ADR staff. In the event that a check-in for a new destination must be performed, ask the transit desk of your airline. Passengers who want to leave their luggage in a safe place, while waiting for their flight, can use ADR left luggage service, operating every day from 7:00 am to 11:00 pm located on the arrivals level of Terminal 3.*

*For further information:*

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

## CONTROLLO PASSAPORTI

Per chi arriva da una destinazione italiana o da un Paese Schengen (Terminal 1 - 3) ed è in partenza per un Paese extra-Schengen o intercontinentale (Terminal 3 / area d'imbarco E) e viceversa, è previsto il controllo del passaporto. È altresì previsto il controllo di sicurezza per i passeggeri in transito da Paesi extra-Schengen verso tutte le destinazioni. [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

## CONTROLLO DOGANALE

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

## PASSPORT CONTROL

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

## CUSTOMS CONTROL

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


# PUNTI RISTORO



## RESTAURANTS/BARS

### TERMINAL 1

Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Cioccolati Italiani"	Hall	h 24	
Bar/snack "Vergnano"	Piano superiore mezzanino landside	h 24	
Pizzeria "Rossopomodoro"	Piano superiore mezzanino landside	9:00 - 22:00	
Eataly	Mezanino airside	h 24	
Bar/snack KFC/Kimbo	Corridoio di collegamento A	3:00 - 22:00	


### TERMINAL 1

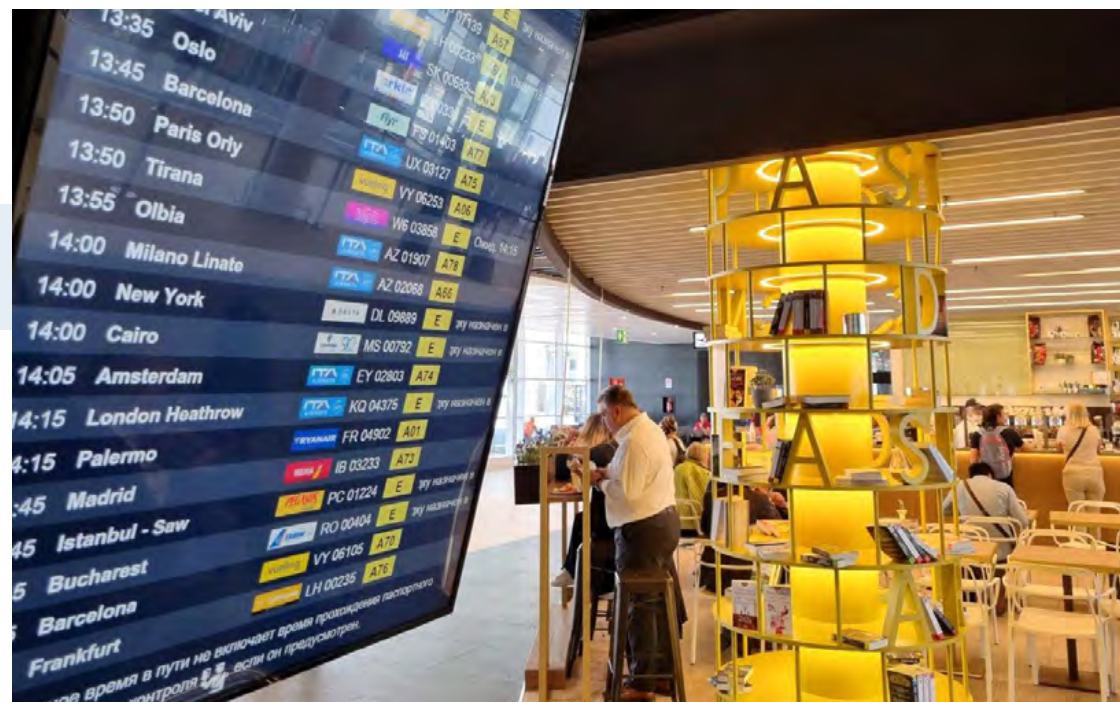
Arrivi / Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/snack/pizza "Délice Maison"	Hall	h 24	

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

### IMBARCHI DA A61 AD A83



#### BOARDING AREA FROM A61 TO A83

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bakery/Caffè "Panella"		4:00 - 22:00	
Bar/Snack/Healthy "PuroGustoViva"		4:00 - 22:00	



## IMBARCHI DA A1 AD A10

### BOARDING AREA FROM A1 TO A10

Imbarchi D/ Boarding area D	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		5:30 - 22:00	
Pizzeria "Caio"		4:00 - 23:00	
Cioccolateria/gelateria "Venchi"		7:00 - 22:00	
Bar/snack "Mokà"		4:00 - 23:00	

## TERMINAL 3

Arrivi / Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/snack "Semplicemente Roma"	Hall	6:00 - 22:00	
Chiosco bar/snack "Semplicemente Roma"	Airside	6:00 - 22:00	 
Bakery/Caffè "Panella Curbside"		5:30 - 22:00	

\*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*

## TERMINAL 3

Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/snack "Natoo"	Hall	3:00 - 21:30	 
Eataly	Piano superiore Mezzanine	9:00 - 22:00	
Palma's	Piano superiore Mezzanine	9:00 - 22:00	 
Caffè Napoli/Sal De Riso	Piano superiore Mezzanine	h 24	



## IMBARCHI DA E1 A E8

### BOARDING AREA FROM E1 TO E8

	Ubicazione/ Location	Orario / Time	Particolarità*/ Particularities
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore Upper level	3:00 - 22:00	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore Upper level	5:00 - 22:00	 
Cioccolateria/Gelateria "Venchi"	Piano superiore Upper level	7:00 - 22:00	
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore Upper level	6:00 - 22:00	 
Mastercard Bistrot	Piano superiore Upper level	6:00 - 22:00	
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore Upper level	9:00 - 22:00	
Bistrot "La Fucina"	Piano superiore Upper level	9:00 - 22:00	 
Bar/snack "Kimbo"	Piano superiore Upper level	h24	
Ristorante "Bottega"	Piano superiore Upper level	9:30 - 22:00	

## IMBARCHI DA E11 A E24

### BOARDING AREA FROM E11 TO E24


	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Caffè Vergnano		6:00 - 22:00	 
Illy Caffè		7:00 - 21:00	

## IMBARCHI DA E31 A E44

### BOARDING AREA FROM E31 TO E44

	Ubicazione/ <i>Location</i>	Orario / <i>Time</i>	Particolarità*/ <i>Particularities</i>
Bar/snack "Kimbo"		h 24	

\*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*



# NUMERI UTILI

## USEFUL NUMBERS

### **CENTRALINO AEROPORTO E INFORMAZIONI VOLI (ADR)**

AIRPORT OPERATOR AND  
FLIGHT INFORMATION (ADR)  
06.65951 / (24h)

### **ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE**

ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY  
AIRPORT SUPERINTENDED  
06.65953139 / (8:00 - 17:00)

### **ASSISTENZA BAGAGLI**

LOST & FOUND

### **Aviartner Handling S.p.A.**

06.65957249 / +39 3441427740  
(9:00 - 17:00)

### **Per American Airlines**

*For American Airlines*

06.659525775

### **AVIATION SERVICES S.p.A.**

06.83394444 / (24h)

### **VETTORI ASSISTITI DA ALITALIA**

ALITALIA GROUND HANDLED  
CARRIERS  
06.65634956  
(9:00 - 12:00/16:00 - 19:00)

### **CONSULTA S.P.A.**

06.659524783 / (8:00 - 23:00)

### **AGENZIE DELLE DOGANE- RELAZIONI ESTERNE**

CUSTOMS - EXTERNAL  
RELATIONS  
06.87723519  
(lun.- ven./mon.-fri. (8:00 - 14:00)  
Mail: dogane.roma2.urp@adm.gov.it

### **CARABINIERI**

06.65954040 / (24h)

### **GUARDIA DI FINANZA**

06.65954848 / (24h)

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

06.65953595 / (24h)

### **POLIZIA MUNICIPALE CITY POLICE**

06.65954030 / (7:00 - 14:00)

### **VIGILI DEL FUOCO**

FIRE BRIGADE  
06.65954444 / (24h)

### **DEPOSITO AUTO RIMOSSE**

TOWED VEHICLES PARK  
06.65955175 / (24h)

### **PRONTO SOCCORSO**

FIRST AID  
06.65953133/4 (24h)

### **SANITÀ AEREA USMAF (Vaccinazioni)**

AIRPORT MEDICAL OFFICE USMAF  
(VACCINATIONS)  
06.65953251

### **SANITÀ AEREA SASN**

AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN  
06.65952087

### **FARMACIA CHEMIST'S**

Terminal 3  
06.65010840 / (7:00 - 22:00)

Terminal 1  
06.65010974 / (7:00 - 22:00)

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



## UFFICIO OGGETTI SMARRITI

Per gli oggetti smarriti nell'area prima dei controlli di sicurezza o ai controlli di sicurezza stessi, contattare il numero +39 06 65955253. L'ufficio si trova agli arrivi del T3 (accanto al Deposito Bagagli) ed è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 15:00.

Se invece lo smarrimento è avvenuto dopo i controlli di sicurezza, contattare il numero +39 0665953313.

L'ufficio si trova agli arrivi del T3, nella zona riconsegna bagagli (davanti al nastro 11) ed è aperto tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 15:00.

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

## DEPOSITO BAGAGLI

06.65953541 (7:00 - 23:00)

## PORTERAGGIO (Prenotazione)

06.65957510/8349 (24h)

supervisorterminal@adr.it (24h)

Il servizio porteraggio è prenotabile sul sito ecommerce

<https://www.romeairports.com>

## LOST PROPERTY OFFICE

*For items lost in the area before the security checks or at the security checks themselves, please call +39 06 65955253.*

*The office is located at T3 arrivals (next to the Luggage Storage) and is open from Monday to Friday, from 7:00 am to 3:00 pm.*

*If, on the other hand, the loss occurred after the security checks, please call +39 0665953313.*

*The office is located at T3 arrivals, in the baggage reclaim area (in front of conveyor 11) and is open every day from 7:00 am to 3:00 pm.*

*The airport keeps for one year the lost items in a public area, in accordance with the Civil Code.*

## LEFT LUGGAGE

06.65953541 (07:00 am - 11:00 pm)

## PORTER SERVICE (BOOKING)

06.65957510/8349 (24h)

supervisorterminal@adr.it (24h)

Service can be booked also through ecommerce web site

<https://www.romeairports.com>



## INFORMAZIONI FERROVIARIE

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

## SALA OPERATIVA PARCHEGGI ADR MOBILITY

06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal  
06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta.

## RAILWAY INFORMATION

*Trenitalia 892.021 (24h), call charges inclusive of VAT: - fixed- line calls: 54,9 eurocent/minute + 30,5 eurocent/minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan. To contact the call centre from abroad, you can use no. +39.06.68475475, operating every day from 7:00 am to 11:59 pm.*

## ADR MOBILITY PARKING INFORMATION

*06.65953558 (24h) Multilevel P-Terminal car park  
06.65955175 (24h) P-Long stay car park.*

# AUTONOLEGGI RENT A CAR

## AUTOVIA

06.65954103

## AVIS - BUDGET - MAGGIORE

06.65011531 / 06.65010678

## EUROPCAR

06.65761211

## GOLDCAR

06.65048104

## HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

06.65955842 / 06.65011404

## ITALY CAR RENT

091.7773536

## KARYM RENT

06.65958754

## DRIVALIA

06.65953547

## LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO

06.65953615

## RENT4U

06.659570613

## RENTALPLUS

06.56558028

## SICILY BY CAR - AUTOEUROPA

06.65017450

## SIXT

06.659560780

# ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

## CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

### ACU

02.6615411

### ADICONSUM

06.4417021

### ADOC

06.45420928

### ADUSBEF

06.4818632/3

### ALTROCONSUMO

02.668901

### ASSOCONSUM

06.97611916/935

### ASSOUTENTI

06.6833617

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

## ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

895.5698765

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

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

## CITTADINANZATTIVA

06.367181

## CONFCONSUMATORI

0521.231846

## CTCU

0471.975597

## FEDERCONSUMATORI

06.42020759-55-63

## CASA DEL CONSUMATORE

02.76316809

## LEGA CONSUMATORI

02.48303659

## CODACONS

892.007

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

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

## CODICI

06.55301808

## MOVIMENTO CONSUMATORI

06.4880053

## MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

06.4881891

## UNIONE DIFESA CONSUMATORI

06. 77250783

## UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239

# COMPAGNIE AEREE

## AIRLINES



### AEGEAN AIRLINES

[www.aegeanair.com](http://www.aegeanair.com)

### AER LINGUS

[www.aerlingus.com](http://www.aerlingus.com)

### AEROITALIA

[www.aeroitalia.com](http://www.aeroitalia.com)

### AIR ALBANIA

[www.airalbania.com.al](http://www.airalbania.com.al)

### AIR ALGERIE

[www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz)

### AIR BALTIC

[www.airbaltic.com](http://www.airbaltic.com)

### AIR CANADA

[www.aircanada.com](http://www.aircanada.com)

### AIR EUROPA

[www.aireuropa.com](http://www.aireuropa.com)

### AIR FRANCE

[www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)

### AIR MALTA

[www.airmalta.com](http://www.airmalta.com)

### AIR MOLDOVA

[www.airmoldova.md](http://www.airmoldova.md)

### AIR SERBIA

[www.airserbia.com](http://www.airserbia.com)

### ALBASTAR

[www.albatar.es](http://www.albatar.es)

### ARKIA ISRAELI AIRLINES

[www.arkia.com](http://www.arkia.com)

### AUSTRIAN AIRLINES

[www.austrian.com](http://www.austrian.com)

### BLUEBIRD AIRWAYS

[www.bluebirdair.com](http://www.bluebirdair.com)

### BRITISH AIRWAYS

[www.britishairways.com](http://www.britishairways.com)

### BRUSSELS AIRLINES

[www.brusselsairlines.com](http://www.brusselsairlines.com)

### BULGARIA AIR

[www.air.bg/en](http://www.air.bg/en)

### CROATIA AIRLINES

[www.croatiaairlines.com](http://www.croatiaairlines.com)

### CYPRUS AIRWAYS

[www.cyprus.com](http://www.cyprus.com)

### DELTA AIRLINES

[www.delta.com](http://www.delta.com)

### EASYJET

[www.easyjet.com](http://www.easyjet.com)

### EGYPTAIR

[www.egyptair.com](http://www.egyptair.com)

### EL AL ISRAEL AIRLINES

[www.elal.com](http://www.elal.com)

### EMIRATES

[www.emirates.com](http://www.emirates.com)

### ETIHAD AIRWAYS

[www.etihad.com](http://www.etihad.com)

### ETHIOPIAN AIRLINES

[www.ethiopianairlines.com/AA/EN/](http://www.ethiopianairlines.com/AA/EN/)

### EUROWINGS

[www.eurowings.com](http://www.eurowings.com)

### FINNAIR

[www.finnair.com](http://www.finnair.com)

### FLYR AS

[www.flyr.com](http://www.flyr.com)

### GULF AIR

[www.gulfair.com](http://www.gulfair.com)

### IBERIA

[www.iberia.com](http://www.iberia.com)

### ICELANDAIR

[www.icelander.com](http://www.icelander.com)

### ISRAIR

[www.israir.co.il](http://www.israir.co.il)



## **ITA AIRWAYS**

[www.italyairlines.com](http://www.italyairlines.com)

## **JET2**

[www.jet2.com](http://www.jet2.com)

## **KLM ROYAL DUTCH AIRLINES**

[www.klm.com](http://www.klm.com)

## **KUWAIT AIRWAYS**

[www.kuwaitairways.com](http://www.kuwaitairways.com)

## **LUFTHANSA**

[www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com)

## **LUXAIR**

[www.luxair.lu](http://www.luxair.lu)

## **MIDDLE EAST AIRLINES**

[www.mea.com.lb](http://www.mea.com.lb)

## **NEOS**

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

## **NORWEGIAN**

[www.norwegian.com](http://www.norwegian.com)

## **PEGASUS AIRLINES**

[www.flypgs.com](http://www.flypgs.com)

## **QATAR AIRWAYS**

[www.qatarairways.com](http://www.qatarairways.com)

## **ROYAL AIR MAROC**

[www.royalairmaroc.com](http://www.royalairmaroc.com)

## **ROYAL JORDANIAN AIRLINES**

[www.rj.com](http://www.rj.com)

## **RYANAIR**

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

## **SAS**

[www.flysas.com](http://www.flysas.com)

## **SAUDIA**

[www.saudiairlines.com](http://www.saudiairlines.com)

## **SKY EXPRESS**

[www.skyexpress.gr](http://www.skyexpress.gr)

## **SINGAPORE AIRLINES**

[www.singaporeair.com](http://www.singaporeair.com)

## **SWISS**

[www.swiss.com](http://www.swiss.com)

## **TAP AIR PORTUGAL**

[www.flytap.com](http://www.flytap.com)

## **TAROM**

[www.tarom.ro](http://www.tarom.ro)

## **TURKISH AIRLINES**

[www.turkishairlines.com](http://www.turkishairlines.com)

## **TRANSVIA**

[www.transavia.com](http://www.transavia.com)

## **TUNISAIR**

[www.tunisair.com](http://www.tunisair.com)

## **UNITED AIRLINES**

[www.united.com](http://www.united.com)

## **VOLOTEA**

[www.volotea.com](http://www.volotea.com)

## **VUELING AIRLINES**

[www.vueling.com](http://www.vueling.com)

## **WIZZ AIR**

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

# LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

## COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

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

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

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

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

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

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

*ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries could be necessary a longer response time because will be analysed within a special working group that subsequently inform customers of the outcome of the individual cases.*

## ■ ■ ROME FCO L'AEROPORTO STELLATO



QUALITÀ



SOSTENIBILITÀ



INNOVAZIONE

