

AERDORICA SPA

AEROPORTO "RAFFAELLO SANZIO"

DI ANCONA-FALCONARA M.MA

CARTA DEI SERVIZI 2021
SERVICE CHARTER 2021

Piazzale Sandro Sordani snc
Falconara Marittima AN
www.marcheairport.com



Indice / Contents

Carta dei servizi e società di gestione	4
The Service Charter and Company Management	5
Terminal Partenze	6
Terminal Arrivi	8
Planimetria Generale	10
Informazioni di viaggio	12
Travel Tips	13
Formalità doganali	14
Customer Procedures	14
Diritti del Passeggero	15
Passenger Rights	15
Continuità ed informazione al pubblico	16
Service continuity and flight information	16
Servizio Wi-Fi	16
Wi-Fi Zone	16
Passeggeri disabili o con ridotta mobilità	17
In aeroporto:	18
Disabled and with reduced mobility passengers	19
At the airport:	19
Parcheggio	20
Parking	21
Come raggiungerci	22
Getting to the Airport	23
Numeri utili	24
Useful numbers	24
Politica di attenzione all’Ambiente	25
Enviromental Policy	26
Covid-19	27
Covid-19	27
Suggerimenti e reclami	28
Suggestions and Complaints	28





Carta dei servizi e società di gestione

Caro Passeggero,

le diamo il benvenuto all'Aeroporto "Raffaello Sanzio" Ancona-Falconara!

In ottemperanza al DPCM del 30 dicembre 1998 e alle circolari ENAC in materia, il passeggero viene messo a conoscenza delle caratteristiche strutturali dell'aeroporto, delle tipologie e della qualità dei servizi offerti. L'obiettivo principale è quello di rendere tutte le informazioni utili al viaggiatore disponibili e facilmente accessibili. Gli standard qualitativi di tutti i servizi offerti nello scalo sono continuamente monitorati attraverso sondaggi di customer satisfaction e la rilevazione a campione dei tempi di attesa i cui risultati sono da stimolo ad un continuo miglioramento.

Nell'augurarci che questa pubblicazione Le sia utile, La invitiamo a dialogare con la Società di Gestione inviando la cartolina allegata o seguendo le modalità descritte nel paragrafo conclusivo.

Grazie per la collaborazione.

Aerdorica S.p.A.



Aerdorica SpA è la società di gestione dell'Aeroporto delle Marche "Raffaello Sanzio", fondata nel 1968, è titolare dal 2013 della concessione trenta quinquennale per la gestione dell'aeroporto. La società, in qualità di gestore, cura in particolare:

- la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo, la manutenzione e l'uso delle infrastrutture, degli impianti e delle aree aeroportuali;
- la gestione e lo sviluppo delle attività aeroportuali nel suo complesso;
- la gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- la gestione delle emergenze aeroportuali, per le parti di propria competenza;
- l'erogazione diretta dei servizi centralizzati;
- il controllo ed il coordinamento delle attività dei vari operatori privati presenti in Aeroporto;
- l'assistenza a passeggeri a mobilità ridotta;
- la gestione e lo sviluppo delle attività commerciali;
- la redazione della Carta dei Servizi;
- il complesso delle informazioni rivolte al pubblico.

Allo stesso modo, come società di handling, Aerdorica S.p.A. fornisce anche tutti i servizi di assistenza a terra per passeggeri, merci ed aeromobili alle varie compagnie aeree che operano sullo scalo.



The Service Charter and Company Management

Dear Passenger,

we welcome you to Airport "Raffaello Sanzio" Ancona-Falconara!

In compliance with the Prime Minister's Decree of 30 December 1998 and the ENAC circulars on the subject, the passenger is made aware of the structural characteristics of the airport, the types and quality of the services offered. The main goal is to make all information useful to the traveler available and easily accessible. The quality standards of all the services offered at the airport are continuously monitored through customer satisfaction surveys and the sampling of waiting times, the results of which stimulate continuous improvement.

Hoping that this publication will be useful to you, we invite you to dialogue with the Management Company by sending the attached postcard or following the procedures described in the final paragraph.

Thanks for Your cooperation.

Aerdorica S.p.A.














According to Italian Regulation (Art. 705 - Codice della Navigazione) Aerdorica, as Airport Manager, guarantees:

- planning, development, management and maintenance of the whole airport infrastructures;
- overall management and development of airport activities;
- handling of airport emergencies;
- management of security checks for passengers, cargo and mail;
- the direct supply of centralized services;
- coordination of private operators.
- assistance to passengers with reduced mobility;
- management and development of commercial activities;
- the drafting of the Service Charter;
- the set of information for the public

In addition Aerdorica, as Handling agent, provides Airlines with assistance to passenger flights, cargo and mail flights.

**ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT**

Terminal Partenze

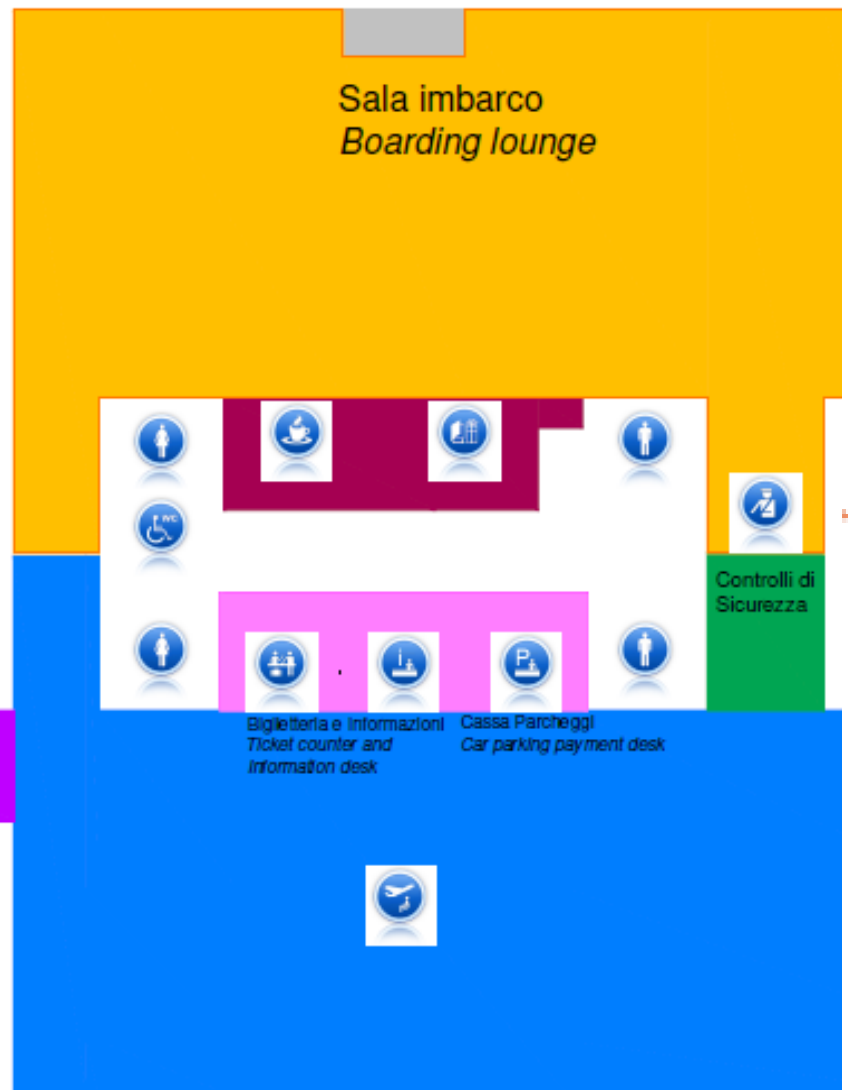
-  Partenze
Departures
-  Biglietteria
Ticket counters
-  Check in
-  Controlli sicurezza/doganali
Security Check
-  Enti di stato
Authorities
-  Bar
-  Ristorante/Pizzeria
Restaurant/Pizzeria
-  Negozi
Shops
-  Edicola, Libreria
Newspaper, Bookshop
-  Informazioni
Information
-  Bancomat
cash dispenser
-  Cassa Parcheggio
Car parking payment desk
-  Ascensore
Elevator
-  Wc disabili
Wc disabled
-  Wc donne
Wc womens
-  Wc uomini
Wc mens

Deposito bagagli non disponibile
Left baggage not available

Uffici al 1° Piano
Offices 1st floor



Imbarco 1
Gate 1



Ingresso
Entrance

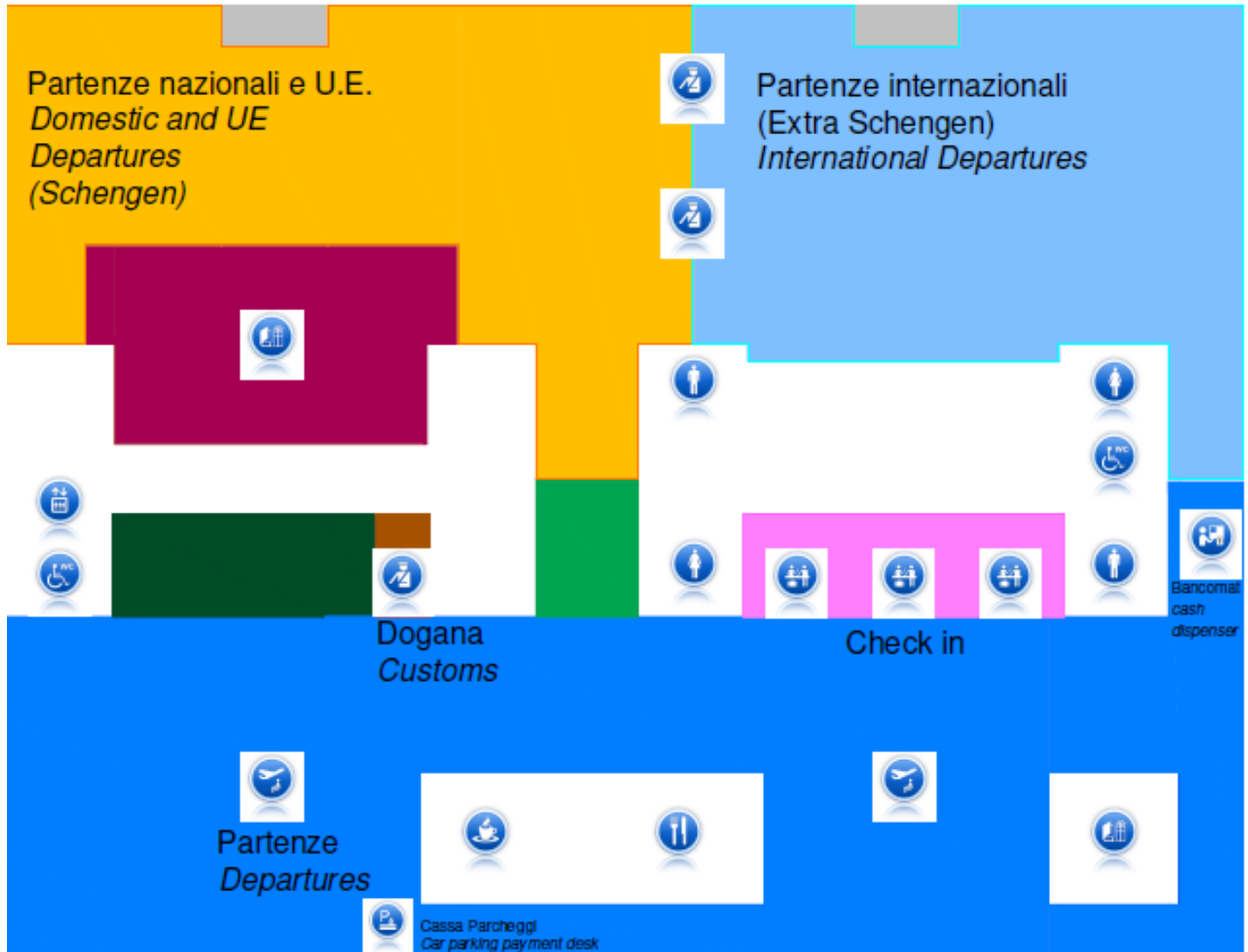


Imbarco 2
Gate 2

Imbarco 3
Gate 3

Partenze nazionali e U.E.
Domestic and UE
Departures
(Schengen)














Partenze internazionali
(Extra Schengen)
International Departures



Ingresso
Entrance

Ingresso
Entrance

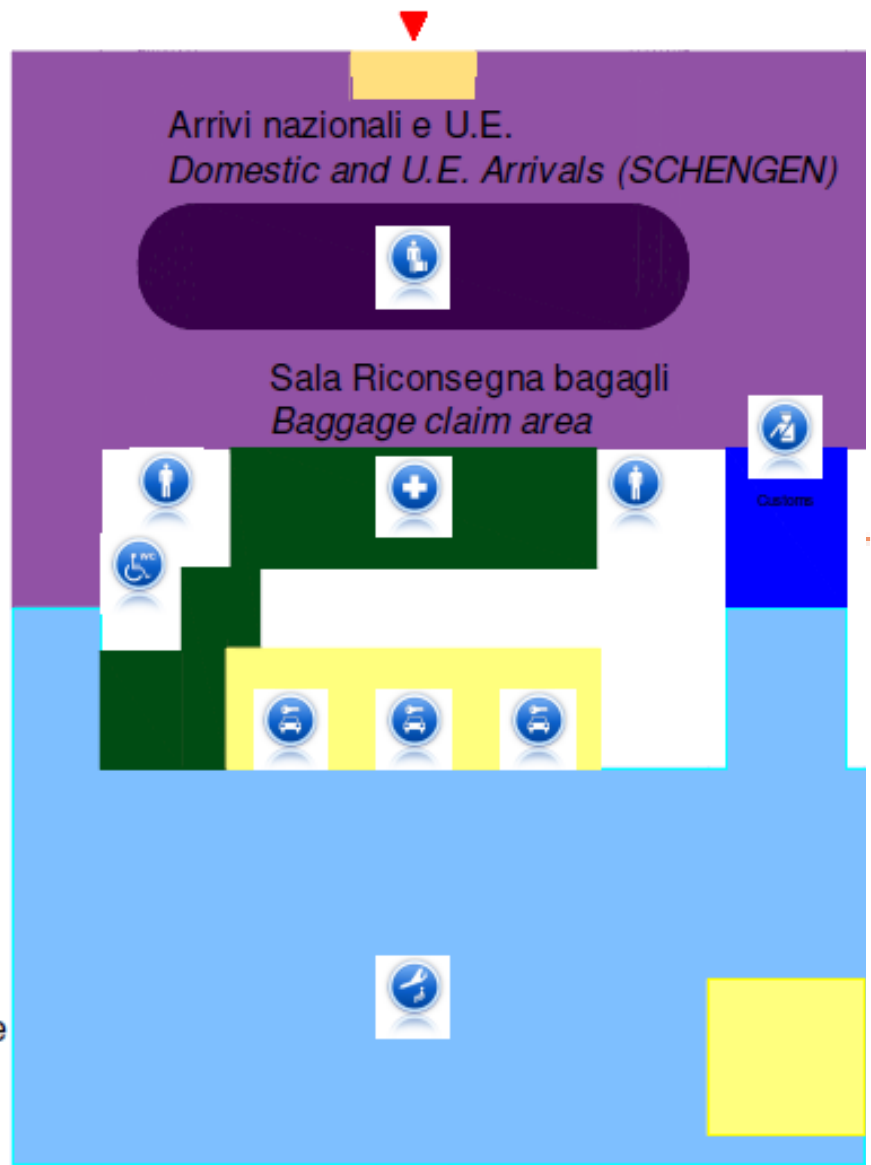
Terminal Arrivi

-  Arrivi
Arrivals
-  Enti di stato
Authorities
-  Bancomat
cash dispenser
-  Wc disabili
Wc disabled
-  Wc donne
Wc womens
-  Wc uomini
Wc mens
-  Pronto soccorso
First aid
-  Ascensore
Elevator
-  Bar
-  Autonoleggi
Rental cars
-  Ritiro bagagli
Luggage claim area
-  Assistenza bagagli
Lost and found
-  Ufficio Taxi
Taxi office

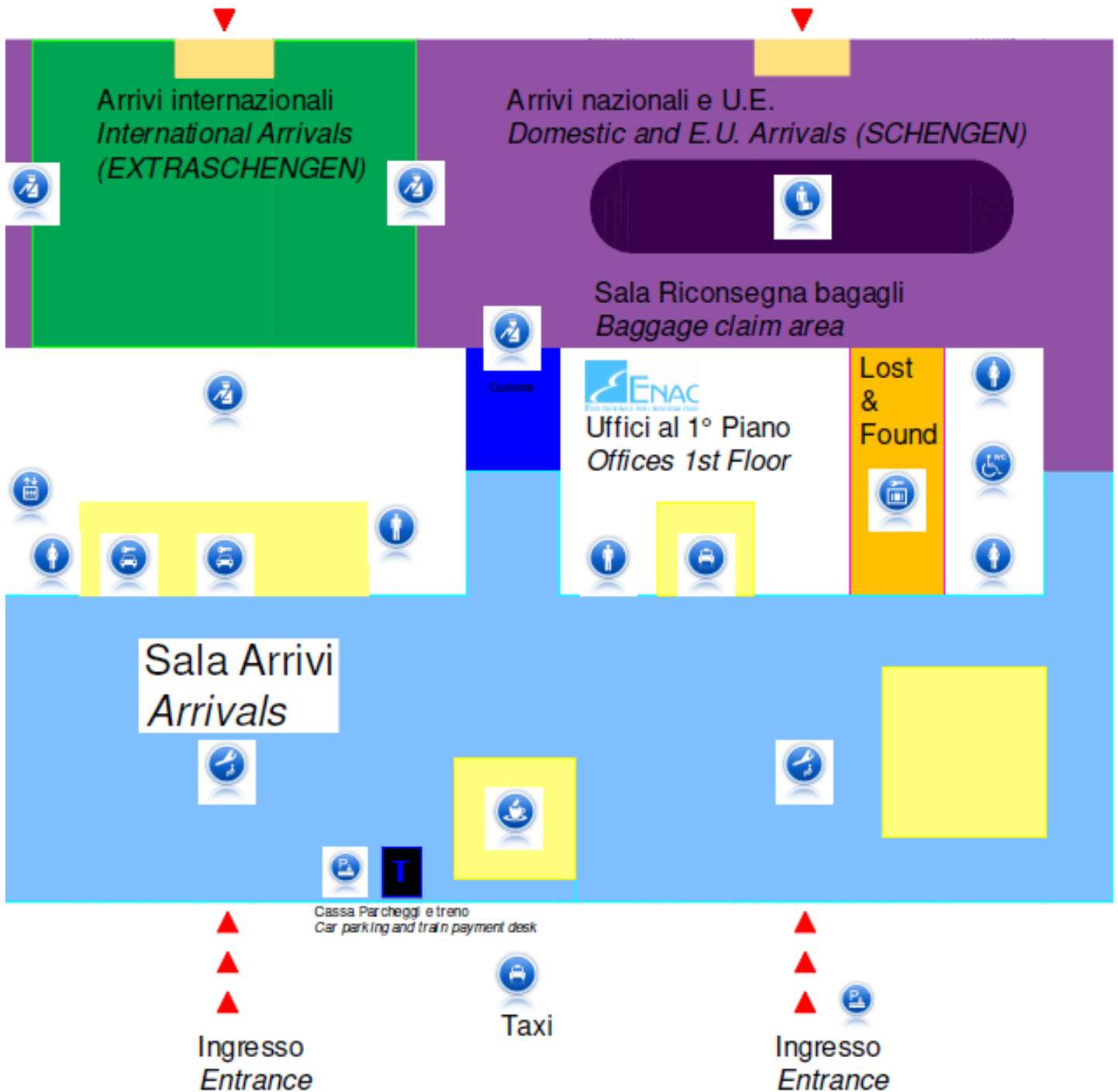
Deposito bagagli non disponibile
Left baggage not available
Nursery non disponibile
Nursery not available



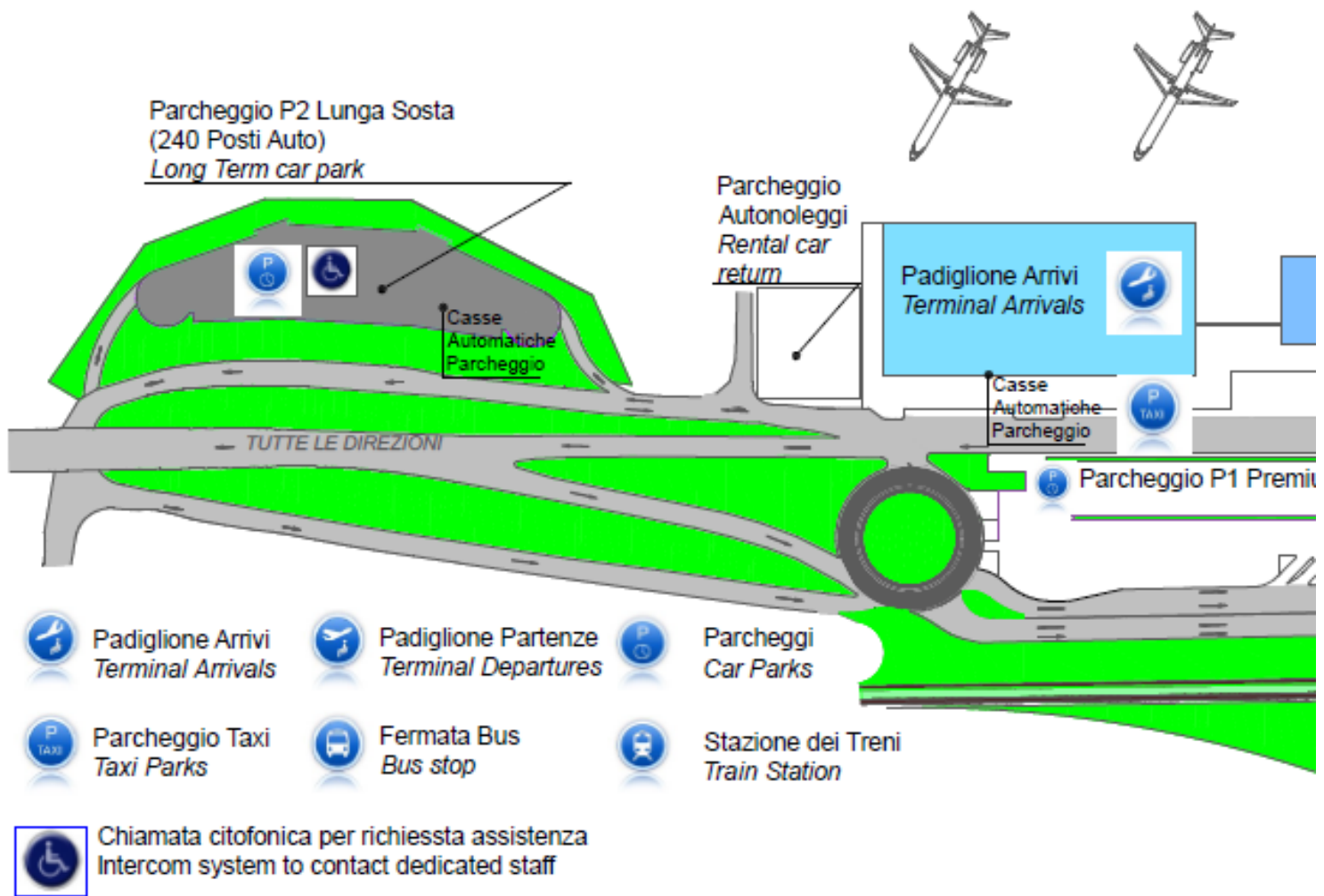
Uffici al 1° Piano
Offices 1st Floor

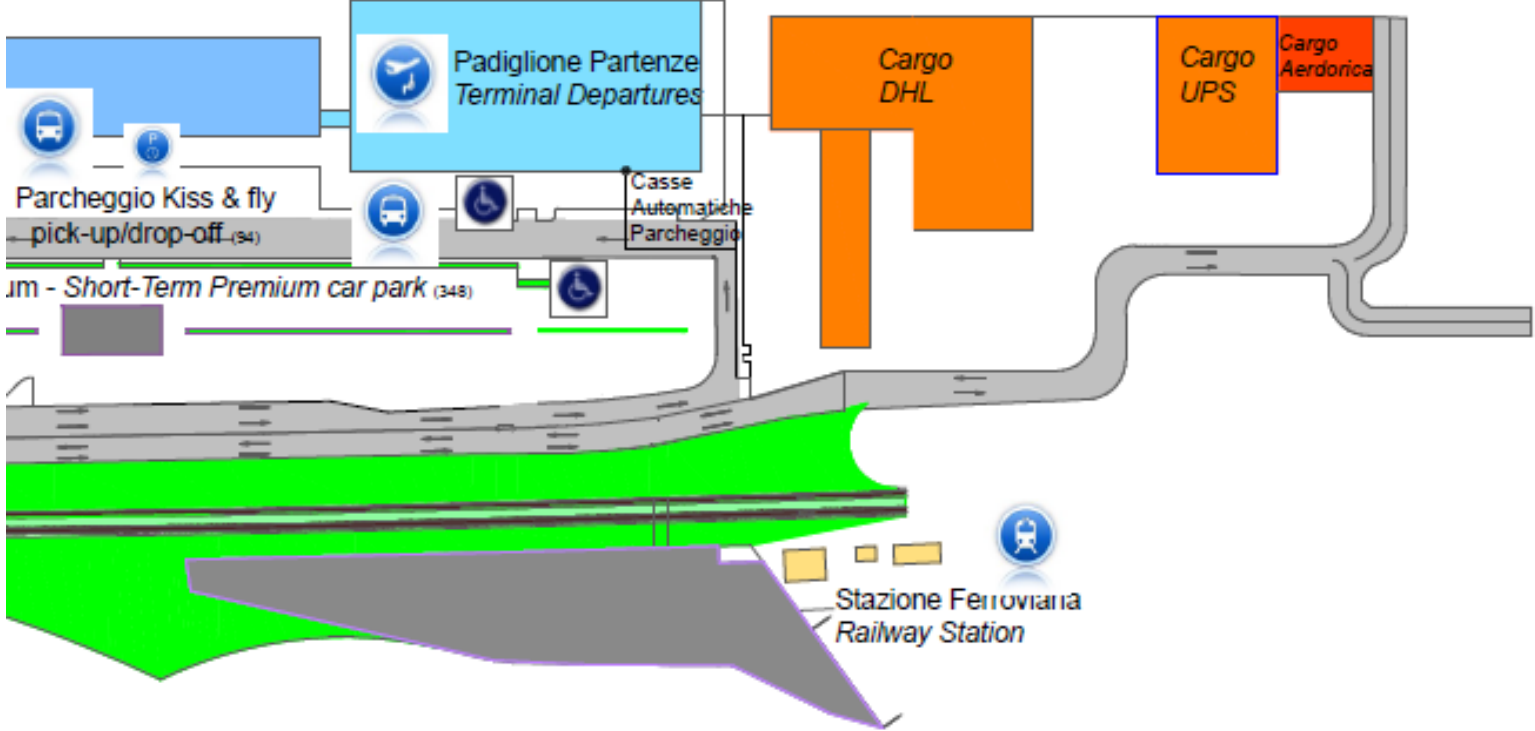


Ingresso
Entrance



Planimetria Generale





Informazioni di viaggio

Per il comfort e la sicurezza del viaggio raccomandiamo di seguire alcune semplici regole.

Presentarsi con congruo anticipo al check-in, i tempi variano a seconda delle Compagnie;

In base alla destinazione, esibire i documenti richiesti, carta d'identità, passaporto, visto ed eventuale documentazione sanitaria;

Preparare personalmente il proprio bagaglio, non trasportare plichi per conto terzi di cui non si conosce il contenuto e non separarsi dal proprio bagaglio per tutta la durata della permanenza in aeroporto.

Il bagaglio, sia quello da consegnare al check-in che quello a mano, è soggetto a specifiche limitazioni riguardo alle dimensioni, al peso e alle misure di sicurezza. Sul biglietto è indicato il peso massimo trasportabile. Vi ricordiamo, inoltre, che le vigenti norme di sicurezza prevedono le seguenti restrizioni per bagagli da stiva e a mano.

Oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva:

Armi, munizioni, esplosivi, fuochi artificiali, qualsiasi tipo di materiale pirotecnico;

Gas compressi;

Sostanze infiammabili;

Sostanze infettive e velenose;

Sostanze corrosive ed ossidanti;

Sostanze radioattive;

Materiali magnetici;

Torçe subacquee con batteria inserita.



Oggetti non ammessi nel bagaglio a mano:

Tutti gli oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva;

Oggetti metallici da taglio o con punte (forbici, coltelli, lamette da barba, cacciaviti, aghi da cucito, posate e utensili vari);

Oggetti contundenti di qualsiasi genere;

Armi giocattolo;

Apparecchi elettronici ad effetto paralizzante neutralizzante mediante scarica elettrica;

Liquidi consentiti in piccola quantità secondo le restrizioni della normativa vigente.

Si consiglia di contattare la Compagnia Aerea oppure l'ENAC, al numero verde 800 898 121, sito internet, www.enac.gov.it, per informazioni più dettagliate.



Travel Tips

For your comfort and safety, we recommend you to follow some simple rules.

Arrive at the check-in desk in due time in accordance with carrier instructions;

Show all necessary documents to reach final destination, ID, passport, visa and health requirements;

Pack your own luggage, do not carry any items from unknown person and do not to leave your luggage unattended at any time.

Baggage and hand baggage are subject to specific limitations such as dimensions, weight and security rules. The maximum amount of luggage weight is specified on the airline ticket. Current safety standards impose the following restrictions for check-in and hand baggage.

Objects not permitted in luggage to be checked in:

Arms, ammunitions, explosives, fireworks and any type of pyrotechnic material;

Compressed gases;

Flammable substances;

Infectious and poisonous substances;

Radioactive substances;

Magnetic materials;

Underwater torches with the batteries inside.

Objects not permitted in hand baggage:

All objects not permitted in baggage to be checked in;

Metal objects with cutting edges or points (scissors, knives, shaving blades, screwdrivers, letter openers, cutlery and miscellaneous utensils);

Blunt instruments of any kind;

Toy firearms;

Electronic equipment that has a paralyzing or neutralizing effect due to electric shock;

Liquids are subject to special regulations.

For more detailed information, you may contact airline or ENAC calling free number - 800 898 121, www.enac.gov.it

Formalità doganali

Importazione:

Il passeggero in arrivo da un paese che non fa parte dell'UE può portare con sé nel bagaglio personale ed in esenzione dai diritti doganali, acquisti di valore complessivo non superiore a € 430 purché si tratti di importazioni prive di carattere commerciale.

Esportazione:

Non è previsto alcun limite di valore. Possono, comunque, esistere disposizioni limitative stabilite dai Paesi di destinazione. I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Italia.

Tale beneficio può essere concesso a condizione che il valore complessivo sia superiore a € 154,94 (IVA inclusa) e la merce sia destinata ad uso familiare e trasportata nel bagaglio a seguito.

Apparecchiature foto-video ed elettroniche:

Le apparecchiature fotografiche, videocamere, personal computer di elevato valore necessitano di una documentazione che dimostri, in caso di controllo al momento del rientro, che sono state regolarmente acquistate o importate in Italia.

È possibile compilare presso l'ufficio doganale aeroportuale una dichiarazione di possesso da esibire al rientro.



Customer Procedures

Import:

A traveler arriving from countries not included in the EU may carry, within his personal baggage, tax exempt goods purchased for a total amount of € 430; the goods, however they must not be imported for commercial reasons.

Export:

No value limit is established. However, limit regulations may be established by the country of destination. Travelers living outside EU may obtain a reduction or a refund of the VAT included in the selling price of goods purchased in Italy.

This benefit may be granted if the total value exceeds € 154,94 and the goods are for family use and carried in personal baggage.

Photo, video and electronic equipment:

Cameras, video cameras and PC of high value must be accompanied by a document that certifies the purchase or import in Italy.

It is possible to fill out a declaration of possession in airport customs office in order to show it upon return.



Diritti del Passeggero

L'**Unione Europea** ha emanato Regolamenti finalizzati a istituire norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. In particolare la materia è disciplinata dal **Regolamento CE N.261/2004**, consultabile sul sito **www.enac.gov.it**.

Per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri e la corretta informazione, ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) ha favorito la diffusione della Carta dei Diritti del Passeggero che contiene utili informazioni sulle normative a tutela dei viaggiatori.

La Carta o i suoi estratti sono disponibili in aeroporto:

Presso l'ufficio informazioni, la biglietteria, il check-in e l'ufficio "Lost & Found"

In caso di non applicazione delle tutele previste dal **Regolamento (CE) 261/2004**, il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla Compagnia Aerea.

In mancanza di adeguate risposte della compagnia aerea entro sei settimane, il passeggero può presentare formale reclamo all'ENAC utilizzando il modello disponibile sul sito www.enac.gov.it.

Sia il rimborso che la compensazione pecuniaria saranno gestiti dal Vettore Aereo a seguito di valutazione, nei casi di:

- Negato imbarco;
- Cancellazione del volo;
- Ritardo prolungato.

Passenger Rights

The European Union has issued regulations on passengers' compensation and assistance in case of flight cancellation, denied boarding or long delays.

For more detailed information you can download the CE no. 261/2004 on www.enac.gov.it.

In order to safeguard passengers' rights and ensure correct information, ENAC (Italian Civil Aviation Authority) has issued the 'Air Passengers Rights' which contains useful instructions for travellers.

The document is available:

At the airport information desk, ticket counter, check-in desks and Lost & Found office;

In case of non application of the EU REG. 261/2004, the passenger must address his/her claim to the Air-line Company. Furthermore, if satisfactory answers are not obtained, the passenger can submit a formal claim to the Civil Aviation Authority.

In any case, refund and money compensation will be managed by the Airline Company for:

- Denied embarkation;
- Cancellation of flight;
- Delays

Continuità ed informazione al pubblico

Aerdorica garantisce la continuità di erogazione dei servizi di cui è responsabile e si impegna a dare tempestiva comunicazione esterna dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre cause di forza maggiore. Le informazioni che Aerdorica rende disponibili al pubblico seguono le indicazioni ricevute dalle compagnie o dagli enti di controllo.

Arrivi e partenze in tempo reale sono disponibili sul sito Aerdorica www.marcheairport.com.

Service continuity and flight information

Aerdorica grants the continuity in providing its services and assure appropriate communication of basic minimum services in case of strike or cause of force majeure. Any information that Aerdorica makes available to the travelling public is based on the indications directly received from the airline companies or from the aviation control bodies.

All kind of live flight information on website www.marcheairport.com.

Servizio Wi-Fi



Al fine di migliorare i nostri servizi in attesa del volo dei nostri clienti, è stata implementata la nuova tecnologia wi-fi (rete senza fili) tenuta nel terminal, in cui è possibile navigare in internet e scaricare la posta comodamente, per i primi 30 minuti di utilizzo è gratuito.

Wi-Fi Zone

In order to improve our services waiting for the flight of our customers, we have been implemented the new wi-fi technology (wireless network) held in the terminal, where you can surf the internet and download the mail conveniently, for the first 30 minutes of use is free.



Passeggeri disabili o con ridotta mobilità

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi addizionali per i passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, ha disposto che il Regolamento (CE) 1107/2006 sia attuato in tutti gli aeroporti comunitari.

Tutti i servizi svolti da Aerdorica S.p.A. in ottemperanza al suddetto Regolamento (CE), rivolti ai passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

Modalità per richiedere l'assistenza speciale:

le richieste di assistenza del passeggero con disabilità o mobilità ridotta devono essere notificate all'atto della partenza al vettore aereo, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'ora prevista di partenza del volo. Se l'assistenza non è confermata da parte del vettore, l'imbarco non è garantito.

E' consigliabile consultare prima della partenza il sito web della compagnia aerea per verificare tempi e documenti necessari secondo le proprie esigenze specifiche.

In aeroporto:

E' necessario arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea o, qualora non fosse stato comunicato un orario, occorre presentarsi almeno 2 ore prima dell'ora di partenza prevista, oppure un'ora prima se ci si presenta direttamente ai banchi check-in, come indicato dal Regolamento (CE) 1107/2006.

Una volta arrivati in aeroporto, i passeggeri con ridotta mobilità hanno a disposizione 11 posti auto ubicati nel parcheggio a raso di fronte ai terminal arrivi e partenze e 18 posti auto ubicati presso il parcheggio multipiano, situato a fianco del terminal arrivi. Tutti i posti auto sono adiacenti alle uscite pedonali o all'ascensore nel caso del multipiano e sono contrassegnati da apposito simbolo. Gli utenti sono comunque invitati ad esporre sulla propria auto l'apposito cartello di disabilità.

I passeggeri con mobilità ridotta possono arrivare direttamente davanti all'aerostazione per salire o scendere dagli automezzi e hanno diritto alla sosta gratuita: è necessario ritirare il ticket per l'uscita gratuita all'atto della partenza presso la biglietteria aeroportuale all'interno del terminal partenze.

Una volta all'interno dell'aerostazione, il passeggero a ridotta mobilità riceverà assistenza durante il check-in e le operazioni di controllo e qualora necessario, un addetto lo accompagnerà all'imbarco per assisterlo nelle procedure di controllo. L'assistenza aeroportuale sarà adattata al grado di mobilità del passeggero.

Il P.R.M. ha diritto ad un imbarco con assistenza adeguata alle proprie necessità (è necessario richiedere al momento della prenotazione o dell'accettazione l'assistenza all'imbarco). Il gestore aeroportuale dispone di mezzi elevatori per consentire e facilitare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili.

Per il passeggero a mobilità ridotta in arrivo, è previsto l'accompagnamento allo sbarco dell'aeromobile fino ai punti di rilascio.





Disabled and with reduced mobility passengers

The European Union, in order to ensure the use of aerial means without discrimination and additional costs for passengers with disabilities or seniors with reduced mobility, provided for by the Regulation (EC) 1107/2006 is implemented in all Community airports. All services provided by Aerdorica S.p.A. In accordance with the aforementioned Regulation (EC), addressed to passengers with disabilities or seniors with reduced mobility, are provided free of charge and include full assistance at the airport.

How to request special assistance:

the request for assistance the passenger with disabilities or reduced mobility should be notified at the time of departure to the airline, travel agent or tour operator at least 48 hours before the scheduled time of flight departure. If assistance is not confirmed by the carrier, the boarding is not guaranteed. And ' advisable to consult before leaving the web site of the airline to check time and documents required according to their specific needs.

At the airport:

It's necessary to arrive at the airport early suggested by the airline or, if not disclosed a timetable, must arrive at least two hours before the scheduled departure or one hour before if there is presented directly to the check in desks -in, as indicated by the Regulation (EC) 1107/2006.

Once at the airport, passengers with reduced mobility have access to 11 parking spaces located in the parking lot in front of satin to arrival and departure and 18 parking spaces located at the parking garage, located next to the terminal Arrivals. All parking spaces are adjacent to the pedestrian exits the elevator or in the case of multi-storey and are marked with the appropriate symbol. Users are also invited to exhibit their cars on the visible sign of disability.

Passengers with reduced mobility may arrive directly in front of the terminal building to go up or down by vehicles and are entitled to free parking: it is necessary to pick up your ticket for free exit on departure at the airport ticket office inside the departure terminal.

Once inside the terminal, passengers with reduced mobility receive assistance during check-in and control operations, and if necessary, an attendant will accompany boarding to assist in the control procedures. The air-port assistance will be tailored to the level of passenger mobility.

The P.R.M. He has the right to crew with appropriate assistance to your needs (you must request when booking or accepting assistance for boarding). The airport managing body has elevator means to allow and facilitate boarding and disembarking from aircraft.

For the passenger with reduced mobility on the way, it is expected to accompany the aircraft landing to the release points.

Parcheggio

L'Aeroporto "Raffaello Sanzio" Ancona-Falconara dispone di un parcheggio non coperto per soste brevi (P1 Premium) situato davanti l'aerostazione con 348 posti disponibili, e uno a lunga sosta (P2) situato a fianco il padiglione Arrivi con 240 posti disponibili.

Inoltre di fronte ad entrambi i padiglioni è presente l'area "Kiss & Fly" con 94 posti per le attività di "drop off" e "pick up" passeggeri. Per tutti e tre i parcheggi è prevista una sosta gratuita per un tempo limitato di 10 minuti.

I nostri parcheggi sono dotati di casse automatiche disponibili 24h ubicate all'interno di entrambi i terminal e al piano terra del parcheggio coperto.

In tutti e tre i parcheggi, per i passeggeri in partenza con ridotta mobilità, sono previsti posti auto dedicati e contrassegnati con l'apposita segnaletica.

Per tariffe e convenzioni consultare la pagina dedicata del sito web dell'aeroporto: www.marcheairport.com





Parking

Ancona-Falconara Airport "Raffaello Sanzio" has one short-term uncovered parking lot (P1 Premium) in front of the terminal with 348 available spaces and one long term covered lot located next to the Arrivals Hall with 240 available spaces.

In addition, in front of both pavilions there is the "Kiss & Fly area" (94 spaces) for the "drop off" and "pick up" of passengers.

In all three lots free parking is granted for a limited time (10 minutes).

Our car parks are equipped with automatic pay stations available 24 hours a day located inside both terminals and on the ground floor of the covered parking.

In all three car parks, dedicated parking spaces are provided for departing passengers with reduced mobility and marked with appropriate signs.

For rates and agreements, see the dedicated page of the airport website: www.marcheairport.com

Come raggiungerci

Aerobus da/per Ancona

Servizio di bus navetta da/per Ancona e Falconara M.ma in concomitanza con tutti gli arrivi e le partenze dei voli.

Biglietto acquistabile direttamente a bordo al costo di € 3,30 per Falconara e € 5,50 per Ancona.

www.conerobus.it

info@conerobus.it

Tel 800 218 820 - +39 (0)71 2837411

Collegamento ferroviario

L'Aeroporto delle Marche è collegato da un servizio ferroviario diretto con partenza da Castelferretti ed arrivo alla Stazione Ferroviaria di Ancona dalla quale è possibile raggiungere le varie destinazioni nazionali.

Per informazioni ed orari:

Tel. 89.20.21 - www.trenitalia.com

In auto

La strada statale 76 collega direttamente l'aeroporto con la rete autostradale e con le maggiori arterie stradali. In particolare, per chi proviene da Ovest l'aeroporto si trova all'uscita 21 della SS 76; per chi invece proviene dall'autostrada adriatica A14, uscita Ancona Nord e poi da qui basta seguire le indicazioni in pochi minuti che conducono all'Aeroporto.



In taxi

I taxi sono in corrispondenza delle uscite al terminal arrivi.

CTF Consorzio Taxi Falconara

Tel +39 (0)71 9189531

Mob +39 334 1548899

TAXI Falconara

Mob +39 328 1171175



Getting to the Airport

Bus connection from/to Ancona

Bus service which connects the city of Ancona and Falconara M.ma railway station to the Airport. Tickets available on board.

Timetable on the website:

www.conerobus.it

Train Link

Ancona Airport offers a direct railway service between Castelferretti Railway Station (in front of departure terminal) and Ancona Station.

From Ancona it is possible to reach various domestic destinations.

For timetable and fares:

Ph. 89.20.21 - www.trenitalia.com

By car

Ancona airport is directly connected to the A14 Bologna - Taranto motorway, via 'Ancona Nord' toll point. Clear directions take you to the Airport in just a few minutes, only 2 km away from "Ancona Nord" toll point.

By Taxi

Taxicabs are located in front of the arrival terminal.

CTF Consorzio Taxi Falconara

Tel +39 (0)71 9189531

Mob +39 334 1548899

TAXI Falconara

Mob +39 328 1171175

Numeri utili

Useful numbers

Aerdorica Centralino / *Switchboard* +39 (0)71 28271
Parcheggio / *Parking* +39 (0)71 2827 509

Enti Pubblici Aeroportuali *Public Airport Authorities*

Agenzia delle Dogane / *Customs* +39 (0)71 200157
Ente Nazionale dell'Aviazione Civile /
D.A. Regioni Centro
Italian Civil Aviation Authority
Central Regions Airports Dept. +39 (0)71 9156083
Guardia di Finanza +39 (0)71 2827 241
Polizia di Frontiera / *Border Police* +39 (0)71 2827 227
Primo Soccorso Aeroportuale /
Emergency First Aid +39 (0)71 2827 521
Vigili del fuoco / *Fire Brigades* +39 (0)71 2075319

Cargo

Accettazione e consegne /
Acceptance and delivery +39 (0)71 2827 235

DHL 199 199 345
UPS +39 (0)2 30 30 30 39

Attività/Negozi - Shops

Ivybar +39 (0)71 2827287
Enoteca Essentia +39 338 4820241
Le Corone Show Room +39 (0)71 2115309

Autonoleggio - Rent a car

Autoeuropa - Sicily by Car +39 (0)71 9157010
Autonoleggio Magellano +39 (0)71 9157086
Avis +39 (0)71 52222
Europcar +39 (0)71 9162240
Hertz +39 (0)71 2073798
Leasys +39 (0)71 9716163
Autovia +39 (0)71 9188038





Politica di attenzione all'Ambiente

Consapevole del proprio ruolo nello scenario di riferimento, Aerdorica desidera essere parte attiva nel sostenere sia la cultura del rispetto per l'ambiente che il principio dello sviluppo sostenibile ponendosi l'obiettivo di "Green Airport".

In quest'ottica si è proceduto alla riqualificazione degli impianti di illuminazione del piazzale aeromobili, dei terminali e di entrambi i parcheggi con faretti al led a basso consumo energetico.

Inoltre in occasione dei recenti interventi di adeguamento della viabilità si è rinnovato il sistema di controllo degli accessi compreso il sistema di pagamento utilizzando soluzioni tecnologiche ad alta efficienza energetica.

Infine è in progetto l'installazione di un impianto fotovoltaico al fine di ridurre la produzione di carbonio.

Environmental Policy

Aware of its role in the reference scenario, Aerdorica wishes to be an active part in supporting both the culture of respect for the environment and the principle of sustainable development by setting itself the goal of "Green Airport".



With this in mind, the lighting systems of the aircraft forecourt, the terminals and both car parks were redeveloped with low-energy LED spotlight.

In addition, during the recent road improvements, the access control system including the payment system was renewed using energy-efficient technological solutions.

And last, but not least, the installation of a photovoltaic system is being designed in order to reduce carbon production.



Covid-19

Con lo scoppio della pandemia da Covid-19 ci siamo subito messi all'opera per rendere l'aeroporto "Raffaello Sanzio" di Ancona-Falconara un ambiente sicuro per i nostri passeggeri.

Oltre alla pulizia e alla sanificazione periodica di tutti gli ambienti, sono stati creati percorsi per permettere ai passeggeri di spostarsi tra i vari punti dei terminal senza "incrociarsi" tra loro; sono stati installati pannelli in plexiglass in tutti i punti di contatto con i nostri operatori; si è imposto l'obbligo dell'uso della mascherina e del distanziamento fisico di almeno un metro tra persone non appartenenti allo stesso gruppo familiare. Sono stati installati erogatori di prodotti sanificanti per le mani e, sia ai controlli di sicurezza che agli arrivi, viene effettuato sistematicamente il controllo della temperatura corporea.

I passeggeri PRM oltre ad avere spazi dedicati vengono accompagnati dai nostri operatori qualificati sia ai controlli di sicurezza che al controllo passaporti senza fare la fila con gli altri passeggeri, nell'ottica di voler tutelare il più possibile la salute delle persone più fragili.

Covid-19

With the outbreak of the Covid-19 pandemic, we immediately set to work to make the "Raffaello Sanzio" airport of Ancona-Falconara a safe environment for our passengers.

In addition to the periodic cleaning and sanitization of all the rooms, paths have been created to allow passengers to move between the various points of the terminals without crossing each other; plexiglass panels were installed in all points of contact with our operators; the use of a mask and physical spacing of at least one meter between people not belonging to the same family group has been imposed. Dispensers of sanitizing products for the hands have been installed and, at both security checks and arrivals, body temperature is systematically checked.

In addition to having dedicated spaces, PRM passengers are accompanied by our qualified operators to both security checks and passport control without queuing up with other passengers in order to protect the health of the most fragile people as much as possible.

Suggerimenti e reclami

Il miglioramento continuo dei servizi che offriamo ai nostri passeggeri è senza dubbio una nostra priorità. E per questo che prendiamo in grande considerazione i vostri suggerimenti.

Per inviare suggerimenti, reclami o anche per avere richieste di informazione è possibile:

- compilare il modulo on-line disponibile sul nostro sito www.marcheairport.com;
- inviare una mail all'indirizzo: info@marcheairport.com;
- compilare il modulo allegato e inviarlo a:

Aerdorica Spa - Customer Service

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale S. Sordoni snc

60015 Falconara Marittima AN

Aerdorica si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dando notizia circa gli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento dell'indagine e i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità o al ristoro del pregiudizio arrecato.



Suggestions and Complaints

The continuous improvement of the services we offer to our passengers is undoubtedly our priority. This is why we take your suggestions very seriously.

To send suggestions, complaints or even to request information, you can:

- fill in the online form available on our website www.marcheairport.com;
- send an email to the address: info@marcheairport.com;
- fill in the attached form and send it to:

Aerdorica Spa - Customer Service

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale S. Sordoni snc

60015 Falconara Marittima AN

Aerdorica undertakes to respond within 30 working days by giving notice of the investigations carried out, the progress of the investigation and the time within which it will remove the irregularities or restore the damage caused.



I suoi suggerimenti e reclami sono preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Your comments are important to us. We are continuously looking for ways in which to improve the quality of our services offered to our clients, we would like to know what you think.

.....
.....
.....

Volo n. / Flight nr data

Nome e cognome

Indirizzo/ Address

.....
.....
.....

Telefono /Phone. E-mail.....

Data/date

Firma/ Signature

Informativa D.Lgs 196/2003

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. I dati personali da Lei volontariamente conferiti sono trattati con adeguate garanzie di riservatezza al solo scopo di fornire una risposta a suggerimenti/segnalazioni/reclami e saranno trattenuti solo per il tempo necessario a tale operazione.

L'interessato potrà, in qualsiasi momento, richiedere gratuitamente ad Aerdorica la rettifica o la cancellazione dei propri dati.

Law nr /196/2003

Protection of persons with regard to treatment of personal data. The personal data you provide are treated with adequate privacy guarantees. They are utilized only for providing a reply to suggestions/warning/complaints and they will be held only for the time necessary for such procedures. Any interested party can request that Aerdorica amend or cancel data at anytime and free of charge.

**Aeroporto "Raffaello Sanzio"
di Ancona - Falconara M.ma**

Piazzale Sandro Sordani snc
60015 Falconara M.ma AN
www.marcheairport.com